



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERIAS EN CIENCIAS APLICADAS

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

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

TEMA:

**MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA ESCUELA DE CAPACITACIÓN
EN CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, BASADO EN LA
NORMA ISO 9001:2015**

AUTORA:

ANA ISABEL MALTE RUANO

DIRECTOR DE TESIS:

ECONOMISTA WINSTON GERMÁNICO OVIEDO PANTOJA

IBARRA – ECUADOR

2019



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:	FB408083		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Malte Ruano Ana Isabel		
DIRECCIÓN:	Ibarra, El Olivo		
EMAIL:	aimalter@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	0987634845	Teléfono móvil:	0987634845

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA ESCUELA DE CAPACITACIÓN EN CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015”
AUTOR (ES):	Malte Ruano Ana Isabel
FECHA:	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO PARA EL QUE OPTA:	Ingeniera Industrial
TUTOR / DIRECTOR:	Econ. Winston Oviedo



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

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Malte Ruano Ana Isabel, con pasaporte Nro. FB408083, en calidad de autor 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.

3. CONSTANCIAS

El autor 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.

AUTORA:

Firma

Nombre: Malte Ruano Ana Isabel

Cédula: FB408083

Ibarra, 1 del mes de abril del 2019



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, Malte Ruano Ana Isabel, con pasaporte Nro. FB408083, 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: **“MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA ESCUELA DE CAPACITACIÓN EN CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015”**, 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 autor 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.

AUTORA:

Firma

Nombre: Malte Ruano Ana Isabel

Pasaporte: FB408083

Ibarra, 1 del mes de abril del 2019



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

DECLARACIÓN

Yo, Malte Ruano Ana Isabel, con pasaporte Nro. FB408083, declaro bajo juramento que el trabajo con el tema **“MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA ESCUELA DE CAPACITACIÓN EN CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015”**, corresponde a mi autoría; y que éste 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 los derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Universidad Técnica del Norte, según lo establecido por las Leyes de la Propiedad Intelectual, Reglamentos y Normativa vigente de la Universidad Técnica del Norte.

AUTORA:

Firma

Nombre: Malte Ruano Ana Isabel

Pasaporte: FB408083

Ibarra, 1 del mes de abril del 2019



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

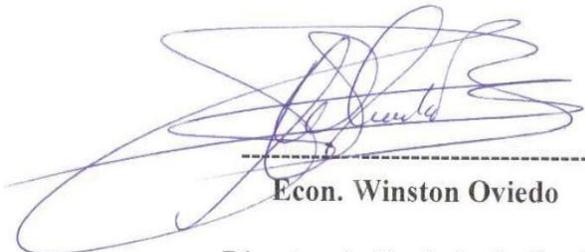
CERTIFICACIÓN DEL AUTOR

Econ. Winston Oviedo, Director de Trabajo de Grado desarrollado por la señorita estudiante:
MALTE RUANO ANA ISABEL.

CERTIFICA

Que, el Proyecto de Trabajo de grado titulado “**MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA ESCUELA DE CAPACITACIÓN EN CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015**”, ha sido elaborado en su totalidad por la señorita estudiante **Malte Ruano Ana Isabel**, 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, autoriza su presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

Ibarra, 1 del mes de abril del 2019



Econ. Winston Oviedo
Director de Trabajo de Grado



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

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico en primer lugar a Dios que invisible siempre ha estado conmigo manteniéndome de pie en todo momento.

Mis padres por ser los seres más perfectos que se han mantenido incansables en todo mi proceso, a mi hermano por ser el ejemplo de ánimo y lucha.

A mi familia por mantener siempre su fe en mí, a mis amigos por ser parte de mi vida y alégame en aquellos momentos que lo necesitaba, y a todas personas que tan solo con un par de palabras de aliento llenaron mis ganas de seguir.

Finalmente, a mi padrino por empujarme a seguir luchando por lo que quería, que a un que no está con nosotros desde el cielo logro mirar que todo valió la pena.



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

AGRADECIMIENTO

Primeramente, doy gracias a los dueños y guías de mi vida Dios y mis padres por el ejemplo, acompañamiento y lucha por mantenerme constante en el proceso de obtener un título profesional.

A la Universidad Técnica del Norte por ser una institución que cree en sus estudiantes, en especial a la carrera de Ingeniería Industrial y su planta docente que tiene la vocación de enseñar e imparten sus conocimientos día a día.

Gracias a mi tutor Econ. Winston Oviedo por el acompañamiento y ayuda durante el desarrollo del trabajo

A las personas que llegaron a mi vida durante el proceso de formación universitaria y se quedaron como mis amigas por estar constantes en todo, compañera de locuras.

Y finalmente a mi amiga desde la barriguita de nuestras madres, Lorena por nunca separarse de mí y darme aliento en los días que decaía.

RESUMEN

El constante cambio al que se enfrenta la sociedad como parte del avance tecnológico y la alta competencia internacional, conlleva a las organizaciones e instituciones a mantener la vanguardia empresarial en el desarrollo su actividad económica y se estructure su misión y visión institucional, logrando así la prestación de servicios y productos conforme a las exigencias de las partes interesadas. Mantener la eficiencia, eficacia y calidad, satisfaciendo las necesidades de los clientes se ha vuelto parte fundamental de la prestación de los servicios o productos. Es así como la Escuela de Conducción de la Universidad Técnica del Norte, al ser una organización que brinda un servicio de capacitación para la obtención del título de chofer profesional con licencia tipo “C”, se vio en la necesidad de establecer un modelo de gestión por procesos que apoyara en la mejora. La investigación tomó como base la norma ISO 9001: 2015 y requisitos legales emitidos por la Agencia Nacional de Tránsito para la elaboración y diseño del modelo de gestión. La metodología empleada incorpora cinco fases: diagnóstico inicial, identificación y caracterización de los procesos, descripción de los procesos, seguimiento y medición y la propuesta estratégica del funcionamiento según los requisitos de norma ya mencionada. Esta metodología hizo posible obtener resultados importantes para establecer los puntos clave sobre los que trabaja la norma ISO 9001:2015 y que debe mantener la institución, como son la gestión por procesos, enfoque en los clientes y pensamiento basado en el riesgo, logrando mantener la mejora continua a través del seguimiento y control del sistema de gestión, y de esta manera cumplir con los requisitos y expectativas de sus clientes y la posición estratégica ante su competencia

PALABRAS CLAVES: Gestión, procesos, indicadores, seguimiento, medición.

ABSTRACT

The constant change faced by society as part of technological progress and high international competition, leads organizations and institutions to maintain the business vanguard in the development of their economic activity and structure their mission and institutional vision, thus achieving the benefit of services and products according to the requirements of the interested parties. Maintaining efficiency, effectiveness and quality, satisfying the needs of customers has become a fundamental part of the provision of services or products. This is how the Driving School of the Technical University of the North, being an organization that provides a training service for obtaining the title of professional driver with a "C" type license, saw the need to establish a management model. by processes that will support the improvement. The research was based on the ISO 9001: 2015 standard and legal requirements issued by the National Traffic Agency for the development and design of the management model. The methodology employed includes five phases: initial diagnosis, identification and characterization of the processes, description of the processes, monitoring and measurement and the strategic proposal of the operation according to the requirements of the aforementioned standard. This methodology made it possible to obtain important results to establish the key points on which the ISO 9001: 2015 standard works and which the institution must maintain, such as process management, customer focus and risk-based thinking, maintaining the continuous improvement through monitoring and control of the management system, and thus meet the requirements and expectations of their customers and the strategic position before their competition

KEY WORDS: Management, processes, indicators, monitoring, measurement.

ÍNDICE

CAPÍTULO I.....	1
1. GENERALIDADES.....	1
1.1. PROBLEMA	1
1.2. OBJETIVOS.....	3
1.2.1. Objetivo General	3
1.2.2. Objetivos Específicos.....	3
1.3. ALCANCE.....	3
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	3
1.5. METODOLOGÍA	5
CAPÍTULO II.....	7
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
2.1. ANTECEDENTES.....	7
2.2. ¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD?.....	7
2.2.1. Calidad.....	9
2.3. SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS.	10
2.3.1. Proceso.	10
2.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON ENFOQUE EN PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015.....	20
2.4.1. International Organization for Standardization (ISO).....	20
2.4.2. Estructura de la familia ISO 9000	21
2.4.3. Norma ISO 9001	22
2.5. DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	27
2.5.1. Documentación ISO 9001	27
2.5.2. Pirámide de la documentación	28
2.5.3. Control de la documentación.....	29
2.6. INDICADORES.....	29
2.6.1. Tipos de indicadores.....	30
2.7. AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO (ANT)	32
2.7.1. Educación vial y capacitación	32
2.7.2. De las escuelas de conducción.	34
CAPÍTULO III	37

3.	DIAGNÓSTICO INICIAL	37
3.1.	DESCRIPCIÓN GENERAL	37
3.1.1.	Escuela de capacitación en conducción de la Universidad Técnica del Norte.....	37
CAPÍTULO IV		59
4.	DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 900:2015	59
4.1.	PLAN ESTRATÉGICO DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	59
4.2.	MODELO DE GESTIÓN: REQUISITOS ISO 9001:2015	62
4.3.	IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS.....	62
4.4.	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	63
4.5.	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	64
4.5.1.	Codificación	65
4.6.	PROCEDIMIENTOS	66
4.6.1.	Lista de documentación, formatos y registros.....	67
4.7.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	74
4.7.1.	Fichas de Indicadores	75
CAPÍTULO V		84
5.	ANÁLISIS DE RESULTADOS	84
CONCLUSIONES.....		87
RECOMENDACIONES		88
BIBLIOGRAFÍA.....		89
ANEXOS.....		91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Forma gráfica de un procesos	11
Figura 2: Ciclo PDCA	15
Figura 3: Jerarquía de procesos	15
Figura 4: Estructura documental de organización de los procesos	16
Figura 5: Diagrama de tortuga genérico	19
Figura 6: Estándares que componen la familia de normas ISO 9000.....	21
Figura 7: Beneficios de la implementación de un sistema de gestión de la calidad	27
Figura 8: Pirámide de documentación adaptada a ISO 9001:2015.....	28
Figura 9: Etapas habituales en la gestión de un documento.	29
Figura 10: Organigrama institucional	42
Figura 11: Evolución de establecimientos económicos según rama de actividad.....	54
Figura 12: Ponderación matriz DOFA	57
Figura 13: Posición Situacional	58
Figura 15: Cadena de valor Escuela de Conducción UTN	62
Figura 16: Mapa de Procesos Escuela de Conducción UTN.....	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Símbolos empleados en la elaboración de diagramas de flujo	18
Tabla 2: Estructura de alto nivel	23
Tabla 3: Datos generales de la organización	40
Tabla 4: Personal Administrativo	43
Tabla 5: Docencia	44
Tabla 6: Estudiantes	45
Tabla 7: Laboratorios	46
Tabla 8: Distribución de Infraestructura en Escuela de Conducción.....	47
Tabla 9: Evaluación General.....	49
Tabla 10: Análisis DAFO Escuela de Conducción UTN	56
Tabla 11: Objetivos y Estrategias	60
Tabla 12: Macroprocesos y procesos de la Escuela de Conducción UTN	64
Tabla 13: Codificación de los Procesos	66
Tabla 14: Listado de procesos	67
Tabla 15: Lista maestra de documentos, formatos y registros	69
Tabla 16: Codificación de Indicadores por Proceso	75
Tabla 17: Indicador de Satisfacción del cliente	76
Tabla 18: Indicador del Índice de Matriculados	77
Tabla 19: Indicador de Cumplimiento de Clases.....	78
Tabla 20: Indicador de Índice de Títulos emitidos	79
Tabla 21: Indicador de Eficiencia Administrativa	80
Tabla 22: Indicador de Objetivos Cumplidos	81
Tabla 23: Indicador de crecimiento organizacional.....	82
Tabla 24: Ficha de indicador de cumplimiento	83
Tabla 25: Cuadro comparativo de la situación inicial y diseño del modelo de Gestión.....	85

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES

INTRODUCCIÓN

El proceso de construcción del modelo de gestión por procesos incluye la generación de la problemática sobre la cual trabajar, estableciendo así un horizonte que guie la investigación que se ha comenzado, este capítulo contiene la información relevante que responde preguntas tales como ¿Qué se va a hacer? ¿Cómo se lo va a hacer? Y ¿Para qué se lo va a hacer? Lo que contribuye para lograr la formulación de la propuesta aplicable efectiva que mejore la eficiencia de la empresa.

1.1. PROBLEMA

La Universidad Técnica del Norte como institución, creada mediante ley número 43, promulgada en el registro oficial número 482, del 18 de julio de 1986 tiene la potestad de creación, reformas y suspensión de carreras, especialidades y departamentos en función del diagnóstico institucional y de las demandas de la región y del país por lo que ha mantenido la continua gestión en pro de las necesidades educativas de la sociedad, con el fin de contribuir al desarrollo local, regional y nacional a través de una educación de calidad que forma de manera idónea a los nuevos profesionales.

La Escuela de Capacitación en Conducción de la UTN como entidad con ánimo de lucro, se rige por la ley de tránsito y sus reglamentos, estatuto de la UTN y más disposiciones legales, creada en función de las necesidades de la demanda, según la resolución N° 003 de 2012 ANT el 31 de agosto del 2011 con el propósito de capacitar, asegurando la adecuada formación teórica y práctica con modalidades didácticas e innovadoras a todos sus estudiantes.

De este modo con la creación de la escuela de capacitación en conducción se ha logrado capacitar a un gran segmento de la sociedad para que obtengan licencias de conducción que garanticen la movilidad vehicular de manera legal y segura dentro y fuera del país.

De acuerdo a la resolución de creación de la escuela, se estableció las diferentes actividades que se realizan con el afán de cumplir con los objetivos de la institución, las cuales no tienen su procedimiento debidamente elaborado y aprobado, ya que al momento no se tiene un modelo de gestión que vuelva a los procesos más eficientes y esto debido al escaso conocimiento que tienen los administradores de la escuela de estos, por consiguiente existen más problemas como la gestión ineficiente de los procesos y desorden en las actividades.

Por otro lado, no están identificados los ejes estratégicos de la escuela, por tanto, tampoco los macroprocesos que le dan a la empresa un posicionamiento estratégico bajo ante otras instituciones. Además, la débil gestión de los procesos no permite que se aplique la mejora continua a procesos y procedimientos que deberían ser debidamente planificados, organizadamente ejecutados y permanentemente mejorados.

La gestión por procesos de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 es importante por cuanto nos permite la utilización de herramientas tecnológicas que facilita los procesos y ayuda a la eficiencia y eficacia en la gestión de la empresa, aspecto con el cual no cuenta la escuela de capacitación en conducción de la UTN.

De esta manera se propone mejorar de la administración de esta dependencia en base al diseño de un modelo de gestión que contribuya a mantener procesos estandarizados, que eliminen tiempos y costos innecesarios que hacen al sistema eficiente al momento de prestar el servicio.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Diseñar un modelo de gestión con enfoque a procesos, cumpliendo la norma ISO 9001:2015, para alcanzar la eficiencia en la escuela de capacitación en conducción de la UTN.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Analizar la información teórica que apoya la investigación de gestión por procesos y los procedimientos legales de la escuela de capacitación en conducción UTN
- Analizar el contexto interno y externo de la situación actual de la escuela de conducción UTN.
- Diseñar un modelo de Gestión con enfoque a procesos, que permita a la empresa alcanzar niveles de organización eficientes.
- Definir los indicadores para evaluar los resultados a alcanzar de la gestión de la escuela de capacitación en conducción UTN.

1.3. ALCANCE

El presente trabajo tiene como fin diseñar un modelo de gestión basado en procesos para la Escuela de Capacitación en Conducción de la Universidad Técnica del Norte sede principal en Ibarra, Imbabura, Ecuador, abarca la investigación, diagnóstico, análisis, diseño del modelo de gestión en los procesos administrativos, operativos y apoyo con el que se pretende mejorar los procesos que se realizan dentro de la escuela.

1.4. JUSTIFICACIÓN

La Universidad Técnica Del Norte como administradora de la Escuela de Capacitación en Conducción UTN, ha mantenido un equilibrio en sus procesos generales, en conformidad con la

Ley Orgánica De Educación Superior que exige mantener procesos de calidad a través de la identificación, implementación y control de estos.

Por ende, la escuela de capacitación en conducción UTN al pertenecer a tan prestigiosa universidad tiene el afán de continuar con la línea de procesos de calidad, lo que requiere que se realice un modelo de gestión por procesos, el cual será validado de manera que contribuya al mejoramiento de la escuela.

De esta manera se logra mantener un proceso ordenado de todas las actividades que se realizan a través de la mejora continua en la gestión por procesos que permitirá brindar un servicio de calidad a todos sus clientes.

Además, se contribuye a mantener un ambiente de armonía en todos los subprocesos que se realizan dentro de la UTN, asegurando la calidad, eliminando reprocesos y manteniendo un entorno de trabajo eficiente y competitivo a nivel de la institución, para seguir creciendo como gestora de centros de educación los cuales complementen las necesidades de las personas de la zona 1 del país y en general, de modo que estos puedan acceder a más cursos que les permitan contribuir con el desarrollo sostenible y sustentable del país.

Con el diseño del modelo de gestión se alcanzará la mejora continua en los diferentes ámbitos a lo que afecta como son:

Académico: Se aplica la teoría de procesos mediante la mejora del sistema, manteniendo indicadores de desempeño para quienes capacitan a los futuros profesionales.

Tecnológico: Se propondrá nuevas tecnologías que hagan los procesos más eficientes.

Sociales: Con el diseño se logrará mejorar los procesos de los servicios que se prestan a los usuarios de la escuela de conducción.

Económico: Se eliminarán costos y tiempos innecesarios alcanzando mejor rentabilidad en los resultados económicos de la escuela

Ambiental: Se implementarán procesos digitales que disminuirán la utilización innecesaria de papel.

1.5. METODOLOGÍA

La metodología utilizada para el siguiente trabajo se fundamentará en las necesidades que muestra el tema de investigación para el caso se realizará una **investigación descriptiva** que según Behar Rivero “logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio” (Behar Rivero, 2008) e **investigación documental** que se apoya en documentos de cualquier tipo, de esta se deriva la **investigación bibliográfica** que será de acuerdo a los siguientes pasos:

- **Investigación bibliográfica:** Este primer paso servirá para fundamentar la teoría a la que se rige con el fin de seguir lineamientos establecidos en las diferentes normas que promueven la adaptación de un modelo de gestión por procesos, demás reglamentos que son exigidos por entidades de control para el caso de la Escuela de Capacitación en Conducción UTN la Agencia Nacional de tránsito.

Por la naturaleza de la información se tendrá en cuenta **la investigación de campo y cualitativa** que pretenden recoger información a través del **método de observación y método deductivo** para el levantamiento de la información

Además de los métodos se utilizará técnicas como son **encuesta, entrevista y observación de campo** e instrumentos para la recolección de datos como: en la que será necesario aplicar **cuestionarios, matrices, fichas, escalas de medición, FODA, PESTEL, y check list.**

- **Diagnóstico Inicial:** es básicamente el levantamiento de información de la situación actual en la que se encuentra la escuela por lo que marca la línea base para la investigación y proponer la solución a las necesidades de mejora que tiene la escuela dando como resultado los nudos críticos, debilidades y amenazas.
- **Diseño de modelo de gestión por procesos:** la elaboración de modelo de gestión por procesos en base a las disposiciones de las normas ISO 9001:2015

Información documentada: identificación de los documentos que se requirieren

Definir formatos de documentación

Establecer procedimientos y elaborar flujogramas

- **Validación de la documentación:** Consiste en que el gerente conozca y valide la propuesta.
- **Evaluación de resultados preliminares:** Previo a la implementación y funcionamiento previo

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES

Un sistema de gestión de la calidad por procesos está sujeto a diferentes cambios en su estructura, según (Pérez Fernández de Velasco, 2013) la forma de entender la calidad depende de que se comprenda cómo ha evolucionado pretendiendo influir en la mejora, esta evolución está de acuerdo a las siguientes interpretaciones: la calidad se controla, se auto gestiona, se asegura y la más reciente la calidad se gestiona, que en el orden de ideas que se fueron dando pueden ser complementarias o pueden tener la individualidad como sea el caso.

Es así que la gestión por procesos se enfoca en mantener un balance en las diferentes dependencias que integra la empresa, teniendo en cuenta los diferentes sujetos que se interrelacionan, ya que al mantenerlos en armonía garantiza el flujo de actividades.

“La implantación de la gestión de procesos se ha revelado como una de las herramientas de mejora de la gestión más efectivas para todos los tipos de organizaciones” (Lucas Alonso, 2014)

A nivel mundial se han presentado casos relevantes de aplicación de modelos de gestión por procesos con éxito en su implantación y control en las cuales las inversiones son bajas en tecnologías y recursos con beneficios en eficiencia, productividad, control y agilidad en las operaciones, logrando la mejora continua.

2.2. ¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD?

Un sistema de gestión de la calidad se fundamenta en incluir todos los reglamentos aplicables dentro de los procesos y actividades de la organización en cuanto a la generación de los productos y servicios que presta a sus clientes, con esto se pretende alcanzar la mejora continua y

el cumplimiento de las expectativas del cliente, y todos los requisitos y reglamentos legales que se debiesen integrar. (González & Brea , 2011, pág. 34)

Por otro lado, se puede definir a un sistema de gestión de la calidad como un conjunto de actividades y procesos que interactúan entre sí para lograr unos objetivos orientados a la calidad de la organización, se enfoca a la integración armoniosa de todos los elementos requeridos para desarrollar una gestión encaminada a cumplir los acuerdos y requerimientos establecidos con los clientes, al igual que los requisitos y las leyes aplicables, previniendo fallas y riesgos. Utiliza un enfoque proactivo que apunta hacia la causa de falla y al mejoramiento continuo del desempeño. (Uribe, 2011)

En el mismo sentido de lo anterior mencionado cabe resaltar frases claves que deben tenerse en cuenta para entender la función específica de un Sistema de Gestión de la Calidad el cual en su funcionamiento crea la base para la toma de decisiones "basadas en el conocimiento", un óptimo entendimiento entre las "partes interesadas" y sobre todo lograr un aumento del éxito de la empresa a través de la disminución de los costos por fallas (costos ocultos) y las pérdidas por roces; las empresas en pro del mejoramiento del desempeño de su organización deben dar comienzo a la Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad fundamentándose en: El enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en los procesos, la gestión basada en sistemas, el mejoramiento continuo, la toma de decisiones basadas en hechos y la relación mutuamente beneficiosa con el proveedor. (Arenas, 2009)

Es decir, un sistema de gestión de la calidad integra todos los factores que afectan a mantener la excelencia en sus procesos y el resultado de ellos. Teniendo como fin la conformidad en la calidad de los productos y servicios que se requieran por los clientes.

2.2.1. Calidad.

El concepto calidad surge a mediados del siglo XX, pero la idea intuitiva de calidad es muy antigua ya en Egipto de la era antigua se distinguía las tareas de los que se dedicaban a realizar las construcciones y de los que se dedicaban a verificar e inspeccionar.

Pero en si a mediados del siglo XX se hace evidente la necesidad de controlar la calidad de los productos fabricados. Así, surge la inspección 100% como procedimiento de detección de productos y servicios no conformes y se empiezan a desarrollar las primeras teorías basadas en el control estadístico. (López S. , 2011)

Para llegar a lo que hoy se conoce como calidad total o excelencia se ha tomado en cuenta la evolución de la calidad desde conocerla como inspección, control de la calidad, aseguramiento de la calidad y gestión de la calidad total, que han sido la base fundamental para tener un concepto claro de que es y que busca la calidad.

El concepto de calidad a transcendido a todos los ámbitos de la organización y así actualmente se define como: todas las formas a través de la cuales la organización satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, sus empleados, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general. (Gonzáles & Brea , 2011)

La norma ISO 8402 define la calidad como: Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas.

En el orden de ideas presentadas la calidad se toma como la clave de la generación de un bien o servicio con el fin cubrir las necesidad y expectativas del cliente y los implicados.

2.3. SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS.

La gestión por procesos es cualquier actividad que recibe entradas y las convierte en salidas puede considerarse como un proceso. Para que las organizaciones funcionen de forma eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados, en los que la salida de un proceso es directamente la entrada de otro. (González & Brea , 2011)

Según Pérez Fernández de Velasco un sistema de gestión por procesos en una forma avanzada de gestión de la calidad y la empresa, en cuanto a la calidad dice la gestión por procesos es un cuerpo de conocimientos con principios y herramientas específicas en cuanto a la empresa le permitirá; desplegar una estrategia corporativa mediante un esquema de procesos clave, fundamentar el trabajo en equipo, contribuye a cohesionar la organización, eficacia global.

En la ISO 9001:2008 se incluyó la orientación a procesos, que consiste en la identificación y gestión sistemática de los procesos desarrollados en la organización y, en particular, las interacciones entre los mismos. (González & Brea , 2011)

2.3.1. Proceso.

El término procesos se encuentra inmerso en cada una de las empresas que existan sin exclusión alguna, pues toda organización para lograr sus objetivos tienen procesos que interactúan entre sí para mantener un equilibrio en los productos o servicios que estas presten, existe un sin número de definiciones para el término “proceso” tal y como se menciona a continuación: “Secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente”. (Pérez Fernández de Velasco, 2013)

Según la norma ISO 9001 “Un proceso es como el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan transformando elementos de entradas en resultados”.

“El proceso está constituido por actividades internas que de forma coordinada logran un valor apreciado por el destinatario de este. Las actividades internas de cualquier proceso las realizan las personas grupos o departamentos de la organización”. (González & Brea , 2011)

Un proceso es la cadena de actividades en el que un producto consigue obtener las características deseadas y valores agregados, tomando en cuenta las expectativas de los clientes internos y externos de tal manera que le producto final satisfagan las necesidades del usuario

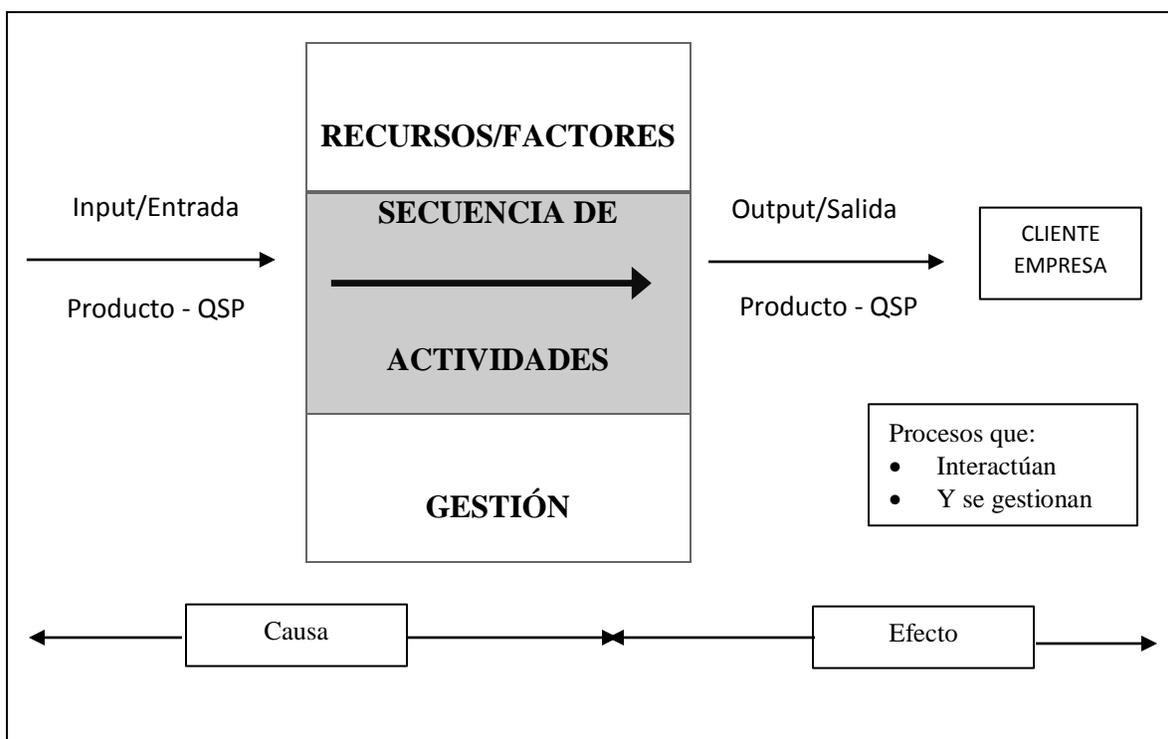


Figura 1: Forma gráfica de un proceso
Fuente: Gestión por Procesos (Pérez Fernández de Velasco, 2013)
Elaborado: Malte Ana

2.3.1.1. Elementos de un proceso.

Los elementos de un proceso de acuerdo a las definiciones anteriormente dadas se propone considerar tres principales que son:

- **Entradas:** que el inicio de todo proceso, pues son los elementos a transformar

- **Actividades:** toda actividad para ser eficiente necesita de una serie de recursos materiales *Humanos:* que son los que le dan valor agregado en la transformación.
- **Salidas:** es en si el producto final que será el que el usuario consuma.

Algunos autores además de los elementos ya considerados proponen uno más como es el sistema de control que básicamente se refiere a obtener indicadores de funcionamiento del producto, es decir la evaluación o ensayo de calidad que tendrá como objetivo la satisfacción total del cliente.

2.3.1.2. Factores de un proceso

Los factores de un proceso se consideran a todos los requerimientos dentro de la transformación de un producto, bien o servicio tales como:

- **Personas:** dependiendo del proceso estas personas deben tener ciertas características que los hagan idóneos para realizar las actividades designadas
- **Materiales:** se refiere técnicamente a los elementos que entran directamente al proceso desde materias primas hasta la información que pueda ser necesaria para llevar acabo de forma eficiente.
- **Recursos físicos:** son todo tipo de instrumento o maquinaria requerida en el proceso de transformación
- **Métodos:** es la manera como se desarrolla la actividad de acuerdo a procedimientos establecidos dentro de la misma empresa.
- **Medio:** lugar donde se lleva a cabo todas las actividades de transformación.

2.3.1.3. Clasificación de los procesos

La clasificación de los procesos está de acorde a la organización de la empresa, es la manera ordenada en la que se encuentra distribuida según (Pardo, 2017)

Habitualmente los procesos se presentan clasificados según su cometido. Existen dos clasificaciones muy comunes. Una es la clásica, que ordena los procesos como:

- **Estratégicos:** Son los procesos propios de la dirección, donde la gerencia tiene un papel relevante.
- **Operativos:** A través de ellos se generan los productos y servicios que se entregan a los clientes. Estos procesos son propios de cada negocio y de cada organización, y en conjunto conforman la denominada cadena de valor.
- **SopORTE:** Son procesos de ayuda a los procesos operativos y también a los estratégicos, aunque en menor medida. Suelen estar relacionados con la aportación de recursos y son muy parecidos en la mayoría de las organizaciones.

En la norma ISO 9001 la clasificación de los procesos toma un enfoque tradicional que los referencia en los tres grandes macroprocesos que los denomina:

Procesos estratégicos

Procesos de cadena de valor

Procesos de apoyo

(López P. , 2015)

2.3.1.4. Requisitos básicos de un proceso

Para que un proceso sea eficiente debe tener una serie de requisitos, que son esenciales integrar para obtener un resultado que satisfaga todas las necesidades, según (Maldonado, 2011) los requisitos son los siguientes:

- Todos los procesos deben tener un responsable designado que asegure su cumplimiento y eficacia continuados.
- Todos los procesos tienen que ser auditados para verificar el grado de cumplimiento y eficacia de estos. Para esto es necesario documentarlos mediante procedimientos
- Es recomendable planificar y realizar periódicamente una reingeniería de los procesos de gestión, claves y relevantes para alcanzar mejoras espectaculares en determinados parámetros como costes, calidad, servicio y rapidez de respuesta.
- Todos los procesos claves y relevantes tienen que ser capaces de satisfacer los ciclos PDCA.
- Todos los procesos tienen que tener indicadores que permitan visualizar de forma gráfica la evolución de estos. Tienen que ser planificados en la fase P, tiene que asegurar su cumplimiento en la fase D, tienen que servir para realizar su seguimiento en la fase C y tienen que utilizarse en la fase A para ajustar o establecer objetivos, como se puede visualizar en la figura 2. P.p. 3

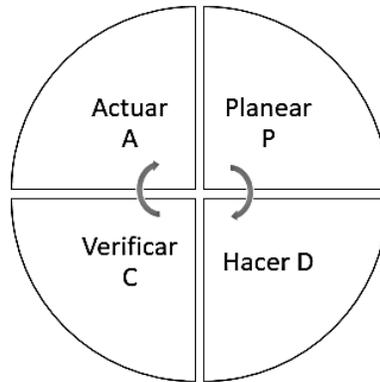


Figura 2: Ciclo PDCA
Fuente: Gestión por Procesos (Maldonado, 2011)

2.3.1.5. Jerarquía de los procesos

Según (Rojas, 2007) desde el punto de vista macro, los procesos son las actividades claves que se requiere para manejar o dirigir una organización. La siguiente figura muestra la jerarquía de los procesos.



Figura 3: Jerarquía de procesos
Fuente: Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud. (Rojas, 2007)
Elaborado: Malte Ana

2.3.1.6. Los procesos y el sistema de gestión de calidad

Según el apartado 4.4. de las cláusulas de la norma ISO 9001:2015 establece que:

La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;

Determinar la secuencia e interacción de estos procesos;

Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;

Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad; asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos. (p. 2)

Una estructura clara de acuerdo a los requisitos de la norma puede verse en la siguiente figura:

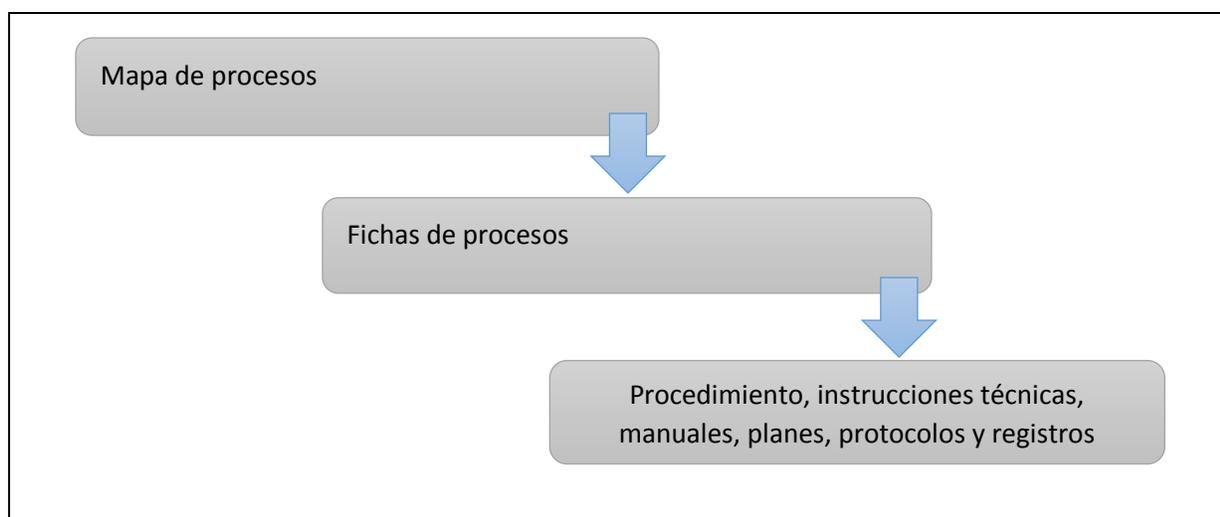


Figura 4: Estructura documental de organización de los procesos

Fuente: Como documentar un sistema de gestión de la calidad según ISO 9001:2015 (López P. , 2015)

Elaborado: Malte Ana

2.3.1.6.1. Mapa de procesos

Representación gráficas clara y sencilla para describir que procesos forman parte de un sistema de gestión y como estos procesos están relacionados entre sí. (López P. , 2015).

De acuerdo a (Peréz Fernadéz de Velasco, 2013) la construcción del mapa de procesos se ve necesario la plena identificación de los principales procesos dentro de una empresa, es así como menciona la cadena de valor de Porter como una pieza clave para identificar estos. P.p. 106

Es decir, el mapa de procesos muestra de una manera gráfica ordenada la estructura de la empresa teniendo en cuenta los procesos relevantes que ayudan al crecimiento de esta.

2.3.1.6.2. Fichas de procesos

Es un documento donde reúne todos los elementos que se deben tener en cuenta en un proceso, de la forma más ordenada y simplificada posible para facilitar la gestión del este:

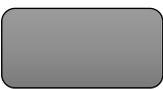
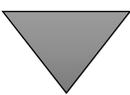
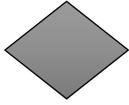
- Objetivos o misión del proceso.
- Entradas y salidas
- Actividades que forman parte del proceso
- Responsable del proceso
- Recursos necesarios para llevar a cabo el proceso
- Registros que se generan durante el proceso
- Indicadores de seguimiento y medición y sus criterios de control.
- Documentos o información relevante para el desempeño del proceso.

Dentro de las fichas de procesos es necesario anexos como diagramas de flujo que permitan entender de mejor manera los procesos documentados mediante esta herramienta.

2.3.1.6.3. Diagrama de flujo

Los diagramas de flujo son representaciones gráficas de una serie de actividades ordenadas en las que se muestra tanto el orden en que se llevan a cabo las tareas como los distintos hitos que pueden ocurrir y las rutas a seguir en cada caso. A continuación, se muestran los símbolos más utilizados.

Tabla 1: Símbolos empleados en la elaboración de diagramas de flujo

Símbolo	Representa	Símbolo	Representa
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo puede ser acción o lugar		Documento representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice se genere o salga del procedimiento
	Disparador. Indica el inicio de un procedimiento, contiene el nombre de la unidad administrativa donde inicio.		Archivo. Representa un archivo común y corriente de la oficina.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.		Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro d flujo en que son posibles varios caminos alternativos.		Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo

Fuente: Como documentar un sistema de la gestión según la norma ISO 9001:2015 (López P. , 2015)

Elaborado: Malte Ana

2.3.1.6.4. Diagrama de tortuga

Es una herramienta utilizada para gestionar procesos tratándolos como sistemas cerrados. El diagrama de tortuga o mejor conocido como diagrama de SIPOC (por sus siglas en inglés Suppliers, inputus, process, outputs y customers) es la representación de un forma ordenada y didáctica de fácil comprensión que toma en cuenta todo aquello que se involucra en el proceso.

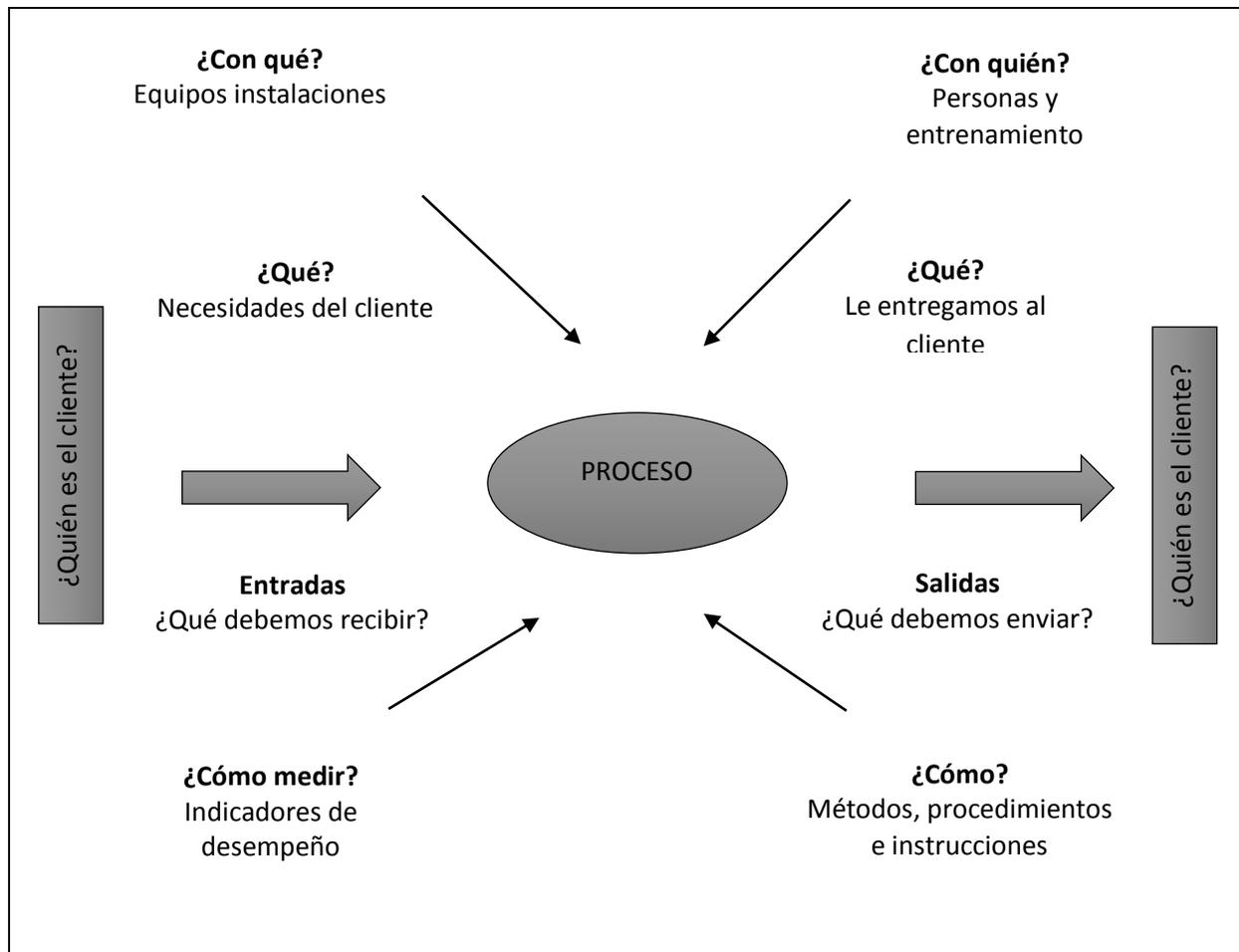


Figura 5: Diagrama de tortuga genérico

Fuente: Como documentar un sistema de la gestión según la norma ISO 9001:2015 (López P. , 2015)

Elaborado: Malte Ana

2.3.1.6.5. Procedimientos

De forma general según (Pardo, 2017) un procedimiento se define como “un documento u otro soporte que explica el método de trabajo”, donde el llamado método de trabajo hace referencia al proceso que se lleva a cabo.

