PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR-MATRIZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TRABAJO DE TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

PROPUESTA DE ADAPTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2015

ING. PAULINA ALEXANDRA CADENA VINUEZA, Mgtr.

DIRECTOR: ING. RODRIGO SALTOS MOSQUERA, MBA

QUITO, 2016

DIRECTOR

Ing. Rodrigo Saltos Mosquera, MBA.

INFORMANTES

Dr. Antonio Camacho Arteta, MBA.

Ing. Fernando Rosas, MBA.

DEDICATORIA

A mi esposo y mis hijas Cristina y Lisette por el tiempo restado para ellos para elaborar el presente trabajo.

A mis padres por su amor incondicional.

Paulina Cadena

AGRADECIMIENTO

Al Ing. Rodrigo Saltos M. MBA., Director del proyecto por su acertada dirección y constante apoyo para el desarrollo del presente trabajo.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador por su apoyo para el estudio de este programa de Maestría y a la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables y su sistema de gestión de calidad en particular por la valiosa información suministrada para llevar a cabo esta propuesta.

Paulina Cadena

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO ..... **xx**

INTRODUCCIÓN **1**

1. LAS NORMAS ISO **3**
1.1. NORMALIZACIÓN INTERNACIONAL 3
1.2. LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9000 7
1.3. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA NORMA ISO 9001 11
1.4. LAS NORMAS ISO 9000 EN EL SECTOR DE EDUCACIÓN 15
1.5. PROCESO A SEGUIRSE PARA LA REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA ISO 9001-2015 16
1.6. TRANSICIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 A LA ISO 9001:2015 19

2. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001: 2008 E ISO 9001:2015 ..... **21**
2.1. ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001-2008 21
2.2. ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001:2015 23
2.2.1. Índice del documento en estudio ISO 9001:2015 25
2.3. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS CAPÍTULOS CONSTITUYENTES DE LA NORMA ISO 9001:2008 E ISO 9001:2015 28
2.3.1. Cláusula 0: Introducción 29
2.3.2. Cláusula 1: Alcance 30
2.3.3. Cláusula 2: Referencias Normativas 31
2.3.4. Cláusula 3: Términos Y Definiciones 31
2.3.5. Cláusula 4: Contexto de la Organización 34
2.3.6. Cláusula 5: Liderazgo 35
2.3.7. Cláusula 6: Planificación para el sistema de gestión de calidad 36

2.3.8. Cláusula 7: Soporte 37
2.3.9. Cláusula 8: Operaciones 39
2.3.10. Cláusula 9: Evaluación del Desempeño 43
2.3.11. Cláusula 10: Mejora 44
2.4. PRINCIPALES CAMBIOS QUE PRESENTA LA ISO 9001:2015 45
2.5. ANÁLISIS COMPARATIVO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS REQUERIDOS POR LA NORMA EN SUS DOS VERSIONES 48
2.6. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PLANES REQUERIDOS POR LA NORMA 52
2.7. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PROCESOS Y/O SISTEMAS DE MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA SMAM REQUERIDOS POR LA NORMA 53
2.8. HERRAMIENTAS PARA CUMPLIR CON LOS NUEVOS REQUERIMIENTOS DE LA ISO 9001:2015 55
2.8.1. Herramientas para análisis del contexto externo (Cláusula 4.1) 55
2.8.1.1. Análisis Pest o Peste 55
2.8.1.2. Análisis del sector industrial y competitivo 58
2.8.2. Instrumentos para sintetizar información del análisis externo 64
2.8.2.1. Perfil de oportunidades y amenazas externas (POAM) 64
2.8.2.2. Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE) 66
2.8.2.3. Matriz del Perfil Competitivo (MPC) 67
2.8.3. Herramientas para el análisis del entorno interno (Cláusula 4.1) 69
2.8.3.1. Modelo genérico de evaluación de carreras 70
2.8.3.2. Herramienta de Autoevaluación IS0-9004 71
2.8.4. Instrumentos para sintetizar información del análisis interno 72
2.8.5. FODA o diagnóstico organizacional (Cláusula 4.1) 74
2.8.6. Matriz de Partes Interesadas (Cláusula 4.2) 75
2.8.7. Metodologías para la gestión de riesgos (Cláusula 6.1) 78
2.8.7.1. COSO 78
2.8.7.2. ISO 31000 79
2.8.7.3. Análisis de modo y efecto de falla AMEF 80
2.8.8. Herramienta para el análisis de recursos de la organización (Cláusula 7.1) 85

3. EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA PUCE..... 89
3.1. LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR PUCE.... 89
3.2. LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES FCAC..... 95
3.3. ORÍGENES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA FCAC..... 98
3.4. EVOLUCIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD A ENERO DEL 2015. 100
3.4.1. Política de calidad del SGC..... 101
3.4.2. Alcance del sistema de gestión de calidad de la Facultad..... 102
3.4.3. Objetivos de calidad..... 103
3.4.4. Mapa de procesos..... 110
3.4.5. Inventario de Procesos y Subprocesos..... 113
3.4.6. Documentos obligatorios..... 118
3.4.7. Caracterizaciones de los procesos..... 118
3.4.8. Procedimientos..... 119
3.4.9. Indicadores de desempeño de los procesos del SGC de la FCAC y evolución de los mismos..... 120
3.4.9.1. Indicadores del macroproceso P01 Gestión Estratégica y de Calidad..... 120
3.4.9.2. Indicadores del macroproceso P02 Gestión Académica..... 130
3.4.9.3. Indicadores del macroproceso P03 Vinculacion con el Entorno..... 136
3.4.9.4. Indicadores del macroproceso P04 Investigación..... 139
3.4.9.5. Indicadores del macroproceso P05 Apoyo y Desarrollo Integral del Estudiante..... 140
3.4.9.6. Indicadores del macroproceso P06 Gestión de Secretaría..... 142
3.4.9.7. Indicadores del macroproceso P07 Gestión del Talento Humano..... 146
3.4.10. Auditorías internas a las que se ha sometido el sistema y resultados de las mismas..... 149
3.4.10.1. Auditorías Internas..... 149
3.4.10.2. Auditorías Externas..... 150
3.4.11. Retroalimentación del cliente..... 152
3.4.11.1. Necesidades, expectativas y nivel de satisfacción con el servicio educativo de pregrado..... 152

3.4.11.2. Necesidades, expectativas y nivel de satisfacción con el servicio educativo posgrado 156
3.4.11.3. Necesidades y expectativas y nivel de satisfacción con el servicio de capacitación 156
3.4.11.4. Necesidades, expectativas y nivel de satisfacción con el servicio de consultoría 157
3.4.12. Reclamos presentados por los clientes de los servicios 159
3.4.12.1. Reclamos pregrado 159
3.4.12.2. Reclamos posgrado, capacitación y consultoría 161
3.4.13. Conformidad del producto 161
3.4.13.1. Conformidad del producto servicio educativo pregrado 162
3.4.13.2. Conformidad del producto servicio educativo posgrado 165
3.4.13.3. Conformidad del producto capacitación 167
3.4.13.4. Conformidad del producto consultoría 168
3.5. BENEFICIOS OBTENIDOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN LA UNIDAD ACADÉMICA 168
3.6. PRINCIPALES OBSTÁCULOS ENFRENTADOS 169

4. PROPUESTA DE ADAPTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA FCAC A LOS REQUISITOS DE ISO 9001: 2015 171
4.1. ANÁLISIS GENERAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA FCAC FRENTE A LOS REQUISITOS DE ISO 9001: 2015 Y DETERMINACIÓN DE BRECHAS 171
4.1.1. Documentos obligatorios o información documentada a mantenerse 171
4.1.2. Registros requeridos o información documentada a conservarse 174
4.1.3. Planes requeridos por la norma 179
4.1.4. Procesos y/o sistemas de medición, análisis y mejora smam requeridos 181
4.2. ANÁLISIS DETALLADO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA FCAC, BRECHAS DETECTADAS PARA CUMPLIR CON LOS NUEVOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 Y PROPUESTAS PARA CERRARLAS 185
4.2.1. Manual de Calidad 185
4.2.2. Alcance del sistema de gestión de calidad 185