El procedimiento, ya sea un documento u otro medio alternativo, describe para un determinado proceso cuestiones como:

- Actividades o tareas para desarrollar.
- Responsables de su ejecución.
- Recursos que emplear (equipos, entradas...).
- Documentos de apoyo.
- Criterios de aceptación y rechazo.
- Registros generados.
- Otra información: se puede incluir cualquier otro tipo de información, dependiendo de las necesidades específicas (por ejemplo, clientes y proveedores del proceso asociado, formatos a utilizar, fotos, ilustraciones, anexos informativos, etc.). (p. 20-21)

2.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON ENFOQUE EN PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015.

2.4.1. International Organization for Standardization (ISO)

ISO es una organización internacional independiente, no gubernamental, con una membresía de 162 organismos nacionales de normalización.

A través de sus miembros, reúne a expertos para compartir conocimientos y desarrollar estándares internacionales voluntarios, basados en el consenso y relevantes para el mercado, que apoyan la innovación y brindan soluciones a los desafíos globales.

ISO a lo largo de su historia ha publicado 22358 Normas Internacionales y documentos relacionados, que abarcan casi todas las industrias, desde tecnología hasta seguridad alimentaria, agricultura y atención médica. (ISO Central Secretaria, 2018)

2.4.2. Estructura de la familia ISO 9000

A lo largo de la historia la evolución en la norma ISO se ha visto evidente por distinguirse una serie de normas derivadas de esta con el fin de extender el campo de aplicación como también la de dar lineamientos explícitos dependiendo de la finalidad de cada norma, para el caso de aplicación se es necesario conocer la familia de la norma ISO 9000 ya que será la base de la investigación.

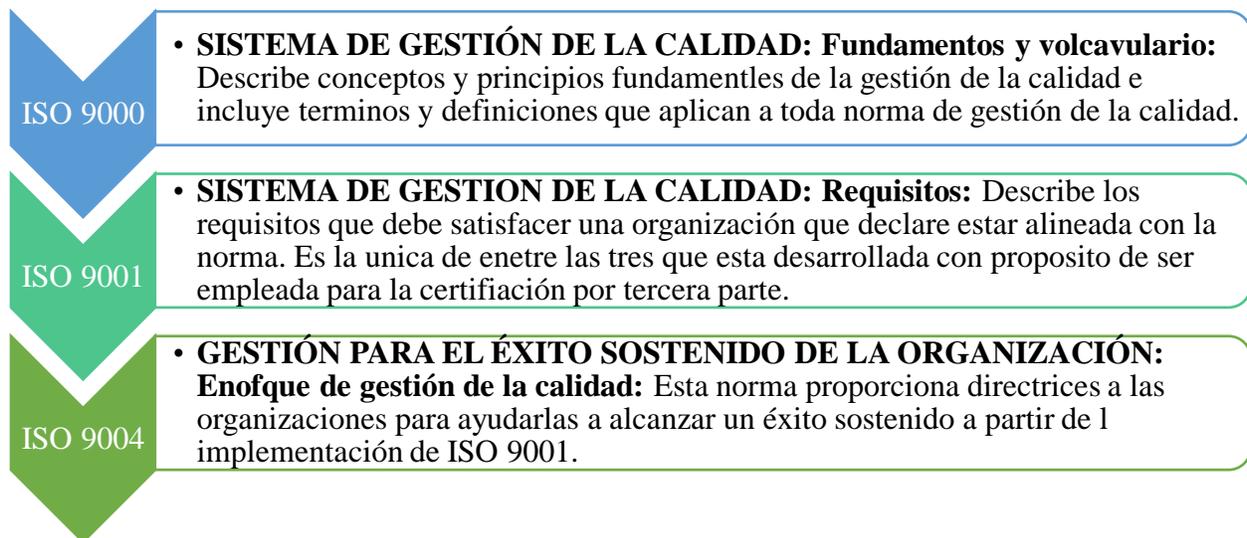


Figura 6: Estándares que componen la familia de normas ISO 9000

Fuente: Novedades ISO 9001:2015 (López Lemos, 2016)

Elaborado: Malte Ana

La norma ISO 9000 tomada en todo su contexto forma parte integral de mejora continua de una empresa, el desarrollo y sin duda alguna según (Vohel, Jackson, & Ashton, 1998) “supervivencia”. Que hace parte de la estabilidad y permanencia en el mercado, brindado productos y servicios con forme a las necesidades cambiantes de sus clientes, es así como se entiende el constante cambio de la norma ISO en pro de mejorar y guiar eficientemente su implementación.

2.4.3. Norma ISO 9001

Creada en 1987, la norma ISO 9001 siguió revisiones sucesivas en 1994, 2000, 2008 y 2015. Este proceso de revisión se relaciona con el dinamismo de los actores económicos. El objetivo es garantizar la adecuación del sistema de referencia con los cambios en la forma en que operan las organizaciones. En esta lógica de adaptación regular, la versión 2015 retoma, por un lado, la filosofía de las versiones anteriores sobre el lugar predominante del cliente y la dinámica de la mejora continua. Por otro lado, introduce cambios como la integración del control de riesgos en todos los procesos clave de la organización y la identificación de todas las partes interesadas. (Barry, y otros, 2016)

2.4.3.1. Estructura ISO 9001

El cambio más relevante en la norma ISO 9001 sin duda alguna es la estructura de alto nivel, el objetivo de ISO con esta adaptación de todas sus normas de sistemas de gestión hacia esta estructura es facilitar la integración de las mismas cuando coexisten en una misma organización.

2.4.3.1.1. Estructura de alto nivel

Se compone de 10 cláusulas:

Tabla 2: Estructura de alto nivel

Cláusula 1	Objeto y campo de aplicación
Cláusula 2	Referencias normativas
Cláusula 3	Términos y definiciones
Cláusula 4	Contexto de la organización
Cláusula 5	Liderazgo
Cláusula 6	Planificación
Cláusula 7	Soporte
Cláusula 8	Operación
Cláusula 9	Evaluación del desempeño
Cláusula 10	Mejora

Fuente: Novedades ISO 9001:2015 (López Lemos, 2016)

Elaborado: Malte Ana

Según la estructura de alto nivel cabe resaltar la cláusula cuatro: contexto de la organización en la que se toma en cuenta los factores internos y externos de las empresas en las que sea aplicadas, para el caso es necesario tener herramientas e instrumentos que ayudan a consolidar la información como:

- *Check list:*
- *FODA*

Además, consolida el pensamiento basado en el riesgo que consiste en considerar el sistema de gestión como una herramienta preventiva en si misma de manera que todo el sistema se fundamente en un análisis de riesgos existentes y las mejores alternativas para eliminarlo. (López P. , 2015)

2.4.3.1.2. Características de la nueva versión ISO: 9001 2015

La nueva versión de la norma ISO 9001 hace posible estandarizar su redacción para mejorar la coherencia entre las normas internacionales para los sistemas de gestión. El estándar introduce un enfoque sistemático del riesgo, en lugar de tratar la prevención como un componente separado del SGC. Se ha eliminado la terminología de la acción preventiva. Hasta entonces, los requisitos normativos solo fomentaban el análisis de riesgos. Implica la integración de la identificación, el procesamiento y el monitoreo de riesgos en el sistema. Se confirma el enfoque a priori, pero también las acciones frente a las oportunidades. Fortalece el enfoque de procesos, asegurando que los requisitos de QMS se integren en los procesos de negocios, así como el dominio de los productos / servicios proporcionados por proveedores de servicios externos. Se introducen nuevos conceptos: liderazgo, análisis del contexto organizacional, gestión del conocimiento, planificación y control de cambios. El estándar crea más flexibilidad en la documentación. Solo los documentos que se consideren apropiados están incluidos en el SGC. (Marcou-Cherdel, 2017)

2.4.3.1.3. Pensamiento basado en el riesgo

Según la norma ISO 9001 el pensamiento basado en el riesgo está inmersa en la mayoría de las cláusulas de la estructura de alto nivel, debido a que en todos los procesos que se realizan se debe tener en cuenta los riesgos y oportunidades de realizar las acciones antes planificadas.

Para (López P. , 2015) toma concepto riesgo de la norma ISO como “El riesgo es el efecto de la incertidumbre sobre un efecto esperado, es decir todo aquello que se interponga entre la organización y su deseo de alcanzar los objetivos de la calidad que se haya marcado”. (p.113)

Por ende:

Uno de los propósitos fundamentales de un sistema de gestión de la calidad es actuar como una herramienta preventiva. El concepto de acción preventiva se expresa mediante el uso del pensamiento basado en riesgos al formular requisitos del sistema de gestión de la calidad. (Secretaría central ISO, 2015)

2.4.3.2. Ventajas y beneficios de implementar ISO 9001

Para la implementación de la norma ISO 9001 se debe considerar todos costes que se generara durante el proceso desde la contratación de personal especializado, tiempo de los mismos interesados e involucrados hasta la auditoria de certificación. De esta manera considerando esto los beneficio deberían ser mayores en comparación de alguna manera a la inversión.

Existen múltiples estudios y análisis sobre los beneficios reales que aporta su implementación en la organización.

Algunos de los beneficios, tanto directos como indirectos de la implementación de un sistema de gestión según (López Lemos, 2016) se muestran a continuación.

- **Mejora de la gestión y la organización:** la norma exige la implementación total del equipo directivo en la implementación del sistema y su mejora continua, la revisión sistémica de los datos, el establecimiento de objetivos y la toma de acciones encaminadas a la consecución de los mismos.
- **Aumento en la productividad:** la implementación del sistema supone una revisión profunda de todos los procesos y, en muchos casos su rediseño. Cuellos de botella, procesos ineficientes, escasos de recursos, personal con insuficientes competencias para el trabajo que se les ha asignado, todo esto se puede definir con la evaluación de los

procesos permitiendo tomar medidas correctoras que redundan en el aumento de la eficiencia.

- **Clientes satisfechos:** el enfoque en el cliente y grupos de interés de la compañía permitirá la evaluación del grado de satisfacción, tratar de identificar sus expectativas, contar sus opiniones en el desarrollo del producto o servicio, gestionar adecuadamente sus propuestas, ideas o quejas. Todas estas acciones llevan al aumento del grado de satisfacción para con la organización, lo que permite una mayor fidelización y simplifica el proceso de captar nuevos clientes.
- **Personal motivado:** la norma exige que el personal de la organización conozca sus funciones y responsabilidades dentro de la misma, así como que tenga las competencias necesarias para desempeñarlas eficazmente, lo que supone que la organización se preocupa de la formación continua y el reciclaje de su personal lo que reunido a un entorno de trabajo mejor gestionado redundan favorablemente en el nivel de motivación del personal interno.
- **Mejora la imagen:** una certificación ISO 9001 en sí misma es un distintivo de la calidad y una excelente carta de presentación para la empresa. En muchos casos, es el billete para poder entrar a determinados mercados u optar a proyectos concretos en los que se exige esta certificación como primer paso a cumplir como proveedor de productos y servicios.



Figura 7: Beneficios de la implementación de un sistema de gestión de la calidad

Fuente: Novedades ISO 9001:2015 (López Lemos, 2016)

Elaborado: Malte Ana

2.5. DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La documentación del sistema de gestión de la calidad se realizará de acuerdo a varios factores que afecten a este, comenzando desde la norma que se utilice, el tamaño de la empresa, el campo de aplicación, su actividad, los procesos que manejen y las distintas capacidades y habilidades que tenga su personal entre otras que se encuentren en el proceso de implantación de un sistema de gestión.

El propósito de la documentación es apoyar la información que se genere dentro de la organización siendo este un requerimiento para la verificación y el control y además una exigencia de la norma.

2.5.1. Documentación ISO 9001

La primera versión de ISO 9001 en el año de 1987 tenía un nivel de exigencia documental bastante elevado. Cada sistema documental estaba apoyado sobre una base de 20 procedimientos documentados.

Pero con la publicación de cada nueva versión se han ido simplificando el número de procedimientos obligatorios, en 1994 seguían siendo 20, 2000 y 2008 6 procedimientos y en la nueva versión 2015 ninguno. Cabe resaltar que no quiere decir que los requisitos documentales hayan desaparecido por completo, pero el grado de flexibilidad que ofrece la norma, permite un diseño más práctico de la gestión documental. (López P. , 2015)

2.5.2. Pirámide de la documentación

La documentación en toda empresa debe tener un valor que fundamente en sí que se haya generado, de la misma manera de acuerdo a ese valor se establece un orden jerárquico de importancia, tal como se muestra en la siguiente figura 5.

Cabe resaltar que la norma ISO en su nueva versión como se ha visto en apartados anteriores a eliminado las exigencias de algunos tipos de documentación tal como el manual de calidad es por tal razón en algunas empresas han obviado este documento, sin embargo, el manual de calidad es un documento que se valora por la información que contiene.

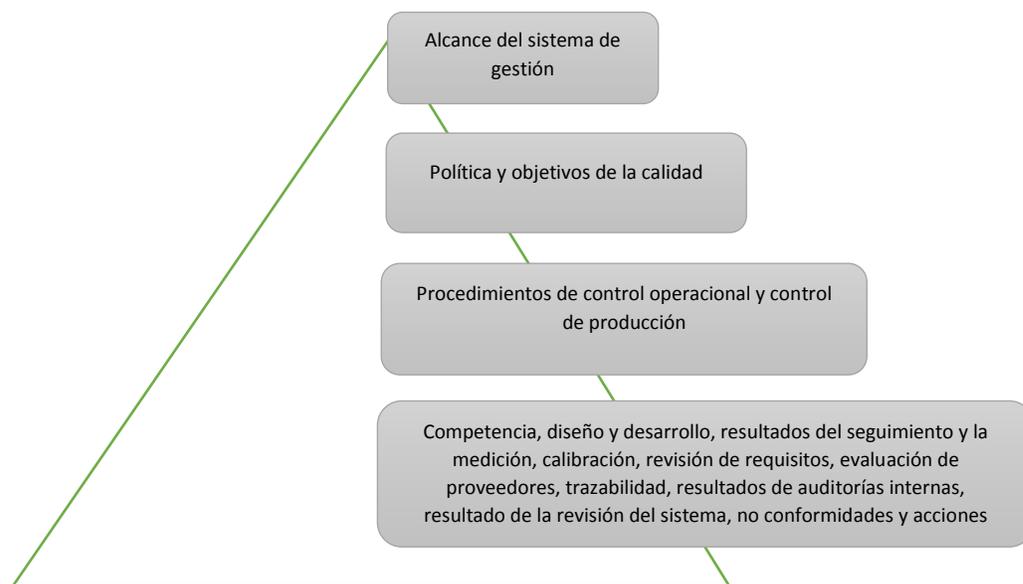


Figura 8: Pirámide de documentación adaptada a ISO 9001:2015

Fuente: Como documentar un sistema de gestión de calidad según la ISO 9001:29015
Elaborado: Malte Ana

2.5.3. Control de la documentación

El control de la documentación era un requisito de la norma ISO versión 2008, ahora con la nueva versión lo dejo de ser, pero no quiere decir que esto que los documentos no vayan a ser controlados. Según (López P. , 2015) la documentación debe seguir las siguientes fases:

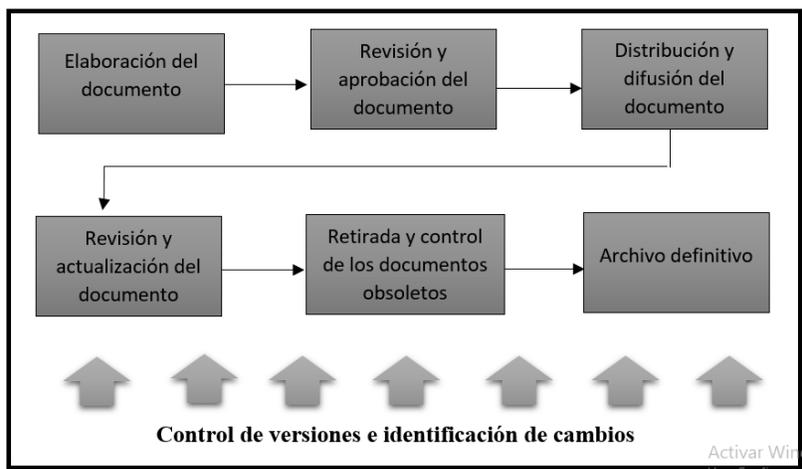


Figura 9: Etapas habituales en la gestión de un documento.

Fuente: como documentar un sistema de gestión de calidad según la ISO 9001:29015
Elaborado: Ana Malte

2.6. INDICADORES

Los indicadores constituyen uno de los mecanismos principales para verificar el funcionamiento de los procesos. Se pueden definir como instrumentos de medida que proporcionan datos objetivos del desempeño de los procesos. La misión principal de los indicadores es conocer si los procesos están siendo eficaces o no. Un proceso es eficaz cuando los resultados obtenidos cumplen con los requisitos demandados por los clientes, ya sean internos o externos. (Pardo, 2017)

La definición de los indicadores se realiza durante la generación de la información y documentación durante el diseño del modelo de gestión, para mantener un control del cumplimiento y resultados obtenidos en la implementación en cada uno de los procesos identificados.

2.6.1. Tipos de indicadores.

Por lo general los indicadores constituyen la medición de los objetivos propuestos de forma clara y precisa. Según (Pardo, 2017) se puede tener diferentes tipos de indicadores de procesos como se sintetizan a continuación.

2.6.1.1. Indicadores de eficacia e indicadores de eficiencia.

2.6.1.1.1. Indicadores de eficacia: nos informan del grado de cumplimiento de requisitos solicitados por los clientes internos o externos.

2.6.1.1.2. Indicadores de eficiencia: nos informan de la relación entre los resultados obtenidos y los recursos empleados para conseguirlos. Interesan sobre todo a la dirección de la organización.

2.6.1.2. Indicadores de resultado e indicadores de operativa.

2.6.1.2.1. Indicadores de resultado: los indicadores de resultado se miden al final del proceso. Nos ofrecen información sobre el resultado final obtenido con el proceso, advirtiendo de si el producto o servicio generado ha satisfecho los requisitos acordados con los clientes.

2.6.1.2.2. Indicadores de operativa: están centrados en el funcionamiento interno del proceso. Se relacionan con aspectos o variables críticas de alguna actividad o grupo de actividades del proceso y funcionan como alarmas, pues alertan de posibles disfunciones en el desempeño de ciertas actividades cuya importancia es vital para el resultado final del proceso.

2.6.1.3. Indicadores directos e indirectos

2.6.1.3.1. *Indicadores directos o de primer nivel:* miden una variable o requisito de manera directa, centrandó la medida en aquello que se desea contrastar.

2.6.1.3.2. *Indicadores indirectos o de segundo nivel:* se utilizan cuando la medida de la variable o requisito a contrastar resulta muy difíciloso o muy caro. En esos casos la medición no se realiza de manera directa, sino que se buscan características correlacionadas con la variable o requisito a medir con las que existe una alta correlación, y son estas características las que se utilizan como indicador.

2.6.1.4. Indicadores de calidad objetiva e indicadores de calidad percibida

Estos indicadores los podemos considerar un subtipo de indicadores de resultado, vinculados a la conducta mostrada por los clientes externos en relación con los productos y servicios recibidos:

2.6.1.4.1. *Indicadores de calidad percibida:* miden la opinión del cliente externo respecto a un producto o servicio, evaluando una experiencia específica de consumo y, por ello, constituyen una medida de la satisfacción del cliente. Se construyen de acuerdo con la información directamente proporcionada por los clientes

Indicadores de calidad objetiva: tratan de contrastar la satisfacción de los clientes externos en función de la información objetiva relacionada con el comportamiento de estos clientes respecto a los productos y servicios adquiridos.

2.6.1.5. Indicadores de desempeño

Son elementos de medida utilizados para determinar el grado de cumplimiento de los aspectos principales del desempeño de una entidad. Estos indicadores son específicos para cada organización y son utilizados por la dirección para analizar el estado actual del negocio y tomar

las decisiones oportunas. En muchos casos, se utilizan para medir el progreso hacia objetivos organizacionales relacionados con la estrategia de una entidad. (p. 135-141)

2.7. AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO (ANT)

Según la ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del 2011 en el Art. 16.- La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, es el ente encargado de la regulación, planificación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el territorio nacional, en el ámbito de sus competencias, con sujeción a las políticas emanadas del Ministerio del Sector; así como del control del tránsito en las vías de la red estatal-troncales nacionales, en coordinación con los GADS y tendrá su domicilio en el Distrito Metropolitano de Quito.

La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial es una entidad autónoma de derecho público, con personería jurídica, jurisdicción nacional, presupuesto, patrimonio y régimen administrativo y financiero propios.

2.7.1. Educación vial y capacitación

De acuerdo a Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial se presentan los siguientes artículos en concordancia a la educación vial y capacitación.

Art. 185.- La educación para el tránsito y seguridad vial establece los siguientes objetivos:

- a) Reducir de forma sistemática los accidentes de tránsito;
- b) Proteger la integridad de las personas y sus bienes;

- c) Conferir seguridad en el tránsito peatonal y vehicular;
- d) Formar y capacitar a las personas en general para el uso correcto de todos los medios de transporte terrestre;
- e) Prevenir y controlar la contaminación ambiental;
- f) Procurar la disminución de la comisión de las infracciones de tránsito;
- g) Capacitar a los docentes de educación básica y bachillerato, de escuelas de capacitación de conductores profesionales y no profesionales, en materia de seguridad vial y normas generales de tránsito, en coordinación con el Ministerio de Educación;
- h) Difundir, por los medios de comunicación, los principios y normas generales de señalización universal y comportamiento en el tránsito;
- i) Garantizar la capacitación permanente para el mejoramiento profesional de docentes, instructores, agentes de control y conductores;
- j) Promover la utilización de formas de transportes no contaminantes como medio de movilización; k) Salvaguardar la integridad física y precautelar los derechos de niños, niñas y adolescentes, con discapacidad y demás grupos vulnerables;
- l) Promover el respeto a los derechos humanos, eliminando toda forma de discriminación, y generar un trato inclusivo de niños, niñas, adolescentes, mujeres, adultos mayores de 65 años y con discapacidad, y demás usuarios de las vías.

El Ministerio de Educación, la Comisión Nacional y los Gobiernos Seccionales, en el ámbito de sus competencias, velarán por el estricto cumplimiento de los objetivos consignados en este artículo.

Art. 186.- El Ministerio de Educación, juntamente con el Director Ejecutivo de la Comisión Nacional y en coordinación con la Dirección Nacional de Control del Tránsito y Seguridad Vial, en el ámbito de sus competencias, diseñarán y autorizarán los planes y programas educativos para estudiantes, peatones, conductores, instructores viales y demás actores relacionados con la educación, prevención, tránsito y seguridad vial.

Art. 187.- El Ministerio de Salud Pública, juntamente con la Comisión Nacional, en el ámbito de sus competencias, diseñarán y autorizarán los planes y programas de capacitación para la autoridad de control y los profesionales del área médica relacionados con la prevención, atención a heridos, traslado de víctimas, manejo de emergencias y rehabilitación.

2.7.2. De las escuelas de conducción.

Las escuelas de conducción como se menciona en la misma Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial tienen los siguientes fines

Art. 188.- La formación, capacitación y entrenamiento de los aspirantes a conductores profesionales y no profesionales estarán a cargo de las escuelas de conducción e Institutos Técnicos de Educación Superior autorizados por el Directorio de la Comisión Nacional, las cuales serán supervisadas por el Director Ejecutivo, en forma directa o a través de las Comisiones Provinciales. Las escuelas de formación e Institutos Técnicos de Educación Superior, y capacitación de conductores profesionales y no profesionales para su funcionamiento, deberán cumplir como mínimo, estos requisitos: a) Tener objeto social específico en educación y seguridad vial; b) Contar con infraestructura física, vehículos e implementos para el aprendizaje teórico práctico; c) En el caso de los Institutos Técnicos de Educación Superior, cumplir con los planes y programas de estudio que determine el CONESUP y que apruebe la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. El

CONESUP controlará y evaluará el cumplimiento de los planes y programas de estudio. d) En caso de que la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, no aprobare los planes elaborados por el CONESUP, o realizare observaciones a los mismos, deberán remitirse las mismas al CONESUP a fin de que de una manera consensuada se apruebe los planes y programas; Las escuelas de conductores a las que se refiere el presente artículo realizarán obligatoriamente, al menos una vez al año, actividades y programas de educación y seguridad vial, en beneficio de la comunidad de su respectivo domicilio, acciones que serán reportadas a la Comisión Nacional.

Art. 189.- El Directorio de la Comisión Nacional autorizará el establecimiento de centros especializados de capacitación para la recuperación de puntos en las licencias de conducir, los cuales funcionarán para: a) Los titulares de licencias profesionales; y, b) Los titulares de licencias no profesionales.

Art. 190.- El Directorio de la Comisión Nacional dictará las normas de funcionamiento y control de las escuelas de formación, capacitación y entrenamiento de capacitadores e instructores en conducción, tránsito y seguridad vial; profesores; y, auditores viales conforme a la normativa que se expida para el efecto. De igual manera dictará las normas de funcionamiento y control de la Escuela de Conductores Andinos, conforme a la normativa nacional, y andina vigente.

Art. 191.- El Director Ejecutivo de la Comisión Nacional impondrá a las escuelas de conducción y centros de capacitación, sanciones administrativas, como: multas, suspensión o revocatoria de la autorización de funcionamiento, cuando se compruebe el incumplimiento a las normas vigentes; y podrá ordenar su reapertura, una vez subsanadas las causales que provocaron

tal suspensión. Podrá también ordenar su clausura definitiva en el caso del artículo 93 de esta Ley.

Art. 192.- El Directorio de la Comisión Nacional dictará las normas de funcionamiento para la formación y capacitación del personal de control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, como prerequisite para el desempeño de esta actividad.

CAPÍTULO III

3. DIAGNÓSTICO INICAL

3.1. DESCRIPCIÓN GENERAL

3.1.1. Escuela de capacitación en conducción de la Universidad Técnica del Norte.

En el año 2008 constituye una etapa fundamental en el desarrollo cultural, educativo y socioeconómico, y es así como a partir de este año la iniciativa de un importante sector de profesionales que sentían la necesidad de que el norte del país cuente con una Escuela de Conducción, que responda a los requerimientos propios del sector, se comienzan a dar los primeros inicios de lo que hoy es la escuela de Conducción de la Universidad Técnica del Norte.

Tras la gestión de las autoridades de La Universidad Técnica del Norte, logran consolidar el proyecto de creación en mayo del 2011, sería la primera parte para la formalización total y posterior creación de la Escuela de Conducción, que para el año 2012 la UTN tienen el honor de graduar a su primera promoción de conductores profesionales. (Cerda, 2013)

3.1.1.1. Misión.

La Escuela de Conducción de la Universidad Técnica del Norte es una escuela de educación certificada, forma profesional de excelencia, éticos, críticos, humanistas, líderes, y emprendedores con responsabilidad social; se vincula con la comunidad, con criterios de solidaridad para contribuir al bienestar social. (Cerda, 2013)

3.1.1.2. Visión.

La escuela de Conducción de la Universidad Técnica de Norte, en el año 2020, será un referente regional y nacional en la formación de profesionales del volante, con estándares de calidad en todos sus procesos; será la respuesta académica a la demanda social y cultural que aporte a la sociedad. (Cerda, 2013)

3.1.1.3. Políticas.

De acuerdo a planificación plurianual de las políticas públicas de la escuela de conducción establecido para el 2013-2017 se crean las políticas para cada eje en el que se fundamenta la escuela de conducción para el periodo, las cuales se encuentran establecidas de la siguiente manera

Políticas sobre docencia

Se fortalecerá la planificación del personal docente, con criterios de calidad. Se diversificarán las ofertas de conductores profesionales, orientadas a la formación integral y especializada.

Políticas sobre Investigación

Se fortalecerá y desarrollará la investigación, a través de programas en el aula. Se fortalecerán los proyectos de investigación realizada por los estudiantes.

Políticas sobre Vinculación

Se considerará la extensión universitaria, como proceso fundamental de vinculación con el entorno. Se diversificará el ámbito de cooperación, a nivel de escuelas, colegios y comunidad.

Política sobre Gestión

Se cultivará la práctica de valores como compromiso de vida en todos los estamentos universitarios. Se impulsará el desarrollo institucional y humano de la escuela

3.1.1.4. Objetivos estratégicos.

Fomentar la calidad de la educación a través de una formación integral con pertinencia humanística y social., asegurando el adecuado equilibrio entre la formación teórica y práctica,

con modalidades didácticas innovadoras, y centrado en el aprendizaje significativo de los estudiantes. Mantener procesos continuos de evaluación.

Apoyar a las políticas de investigación articulada a la formación profesional y vinculación con la comunidad. Incrementar constantemente las capacidades de investigación, de tal forma que contribuyan en la formación integral de los estudiantes en el ámbito de la conducción. Además, consolidar las líneas prioritarias de investigación permitiendo resolver problemas importantes demandados por el entorno.

Participar en las iniciativas de extensión universitaria, para consolidar la valoración e imagen social de la Escuela, 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 educativos y sociales, de tal manera que se fortalezca la imagen de la escuela.

Impulsar el desarrollo de la Escuela y su gestión de recursos humanos y técnicos. De tal manera que el sistema de administración sea pertinente con las necesidades operativas y de expansión de la escuela, enfocada al bienestar universitario, apoyada en sistemas integrales de planeación, evaluación e información de la escuela, que permitan responder a las exigencias oficiales en materia de evaluación y certificación. (Cerde, 2013)

3.1.1.5. Datos generales de la organización.

En la siguiente tabla se encuentran la información necesaria a cerca de la Escuela de Conducción UTN

Tabla 3: Datos generales de la organización

Datos generales	Ubicación geográfica
Razón Social: Escuela de capacitación en conducción UTN	
Categoría: Prestación de servicios	
Director General: MSc. Nelson López Monteros	
Ámbito Geográfico: Provincia de Imbabura	
Ubicación: Ibarra	
Dirección: Ciudadela Universitaria, Av. 17 de Julio 5-21 y José Córdova. Sector del Olivo.	
Teléfono: +593 (6) 2 99 78 00 Ext. 7751	

Fuente: (Escuela de conducción, 2018) (Google Maps, 2018)

Elaborado: Malte Ana

3.1.1.6. Análisis interno de la empresa.

3.1.1.6.1. Estructura organizacional

En cumplimiento de la Resolución No. 010-dir-2015-ANT emitida el 27 de febrero del 2015 en su capítulo 5 sobre la estructura organizacional, la Escuela de Conducción UTN establece los requerimientos de puestos de trabajo, además de mantener un orden jerárquico que se mantiene desde la dependencia de la Universidad Técnica del Norte como representación dentro de la resolución de creación.

La estructura organizacional está constituida por el Rector como la máxima autoridad de la Universidad Técnica del Norte y su personal administrativo tal y como se estipula en la resolución antes mencionada que establece como requerimientos mínimos los siguientes:

Director administrativo

Director pedagógico

Inspector

Secretario

Recepcionista

Contador

Asesor técnico de seguridad vial

Evaluador psicosenométrico

Evaluador psicológico

Y teniendo en cuenta las demás necesidades que la misma escuela tiene para el eficaz funcionamiento y relacionado con las áreas administrativas dispuesta desde la Universidad Técnica del Norte, en la figura número 10 se presenta el organigrama en concordancia con las dependencias establecidas dentro de la misma.

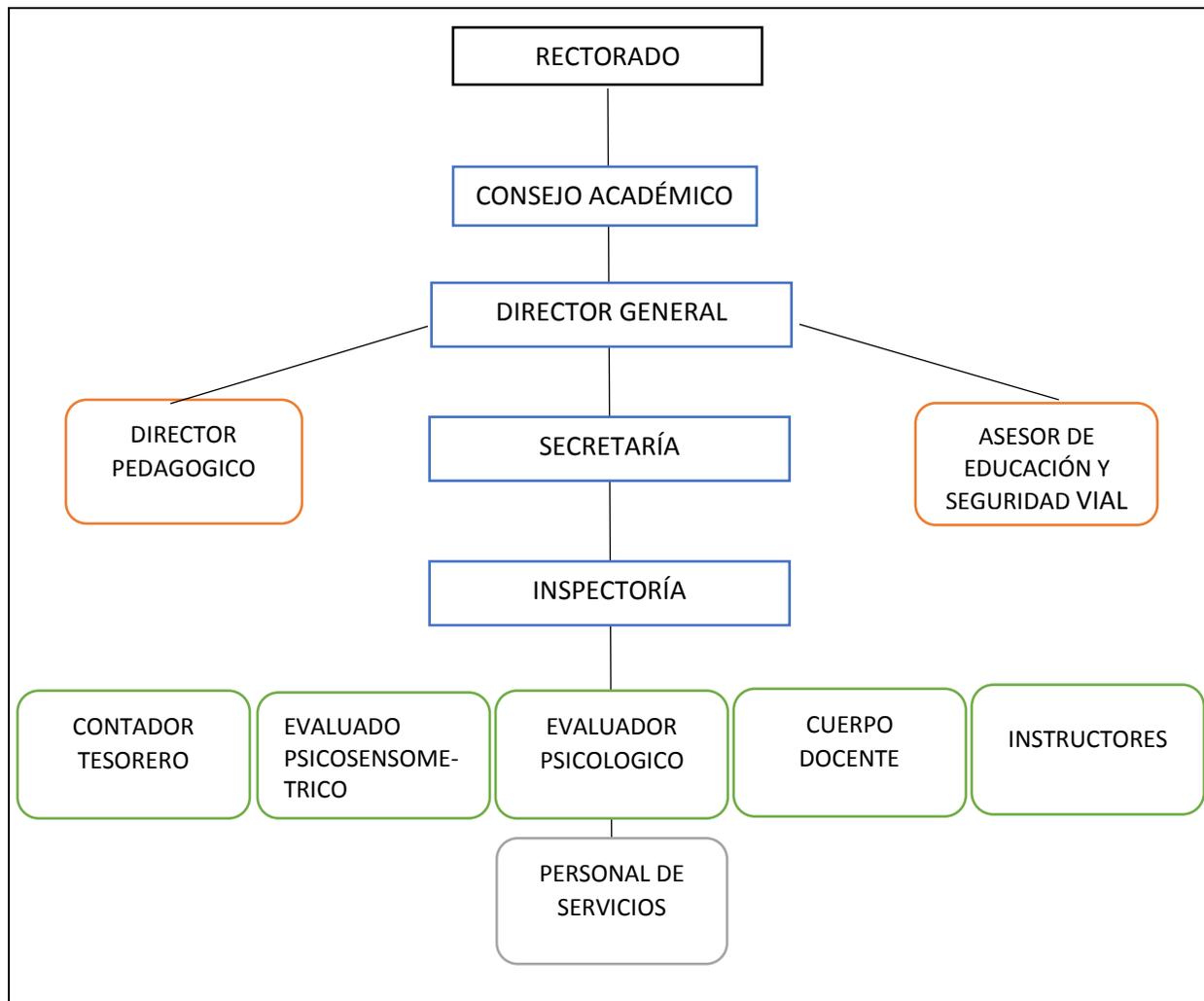


Figura 10: Organigrama institucional
Fuente: (Escuela de Conducción UTN, 2018)
Elaborado: MSc. Marco Cerda

3.1.1.6.2. Factores de talento humano

La Escuela de Conducción UTN cuenta con una distribución de talento humano de acuerdo a la estructura organizacional emitida por la resolución N° 010 de la ANT y disposiciones

generales de la Escuela y de la Universidad Técnica de Norte como institución de representación, teniendo como base el perfil profesional que se necesita para el pleno desarrollo de las actividades dispuesta en cada área.

De acuerdo a las áreas ya establecidas el personal administrativo y docente se muestra en las tablas 4 y 5 que se presentan a continuación.

Tabla 4: Personal Administrativo

N	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DE CONTRATO	CARGO	NIVEL DE ESTUDIO
1	López Monteros Nelson Manuel	Contrato Prestación de Servicios Profesionales (PSP)	Director Administrativo y Asesor Técnico en Seguridad vial	Magister
2	Ruiz Chagna Claudia Alicia	Nombramiento	Directora Pedagógica	Magister
3	Imbaquingo Narváez Hugo Salomon	Nombramiento	Inspector	Doctor
4	Rivera Cedeño Nury Gisella	Nombramiento	Secretaria	Licenciada
5	Cabrera Yepez Katy Elizabeth	Nombramiento	Contadora	Licenciada
6	Cadena Enry	Nombramiento	Evaluador Psicológico	Doctor
7	Orbes Ortega Eugenia Pompillia	Nombramiento	Evaluador Psicosensométrico	Doctora
8	NN	Nombramiento	Tesorera	NN

Fuente: (Escuela de Conducción UTN, 2018)

Elaborado: Ana Malte

En la anterior tabla se puede apreciar que un 62.5% de los administrativos son de género femenino y un 37.5% pertenece al género masculino, en cuanto al tipo de contrato se tiene que el 12.5% son bajo contrato de prestación de servicios profesionales y 87.5% son de nombramiento que quiere decir que son permanente en la institución.

Tabla 5: Docencia

N	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DE CONTRATO	CARGO	NIVEL DE ESTUDIO
1	Sánchez Dávila Tito Gabriel	Contrato (PSP)	Teoría de la Conducción y Educación vial	Abogado
2	Ramírez Tarapués Pablo	Nombramiento	Prácticas de conducción	Bachiller
3	Morales León Gregorio Esteban	Nombramiento	Prácticas de la conducción	Bachiller
4	Arroyo Miguel	Nombramiento	Prácticas de conducción	Bachiller
5	López Monteros Victor Fabian	Contrato	Ley de Tránsito	Doctor
7	Aceldo Toromoreno Carlos	Contrato (PSP)	Mecánica básica	Licenciado
8	Paredes Morán Marco Anibal	Contrato (PSP)	Psicología aplicada a la conducción	Doctor
9	Noboa Rodas Segio Washintong	Contrato (PSP)	Primeros auxilios	Doctor
10	Melo López Veronica Alexandra	Contrato (PSP)	Computación básica	Magister
11	Arguello Arturo María Belén	Contrato (PSP)	Atención al cliente y Relaciones humanas	Magister
12	Jaramillo Ubidia Juan Domingo	Contrato (PSP)	Atención al cliente y relaciones humanas	Doctor
13	NN	Contrato (PSP)	Atención al cliente y relaciones humanas	NN
14	Espinoza Posso Iván Darío	Contrato (PSP)	Inglés básico	Licenciado
15	Villegas Teran Ana Isabel	Contrato (PSP)	Inglés básico	Magister
16	Yandu Ponce Pepe Arturo	Contrato (PSP)	Geografía urbana	Doctor
17	Checa Ramirez Gonzalo Xavier	Contrato (PSP)	Educación ambiental	Magister

Fuente: (Escuela de Conducción UTN, 2018)

Elaborado: Ana Malte

De acuerdo a los datos obtenido en la tabla anterior el personal docente está conformado por 12 hombres que son el 70.6% de la planta docente y 5 mujeres que representan el 29.4% de los

docentes, de los cuales el 76.5% son de contrato por prestación de servicios profesionales y el 23.5% son de nombramiento.

Tabla 6: Estudiantes

N	PROMOCIONES	PERIODO ACADÉMICO	GENERO		
			MASCULINO	FEMENINO	
1	Primera	ABR - SEP 2012	145	23	168
2	Segunda	SEP 2012- MAR 2013	177	16	193
3	Tercera	ABR - SEP 2013	90	12	102
4	Cuarta	NOV 2013 – ABR 2014	100	16	116
5	Quinta	JUL 2014 – ENE 2015	83	18	101
6	Sexta	MAR – SEP 2015	79	18	97
7	Séptima	NOV 2015 – MAY 2016	46	10	56
8	Octava	JUL 2016 – ENE 2017	44	7	51
9	Novena	OCT 2017 – ABR 2018	50	10	60
10	Décima	JUN – NOV 2018	57	21	78

Fuente: (Escuela de Conducción UTN, 2018)

Elaborado: Ana Malte

Hasta noviembre del 2018 la Escuela de Conducción UTN ha graduado a 1022 estudiantes de los cuales 871 son hombre siendo el 85% de del total de graduados hasta la fecha, en tanto ha habido 151 mujeres que representan el 15% de graduados.

3.1.1.6.3. Infraestructura física y tecnológica

Infraestructura tecnológica

Servidores Blade de Alta Disponibilidad

Sistema de Cableado Estructurado Categoría 6

Servicios de Internet

Servicios de Telefonía IP

Sistema de Seguridad de Red (firewall)

Sistema de Switchs de Core (Distribución y acceso de altas prestaciones)

Sistema de Enlace de Fibra Óptica

Sistema de Radio Enlace Base de Datos Oracle

(Escuela de conducción, 2018)

Infraestructura Física

Laboratorios

La Universidad Técnica del Norte ha dispuesto los laboratorios necesarios para brindar un servicio de calidad entre los cuales pueden denotarse los siguientes:

Tabla 7: Laboratorios

NOMBRE DEL LABORATORIO	N° DE LABORATORIOS	EDIFICIO
Laboratorios Informática N° 1 Laboratorio de Informática N° 2	2	Edificio Antigo Posgrado FICA
Laboratorio de Geomática	1	Edificio Antigo Posgrado
Taller de Mecánica Automotriz	1	Taller de mecánica
Laboratorio de Electricidad	1	Edificio Antigo Posgrado
Laboratorio Psicosensométrico	1	Antiguo Hospital San Vicente de Paul

Fuente: (Escuela de Conducción UTN, 2018)

Elaborado: Ana Malte

Oficinas

La Escuela de Conducción al pertenecer a la Universidad Técnica del Norte tiene sus oficinas principales dentro del campus Universitario, Edificio del antiguo posgrado segundo piso

Las oficinas que se han dispuesto se encuentran de la siguiente manera.

Tabla 8: Distribución de Infraestructura en Escuela de Conducción

N°	FUNCIÓN	TIPO
1	Director General Administrativo	Oficina
1	Director pedagógico	Oficina
1	Inspector	Oficina
1	Secretaria	Oficina
1	Archivo	Oficina
1	Sala de profesores	Sala

Fuente: (Escuela de Conducción UTN, 2018)

Elaborado: Malte Ana

Aulas

Cuenta con 5 aulas de clases con una capacidad de 35 estudiantes cada una

3.1.1.6.4. Factor económico

La Escuela de conducción UTN al ser una dependencia de la Universidad Técnica del Norte los recursos que maneja para las compras y mejoras de la misma vienen de los fondos de la universidad.

Los ingresos por matrículas se manejan conforme a lo estipulado en la Resolución N° 003-DIR-2011 de la ANT, llamada “COSTO DEL CURSO PARA CONDUCTORES PROFESIONALES CATEGORÍA TIPO C” En la que podemos encontrar que el costo por la licencia profesional tipo C es de USD 958.35 (NOVECIENTOS CICUENTA Y OCHO CON TREINTA Y CINCO CENTAVOS DOLARES AMERICANOS), en cuanto a los exámenes psicosenométricos de acuerdo al oficio N° 31-EC-UTN de marzo del 2013 y en ejercicio de las atribuciones determinadas en el numeral 24 del Art. 8 del Estatuto Orgánico, aprobó la creación del derecho de USD 15 (QUINCE DOLARES AMERICANOS) que deberán cancelar los estudiantes y público en general para someterse a este examen, finalmente la obtención del título profesional tipo C corresponderá a un costo a USD 50 (CINCUENTA DOLARES AMERICANOS) según Resolución 002-CONAE-2010-129-DC. Todos estos valores ingresan directamente a la cuenta unica de la universidad para su disposición final.

3.1.1.6.5. Establecimiento check list dentro de la Escuela de Conducción UTN

La situación actual de la escuela de conducción se estableció de acuerdo a la aplicación un instrumento de verificación (Anexo 1) que se destinó a tener porcentualmente el nivel de cumplimiento de aspectos relacionados con los requisitos de la Agencia Nacional de Tránsito, mínimas exigencias de acuerdo a un sistema de gestión y documentos que generales indispensables dentro de la institución para un funcionamiento conforme en cuanto a la prestación del servicio como la armonía en la interacción de los procesos que se llevan a cabo en la misma.

El instrumento aplicado tiene 9 parámetros de evaluación en los que se encuentra los requerimientos de la Agencia Nacional de Tránsito de acuerdo a la Resolución N°10-ATN-2015, los requisitos de los numerales del 4 al 10 de la norma ISO que son enfocados en el sistema de

gestión de la calidad y sus procesos, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora, y otros como documentación básicos que debería tener la Escuela.

La valoración porcentual está en una escala de 0% a 100% los cuales fueron establecidos teniendo en cuenta el propio criterio Director administrativo y evaluador.

Los resultados porcentuales de cumplimiento de los criterios y parámetros de la calidad se muestran en la tabla 9.

Tabla 9: Evaluación General

1	REQUERIMIENTOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO	86,6%
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	39%
5	LIDERAZGO	69%
6	PLANIFICACIÓN	45%
7	APOYO	81,2%
8	OPERACIÓN	82,6%
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	51%
10	MEJORA	80%
11	OTROS	55,5%

Fuente: (Escuela de conducción UTN, 2018)

Elaborado: Malte Ana

3.1.1.7. Análisis de la situación externa

Para el análisis del ambiente externo se tomará como base un PESTEL (Político. Ecológico, Social, Tecnológico, Economía y Legal) que es considerado como una herramienta estratégica que permite conocer los factores macroeconómicos que influyen en el pleno funcionamiento de la organización sobre la que se está trabajando.

3.1.1.7.1. Factor Político. Legal

En Ecuador la política pública se maneja de acuerdo al periodo de gobernanza del presidente de la república, que es quien ejerce la función ejecutiva, acompañado de los diferentes ministerios, instituciones, agencias y secretarías que son los responsables de la administración pública, en tanto la potestad de proponer y aprobar reformas a la ley, la encargada es la Asamblea Nacional.

Actualmente quien regula la movilidad es la Agencia Nacional de Tránsito en cabeza de su director Álvaro Guzmán Jaramillo, quien fue nombrado por el actual Presidente de la República el Lic. Lenin Moreno Garcés, la Agencia Nacional de Tránsito fundamenta su base legal en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Seguridad vial y Tránsito, esta ley regula aspectos relacionados con procedimientos legales en las matrículas vehiculares, por lo que se considera indispensable mantener constante información de las reformas, para el pleno funcionamiento de las escuelas que se rigen bajo la Agencia Nacional de Tránsito en los cursos de capacitación en conducción para la obtención de la licencia de conducir.

La Escuela de Conducción de la UTN está regida no solo a la ley antes mencionada sino también a todos los reglamentos aplicables tales como:

Constitución De La República (2008)

Ley Orgánica De Educación Superior

Estatuto Orgánico De La Universidad Técnica Del Norte

Plan Nacional Toda Una Vida

Que son parte fundamental para ejercer las actividades de esta, la cual puede ser afectada positiva o negativamente por el cambio o reformas en cualquiera de estos documentos legales, por lo que se hace indispensable mantener el control y reestructuración como sea necesario.

3.1.1.7.2. Factor Ecológico.

De acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador en el art.14 declara el derecho de las personas a “*vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado*” donde establece la necesidad de preservar el ambiente, conservar el ecosistema, la biodiversidad y la integridad del patrimonio del país, así mismo la recuperación de espacios naturales.

Manteniendo lo establecido en la constitución y con el fin de la protección del ambiente, Ecuador tiene la ley de preservación y control de la contaminación ambiental que aborda temas de contaminación del suelo, aire y agua, buscando mantener una calidad en los tres medios.

En concordancia a lo establecido, la Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial hace referencia a los gases contaminantes que producen la movilidad vehicular.

Art 88. h) La reducción de la contaminación ambiental, producida por ruidos y emisiones de gases emanados de los vehículos a motor; así como la visual ocasionada por la ocupación indiscriminada y masiva de los espacios de la vía pública.

Art. 206.- La Comisión Nacional autorizará el funcionamiento de Centros de Revisión y Control Técnico Vehicular en todo el país y otorgará los permisos correspondientes, según la Ley y los reglamentos, siendo estos centros los únicos autorizados para efectuar las revisiones técnico-mecánicas y de emisión de gases de los vehículos automotores, previo a su matriculación.

Art. 211. Todos los automotores que circulen dentro del territorio ecuatoriano deberán estar provistos de partes, componentes y equipos que aseguren que no rebasen los límites máximos permisibles de emisión de gases y ruidos contaminantes establecidos en el Reglamento

La Escuela de Conducción de la UTN al estar interactuando constantemente con el medio ambiente en cuanto a las practicas vehiculares, se rige a la ley conservando todos sus vehículos con el mantenimiento adecuado y revisiones periódicas que se realizan de acuerdo a un plan de mantenimiento que es establecido directamente desde la Universidad Técnica del Norte como administrador único de los vehículos, asegurando así el cumplimiento de los requisitos de los autos.

En cuanto a la educación de sus estudiantes tiene en cuenta contenidos en los que se imparte la normativa con las características que deben tener sus automóviles.

3.1.1.7.3. Factor social.

En función de la Ubicación de la Imbabura esta provincia tiene gran potencial en la prestación de servicios y productos por el fácil acceso a la Provincia con vías de primer orden que hacen cómoda la visita y establecimiento de nuevas industrias que ayudaran a el crecimiento social y económico.

La escuela de conducción al estar en la ciudad de Ibarra que pertenece a la provincia de Imbabura mantiene un gran flujo de personas de distintos lugares del país, en principal de provincias como el norte de Pichincha, Carchi, Esmeraldas y Sucumbíos, de las cuales la mayor afluencia de estudiantes es de la provincia de Imbabura,

En cuanto a la competencia existen 4 instituciones que forman conductores profesionales entre las que se encuentran 2 universidades y 2 sindicatos de choferes, un sindicato y una universidad se encuentran en la ciudad de Otavalo y los otros dos en la ciudad de Ibarra tomando

en cuenta la Escuela de conducción de la Universidad Técnica del Norte que mantiene gran prestigio, que la vuelve la mejor opción para estudiar y de fácil accesibilidad.

Además, cabe resaltar que está constituida de acuerdo a todas las normativas aplicables, entre las cuales cabe resaltar el Acuerdo 042 – CG- 2016, el cual en el capítulo III artículo 12 establece que debe tener un seguro contra accidentes, incendios, robos y riesgo contra terceros, el cual se paga anualmente y protege los vehículos y las personas que estén a cargo de este.

3.1.1.7.4. Factor Tecnológico

En la actualidad la tecnología avanza diariamente hacia nuevas tecnologías que contribuyen al desarrollo de la sociedad, hoy por hoy los sistemas de navegación y bases de datos hacen más fáciles las actividades de prestación de servicios e información actualizándose permanentemente. Ecuador según él (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018) ha tenido un gran avance en la adecuación de infocentros en distintas partes del Ecuador que hasta el momento cuenta con 860 infocentros a nivel Nacional.

La Escuela de Conducción de la Universidad Técnica del Norte mantiene una tecnología conforme a los requerimientos del servicio que presta, cuenta con 3 vehículos Chevrolet Sail, una camioneta Chevrolet doble cabina y una furgoneta Hino, que se disponen desde la UTN durante el periodo académico, los cuales cuentan con la tecnología básica como es el rastreo satelital que se encuentra conforme a lo requerido según el Acuerdo 042 – CG- 2016 que es el Reglamento para el control de los vehículos del sector público y de las entidades de derecho privado que

disponen de recurso públicos. Además, cuenta con el software y hardware necesarias para el adecuado y rápido funcionamiento de los procesos de evaluación estudiantil.

3.1.1.7.5. Factor Económico.

De acuerdo a la página de inteligencia productiva la evolución según la rama de actividad economía de la provincia de Imbabura se ha mantenido en los dos últimos años de estudio mostrando un crecimiento constante en los años desde el 2007 hasta el 2016 tal como se muestra en la siguiente figura:

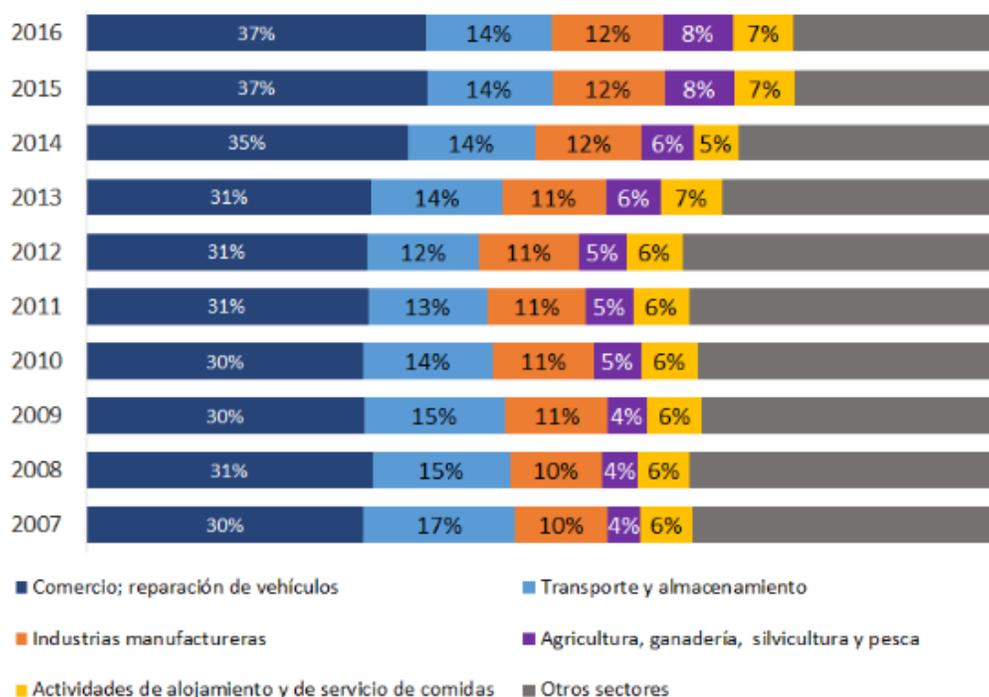


Figura 11: Evolución de establecimientos económicos según rama de actividad en Imbabura.

Fuente: (Ministerio de Industrias y Productividad, 2016)

La figura 11 muestra los sectores estudiados se presentan dos que hacen referencia a transporte tanto en reparación como en manejo o conducción, que con respecto a años anteriores

han aumentado y se mantienen, lo que supone que la demanda en el sector de oferta de servicios para obtener la licencia de conducir es estable.

Por otro parte la región distingue su economía basada en diferentes aspectos característicos como ser una zona húmeda, y esto es un elemento favorable para la agricultura y la ganadería. Hay también una importante presencia de un campesinado dueño de medianas propiedades: veintiséis cantones tienen una población predominantemente rural y solamente cuatro tienen una población mayoritariamente urbana. Esta distribución daría un peso significativo del sector rural en las decisiones, lo cual sería beneficioso debido a que las principales estrategias productivas que sustentan la economía de la región son agropecuarias.

Según el Ministerio de Industrias y Productividad el índice de competitividad en función de las 24 provincias del Ecuador Imbabura se encuentra en la séptima posición con un Índice Único de Competitividad Provincial del 43.5 con una valoración media. (Ministerio de Industrias y Productividad, 2016)

3.1.1.8. Análisis del ambiente interno y externo

3.1.1.8.1. Análisis DAFO.

La herramienta DAFO muestra de una manera clara las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas en las que se encuentra actualmente la Escuela de Conducción UTN, esta herramienta contribuirá a establecer estrategias y Objetivos que eleven el posicionamiento estratégico y volver eficiente el funcionamiento general de la misma.

A continuación, se muestra la matriz DAFO general de la situación actual de la Escuela de Conducción UTN:

Tabla 10: Análisis DAFO Escuela de Conducción UTN

Análisis D.A.F.O.

		Pueden generar PROBLEMAS	Pueden generar VENTAJAS COMPETITIVAS
INTERNAS	D	Debilidades	F
	1	Infraestructura dependiente de la Universidad Técnica del Norte	1
	2	No cuenta con un modelo de gestión que identifique y estandarice sus Sus procesos volviéndolos más eficientes	2
	3	No existe parque vial para prácticas de conducción propio de la Escuela de Conducción UTN	3
	4	Falta de publicación y difusión de los resultados de proyectos de investigación ejecutados por docentes y estudiantes.	4
	5	Reglamentos internos de la Escuela de Conducción inexistentes.	5
Procedentes del ENTORNO	A	Amenazas	O
	1	Eventuales cambios a la Ley para Escuelas de conducción y el régimen de tránsito con grandes multas entre otras reformas	1
	2	Total dependencia de la universidad por lo que existe Inestabilidad económica	2
	3	Nuevas escuelas politécnicas Institutos universidades y sindicatos con servicios similares	3
	4	Nuevas exigencias en normativas que certifiquen calidad	4
	5	Costos elevados de la tecnología de última generación.	5
			Oportunidades
			1
			2
			3
			4
			5

Fuente: (Escuela de Conducción, 2018)

Elaborado: Ana Malte

El análisis de acuerdo a las amenazas, debilidades, fortalezas y establece una ponderación a los factores críticos en la situación interna y externa los cuales serán valorados de acuerdo a su nivel de afectación dentro de la institución.

SITUACIÓN INTERNA					
	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	POSICIÓN	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN	
F FORTALEZAS por los factores críticos	1 Normativa adecuada y pertinente en el desempeño de la función académica.	F	5%		
	2 Talento Humano actualizado científica y tecnológicamente enfocados en el mejoramiento de la Esta totalmente adecuada con equipamiento, materiales y tecnología de punta.	F	10%		
	3 Formación integral de los conductores profesionales.	F	5%		
	4 Mantiene un procesos de vinculación con la sociedad fuerte y estructurado.	MF	15%		
	5	MF	10%		
D DEBILIDADES por los factores críticos	1 Infraestructura dependiente de la Universidad Técnica del Norte	MD	15%		
	2 No existe parque vial para prácticas de conducción propio de la Escuela de Conducción UTN	M	10%		
	3 Falta de publicación y difusión de los resultados de proyectos de investigación ejecutados por docentes y estudiantes.	D	5%		
	4 No cuenta con un modelo de gestión que identifique y estandarice sus procesos volviéndolos mas eficientes	M	15%		
	5 Reglamentos internos de la Escuela de Conducción inexistentes.	D	5%		
SITUACIÓN EXTERNA					
	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	VALOR	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN	
O OPORTUNIDADES por los factores críticos	1 Organizaciones, gremios sociales, Instituciones Educativas demandan de los servicios de la Escuela.	F	5%		
	2 Cooperación de organismos nacionales e internacionales. Existencia del CUYFIT para el desarrollo de investigación dentro de la Escuela de Conducción	M	5%		
	3 Crear fuentes de trabajo, mejorando las condiciones de vida de sus clientes	MF	20%		
	4 Reglamentos, resoluciones y acuerdos emitidos por la ANT para las escuelas de conducción	F	15%		
	5	M	5%		
A AMENAZAS por los factores críticos	1 Eventuales cambios a la Ley para Escuelas de conducción y el regimen de tránsito con grandes multas entre otras reformas	M	5%		
	2 Total dependencia de la universidad por lo que existe Inestabilidad económica	MF	15%		
	3 Nuevas exigencias en normativas que certifiquen calidad	F	5%		
	4 Facilidad para obtener el titulo de conductores profesional	F	15%		
	5 Costos elevados de la tecnología de última generación.	MF	10%		

Figura 12: Ponderación matriz DOFA
Elaborado: Ana Malte

3.1.1.8.2. Posicionamiento estratégico

De acuerdo a las ponderaciones establecidas a los factores críticos que se muestran en la figura 12, el posicionamiento estratégico se encuentra de acuerdo a la figura 13.

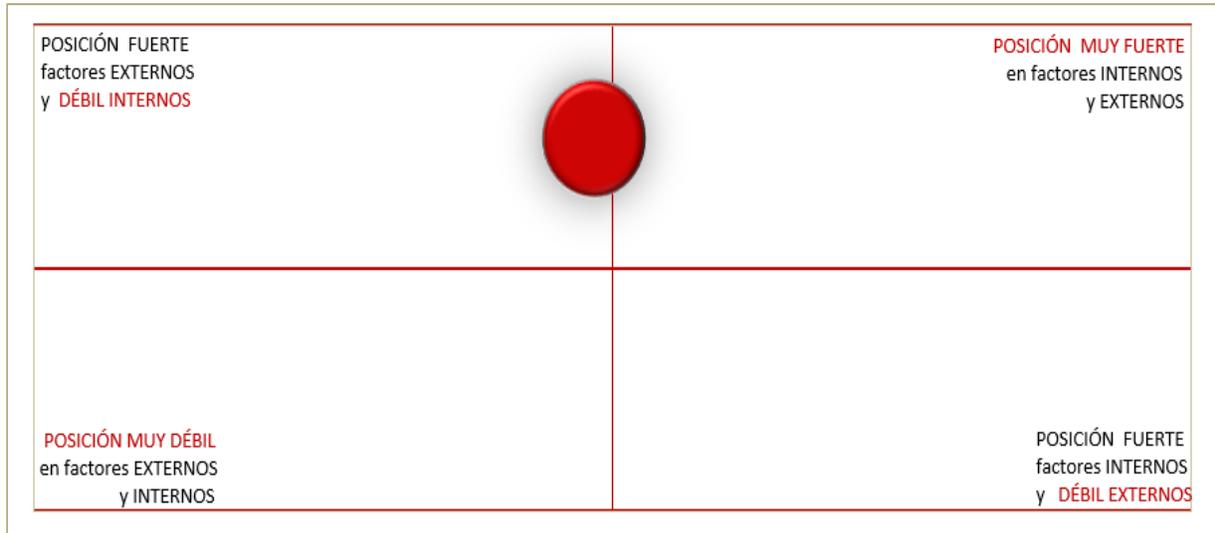


Figura 13: Posición Situacional
Elaborado: Ana Malte

En referencia a la anterior figura la Escuela de Conducción se encuentra en una posición media entre fuerte en factores externos – débil internos y muy fuerte internos y externos con inclinación hacia la primera lo que nos da a entender que mantiene debilidad en factores internos que serán sobre los que se plantee estrategias que le permitan a la Escuela de Conducción UTN mejorar la situación actual.

CAPÍTULO IV

4. DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 900:2015

Este capítulo se desarrollará en base a la norma ISO 9001:2015 y la estructura de documentación para evidenciar el eficiente funcionamiento de la Escuela de Conducción UTN, donde se tendrá en cuenta los requisitos que tiene la norma, de la misma manera, el diagnóstico inicial para elaborar el plan estratégico operativo con el que la escuela ejecutará sus actividades y evaluará su cumplimiento.

Para los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se desarrolló un documento del modelo de gestión ajustado a las necesidades y cuestiones generales que tiene la Escuela de Conducción UTN.

Así mismo como parte de este capítulo se elaboró principalmente la identificación de procesos sobre los que se desarrolló el estudio, con su respectiva ficha de caracterización, la ficha de indicadores y procedimientos.

4.1. PLAN ESTRATÉGICO DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Para el planteamiento de Objetivos y estrategias que seguirá la Escuela de Conducción UTN, se basó en el análisis DAFO que se creó a través del análisis de factores internos y externos de la misma, lo que contribuyó a saber la situación actual de la Escuela y con ello mejorar aquellas debilidades y amenazas

Los Objetivos y estrategias que se plantearon se evidencian en la tabla 11 y el plan operativo en el Anexo 2

Tabla 11: Objetivos y Estrategias

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
Procesos	Objetivo	Estrategias
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y OPERATIVO	1. Traspasar de la Escuela de conducción UTN a la empresa Pública La U emprende, logrando la independización estructural y financiera de la Universidad Técnica del Norte con el fin de manejar sus propios espacios de enseñanza y mayor disponibilidad de recursos económicos para inversiones en pro del crecimiento de la Institución	Agilizar el proceso de traspaso, a través de la disponibilidad de documentación que se requiera
		Disponer de espacios y tecnología propias de la Escuela a través del nombramiento y disposición de la U. Emprende
		Crear departamentos independientes de La universidad para el manejo de inversiones y elaboración de proyectos que contribuyan al mejoramiento de la Escuela
	2. Cumplir con todos los requisitos y documentos de acreditación y calidad que contribuyan a la estructuración del ambiente interno y mejora continua de la Escuela de Conducción	Implantación del modelo de Gestión por proceso basado en la norma ISO 9001:2015
		Diseño y desarrollo de un plan estratégico de Gestión aplicado a los diferentes áreas
		Elaboración del reglamento interno para los trabajadores de la Escuela de Conducción UTN, logrando el pleno desarrollo de las actividades de manera concreta y segura.
CADENA DE VALOR	3. Fortalecer la investigación con	Fortalecimiento de la investigación en educación vial con el

	proyectos encaminados a resolver problemas de educación y seguridad vial de la sociedad a través de la inclusión de sus estudiantes y docentes con el medio.	CUICYT
		Completar los programas de estudio con horas de investigación, con proyectos encaminados a resolver problemas
APOYO	4. Fortalecer a la calidad de la educación a través de la selección y capacitación de sus docentes y administrativos, proporcionando a sus clientes un excelente servicio.	Fortalecimiento de la educación con enfoque en calidad y reestructuración de planes de estudio que se acojan a los avances tecnológicos
		Capacitar periódicamente al personal para el pleno funcionamiento de la Escuela de conducción
	Mantener un procesos de selección imparcial con respecto planta docente, instructores y personal administrativo que cumplan con todos los requerimientos en la calidad de educación.	
	5. Gestionar constantemente la innovación y fortalecimiento de la Escuela a través de las reformas que generen cambios positivos, manteniendo la información actualizada y disponible	Actualizar constantemente la página de la escuela como estrategia de difusión de proyectos y de avances que tenga la escuela de tal manera que atraiga a nuevos clientes por su educación de calidad
Mantener los procesos y documentación como la ley de tránsito, resoluciones y reformas lo establecen.		

Elaborado: Ana Malte

4.2. MODELO DE GESTIÓN: REQUISITOS ISO 9001:2015

De acuerdo a la norma ISO 9001:2015 el Manual de Calidad no es exigido dentro de los documentos que se deben presentar, sin embargo, se realizó un documento para la Escuela de Conducción de la UTN, donde se evidencia el cumplimiento de los requisitos que se establece dentro del sistema de Gestión de la calidad tomando como referencia los procesos que se llevan dentro de esta y los reglamentos y resoluciones de la Agencia Nacional de Tránsito y Universidad Técnica del Norte. El Modelo de Gestión: requisitos ISO 9001:215 de la Escuela de Conducción UTN se observa en el Anexo 3

4.3. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

Para la identificación de los procesos se estableció primeramente el mapa de procesos de la Escuela de conducción el cual está dividido en tres macro procesos como son Procesos Estratégicos, Procesos de agregadores de valor y Procesos de Apoyo, para establecer los procesos de cadena de valor se realizó primeramente la cadena de valor, identificando de manera efectiva los procesos que generan ingresos a la institución, en la figura 12 podemos apreciar los procesos que conforman la cadena que genera valor.



Figura 14: Cadena de valor Escuela de Conducción UTN

Fuente: (Escuela de Conducción UTN)

Elaborado: Malte Ana

De la misma manera en concordancia a los tres macroprocesos y de acuerdo a la estructura de los procesos de toda la Escuela de Conducción se desarrolló el mapa de procesos como se muestra en la figura 16.



Figura 15: Mapa de Procesos Escuela de Conducción UTN
Fuente: (Escuela de Conducción UTN)
Elaborado: Malte Ana

4.4. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

Los procesos que se encuentran definidos en la Escuela de Conducción están de conformidad a la Resolución N°10 de la ANT del 27 de febrero del 2015 y a las necesidades de la misma organización, para el establecimiento de los procesos se tomón en cuenta las actividades que se desarrollan dentro de cada uno los puestos de trabajo, agrupando en un solo proceso aquellos que

desempeñan diferentes actividades pero que tienen el mismo objetivo, a continuación se presentan distinguidos en 2 niveles de procesos como son los macro procesos y procesos, todos alineados a las necesidades de la organización.

Tabla 12: Macroprocesos y procesos de la Escuela de Conducción UTN

MACROPROCESO	PROCESOS
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Gestión Estratégica y Operativa
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR	Inscripción y Matriculación
	Capacitación e Instrucción
	Titulación y certificación
PROCESOS DE APOYO	Gestión Pedagógica y Asesoría
	Gestión Financiera
	Gestión Administrativa
	Auditoria

Fuente: Escuela de conducción UTN

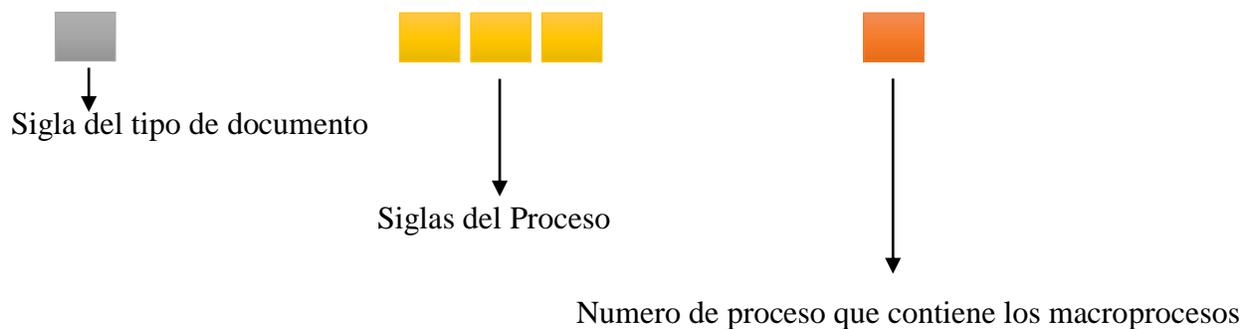
Elaborado: Ana Malte

4.5. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Los procesos identificados se clasificaron en 3 niveles de macroprocesos y se caracterizaron por proceso con el fin establecer proveedores, entradas, actividades, salidas y clientes por cada actividad que se desarrolla dentro de este, además, la ficha de caracterización contiene información importante como los recursos necesarios e indicadores que ayudaran al seguimiento de las actividades. La ficha que se utilizó para la caracterización se puede observar en el Anexo 4.

4.5.1. Codificación

Los códigos de los procesos se establecen de acuerdo al tipo de documento que genere el proceso al que caractericen y un número de acuerdo a los procesos que se encuentren dentro de los macroprocesos. Entonces la codificación se establecerá de la siguiente manera para la caracterización:



De acuerdo a lo mencionado la codificación para la caracterización del proceso se referenciará de la siguiente manera:

Ejemplo: Para el primer proceso que es el direccionamiento estratégico y operativo la codificación será:

C.D.E.O.001

Donde

C: La C es del tipo de documento que es una Caracterización

D.E.O: es de las iniciales del proceso Direccionamiento Estratégico y Operativo

001: al ser el primer proceso del macroproceso estratégico

Entonces los demás procesos se han codificado tal como se muestra en la Tabla 13:

Tabla 13: Codificación de los Procesos

PROCESOS ESTRATÉGICOS
C.D.E.O 001: Direccionamiento Estratégico y Operativo
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR
C.I.M. 001: Inscripción y matriculación C.C.I. 002: Capacitación e instrucción C.T.C 003: Titulación y Certificación
PROCESOS DE APOYO
C.G.P.A. 001: Gestión Pedagógica y Asesoría C.G.F. 002: Gestión Financiera C.F.A.003: Gestión Administrativa C.A.004 : Auditoria

Elaborado: Ana Malte

En el Anexo 5, se presenta la caracterización los procesos de acuerdo a la clasificación de la tabla 12 y codificación de la tabla 13.

4.6. PROCEDIMIENTOS

La elaboración de los procedimientos de la Escuela de Conducción de la UTN, está basada en los procesos de la institución y fueron estructurados con los siguientes puntos importantes: objetivo, alcance, términos y definiciones, desarrollo de las actividades que se realizan dentro del proceso, de la misma manera los documentos, formatos y registros (Documentos confidenciales) que se generan, estableciendo así un estándar que será de gran beneficio para la institución en posibles cambios de personal inesperados y verificación del desarrollo de los mismos como parte documental. Cabe resaltar que los procedimientos a su determinado tiempo se ven en la necesidad de mejorar respecto al cambio o reestructuración de la Escuela de Conducción por lo que existe un control de cambios.

Los procedimientos levantados dentro de la escuela de conducción están relacionados a los procesos generales que se desarrollan dentro esta, los cuales se distinguen la tabla 14, el formato en el que fueron elaborados según el Anexo 6 y finalmente el Manual de Procedimientos en el Anexo 7.

La codificación para los procedimientos será de la misma forma que en la caracterización donde la única distinción será la sigla del tipo de documento que para el caso son Procedimientos y la codificación se vera de la siguiente manera.

Tabla 14: Listado de procesos

PROCESOS	CODIFICACIÓN
Direccionamiento Estratégico y Operativo	P.D.E.O 001
Inscripción y Matriculación	P.I.M. 001
Capacitación e Instrucción	P.C.I. 002
Titulación y certificación	P.T.C.003
Gestión Pedagógica y Asesoría	P.G.P.A. 001
Gestión Financiera	P.G.F. 002
Gestión Administrativa	P.F.A.003
Auditoria	P.A.004

Elaborado: Ana Malte

4.6.1. Lista de documentación, formatos y registros

La lista maestra de documentación se basa en los documentos, formatos y registros generados desde los procedimientos que realizan en la Escuela de Conducción de la UTN.

En la tabla 14 se muestra la lista de documentos, formatos y registros cuya codificación se realiza de la misma manera que los anteriores con el cambio que la primera sigla que referenciara

a si es documento (D), formato (F) o registro (R), seguido de las siglas del proceso al que pertenecen, el número del proceso y finalmente se añade el número de réplicas del documento.

Ejemplo

Presupuesto ciclo es un documento que pertenece al proceso de Direccionamiento Estratégico y Operativo que tiene el número 01 de los procesos estratégicos y 001 más por ser la primera replica y seguirá constante de acuerdo a las mismas.

Entonces

D.DEO.01.001

D: de documento

DEO: del proceso al que pertenece

01: El número del documento designado por el orden en el que se generó el documento dentro del proceso

001: del número de replicas

De acuerdo al ejemplo anterior y a los procesos que tiene la escuela de conducción los documentos formatos y registros se establecen tal como se muestra en la tabla 15.

Tabla 15: Lista maestra de documentos, formatos y registros

DOCUMENTOS, FORMATOS Y REGISTROS								
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN		CODIGO	VIGENCIA
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO		
Presupuesto ciclo	X		X	X	Director Administrativo	Archivo Escuela de conducción UTN	D.DOE.01.001	2 Años
Nomina	X		X		Director Administrativo	Archivo Escuela de conducción UTN	F.DEO.02.001	2 Años
Títulos	X		X		Director Administrativo	Archivo Escuela de conducción UTN (Copias)	F.DEO.03.001	2 Años
Informes	X		X		Director Administrativo	Archivo Escuela de conducción UTN	D.DEO.04.001	2 Años
Registro de asistencias	X		X		Director Administrativo	Archivo Escuela de conducción UTN	R.DEO.05.001	2 Años
Resoluciones	X		X	X	Director Administrativo	Archivo Escuela de conducción UTN	D.DEO.06.001	2 Años
Formulario de inscripción	X		X	X	Estudiante	Archivo Escuela de conducción UTN	F.IM.01.001	2 Años
Certificado de exámenes	X		X		Evaluadores	Archivo Escuela de conducción UTN	D.IM.02.001	2 Años
Formulario matricula	X		X	X	Estudiante	Archivo Escuela de conducción UTN	F.IM.03.001	2 Años

Solicitud de matricula		X	X		Estudiante	Archivo Escuela de conducción UTN	F.IM.04.001	2 Años
Acta de matricula	X		X		Secretaria	Archivo Escuela de conducción UTN	D.IM.05.001	2 Años
Planificación académica	X		X	X	Director Pedagógico	Archivo Escuela de conducción UTN	D.CI.01.001	2 Años
Hojas de vida		X	X		Profesionales	Archivo Escuela de conducción UTN	D.CI.02.001	2 Años
Actas de personal seleccionado	X		X		Consejo Académico	Archivo Escuela de conducción UTN	D.CI.03.001	2 Años
Contratos	X		X		Recursos Humanos	Archivo Escuela de conducción UTN	D.CI.04.001	2 Años
Syllabus	X		X	X	Docentes	Archivo Escuela de conducción UTN	D.CI.05.001	2 Años
Registro de asistencia Docentes	X		X		Director Pedagógico	Archivo Escuela de conducción UTN	R.CI.06.001	2 Años
Registro de asistencia estudiantes	X		X		Docentes	Archivo Escuela de conducción UTN	R.CI.07.001	2 Años
Informe de rendimiento Académico	X		X		Docente	Archivo Escuela de conducción UTN	D.CI.08.001	2 Años
Informe de calificaciones	X		X		Docente	Archivo Escuela de conducción	D.CI.09.001	2 Años

						UTN		
Informe de general de calificaciones						Archivo Escuela de conducción UTN	D.CI.10.001	2 Años
Solicitud de desglose de documentos	X		X	X	Estudiante	Archivo Escuela de conducción UTN	F.TC.01.001	2 Años
Actas de aprobación	X		X		Director Administrativo	Archivo Escuela de conducción UTN	D.TC.02.001	2 Años
Autorización	X		X		Agencia Provincial de Tránsito	Archivo Escuela de conducción UTN	D.TC.03.001	2 Años
Registro de exámenes realizados	X		X		Evaluadores	Archivo Escuela de conducción UTN	R.TC.04.001	2 Años
Aprobación nuevo ciclo	X		X		Director Administrativo	Archivo Escuela de conducción UTN	D.GA.01.001	2 Años
Informes de matriculas	X		X		Secretaria	Archivo Escuela de conducción UTN	D.G.A.02.001	2 Años
Documento recepción secretaria	X		X		Secretaria	Archivo Escuela de conducción UTN	D.GA.03.001	2 Años
Certificados	X		X		Secretaria	Archivo Escuela de conducción UTN	D.GA.04.001	2 Años
Registro de exámenes realizados	X		X		Secretaria	Archivo Escuela de conducción	R.GA.05.001	2 Años

						UTN		
Informes de asistencia generales	X		X		Secretaria	Archivo Escuela de conducción UTN	D.GA.06.001	2 Años
Reportes de faltas	X		X		Secretaria	Archivo Escuela de conducción UTN	D.GA.07.001	2 Años
Planificaciones	X		X		Director pedagógico y Asesor de seguridad Vial	Archivo Escuela de conducción UTN	D.GPA.01.001	2 Años
Lista de seleccionados	X		X		Director Pedagógico	Archivo Escuela de conducción UTN	D.GPA.02.001	2 Años
Evaluación de cumplimiento	X		X		Director pedagógico	Archivo Escuela de conducción UTN	F.GPA.03.001	2 Años
Registros de asistencia a conferencias	X		X		Director pedagógico	Archivo Escuela de conducción UTN	R.GPA.04.001	2 Años
Instrumentos de evaluación	X		X		Director pedagógico y Asesor de seguridad Vial	Archivo Escuela de conducción UTN	F.GPA.05.001	2 Años
Proyecto	X		X		Asesor de seguridad Vial	Archivo Escuela de conducción UTN	D.GPA.06.001	2 Años
Informe de entrega de diseños	X		X		Director pedagógico y Asesor de seguridad vial	Archivo Escuela de conducción UTN	D.GPA.07.001	2 Años

Bancos de preguntas	X		X		Director pedagógico	Archivo Escuela de conducción UTN	D.GPA.08.001	2 Años
Informe de supervisión	X		X		Director pedagógico	Archivo Escuela de conducción UTN	D.GPA.09.001	2 Años
Proforma Presupuestaria	X		X		Contador	Archivo Escuela de conducción UTN	D.GF.01:001	2 Años
Contabilidad	X		X		Contador	Archivo Escuela de conducción UTN	D.GF.02.001	2 Años
Actas de entrega y recibos	X		X		Tesorero	Archivo Escuela de conducción UTN	D.GF.03.001	2 Años
Registros de contabilidad	X		X		Tesorero	Archivo Escuela de conducción UTN	R.GF.04.001	2 Años
Informes	X		X		Contador	Archivo Escuela de conducción UTN	D.GF.05.001	2 Años
Inventarios	X		X		Contador	Archivo Escuela de conducción UTN	D.GF.06.001	2 Años
Plan de auditoria	X		X		Director Administrativo	Archivo Escuela de conducción UTN	Plan de auditoria	2 Años
Constancia de la comunicación	X		X		Director Administrativo	Archivo Escuela de conducción UTN	Constancia de la comunicación	2 Años
Acta de seleccionados	X		X		Director Administrativo	Archivo Escuela de conducción	Acta de seleccionados	2 Años

						UTN		
Instrumentos de auditoria (CHECK LIST)	X		X		Equipo auditor	Archivo Escuela de conducción UTN	Instrumentos de auditoria (CHECK LIST)	2 Años
Constancia de socialización	X		X		Equipo auditor	Archivo Escuela de conducción UTN	Constancia de socialización	2 Años
Plan de acción	X		X		Equipo auditor	Archivo Escuela de conducción UTN	Plan de acción	2 Años
Informe de la auditoria	X		X		Equipo auditor	Archivo Escuela de conducción UTN	Informe de la auditoria	2 Años
Constancia de recibido	X		X		Director Administrativo	Archivo Escuela de conducción UTN	Constancia de recibido	2 Años

Elaborado: Ana Malte

4.7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del levantamiento de procesos se establecieron indicadores que permiten seguir y medir el resultado de todas las actividades que se desarrollan, el principal objetivo es verificar el cumplimiento del proceso. En la tabla 16 se establecen los indicadores por procesos teniendo en cuenta el código con el que se encontraran, el cual se ha establecido de la siguiente manera:

CODIGO: ABC

Donde:

A: Distingue el tipo de documento es decir para el caso será la I que relaciona a los indicadores

B: Las iniciales del proceso C: El número de acuerdo a los procesos que contenga el macroproceso.