4.2.3. Política de calidad 190
4.2.4. Objetivos de calidad 191
4.2.5. Procesos 193
4.2.6. Inventario de procesos del SGC de la FCAC adaptado al cumplimiento de ISO 9001:2015 197
4.2.7. Análisis de macroprocesos, procesos, subprocesos y procedimientos 200
4.2.7.1. Macroproceso P01 Gestión Estratégica y de Calidad 200
4.2.7.1.1. Proceso PO1-01 Gestión Estratégica 200
4.2.7.1.1.1. Subproceso P01-01A Elaboración del Plan Estratégico y Definición de Política 200
4.2.7.1.1.2. Subproceso P01-01B Revisión por la Dirección 204
4.2.7.1.2. Proceso P01-02 Medición de la Satisfacción de Clientes y Otras Partes Interesadas 207
4.2.7.1.3. Proceso P01-03 Comunicación 214
4.2.7.1.4. Proceso P01-04 Gestión de Calidad 216
4.2.7.1.4.1. Subproceso P01-04A Control de la Información Documentada 217
4.2.7.1.4.2. Subproceso P01-04C Auditorías Internas 219
4.2.7.1.4.3. Subproceso P01-04D Acciones Correctivas 220
4.2.7.1.4.4. Subproceso P01-04E Tratamiento de Riesgos y Oportunidades 223
4.2.7.1.4.5. Subproceso P01-04F Tratamiento del Producto No Conforme 231
4.2.7.2. Macroproceso P02 Gestión Académica 232
4.2.7.2.1. Proceso P02-01 Diseño e Innovación Curricular 232
4.2.7.2.2. Proceso P02-02 Ejecución y Control del Servicio Educativo 236
4.2.7.3. Macroproceso P03 Vinculación con la Colectividad 240
4.2.7.4. Macroproceso P04 Investigación 249
4.2.7.5. Macroproceso PO5 Apoyo y Desarrollo Integral del Estudiante 253
4.2.7.5.1. Proceso P05-01 Desarrollo Estudiantil 254
4.2.7.5.1.1. Subprocesos P05-01A Tutorías Académicas y P05-01B Emprendimiento 254
4.2.7.5.1.2. Subproceso P05-01C Promoción de Actividades Complementarias 256
4.2.7.5.1.3. Subprocesos P05-02A Solución de Reclamos de Pregrado y PO5-02B Solución de Reclamos de Posgrado 256
4.2.7.6. Macroproceso P06 Gestión de Secretaría 257
4.2.7.6.1. Proceso P06-01 Matriculación de Estudiantes 257
4.2.7.6.2. Proceso P06-02 Registro Académico 259

4.2.7.6.2.1. Subprocesos P06-02A Registro Académico y P06-02B Grados (Pregrado y Posgrado) 260
4.2.7.6.2.2. Subproceso P06-02C Control de Asistencia 264
4.2.7.6.3. Proceso P06-03 Logística 264
4.2.7.6.3.1. Subproceso P06-03A Infraestructura, soporte tecnológico y otros recursos físicos 265
4.2.7.7. Macroproceso P07 Gestión del Talento Humano 269
4.2.7.7.1. Proceso P07-01 Gestión del Talento Humano 269
4.2.7.7.1.1. Subprocesos P07-01A Reclutamiento y selección de docentes y P07-01B Gestión de estudiantes asignados a proyectos 269
4.2.7.7.1.2. Subprocesos P07-01C Evaluación de personal pregrado, P07-01D Evaluación de personal posgrado y P07-1E Capacitación del personal y gestión de conocimientos organizativos 270

5. PLAN OPERATIVO Y PRESUPUESTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ADAPTACIONES AL CUMPLIMIENTO DE ISO 9001-2015 275
5.1. FUENTES DE FINANCIAMIENTO 280
5.2. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN 282

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 283
6.1. CONCLUSIONES 283
6.2. RECOMENDACIONES 285

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS UTILIZADAS 288

REFERENCIAS 294

ANEXOS 304

Anexo 1: Manual de Calidad 305
Anexo 2: Manual de Procedimientos 391
Anexo 3: Información documentada a conservarse (Registros) 777
Anexo 4: Tablero de Indicadores del SGC 842
Anexo 5: Plan Operativo y Presupuesto para Implementación 849

Anexo 6: Matriz de relación de evidencias de indicadores y evidencias del Modelo Genérico de Evaluación de Carreras con los subprocesos del SGC..... 853

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estándares ISO más populares y campo de cobertura 6
Tabla 2: Guías Técnicas de Apoyo a la Familia ISO 9000 10
Tabla 3: Evolución de la Norma ISO 14
Tabla 4: Comparación de la Cláusula 0 INTRODUCCIÓN entre las versiones 2008 y 2015 de la ISO 9001 29
Tabla 5: Comparación de la Cláusula 1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN entre las versiones 2008 y 2015 de la ISO 9001 30
Tabla 6: Comparación de la Cláusula 2 REFERENCIAS NORMATIVAS entre las versiones 2008 y 2015 de la ISO 9001 31
Tabla 7: Comparación de la Cláusula 3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES entre las versiones 2008 y 2015 de la ISO 9001 31
Tabla 8: Comparación de la Cláusula 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN entre las versiones 2008 y 2015 de la ISO 9001 34
Tabla 9: Comparación de la Cláusula 5 LIDERAZGO entre las versiones 2008 y 2015 de la ISO 9001 35
Tabla 10: Comparación de la Cláusula 6 PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD entre las versiones 2008 y 2015 de la ISO 9001 36
Tabla 11: Comparación de la Cláusula 7 SOPORTE entre las versiones 2008 y 2015 de la ISO 9001 37
Tabla 12: Comparación de la Cláusula 8 OPERACIONES entre las versiones 2008 y 2015 de la ISO 9001 39
Tabla 13: Comparación de la Cláusula 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO entre las versiones 2008 y 2015 de la ISO 9001 43
Tabla 14: Comparación de la Cláusula 10 MEJORA entre las versiones 2008 y 2015 de la ISO 9001 44
Tabla 15: Tabla comparativa de los Principios de Gestión de la Calidad 45
Tabla 16: Comparación entre los documentos obligatorios requeridos en la ISO 9001:2008 y la ISO 9001:2015 49

Tabla 17: Comparación entre los registros obligatorios requeridos en la ISO 9001:2008 y la ISO 9001:2015 50
Tabla 18: Comparación entre los planes requeridos en la ISO 9001:2008 y la ISO 9001:2015 52
Tabla 19: Comparación entre los procesos y/o sistemas de medición análisis y mejora SMAM requeridos en la ISO 9001:2008 y la ISO 9001:2015 53
Tabla 20: Lista de revisión de un análisis de la competencia 63
Tabla 21: Matriz de evaluacion de factores externos EFE 67
Tabla 22: Matriz del Perfil Competitivo MPC 69
Tabla 23: Perfil de Capacidades Internas PCI 73
Tabla 24: Matriz de Evaluación de Factores Internos EFI 74
Tabla 25: Matriz FODA 75
Tabla 26: Indicadores y fuentes de poder de partes interesadas internas y externas 78
Tabla 27: Criterios para evaluar si los recursos y habilidades son sostenibles 86
Tabla 28: Criterios para una ventaja competitiva sostenible y sus implicaciones estratégicas 87
Tabla 29: Objetivos Estratégicos de la PUCE 2014-2018 91
Tabla 30: Decanos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la PUCE y principales hitos de su gestión 96
Tabla 31: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables al I semestre 2015-2016 98
Tabla 32: Cronología de los Representantes de la Alta Dirección ly principales logros 100
Tabla 33: Evolución de la Política de Calidad del SGC de la Facultad 101
Tabla 34: Evolución del Alcance de la Certificación del SGC de la Facultad 102
Tabla 35: Objetivos de Calidad y Plan Estratégico 2004:2005 103
Tabla 36: Objetivos de Calidad y Plan Estratégico 2005:2007 104
Tabla 37: Objetivos Estratégicos y de Calidad 2007-2009 105
Tabla 38: Objetivos Estratégicos y de Calidad 2009-2014 106
Tabla 39: Vinculación de los Objetivos de Calidad con los Procesos Relacionados 2014 106
Tabla 40: Avance de los Objetivos Estratégicos Plan Estratégico 2013-2014 107
Tabla 41: Objetivos del Plan Estratégico de la FCAC 2014-2018 107

Tabla 42: Alineación de Objetivos Estratégicos del SINAPUCE 2014-2018 con los de la FCAC 108
Tabla 43: Alineación de Objetivos Estratégicos y Proyectos de la FCAC 109
Tabla 44: Inventario Inicial de Procesos y Subprocesos del SGC de la FCAC 114
Tabla 45: Inventario de Procesos y Subprocesos del SGC al 2005 y relación con la norma ISO 9001:2000 115
Tabla 46: Inventario de Procesos y Subprocesos del SGC al 2015 y relación con la norma ISO 9001:2008 116
Tabla 47: Documentos Obligatorios ISO 9001:2008 y documentación del SGC de la FCAC 118
Tabla 48: Indicadores del Proceso PO1-01 Gestión Estratégica 121
Tabla 49: Indicadores del proceso P01-02 Medición de la Satisfacción de Clientes 123
Tabla 50: Indicadores del proceso P01-03 Comunicación 127
Tabla 51: Indicadores del Proceso P02-01 Diseño e Innovación Curricular 130
Tabla 52: Indicadores del Proceso P02-02 Ejecución y Control del servicio educativo 133
Tabla 53: Indicadores de Empleos y Pasantías 137
Tabla 54: Porcentaje de satisfacción de egresados con el proceso de grados 138
Tabla 55: Indicadores del proceso de Gestión de Reclamos 141
Tabla 56: Número de alumnos matriculados por semestre en la FCAC 143
Tabla 57: Total de estudiantes admitidos, estudiantes inscritos en primer nivel, porcentaje de estudiantes admitidos 144
Tabla 58: Total de estudiantes graduados por semestre y porcentaje de estudiantes graduados en el semestre respecto del anterior 145
Tabla 59: Conformación de equipos de auditores internos correspondientes a los planes de auditoría 2014-2015 150
Tabla 60: Auditores Externos ICONTEC y Representante de la Alta Dirección FCAC Auditados 2006-2014 151
Tabla 61: Necesidades y Expectativas Estudiantes de Pregrado 153
Tabla 62: Relación entre pregunta de la encuesta de monitoreo, necesidad, expectativa, y porcentaje de satisfacción 154
Tabla 63: Indicadores de satisfacción Posgrado 156
Tabla 64: Necesidades y expectativas en cursos de capacitación 157
Tabla 65: Bitácora de Reclamos I y II Semestre 2013-2014 160

Tabla 66: Producto No Conforme Pregrado desde II Semestre 2009 – 2010 hasta II Semestre 2012 - 2013 162
Tabla 67: Producto No Conforme Pregrado desde I Semestre 2013-2014 hasta II Semestre 2013-2014 163
Tabla 68: Producto No Conforme de Posgrado desde el II Semestre 2009-2010 hasta el I 2014-2015 165
Tabla 69: Producto No Conforme Capacitación 2011-2013 167
Tabla 70: Producto No Conforme de Consultoría 168
Tabla 71: Documentos obligatorios según ISO 9001:2008, ISO 9001:2015 frente a documentación del SGC de la FCAC 172
Tabla 72: Registros requeridos o información documentada a conservarse ISO 9001:2008, ISO 9001:2015 frente a documentación del SGC de la FCAC 174
Tabla 73: Planes requeridos en ISO 9001:2008, ISO 9001:2015 frente a documentación del SGC de la FCAC 179
Tabla 74: Procesos y/o sistemas de medición análisis y mejora SMAM requeridos en ISO 9001:2008, ISO 9001:2015 frente a documentación del SGC de la FCAC 181
Tabla 75: Análisis del alcance del SGC de la FCAC frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015 187
Tabla 76: Propuesta de alcance del SGC para la FCAC conforme a ISO 9001:2015 189
Tabla 77: Análisis de la Política de Calidad del SGC de la FCAC frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015 190
Tabla 78: Análisis de los Objetivos de Calidad del SGC de la FCAC frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015 191
Tabla 79: Objetivos de calidad propuestos 193
Tabla 80: Análisis de la estructura de los procesos del SGC de la FCAC frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015 196
Tabla 81: Inventario de Procesos adaptado a ISO 9001:2015 198
Tabla 82: Análisis de la estructura del subproceso P01-01A Elaboración de Plan Estratégico y Operativo, definición de política y objetivos de calidad frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015 201
Tabla 83: Análisis de la estructura del subproceso P01-01B Revisión por la Dirección frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015 204

Tabla 84: Análisis de la estructura de los subprocesos de Revisión de necesidades y expectativas de clientes y otras partes interesadas del SGC frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015 208
Tabla 85: Partes interesadas a considerar en el SGC de la FCAC 213
Tabla 86: Análisis de la estructura del subproceso P01-03A Comunicación interna frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015 214
Tabla 87: Análisis de la estructura del subproceso P01-04A Control de la Información Documentada frente a los requisitos de ISO 9001:2015 217
Tabla 88: Análisis de la estructura del subproceso P01-04B Auditorías Internas frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015 220
Tabla 89: Análisis de la estructura del subproceso P01-04D Acciones Correctivas frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015 221
Tabla 90: Análisis de la estructura del subproceso P01-04E Tratamiento de Riesgos y Oportunidades frente a los requisitos de ISO 9001:2015 224
Tabla 91: Riesgos posibles a los que están expuestos los procesos / subprocesos del SGC 227
Tabla 92: Análisis de la estructura de los subprocesos P02-01A Diseño Curricular pregrado y P02-01B Diseño Curricular posgrado frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015 232
Tabla 93: Análisis de la estructura de los subprocesos P02-02A Programación Académica, P02-02B Prestación del Servicio Educativo Pregrado y P02-02C Prestación del servicio educativo posgrado frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015 237
Tabla 94: Análisis de la estructura de los subprocesos Eventos de Capacitación, Servicios de Consultoría, Encuentros y Seminarios, Prácticas reprofesionales e inserción laboral y Acción Social frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015 241
Tabla 95: Estructura de los subprocesos P04-01A Gestión de producción intelectual y P04-01B Gestión del proceso de titulación frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015 250
Tabla 96: Estructura de los subprocesos P05-01A Tutorías Académicas y P05-01B Emprendimiento frente a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 254

Tabla 97: Análisis de la estructura de los subprocesos P06-01A Matrículas pregrado, P06-01B Ampliación, cambios y retiros y P06-01C Inscripciones y matrículas posgrado frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015 258
Tabla 98: Análisis de la estructura de los subprocesos P06-02A Registro Académico y P06-02B Grados (Pregrado y Posgrado) frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015 260
Tabla 99: Análisis de la estructura del subproceso P06-02C Control de asistencia, frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015 264
Tabla 100: Análisis de la estructura de los subprocesos P06-03A Infraestructura, soporte tecnológico y otros recursos físicos, P06-03B Dotación de bienes y servicios pregrado y P06-03C Dotación de bienes y servicios posgrado frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015 265
Tabla 101: Estructura de los subprocesos P07-01A Reclutamiento y selección de docentes y P07-01B Gestión de estudiantes asignados a proyectos frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015 269
Tabla 102: Estructura de los subprocesos P07-01C Evaluación de personal de pregrado, P07-01D Evaluación de personal de posgrado y P07-1E Capacitación del personal y gestión de conocimientos organizativos. Frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015 270
Tabla 103: Plan Operativo para la implementación de cumplimiento de ISO 9001:2015 276
Tabla 104: Ingresos requeridos para cubrir los costos provenientes del proyecto 280
Tabla 105: Cursos de capacitación requeridos 281

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Escala Normativa Internacional 4
Figura 2: Relación entre la evolución de la Norma ISO 9001 y las etapas de Aseguramiento de la Calidad 7
Figura 3: Aplicación de ISO/TC 176 en el enfoque de procesos, selección y uso de la familia de estándares ISO 9000 11
Figura 4: Etapas para la revisión y aprobación de la Norma ISO 9001:2015. 18
Figura 5: Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad sobre la base de procesos 23
Figura 6: Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 sobre la base de procesos mostrando los vínculos a los capítulos de la ISO 9001:2015 48
Figura 7: Componentes del macroambiente de una organización 56
Figura 8: Modelo de competencia de cinco fuerzas de Michael Porter 59
Figura 9: Perfil de oportunidades y amenazas externas (POAM) 65
Figura 10: Mapa de stakeholders: Matriz de interés poder 76
Figura 11: Relaciones entre los principios, el marco de referencia y los procesos para la gestión del riesgo 79
Figura 12: Etapas del AMEF 81
Figura 13: Ejemplo de hoja de trabajo genérica para AMEF 82
Figura 14: Matriz para recolección de información sobre recursos de la organización 88
Figura 15: Organigrama Estructural de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador 94
Figura 16: Organigrama Estructural de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la PUCE 97
Figura 17: Mapa de procesos inicial del Sistema de Gestión de Calidad de la FCAC 2003 110
Figura 18: Mapa de Proceso a Enero 2015 112
Figura 19: Soporte informático del SGC de la FCAC 120
Figura 20: Indicadores del Proceso PO1-01 Gestión Estratégica 122
Figura 21: Indicadores del proceso P01-02 Medición de la Satisfacción de Clientes 124