Entonces:

I.D.E.O.001

I: Indicador

D.E.O.: Direccionamiento estratégico y operativo

001: del número del proceso

Tabla 16:Codificación de Indicadores por Proceso

PROCESO	INDICADOR	CODIGO
Direccionamiento estratégico y operativo	Satisfacción del cliente	I.D.E.O.001
Inscripción y matriculación	Índice de Matriculas	I.I.M.001
Capacitación	Cumplimiento de clases	I.C.I.002
Titulación y Certificación	Índice de títulos emitidos	I.T.C.003
Gestión Administrativa	Eficiencia	I.G.A.001
Gestión pedagógica y de asesoría técnica	Objetivos cumplidos por planificación	I.P.A.T.002
Gestión Financiera	Efectividad en Ingresos	I.G.F.003
Auditoria	Cumplimiento	I.A.004

Elaborado: Ana Malte

4.7.1. Fichas de Indicadores

Establecido los indicadores de los respectivos procesos, se desarrollan para cada uno la ficha de indicador, en la cual detalla de mejor manera las características del mismo.

La frecuencia de la medición viene dada mensual y semestralmente de acuerdo al proceso teniendo en cuenta que la evaluación se debe realizar al culminar la planificación revisando su resultado final. El formato de la ficha se puede ver en el Anexo 8. Y a continuación se presentan las fichas generadas de todos los procesos.

4.7.1.1. Ficha Indicador Satisfacción del cliente

En la tabla 17 se presenta la ficha del indicador satisfacción del cliente que evalúa al Direccionamiento Estratégico y Operativo de la escuela y conducción.

Tabla 17: Indicador de Satisfacción del cliente

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE				
PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO				
OBJETIVO	Establecer la forma de evaluación del proceso de direccionamiento estratégico y operativo basándose en las actividades que realiza y los resultados con el fin de garantizar la mejora que sea necesaria.		CÓDIGO	I.D.E.O.001	
NOMBRE DEL INDICADOR	CÁLCULO DE INDICADOR		FRECUENCIA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE
	FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES			
Satisfacción del cliente	Satisfacción del cliente= (NCS/ NCT)*100	NCS: Número de clientes satisfechos NCT: Número de clientes totales	Semestral	Porcentual	Director Administrativo
ELABORADO POR		REVISADO POR		APROBADO POR	
Ana Malte		MSc. Nelson López		MSc. Nelson López	

4.7.1.2. Ficha Indicador de Índice de utilización de cupos

En la tabla 18 se presenta la ficha del Índice Titulación de cupos respecto a cada semestre.

Tabla 18: Indicador del Índice de Matriculados

		ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE			
PROCESO		INSCRIPCIÓN Y MATRICULACIÓN			
OBJETIVO	Evaluar cada periodo la capacidad ocupada teniendo en cuenta la capacidad instalada que presente la Escuela de Conducción UTN con el fin de mejorar su nivel de educación, estructura y difusión.			CÓDIGO	I.I.M.001
NOMBRE DEL INDICADOR	CÁLCULO DE INDICADOR		FRECUENCIA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE
	FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES			
Índice de utilización de cupos	Índice de utilización de cupos = $(\text{NEM} / \text{CE}) * 100$	NEM: Número de estudiantes matriculados CE: Capacidad de estudiantes	Semestral	Porcentual	Director Administrativo
ELABORADO POR		REVISADO POR		APROBADO POR	
Ana Malte		MSc. Nelson López		MSc. Nelson López	

4.7.1.3. Ficha indicador Cumplimiento de clases

En la tabla número 19 se presenta la ficha del indicador cumplimiento de clases, que asegura la evaluación del cumplimiento de horas planificadas de clase.

Tabla 19: Indicador de Cumplimiento de Clases

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE				
PROCESO	CAPACITACIÓN				
OBJETIVO	Verificar constantemente el cumplimiento de las clases teóricas y prácticas con el fin de evaluar el cumplimiento de las planificaciones académicas, asegurado así que sean impartidos todos los contenidos.			CÓDIGO	I.C.I.002
NOMBRE DEL INDICADOR	CÁLCULO DE INDICADOR		FRECUENCIA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES		FRECUENCIA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE
Cumplimiento de clases	Cumplimiento de clases= (NCD/ NCP)*100	NCS: Numero de clases dictadas NCP: Numero de clases planificadas	Semestral	Porcentual	Consejo Académico
ELABORADO POR		REVISADO POR		APROBADO POR	
Ana Malte		MSc. Nelson López		MSc. Nelson López	

4.7.1.4. Ficha de indicador índice de titulados

En la Tabla 20 se detalla el indicador de índice de titulación en la Escuela de Conducción UTN.

Tabla 20: Indicador de Índice de Títulos emitidos

 ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE					
PROCESO		TITULACIÓN Y CERTIFICACIÓN			
OBJETIVO	Establecer un índice porcentual de estudiantes que llegan a titularse después de recibir el curso, así como también mejorar los planes de estudio y metodologías para futuras promociones			CÓDIGO	I.T.C..003
NOMBRE DEL INDICADOR	CÁLCULO DE INDICADOR		FRECUENCIA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE
	FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES			
Índice de titulación	Índice de titulación = $(TET / TEM) * 100$	TET: Total de estudiantes titulados	Semestral	Porcentual	Director Administrativo
		NCP: Total de estudiantes matriculados			
ELABORADO POR		REVISADO POR		APROBADO POR	
Ana Malte		MSc. Nelson López		MSc. Nelson López	

4.7.1.5. Ficha de indicador Índice de desempeño Administrativo

En la Tabla 21 se encuentra el indicador de Índice de desempeño administrativo en la Escuela de Conducción UTN.

Tabla 21: Indicador de Eficiencia Administrativa

 ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE					
PROCESO		GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
OBJETIVO	Asegurar la eficiencia de la gestión administrativa que agiliza la documentación e información dentro de la Escuela de Conducción UTN			CÓDIGO	I.G.A.001
NOMBRE DEL INDICADOR	CÁLCULO DE INDICADOR		FRECUENCIA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE
	FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES			
Índice de desempeño administrativo	Índice de desempeño administrativo= AC / AA	AC: Actividades cumplidas	Mensual	Porcentual	Director Administrativo
		AA: Actividades asignadas			
ELABORADO POR		REVISADO POR		APROBADO POR	
Ana Malte		MSc. Nelson López		MSc. Nelson López	

4.7.1.6. Ficha de indicador de Objetivos Cumplidos

En la Tabla 22 se encuentra el indicador Objetivos cumplidos que evaluara el cumplimiento de objetivos en la Escuela de Conducción UTN.

Tabla 22: Indicador de Objetivos Cumplidos

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE				
PROCESO	GESTIÓN PEDAGOGICA Y DE ASESORIA TÉCNICA				
OBJETIVO	Verificar el cumplimiento de los objetivos planteados asegurando que se lleven a cabo de acuerdo a lo establecido manteniendo un gestión académica y práctica eficiente y con los niveles de calidad altos.			CÓDIGO	I.P.A.T.002
NOMBRE DEL INDICADOR	CÁLCULO DE INDICADOR		FRECUENCIA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE
	FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES			
% Objetivos cumplidos	% Objetivos cumplidos=NOCP / NOPP	NOCP: Numero de objetivos cumplidos NOPP: Numero de objetivos planificados	Semestral	Porcentual	Director Administrativo
ELABORADO POR		REVISADO POR		APROBADO POR	
Ana Malte		MSc. Nelson López		MSc. Nelson López	

4.7.1.7. Ficha de indicador de Efectividad en ingreso

En la tabla 23 se muestra el Indicador de Efectividad en ingresos en función a los ingresos presupuestados y los ingresos recibidos durante el periodo académico

Tabla 23: Indicador de crecimiento organizacional.

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE				
PROCESO	GESTIÓN FINANCIERA				
OBJETIVO	Establecer porcentualmente el crecimiento organizacional que tiene la Institución en base a las inversiones realizadas.		CÓDIGO	I.G.F.003	
NOMBRE DEL INDICADOR	CÁLCULO DE INDICADOR		FRECUENCIA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE
	FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES			
Efectividad en los ingreso	Efectividad en los ingreso: $IR/IP*100$	IP: Ingresos Recibidos <hr/> IR: Ingresos Presupuestados	Semestralmente	Porcentual	Director Administrativo
ELABORADO POR		REVISADO POR		APROBADO POR	
Ana Malte		MSc. Nelson López		MSc. Nelson López	

4.7.1.8. Ficha de indicador de Cumplimiento

En la tabla 24 se presenta la ficha del indicador del proceso de auditoria el cual tienen su base en el cumplimiento.

Tabla 24: Ficha de indicador de cumplimiento

		ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE			
PROCESO		AUDITORIA			
OBJETIVO	Verificar el cumplimiento de los procesos de la Escuela de conducción, teniendo en cuenta todas las actividades y documentos que se generan de las mismas, a través de instrumentos que ayuden a establecer las Conformidades y No conformidades			CÓDIGO	I.A.004
NOMBRE DEL INDICADOR	CÁLCULO DE INDICADOR		FRECUENCIA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE
	FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES			
Cumplimiento	Cumplimiento: $RC/RT*100$	RC: Requisitos cumplidos RT: Requisitos Totales	Semestralmente	Porcentual	Director Administrativo
ELABORADO POR		REVISADO POR		APROBADO POR	
Ana Malte		MSc. Nelson López		MSc. Nelson López	

CAPTÍTULO V

5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Este capítulo presenta los resultados obtenidos después del estudio realizado dentro de la Escuela de Conducción de la Universidad Técnica del Norte, de manera que se puede evidenciar la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 teniendo como base fundamental la gestión por procesos, enfoque al cliente y pensamiento basado en el riesgo, los cuales son relevantes en la norma, lo mencionado se encuentra en el capítulo IV y anexos de este documento.

En tanto se tomará como base la situación inicial, situación propuesta, indicadores, medio de verificación y la evaluación del cumplimiento para los resultados de la investigación y aplicación de la norma ISO 9001:2015.

En la tabla 25 se puede evidenciar el cumplimiento de los objetivos planteados.

Tabla 25: Cuadro comparativo de la situación inicial y diseño del modelo de Gestión.

	MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS			
Situación Inicial	Situación Propuesta	Indicadores	Medio de verificación	Evaluación del cumplimiento
Plan estratégico desactualizado para enfrentar las debilidades y amenazas de la empresa	Establecer el plan estratégico con el cual la escuela desarrollara estrategias para mejorar la calidad de la educación	Objetivos Cumplidos /Objetivos planteados	Plan estratégico operativo	100
La Escuela de Conducción UTN no cuenta con un modelo de gestión por procesos que satisfaga las necesidades de la institución y que contribuya a la mejora y eficiencia en los procesos	Establecimiento un modelo de gestión en base a las Norma ISO 9001:2015 el cual asegurara la eficiencia de los procesos, logrando altos niveles de satisfacción en sus clientes	Número de clientes satisfechos/ Número de clientes totales	Modelo de gestión: Requisitos ISO 9001:2015	95
Baja difusión de los logros de la escuela de Conducción como motivación para lograr un mayor número de inscritos	Mantener actualizada la página de la Escuela de conducción con los programas y proyectos exitosos que desarrolle la institución con sus estudiantes y docentes, logrando tener la capacidad total de matriculados	Numero matriculados /Capacidad estudiantes	Informe de matriculados	10

No cuenta con procedimientos que establezcan las actividades de los procesos que se llevan dentro de la institución	Levantar todos los procedimientos de la Escuela de conducción como base de la prestación de un servicio eficiente y de calidad	Número de procedimientos realizados /Número de procedimientos totales	Manual de procedimientos	100
Dependencia estructural y financiera total de la Universidad Técnica del Norte	Traspaso de la de Escuela de la Universidad Técnica del Norte La U Emprende, logrando mayor accesibilidad a los ingresos que presenta para nuevas adquisiciones que contribuyan al mejoramiento de la escuela de conducción	Número de adquisiciones realizadas/ Número de adquisiciones necesarias	Resolución de traspaso	60
No existe un seguimiento, control y evaluación de los procesos	Para el seguimiento control y evaluación de los procesos se establecieron indicadores macro con sus respectivas fichas y modo de evaluación que ayudara a mantener el control y verificar el cumplimiento de las actividades.	Numero de indicadores establecidos para la ejecución de los procesos/ total de procesos	Fichas de indicadores	100

Elaborado: Ana Malte

CONCLUSIONES

En el desarrollo del diseño de un modelo de gestión por procesos, se hizo evidente el valor de la construcción de un marco teórico, el cual sirvió de apoyo para establecer cada uno de los instrumentos y herramientas además de la metodología y pasos a seguir para estructurar correctamente el diseño con los fundamentos necesarios que aseguren un alto conocimiento para la aplicación eficiente de la elaboración del modelo de gestión

Al establecer la línea base de la situación actual de la Escuela de Conducción UTN, se obtuvo un porcentaje de 65.54% en el cumplimiento de aspectos como requerimiento de la agencia nacional de tránsito, norma ISO 9001:2015 y otros, lo cual fue primordial en para establecer correctamente las falencias, con el fin de mejorar eficazmente los procesos que maneja la institución.

Tener una base sobre la que trabajar como son los requisitos de la norma ISO 9001:2015, es fundamental para controlar, diseñar y adecuar un sistema de gestión que cumpla con todas las necesidades de la Escuela de Conducción UTN.

El Diseño que se presenta del modelo de gestión dentro de la escuela de conducción UTN asegura que la institución desarrolle de mejor manera las actividades que se derivan de la gestión que mantiene esta, siguiendo aspectos que sobresalen en la norma como son el enfoque al cliente, gestión de los procesos y pensamiento basado en el riesgo, que ayuda a controlar y evidenciar que el servicio prestado cumplió con las expectativas del cliente,

Los indicadores son esenciales al medir la eficacia del sistema, de modo que se pruebe la efectividad de la construcción del sistema de gestión, cabe mencionar que estos indicadores dependiendo del tipo que sean complementaran el modelo, realizando una evaluación constante de la mejora.

RECOMENDACIONES

El devenir de la sociedad enfrenta a las instituciones u organizaciones a mantener un estándar con enfoque en la mejora continua en la prestación de los servicios y productos, por consiguiente, la estabilidad de las empresas hace necesario obtener la certificación de un sistema de gestión de calidad que apoye a los procesos y cree una cultura de compromiso en sus trabajadores.

La Escuela de Conducción UTN al ser una entidad que genera un servicio en el que prevalece una enseñanza de calidad y teniendo como base salvaguardar la integridad de las personas, es necesario que cuenten con normas que certifiquen que los procesos que se desarrollan están de acuerdo a los requisitos establecidos en los reglamentos aplicables a las escuelas de conducción como entidades prestadoras del servicio de capacitación en conducción.

En la construcción de un modelo de gestión, el estudio del estado actual en el que se encuentre la empresa es de suma importancia realizarlo, para establecer las necesidades sobre las que se trabajara y desarrollara el modelo de gestión, el cual deberá ser implementado con el fin de conseguir resultados positivos que contribuyan a mejorar el servicio que presta.

Establecer un control dentro de los procesos asegura que se mantiene la integridad del sistema de gestión a lo largo del tiempo, por lo que se hace necesario establecer periodos de tiempo para realizar auditorías internas que ayudaran a medir la eficiencia del sistema, controlar y aplicar efectivamente la mejora continua

BIBLIOGRAFÍA

- Arenas, A. (2009). Sistemas de gestión de la calidad según ISO 9000. En A. Arenas, *Sistemas de gestión de la calidad según ISO 9000* (pág. 4). El Cid Editor.
- Barry, Z., Bensaid, Z., Boukhris, I., Hamrit, S., Mnif, F., Soto, L., . . . Farges, G. (2016). Allier qualité et performance via l'ISO 9001 version 2015. *Elsevier Masson SAS*, 68-71.
- Benzaquen De Las Casas, J., & Pérez Cepeda, M. (2016). La ISO 9001 y TQM en las empresas. *Journal*.
- Blog calidad ISO. (23 de 03 de 2015). Algunos casos de éxito en calidad ISO. España.
- Cerda, M. (2013). Planificación plurianual de la políticas públicas. *Planificación plurianual de la políticas públicas*. Ibarra, Imbabura, Ecuador: Universidad Técnica del Norte.
- Gobierno Provincial De Imbabura. (Julio de 2013). Plan Estratégico Institucional. *Plan Estratégico Institucional 2014-2019*. Ibarra, Imbabura, Ecuador.
- González, G., & Brea, I. (2011). La nueva ISO 9001:2008. En G. González, & I. Brea, *La nueva ISO 9001:2008* (pág. 16). Madrid: Fundación Confemetal.
- ISO Central Secretaria. (2018). *International Organization for Standardization (ISO)*. Obtenido de International Organization for Standardization (ISO): <https://www.iso.org/about-us.html>
- López, S. (2011). Sistemas de la calidad: Implantación de diferentes sistemas en la organización. En S. López, *Sistemas de la calidad: Implantación de diferentes sistemas en la organización* (pág. 12). Bogotá: Ediciones de la U.
- López Lemos, P. (2016). Novedades ISO 9001:2015. En P. López Lemos, *Novedades ISO 9001:2015* (pág. 31). Madrid: Fundación Confemetal.
- López, P. (2015). Como documentar un sistema de gestión de la calidad según la ISO 9001:2015. En P. López, *Como documentar un sistema de gestión de la calidad según la ISO 9001:2015* (págs. 42 - 70). Madrid: Fundación Confemetal.
- Lucas Alonso, P. (Junio de 2014). Gestión de las Empresas por Procesos. Barcelona, España: ETSEIB.
- Maldonado, J. A. (2011). Gestión por procesos. En J. A. Maldonado, *Gestión por procesos* (pág. 3). B - EUMED. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3201706>.
- Marcou-Cherdel, C. (2017). Norma ISO 9001 versión 2015: ¿qué impacto para el EFS?. *Elsevier Masson SAS*.
- Ministerio de Industrias y Productividad. (2016). *Inteligencia Productiva*. Obtenido de Inteligencia Productiva: <http://www.inteligenciaproductiva.gob.ec>

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (Noviembre de 2018). *Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información*. Obtenido de Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información:
<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/seguimos-sumando-mas-infocentros-beneficio-los-ciudadanos/>

Pardo, J. M. (2017). Gestión por procesos y riesgo operacional. En J. M. Pardo, *Gestión por procesos y riesgo operacional* (pág. 19). España: AENOR Internacional.

Peréz Fernadéz de Velasco, J. A. (2013). Gestión por procesos. En J. A. Peréz Fernadéz de Velasco, *Gestión por procesos* (págs. 49-121). Bogotá: Alafaomega.

Pérez Fernández de Velazco, J. A. (2010). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC.

Rojas, J. (2007). Gestioón por procesos y atención al usuario en los establecimiento del sistema nacional de salud. En J. L. Rojas, *Gestioón por procesos y atención al usuario en los establecimiento del sistema nacional de salud* (págs. 71-75). Perú: Edición electrónica gratuita.

Secretaria central ISO. (2015). Sistema de gestion de la calidad -Requisitos. *Sistema de gestion de la calidad -Requisitos*. Zuisa, Ginebra: ISO Coptyright office.

Secretaria de Planificación y Desarrollo. (2017). *Secretaria de Planificación y Desarrollo*. Obtenido de Secretaria de Planificación y Desarrollo: <http://www.planificacion.gob.ec/>

Uribe, M. E. (2011). Los sistemas de gestión de la calidad: El enfoque teórico y la aplicación empresarial. En M. E. Uribe, *Los sistemas de gestión de la calidad: El enfoque teórico y la aplicación empresarial*. (pág. 37). Ibagué: Universidad del Tolima.

Vohel, F., Jackson, P., & Ashton, D. (1998). ISO 9000 Guia de instrumentación para pequeñas y medianas empresas. En F. Vohel, P. Jackson, & D. Ashton, *ISO 9000 Guia de instrumentación para pequeñas y medianas empresas* (pág. 43). Mexico: McGRAW-HILL.

ANEXOS

Anexo 1: Check list; situación inicial

 ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE							
Check list ISO 9001:2015 y Requerimientos Generales de la Agencia Nacional de Tránsito							
REQUISITOS		Cumplimiento			Comentarios y observaciones	Nivel de prioridad de atención	Porcentaje de cumplimiento
ANT	REQUISITOS	Cumple	No Cumple	No Aplica		(Alta, media, baja)	Intervalo de 0%-100%
Art. 8	REQUISITOS DE FUNCIONAMIENTO						
a)	Área administrativa: se cuenta con los siguientes departamentos: Recepción, Inspección, Dirección, Sala de profesores, Archivo, Departamento contable y secretaría general.					Alta	90
b)	Aulas: Tienen las siguientes características: 1. Capacidad máximo de 30 alumnos. 2. Cuenta con material pedagógico. 3. Aulas equipadas con su respectivo proyector y computador. 4. El listado de alumnos es publicado de acuerdo a los horarios de clase.					Alta	70
c)	Laboratorio Psicosensométrico: 1. Es adecuado evitando las filtraciones sonoras 2.El equipo psicosensométrico está autorizado por la ANT					Alta	90
d)	Baños: tiene al menos dos beaterías sanitarias para cada genero					Alta	100
e)	Bar cafetería: en caso de tener una cafetería esta cuenta con el permiso sanitario correspondiente.					Alta	80

f)	Aulas Taller: 1. Está equipado con el material pedagógico de enseñanza de mecánica básica. 2. Los motores en corte son adecuados y están en buen estado. 3 Tiene un área de taller para prácticas con los vehículos. 4.Cuenta con los diagramas y esquemas de los diferentes sistemas de vehículo. 5. cuenta con el esquema de panel de instrumentos de funcionalidad y sus componentes.				Alta	90
g)	Área de Instrucción Práctica: Cuenta con parque vial con la señalética correspondiente o circuito aprobado por la ANT				Alta	80
h)	Simulador de conducción virtual: 1. Cuenta con simuladores de conducción virtual con la autorización y homologación respectiva por la ANT. 2. El espacio físico es adecuado de acuerdo al número de simuladores.				Alta	90
i)	Laboratorios de Computo: Cuenta con el número de computadores necesarios para la buena práctica estudiantil en aulas estables.				Alta	60
j)	Equipo tecnológico: 1.Tiene un sistema de registro y control biométrico 2. sistema de cámaras de video a las aulas. 3. Los sistemas están conectados en tiempo real vía internet a la ANT				Alta	95
k)	Áreas de recreación: Existen áreas de recreación para los estudiantes.				Alta	100
l)	Vehículos para categoría C: La escuela cuenta con el número mínimo de vehículos con las siguientes características: vehículo tipo sedán, tipo camioneta, tipo buseta microbús, con máximo 5 años de antigüedad para vehículos livianos y 10 años para pesados.				Alta	100
m)	Personal administrativo: Se encuentra el personal administrativo indispensable como son : Director general Administrativo, Director pedagógico, Inspector, Secretario, Recepcionista, Contador, Asesor técnico de educación y seguridad vial, evaluador psicosenométrico y evaluador psicológico.				Alta	70
n)	Personal docente: Cuentan con personal docente con títulos de tercer nivel y y experiencia en el área de docencia.				Alta	100
o)	Documentación: cuenta con toda la documentación pertinente:. 1. RUC. 2.Pago impuesto predial. 3 Patente municipal. 4.Permiso de bomberos. 5. Permisos Sanitarios. Y 6. Autorización emitida por el SENECYT				Alta	100
Art. 28	Estructura Organizacional: cumple con el mínimos de personal requerido para el debido funcionamiento.				Alta	70

ISO-9001:2015	REQUISITOS DEL SISTEMA DE CALIDAD	Cumple	No Cumple	No Aplica		(Alta, media, baja)	porcentaje de cumplimiento
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto						
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto						
	¿Se han determinado las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito y para la dirección estratégica y que afecten a la capacidad para lograr los resultados previstos de la escuela?				FODA	Alta	80
	Se ha tomado medidas correctivas para las cuestiones identificadas que causan afectaciones a la Escuela.				registros	Alta	30
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas						
	¿Se han determinado las partes interesadas en el proceso general de la Escuela de Conducción?				solo docentes y estudiantes	Alta	40
	¿Se mantiene información sobre las partes interesadas?				seguimiento a docentes y estudiantes durante el periodo de preparación.	Alta	40
4.3	Determinación del alcance						
	¿La Escuela de conducción ha determinado un alcance de la prestación de los servicios y actividades que realiza teniendo en cuentas los factores que intervienen?					Alta	0
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos						
	¿Se ha identificado y establecido los procesos de la empresa?					Media	30
	¿Se han determinado las entradas requeridas, las salidas esperadas, del proceso?				cuentan con un manual de procesos donde solo se encuentran las funciones a desempeñar	Media	30
	¿Se abordan los riesgos y las oportunidades en las actividades que se realiza dentro de la Escuela de Conducción				Los riesgos y oportunidades	Media	30
	¿Se evalúan los procesos y se implementan los cambios necesarios para asegurar que los procesos logran los resultados previstos y éstos se mejoran continuamente?				Sistema de seguimiento docente UTN	Media	50
	¿La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos y la conserva para demostrar que éstos se realizan según lo planificado?				mantiene un archivo que no está organizado completamente	Media	60
5	LIDERAZGO						
5.1	Liderazgo y compromiso						
5.1.1	Generalidades						
	¿La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto a la Escuela de Conducción, asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia de los procesos que se				La Dirección está fuertemente comprometida con el buen funcionamiento de la escuela de	Baja	95

	realizan dentro de la Escuela?				conducción		
5.1.2	Enfoque al cliente						
	¿Existe un enfoque al cliente asegurando que se determinan, se comprenden y se cumplen los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?				Se enfoca más en el cumplimiento de los requisitos legales.	Baja	50
	¿Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los servicios y a la capacidad para aumentar la satisfacción del cliente?				Se mantiene un mismo proceso siempre	Baja	40
	¿Se mantiene el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente?				Se pretende siempre mejorar las instalaciones y equipamientos	Baja	60
5.2	Política						
5.2.1	Desarrollo de la política de la calidad						
	¿La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye a su dirección estratégica?				Existen políticas por cada área definida pero no una política específica de toda la empresa	Alta	60
	¿incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables y la mejora continua ?				En la política actual mantiene un compromiso con la institución de ofrecer un servicio de calidad	Alta	60
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad						
	¿La política de la calidad está disponible y se mantiene como información documentada?				La política que se tiene al momento esta documentada y disponible pero no está visible	Alta	70
	¿La política se ha comunicado, es entendida y se aplica dentro de la organización?				Durante las reuniones de formación específicas de calidad, se explica la política y resto de temas a todo el personal.	Alta	90
	¿Está disponible para las partes interesadas pertinentes?				La política que se mantiene se la puede encontrar en la página de la escuela dentro del plan plurianual lo que no se la puede identificar fácilmente	Alta	70
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización						
	¿La alta dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comunican y se entienden en toda la organización?				se mantiene una reunión al inicio del semestre en la que se da las responsabilidades además que se tiene un manual de funciones con los deberes que deben cumplir	Media	95
6	PLANIFICACIÓN						

6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades						
	Mantiene acciones para abordar el riesgo de las actividades						10
	Ha establecido controles y tratamientos para abordar los riesgos						10
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos						
6.2.1	Establecimiento de objetivos de la calidad						
	¿Se han establecido los objetivos para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios ?				Mantienen objetivos estratégicos que se establecieron en un plan plurianuales con metas e indicadores y documentación de grana parte	Media	95
	¿Se mantiene información documentada de los objetivos de calidad?						65
7	APOYO						
7.1	Recursos						
7.1.1	Generalidades						
	¿Se ha determinado y se proporcionan los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de la Escuela de Conducción				La Escuela de conducción al pertenecer a La Universidad Técnica del Norte se encuentra completamente dependiente de la misma	Alta	50
	La organización considera: a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes?						70
	b) qué se necesita obtener de los proveedores externos?				vehículos proyectores equipos sensométrico laboratorio de mecánica, laboratorio de informática	Baja	60
7.1.2	Personas						
	Se determinan y proporcionan las personas necesarias para el pleno funcionamiento de la Escuela de Conducción y para la operación y control de sus procesos?				Existe Falta de personal propio de la institución	Media	60
7.1.3	Infraestructura						
	La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los servicios?				La infraestructura dependiente de la Universidad adecuada para poder dar un servicio con la calidad esperada por los clientes.	Media	90
	La infraestructura incluye: a) edificios y servicios asociados						90
	b) equipo, incluyendo hardware y software						90
	c) recursos de transporte						90
	d) tecnologías de la información y la comunicación						90
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos						
	¿Se ha determinado, se proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?				El ambiente del laboratorio es el adecuado para dar el servicio con la calidad deseada.	Baja	90

	El ambiente de trabajo, (según aplique) considera factores humanos y físicos tales como: sociales, psicológicos, físicos.			No se considera el ambiente de trabajo bajo estos aspectos.	Alta	90
7.1.5	Conocimiento de la organización					
	¿Se determinan los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios?				Baja	70
	¿Cuándo se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización considera los conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y sus actualizaciones requeridas?					70
7.2	Competencia					
	a) ¿Se determina la competencias necesaria de las personas que realizan bajo su control, trabajos que afectan el desempeño y eficacia de la Escuela de Conducción?			Personal de acuerdo a las necesidades requeridas	Baja	95
	b) ¿se asegura que las personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiados?				Baja	95
	c) cuando es aplicable, se toman acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas?				Alta	90
	d) se conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia del personal?				Baja	95
7.5	Información documentada					
7.5.1	Generalidades					
	a) la información documentada que se considera necesaria para la eficacia de la Escuela de Conducción?				Media	60
7.5.2	Creación y actualización					
	Al crear y actualizar la información documentada se asegura de que lo siguiente sea apropiado:			Se mantiene formatos de acuerdo a las necesidades de la escuela	Baja	85
	a) la identificación y descripción de la información documentada (título, fecha, autor, no. de referencia)					
	b) el formato y los medios de soporte (papel, electrónico)					
	c) la revisión y aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación					100
7.5.3	Control de la información documentada					
7.5.3.1	Disponibilidad e idoneidad					
	a) ¿La información documentada está disponible y es idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite?			Toda la información se encuentra en versión digital e imprea para el pleno uso del personal	Baja	70
	b) está protegida adecuadamente				Baja	75
7.5.3.2	Distribución, almacenamiento, control de cambios, conservación y disposición					

	El control de la información documentada incluye: a) distribución, acceso, recuperación y uso				Los documentos internos se mantienen en archivo y de forma digital para su plena recuperación, en tanto los documento externos se los trata cuidadosamen	Baja	85
	b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad.						85
	c) control de cambios						80
	d) conservación y disposición						70
	La información documentada de origen externo, que se considera necesaria para la planificación y operación del SGC se identifica y controla apropiadamente?						85
	¿La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas?						90
8	OPERACIÓN						
8.1	Planificación y control operacional						
	e) se determina y almacena la información documentada para: 1. Asegurar que los procesos se llevan a cabo de acuerdo a lo planificado				Toda la información que contiene la evidencia de que los procesos y servicios se llevan a cabo según lo planificado, cumplen con los requisitos, y el resultado es el esperado, se conserva como información documentada tanto en soporte informático como en soporte papel.	Baja	90
	2. Demostrar la conformidad de los servicios con sus requisitos						90
8.2	Requisitos para los productos y servicios						
8.2.1	Comunicación con el cliente						
	La comunicación con los clientes incluye: a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios?				Las vías de comunicación que se mantiene con el cliente son las necesarias	Baja	90
	b) atención de consultas, contratos, pedidos y cambios a los mismos						90
	c) retroalimentación de los clientes relacionado con productos y servicios, incluyendo las quejas						90
	d) manejo y control de propiedad del cliente						90
	e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente						30
8.2.2	Determinación de los requisitos relacionados el servicio						
	Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios, la organización se asegura de que: a) los requisitos para los productos y servicios se definen incluyendo cualquier requisito legal y reglamentario, así como los considerados por la empresa?				Los requisitos del servicio se consideran de acuerdo a los reglamentos y resoluciones	Baja	95
	b) se asegura que se pueda cumplir con las declaraciones sobre los producto y servicios que ofrece?						90
8.2.3	Revisión de los requisitos relacionados con los servicios						

8.2.3.1	Capacidad para cumplir los requisitos relacionados con los productos y servicios						
	Se asegura de la capacidad para cumplir los requisitos para los servicios que se ofrecen a los clientes?				La escuela de Conducción ha determinado su capacidad por lo que tiene sus limitaciones al momento de recibir estudiantes	Media	95
	Se lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente para incluir: a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma?						90
	b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto?						90
	c) los requisitos especificados por la organización?						90
	d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los servicios?						90
8.2.3.2	Información documentada de la revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios						
	Cuando es aplicable, se conserva la información documentada de: a) los resultados de la revisión?				Requisitos de documentación estudiantes	Baja	90
	b) cualquier nuevo requisito para los productos y servicios?						90
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios						
	Se asegura que, cuando cambien los requisitos para los servicios, la información documentada se modifica y que las personas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados?				Cualquier cambio que se realice en algún requisito se plasma en la documentación pertinente y se informa a quien proceda.	Media	90
8.3	Control de los procesos y servicios suministrados externamente						
8.4.1	Generalidades						
	¿Se asegura de que los procesos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos?				los requerimientos son dados por la Agencia Nacional de Tránsito quienes se encargan de verificar que se esté cumpliendo a cabalidad con los mismos	Baja	0
	Se determinan los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando: a) estos productos y servicios se incorporan dentro de los propios producto y servicios de la organización?						0
	b) un proceso o una parte del proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización?					Baja	0
	Se determinan y aplican criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo a los requisitos.					Baja	0
	Se conserva la información documentada de estas evaluaciones y de cualquier acción que surja al respecto?						0
8.4.2	Tipo y alcance del control						

	Se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes a los clientes?					Baja	0
8.4.3	Información para los proveedores externos						
	Se asegura de la adecuación de los requisitos antes de comunicarlos al proveedor externo?					Baja	0
	Se comunican a los proveedores externos sus requisitos para: a) los procesos, productos y servicios a proporcionar?						0
8.5	Producción y provisión del servicio						
8.5.1	Control de la provisión del servicio						
	¿La producción y provisión del servicio está implementada bajo condiciones controladas?				Syllabus y control por plataforma de evaluación semestral de la Universidad Técnica del Norte	Baja	95
	En caso aplicable las condiciones controladas incluyen: a) la disponibilidad de información documentada que defina: 1. las características de los servicios o las actividades a desempeñar 2. Los resultados a alcanzar					95	
	b) la disponibilidad y uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados?					95	
	c) la disponibilidad y uso de recursos de seguimiento y medición, para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios?					95	
	d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos?					95	
	e) la designación de personal competente, incluyendo calificación requerida?					95	
	f) validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos, cuando las salidas resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y verificación posteriores?					95	
	g) implementación de acciones para prevenir los errores humanos?					95	
	h) implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la salida?					95	
8.5.2	Identificación y trazabilidad						
	Se utilizan los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios?				La conformidad del servicio establece a medida que se presta la capacitación	Baja	40
	Se identifica el estado de las salidas respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio?					45	

	Se controla la identificación única de las salidas, cuando la trazabilidad es un requisito, y se conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad?						30
8.5.4	Preservación						
	Se preservan las salidas durante la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos?				Se conservan registros de los estudiantes graduados	Baja	85
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega						
	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega de los servicios?					Baja	70
	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega, se consideran: a) los requisitos legales y reglamentarios?						90
	b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a los productos y servicios						70
	c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de los servicios						90
	d) los requisitos del cliente						60
	e) la retroalimentación del cliente						60
8.5.6	Control de los cambios						
	Se revisan y controlan los cambios para la prestación del servicio, que permita asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos?					Baja	85
	Se conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que los autorizan, y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión?						70
8.6	Liberación de los productos y servicios						
	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los servicios?						80
	La información documentada incluye: a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación?						70
	b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación?						70
8.7	Control de las salidas no conformes						
8.7.1	Identificación de salidas no conformes						
	Se asegura que las salidas no conformes con los requisitos se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?					Baja	100
	Se toman acciones adecuadas con base en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios?						95

	Se trata las salidas no conformes de alguna o más de las siguientes maneras: a) corrección b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios c) información al cliente d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión						95
	Cuando se corrigen las salidas no conformes, se verifica la conformidad con los requisitos?						100
8.7.2	Información documentada de salidas no conformes						
	Se mantiene la información documentada que: a) describa la no conformidad				Bases de datos de resultados de encuestas	Baja	70
	b) describa las acciones tomadas						60
	c) describa todas las concesiones obtenidas						60
	d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad						70
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación						
9.1.1	Generalidades						
	Se han determinado: a) los aspectos que requieren seguimiento y medición?				se mantiene indicadores de actividades mas no de procesos	Baja	40
	b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos?						60
	c) cuándo se debe realizar el seguimiento y la medición?						80
	d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición?						90
	Se conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados?						70
9.1.2	Satisfacción del cliente						
	Se realiza el seguimiento de la percepción de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas?				Encuestas aplicadas durante el periodo del servicio	Alta	90
	Se determinan los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información?						90
9.1.3	Análisis y evaluación						
	Se analizan y evalúan los datos y la información apropiadas que surgen por el seguimiento y la medición?				No se realiza seguimiento después del grado	Alta	70
	Se utilizan los resultados del análisis para evaluar: a) la conformidad de los productos y servicios?						70

	b) el grado de satisfacción del cliente?						70
	d) si lo planificado se ha implementado de manera eficaz?						70
9.2	Auditoría interna						
9.2.1	Planificación de auditorías						
	Se realizan auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca del funcionamiento de la Escuela de Conducción.				Auditorías externas	Alta	0
9.2.2	Establecer, implementar y mantener las auditorías						
	a) Se planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluya la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de auditorías previas?				Solo existe auditoria externa	Alta	0
	b) se definen los criterios de la auditoría y el alcance de cada auditoría?						0
	c) se seleccionan a los auditores y se llevan a cabo auditorías asegurando la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría?						0
	d) se asegura que los resultados de las auditorías se informen a la dirección?						0
	e) se realizan correcciones y se toman las acciones correctivas adecuada sin demoras injustificadas?						0
	f) se conserva la información documentada de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías?						0
9.3	Revisión por la dirección						
	Las salidas de la revisión por la dirección incluyen decisiones y acciones relacionadas con:					Baja	90
	a) las oportunidades de mejora?						90
	c) la necesidad de recursos?						90
	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de la revisión por la dirección?						90
10	MEJORA						
10.1	Generalidades						
	Se determinan y seleccionan las oportunidades de mejora e implementan las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción?					Alta	80
	Estas acciones incluyen:						80
	a) mejorar los servicios para cumplir los requisitos considerando las necesidades y expectativas futuras?						80
	b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados?						80

	c) mejorar el desempeño y la eficacia de la Escuela de Conducción?						80
10.2	Mejora continua						
	Se mejora continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia de los procesos que se desarrollan dentro de la Escuela de Conducción						80
	Se consideran los resultados del análisis y la evaluación, las salidas de las revisiones por la dirección, para determinar si hay necesidades y oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?					Alta	80
	REQUISITOS GENERALES	Cumple	No Cumple	No Aplica		(Alta, media, baja)	porcentaje de cumplimiento
	Documentos de la organización						
	Tiene un reglamento interno					Alta	0
	Tiene un manual de funciones						50
	Se tiene procesos para solicitud de permisos y justificaciones por faltas al lugar de trabajo, manteniendo un orden al momento de realizar los pagos a los trabajadores.						0
	Mantiene adecuadamente en base de datos todas las transacciones						90
	Mantiene una asesoría jurídica eficiente						30
	Los programas de formación y capacitación de profesores e investigadores que realizan son efectivos				últimamente no ha habido capacitaciones		60
	Los programas de prevención, bienestar y salud laboral son apropiados						85
	Mantiene un control de inventario de bienes activos y pasivos						80
	Alienan las actividades estratégicas considerando la demanda del sector interno y externo a la universidad.						90
	Cuenta con apoyo logístico en cuestión de tener espacios para realizar las diferentes actividades planificadas.						70

Anexo 2: Plan estratégico 2019

 <p style="text-align: center;">ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE</p>					
Estrategias	Actividades	Indicador	Medio de verificación	Meta	% de avance
Agilizar el proceso de traspaso de la escuela de conducción a la U emprende, a través de la disponibilidad de documentación que se requiera	Establecer la condiciones del acuerdo de traspaso que sean beneficiosas para la escuela	Objetivos planteados	Borrador del propuesta de traspaso	Enero del 2019 se tendrá todas las condiciones claras	90
	Presentar la documentación requerida	% de documentación presentada	Documentación enviada	Prestar toda la documentación requerida en el tiempo que lo necesiten	80
	Oficializar el traspaso	Numero de acuerdos establecidos	Resolución de traspaso	Para abril del 2019 la escuela será una dependencia la U Emprende	0
Disponer de espacios y tecnología propias de la Escuela a través del nombramiento y disposición de la U. Emprende	Establecer las necesidades principales de la escuela de Conducción en cuanto a espacio y tecnologías	Numero de necesidades	Informe de necesidades	Para Abril del 2019 La Escuela tendrá el informe general de las principales necesidades	50
	Crear el proyecto para la que U Emprende disponga de la infraestructura y tecnologías requeridas	Objetivos cumplidos	Proyecto	Para Mayo la escuela tendrá establecido el proyecto de traspaso de bienes	0
	Traspaso de bienes muebles, infraestructura y tecnologías para el libre manejo desde la Escuela de Conducción de la	Numero de espacios y tecnologías adquiridas	Actas de traspaso	Para Junio se tendrá la infraestructura y tecnología adecuada.	0