Figura 22: Gráfica de control estadístico del proceso de Medición de la Satisfacción de Clientes para pregrado 125
Figura 23: Gráfica de control estadístico del proceso de Medición de la Satisfacción de Clientes para posgrado 124
Figura 24: Porcentaje de personas en general a las que llega la comunicación Boletín Compromiso, Carteleras, Sitio Web, e-mail, charlas 128
Figura 25: Indicadores del Proceso P02-01 Diseño e Innovación Curricular 131
Figura 26: Gráfica de Control Estadístico del Proceso P02-01 Diseño e Innovación Curricular 131
Figura 27: Indicador del porcentaje de clases dictadas 134
Figura 28: Indicador del Proceso P02-02: Porcentaje de paralelos por docente y materia que no cumplen con el porcentaje mínimo de avance de programas analíticos (70%) 134
Figura 29: Gráfica de Control Estadístico del Proceso P02-02: Porcentaje de paralelos por docente y materia que no cumplen con el porcentaje mínimo de avance de programas analíticos (70%) 135
Figura 30: Estudiantes que realizaron las prácticas Preprofesionales 138
Figura 31: Porcentaje de satisfacción de egresados con el proceso de grados 139
Figura 32: Porcentaje de reclamos válidos de docentes y estudiantes 142
Figura 33: Alumnos matriculados por semestre en la FCAC 143
Figura 34: Porcentaje de estudiantes admitidos respecto del total de inscritos en primer nivel 144
Figura 35: Relación entre pregunta y porcentaje de satisfacción en la encuesta de monitoreo de Pregrado 155
Figura 36: Presupuesto para el servicio de consultoría 158
Figura 37: Especialidades con mayor demanda 158
Figura 38: Estructura de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad 185
Figura 39: Mapa de Procesos ISO 9001:2015 194
Figura 40: Cronograma de Implementación 282

RESUMEN EJECUTIVO

Para el diseño de la propuesta de adaptación del sistema de gestión de calidad de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2015, este trabajo se ha estructurado en seis capítulos.

El capítulo 1 presenta un marco teórico introductorio a las normas ISO en general, la familia de normas ISO 9000 y la norma ISO 9001 en particular, destacando su origen y evolución, el proceso seguido para la revisión y aprobación de la nueva versión y la forma como se deberá efectuar la transición de la ISO 9001:2008 a la ISO 9001:2015.

El capítulo 2 efectúa un análisis comparativo de las dos versiones de la norma en estudio, estableciendo semejanzas y diferencias en tres diferentes niveles: el primero a nivel de estructura general, el segundo a nivel de cada una de las cláusulas constituyentes y el tercer nivel que incluye un detalle minucioso de requisitos referidos a documentos, registros, planes y procesos o sistemas de medición, análisis y mejora. Este capítulo presenta también una descripción de diferentes herramientas que podrían utilizarse para abordar el cumplimiento de los nuevos requisitos del estándar internacional en estudio.

El capítulo 3 presenta la evolución y situación del sistema de gestión de calidad de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la PUCE posterior al cierre de la última auditoría externa efectuada por ICONTEC en Diciembre del año 2014 (ICONTEC, Plan de Auditoría Recertificación, 2014), incluyendo una breve descripción y reseña histórica de la Pontificia Universidad Católica a la que pertenece, de la unidad académica en el que está inserto y de los orígenes mismos del sistema, hasta llegar a la situación actual.

Se analizan los diferentes elementos constitutivos del sistema: política, alcance, objetivos de calidad, mapa de procesos, inventario de procesos y subprocesos, caracterizaciones de los procesos, procedimientos, indicadores de desempeño, resultados de las últimas auditorías

internas y externas a las que se ha sometido, retroalimentación del cliente de pregrado, posgrado, capacitación y consultoría, reclamos presentados por los clientes, conformidad del producto proveniente de los diferentes servicios ofertados, concluyendo con los principales beneficios generados por el sistema y los principales obstáculos enfrentados.

El capítulo 4, genera la propuesta de adaptación del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad a los requisitos de la nueva norma ISO 9001:2015. Parte de un análisis general utilizando las matrices comparativas generadas en el capítulo 2, para identificar requisitos correspondientes a documentos, registros, planes y sistemas de medición, análisis y mejora detectando brechas en la documentación. Posterior a ello, se efectúa un análisis detallado de los diferentes elementos constituyentes del sistema de gestión de calidad frente a los nuevos requisitos de la norma generando propuestas de modificación de la documentación actualmente vigente (FCAC PUCE, 2015), adaptándola a la nueva versión del estándar, del manual de calidad, alcance del sistema de gestión, política de calidad, objetivos de calidad, mapa de procesos, inventario de 7 macroprocesos, 14 procesos, 47 subprocesos y procedimientos con sus respectivos flujogramas e indicadores.

El capítulo 5 desarrolla un plan operativo en donde se detallan las actividades a realizarse para implementar todos los procedimientos con las modificaciones propuestas detectándose los recursos necesarios para ello, todo enmarcado dentro de un cronograma que contempla las fechas previstas para la transición de la norma internacional.

El capítulo 6 presenta las conclusiones y recomendaciones finales del estudio.

Finalmente se incluyen 6 anexos correspondientes a los productos generados en la propuesta de implementación:

Anexo 1 Manual de Calidad.
Anexo 2 Manual de Procedimientos.
Anexo 3 Información documentada a conservarse (registros relevantes).
Anexo 4 Tablero de Indicadores del SGC.
Anexo 5 Plan Operativo y Presupuesto para Implementación.
Anexo 6 Matriz de relación de indicadores y evidencias del Modelo Genérico de Evaluación de Carreras con los Procesos del SGC.

INTRODUCCIÓN

La norma ISO 9001 tiene un largo período de vigencia en el mundo, desde cuando se expidió su primera versión en el año de 1987 hasta la actualidad, en donde se han otorgado más de un millón de certificados en el año 2014, convirtiéndose en el estándar ISO más popular (ISO, 2015). El aumento de las expectativas de los clientes en cuanto a los productos y los servicios, incide significativamente en el incremento del uso de la norma a nivel global. Es por ello que se vuelve muy importante en todas las organizaciones que cuentan actualmente con la certificación ISO 9001:2008, seguir de cerca la evolución de la norma y mirar sus nuevos requerimientos versión 2015, a fin de planificar su implementación en el período de transición otorgado que se extiende hasta el año 2018.

Por otra parte¸ es cada vez mayor el requerimiento de una certificación de tercera parte para generar credibilidad en la gestión de las organizaciones, y el sector de educación superior de este país, ha puesto un énfasis mayor en buscar la calidad en los servicios educativos, a través de modelos de acreditación de instituciones, carreras y programas generados por los organismos rectores del sector en el Ecuador. La implementación de estos modelos de acreditación, si bien difieren de los de certificación, se facilita si las organizaciones cuentan con experiencias previas en sistemas de gestión de calidad, tal como la ISO 9001, pues están ya familiarizadas con manejo de documentación, procesos, generación de indicadores, sometimiento a auditorías de primera y tercera parte[1], cultura de mejoramiento continuo entre otras ventajas.

De lo mencionado, se desprende la relevancia que tiene para las organizaciones en general, y las del sector de educación superior en particular mantener la certificación de sus sistemas de gestión de calidad, y prepararse continuamente para los cambios que las nuevas versiones exigen. La ISO 9001:2015 expedida recientemente, en el mes de Septiembre de este año,

[1] Las auditorías de primera parte son las que efectúa la propia organización o auditorías internas, las de tercera parte son las que son efectuadas por organismos externos.

conlleva modificaciones significativas respecto de la ISO 9001:2008, cuyo período de vigencia está por terminar en el año 2018.

La Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la norma ISO 9001:2008 y esta unidad académica, al igual que todas las demás organizaciones que poseen un certificado similar, debe ir adaptando su sistema a los requisitos de la nueva versión de la norma, por lo que este estudio busca como objetivo general determinar las modificaciones que requiere el sistema de gestión de calidad de la Facultad para adaptarse a los nuevos requisitos de la norma ISO 9001-2015 y formular un plan de acción para afrontarlos.

Los objetivos específicos, que responden al objetivo general, planteados para este trabajo de investigación son los siguientes:

- Identificar los cambios que introduce la futura ISO 9001-2015 respecto de sus versiones anteriores.

- Identificar la forma en la que se puede efectuar la transición de la norma ISO 9001-2008 a la ISO 9001-2015.

- Establecer la situación actual del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la PUCE certificado bajo la norma ISO 9001-2008 frente a los nuevos requisitos de la ISO 9001-2015.

- Formular planes de acción que se podrán implementar posteriormente para conseguir la adaptación del Sistema de Gestión de Calidad actual de la unidad académica en estudio a los nuevos requisitos de la Norma ISO 9001-2015.

- Determinar los recursos que se requerirán para poder implementar los planes de acción que permitan enfrentar los cambios. y el costo de los mismos.

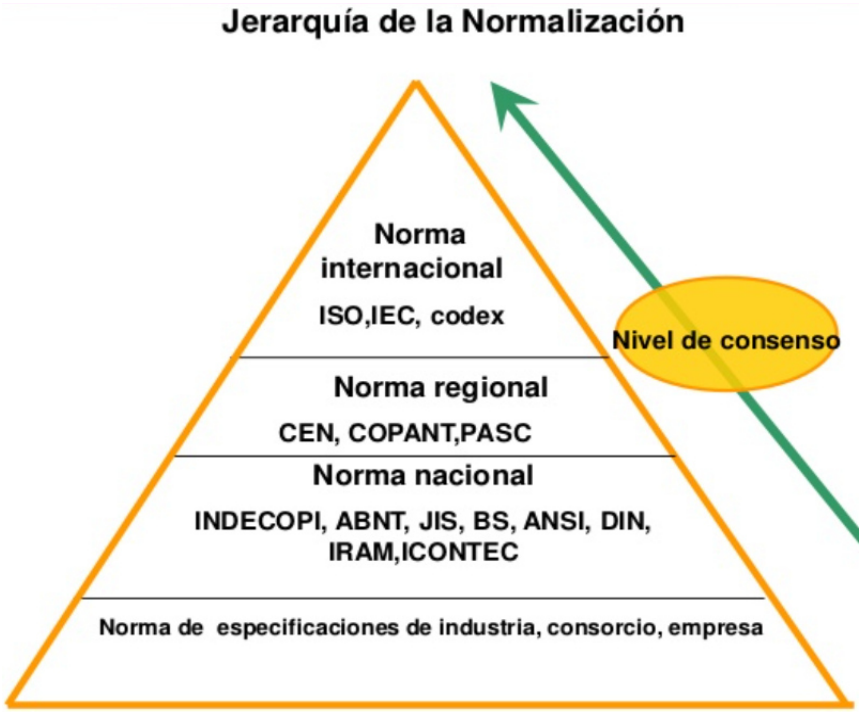
1. LAS NORMAS ISO

1.1. NORMALIZACIÓN INTERNACIONAL

La normalización, la metrología y la evaluación de la conformidad son los tres pilares fundamentales para la creación de una infraestructura de calidad (ISO, ONUDI, 2010), entendiéndose por esta infraestructura:

> "La totalidad de la red institucional, ya sean agentes públicos o privados, y el marco legal que la regula, responsables por formular, editar e implementar las normas (para el uso común y repetido, dirigidas a lograr el grado óptimo de orden en un contexto dado, tomando en consideración problemas actuales y potenciales), y dar evidencia de su cumplimiento" (Naciones Unidas, 2011).

Es decir la infraestructura de calidad es la cadena de condiciones básicas que se inicia con normas, continúa con mediciones y termina con evidencia de la conformidad con las normas establecidas para que los diferentes países puedan responder de manera eficiente a los requerimientos de la globalización y comercio multilateral. Las normas ISO forman parte de esta normalización a nivel internacional y son normas técnicas internacionales o estándares, que constituyen documentos que proveen requerimientos, especificaciones, guías o características que establecen requisitos que aseguran la aptitud para el uso en el caso de un producto y de buenas prácticas en el caso de procesos o servicios (Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN ISO, 2006). En la Figura 1 se puede observar el nivel en que él se ubican las normas técnicas en la escala normativa internacional.



- IEC, son las siglas correspondientes a International Electrotechnical Comission, que es un organismo evaluador de la conformidad, que maneja los estándares internacionales para todos los campos de electrotecnología (INTERNATIONAL ELECTROTECHNICAL COMMISSION, 2015).
- CODEX, corresponde a estándares internacionales, guías y código de prácticas que contribuyen a la seguridad, calidad y equidad en el comercio internacional de alimentos (CODEX Alimentarius, International Food Standards, 2015).
- COPANT,siglas que corresponden a Comisión Panamericana de Normas Técnicasm que es un referente de normalización técnica y evaluación de la conformidad de las Américas (Comisión Panamericana de Normas Técnicas COPANT, 2015)
- PASC, siglas utilizadas para designar a Petroleum Accountants Society of Canada, la asociación voluntaria de los contadores de mejor desempeño en el campo petrolero de Canadá (PETROLEUM ACCOUNTANTS SOCIETY OF CANADA, 2015)
- INDECOPI, sus siglas corresponden a Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, es una institución de origen peruano que promociona el mercado y la protección de los derechos de los consumidores.
- ABNT, corresponde a Asociación Brasilera de Normas Técnicas, miembro fundador de ISO, actúa en el campo de evaluación de la conformidad, y dispone de programas para la certificación de productos, sistemas y sello ambiental (ABNT, 2015)
- JIS, sus siglas se utilizan para designer a Japanese Industrial Standards, cubre los productos industriales y minerals con excepción de medicina, químicos agrícolas, fertilizantes químicos y otros (JAPANESE INDUSTRIAL STANDARDS, 2015)
- BS, sus siglas corresponden a British Standards y es una organización británica cuyos servicios comprenden desde la creación de normas hasta entrenamiento de las personas en el trabajo para el mejoramiento organizacional (BRITISH STANDARDS INTERNATIONAL BSI, 2015)
- ANSI, sus siglas corresponden a American National Standards Institute, que es una organización que vigila la creación de cientos de normas y guías que impactan directamente en los negocios en casi todos los sectores desde acústica hasta construcción (AMERICAN NATIONAL STANDARDS INSTITUTE ANSI, 2015).
- DIN, que corresponde a las siglas en idioma alemán Deutsches Institute für Normung y es la organización alemana para la estandarización y miembro de ISO (Deutsches Institute für Normung DIN, 2015)
- IRAM, cuyas siglas significan Instituto Argentino de Normalizacion y Certificación, representante argentino ante las organizaciones regionales de normalización (INSTITUTO ARGENTINO DE NORMALIZACIÓN, 2015).

Figura 1: Escala Normativa Internacional

Fuente: (Uria, 2012)

Estas normas técnicas son avalizadas por la International Organization for Standardization ISO, organización no gubernamental, que forma parte de la mayor red global de normalización, la World Standards Cooperation (WSC por sus siglas en inglés), que aglutina a las tres mayores organizaciones internacionales de normalización a nivel mundial identificando requerimientos de normativa a nivel internacional por parte del comercio, los gobiernos y la sociedad, cubriendo todos los sectores excepto el electrotécnico y telecomunicaciones que son atendidos por International Electrotechnical Comission (IEC) y Telecommunication Standardization Sector (ITU) respectivamente. (World Standards Cooperation, 2016).

La ISO, a su vez, está constituida por 162 países miembros que son los organismos nacionales de estandarización en cada uno de ellos y una Secretaría Central cuya base está en Ginebra, Suiza (ISO, 2016). Los individuos y las compañías no pueden pertenecer a la categoría de organismos miembros de ISO, sólo los principales institutos de normalización de los países. En nuestro país el miembro de ISO es el Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN. Existen otras categorías de miembros de ISO que son los observadores y los suscriptores que no participan directamente en la formulación de las normas.

Las normas ISO son desarrolladas conjuntamente con los representantes de los sectores que las van a utilizar y son adoptadas por medio de procedimientos transparentes sobre la base de contribuciones nacionales provenientes de múltiples partes interesadas tales como sectores industriales, el gobierno, la academia, etc. Estas normas se ofrecen para ser utilizadas a nivel mundial y están basadas en un consenso internacional. En su formulación intervienen expertos que provienen de aquellos que se encuentran más cercanos a las necesidades en materia de normas y de los resultados de la implementación de las mismas. Por tanto, aunque las normas son voluntarias y de hecho ésta es la característica básica de toda norma técnica (Naciones Unidas, 2011) son muy respetadas a nivel internacional por sectores públicos y privados.

En la actualidad existen alrededor de 19.500 estándares producidos por la ISO y cubren diferentes ámbitos tales como gestión de calidad, gestión ambiental, códigos de país, responsabilidad social, gestión de la energía, gestión del riesgo, seguridad alimenticia, seguridad en la información, eventos sostenibles, etc. (ISO, 2000)

A continuación la Tabla 1 resume los ámbitos cubiertos por los estándares ISO más populares:

Tabla 1:

Estándares ISO más populares y campo de cobertura

Estándar ISO	Campo de Cobertura	Enfoque de la norma
ISO 9000	Gestión de la Calidad	Asegurarse de que los productos y servicios satisfacen las necesidades de los clientes
ISO 14000	Gestión Ambiental	Mejoramiento del desempeño ambiental de la organización.
ISO 3166	Códigos de País	Evitar la confusión cuando se hace referencia a países y sus subdivisiones.
ISO 26000	Responsabilidad Social	Ayudar a las organizaciones a operar en una forma socialmente responsable.
ISO 50001	Gestión de la Energía	Efectuar ahorros de energía y ayudar a las organizaciones a ser más eficientes
ISO 31000	Gestión de Riesgo	Manejar riesgos que pueden ser negativos para la organización.
ISO 22000	Seguridad Alimentaria	Generar confianza en los productos alimenticios.
ISO 20121	Eventos sostenibles	Manejar los impactos sociales, económicos a los que está expuesta una organización
ISO 4217	Códigos de moneda	Evitar confusiones cuando se refiere a códigos de moneda a nivel mundial
ISO 639	Códigos de Lenguaje	Describir lenguajes en una forma internacionalmente aceptada
ISO 27001	Seguridad Informática	Asegurarse de la información de la organización se mantiene segura.
ISO 45000	Seguridad y Salud Ocupacional	Proveer un marco para mejorar la seguridad del empleado, reducir los riesgos del trabajo y carear condiciones de trabajo más seguras, antigua OHSAS 18000

Fuente: (ISO, 2009)

1.2. LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9000

Las normas ISO, de la serie 9000 específicamente han adquirido gran reputación como base para el establecimiento de eficientes sistemas de gestión de calidad (SGC) representando el consenso universal sobre la filosofía, metodología y herramientas a utilizarse en dichos sistemas, "han estado vinculadas al aseguramiento y gestión de la calidad y han ido evolucionando conforme el enfoque de calidad se ha modificado a través de las diferentes etapas de su desarrollo" (Cantú D., 2001). La Figura 2 permite evidenciar esta relación.