	UTN				
Crear departamentos dependientes de La universidad para el manejo de inversiones y elaboración de proyectos que contribuyan al mejoramiento de la Escuela.	Establecer los departamentos faltantes	Numero de departamentos totales/ número de departamento existentes	Informe de departamentos	15 de marzo se establecerá los departamentos faltantes	5
	Realizar el proyecto de creación	Objetivos planteados	Proyecto de creación	30 de marzo presentación del proyecto	5
	Contratación de personal para los departamentos	Número de contratos	Contratos	5 de abril establecimiento de los departamentos	5
	Evaluación de desempeño de los departamentos	Objetivos por área cumplidos	Evaluaciones	Septiembre se realizara la primera evaluación del desempeño de los departamentos	5
Implantación del modelo de Gestión por proceso basado en la norma ISO 9001:2015	Establecer requisitos de un sistema de gestión de calidad apegado a un modelo	N° Requisitos aplicables/N° Requisitos totales	Hoja de requisitos	Enero 2019 modelo seleccionado	100
	Diagnóstico Inicial	áreas*día	Informe de diagnóstico	Febrero 2019 diagnostico terminado	100
	Diseño del modelo de gestión	Diseño aceptado	Modelo de gestión	Febrero del 2019 diseño terminado	100
	Implementación del sistema	áreas implementadas	Informe de implementación	Abril del 2019 implementación aun 50%	0

	Auditoria interna	% de inconformidades	Informe de auditoria	Junio del 2019 Primer Auditoria	0
	Certificación	Certificación de calidad	Documento de certificación	Octubre del 2019 certificación en proceso	0
Diseño y desarrollo de un plan estratégico de Gestión aplicado a los diferentes áreas	Diagnóstico Inicial	Áreas*día	Informe de diagnóstico	Febrero 2019 diagnostico terminado	5
	Determinación de puntos críticos	untos críticos	Informe de puntos críticos	Febrero 2019 establecimiento de punto críticos	5
	Elaboración del plan estratégico	Objetivos planteados	Plan estratégico	febrero 2019 Plan estratégico elaborado	5
	Desarrollo de estrategias	N° de Estrategias desarrolladas	Informe de Avance	Junio del 2019 70% del plan estratégico ejecutado	5
	Evaluación de cumplimiento	Objetivos cumplidos/objetivos planteados	Evaluación de indicadores	Junio del 2019 evaluar el cumplimiento y desarrollo del plan estratégico	5
Elaboración del reglamento interno para los trabajadores de la Escuela de Conducción UTN, logrando el pleno desarrollo de las actividades de manera concreta y segura.	Establecer capítulos del reglamento	Capítulos establecidos	Estructura del reglamento	Abril del 2019 capítulos establecidos	5
	Proponer primer borrador	Borrador aceptado	Borrador del reglamento	Mayo 2019 primer borrador del reglamento interno establecido	5
	Aprobación y difusión del reglamento	Numero de áreas en las que se difundió	Reglamento aprobado	Mayo 2019 Aprobación y difusión del reglamento interno	5

Fortalecimiento de la investigación en educación vial con el Centro Universitario De Investigación Científica Y Tecnológica CUICYT.	Establecer la participación de los docentes en temas de investigación que se presenten como artículos y puedan ser de utilidad para la sociedad.	Docentes con horas de investigación	Informe de Docentes con horas de investigación	Junio 2019 docentes con horas de investigación	5
	Generar líneas de investigación	Líneas de Investigación	Líneas de investigación	Julio 2019 líneas de investigación generadas	5
	Generar temas de investigación	Temas de investigación desarrollados * semestre	Listado de temas de Investigación	Julio 2019 temas de investigación	5
	Desarrollar la investigación	Objetivos planteados	Investigación Docente	Agosto Temas de investigación en proceso	5
	Desarrollar los artículos	Número de artículos x semestre	Artículos	Diciembre del 2019 un artículo establecido	5
	Aprobación del CUICYT y publicación	Artículos publicados	Aprobación CUYCIT	Diciembre del 2019 Artículo en el CUICYT	5
Complementar los programas de estudio con horas de investigación, con proyectos encaminados a resolver problemas de la sociedad.	Proponer la inclusión de horas de investigación dentro de la malla curricular	Horas Investigación / Horas totales	Propuesta	Junio propuesta elaborada y presentada ante la ANT	5
	Aprobación de la inclusión	Aprobación	Aprobación	Junio aprobación de inclusión	5
	Reestructuración de la malla curricular con horas de investigación	Número de estudiantes nueva malla	Malla curricular reestructurada	Junio aprobación de la malla curricular	5
	Desarrollo de los temas de investigación	Resultados de investigación	Resultados Investigación Estudiante	Agosto investigación de estudiantes en proceso	5

Fortalecimiento de la educación con enfoque en calidad y reestructuración de planes de estudio que se acojan a los avances tecnológicos.	Revisar constantemente los avances tecnológicos y nuevos mecanismos con los que se trabaje en tránsito y educación	Novedades aplicables/Novedades encontradas	Informes de estudio, avances tecnológicos	Abril primer informe/Aplicación semestral	5
	Proponer nuevos contenidos en base a las nuevas tecnologías	% de cambios efectuados	Propuesta de contenidos	Junio inserción de contenidos a las materias	5
	Establecer metodologías adecuadas acogiendo los nuevos avances	% de estudiantes que acogieron la metodología	Metodología	Junio inducción de nuevas metodologías	5
	Impartir las clases normales teniendo en cuenta los nuevos contenidos	% de clases dictadas	Material de clases	Agosto del 2019 metodologías aplicadas	5
Capacitar periódicamente al personal para el pleno funcionamiento de la Escuela de conducción	Establecer las necesidades de capacitación	% de necesidades principales detectadas	Informe de necesidades	Abril 2019 áreas estudiadas	5
	Elaborar plan capacitación periódica	Objetivos Cumplidos	Plan de capacitación	Abril 2019 plan de capacitación	5
	Capacitar al personal por área	% de profesionales que capacitados	Registros de asistencia a las capacitaciones	Mayo 2019 se tendrá la primera capacitación del personal	5
	Evaluación del desempeño	% de satisfacción de las actividades desempeñadas	Evaluación de indicadores	Noviembre del 2019 Evaluación	5
Mantener un procesos de selección imparcial con respecto planta docente, instructores y personal administrativo que cumplan con todos	Establecer requisitos del perfil profesional	% mínimo de requisitos que deben cumplir	Requisitos	Agosto del 2019 tener una planta docente con el perfil profesional adecuado que cumpla con todos los requisitos de calidad	100
	Recibir hojas de vida	% de hojas de vida que cumplen con el mínimo de requisitos	Hojas de vida		100

los requerimientos en la calidad de educación.	Seleccionar de acuerdo al perfil profesional	% de profesional con los requisitos	Listado de Seleccionados		100
	Contratación	% de contratos nuevos	Contratos		100
	Inducción	% de profesionales que asisten a las inducciones	Asistencias a inducción		90
	Evaluación del desempeño	% de satisfacción de los estudiantes	Evaluación de Indicadores		0
Actualizar constantemente la página de la escuela como estrategia de difusión de proyectos y de avances que tenga la escuela de tal manera que atraiga a nuevos clientes por su educación de calidad	Selección de la información relevante	% de información relevante	Informe	Abril 2019 información seleccionada	5
	Diseño de la pagina	% de integración de la información	Diseño	Abril del 2019 Diseño establecido	5
	Desarrollo del diseño	% de avance de la pagina	Página WEB creada	Mayo del 2019 página rediseñada	5
Mantener los procesos y documentación como la ley de tránsito, resoluciones y reformas lo establecen.	Mantener información actualizada	% de estudios semestralmente	Informe	Abril primer estudio /estudios semestrales	5
	Establecer la mejora de acuerdo a las últimas actualizaciones	% de mejoras aprobadas	Informe de mejoras	Mayo establecer mejoras	5
	Aplicar las mejoras en cada uno de los procesos	% de mejoras implantadas	Informe de aplicación	Aplicar las mejoras continuamente	5

Anexo 3: Modelo de Gestión: Requisitos de la norma ISO 9001:2015

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
ESCUELA DE CONDUCCIÓN**



**MODELO DE GESTIÓN
REQUISITOS ISO 9001:2015**

VERSIÓN: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Ana Isabel Malte Ruano		
Revisado por:	MSc. Nelson López		
Aprobado por:	MSc. Nelson López		

INDÍCE

0. INTRODUCCIÓN.....	1
0.1. GENERALIDADES.....	1
0.1.1. Reseña histórica.....	1
0.1.2. Datos Generales.....	3
0.1.3. Misión	3
0.1.4. Visión	4
0.2. Principios de la gestión de la calidad	4
0.3. Enfoque a procesos.....	5
0.3.1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	5
0.3.2. Mapa de procesos	5
1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	6
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	7
3. TERMINOS Y DEFINICIONES.....	7
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	7
4.1. Comprensión de la organización y de su contexto	7
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	9
4.3. Determinación del Alcance del sistema de Gestión de la Calidad	10
4.4. Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos.....	10
5. LIDERAZGO	14
5.1. Liderazgo y compromiso.....	14
5.1.1. Generalidades	14
5.1.2. Enfoque al cliente	14
5.2. Política	14
5.2.1. Establecimiento de la política	14
5.2.2. Comunicación de la política de la calidad	15
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la Escuela de Conducción UTN	15
6. PLANIFICACIÓN	16
6.1. Acciones para bordar riesgos y oportunidades.....	16

6.2.	Objetivos de la calidad	28
6.3.	Planificación de los cambios	28
7.	APOYO	29
7.1.	Recursos	29
7.1.1.	Generalidades	29
7.1.2.	Personas	29
7.1.3.	Infraestructura	29
7.1.4.	Ambiente para la operación de los procesos	31
7.1.5.	Recursos de seguimiento y medición.....	32
7.1.6.	Conocimiento de la organización	32
7.2.	Competencia.....	33
7.3.	Toma de conciencia.....	33
7.4.	Comunicación.....	33
7.5.	Información documentada	34
7.5.1.	Generalidades	34
7.5.2.	Creación y actualización.....	34
7.5.3.	Control de la información documentada	34
8.	OPERACIÓN	35
8.1.	Planificación Operacional.....	35
8.2.	Requisitos para los servicios.....	35
8.2.1.	Comunicación con el cliente.....	35
8.2.2.	Determinación de los requisitos para el servicio.....	35
8.2.3.	Revisión de los requisitos para los servicios.....	36
8.2.4.	Cambios en los requisitos para el servicio	36
8.3.	Diseño y desarrollo de los servicios.....	36
8.3.1.	Generalidades	36
8.3.2.	Planificación del diseño y desarrollo	37
8.3.3.	Entradas para el Diseño y desarrollo	37
8.3.4.	Controles del diseño	37
8.3.5.	Salidas de diseño y desarrollo.....	37
8.3.6.	Cambios del diseño y desarrollo	37
8.4.	Controles de los servicios suministrados externamente	38
8.5.	Producción y provisión del servicio.....	38

8.5.1.	Control de la provisión del servicio	38
8.5.2.	Identificación y trazabilidad	38
8.5.3.	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	38
8.5.4.	Preservación	39
8.5.5.	Actividades posteriores a la entrega	39
8.5.6.	Control de los cambios	39
8.6.	Liberación de los Productos y servicios.....	39
8.7.	Control de las salidas No Conformes.....	39
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	40
9.1.	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	40
9.1.1.	Generalidades	40
9.1.2.	Satisfacción del cliente	40
9.1.3.	Análisis de la evaluación	40
9.2.	Auditoria interna.....	40
9.3.	Revisión por la dirección	41
9.3.1.	Generalidades	41
9.3.2.	Entradas de la revisión por la dirección	41
9.3.3.	Salidas de la revisión por la dirección	41
10.	MEJORA.....	42
10.1.	Generalidades	42
10.2.	No conformidad y acción correctiva.....	42
10.3.	Mejora continua.....	42

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 1

INTRODUCCIÓN

GENERALIDADES

Reseña histórica

En el año 2008 constituye una etapa fundamental en el desarrollo cultural, educativo y socioeconómico, y es así como a partir de este año la iniciativa de un importante sector de profesionales que sentían la necesidad de que el norte del país cuente con una Escuela de Conducción, que responda a los requerimientos propios del sector, se comienzan a dar los primeros inicios de lo que hoy es la escuela de Conducción de la Universidad Técnica del Norte.

Con el propósito de plantear soluciones a los problemas de accidentes de tránsito, e identificados los requerimientos urgentes para que se den respuestas a la solución y necesidades, se crea la Escuela de conducción.

En la época del Dr. Antonio Posso Salgado, Rector de la UTN se hicieron las gestiones para alcanzar la oficialización de la Escuela, mediante el proyecto de Creación en la que intervienen en la elaboración Dr. Miguel Naranjo, Msc. Marco Cerda, Esp. Aníbal Mora, el mismo que fue entregado en la Agencia Nacional de Tránsito con oficio Nro. 273-R-de fecha 12 de mayo del 2011

Con el apoyo decidido de las autoridades de la UTN se consolida institucionalmente, se trabaja en la elaboración de la documentación que exige la ley de Tránsito y su Reglamento. Se crea la Escuela de Conducción en la Universidad Técnica del Norte

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 2

La Escuela que cuenta con aspectos legales se nombra al Coronel Nelson López MSc. Director encargado y Coordinador pedagógico, Lic. Aníbal Mora Inspector, una secretaria contratada. El profesorado compuesto por profesionales imbabureños docentes de los diversos colegios, abogados de la República, Ingenieros Mecánicos que empezaron trabajando por compromiso social. Se logra la creación luego de varias acciones tendientes a la legalización como escuela; para ello se realizaron varias gestiones ante la ANT Transcurrido un año, se reinició la gestión produciéndose la resolución, en esta época nuestro proyecto sirvió de base para que se den reformas a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, en la que se establece que la capacitación de los futuros profesionales del volante no sea exclusivo de las escuelas de los Sindicatos de Choferes sino que se entregaban esta gran responsabilidad a las Universidades, Escuelas Politécnicas e Institutos Superiores, según oficio Nro. 4815-ANT-ANT-2012 de fecha Quito, D.M., 31 DE AGOSTO DEL 2012 resuelve iniciar el proceso de autorización por parte de la ANT para acoger en la UTN a la primera promoción de estudiantes se encarga la función de director Pedagógico de la Escuela al MSc. Nelson López.

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 3

Datos Generales

Datos generales	Ubicación geográfica
Razón Social: Escuela de capacitación en conducción UTN	
Categoría: Prestación de servicios	
Director General: MSc. Nelson López Monteros	
Ámbito Geográfico: Provincia de Imbabura	
Ubicación: Ibarra	
Dirección: Ciudadela Universitaria, Av. 17 de Julio 5-21 y José Córdova. Sector del Olivo.	
Teléfono: +593 (6) 2 99 78 00 Ext. 7751	

Misión

Formar conductores conscientes de su identidad, con gran sentido de respeto, responsabilidad y solidaridad; formación humanística, con conocimientos técnico científicos, comprometidos en el cambio social, tomar conciencia del rol que desempeña en

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 4

la sociedad, capaces de proporcionar e implantar alternativas de solución a los problemas de la colectividad, para promover el desarrollo integral del Ecuador

Visión

La Escuela de Conducción de la Universidad Técnica del Norte pretende alcanzar una verdadera excelencia académica, en la formación del futuro conductor profesional, crítico, creativo, humanistas, con valores éticos y cívicos, comprometidos con el cambio social y con la preservación del medio ambiente, a través de la generación y difusión del conocimiento.

Principios de la gestión de la calidad

El siguiente manual desarrolla de manera didáctica los requisitos de la norma ISO basados en los principios sobre los que esta fundad la norma como son:

Enfoque al cliente

Liderazgo

Compromiso de las personas

Enfoque a procesos

Mejora

Toma de decisiones basada en la evidencia

Gestión de las relaciones

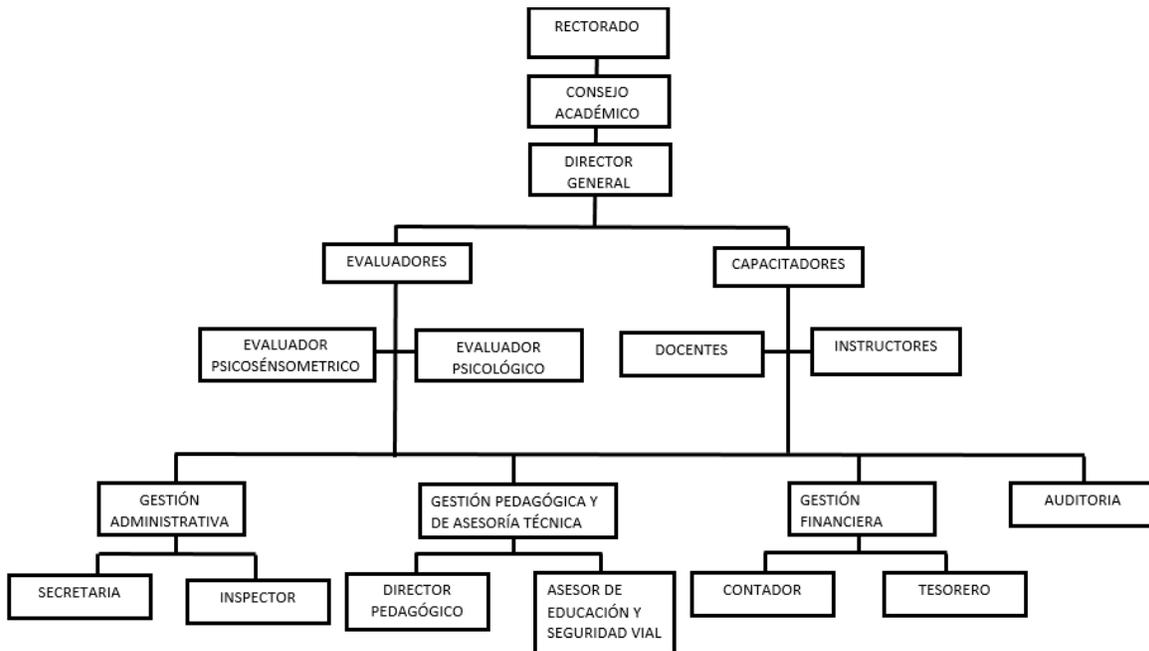
	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 5

Enfoque a procesos

La escuela de conducción UTN ha establecido el enfoque a procesos en base a tres partes importantes, como son su estructura organizacional por procesos y mapa de procesos.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

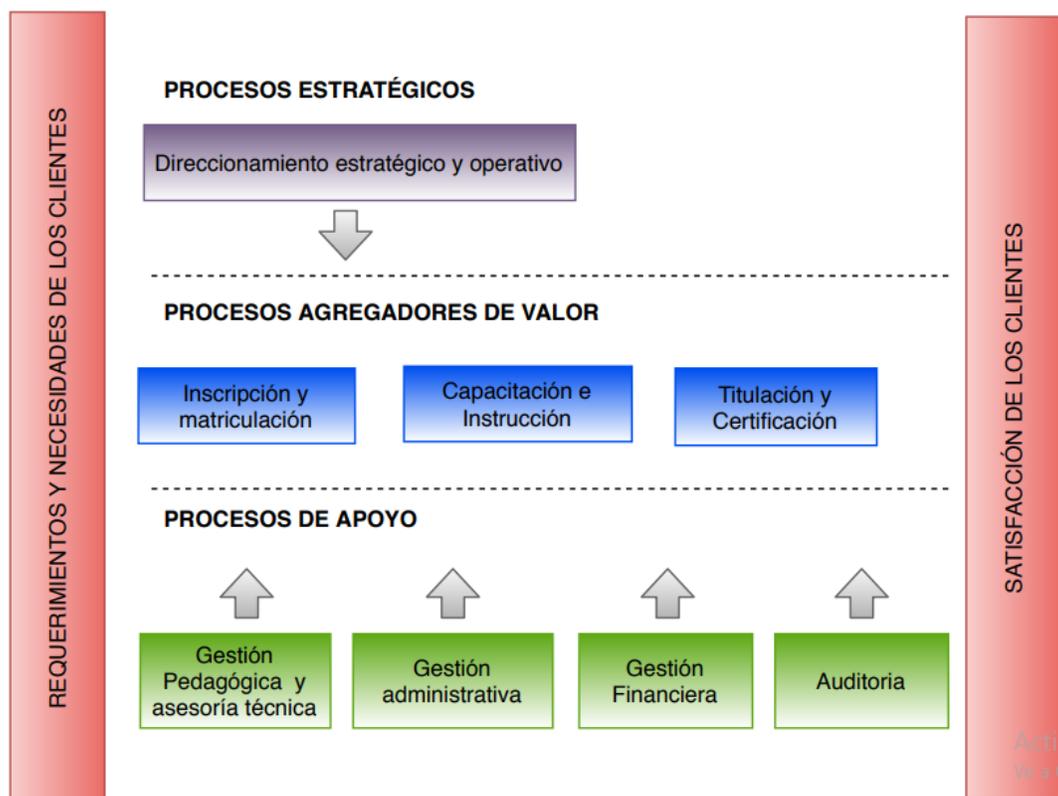
La escuela de Conducción de la UTN en cumplimiento con la norma ISO 9001:2015 estableció un organigrama por procesos considerando todos sus involucrados.



Mapa de procesos

Considerando los tres niveles de macro procesos el mapa de procesos se distribuyó de la siguiente manera

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 6



OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

La Escuela de Capacitación en Conducción de la Universidad del Norte tiene como fin cumplir con todos los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, los que sean aplicables y mejoren el sistema con enfoque en sus procesos persiguiendo la calidad en los mismos demostrando así:

La capacidad de generar un servicio conforme a las necesidades y expectativas de sus clientes, cumpliendo con los requisitos legales aplicables a la institución.

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 7

REFERENCIAS NORMATIVAS

Para la elaboración del manual la base fundamental fue establecida bajo la siguiente norma.

ISO 9000: 2015 *Fundamentos y definiciones*

ISO 9001:2015 *Sistema de gestión de la calidad: Requisitos*

Resolución N°10 de la Agencia Nacional de Tránsito

Reglamentos de la Universidad Técnica del Norte

Resolución N° 003 de 2012 Agencia Nacional de Tránsito

TERMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones de este manual vienen dadas por la Norma ISO 9000: 2015

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Comprensión de la organización y de su contexto

La Escuela de Conducción de la Universidad Técnica del Norte ha determinado las situaciones interna y externa a través una matriz DAFO la cual establece de manera sencilla y clara las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que se generan en la institución.

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 8

MATRIZ DAFO			
D	Debilidades	F	Fortalezas
1	Infraestructura dependiente de la Universidad Técnica del Norte	1	Escuela de Conducción autorización ANT
2	Varias reformas a la Ley de tránsito y la oferta académica.	2	Normativa adecuada y pertinente en el desempeño de la función académica.
3	No existe parque vial para prácticas de conducción propio de la Escuela de Conducción UTN	3	Talento Humano actualizado científica y tecnológicamente enfocados en el mejoramiento de la calidad académica.
4	Insuficiente desarrollo de la investigación enfocados a resolver problemas de accidentes de la Zona	4	Está totalmente adecuada con equipamiento, materiales y tecnología de punta.
5	Falta de publicación y difusión de los resultados de proyectos de investigación ejecutados por docentes y estudiantes.	5	Formación integral de los conductores profesionales.
6	Reglamentos internos de la Escuela de Conducción inexistentes.	6	Mantiene un procesos de vinculación con la sociedad fuerte y estructurado.
A	Amenazas	O	Oportunidades
1	Eventuales cambios a la Ley para Escuelas de conducción y el régimen de tránsito con grandes multas entre otras reformas	1	Organizaciones, gremios sociales, Instituciones Educativas demandan de los servicios de la Escuela.
2	Total dependencia de la universidad por lo que existe Inestabilidad económica	2	Ubicación de la provincia de fácil acceso para el resto de provincias
3	Nuevos escuelas politécnicas Institutos universidades y sindicatos con servicios similares	3	Existencia del CUYSIT para el desarrollo de investigación dentro de la Escuela de Conducción
4	Nuevas exigencias en normativas que certifiquen calidad	4	Crear fuentes de trabajo, mejorando las condiciones de vida de sus clientes
5	Facilidad para obtener el título de conductores profesionales	5	Reglamentos, resoluciones y acuerdos emitidos por la ANT para las escuelas de conducción

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 9

6	Costos elevados de la tecnología de última generación.	6	Facilidad de ingreso a la Escuela de estudiantes que desean obtener su licencia profesional.
---	--	---	--

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

De acuerdo a los servicios que presta la Escuela de conducción, sus necesidades y requisitos del cliente, legales y reglamentarios se ha de terminado que:

Las partes interesadas dentro del sistema de gestión de la calidad son: trabajadores, clientes, proveedores, y sociedad.

Los requisitos para cada parte se determinan de acuerdo a lo siguiente

Trabajadores: De acuerdo al papel que desarrollan dentro de la Escuela de Conducción se consideran trabajadores a: director administrativo, personal docente, instructores, secretaria, director pedagógico, evaluadores, asesor de seguridad vial, tesorero, contador e inspector, los cuales apoyan el proceso de prestación de un servicio de calidad a través de la designación de actividades y requerimientos de inducción y capacitación.

Clientes: se consideran clientes a todos aquellos que reciban el servicio de educación en conducción para la obtención de la licencia tipo C. los cuales buscan una capacitación de calidad.

Proveedores: se consideran proveedores a aquellos que satisfacen las necesidades, al complementar los requerimientos de la institución, manteniendo una constante comunicación y disposición para proporcionar los bienes o servicios que la institución solicite.

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 10

Determinación del Alcance del sistema de Gestión de la Calidad

La Escuela de Conducción de la UTN ha establecido el alcance del sistema como:

“Prestación de servicio de capacitación en conducción para la obtención de la licencia tipo c, aplicando los requisitos que están establecidos desde la Agencia Nacional de Tránsito y la Universidad Técnica de Norte como instituciones que aseguran la calidad del servicio”

Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos

La Escuela de Conducción de la UTN ha definido su sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los procesos establecidos, lo cuales según la aplicación de dentro de la institución se han caracterizado y realizado sus respectivos procedimientos que muestran los responsables del procesos y cada actividad con sus proveedores, entradas, salidas y clientes, incluyendo criterios de evaluación y registros dentro de todas las actividades, de modo que contribuirán a la gestión documental, calidad de la información, Auditorías internas y a la mejora continua.

Además, se han abordado riesgos y controles que se muestran en el apartado 6.1

A continuación, se presentan los macro procesos cada uno con sus procesos, indicadores, y documentos y registros que se generan en las diferentes actividades que se realizan.



**ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DEL NORTE**

**MODELO DE GESTIÓN
REQUISITOS ISO 9001:2015**

Versión: 01

Código: M.G. 01

Página **11**

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 12

MACROPROCESO	PROCESOS	INDICADORES	DOCUMENTOS Y REGISTROS
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Direccionamiento Estratégico y Operativo	Satisfacción del cliente = Número de clientes satisfechos/ Número de clientes Totales	Proforma de Presupuestos Formato de nómina Formato de títulos Formato de Informes Formato de Registros de asistencias Formato de resoluciones
PROCESOS DE AGREGADORES DE VALOR	Inscripción y Matriculación	Índice de Matriculas = Número de estudiantes Matriculados por Periodo/ capacidad total de estudiantes	Formato formulario de inscripción Formato certificado de exámenes Formato formulario de matrícula Formato solicitud de matrícula Formato Acta de matricula
	Capacitación	Cumplimiento de clases = Número de horas dictadas/ Número de horas planificadas	Planificación Académica Formato de Actas Formato de contratos Formato de Syllabus Formato de Asistencia Docentes Formato de Asistencia Estudiantes Formato de Informes
	Titulación y certificación	Índice de títulos emitidos = Total de estudiantes titulados /Total de estudiantes matriculados	Formato solicitud de desglose de documentos Formato de actas de aprobación Formato de autorizaciones Formato de registro de exámenes



**ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DEL NORTE**

**MODELO DE GESTIÓN
REQUISITOS ISO 9001:2015**

Versión: 01

Código: M.G. 01

Página 13

PROCESOS DE APOYO	Gestión Pedagógica y Asesoría	Objetivos cumplidos =Numero de objetivos cumplidos por planificación / Numero de objetivos propuesto por planificación	Planificaciones Lista de seleccionados Evaluación del cumplimiento Formato registros de asistencia a conferencias Instrumentos de evaluación Proyectos Formato de informe
	Gestión Financiera	Efectividad e ingreso = Ingresos recibidos/Ingresos propuestos	Formato de preforma presupuestaria Formato de registros de contabilidad Formatos de Informes
	Gestión Administrativa	Índice de desempeño administrativo = Actividades cumplidas/Actividades asignadas	Formato de matrículas Formato certificados Formato de registro de asistencia a exámenes Formato de asistencias estudiantes y administrativos Formato de reportes de faltas
	Auditoria	Cumplimiento = Requisitos cumplidos/ requisitos totales	Plan de auditorias Constancia de la comunicación Acta de seleccionados Instrumentos de auditoria Constancia de socialización Plan de acción Informe de auditoria Constancia de recibido

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 14

LIDERAZGO

Liderazgo y compromiso

Generalidades

La Escuela de Conducción de la UTN, tiene como alta dirección principalmente al Director administrativo quien asume la responsabilidad y representación de la institución, que entre sus principales funciones es velar por el prestigio y gestión de la calidad de sus procesos.

La gestión que realiza el Director Administrativo está conforme a las necesidades de la Escuela de Conducción y los requisitos del sistema de gestión de calidad, lo cual asegura el eficiente funcionamiento y mejora continua.

Enfoque al cliente

La escuela de Conducción de la UTN está sujeta a cumplir con los reglamentos y resoluciones de la Agencia Nacional de Tránsito y Universidad Técnica del Norte, que son los entes que verifican el cumplimiento de todos sus requisitos, contribuyendo así a la prestación de un servicio de calidad. Además, se aplica semestralmente una encuesta de satisfacción del servicio y comentarios que apoyen a la mejora del sistema

Política

Establecimiento de la política

La Escuela de Conducción he determinado su política de acuerdo a los siguientes puntos:

ES apropiada al propósito y contexto de la organización

Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 15

Incluya compromiso de cumplir con los requisitos aplicables

Se preste para la mejora continua.

Comunicación de la política de la calidad

Teniendo en cuenta los parámetros la política se redacta de la siguiente manera:

“La Escuela de Conducción UTN es una empresa dedicada a formar conductores profesionales para la Zona 1 y en general todo el país.

Comprometidos a la mejora continua en sus procesos, brinda una educación de calidad que cubra con las expectativas y necesidades de todos nuestros clientes

Desarrollando cada una de las actividades con ética, transparencia, imparcialidad y confidencialidad, cumpliendo con todos los requisitos normativos legales que emite la Agencia Nacional de Tránsito, Reglamentos internos de la Universidad Técnica del Norte y la Escuela de Conducción

Teniendo como base la responsabilidad social y ambiental que fomenta en sus clientes, administrativos y docentes, llegando a ser una de las mejores Escuelas de Conducción del País”.

Roles, responsabilidades y autoridades en la Escuela de Conducción UTN

El sistema de gestión de calidad de la Escuela de Conducción está conforme a las necesidades de la institución, cubriendo todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

En tanto a las responsabilidades del firme cumplimiento y seguimiento de modelo de Gestión recae sobre el director administrativo quien comunicara y se cerciorara de:

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 16

Se diseñen, establezcan, implementen y den seguimiento a los procesos que se generen dentro de la institución.

Promover el enfoque al cliente, logrando así la satisfacción total del mismo.

Y asegurar la integridad del sistema de gestión, cuando se presenten cambios a este.

PLANIFICACIÓN

Acciones para bordar riesgos y oportunidades

De acuerdo a los procesos que se maneja dentro de la Escuela de Conducción de la UTN, ha establecido riesgos que pueden afectar de alguna manera a la eficiencia de la institución, por lo que se ha creado una matriz de riesgos y controles para estabilizar y mantener bajo control los procesos.

Para la valoración de los procesos se ha establecido escalas de evaluación de acuerdo a los criterios establecidos dentro de la matriz tal y como se presenta a continuación:

Criterios

Proceso: Los procesos se encuentran descritos de acuerdo al mapa de procesos de la Escuela de Conducción

Riesgo: se determinaron riesgos a aquellas actividades que al realizarlas pueden ocurrir errores y estos pueden afectar de alguna manera al proceso y eficiencia del sistema.

Calificación: En dependencia de la magnitud de riesgo y de la ocurrencia se calificó de acuerdo a dos parámetros como son:

Probabilidad: se entiende como que tan posible se puede materializar el riesgo

Impacto: consecuencias que puede ocasionar la materialización del riesgo.

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 17

La escala de probabilidad se estableció de acuerdo a la siguiente tabla:

DESCRIPTOR	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
Raro	La ocurrencia del evento es casi nula y puede ocurrir en casos especiales	No se ha presentado en los últimos 5 años
Poco probable	El evento puede ocurrir en cualquier momento	Al menos 1 vez en los últimos 5 años
Posible	El evento podría ocurrir en cualquier momento	Al menos 1 vez en los 2 últimos años
Muy Probable	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	Al menos 1 vez en el año
Casi seguro	El evento ocurrirá en la mayoría de circunstancias	Más de 1 vez al año

Y la escala de impacto viene dada por:

DESCRIPTOR	DESCRIPCIÓN
Despreciable	Efectos mínimos
Menores	Bajo impacto
Moderado	Medianas consecuencias
Mayores	Altas consecuencias
Catastrófico	Desastrosas consecuencias

Evaluación del Riesgo

Para la evaluación del Riesgo se tienen en cuenta el mapa de clasificación del riesgo y las zonas que la conforman teniendo como base por una parte la calificación en cuanto a la probabilidad e impacto y por parte a las zonas que se encuentran categorizadas en colores y letras que explican en donde se encuentra el riesgo, para entender las zonas se presentan la tabla N°4 y el mapa de riesgo se establece tal y como se muestra en la tabla 5.

ZONA DE RIESGO	ACCIÓN POSIBLE
-----------------------	-----------------------

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 18

B: Zona de riesgo bajo	Asumir el riesgo
M: Zona de riesgo moderado	Asumir el riesgo, reducir el riesgo
A: Zona de riesgo alto	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir el riesgo
E: Zona de riesgo alto o extremo	Reducir el riesgo, evitar, compartir, transferir el riesgo o acciones correctivas

PROBABILIDAD CONSECUENCIAS	Raro (1)	Poco Probable (2)	Posible (3)	Muy Probable (4)	Casi seguro (5)
Despreciable (1)	B	B	B	M	M
Menores (2)	B	B	M	M	M
Moderado (3)	M	M	M	A	A
Mayores (4)	M	M	A	A	E
Catastrófico (5)	M	A	A	E	E

Controles

Los controles se establecen de acuerdo a las actividades que se realizan como parte de los procesos, para prevenir las consecuencias o impactos que estos pueden generar.

Tipo de control

De acuerdo al control se pueden clasificar en preventivos y correctivos en dependencia de la necesidad de las actividades.

Valoración del control

Para establecer la valoración del control se subdivide en dos criterios importantes como son el estado del control y la eficacia del control, la puntuación de acuerdo a la situación en la que se encuentra el control se fundamentara de acuerdo a la tabla 6

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 19

PARÁMETROS	CRITERIOS	PUNTAJES
ESTADO DEL CONTROL	No existe herramienta para ejercer el control	0
	Posee una herramienta para ejercer control sin un uso sistemático	10
	Posee una herramienta para ejercer control que se usa de manera sistemática y técnica	50
EFICACIA DEL CONTROL (Seguimiento al control)	No hay seguimiento a la eficacia del control	0
	Están definidos los responsables de la ejecución del control y seguimiento, pero no se hace en la frecuencia y no se toma decisiones sobre los resultados del seguimiento a los controles	10
	Están definidos los responsables de la ejecución del control y seguimiento, la frecuencia de ejecución del control y el seguimiento es adecuado y se toman decisiones sobre los resultados del seguimiento a los controles.	50

La suma de estos dos criterios corresponde a rangos sobre los que se puede dar una nueva calificación de acuerdo a el control aplicado, la nueva calificación se establecerá de acuerdo a la tabla N°7

RANGOS DE CALIFICACIÓN DE CONTROLES	DEPENDIENDO SI EL CONTROL AFECTA PROBABILIDAD O CONSECUENCIA	
	CUADRANTES A DISMINUIR E LA PROBABILIDAD	CUADRANTES A DISMINUIR EN LA CONSECUENCIA
Entre 0 - 50	0	0
Entre 52 - 75	1	1
Entre 76 - 100	2	2

Desarrollada la fundamentación sobre la que se basara la matriz de riesgos se presenta a continuación la Matriz de riesgos de la Escuela de Conducción de la Universidad Técnica del Norte.



**ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DEL NORTE**

**MODELO DE GESTIÓN
REQUISITOS ISO 9001:2015**

Versión: 01

Código: M.G. 01

Página 20



ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

MATRIZ DE RIESGOS DE LOS PROCESOS

PROCESO	RIESGO	CALIFICACIÓN		EVALUACIÓN DE RIESGOS	CONTROLES	TIPO DE CONTROL	VALORACIÓN DEL CONTROL			NUEVA CALIFICACIÓN		NUEVA EVALUACIÓN	TRATAMIENTO	RESPONSABLE
		PROBABILIDAD	IMPACTO				ESTADO	EFICACIA	TOTAL	PROBABILIDAD	CONSECUENCIA			
OBJETIVO	Establecer los riesgos de los procesos conforme a las actividades que se desarrollan y oportunidades de mejora de acuerdo al control que se pueda realizar.					ALCANCE	La matriz de riesgos abarca todos los procesos que existen dentro de la Escuela de Conducción con el fin de controlar y tratar los riesgos de manera adecuada y eficiente.							
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y OPERATIVO	Incumplimiento de planificaciones anuales	Poco probable	Mayores	M	Seguimiento de actividades planificadas	Preventivo	10	10	20	0	0	M	Mantener seguimiento de actividades	Director Administrativo y Consejo Académico
	Selección personal administrativo y docente erróneo	Raro	Mayores	M	Revisión de perfiles profesionales	Preventivo	10	50	60	1	1	M	Establecer requisitos detallados	
	Presupuestos anuales subestimados o sobrestimados	Posible	Moderado	M	Revisión exacta de las necesidades básicas y urgentes	Preventivo	10	0	10	0	0	M	Mantener un estudio detallado de necesidades con la debida preforma presupuestaria	



**ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DEL NORTE**

**MODELO DE GESTIÓN
REQUISITOS ISO 9001:2015**

Versión: 01

Código: M.G. 01

Página 21

Incumplimiento de funciones académicas de los docentes	Raro	Mayores	M	Justificación y realización de laborables	Correctivo	10	50	60	1	1	M	Mantener el proceso de justificación y recuperación de horas laborales
Consultas y reclamos sin resolver	Posible	Mayores	A	Respuesta inmediata a cada caso	Correctivo	10	50	60	1	1	M	Mantener difusión de la información y resolución de reclamos diarios
Omisión de los reglamentos y resoluciones dictadas por la ANT y UTN	Raro	Mayores	M	Contemplar primeramente los reglamentos para cada propuesta o actividad	Preventivo	10	50	60	1	1	M	Establecer los proyectos y demás actividades bajo los reglamentos de la ANT Y UTN
Pasar por alto conductas o bajo desempeño de los estudiantes y declarar aptos para rendir exámenes de suficiencia	Raro	Catastrófico	M	Verificar el rendimiento y conductas de los estudiantes	Preventivo	10	50	60	1	1	M	Mantener un proceso de seguimiento de los estudiantes en durante el curso
Exceder u olvidar adquisidores que deban realizarse para el pleno funcionamiento	Raro	Mayores	M	Controlar los bienes muebles e inmuebles en buen y mal estado con el fin	Preventivo	50	10	60	1	1	M	Mantener el control de los bienes que deben ser renovados y los que puedan



**ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DEL NORTE**

**MODELO DE GESTIÓN
REQUISITOS ISO 9001:2015**

Versión: 01

Código: M.G. 01

Página 23

	Error en evaluaciones psicosenométricas, psicológicas o médicas.	Raro	Mayores	M	Calibrar equipos periódicamente de acuerdo a las fichas y realizar estudios exhaustivos	Preventivo	50	50	100	2	2	B	Mantener un plan de mantenimiento o y calibración	
CAPACITACIÓN	Syllabus desactualizados	Posible	Moderado	M	Actualizar syllabus de acuerdo al semestre	Preventivo	50	50	100	2	2	B	Realizar el syllabus de acuerdo a los contenidos	Docentes e instructores
	No comunicar ni discutir el syllabus con los estudiantes	Muy Probable	Menores	M	Llevar registro de presentación del syllabus	Ninguno	10	50	60	1	1	B	Mantener un registro de la discusión del syllabus	
	Inasistencia a clases tanto docentes como estudiantes	Muy Probable	Moderado	A	Registro biométrico	Correctivo	50	50	100	2	2	B	Mantener constante la asistencia biométrica	
	Disponibilidad de aulas y laboratorios	Posible	Moderado	M	Realizar la distribución horaria de acuerdo a la disponibilidad segura de aulas	Preventivo	50	50	100	2	2	B	Mantener la disponibilidad de aulas y laboratorios para clases y prácticas	
	Metodología de enseñanza errónea	Poco probable	Mayores	M	Verificar resultados de satisfacción de metodología aplicada	Correctivo	50	10	60	1	1	M	Ajustar metodología de enseñanza a contenidos impartidos	



**ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DEL NORTE**

**MODELO DE GESTIÓN
REQUISITOS ISO 9001:2015**

Versión: 01

Código: M.G. 01

Página 24

	Perdida de materias	Muy Probable	Catastrófico	E	Establecer Programas de recuperación	Correctivo	10	50	60	1	1	A	Mantener programas de recuperación	
TITULACIÓN Y CERTIFICACIÓN	Reprobar el curso	Poco probable	Mayores	M	Establecer el seguimiento a los estudiantes durante el curso	Preventivo	10	10	20	0	0	M	Mantener programas de recuperación y tutorías	
	Retiro de estudiantes	Raro	Menores	B	No cuenta con un control	Ninguno	0	0	0	0	0	B	Mantener un programa de motivación	
	Inasistencia de los estudiantes a examen de suficiencia	Raro	Moderado	M	Control de asistencia de estudiantes	Correctivo	50	50	100	2	2	B	Establecer un sistema de justificación y actividades de recuperación	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Incumplimiento con el horario de trabajo	Muy Probable	Moderado	A	Registro biométrico para todo el personal	Correctivo	50	50	100	2	2	B	Mantener el registro biométrico	Secretaria e inspector
	Documentación sin registrar	Posible	Moderado	M	Control de archivos	Preventivo	10	50	60	1	1	B	Mantener codificación de documentos y orden en los archivos	



**ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DEL NORTE**

**MODELO DE GESTIÓN
REQUISITOS ISO 9001:2015**

Versión: 01

Código: M.G. 01

Página 25

	Errores en la elaboración de documentación solicitada	Posible	Menores	M	Revisión solicitantes	Correctivo	10	50	60	1	1	B	Mantener una revisión de lo solicitado y requisitos del documentos	
	Pasar por alto el registro de asistencia y puntualidad del personal y estudiantes de la Escuela de Conducción	Poco probable	Moderado	M	Registro biométrico para todo el personal y estudiantes	Correctivo	50	50	100	2	2	B	Mantener el registro Biométrico	
	Documentos y archivos desactualizados	Posible	Moderado	M	Códigos establecidos y formatos actualizados	Preventivo	10	10	20	0	0	M	Mantener vigilancia en la codificación y actualización de formatos de archivo	
GESTIÓN PEDAGÓGICA Y DE ASESORIA TÉCNICA	Planificaciones de actividades educativas desactualizadas	Posible	Moderado	M	Planificaciones aprobadas por consejo académico	Correctivo	10	50	60	1	1	B	Evaluación de cumplimiento de objetivos y establecimiento de nuevos	Director pedagógico y Asesor de seguridad vial
	Inasistencia de docentes a inducciones de metodologías de enseñanza y educación y seguridad vial	Raro	Moderado	M	Registro de asistencia a inducción	Correctivo	10	50	60	1	1	B	Mantener fechas establecidas y registros de inducción obligatoria	



**ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DEL NORTE**

**MODELO DE GESTIÓN
REQUISITOS ISO 9001:2015**

Versión: 01

Código: M.G. 01

Página 26

	Material didáctico desactualizado	Possible	Moderado	M	Aprobación para impresión y distribución	Correctivo	10	10	20	0	0	M	Mantener semestralmente actualización de material didáctico	
	Incumplimiento de programas de estudio por parte de los docentes	Poco probable	Mayores	M	Informe de actividades semestrales	Ninguno	10	50	60	1	1	M	Recibir semestralmente informe de actividades	
	Instrumentos de evaluación propuestos, en desacuerdo con lo dictado en clases.	Possible	Mayores	A	Evaluaciones de acuerdo a contenidos establecidos	Correctivo	10	50	60	1	1	M	Controlar los contenidos y evaluaciones tomadas a los estudiantes	
	Proyectos de construcción del parque vial olvidado	Muy Probable	Moderado	A	No cuenta con un control	Ninguno	0	0	0	0	0	A	Gestión del proyecto de construcción del parque vial	
GESTIÓN FINANCIERA	Registro incorrecto de los ingresos y egresos	Raro	Mayores	M	Comprobantes anexados a los registros	Correctivo	10	50	60	1	1	M	Registrar de manera continua los egresos e ingresos que se realicen de acuerdo a los comprobantes	Tesorero y Contador
	Incumplimiento de pagos en fechas establecidas	Poco probable	Mayores	A	Controlar las fechas límite de pago	Preventivo	50	50	100	2	2	B	Cumplir con las fechas límite de realización de pagos	



**ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DEL NORTE**

**MODELO DE GESTIÓN
REQUISITOS ISO 9001:2015**

Versión: 01

Código: M.G. 01

Página 27

	Declaración de impuestos atrasada	Raro	Mayores	M	Registros de pago de impuestos	Preventivo	50	50	100	2	2	B	Revisar fechas de pagar impuestos y realizarlos de manera inmediata	
	Libros contables desactualizados	Raro	Mayores	M	Auditorías contables periódicas	Correctivo	10	50	60	1	1	M	Mantener periódicamente auditorías internas	
	Inventarios de bienes muebles e inmuebles desactualizados	Posible	Moderado	M	Registro de bajas en bienes muebles e inmuebles	Preventivo	10	10	20	0	0	M	Controlar los bienes que tiene la escuela	
Elaborado por	Ana Isabel Malte Ruano				Revisado por	MSc. Nelson López				Aprobado por	MSc. Nelson López			
Cargo	Estudiante				Cargo	Director Administrativo				Cargo	Director Administrativo			
Firma					Firma					Firma				

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 28

Objetivos de la calidad

Los objetivos de la calidad de la Escuela de Conducción se basan en la política de la calidad y se desarrollan en el plan estratégico.