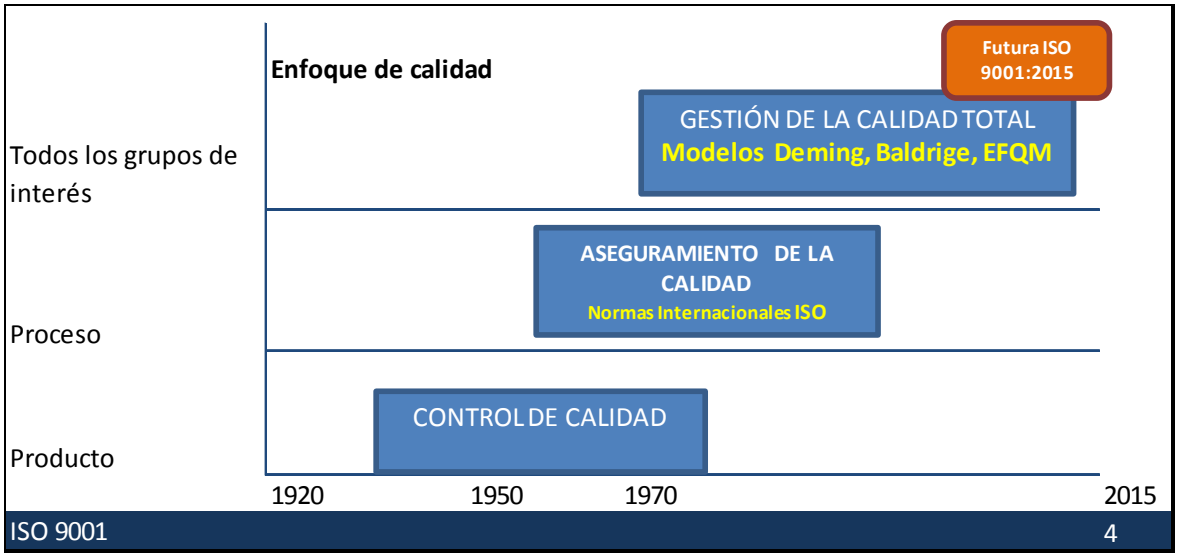


Figura 2: Relación entre la evolución de la Norma ISO 9001 y las etapas de Aseguramiento de la Calidad

Fuente: Seminario Borrador Nueva ISO 9001-2015

En una primera etapa alrededor de 1920 se hablaba de control de calidad, con un énfasis en el producto y un enfoque vinculado a inspección y ensayo de productos para verificar conformidad con las especificaciones, "el grado en que un producto cumple con las especificaciones técnicas que se habían establecido cuando el producto fue diseñado". (Solá, 2013)

En una segunda etapa, alrededor de 1950, se pasó de inspección a aseguramiento de la calidad, con un énfasis en el proceso y un enfoque vinculado con "un conjunto de actividades planificadas y sistemáticas necesarias para dar confianza de que un producto o servicio va a satisfacer los requerimientos establecidos" (Solá, 2013). Las normas ISO en su primera

edición 1984 se relacionan con el enfoque de esta etapa de la calidad, ya que básicamente proveen aseguramiento.

En la tercera etapa, que se inicia alrededor de los años 70, se habla de un concepto más amplio de calidad, gestión de la calidad y es bajo este enfoque que se desarrollan las versiones ISO-9001:2000 y posteriormente la ISO 9001:2008, al mismo tiempo que surgen también en el mundo, otros modelos de gestión de la calidad como el Premio Malcom Baldridge, EFQM, etc. La versión 2015 de la norma ISO 9001 continúa con este enfoque de la gestión profundizándolo y considera la importancia de satisfacer a todos los grupos de interés de la organización.

En el contexto actual de las normas ISO, calidad no se entiende como sinónimo de "excelencia", sino más bien de conocimiento de las necesidades de los clientes, de las partes interesadas y básicamente se relaciona con que el producto o servicio cumpla con esas expectativas y necesidades, siendo apto para el uso previsto.

La familia de normas ISO 9000 comprende aspectos de la gestión de calidad y contiene varios de los más conocidos estándares de ISO. Estos estándares proveen guías y herramientas para organizaciones que deseen asegurarse de que sus productos y servicios consistentemente se enfocan en los requerimientos de los clientes y que su calidad es continuamente mejorada (ISO, 2000).

Existe un Comité Técnico que se encarga de redactar las normas y específicamente es el ISO/TC 176 responsable de la familia ISO 9000 de estándares de gestión y aseguramiento de la calidad. En el trabajo de este comité a nivel internacional participan activamente delegaciones de 81 países y otros 21 países mantienen su status de observadores (ISO, 2000).

Los estándares de la familia de normas ISO 9000 incluyen los siguientes:

- ISO 9001, cuya versión 2008, aún vigente es la cuarta edición de la norma, habiéndose expedido recientemente la 2015, establece los requisitos básicos para un Sistema de Gestión de Calidad que toda organización debe cumplir para demostrar su habilidad para entregar consistentemente productos o servicios que incrementan la satisfacción del cliente y cumplen con los requisitos reglamentarios y legales requeridos (ISO

Central Secretariat, 2009). La norma puede ser utilizada por cualquier organización, independientemente del producto o servicio que brinda, de la naturaleza de la misma sea pública o privada, o el tamaño que tenga. Es el único estándar de la familia ISO contra cuyos requerimientos puede ser certificado el sistema de gestión de calidad de una organización por un organismo externo. La certificación se refiere a "la acción llevada a cabo por una entidad independiente de las partes interesadas mediante la que se manifiesta que una organización, producto, proceso o servicio, cumple los requisitos definidos en unas normas o especificaciones técnicas". (AENOR)

- ISO 9000, que actualmente se encuentra en su cuarta edición, recientemente expedida a fines del 2015, provee los fundamentos y el vocabulario utilizado en toda la familia ISO 9000. Establece la base para la comprensión de los elementos fundamentales de la gestión de calidad y los principios de la gestión de calidad, así como también el uso del enfoque de procesos para alcanzar el mejoramiento continuo.

- ISO 9004 que se encuentre en su segunda edición del estándar en el año 2009 y se enfoca en cómo hacer un sistema de gestión de calidad más eficiente. Ofrece una guía en una amplia gama de objetivos para el éxito a largo plazo del sistema de gestión de calidad de una organización. Incluye orientación sobre una metodología de autoevaluación sobre el nivel de madurez del sistema de gestión de calidad de una organización. Se recomienda como una guía para organizaciones cuyos directivos desean ampliar los beneficios de la ISO 9001 a todas las partes interesadas incluidos empleados, propietarios, proveedores, socios y la sociedad en general. Constituye una ayuda en la búsqueda del mejoramiento continuo y sistemático del desempeño de una organización. Esta norma es compatible con la ISO 9001, puede usarse separada o en combinación, sin embargo, no puede ser usada para certificación o propósitos contractuales.

- ISO 19011 cuya segunda edición de la norma corresponde al año 2011, que establece una guía para auditorías internas y externas de sistemas de gestión de calidad y de sistemas de gestión ambiental. Provee asistencia en programas de auditoría, la conducta de los auditores internos y externos e información sobre la competencia del auditor. Constituye una base general sobre la forma como se deben desarrollar los

programas de auditoría. Las auditorías efectivas tienen que asegurar que el SGC implementado cubre con los requerimientos especificados en la ISO 9001.