Objetivos

Establecer la autonomía de las decisiones y gestión de bienes y servicios para el mejor desarrollo de todas sus actividades, generando así un servicio de calidad para todos sus clientes y servidores.

Mantener constante la mejora continua de todos sus procesos a través del seguimiento del sistema de gestión de la calidad y la evaluación de los resultados.

Fortalecer la gestión investigativa y administrativa de la Escuela de conducción a través de procesos de selección, evaluación y control de los resultados, procurando así la prestación de un servicio conforme a las necesidades y requerimientos de sus clientes.

Asegurar la mejora continua en todos los procesos que se realizan a través del seguimiento y evaluación de las conformidades y no conformidades que aparezcan en su desarrollo.

Planificación de los cambios

El seguimiento y evaluación de los procesos de la escuela de conducción asegura la mejora continua a través de los cambios manteniendo la integridad de sistema de gestión.

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 29

APOYO

Recursos

Generalidades

La Escuela de Conducción en conjunto Con la Universidad Técnica del Norte han determinado y proporcionado los recursos necesarios para el continuo funcionamiento de acuerdo a las necesidades de la institución y de sus clientes.

Personas

La Escuela de Conducción de la Universidad Técnica del Norte de acuerdo a las necesidades de la institución y el pleno desarrollo del sistema de gestión ha dispuesto el personal conforme al el organigrama institucional y la contratación se hace de acuerdo a los perfiles profesionales que requiere la institución.

Infraestructura

La institución ha determinado, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr de tal manera la conformidad de sus servicios:

Se ha considerado como infraestructura necesaria tanto la tecnología y los espacios físicos sobre los que opera teniendo así los siguiente:

Tecnologías de la información y telecomunicaciones

Servidores Blade de Alta Disponibilidad

Sistema de Cableado Estructurado Categoría 6

Servicios de Internet

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 30

Servicios de Telefonía IP

Sistema de Seguridad de Red (firewall)

Sistema de Switchs de Core (Distribución y acceso de altas prestaciones)

Sistema de Enlace de Fibra Óptica

Sistema de Radio Enlace Base de Datos Oracle

Laboratorios

NOMBRE DEL LABORATORIO	Nº DE LABORATORIOS	EDIFICIO
Laboratorios Informática N° 1 Laboratorio de Informática N° 2	2	Edificio Antiguo Posgrado FICA
Laboratorio de Geomática	1	Edificio Antiguo Posgrado
Taller de Mecánica Automotriz	1	Taller de mecánica
Laboratorio de Electricidad	1	Edificio Antiguo Posgrado
Laboratorio Psicosensométrico	1	Antiguo Hospital San Vicente de Paul

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 31

Oficinas y aulas

N°	FUNCIÓN	TIPO
1	Director General Administrativo	Oficina
1	Director pedagógico	Oficina
1	Inspector	Oficina
1	Secretaria	Oficina
1	Archivo	Oficina
5	Aulas de clases	Aula
1	Sala de profesores	Sala

Ambiente para la operación de los procesos

La Escuela de Conducción de la UTN de acuerdo a las necesidades del personal a adecuado para cada trabajador un puesto de trabajo en el cual pueda desarrollar sus funciones eficientemente y con las condiciones ambientales que no le afecten de ninguna manera a su estado físico y emocional, logrando así mantener a sus colaboradores dispuestos a continuar y a mejorar en cada una de sus actividades.

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 32

Recursos de seguimiento y medición

Generalidades

La institución como ente de prestigio a nivel de la zona 1 debe mantener el seguimiento y medición de los servicios que presta, los instrumentos que utiliza y los equipos, por lo que ha establecido recursos que contribuyan a calificar la eficiencia en los procesos.

La Escuela de Conducción tiene como instrumento de seguimiento y medición la plataforma de evaluación docente y personal administrativo en el cual un porcentaje califican los estudiantes como clientes que toman el servicio, otro los mismos trabajadores como autoevaluación y un porcentaje el director administrativo que es quien vela por el cumplimiento de las actividades.

Por otra parte, se encuentran los equipos que utilizan para las evaluaciones y pruebas de conducción los que son directamente proveídos por la Universidad Técnica del Norte quien es la que controla y mantiene la calibración, verificación y mantenimiento de los equipos.

Trazabilidad de las mediciones

La trazabilidad de las mediciones se hace de acuerdo a la valoración de las tres partes interesadas en el proceso de calidad del servicio, en cuanto a la de los equipos se mantiene la seguridad que se hacen de acuerdo a lo establecido en la Universidad Técnica del Norte.

Conocimiento de la organización

La Escuela de Conducción de la UTN ha determinado el conocimiento de la institución a través del manual de procedimientos que es una fuente interna y tiene los conocimientos necesarios para la operación de los procesos logrando así la conformidad en el servicio, además, tiene los

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 33

reglamentos y resoluciones que son fuente externa y describen las funciones y cargos de trabajo necesarios para el buen desempeño.

Competencia

Las competencias del personal se determinan de acuerdo al puesto que se vayan ocupar el cual se encuentra de acuerdo al capítulo V de la resolución N° 10 de la ANT, así como también el establecimiento de inducción y capacitación por parte de la institución.

Toma de conciencia.

La Escuela de Conducción a través de la política y objetivos de calidad pueden asegurar el objetivo de la institución, por lo que ha puesto a disposición del personal la política de calidad con el fin de que su trabajo lo desarrollen conforme a lo que la institución quiere lograr.

Comunicación

La dirección estratégica y operativa de la Escuela de Conducción, mantiene un flujo de información constante por medios como QUIPUX que hace parte del sistema integrado de la Universidad Técnica del Norte, por otra parte, cabe resaltar los múltiples medios como correos institucionales para cliente internos y página de la escuela y redes sociales para informes generales de sus servicios.

Además, la comunicación está referida a lograr mantener la coordinación de actividades con enfoque a cumplir con su política y objetivos de calidad.

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 34

Información documentada

Generalidades

La documentación generada tras establecer la norma ISO 9001:2015 se conforma de:

Política y objetivos de la calidad documentados

Manual de gestión de la calidad

Manual de procedimientos

Matriz de Riesgos

Formatos

Creación y actualización

Todos los documentos están controlados con la tabla de revisiones y control de los cambios. Con lo que garantizan que se tenga la base inicial y la forma de medir la mejora en cuanto al proceso o procedimiento,

Estos documentos contienen las firmas de elaboración, revisión, y aprobación lo que asegura que el procedimiento este de acuerdo a las actividades establecidas.

Control de la información documentada

El documento presente contiene información portante como política y objetivos de calidad en los apartados 5.2 y 6.2, puesto a disposición de la institución, que se lo encontrara para el caso en el archivo activo de la Escuela. Además, que se está controlando por las versiones realizadas.

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 35

OPERACIÓN

Planificación Operacional

La escuela mantiene un proceso de direccionamiento estratégico y operativo (P.E.G.E.O.001) en el cual desarrolla la planificación y establecimiento de los requisitos para el servicio, así como también la gestión de recursos logrando la conformidad y satisfacción del cliente, velando por el prestigio y el pleno cumplimiento de las planificaciones.

Requisitos para los servicios

Comunicación con el cliente

La Escuela de Conducción de la UTN tiene cuatro vías por las cuales puede informar a los clientes, una es personalmente con la secretaria o director administrativo que serán las personas encargadas de resolver todas las preguntas o reclamos, la segunda es la página WEB de la Escuela que mantiene información acerca de nuevos ciclos, requisitos y fechas de inscripción matriculación, lo mismo se puede encontrar en la cartelera de la Escuela ubicada dentro del edificio del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica del Norte y la última se encuentran dispuestos números telefónicos que serán de gran beneficio para tener una comunicación directa y a larga distancia.

Determinación de los requisitos para el servicio

Los requisitos del servicio están conforme a los reglamentos y resoluciones de la Agencia Nacional de Tránsito para las Escuela de Conducción dentro de una Universidad.

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 36

Revisión de los requisitos para los servicios

La Escuela de Conducción de la UTN se ha establecido conforme a los requisitos de la Agencia Nacional de Tránsito y se mejora continuamente en capacitación y servicio de información de acuerdo a los requisitos del cliente contemplado dentro de la evaluación de satisfacción del cliente.

Cambios en los requisitos para el servicio

La escuela de conducción se encuentra sujeta las reformas que realice la Agencia Nacional de Tránsito a sus resoluciones, reglamentos de la Universidad Técnica de Norte y opiniones dentro de las evaluaciones a los clientes. Los cambios de los requisitos se toman en cuenta semestralmente conforme se aplican los cambios desde las partes que intervienen.

Lo cual se puede evidenciar de acuerdo a:

Planificación anual (P.D.E.O.001)

Planificación académica (P.C.I.002)

Diseño y desarrollo de los servicios.

Generalidades

La Escuela de Conducción establece el diseño del sistema de gestión basado en la norma ISO 9001:2015, necesidades de la institución, servicio que presta y los procesos que desarrolla, con el fin de prestar un servicio de calidad.

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 37

Planificación del diseño y desarrollo

El diseño se ha establecido de acuerdo a la magnitud de la empresa y servicio que presta, el desarrollo del sistema se encuentra redactado como objetivo y estrategia dentro del plan estratégico donde se describen las actividades a realizarse para lograr la aplicación y eficiencia del modelo.

Entradas para el Diseño y desarrollo

Las entradas que se establecen para el diseño del modelo consta con los requisitos de la misma norma, como son los procesos, responsables, involucrados e información necesaria.

Controles del diseño

La aplicación y control de todos los procesos se mantienen de acuerdo a la correcta elaboración de procedimientos y revisión de los involucrados y con el respectivo control de cambios en las versiones que se realicen manteniendo la integridad del sistema.

Salidas de diseño y desarrollo

En el diseño se tiene en cuenta todos los procesos que se llevan a cabo para la prestación del servicio los cuales ha sido caracterizados teniendo en cuenta la interacción de los proveedores entradas, actividades, salidas y clientes conformes al proceso que se esté llevado a cabo.

Cambios del diseño y desarrollo

Los cambios en el diseño del servicio se establecen de acuerdo a la evaluación de satisfacción del cliente y seguimiento del desempeño de los estudiantes durante la prestación del servicio.

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 38

Controles de los servicios suministrados externamente

La Escuela no presta ningún servicio externo a la institución

Producción y provisión del servicio

Control de la provisión del servicio

La Escuela de Conducción mantiene controlado la provisión del servicio a través de los procedimientos de inscripción – matriculación (P.I.M.001), capacitación (P.C.002) y titulación – certificación (P.T.C.003), que son los procesos que pueden evidenciarse desde la perspectiva del cliente, dentro de estos se puede medir la satisfacción de los estudiantes, realizar el seguimiento de estudiantes durante el periodo académico, mantener la infraestructura adecuada, profesionales competentes e implementación de acciones para el desarrollo de las capacitaciones.

Identificación y trazabilidad

La Escuela de Conducción en cuanto al servicio prestado tiene una sola salida que son los estudiantes graduados del curso y por ende que hayan obtenido la licencia, por lo que asegura que el servicio prestado este conforme a los requerimientos de la Agencia nacional de tránsito para los conductores profesionales con licencia tipo C y se evidencie del proceso de capacitación a través de la documentación generada.

Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Para el caso de sus clientes la escuela no mantiene propiedad de sus estudiantes solo registros de que mantuvieron el proceso de capacitación.

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 39

Preservación

Se establece preservación a los registros de estudiantes titulados y certificados con el fin de mantener un índice de titulaciones de la escuela de conducción.

Actividades posteriores a la entrega

El alcance de la institución llega hasta el acompañamiento en el proceso dentro de la Agencia Provincial de Tránsito quien es la que verifica los conocimientos adquiridos durante la capacitación y entrega de acuerdo a ello la licencia tipo C.

Control de los cambios

La institución revisa y controla los cambios dentro de la prestación del servicio, teniendo en cuenta los procesos que interactúan para el apoyo a la calidad del servicio.

Liberación de los Productos y servicios.

La Escuela de conducción aplica la suficiencia o examen final de conocimientos adquiridos dentro de la institución que es el medio de verificar que el servicio brindado fue el adecuado y pertinente a los requisitos de la Agencia Nacional de Tránsito.

Control de las salidas No Conformes

El proceso de la escuela de conducción en la prestación del servicio, impide las salidas no conformes mediante el seguimiento del curso, por lo que es nulo que existan salidas no conformes.

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 40

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

Generalidades

La escuela de conducción ha considerado el seguimiento, medición, análisis y evaluación como parte esencial de las actividades que realizan, lo que asegura la eficiencia del sistema de gestión basado en los procesos en los que se establece la empresa.

Satisfacción del cliente

La Universidad Técnica de Norte como institución representante, mantiene en todas sus dependencias la evaluación de satisfacción de sus estudiantes, en la calidad de educación brindada por sus docentes y autoridades en cada una de ellas.

Análisis de la evaluación

El análisis y evaluación de la información vienen de los datos recogidos de las evaluaciones a docentes y autoridades efectuadas por los estudiantes, lo que permitirá evaluar

Las conformidades del servicio con las expectativas del cliente

El desempeño de la aplicación del sistema de gestión en la aplicación a sus procesos

La realización de las planificaciones

Auditoria interna

La escuela de conducción mantiene una auditoria interna para medir la eficiencia del sistema, dichas auditorias se realizan cada año de acuerdo al procedimiento de apoyo al sistema (P.A.004)

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 41

Revisión por la dirección

Generalidades

El director administrativo asegura que el modelo de gestión se revise y evalúe de tal manera que se realice mejoras garantizando la integridad, y eficiencia.

Entradas de la revisión por la dirección

Las entradas para la revisión son

Información

Resultados de auditoria

Comentarios de los clientes

Resultado de los procedimientos

Evaluaciones del contexto

Recomendaciones de mejora continua

Salidas de la revisión por la dirección

Después de la revisión de todas las entradas se analiza y obtiene resultados de los que se puede obtener

Planificaciones de mejora

Acciones correctivas

Necesidades de recursos

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
	MODELO DE GESTIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	Versión: 01
		Código: M.G. 01
		Página 42

MEJORA

Generalidades

La institución a través de los estudios situacionales y matrices de riesgo a establecido oportunidades de mejora y control de los procesos para aumentar la satisfacción del cliente.

La mejora incluye cumplir al 100% del cumplimiento de los requisitos establecidas por las normas.

Corregir errores en los procesos

Mejorar el desempeño de la eficacia

No conformidad y acción correctiva

De acuerdo a la satisfacción del cliente y revisión de las auditorias se establece un plan para resolver las no conformidades y corregir las actividades o acciones que generen inconformidad con el sistema de gestión.

Mejora continua

La Escuela de Conducción de la UTN está comprometida con la mejora continua al establecer la norma ISO 9001:2015 como base de su modelo de gestión, contribuyendo de esta manera a mantener un servicio de calidad que genere confianza y satisfacción del cliente.

Anexo 4: Formato ficha de caracterización de procesos

ESCUELA DE CONDUCCIÓN UTN - CARACTERIZACION DE PROCESOS					Código:
FECHA					
		LÍNEA DEL NEGOCIO			
		NOMBRE DEL PROCESO			
		OBJETIVO			
		RESPONSABLE			
PROCESO PROVEEDOR QUE ENTREGA LA ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES QUE SE REALIZAN	SALIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA	
FLUJO DEL PROCESO					

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS INTERNOS / EXTERNOS

MANUAL	PROCEDIMIENTO	INSTRUCTIVO	OTROS DOCUMENTOS	DOCUMENTOS EXTERNOS

--	--	--	--	--

RECURSOS

HUMANOS	OTROS (maquinaria, software, materia prima, insumos)

INDICADORES MACRO

INDICADOR MACRO	META

ELABORADO POR		REVISADO POR		APROBADO POR	
----------------------	--	---------------------	--	---------------------	--

Anexo 5: Caracterización de procesos de la Escuela de Conducción de la UTN

ESCUELA DE CONDUCCIÓN UTN - CARACTERIZACION DE PROCESOS

Código: C.D.E.O 001

FECHA	30 de Octubre del 2018
--------------	------------------------

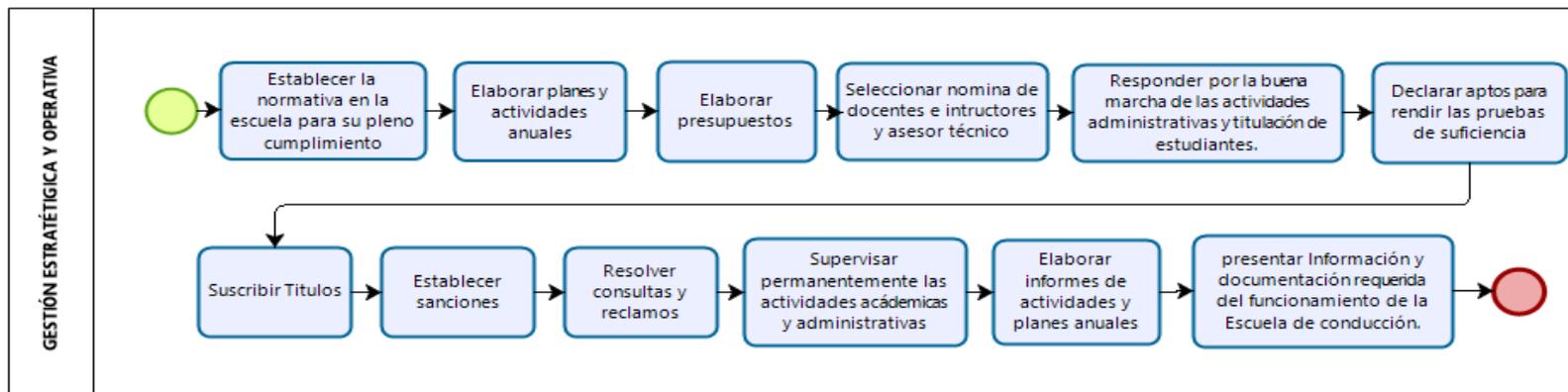


LÍNEA DEL NEGOCIO	Prestación de servicios
NOMBRE DEL PROCESO	Direccionamiento Estratégico y Operativo
OBJETIVO	Mantener una Planificación y control de todos los procesos que le permita una acertada toma de decisiones para el buen desempeño de la escuela promoviendo la cooperación efectiva, información confiable actual y oportuna
RESPONSABLE	Rector, Director administrativo y Comisión Académica

PROCESO PROVEEDOR QUE ENTREGA LA ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES QUE SE REALIZAN	SALIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA
Agencia Nacional de Tránsito	Reglamentos, normas y demás resoluciones / convenio	Ejercer representación de la escuela de capacitación para conductores profesionales -ECCP de su dirección: y en tal sentido dirigirlo de acuerdo con las normas legales disposiciones del reglamento y las que para el efecto de la Agencia Nacional de Tránsito	Planes, programas y demás requerimientos emitidos por la ANT	Clientes internos y externos
Personal administrativo y docente	Informes y necesidades académicos y administrativas	Elaborar plan anual y revisar en conjunto con todos los miembros recibiendo sugerencias de mejora y recomendaciones de adquisiciones que deben efectuarse de vehículos equipos y material didáctico para mejora en forma progresiva la calidad de la enseñanza teórica y práctica.	Plan de acción y sugerencias	Director general administrativo

Personal administrativo y docente	Requerimientos y necesidades de la Escuela de conducción.	Elaborar anualmente el presupuesto para el funcionamiento de la Escuela de Capacitación para conductores profesionales - ECCP de su dirección y enviarlo a la ANT, y proponer el costo de los recursos para someterlo a la aprobación del Directorio de la Agencia Nacional de Tránsito	Presupuesto	Agencia Nacional de Tránsito
Profesionales	Hojas de vida	Seleccionar y designar nómina de docentes, instructores de conducción y asesor de seguridad vial.	Profesionales seleccionados	Institución y estudiantes
Escuela de Conducción	Departamentos y estudiantes	Responder por la buena marcha de las actividades administrativas económicas educativas técnicas y el mantenimiento de la disciplina de los estudiantes.	Buen funcionamiento de los departamentos y estudiantes	Escuela de Conducción
Agencia Nacional de Tránsito y Escuela de conducción	Leyes, planes, programas e imagen institucional	Velar por el prestigio de la Escuela de Conducción y cabal cumplimiento de los planes de estudio y de la ley orgánica de Transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, el reglamento de aplicación y la normativa relativa a escuelas de conducción profesionales	Informes e indicadores de cumplimiento	Agencia Nacional de Tránsito, clientes internos y externos
Secretaria y docentes	Informes de asistencias y módulos aprobados	Declarar aptos para rendir las pruebas de suficiencia (exámenes de grado), previo a la obtención del título de conductor profesional, a los alumnos que hayan aprobado con la asistencia reglamentaria a todas las clases teóricas prácticas, hayan aprobado todos los módulo de estudio, y se encuentren aptos psicosenorialmente para la conducción	Informes de aptos	Tribunal de grado
Agencia Nacional de Tránsito	Títulos	Suscribir los títulos de conductores en conjunto con el secretario de la Escuela de capacitación para conductores profesionales - ECCP	Títulos Firmados	Estudiantes
Agencia Nacional de Tránsito	Auditorias	restar facilidades para la inspecciones in situ que efectuó la Agencia Nacional de Tránsito así como también presentar la documentación que se requerida por la misma entidad.	Conformidades y No Conformidades	Agencia Nacional de Tránsito
Director pedagógico	Plan de estudios e informe de actividades	Convocar a los docentes del área de estudios que corresponda e instructores de conducción, a fin de analizar el desarrollo del plan de estudios y otras actividades que atañen a la buena marcha de la Escuela de Capacitación para Conductores Profesionales - ECCP	Plan de estudios y sugerencias	Docentes e instructores
Docentes y secretaria	Informes académicos y de matrículas	Supervisar las actividades académicas y administrativas: alumnos matriculados, resultados de las pruebas, asistencia, calificaciones o reprobaciones, archivo y más novedades que se si citaren con los alumnos profesores, en una evaluación permanente para mantener la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.	Indicadores de desempeño	Docentes y personal administrativo
Escuela de conducción	Reglamento internos	Controlar de forma permanente las actividades académicas y administrativas	Indicadores de cumplimiento	Personal interno de la institución

Personal administrativo y técnico de la institución	Informes semestrales de actividades	Elaborar informes de actividades y planes anuales de trabajo	Informes y planes anuales	Rectorado
Director Administrativo, docentes, secretaria	Reglamentos internos, informe de problemas y disciplina y reclamos suscitados	Resolver consultas, reclamos, sanciones y dar el trámite pertinente de acuerdo con la ley y los reglamentos correspondientes, estableciendo el plazo de quince días para emitir la resolución del caso, siendo estas inapelables.	Actas de compromisos y soluciones a reclamos	Docentes, estudiantes y clientes externos.



Powered by
bizagi
Modeler

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS INTERNOS / EXTERNOS

MANUAL	PROCEDIMIENTO	INSTRUCTIVO	OTROS DOCUMENTOS	DOCUMENTOS EXTERNOS
Manual de funciones de la Escuela de Conducción de la UTN	Gestión estratégica y operativa	N/A	N/A	Resoluciones de la Agencia Nacional de tránsito

RECURSOS	
HUMANOS	OTROS (maquinaria, software, materia prima, insumos)
Rector	Computadora, material de oficina y escritorio
Director Administrativo	Software Oracle
Consejo Académico	
INDICADORES MACRO	
INDICADOR MACRO	META
Eficiencia = Número de clientes satisfechos/ Número de clientes Totales	Mantener y mejorar continuamente la calidad en el servicio, complementado las necesidades de la Zona 1 y del País en General

ELABORADO POR	ANA MALTE	REVISADO POR	ECON. WINSTON OVIEDO	APROBADO POR	MSc. NELSON LOPEZ
----------------------	-----------	---------------------	----------------------	---------------------	-------------------

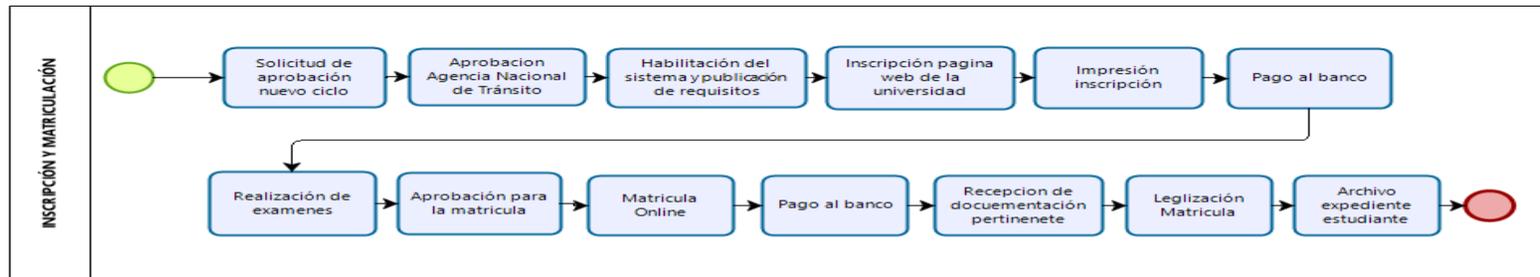
**ESCUELA DE CONDUCCIÓN UTN -
CARACTERIZACION DE PROCESOS**

Código: C..I.M. 001

FECHA	30 de Octubre del 2018	
	LÍNEA DEL NEGOCIO	Prestación de servicios
	NOMBRE DEL PROCESO	Inscripción y Matriculación
	OBJETIVO	Establecer el orden en el proceso de inscripción y matriculación, asegurando el ingreso de personas aptas para conducir.
	RESPONSABLE	Director Administrativo y secretaria.

PROCESO PROVEEDOR QUE ENTREGA LA ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES QUE SE REALIZAN	SALIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA
Escuela de conducción	Necesidades de abrir el nuevo ciclo	Solicitud de aprobación nuevo ciclo	Documento de solicitud	Agencia Nacional de Tránsito
Agencia Nacional de Tránsito	Solicitud nuevo ciclo	Aprobación emitida por la Agencia Nacional de Tránsito	Documento aprobado y con el respectivo cupo para el nuevo Ciclo	Escuela de Conducción
Escuela de conducción	Aprobación del nuevo ciclo con el cupo respectivo	Habilitación del sistema y publicación de requisitos	Link para la inscripción	Posibles Estudiantes

Centro de informática	Link de inscripción	Inscripción página web de la universidad	Estudiantes inscritos	Escuela de Conducción
Centro de informática	Datos generales de los estudiantes	Impresión inscripción para el correspondiente pago de exámenes	Formulario de inscripción	Estudiantes
Estudiantes	Formulario de inscripción	pago al banco	Recibo de pago	Estudiantes
Estudiantes	Recibos de Pago	Realización de exámenes	Resultados	Estudiantes
Estudiantes	Resultados exámenes	Aprobación para la matricula	Aprobación	Estudiantes
Escuela de conducción	Aprobados para matricula	Matricula online	Formulario de matrícula y Documento de solicitud	Estudiantes
Estudiantes	Formulario de matricula	Pago banco correspondiente	Recibo de pago	Secretaria
Estudiantes	Documentación requerida	Entrega de requisitos	Aprobación de Requisitos	Secretaria
Secretaria	Documentos de legalización	Legalización de la matricula	Documentos Firmados	Secretaria
Secretaria y estudiantes	Documentación general	Archivo expediente estudiante	Archivos	Escuela de Conducción



Powered by
bizagi
Modeler

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS INTERNOS / EXTERNOS

MANUAL	PROCEDIMIENTO	INSTRUCTIVO	OTROS DOCUMENTOS	DOCUMENTOS EXTERNOS
N/A	Inscripción y matriculación	N/A	Resoluciones consejo Académico	Resolución de la Agencia Nacional de tránsito

RECURSOS	
HUMANOS	OTROS (maquinaria, software, materia prima, insumos)
Secretaria	Escritorio de oficina
Director Administrativo	Material de oficina
Psicólogo	Computadora
Evaluador Psicosenométrico	Equipo Psicosenométrico
Médico	Equipo Médico

INDICADORES MACRO	
INDICADOR MACRO	META
Índice de utilización de cupos= Número de estudiantes Matriculados por Periodo/ capacidad total de estudiantes	Para el 2020 se capacitara a un número de estudiantes cerca o igual a la capacidad de la escuela de Conducción

ELABORADO POR	ANA MALTE	REVISAD O POR	ECON. WINSTON OVIEDO	APROBAD O POR	MSc. NELSON LOPEZ
----------------------	-----------	--------------------------	-------------------------	--------------------------	----------------------

ESCUELA DE CONDUCCIÓN UTN - CARACTERIZACION DE PROCESOS

Código: C..C.I. 002

FECHA

30 de Octubre del 2018



LÍNEA DEL NEGOCIO

Prestación de servicios

NOMBRE DEL PROCESO

Capacitación

OBJETIVO

Impartir la enseñanza académica de los cursos de formación y capacitación

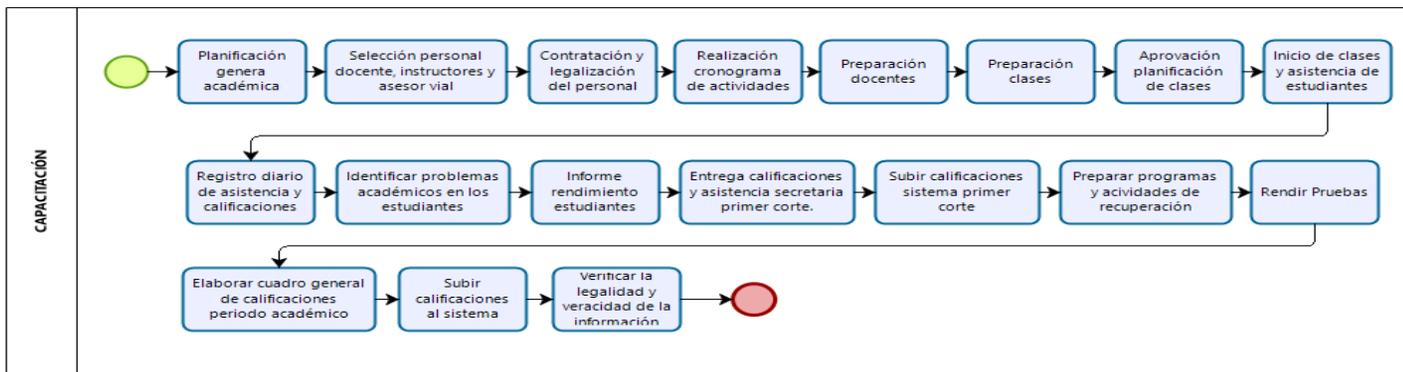
RESPONSABLE

Docentes, Asesor técnico y de seguridad vial e instructores

PROCESO PROVEEDOR QUE ENTREGA LA ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES QUE SE REALIZAN	SALIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA
Director Administrativo	Requerimientos y necesidades	Realizar la planificación General académica	Planificación general académica	Personal administrativo, académico y estudiantes
Profesionales	Hojas de vida	Seleccionar personal Docente, instructores y Asesor vial	Profesionales seleccionados	Institución y estudiantes
Director Administrativo	Contrato	Contratación y legalización del personal que se incluye dentro de la capacitación	Contrato firmado y legalizado	Profesional e institución

Docentes y estudiantes	Necesidades de la materia	Realizar syllabus en base a la malla curricular de actividades académicas	Cronograma de actividades	Director Administrativo
Director Pedagógico	Material de enseñanza	Preparación de docentes acerca de metodologías de enseñanza y responsabilidades	Docentes capacitados	Estudiantes e Institución
Agencia Nacional de Tránsito	Malla curricular y necesidades de la materia	Elaboración y preparar clases en base al syllabus aprobada por la ANT.	Material de clase	Director Pedagógico
Director Pedagógico	planificación de clases	Aprobación e ingreso a la planificación general	Planificaciones Aprobadas	Docente
Docentes y secretaria	Listas de asistencia	Inicio de clases y asistencia estudiantes	Asistencias estudiantes	Secretaria
Docente	Estudiantes, trabajos y evaluaciones	Llevar el registro diario de asistencia y calificaciones de los alumnos en su respectiva unidad modular.	Calificaciones	Estudiantes y secretaria
Estudiantes	Trabajos y evaluaciones	Identificar problemas académicos con los estudiantes	Estudiantes con problemas identificados	Docentes
Docentes	Calificaciones	Informar sobre problema de estudiantes en cuanto al rendimiento	Informe de Calificaciones	Director Pedagógico
Docente	Calificaciones	Entregar calificaciones y asistencia en físico a secretaria primer corte	Informe de Calificaciones	Secretaria
Docente	Calificaciones	Subir calificaciones al sistema primer corte	Calificaciones sistema	Estudiantes
Director Pedagógico	Informes	Preparar programas y actividades de recuperación pedagógica	Programas y actividades de recuperación	Docentes
Docente	Pruebas	Rendir pruebas	Pruebas resueltas	Docente

Docente	Calificaciones	Elaborar cuadro general de calificaciones del periodo académico	Informe de Calificaciones	Estudiantes y secretaria
Docente	Calificaciones	Subir calificaciones al sistema	Calificaciones sistema	Estudiantes
Docentes	Reportes de calificaciones y disciplina	Verificar la legalidad y veracidad de la información	Informe de Calificaciones	Estudiantes



Powered by
bizagi
Modeler

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS INTERNOS / EXTERNOS

MANUAL	PROCEDIMIENTO	INSTRUCTIVO	OTROS DOCUMENTOS	DOCUMENTOS EXTERNOS
Manual de funciones de la Escuela de Conducción de la UTN	Capacitación	N/A	N/A	Resolución de la Agencia Nacional de Tránsito

RECURSOS	
HUMANOS	OTROS (maquinaria, software, materia prima, insumos)
Director Pedagógico	Material didáctico
Asesor Técnico	Computadora
Instructores	Enfocus
Docentes	Autos - camionetas - busetas
INDICADORES MACRO	
INDICADOR MACRO	META
Cumplimiento de clases= Número de horas dictadas/ Número de horas planificadas	Realizar una planificación en la que se cumplan con todas las horas de clases necesarias para mantener un proceso de capacitación de calidad

ELABORADO POR	ANA MALTE	REVISADO POR	ECON. WINSTON OVIEDO	APROBADO POR	MSc. NELSON LOPEZ
----------------------	-----------	---------------------	----------------------	---------------------	-------------------

ESCUELA DE CONDUCCIÓN UTN - CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: C.T.C 003

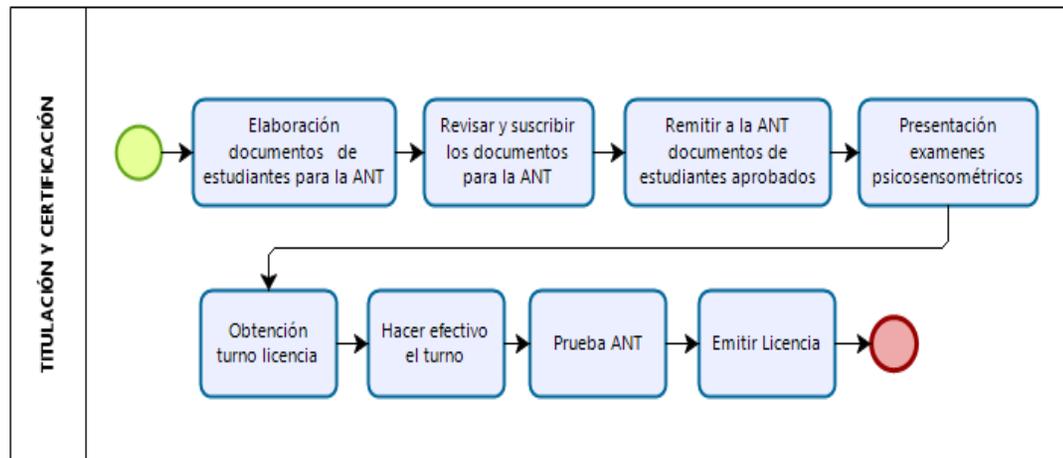
FECHA	30 de Octubre del 2018
--------------	------------------------



LÍNEA DEL NEGOCIO	Prestación de servicios
NOMBRE DEL PROCESO	Titulación y certificación
OBJETIVO	Emitir los títulos de aprobación del curso de conducción, a través de la verificación de los resultados que avalen la educación vial, para que puedan obtener la licencia de conducir tipo C.
RESPONSABLE	Director Administrativo y Secretaria

PROCESO PROVEEDOR QUE ENTREGA LA ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES QUE SE REALIZAN	SALIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA
Estudiantes y docentes	Reportes generales y documentación adicional	Elaborar la documentación de los estudiantes para la ANT	Documentación	Secretaria
Secretaria	Documentación compactada	Revisar y suscribir los documentos para la ANT	Documentación	Director Administrativo
Director Administrativo	Documentación compactada	Remitir a la ANT los documentos de los estudiantes que han aprobado el periodo de capacitación	Documentación requerida	Agencia Nacional de Tránsito

Escuela de Conducción UTN	Documentación requerida	Verificar la información	Documentación Validada	Agencia Nacional de Tránsito
Agencia Nacional de Tránsito	Documentación Validada	Emitir la Autorización para la obtención de la licencia	Autorización Licencia	Agencia Provincial de Tránsito
Secretaria	Carpeta estudiantes	Presentación de estudiantes a los examen psicosenométricos y retiro de la carpeta	Carpeta	Estudiantes
Estudiantes	Requerimientos de estudiantes	Obtener un turno para la obtención de la licencia	Turnos	Estudiantes
Estudiantes y Agencia Provincial de Tránsito	Turno y Prueba	Asisten en el turno asignado, Verificar información y receptor prueba	Prueba respondida	Agencia Nacional de Tránsito
Agencia Provincial de Tránsito	Resultados estudiantes	Emitir Licencia Tipo C	Licencia	Estudiantes



DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS INTERNOS / EXTERNOS

MANUAL	PROCEDIMIENTO	INSTRUCTIVO	OTROS DOCUMENTOS	DOCUMENTOS EXTERNOS
N/A	Titulación y Certificación	N/A	N/A	Resolución de la Agencia Nacional de Tránsito

RECURSOS	
HUMANOS	OTROS (maquinaria, software, materia prima, insumos)
Director Administrativo	Computadora
Secretaria	Equipo de Oficina

INDICADORES MACRO	
INDICADOR MACRO	META
Índice de titulación= Total de estudiantes titulados /Total de estudiantes matriculados	Mejorar el método de enseñanza con el fin de tener una educación de calidad y que sea de fácil comprensión entendimiento para todos sus estudiantes

ELABORADO POR	ANA MALTE	REVISADO POR	ECON. WINSTON OVIEDO	APROBADO POR	MSc. NELSON LOPEZ
----------------------	-----------	---------------------	----------------------	---------------------	-------------------

ESCUELA DE CONDUCCIÓN UTN - CARACTERIZACION DE PROCESOS

FECHA

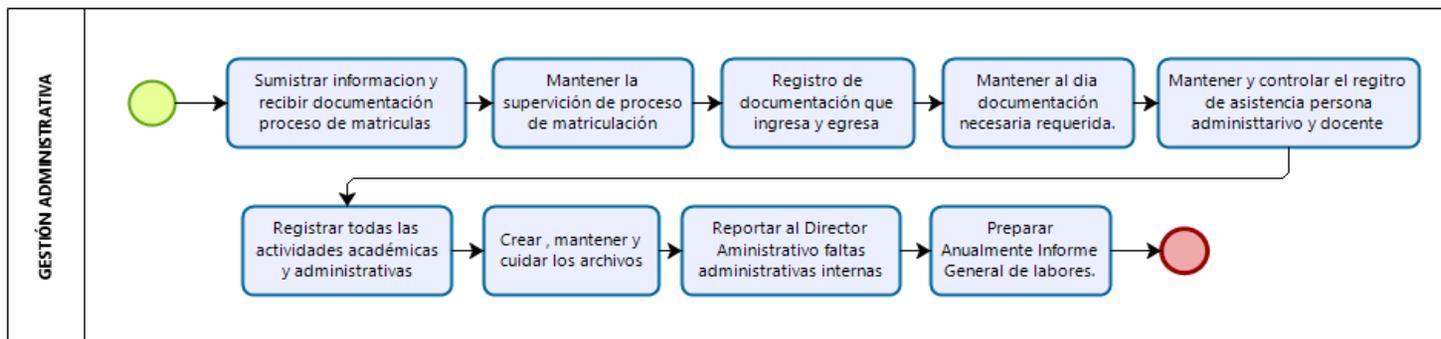
30 de Octubre del 2018



LÍNEA DEL NEGOCIO	Prestación de servicios
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión Administrativa
OBJETIVO	Mantener el proceso administrativo conforme a las necesidades de la institución y sus clientes, con el fin de brindar una educación de calidad para todos sus estudiantes
RESPONSABLE	Secretaría e Inspectoría

PROCESO PROVEEDOR QUE ENTREGA LA ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES QUE SE REALIZAN	SALIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA
Escuela de Conducción	Requisitos	Suministrar la información y recibir documentación en el proceso de matriculación,	Información	Estudiantes y público en general
Escuela de Conducción	Requisitos y procedimiento	Mantener la supervisión del proceso de matriculación	Proceso correcto	Escuela de Conducción
Escuela de Conducción, estudiantes, clientes externos, proveedores, varios.	Documentos	Registrar toda la documentación que ingresa, egresa y se genera con la relación al funcionamiento de la Escuela de Capacitación para Conductores Profesionales ECCP.	Documentación registrada	Escuela de Conducción

Director Administrativo	Documentos	Despachar toda la documentación que haya sido revisada y firmada por el Director General Administrativo.	Documentación requerida	Estudiantes, administrativos y público en general
Estudiantes	Solicitudes de certificaciones u cualquier otra documentación	Conferir, previa autorización del Director General Administrativo, las copias y certificaciones que se solicitaren.	Certificados o documentación requerida	Estudiantes y público en general
Director Administrativo	Requerimientos	Elaborar oficios, informes memorandos, telegramas y otros documentos que sean requeridos por el Director General Administrativo o que deban ser enviados por trámite a diferentes destinatarios .	Oficios, informes memorandos, telegramas y otros documentos	Personal administrativo, clientes externos y proveedores externos.
Gestión estratégica y operativa	Instrucciones	Mantener y controlar el registro de asistencia y puntualidad del cuerpo docente, instrucciones de conducción y personal administrativo; así también realizará el seguimiento de las tareas asignadas.	Registros de asistencia	Gestión Estratégica y operativa
Director Administrativo y director pedagógico	Requerimientos de evaluación	Preparar mensualmente al Director Administrativo y Director Pedagógico los informes de asistencia de alumnos, docentes e instructores de conducción práctica y del desarrollo en los planes generales de trabajo.	Informes	Director Administrativo y director Pedagógico
Gestión estratégica y operativa	Requerimiento de información	Registrar todas las actividades académicas y administrativas, alumnos matriculados resultados de las pruebas de ingreso, asistencia, calificaciones o reprobaciones y más novedades que se susciten con los estudiantes, cuerpo docente , instructores de conducción y personal administrativos.	Informes de actividades de administrativos y estudiantes	Gestión Estratégica y operativa
Gestión estratégica y operativa y Agencia Nacional de Tránsito	Requerimientos de archivo	Crear, mantener y cuidar los archivos conforme a las técnicas modernas.	Archivos ordenados	Escuela de Conducción
Docentes, personal administrativo y estudiantes	Faltas administrativas	Reportar al Director Administrativo la faltas administrativas internas en que incurre el personal docente y administrativo, para imponer las sanciones determinadas en el respectivo Reglamento Interno	Informes de comportamiento	Gestión Estratégica y operativa
Gestión Estratégica y operativa	Requerimientos	Preparar anualmente el informe general de labores de la Escuela de Capacitación para conductores Profesionales ECCP	Informe general de Labores	Gestión Estratégica y operativa



Powered by
bizagi
Modeler

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS INTERNOS / EXTERNOS

MANUAL	PROCEDIMIENTO	INSTRUCTIVO	OTROS DOCUMENTOS	DOCUMENTOS EXTERNOS
Manual de funciones	Gestión Administrativa	N/A	N/A	Resolución de la Agencia Nacional de Tránsito

RECURSOS

HUMANOS	OTROS (maquinaria, software, materia prima, insumos)
Secretaria	Equipo de Oficina
Inspector	Materiales de Oficina
	Software Oracle

INDICADORES MACRO

INDICADOR MACRO	META
Índice de desempeño administrativo=Actividades cumplidas / Actividades asignadas	Establecer el orden total de los archivos físicos y digitales de la escuela de conducción para agilizar los procesos administrativos

ELABORADO POR	ANA MALTE	REVISADO POR	ECON. WINSTON OVIEDO	APROBADO POR	MSc. NELSON LOPEZ
----------------------	-----------	---------------------	----------------------	---------------------	-------------------

ESCUELA DE CONDUCCIÓN UTN - CARACTERIZACION DE PROCESOS

Código: C.G.P.A. 002

FECHA

30 de Octubre del 2018



LÍNEA DEL NEGOCIO

Prestación de servicios

NOMBRE DEL PROCESO

Gestión Pedagógica y de asesoría técnica

OBJETIVO

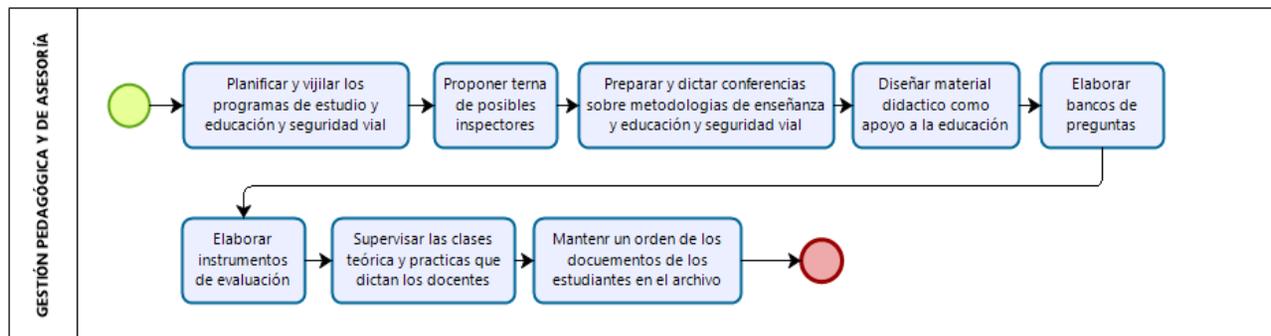
Establecer modelos pedagógicos y técnicos que aseguren la adecuada formación de los estudiantes, con contenidos teóricos y prácticos con forme a los requerimientos.

RESPONSABLE

Director Pedagógico y Asesor Técnico

PROCESO PROVEEDOR QUE ENTREGA LA ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES QUE SE REALIZAN	SALIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA
Gestión Estratégica y Agencia Nacional de Tránsito	Requerimiento y necesidades de la institución	Planificar y vigilar los programas de estudio y educación y seguridad vial	Planificaciones y programas aprobados para el periodo	Gestión estratégica y operativa
Profesionales	Hojas de vida	Proponer al Director General Administrativo, en conjunto con el consejo Académico la terna para la designación del inspector de la Escuela de Capacitación para Conductores Profesionales ECCP	Hojas de vida de posibles seleccionados	Gestión estratégica y operativa
Gestión estratégica y operativa	Planes y programas aprobados	Realizar el proceso de evaluación y supervisión del cumplimiento de los planes de estudios.	Indicadores de evaluación y cumplimiento	Gestión estratégica y operativa

N/A	Material de apoyo	Preparar y dictar conferencias o seminarios sobre metodología de la enseñanza y educación y seguridad vial al cuerpo docente y de instructores.	Seminarios dictados, docentes capacitados	Docentes, instructores
Secretaria docentes	Syllabus y Material didáctico dictado	Elaborar instrumentos de evaluación de las actividades académicas y educación y seguridad vial de la Escuela de Capacitación para Conductores Profesionales - ECCP.	Instrumentos de Evaluación	Docentes, instructores
Agencia Nacional de Tránsito y Gestión estratégica y operativa	Requisitos de funcionamiento	Diseñar proyectos para la construcción de parques de educación vial, como medios didácticos para la enseñanza de la materia.	Proyecto	Gestión estratégica y operativa
Agencia Nacional de Tránsito y Gestión estratégica y operativa	Requerimientos didácticos para el estudio	Proponer el diseño de manuales, folletos, trípticos relacionados con la educación y seguridad vial, como apoyo a la enseñanza que se imparte en la Escuela de Capacitación para Conductores Profesionales - ECCP	Manuales, folletos, trípticos	Estudiantes y comunidad en general
Docentes	Material de clase	Colaborar con el cuerpo docente y de instructores en la elaboración de bancos de preguntas para las pruebas teóricas y prácticas y elaborar cuadros estadísticos sobre el rendimiento de los alumnos.	Bancos de preguntas	Estudiantes y comunidad en general
Docentes	Seminarios, Trabajos en clase	Supervisar las clases de teoría y práctica que dictan los profesores e instructores respectivamente a efectos de asegurar el empleo de una metodología adecuada y la utilización de medios audiovisuales.	Indicadores de desempeño	Gestión estratégica y operativa
Secretaria	Informes de matriculados	Mantener en coordinación con la secretaria el registro de matrículas y de calificaciones responsabilizándose por su integridad y archivo adecuado.	carpetas	Archivo general



DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS INTERNOS / EXTERNOS

MANUAL	PROCEDIMIENTO	INSTRUCTIVO	OTROS DOCUMENTOS	DOCUMENTOS EXTERNOS
Manual de funciones	Gestión pedagógica y asesoría técnica	N/A	N/A	Resoluciones de la Agencia Nacional de Tránsito

RECURSOS

HUMANOS	OTROS (maquinaria, software, materia prima, insumos)
Director Pedagógico	Equipo de Oficina
Asesor Técnico	Material didáctico

INDICADORES MACRO

INDICADOR MACRO	META
Objetivos cumplidos=Numero de objetivos cumplidos por planificación / Numero de objetivos propuesto por planificación	Establecer la planificación del 2019 con objetivos medibles y alcanzables que conduzcan a la mejora continua de la Escuela de Conducción

ELABORADO POR	ANA MALTE	REVISADO POR	ECON. WINSTON OVIEDO	APROBADO POR	MSc. NELSON LOPEZ
----------------------	-----------	---------------------	----------------------	---------------------	-------------------

ESCUELA DE CONDUCCIÓN UTN - CARACTERIZACION DE PROCESOS

Código: C.G.F. 003

FECHA

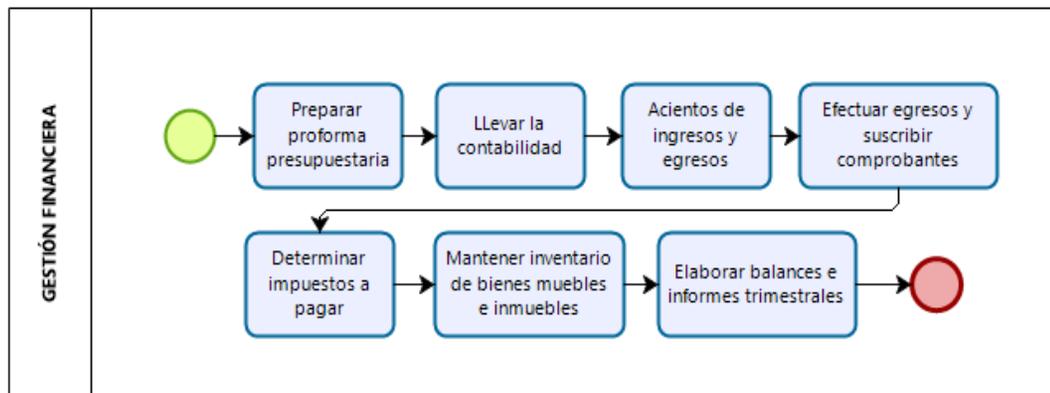
30 de Octubre del 2018



LÍNEA DEL NEGOCIO	Prestación de servicios
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión Financiera
OBJETIVO	Controlar de forma permanente los ingresos y egresos que se realicen en la institución con el fin tener en orden y con transparencia todos los movimientos financieros que realice la escuela de conducción.
RESPONSABLE	Tesorero y Contador

PROCESO PROVEEDOR QUE ENTREGA LA ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES QUE SE REALIZAN	SALIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA
Gestión estratégica y operativa	Necesidades y requerimientos de la Escuela	Prepara la proforma presupuestaria para cada ejercicio económico.	Proforma	Vicerrectorado administrativo UTN
Director Administrativo y secretaria	Movimientos Financieros	Llevar obligatoriamente las contabilidad de la Escuela de Capacitación para Conductores Profesionales - ECCP con los libros de ingreso y egresos.	Contabilidad	Gestión estratégica y operativa
Vicerrectorado Administrativo	Facturas y comprobantes	Efectuar los egresos y recibir los ingresos, debidamente justificados, sea por facturas o comprobantes y recaudar con la debida diligencia los fondos y asignaciones.	Asentamientos de ingresos y egresos	Escuela de Conducción

Escuela de Conducción	Nómina de Docentes	Efectuar los pagos que se requieren tanto al personal docente, administrativo y directivos de la institución , de acuerdo a las normas y reglamentos pertinentes previa a la suscripción de la factura o comprobante respectivo.	Pagos	Docentes, administrativos y directivos
Estudiantes	Depósitos	Realizar el registro y contabilización de manera oportuna y documentada de los depósitos realizados por los estudiantes de la Escuela de Capacitación para conductores Profesionales - ECCP, en la cuenta de la organización y llevar un registro diario de dichos depósitos.	Contabilidad	Escuela de Conducción
Proveedores generales	Cuentas por pagar	Efectuar los egresos y suscribir los comprobantes y cheques conjuntamente con el director general Administrativo, enmarcados en las normas legales.	Cheques, transferencias	Proveedores Generales
Tesorero	Asientos contables	Elaborar los balances e informes trimestrales de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados y presentar al organismo que le designo, cuando sean requeridos.	Balances e informes de contabilidad	Escuela de Conducción
SRI (Servicio de Rentas Internas)	Tasas impuestos	Determinar los valores a cancelarse en concepto de impuestos, tasas, contribuciones y otros, observando la normativa legal.	Impuestos por pagar	Tesorería
SRI (Servicio de Rentas Internas)	Valores de impuestos	Realizar las declaraciones de impuestos ante el organismo legal competente	Pagos de impuestos	SRI (Servicio de Rentas Internas)
Departamentos	Informes de bienes muebles e inmuebles a su disposición	Mantener actualizado el inventario de los bienes muebles y los registros de los inmuebles de propiedad de la escuela de Capacitación para Conductores Profesionales - ECCP.	Inventarios de bienes muebles e inmuebles	Escuela de Conducción



Powered by
bizagi
Modeler

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS INTERNOS / EXTERNOS

MANUAL	PROCEDIMIENTO	INSTRUCTIVO	OTROS DOCUMENTOS	DOCUMENTOS EXTERNOS
Manual de Funciones de la escuela de conducción UTN	Gestión Financiera	N/A	N/A	Resoluciones de la Agencia Nacional de Tránsito

RECURSOS

HUMANOS	OTROS (maquinaria, software, materia prima, insumos)
Tesorero	Material de Oficina
Contador	Equipo de Oficina
	Contabilidad
	Computadora

INDICADORES MACRO

INDICADOR MACRO	META
Efectividad en los ingresos= Ingresos Recibidos/ Ingresos presupuestados	Generar inversiones que apoyen al crecimiento financiero organizacional, a aumentando los ingresos a la Escuela de Conducción UTN

ELABORADO POR	ANA MALTE	REVISADO POR	ECON. WINSTON OVIEDO	APROBADO POR	MSc. NELSON LOPEZ
--------------------------	-----------	-------------------------	----------------------	-------------------------	----------------------

ESCUELA DE CONDUCCIÓN UTN - CARACTERIZACION DE PROCESOS

Código: C.A.004

FECHA	30 Octubre 2018
--------------	-----------------



LÍNEA DEL NEGOCIO	Prestación de servicios
NOMBRE DEL PROCESO	Auditoria
OBJETIVO	Establecer las actividades a desarrollarse para la aplicación de la auditoria y el análisis resultado de los resultados
RESPONSABLE	Director Administrativo y Equipo Auditor

PROCESO PROVEEDOR QUE ENTREGA LA ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES QUE SE REALIZAN	SALIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA
Planificación de auditoria	Información	Establecer fechas de aplicación de la auditoria	Fechas Establecidas	Equipo auditor
Director Administrativo	Requerimientos de establecer el equipo auditor	Seleccionar entre el personal de la institución el equipo auditor que será a través de la revisión de sus perfiles profesionales	Equipo seleccionado	Institución
Equipo Auditor	Lluvia de ideas	Establecer los criterios de evaluación del cumplimiento de acuerdo a la norma ISO 9001:2015	Instrumentos de evaluación	Partes interesadas
Equipo auditor	Instrumentos de evaluación	Aplicar la auditoria en base al plan de auditoria y los instrumentos seleccionados	Resultados de auditoria	Director Administrativo
Equipo auditor	Resultados de la auditoria	Comunicar las conformidades y No conformidades encontradas en la auditoria	Conformidades y No confirmadas	Partes interesadas
Equipo auditor	No conformidades	Realizar un plan de acción	Plan de acción	Director Administrativo
Equipo auditor	Análisis de la auditoria	Informe final de la auditoria	Informe	Director Administrativo



DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS INTERNOS / EXTERNOS

MANUAL	PROCEDIMIENTO	INSTRUCTIVO	OTROS DOCUMENTOS	DOCUMENTOS EXTERNOS
N/A	Auditoria	N/A	N/A	Chac list ISO 9001:2015

RECURSOS

HUMANOS	OTROS (maquinaria, software, materia prima, insumos)
Equipo Auditor	Oficina
Director Administrativo	Materiales de oficina

INDICADORES MACRO

INDICADOR MACRO	META
Cumplimiento=Requisitos cumplidos/Requisitos Totales	Para el 2020 Cumplir con todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 Y todos los criterios aplicados a la auditoria

ELABORADO
POR

ANA MALTE

REVISADO
POR

ECON. WINSON OVIEDO

APROBADO
POR

MSc. NELSO LOPEZ

Anexo 6: Formato de Procedimientos

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código:
	PROCEDIMIENTO DE ABC	Página:

PROCEDIMIENTO DE ABC

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Firma:	Firma:	Firma:	

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABLES

6. PROCEDIMIENTO

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE REFERENCIA

7. FLUJOGRAMA

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO

9. ANEXO

Anexo 7: Manual de Procedimientos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Versión: 01

FIRMAS DE APROBACIÓN Y REVISIÓN

	Nombre/Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Ana Isabel Malte Estudiante		
Revisado por:	Econ. Winston Oviedo Docente Tutor		
Aprobado por:	MSc. Nelson López Director Administrativo		

1. OBJETIVO

Establecer un sistema procedimental para la ejecución eficiente de los procesos que se manejan dentro de la Escuela de Conducción UTN.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este manual es aplicable a todos los procesos que operan dentro de la Escuela de Conducción UTN, y de uso para todos sus empleados con el fin del buen manejo de recursos y realización de actividades conforme a los procedimientos establecidos.

3. RESPONSABILIDADES

Escuela de conducción Universidad Técnica del Norte

4. GLOSARIO DE TERMINOS, ABREVIATURAS Y CODIGOS

Termino	Definición
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
Procedimiento	Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.
Abreviaturas	Significado
UTN	Universidad Técnica del Norte
ANT	Agencia Nacional de Tránsito
Código	Significado
P.D.E.O 001	Direccionamiento Estratégico y Operativo
P.I.M. 001	Inscripción y matriculación
P.C.I. 002	Capacitación e instrucción
P.T.C 003	Titulación y Certificación
P.G.P.A. 001	Gestión Pedagógica y Asesoría
P.G.F. 002	Gestión Financiera
P.F.A.003	Gestión Administrativa
P.A.004	Auditoria

DESARROLLO

En concordancia a el mapa de procesos se han sido distinguido los macro procesos y procesos que se reflejan a continuación en la siguiente tabla:

MACROPROCESO	PROCESOS
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Gestión Estratégica y Operativa
PROCESOS DE CADENA DE VALOR	Inscripción y Matriculación
	Capacitación
	Titulación y certificación
PROCESOS DE APOYO	Gestión Pedagógica y Asesoría
	Gestión Financiera
	Gestión Administrativa
	Auditoria

Descripción de los Proceso

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

ISO 9001:2015

Manual de procesos

TABLA DE REVISIONES

Versión	Descripción del cambio	Fecha
01	Primera edición	18/12/2018

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.D.E.O.001
	PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO	Página : 1

PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

Elaborado por: Ana Malte Estudiante	Revisado por: Econ. Winston Oviedo Docente Tutor	Aprobado por: MSc. Nelson López Director Administrativo	Fecha de emisión: 13/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:	

CONTROL HISTORIA

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.D.E.O.001
	PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO	Página : 2

L DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
01	Primera edición	18/12/2018

1. OBJETIVO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.D.E.O.001
	PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO	Página : 3

Este procedimiento define el proceso a seguir para el análisis del funcionamiento de la escuela y toma de decisiones en base a los resultados de los indicadores especificados para los objetivos y procedimientos que se aplican dentro de la Escuela de Conducción de la UTN.

10. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable directamente a todos los indicadores del Sistema de Gestión

11. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2015

Resoluciones Agencia Nacional de Tránsito

12. DEFINICIONES

Termino	Definición
Didáctico	Propio, adecuado o con buenas condiciones para enseñar o instruir.
Emitir	Producir y poner en circulación papel moneda, títulos o valores, efectos públicos, etc.
Designar	Señalar o destinar a alguien o algo para determinado fin.
Apto	Que tiene las habilidades necesarias para obtener el título certificación del curso
Suscribir	Declarar su conformidad con los documentos y dar su firma de aprobación
Supervisar	Mantener constantemente la verificación de los procesos o actividad
In situ	En el sitio o lugar de la organización

13. RESPONSABLES

Rector

Director Administrativo

Consejo Académico

14. PROCEDIMIENTO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.D.E.O.001
	PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO	Página : 4

El procedimiento de Gestión estratégica y operativa lleva una línea estándar la cual se debe seguir para obtener un resultado satisfactorio y seguro.

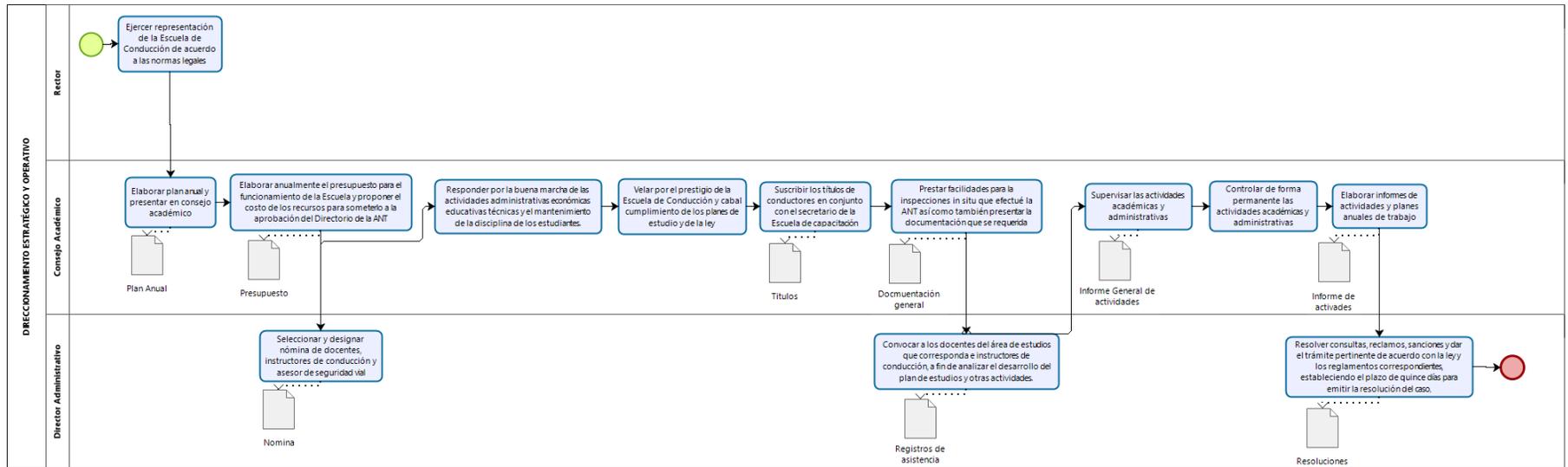
N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Rector	Ejercer representación de la Escuela de Conducción de acuerdo a las normas legales	N/A
2	Director Administrativo	Elaborar plan anual y presentar en consejo académico	Plan anual
3	Director Administrativo	Elaborar anualmente el presupuesto para el funcionamiento de la Escuela y proponer el costo de los recursos para someterlo a la aprobación del Directorio de la ANT.	Presupuesto
4	Consejo Académico	Seleccionar y designar nómina de docentes, instructores de conducción y asesor de seguridad vial.	Nomina
6	Director Administrativo	Responder por la buena marcha de las actividades administrativas económicas educativas técnicas y el mantenimiento de la disciplina de los estudiantes.	N/A
7	Director Administrativo	Velar por el prestigio de la Escuela de Conducción y cabal cumplimiento de los planes de estudio y de la ley orgánica de Transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, el reglamento de aplicación	N/A
8	Director Administrativo	Suscribir los títulos de conductores en conjunto con el secretario de la Escuela de capacitación	Títulos
9	Director Administrativo	Prestar facilidades para la inspecciones in situ que efectúe la ANT así como también presentar la documentación que se requerida por	Informe de auditoria

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.D.E.O.001
	PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO	Página : 5

		la misma entidad.	
10	Consejo Académico	Convocar a los docentes del área de estudios que corresponda e instructores de conducción, a fin de analizar el desarrollo del plan de estudios y otras actividades.	Registro de asistencia
11	Director Administrativo	Supervisar las actividades académicas y administrativas: alumnos matriculados, resultados de las pruebas, asistencia, calificaciones o reprobaciones, archivo y más novedades que se si citaren con los alumnos profesores, en una evaluación permanente para mantener la calidad del proceso de enseñanza- aprendizaje.	Informe general de funcionamiento
12	Director Administrativo	Controlar de forma permanente las actividades académicas y administrativas	N/A
13	Director Administrativo	Elaborar informes de actividades y planes anuales de trabajo	Informe general de actividades
14	Consejo Académico	Resolver consultas, reclamos, sanciones y dar el trámite pertinente de acuerdo con la ley y los reglamentos correspondientes, estableciendo el plazo de quince días para emitir la resolución del caso, siendo estas inapelables.	Resoluciones

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.D.E.O.001
	PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO	Página : 6

15. FLUJOGRAMA



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.D.E.O.001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA	Página: 7

16. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Proformas de presupuestos	X		X	X	Director Administrativo	Archivo Escuela de conducción UTN
Nomina	X		X		Director Administrativo	Archivo Escuela de conducción UTN
Títulos	X		X		Director Administrativo	Archivo Escuela de conducción UTN (Copias)
Informes	X		X		Director Administrativo	Archivo Escuela de conducción UTN
Registro de asistencias	X		X		Director Administrativo	Archivo Escuela de conducción UTN
Resoluciones	X		X	X	Director Administrativo	Archivo Escuela de conducción UTN

17. ANEXOS

- Anexo 1: Proforma de Presupuestos
- Anexo 2: Formato de nomina
- Anexo 3: Formato de títulos
- Anexo 4: Formato de Informes
- Anexo 5: Formato de Registros de asistencias
- Anexo 6: Formato de resoluciones

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.I.M.001
	PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN Y MATRICULACIÓN	Página : 1

PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN Y MATRICULACIÓN

Elaborado por: Ana Malte Estudiante	Revisado por: Econ. Winston Oviedo Docente Tutor	Aprobado por: MSc. Nelson López Director Administrativo	Fecha de emisión: 13/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:	

**CO
NT
RO
LE
HIS
TO
RIA**

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.I.M.001
	PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN Y MATRICULACIÓN	Página : 2

L DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
01	Primera edición	18/12/2018

1. OBJETIVO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.I.M.001
	PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN Y MATRICULACIÓN	Página : 3

Mantener una línea en el proceso de inscripción y matriculación tomando como referencia los requerimientos de la institución y la ANT

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable directamente a todo el proceso, desde inscripción de los estudiantes vía online hasta el respectivo archivo de su documentación.

3. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2015

Registros de matriculas

Resoluciones Agencia Nacional de Tránsito

4. DEFINICIONES

Termino	Definición
Examen Psicosensometrico	Es un examen que permite diagnosticar: Visión, audición, coordinación , reacción y concentración
Examen Psicológico	Permite evaluar las conductas psicológicas y los rasgos generales de personalidad de la persona

5. RESPONSABLES

Evaluador Psicosensométrico

Evaluador Psicológico

Médico

Secretaria

Estudiante

6. PROCEDIMIENTO

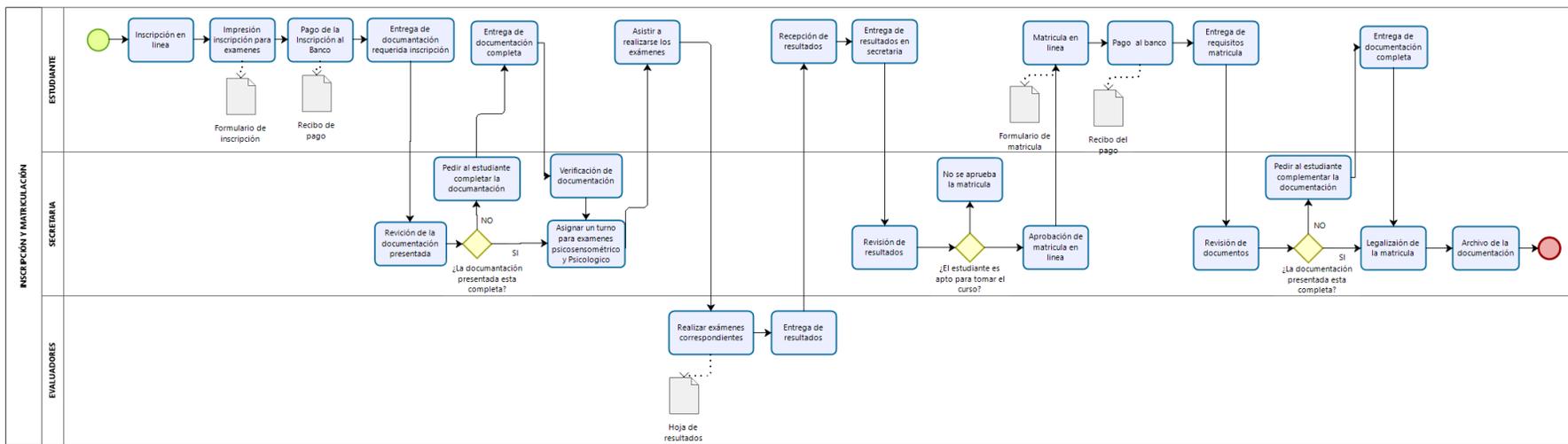
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.I.M.001
	PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN Y MATRICULACIÓN	Página : 4

El procedimiento de inscripción y matriculación lleva una línea estándar la cual se debe seguir para obtener un resultado satisfactorio y seguro.

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Estudiante	Inscripción en línea	Link de Inscripción
2	Estudiante	Impresión inscripción para el correspondiente pago de exámenes	Formulario de inscripción
3	Estudiante	Pago de la inscripción al banco	Recibo de pago
4	Estudiantes y secretaria	Presentar y revisar la documentación requerida de inscripción.	Documento recepción secretaria
6	Estudiante	Solicitar un turno para exámenes (Psicológico, psicosenométrico y médico)	Turno entregado
7	Estudiante	Asistir a los exámenes en el cupo asignado	Registro de exámenes realizados
8	Estudiante, Evaluador Psicosenométrico y Psicológico	Retira resultados de los exámenes	Resultados exámenes (Psicosenométricos y psicológicos)
9	Estudiante	Entregar de resultados en secretaria	
10	Secretaria	Revisar documentación recibida y aprobación para matrícula	Aprobación y activación para la matrícula
11	Estudiante	Matricula en línea	Formulario de matrícula
12	Estudiante	Impresión formulario de matrícula y pago al banco	Formulario de matrícula
13	Estudiante	Entrega del total de los requisitos de matrícula	Copia Cédula Formulario de matrícula con su respectivo recibo del banco Título de bachiller Actas de grado (expediente)
14	Secretaria	Legalización de matrícula	Actas de matrícula
15	Secretaria	Archivo de la documentación.	Carpetas estudiantes



7. FLUJOGRAMA



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.I.M.001
	PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN Y MATRICULACIÓN	Página: 6

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Formulario de inscripción	X		X	X	Estudiante	Archivo Escuela de conducción UTN
Recibo de pago		X	X		Banco	Archivo Escuela de conducción UTN
Certificado de exámenes	X		X		Evaluadores	Archivo Escuela de conducción UTN
Formulario matricula	X		X	X	Estudiante	Archivo Escuela de conducción UTN
Solicitud de matricula		X	X		Estudiante	Archivo Escuela de conducción UTN
Acta de matricula	X		X		Secretaria	Archivo Escuela de conducción UTN

9. ANEXOS

- Anexo 1: Formato formulario de inscripción
- Anexo 2: Formato certificado de exámenes
- Anexo 3: Formato formulario de matricula
- Anexo 4: Formato solicitud de matricula
- Anexo 5: Formato Acta de matricula

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.C.I.002
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Página: 1

PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN

Elaborado por: Ana Malte Estudiante	Revisado por: Econ. Winston Oviedo Docente Tutor	Aprobado por: MSc. Nelson López Director Administrativo	Fecha de emisión: 13/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:	

**CO
NT
RO
LE
HIS
TO**

RIAL DE CAMBIOS

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.C.I.002
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Página: 2

Versión	Descripción del cambio	Fecha
01	Primera edición	18/12/2018

1. OBJETIVO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.C.I.002
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Página: 3

Establecer de una manera ordenada las actividades que se desarrollan en la calidad del proceso de capacitación dentro de la Escuela de conducción y capacitación de la UTN

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas de capacitación desde la contratación del personal hasta la certificación de la capacitación.

3. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2015

Resoluciones Agencia Nacional de Tránsito

Contratos

4. DEFINICIONES

Termino	Definición
Pedagógico	Expuesto con claridad y que sirve para educar o enseñar.
Planificaciones	Establecer actividades durante un periodo de tiempo
Veracidad	Que es verdadero
Convocatoria	Documento que se entrega con el fin de invitar a una reunión, evento, etc.
Syllabus	Documento en el que se establece el programa de estudios

5. RESPONSABLES

Director administrativo

Director pedagógico

Consejo académico

Secretaria

Profesional

6. PROCEDIMIENTO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.C.I.002
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Página: 4

El procedimiento de capacitación establece la manera correcta el camino a seguir para tener un proceso de calidad en la educación de los estudiantes que forman parte de la Escuela de Conducción UTN.