A más de las normas referidas de la familia ISO, existen también otras guías que forman parte de la cartera ISO 10000 que pueden asistir a las organizaciones para mejorar su sistema de gestión de calidad, sus procesos o actividades y se resumen en la Tabla 2:

Tabla 2:

Guías Técnicas de Apoyo a la Familia ISO 9000

Documento	Título	Edición
ISO 10002:2004	Gestión de la calidad: Satisfacción del cliente, Guía para manejo de quejas en las organizaciones.	Primera
ISO 10003:2007	Gestión de la calidad: Satisfacción del cliente: Guía para resolución de disputas externas a la organización.	Primera
ISO 10004	Gestión de la calidad-Satisfacción del cliente-Directrices para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente.	
ISO 10005:2005	Sistemas de gestión de la calidad: Guía para planes de calidad.	Segunda
ISO 10006:2003	Sistemas de gestión de la calidad: Guía para gestión de la calidad en proyectos.	Segunda
ISO 10007:2003	Sistemas de gestión de la calidad: Guía para gestión de la configuración.	Segunda
ISO 10008	Gestión de la calidad-Satisfacción del cliente-Directrices para las transacciones de comercio electrónico entre empresas y consumidor.	
ISO 10011	Directrices para los sistemas de gestión de auditorías.	
ISO 10012:2003	Sistemas de gestión de las mediciones: Requisitos para los procesos de medición y los equipos de medición	Segunda
ISO/TR 10013	Guías para documentación de sistemas de gestión de calidad.	Primera
ISO 10014	Gestión de la calidad: Guía para finanzas y beneficios económicos.	Primera
ISO 10015	Gestión de la calidad: Guía para entrenamiento.	Primera
ISO/TR 10017	Guía para técnicas estadísticas para ISO 9001:2000.	Segunda
ISO 10018	Directrices para la participación activa y la competencia de las personas.	
ISO 10019	Guía para selección de consultores en sistemas de gestión de calidad y uso de sus servicios.	Primera
ISO 19011	Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.	
ISO/TS 16949	Sistemas de Gestión de Calidad: Requisitos particulares para la aplicación de la ISO 9001 para la producción automotriz y servicios relevantes de repuestos en las organizaciones.	Segunda

Fuente: (ISO, 2009)

La Figura 3 resume el enfoque de procesos y la aplicación de los estándares desarrollados por ISO/TC 176.

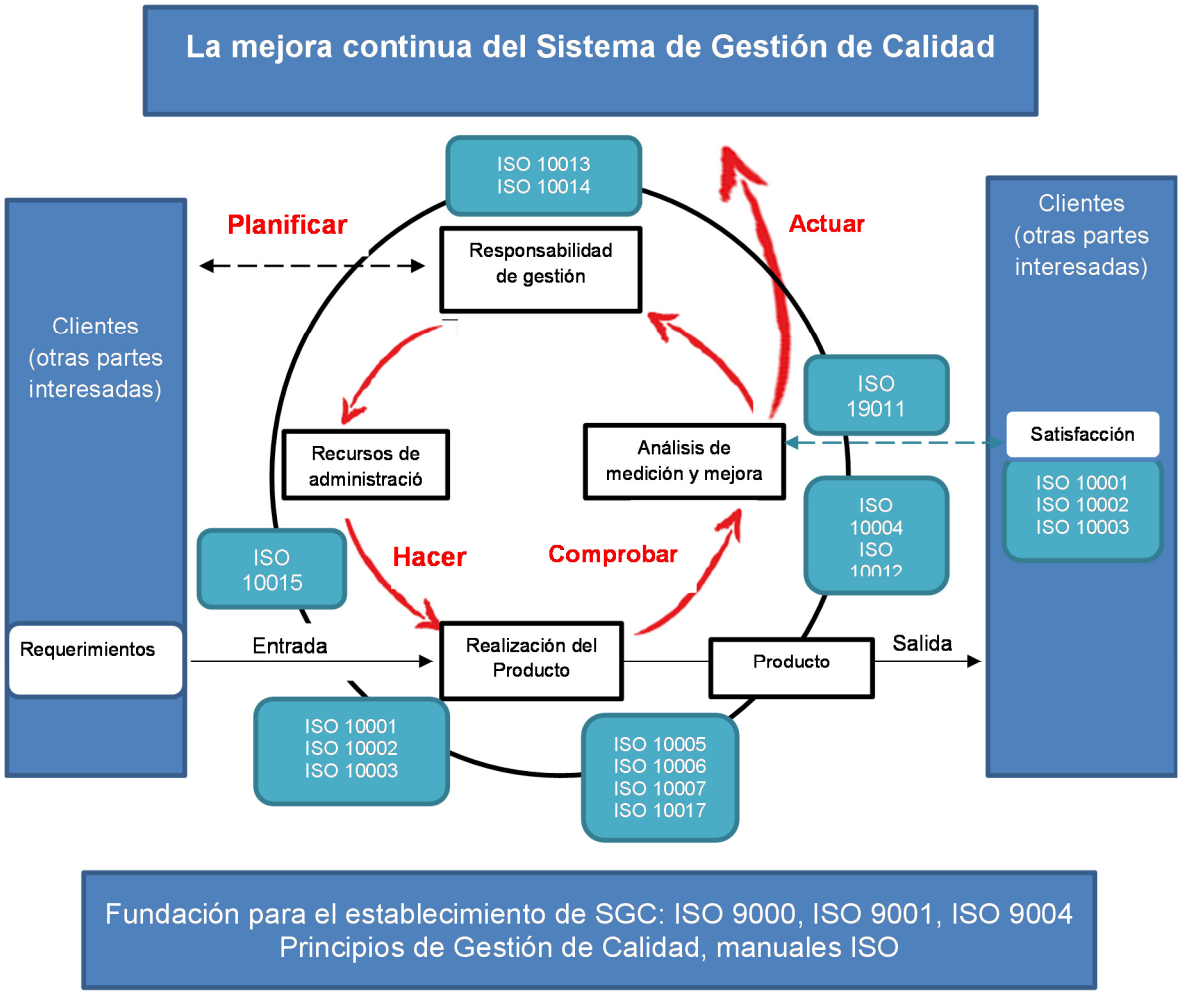


Figura 3: Aplicación de ISO/TC 176 en el enfoque de procesos, selección y uso de la familia de estándares ISO 9000

Fuente: http://www.iso.org/iso/iso_9000_selection_and_use-2009.pdf

Todas las normas y guías de la familia ISO 9000 pueden usarse en conjunto para implementar un sistema de gestión de calidad.

1.3. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA NORMA ISO 9001

La norma ISO 9001 es la norma más difundida y de mayor reconocimiento a nivel mundial por ser un modelo para aseguramiento de la calidad en el desarrollo, diseño, servicio, producción e instalación de un producto o servicio de cualquier organización, independientemente del tamaño y sector en que se ubique. Hasta finales del 2014, 1'609.214

certificados de la norma en su versión 2008 se han extendido en 187 países del mundo, representando un crecimiento del 3% respecto del año 2012. Los tres principales países en donde se entregaron el mayor número de estos certificados fueron China, Italia y Alemania, y los países en donde se experimentó un mayor crecimiento de estos certificados fueron Italia, India y los Estados Unidos de América (ISO SURVEY, 2014).

La norma ISO es constituye una importante herramienta para generar transparencia, destacándose elementos referidos a comunicar lo que se va a hacer, demostrar que se está haciendo lo que se prometió, definir responsabilidades, hacer las cosas y asegurarse de que lo que se ha hecho y buscar la mejora continua.

Para obtener la certificación del sistema de gestión bajo esta norma, la organización debe desarrollar auditorías internas que verifiquen que su sistema de gestión de calidad se encuentra en funcionamiento. La organización puede decidir invitar a un ente certificador externo para verificar su conformidad con el estándar, aunque no es un requerimiento, o alternativamente, invitar a sus clientes a que auditen el sistema de gestión de calidad por sí mismos.

La norma ISO 9001:2008, se basa en ocho principios de calidad que incluyen un marcado enfoque en el cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en procesos, el enfoque de sistema para la gestión, la mejora continua, el enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y las relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. El uso de la norma ISO 9001 ayuda a asegurar que los clientes obtengan consistentemente productos y servicios de buena calidad, lo que a su vez trae muchos beneficios a las organizaciones. La norma está sujeta a revisiones sistemáticas, las mismas que se efectúan cada cinco años, por lo que desde el año de 1987, cuando se originó, hasta la actualidad ha estado sujeta a varios cambios.

Los estándares de calidad provienen del siglo XX y son de origen militar, específicamente de la Primera Guerra Mundial (1914-1918), en donde para abastecer a ejércitos y reparar armamentos se recurrió a la industria privada, exigiéndole especificaciones y ajustes precisos. El surgimiento de la estandarización tiene su origen en la necesidad de limitar la diversidad de componentes, piezas y suministros y favorecer la intercambialidad a nivel

global, facilitando la producción en serie, la reparación y mantenimiento de productos y servicios así como el cumplimiento de garantías.