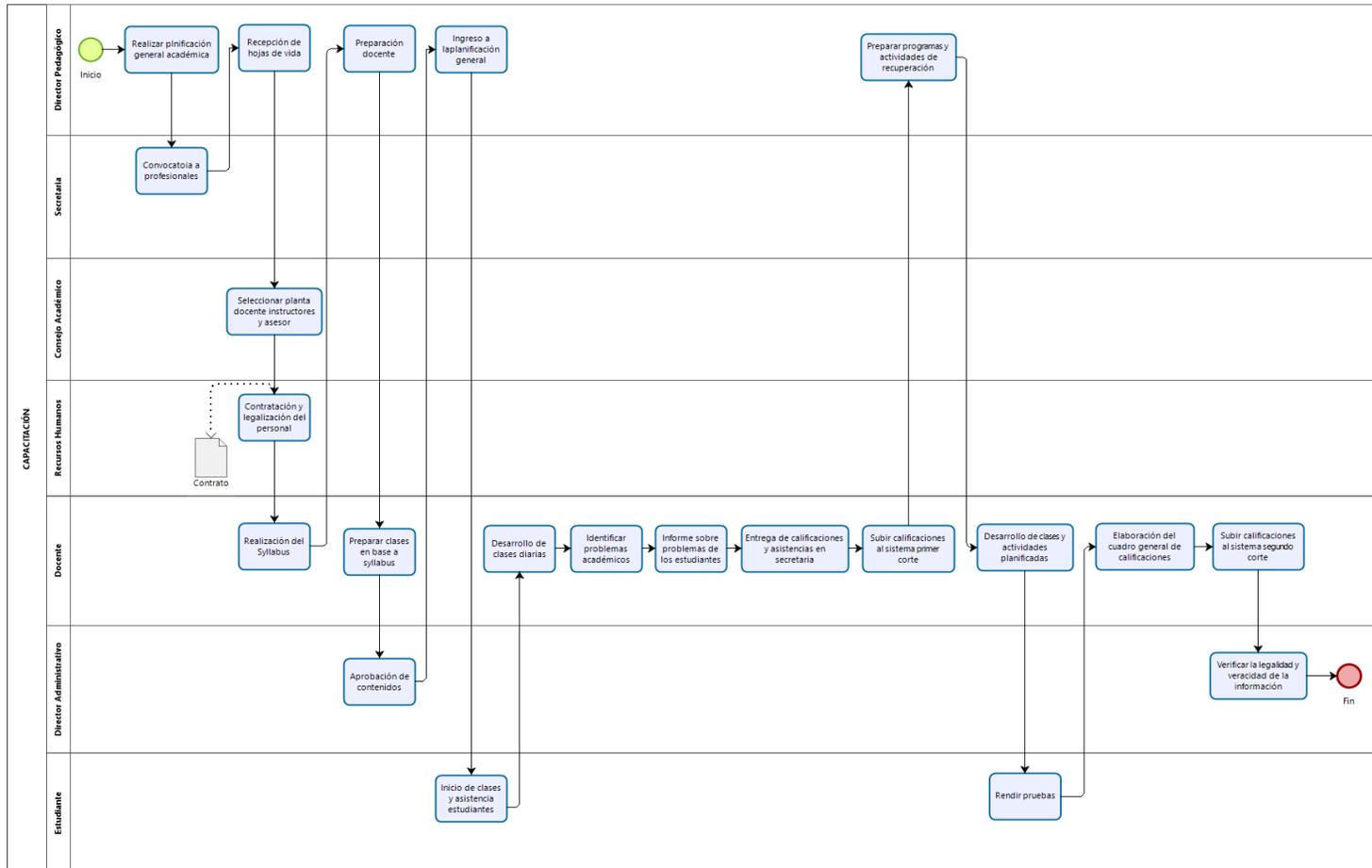
N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Director pedagógico	Realizar planificación general académica	Planificación académica
2	Secretaria	Convocatoria profesionales para los diferentes puestos laborables	Convocatoria
3	Director Pedagógico	Recepción de hojas de vida de profesionales posibles a docentes	Hojas de vida
4	Consejo Académico	Seleccionar personal docente, instructores y Asesor	Acta de personal seleccionado
6	Recursos humanos UTN	Contratación y legalización del personal	Contratos
7	Docente	Realizar syllabus en base a malla curricular y actividades académicas	Syllabus
8	Director Pedagógico	Preparación docente acerca de metodologías de enseñanza y responsabilidades	Registros de asistencia docentes
9	Docente	Preparar clases en base al syllabus	Contenidos clases
10	Director Administrativo	Aprobaciones de contenidos	Aprobación
11	Director Pedagógico	Ingreso a la planificación general	
12	Estudiante	Inicio de clases y asistencia estudiantes	Registro de asistencia estudiantes
13	Docentes	Desarrollo de clases diarias (trabajos y evaluaciones) con su respectiva asistencia de estudiantes	Registro de asistencia estudiantes, trabajos y evaluaciones
14	Docente	Identificar problemas académicos con los estudiantes	Registro de calificaciones de actividades
15	Docente	Informar sobre problemas de estudiantes en cuanto al rendimiento	Informe de rendimiento académico
16	Docente	Entrega de calificaciones y asistencia en físico a la secretaria del primer corte	Informe de calificaciones
17	Docente	Subir calificaciones al sistema	

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.C.I.002
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Página: 5

		primer corte	
18	Director Pedagógico	Preparar programas y actividades de recuperación pedagógica	Programas y actividades
19	Docente	Desarrollo de clases y actividades planificadas	Registro de asistencia estudiantes, trabajos y evaluaciones
20	Estudiantes	Rendir pruebas	Pruebas
21	Docente	Elaboración del cuadro general de calificaciones del periodo académico	Informe de general de calificaciones
22	Docente	Subir calificaciones al sistema del segundo corte	
23	Director Administrativo	Verificar la legalidad y veracidad de la información	Calificaciones específicas por bimestre

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.C.I.002
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Página: 6

7. FLUJOGRAMA



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.C.I.002
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Página: 7

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Planificación académica	X		X	X	Director Pedagógico	Archivo Escuela de conducción UTN
Hojas de vida		X	X		Profesionales	Archivo Escuela de conducción UTN
Actas de personal seleccionado	X		X		Consejo Académico	Archivo Escuela de conducción UTN
Contratos	X		X		Recursos Humanos	Archivo Escuela de conducción UTN
Syllabus	X		X	X	Docentes	Archivo Escuela de conducción UTN
Registro de asistencia Docentes	X		X		Director Pedagógico	Archivo Escuela de conducción UTN
Registro de asistencia estudiantes	X		X		Docentes	Archivo Escuela de conducción UTN
Informe de rendimiento Académico	X		X		Docente	Archivo Escuela de conducción UTN
Informe de calificaciones	X		X		Docente	Archivo Escuela de conducción UTN
Informe de general de calificaciones						Archivo Escuela de conducción UTN

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.C.I.002
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Página: 8

9. ANEXOS

- Anexo 1: Planificación Académica
- Anexo 2: Formato de Actas
- Anexo 3: Formato de contratos
- Anexo 4: Formato de Syllabus
- Anexo 5: Formato de Asistencia Docentes
- Anexo 6: Formato de Asistencia Estudiantes
- Anexo 7: Formato de Informes

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.T.C.003
	PROCEDIMIENTO DE TITULACIÓN Y CERTIFICACIÓN	Página : 1

PROCEDIMIENTO DE TITULACIÓN Y CERTIFICACIÓN

Elaborado por: Ana Malte Estudiante	Revisado por: Econ. Winston Oviedo Docente Tutor	Aprobado por: MSc. Nelson López Director Administrativo	Fecha de emisión: 13/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:	

**CO
NT
RO
LE
HIS
TO
RIA**

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.T.C.003
	PROCEDIMIENTO DE TITULACIÓN Y CERTIFICACIÓN	Página : 2

L DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
01	Primera edición	18/12/2018

1. OBJETIVO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.T.C.003
	PROCEDIMIENTO DE TITULACIÓN Y CERTIFICACIÓN	Página : 3

Establecer el procedimiento exacto, que se debe seguir para la titulación y certificación finalizado el curso de choferes profesionales, posteriormente sacar la licencia tipo C.

2. ALCANCE

Este procedimiento contempla los pasos a seguir desde la elaboración de la documentación requerida por la ANT hasta la emisión de la licencia tipo C.

3. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2015

Registros de matriculas

Resoluciones Agencia Nacional de Tránsito

4. DEFINICIONES

Termino	Definición
Suscribir	Declarar su conformidad con los documentos y dar su firma de aprobación
Remitir	Enviar algo a determinada persona de otro lugar
Emitir	Producir y poner en circulación papel moneda, títulos o valores, efectos públicos, etc.
Certificar	Dar fe de que una persona o actividad es competente o adecuado

5. RESPONSABLES

Estudiantes

Docentes

Secretaria

Agencia Provincial de Transito

6. PROCEDIMIENTO

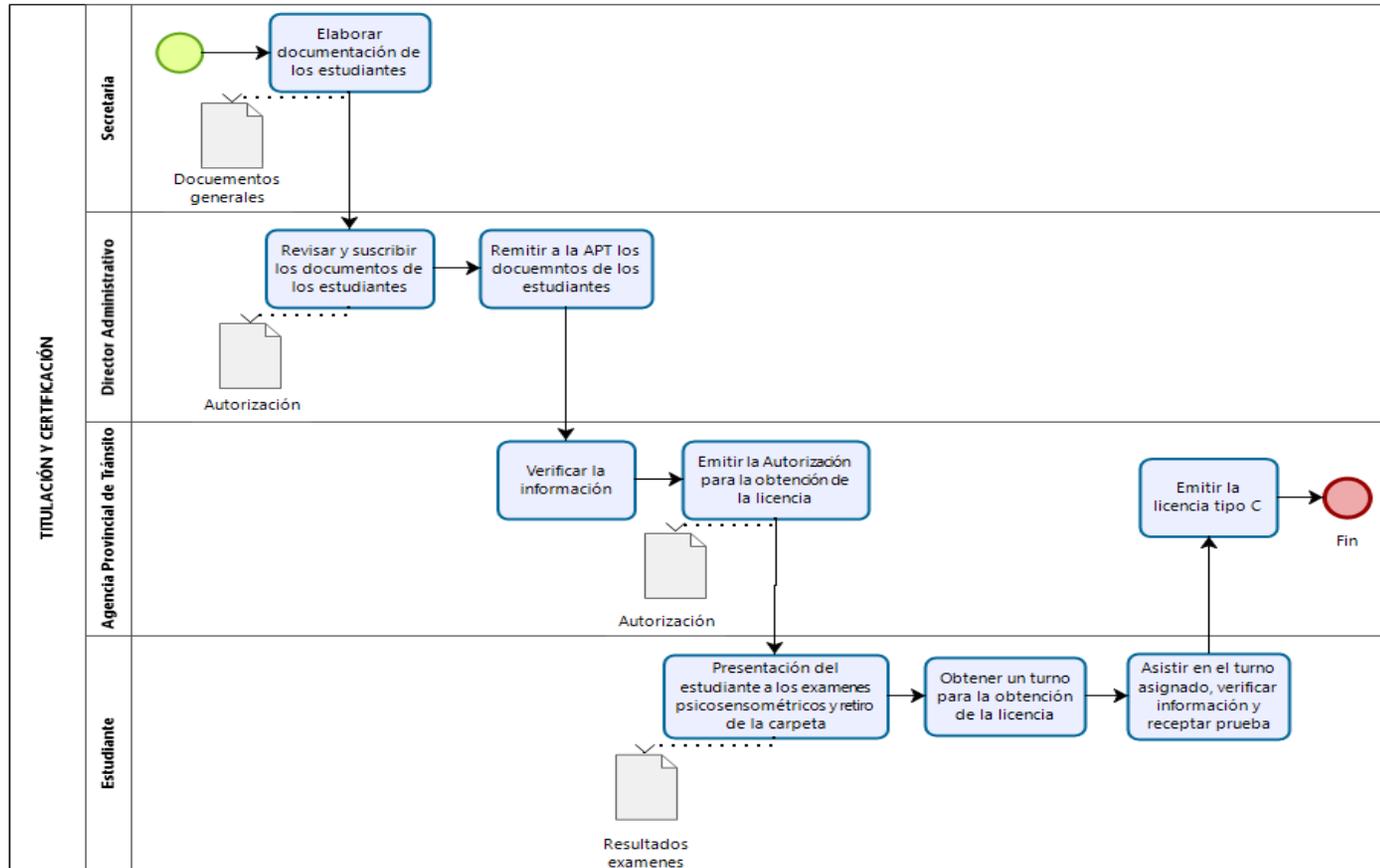
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.T.C.003
	PROCEDIMIENTO DE TITULACIÓN Y CERTIFICACIÓN	Página : 4

El procedimiento de Titulación y Certificación lleva una línea estándar la cual se debe seguir para obtener la licencia tipo C

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Secretaria	Elaborar la documentación de los estudiantes para la ANT	Solicitud de desglose de documentos
2	Director administrativo	Revisar y suscribir los documentos de los estudiantes que han aprobado	Actas de aprobación
3	Director Administrativo	Remitir a la ANT los documentos de los estudiantes que han aprobado el periodo de aceptación	
4	Agencia Provincial de Tránsito	Verificar la información	Documento recepción secretaria
5	Agencia Provincial de Tránsito	Emitir la autorización para la obtención de la licencia	Autorización
6	Estudiante	Presentación de estudiantes a los exámenes psicosenométricos y retiro de la carpeta	Registro de exámenes realizados y acta de carpeta recibida por el estudiante
7	Estudiante	Obtener un turno para la obtención de la licencia	Turnos
8	Estudiante	Asistir en el turno asignado, verificar información y receptor prueba	Asistencia a aprueba
9	Agencia Provincial de Tránsito	Emitir licencia tipo C	Licencia

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.T.C.003
	PROCEDIMIENTO DE TITULACIÓN Y CERTIFICACIÓN	Página : 5

7. FLUJOGRAMA



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.T.C.003
	PROCEDIMIENTO DE TITULACIÓN Y CERTIFICACIÓN	Página : 6

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Solicitud de desglose de documentos	X		X	X	Estudiante	Archivo Escuela de conducción UTN
Actas de aprobación	X		X		Director Administrativo	Archivo Escuela de conducción UTN
Autorización	X		X		Agencia Provincial de Tránsito	Archivo Escuela de conducción UTN
Registro de exámenes realizados	X		X		Evaluadores	Archivo Escuela de conducción UTN

9. ANEXOS

- Anexo 1: Formato solicitud de desglose de documentos
- Anexo 2: Formato de actas de aprobación
- Anexo 3: Formato de autorizaciones
- Anexo 4: Formato de registro de exámenes

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.G.A.001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Página : 1

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

FIRMAS DE APROBACIÓN Y REVISIÓN

Elaborado por: Ana Malte Estudiante	Revisado por: Econ. Winston Oviedo Docente Tutor	Aprobado por: MSc. Nelson López Director Administrativo	Fecha de emisión: 13/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:	Fecha de Aprobación: 13/11/2018

**CO
NT
RO
L E
HIS
TO
RIA**

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.G.A.001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Página : 2

L DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
01	Primera edición	18/12/2018

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.G.A.001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Página : 3

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para desarrollar una eficiente gestión administrativa que se denote en la entrega y calidad del servicio.

2. ALCANCE

Este procedimiento define las actividades y registros necesarios para establecer la gestión administrativa, que asegura la eficiencia y calidad en la prestación del servicio de la Escuela de Conducción de la UTN

3. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2015

Registros de matriculas

Resoluciones Agencia Nacional de Tránsito

Manual de funciones de la escuela de Conducción UTN

4. DEFINICIONES

Termino	Definición
Gestión	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización
Suministrar	Dar o prestar información o documentación
Supervisión	Mantener constantemente la verificación de los procesos o actividad
Conferir	Conceder, asignar a alguien dignidad, empleo, facultades o derechos.
Sanciones	Pena que una ley o un reglamento establece para sus infractores.

5. RESPONSABLES

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.G.A.001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Página : 4

Secretaria

Inspector

Estudiantes

6. PROCEDIMIENTO

El procedimiento de Gestión Administrativa desarrolla cada una de las actividades que se integran en el proceso de mantener un proceso de calidad en la mantención del orden de documentación e informes de actividades mensuales, semestrales y anuales.

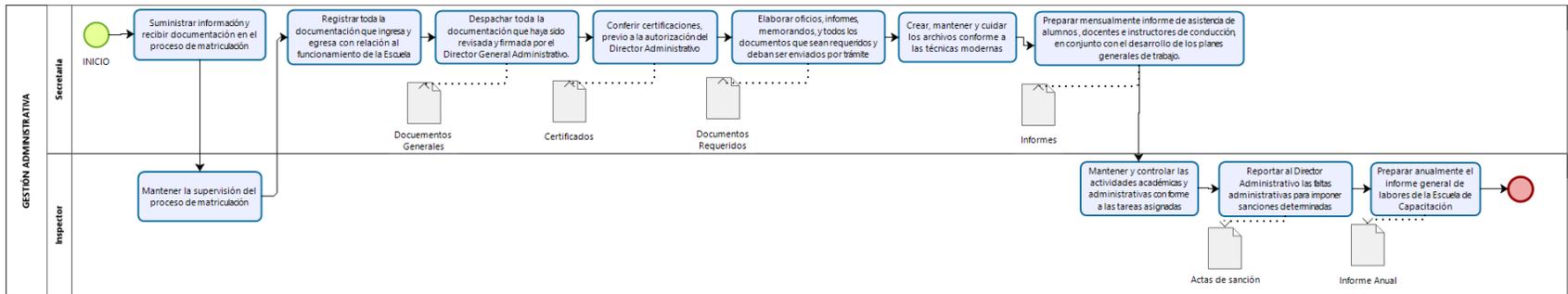
Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Secretaria	Suministrar información y recibir documentación en el proceso de matriculación.	Aprobación ciclo académico
2	Inspector	Mantener la supervisión del proceso de matriculación	Informes de matriculas
3	Secretaria	Registrar toda la documentación que ingresa y egresa con relación al funcionamiento de la Escuela	Documentos de entrega y recibido
4	Secretaria	Despachar toda la documentación que haya sido revisada y firmada por el Director General Administrativo.	Documento recepción secretaria
5	Secretaria	Conferir copias y certificaciones que se solicitaren, previo a la autorización del Director General Administrativo	Certificados
6	Secretaria	Elaborar oficios, informes memorandos, telegramas y otros documentos que sean requeridos por el Director General Administrativo o que deban ser enviados por trámite a diferentes destinatarios .	Registro de exámenes realizados y acta de carpeta recibida por el estudiante
7	Secretaria	Crear, mantener y cuidar los archivos conforme a las técnicas modernas.	Formatos de archivo Gestión de la documentación

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.G.A.001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Página : 5

8	Secretaria	Preparar mensualmente al Director Administrativo y Director Pedagógico los informes de asistencia de alumnos, docentes e instructores de conducción práctica y del desarrollo en los planes generales de trabajo.	Informes de asistencia generales
9	Inspector	Mantener y controlar el registro de asistencia y puntualidad del cuerpo docente, instrucciones de conducción y personal administrativo; así también realizará el seguimiento de las tareas asignadas.	Registros de asistencia y seguimiento
10	Inspector	Reportar al Director Administrativo la faltas administrativas internas en que incurre el personal docente y administrativo, para imponer las sanciones determinadas en el respectivo Reglamento Interno	Reportes de faltas
11	Inspector	Preparar anualmente el informe general de labores de la Escuela de Capacitación	Informes de actividades generales anuales

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.G.A.001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Página : 6

7. FLUJOGRAMA



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.G.A.001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Página : 7

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Aprobación nuevo ciclo	X		X		Director Administrativo	Archivo Escuela de conducción UTN
Informes de matriculas	X		X		Secretaria	Archivo Escuela de conducción UTN
Documento recepción secretaria	X		X		Secretaria	Archivo Escuela de conducción UTN
Certificados	X		X		Secretaria	Archivo Escuela de conducción UTN
Registro de exámenes realizados	X		X		Secretaria	Archivo Escuela de conducción UTN
Informes de asistencia generales	X		X		Secretaria	Archivo Escuela de conducción UTN
Reportes de faltas	X		X		Secretaria	Archivo Escuela de conducción UTN
Gestión de la documentación	X		X		Secretaria	Archivo Escuela de conducción UTN

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.G.A.001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Página : 8

9. ANEXOS

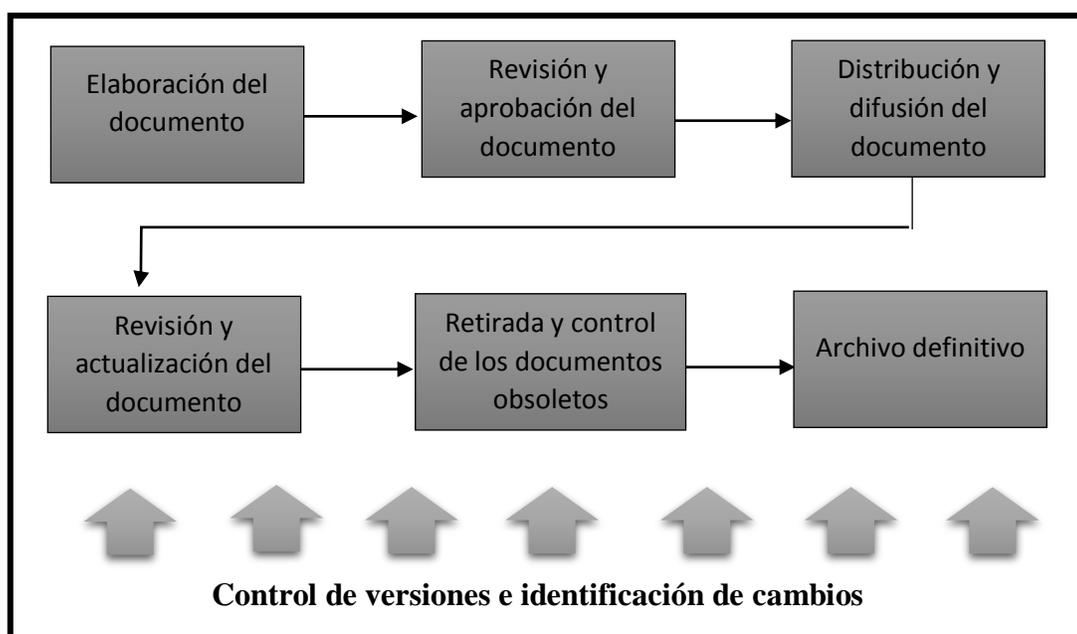
- Anexo 1: Formato de matriculas
- Anexo 2: Formato certificados
- Anexo 3: Formato de registro de asistencia a exámenes
- Anexo 4: Formato de asistencias estudiantes y administrativos
- Anexo 5: Formato de reportes de faltas
- Anexo 6: Gestión de la documentación

Anexo 6: Gestión de la Documentación



GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Los documentos que se generan dentro de la Escuela de Conducción UTN, se controla de acuerdo a las siguientes etapas de la gestión en un documento.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.P.A.T.002
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PEDAGÓGICA Y ASESORÍA TÉCNICA	Página : 1

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PEDAGÓGICA Y ASESORÍA TÉCNICA

Elaborado por: Ana Malte Estudiante	Revisado por: Econ. Winston Oviedo Docente Tutor	Aprobado por: MSc. Nelson López Director Administrativo	Fecha de emisión: 13/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:	

**CO
NT
RO
LE
HIS
TO
RIA**

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.P.A.T.002
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PEDAGÓGICA Y ASESORÍA TÉCNICA	Página : 2

L DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
01	Primera edición	18/12/2018

1. OBJETIVO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.P.A.T.002
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PEDAGÓGICA Y ASESORÍA TÉCNICA	Página : 3

Establecer las diferentes actividades a seguir para mantener una gestión pedagógica y asesoría técnica eficiente que permita alcanzar niveles de calidad en la formación de sus estudiantes.

2. ALCANCE

Este procedimiento establece las actividades que se deben desarrollar dentro de la gestión pedagógica y técnica de la Escuela de Conducción de la UTN

3. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2015

Registros de matriculas

Resoluciones Agencia Nacional de Tránsito

Manual de funciones de la escuela de Conducción UTN

4. DEFINICIONES

Termino	Definición
Gestión	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización
Vigilar	Velar sobre alguien o algo, o atender exacta y cuidadosamente a él o a ello
Seguridad Vial	Es el conjunto de acciones y mecanismos que garantizan el buen funcionamiento de la circulación del tránsito.
Seminarios	Es la actividad que se desarrolla en conjunto con más especialistas de forma técnico o académica.
Instrumento	Sirve para determinar establecer o determinar un ejercicio en las tareas y oficios
Manual	Instrumento en el que se detalla algunas características de una empresa, institución u organización
Folleto	Instrumento donde se encuentra detallada todo acerca de un tema en concreto
Tríptico	Instrumento didáctico en el que se encuentra información relevante
Cuadros estadísticos	Es un cuadro que muestra la variabilidad de datos recogidos de determianda actividad

5. RESPONSABLES

Director Pedagógico

Asesor Técnico

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.P.A.T.002
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PEDAGÓGICA Y ASESORÍA TÉCNICA	Página : 4

6. PROCEDIMIENTO

El procedimiento de Gestión Administrativa desarrolla cada una de las actividades que se integran en el proceso de mantener un proceso de calidad en la mantención del orden de documentación e informes de actividades mensuales, semestrales y anuales.

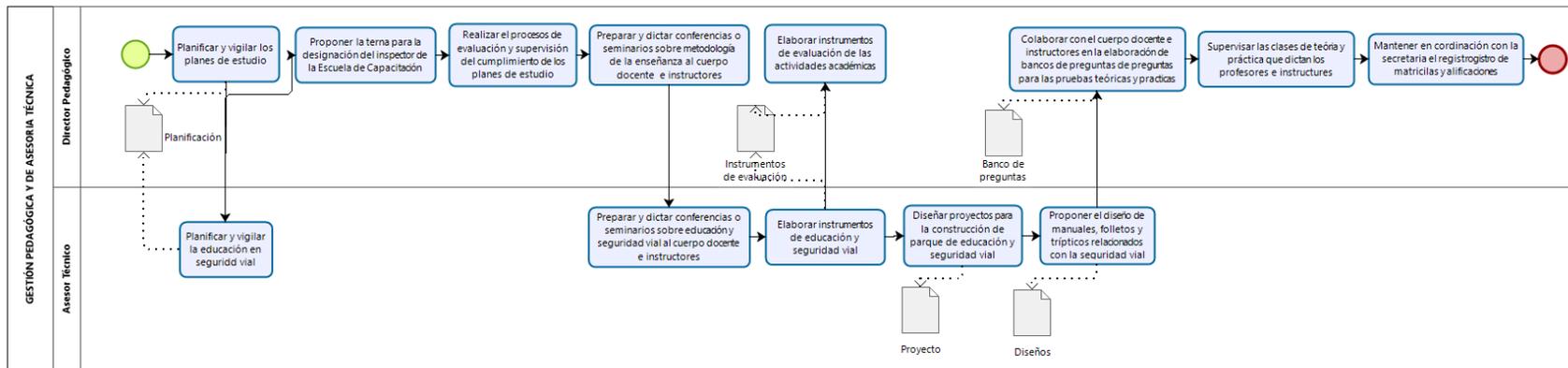
Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Director pedagógico y Asesor de seguridad vial	Planificar y vigilar los programas de estudio y educación y seguridad vial.	Planificaciones
2	Director Pedagógico	Proponer al Director General Administrativo, en conjunto con el consejo Académico la lista de profesionales que tienen en perfil para la designación del inspector de la Escuela de Capacitación	Lista de seleccionados
3	Director Pedagógico	Realizar el proceso de evaluación y supervisión del cumplimiento de los planes de estudios.	Evaluación de cumplimiento
4	Director Pedagógico y asesor de seguridad Vial	Preparar y dictar conferencias o seminarios sobre metodología de la enseñanza y educación y seguridad vial al cuerpo docente y de instructores.	Registros de asistencia a conferencias
5	Director Pedagógico y asesor de seguridad Vial	Elaborar instrumentos de evaluación de las actividades académicas y educación y seguridad vial de la Escuela de Capacitación para Conductores Profesionales - ECCP.	Instrumentos de evaluación
6	Asesor de seguridad vial	Diseñar proyectos para la construcción de parques de educación vial, como medios didácticos para la enseñanza de la materia.	Proyecto
7	Director pedagógico y Asesor de seguridad vial	Proponer el diseño de manuales, folletos, trípticos relacionados con la educación y seguridad vial, como	Informe de entrega de diseños

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.P.A.T.002
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PEDAGÓGICA Y ASESORÍA TÉCNICA	Página : 5

		apoyo a la enseñanza que se imparte en la Escuela de Capacitación para Conductores Profesionales - ECCP	
8	Director pedagógico	Colaborar con el cuerpo docente y de instructores en la elaboración de bancos de preguntas para las pruebas teóricas y prácticas y elaborar cuadros estadísticos sobre el rendimiento de los alumnos.	Bancos de preguntas
9	Director pedagógico	Supervisar las clases de teoría y práctica que dictan los profesores e instructores respectivamente a efectos de asegurar el empleo de una metodología adecuada y la utilización de medios audiovisuales.	Informe de supervisión
10	Director pedagógico	Mantener en coordinación con la secretaria el registro de matrículas y de calificaciones responsabilizándose por su integridad y archivo adecuado.	Registros

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.P.A.T.002
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PEDAGÓGICA Y ASESORÍA TÉCNICA	Página : 6

7. FLUJOGRAMA



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.P.A.T.002
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PEDAGÓGICA Y ASESORÍA TÉCNICA	Página : 7

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Planificaciones	X		X		Director pedagógico y Asesor de seguridad Vial	Archivo Escuela de conducción UTN
Lista de seleccionados	X		X		Director Pedagógico	Archivo Escuela de conducción UTN
Evaluación de cumplimiento	X		X		Director pedagógico	Archivo Escuela de conducción UTN
Registros de asistencia a conferencias	X		X		Director pedagógico	Archivo Escuela de conducción UTN
Instrumentos de evaluación	X		X		Director pedagógico y Asesor de seguridad Vial	Archivo Escuela de conducción UTN
Proyecto	X		X		Asesor de seguridad Vial	Archivo Escuela de conducción UTN
Informe de entrega de diseños	X		X		Director pedagógico y Asesor de seguridad vial	Archivo Escuela de conducción UTN
Bancos de preguntas	X		X		Director pedagógico	Archivo Escuela de conducción UTN
Informe de supervisión	X		X		Director pedagógico	Archivo Escuela de conducción UTN

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.P.A.T.002
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PEDAGÓGICA Y ASESORÍA TÉCNICA	Página : 8

9. ANEXOS

- Anexo 1: Planificaciones
- Anexo 2: Lista de seleccionados
- Anexo 3: Evaluación del cumplimiento
- Anexo 4: Formato registros de asistencia a conferencias
- Anexo 5: Instrumentos de evaluación
- Anexo 6: Proyectos
- Anexo 7: Formato de informe

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.G.F.003
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN FINANCIERA	Página : 1

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN FINANCIERA

Elaborado por: Ana Malte Estudiante	Revisado por: Econ. Winston Oviedo Docente Tutor	Aprobado por: MSc. Nelson López Director Administrativo	Fecha de emisión: 13/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:	

**CO
NT
RO
LE
HIS
TO**

RIAL DE CAMBIOS

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.G.F.003
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN FINANCIERA	Página : 2

Versión	Descripción del cambio	Fecha
01	Primera edición	18/12/2018

1. OBJETIVO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.G.F.003
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN FINANCIERA	Página : 3

Establecer las actividades que se deben realizar para mantener un procedimiento regulado y cumpliendo con las normas de entidades de control, así como mantener el control de los movimientos bancarios en la gestión financiera tomando en cuenta el orden en el que se deben hacer para obtener resultados eficientes.

2. ALCANCE

Este procedimiento cubre las áreas de contabilidad y tesorería que se apoyan para mantener el orden de los activos y pasivos, como también el patrimonio de la escuela de conducción.

3. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2015

Resoluciones Agencia Nacional de Tránsito

Manual de funciones de la escuela de Conducción UTN

Contraloría General del Estado

4. DEFINICIONES

Termino	Definición
Gestión	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización
Contraloría	Es una entidad encargada de velar por que los fondos públicos sean administrados de buena manera
Presupuesto	Es un estimado en términos monetarios del costo de realizar una actividad
Contabilidad	Es un libro donde están asentados todos los movimiento monetarios
Ingresos	Es el monto monetario que entra o ingresa a una institución
Egresos	Es el dinero que sale de la institución
Inventario	Asiento de los bienes y demás cosas pertenecientes a una persona o comunidad, hecho con orden y precisión.

5. RESPONSABLES

Contador

Tesorero

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.G.F.003
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN FINANCIERA	Página : 4

6. PROCEDIMIENTO

El procedimiento de Gestión Administrativa desarrolla cada una de las actividades que se integran en el proceso de mantener un proceso de calidad en la mantención del orden de documentación e informes de actividades mensuales, semestrales y anuales.

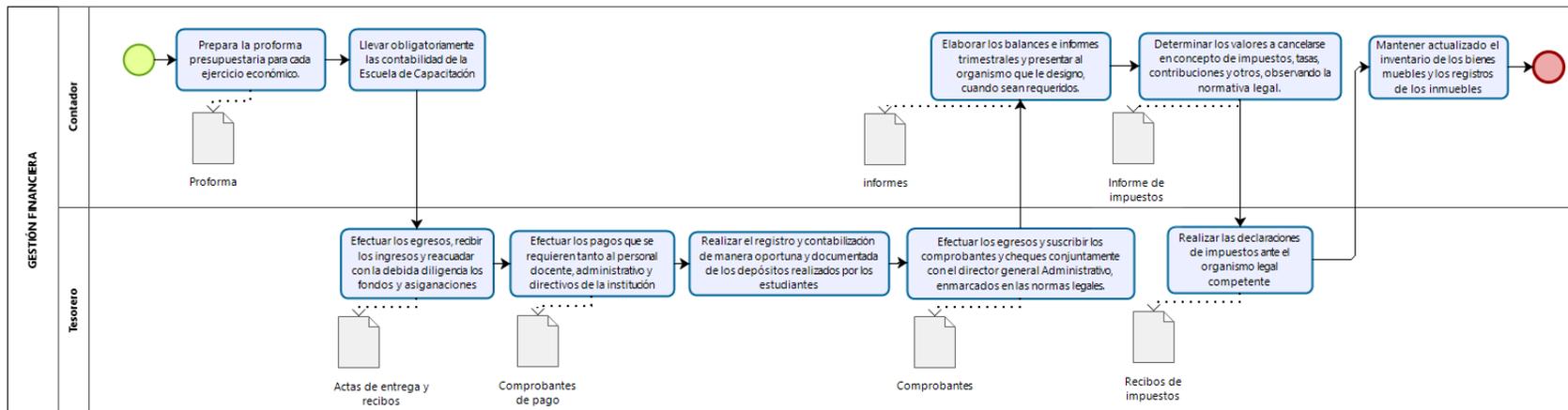
N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Contador	Prepara la proforma presupuestaria para cada ejercicio económico.	Proforma Presupuestaria
2	Contador	Llevar obligatoriamente las contabilidad de la Escuela de Capacitación para Conductores Profesionales - ECCP con los libros de ingreso y egresos.	Contabilidad de la Escuela de conducción
3	Tesorero	Efectuar los egresos y recibir los ingresos, debidamente justificados, sea por facturas o comprobantes y recaudar con la debida diligencia los fondos y asignaciones.	Actas de entrega y recepción
4	Tesorero	Efectuar los pagos que se requieren tanto al personal docente, administrativo y directivos de la institución , de acuerdo a las normas y reglamentos pertinentes previa a la suscripción de la factura o comprobante respectivo.	Comprobantes de Pago
5	Tesorero	Realizar el registro y contabilización de manera oportuna y documentada de los depósitos realizados por los estudiantes de la Escuela de Capacitación	Registros de contabilidad
6	Tesorero	Efectuar los egresos y suscribir los comprobantes y cheques conjuntamente con el director general Administrativo, enmarcados	Comprobantes y cheques

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.G.F.003
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN FINANCIERA	Página : 5

		en las normas legales.	
7	Contador	Elaborar los balances e informes trimestrales de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados y presentar al organismo que le designo, cuando sean requeridos.	Informes
8	Contador	Determinar los valores a cancelarse en concepto de impuestos, tasas, contribuciones y otros, observando la normativa legal.	Informe de impuestos por pagar
9	Tesorero	Realizar las declaraciones de impuestos ante el organismo legal competente	Recibos de pago
10	Contador	Mantener actualizado el inventario de los bienes muebles y los registros de los inmuebles de propiedad de la escuela de Capacitación para Conductores Profesionales - ECCP.	Inventario

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.G.F.003
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN FINANCIERA	Página : 6

7. FLUJOGRAMA



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.G.F.003
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN FINANCIERA	Página : 7

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Proforma Presupuestaria	X		X		Contador	Archivo Escuela de conducción UTN
Contabilidad	X		X		Contador	Archivo Escuela de conducción UTN
Actas de entrega y recibos	X		X		Tesorero	Archivo Escuela de conducción UTN
Comprobantes de pago	X		X		Tesorero	Archivo Escuela de conducción UTN
Registros de contabilidad	X		X		Tesorero	Archivo Escuela de conducción UTN
Informes	X		X		Contador	Archivo Escuela de conducción UTN
Recibos de Impuestos		X	X		Tesorero	Archivo Escuela de conducción UTN
Inventarios	X		X		Contador	Archivo Escuela de conducción UTN

9. ANEXOS

- Anexo 1: Formato de proforma presupuestaria
- Anexo 2: Formato de registros de contabilidad
- Anexo 3: Formatos de Informes

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.A.004
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA	Página : 1

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de emisión:
Ana Malte Estudiante	Econ. Winston Oviedo Docente Tutor	MSc. Nelson López Director Administrativo	13/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:	

**CO
NT
RO
LE
HIS
TO**

RIAL DE CAMBIOS

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.A.004
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA	Página : 2

Versión	Descripción del cambio	Fecha
01	Primera edición	18/12/2018

1. OBJETIVO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.A.004
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA	Página : 3

Verificar periódicamente el cumplimiento y eficiente desarrollo de los procesos y actividades articuladas al buen funcionamiento de la Escuela de Conducción, identificando así las oportunidades de mejora.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los procesos que se desarrollan en la institución.

3. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2015: Sistema de gestión de la calidad

Norma ISO 19011:2011: Directrices para la auditoria de un sistema de Gestión

Resoluciones Agencia Nacional de Tránsito

4. DEFINICIONES

Termino	Definición
Auditoria	Procesos sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria
No Conformidad	Incumplimiento de un requisito
Check list	Es un instrumento que permite evaluar el cumplimiento de una serie de requisitos o recolectar datos de una forma ordenada y sistemática
Plan de acción	Herramienta de planificación, en caminata a tomar acciones correctivas y de mejora en gestión y control de actividades y proyectos.

5. RESPONSABLES

Director Administrativo

Equipo auditor

6. PROCEDIMIENTO

El procedimiento de auditoria establece cada uno de los pasos y

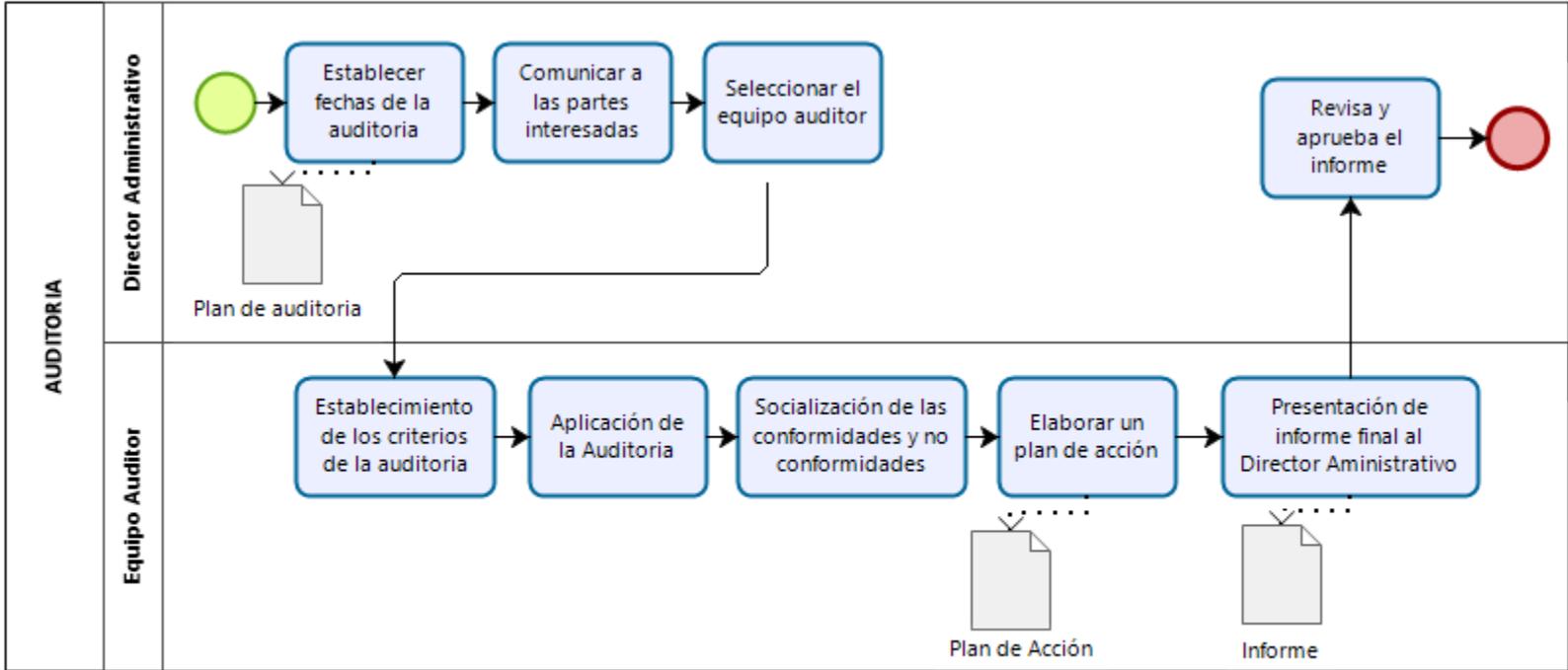
N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE
----	-------------	-------------	--------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.A.004
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA	Página : 4

			REFERENCIA
1	Director Administrativo	Establecer fechas periódicas para la ejecución de las auditorías internas.	Plan de auditoria
2	Director Administrativo	Comunicar a las partes interesadas las fechas de la auditoria	Constancia de la comunicación
3	Director Administrativo	Seleccionar al equipo auditor de acuerdo al perfil profesional	Acta de seleccionados
4	Equipo auditor	Establecer los criterios sobre los cuales se va a aplicar la auditoria	Instrumentos de auditoria (CHECK LIST)
5	Equipo auditor	Cumplir con la planificación de la auditoria en las fechas establecidas	Resultados de auditoria
6	Equipo auditor	Socializar las conformidades y no conformidades encontradas durante la auditoria	Constancia de socialización
7	Equipo auditor	Elabora un plan de acción para las no conformidades encontradas	Plan de acción
8	Equipo auditor	Realizar el informe final de la auditoria y entrega ala director administrativo	Informe de la auditoria
9	Director Administrativo	Recibe, revisa y aprueba el informe	Constancia de recibido

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.A.004
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN FINANCIERA	Página : 5

7. FLUJOGRAMA



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: P.A.004
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA	Página : 6

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Plan de auditoria	X		X		Director Administrativo	Archivo Escuela de conducción UTN
Constancia de la comunicación	X		X		Director Administrativo	Archivo Escuela de conducción UTN
Acta de seleccionados	X		X		Director Administrativo	Archivo Escuela de conducción UTN
Instrumentos de auditoria (CHECK LIST)	X		X		Equipo auditor	Archivo Escuela de conducción UTN
Constancia de socialización	X		X		Equipo auditor	Archivo Escuela de conducción UTN
Plan de acción	X		X		Equipo auditor	Archivo Escuela de conducción UTN
Informe de la auditoria	X		X		Equipo auditor	Archivo Escuela de conducción UTN
Constancia de recibido	X		X		Director Administrativo	Archivo Escuela de conducción UTN

9. ANEXOS

- Anexo 1: Plan de auditoria
- Anexo 2: Instrumentos de auditoria (Check List)
- Anexo 3: Informe de auditoria
- Anexo 4: Plan de acción

Anexo 8: Formato fichas de Indicadores

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE				
PROCESO	ABC				
OBJETIVO				CÓDIGO	
NOMBRE DEL INDICADOR	CÁLCULO DE INDICADOR		FRECUENCIA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE
	FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES			
ELABORADO POR	REVISADO POR			APROBADO POR	