El primer organismo dedicado a la normalización estuvo ubicado en Alemania y data del año 1917, cuando dos ingenieros alemanes Naubaus y Helimich, fundaron el NADI- Normen Ausschuss der Deutschen Industrie que comenzó a emitir las normas bajo las siglas DIN que corresponden en idioma alemán a normas de la industria alemana.

A continuación y de manera inmediata comenzaron a surgir en otros países industrializados comités nacionales, en 1918 se creó en Francia el AFNOR-Asociación Francesa de Normalización y en Inglaterra se constituyó la organización privada BSI-British Standard Institution en 1919. La necesidad de coordinar el trabajo y experiencia de todos estos organismos nacionales de normalización dio lugar a que en el año de 1926, se funde en Londres la ISA- International Federation of the National Standarization Associations, la que posterior a la Segunda Guerra Mundial fue sustituida, en el año de 1947 por la ISO, International Organization for Standardization-ISO-Organización Internacional para la Normalización con sede en Ginebra y dependiente de ONU.

Hasta mediados de la década de 1970, se habían creados muchas normas y documentos distintos en el mundo referentes a la calidad, básicamente desarrollados por los militares y las grandes empresas, así por ejemplo los militares en los E.E.U.U. crearon el MIL STD 9858 y el Ministerio de Defensa del Reino Unido creó el Def.Stan 05/21 en 1973. Se vio entonces la necesidad de contar con una norma común y no tantas dispersas. Es así como en el año de 1974, la British Standards Institution (BSI) introdujó la BS 5179, la primera guía no militar para los sistemas de garantía de calidad.

La BS 5179 a su vez condujo a la publicación de la BS 5750 en el año de 1979, que fue adoptada por muchas empresas e instituciones y es la norma base en la que se fundamentó la ISO 9001, publicándose esta última por primera vez en el año de 1987. En la Tabla 3, se presenta una breve reseña de la evolución de la norma:

Tabla 3:

Evolución de la Norma ISO

Año	Evento sucedido	Principales modificaciones efectuadas
1987	Publicación por primera vez de la norma ISO 9001 Adopción por el CEN- Comité Europeo de Normalización compuesto por organizaciones de normalización de 16 países europeos).Adoptada como la norma europea EN29000:1987. Cada uno de los modelos especificaba una serie de requisitos para asegurar la calidad en cada uno de ellos, con su respectiva documentación.	Contiene tres modelos para el aseguramiento de la calidad: ISO 9001: Modelo para el aseguramiento de la calidad en desarrollo, diseño, servicio, producción e instalación. Era el modelo más completo, se aplicaba a organizaciones que cumplían todo el ciclo de producción incluido el diseño y desarrollo, normalmente empresas que incorporaban departamentos de investigación y desarrollo. ISO 9002: Modelo para el aseguramiento de la calidad en producción, servicio e instalación, se aplicaba cuando las organizaciones no desarrollaban investigación y desarrollo. ISO 9003: Modelo para el aseguramiento de la calidad en inspecciones y pruebas.
1994	Revisión del estándar, publicación de la 2da. edición de las tres normas: ISO 9001:1994, ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994.	No se efectúan cambios profundos, en esencia se enfocan en facilitar la aplicación de la norma y disminuir ambigüedades.
2000	Revisión del estándar, publicación de la 3ra. edición.	CAMBIO MAYOR Se produce un cambio significativo. Se establece un solo modelo ISO 9001, fusionando las antiguas ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003, se incorporan cambios en la efectividad del sistema de gestión y mejor desempeño de las organizaciones. Se pasó del concepto de "conformance" a "performance" (de conformidad a desempeño). Se establece el concepto de exclusiones, debido a que con el nuevo modelo todas las organizaciones se certificaban exclusivamente bajo ISO 9001. En caso de que las empresas no efectuaran tareas de diseño establecían reducciones en el alcance de su sistema de gestión de calidad, que correspondían a las exclusiones. Al ser un cambio significativo muchas organizaciones no pudieron implementarlo y se produjo una pérdida de aproximadamente un 10% de las certificaciones bajo ISO 9001.
2008	El 15 de Noviembre de ese año, se publica la 4ta. edición, sin cambios realmente significativos.	Los cambios se refieren básicamente a aclaraciones de los requisitos de la ISO 9001:2000, a facilitar su aplicación y a mejorar la compatibilidad con la ISO 14001:2004, con una clara tendencia a la alza.
2015	En Septiembre de este año, se publica la 5ta. Edición de la Norma ISO 9001.	La ISO 9001-2015 presenta cambios muy significativos. De manera general, se pretende que en su nueva edición, la norma conserve la aplicabilidad a todo tipo de organización y fomente la alineación con otras normas elaboradas por ISO para facilitar la integración.

Fuente: (ISOTools Excellence, 2014)

De la cronología anterior se deduce que los cambios más significativos se dieron en la versión 2000 y que está por aplicarse otro cambio de gran magnitud en la versión 2015, lo que obliga a las organizaciones a prepararse para ello a fin de no poner en riesgo su certificación.

1.4. LAS NORMAS ISO 9000 EN EL SECTOR DE EDUCACIÓN

Como se mencionó las normas ISO son aplicables a todos los sectores y el de educación no es una excepción, considerándose como uno de los diferentes modelos que se pueden aplicar para la gestión de la calidad. Otros modelos que pueden aplicarse son EQUIS, basado en European Foundation for Quality Management EFQM, modelo Malcom Baldridge que es usado como base para acreditación internacional de carreras por Association to Advance Collegiate School of Business AACSB, American Management Business Association AMBA, etc. Los diferentes modelos presentan similitudes y diferencias pero básicamente coinciden en que permiten la autoevaluación y brindan una base para la mejora continua.

Como se deduce de la revisión de la cronología previamente efectuada, las dos primeras ediciones de la norma ISO 9001 aunque aplicables a productos o servicios, tenían un ligero sesgo hacia la industria manufacturera y respondían al paradigma de aseguramiento de la calidad. Sin embargo en la versión 2000 la norma ISO 9001 da un giro en el enfoque y resultados previstos para su aplicación, utilizando terminología aplicable a todo tipo de organización respondiendo al paradigma de gestión de calidad, que incluye el aseguramiento pero va más allá de él. Aplicada a un centro educativo la norma…

> "Describe los requisitos de un sistema de gestión de calidad cuya orientación será dar confianza a los diferentes clientes (estudiantes, padres tutores, clientes internos, empresas, sociedad, etc.) de que los servicios ofrecidos por el centro van a satisfacer sus expectativas, cumpliendo con los requisitos de reglamentación y legislación correspondiente." (Senlle & Gutierrez , 2005, pág. 120)

Para facilitar el uso de la Norma ISO 9001 en el sector de educación, se han desarrollado guías técnicas que permiten su mejor aplicación. Entre estas guías se encuentra la Guía Técnica Colombiana GTC200, International Workshop Agreement IWA2 que proviene de México e IRAM 30000 que fue elaborada por el Instituto Argentino de Normalización.

1.5. PROCESO A SEGUIRSE PARA LA REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA ISO 9001-2015

La revisión de la norma ISO 9001-2015, según lo manifiesta (ISO, International Organization for Standardization, 2000) pretendió lograr varios objetivos como son los siguientes:

- Continuar siendo un estándar genérico y mantener su aplicabilidad para todo tipo y tamaño de organizaciones y para todos los sectores,

- Proporcionar un conjunto básico y estable de requisitos para los próximos diez años al menos,

- Mantener el enfoque en procesos, para producir los resultados esperados,

- Tener en cuenta los cambios desde la última revisión efectuada en el año 2000 en cuanto a prácticas y tecnologías utilizadas en sistemas de gestión de calidad,

- Reflejar los cambios en los entornos más complejos, exigentes y dinámicos en los que opera las organizaciones en la actualidad,

- Aplicar el Anexo SL, que consiste básicamente en una estructura común de las directivas ISO para mejorar la compatibilidad y la alineación con otras normas ISO de sistemas de gestión,

- Facilitar la aplicación eficaz en las organizaciones y la evaluación de la conformidad por primera, segunda y tercera parte,

- Utilizar un lenguaje simple y un estilo de escritura que faciliten la comprensión e interpretación coherente de los requisitos.

El proceso de revisión sistemático de la nueva ISO 9001, ha seguido un largo proceso que involucra seis etapas:

a) La primera etapa es la de Revisión sistemática y formulación de la propuesta, aquí se toma la decisión mediante votación, de revisar la norma internacional, crear una nueva, o eliminar la existente. Esta etapa se inició en el año 2011 con la participación de los miembros del Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y Aseguramiento de la Calidad Subcomité 2, Sistemas de la Calidad. Los miembros de este comité técnico, votaron a favor de que la norma sea sometida a revisión y la etapa concluyó el 15 de marzo del 2012.

b) La segunda etapa o de Preparación consistió en la elaboración de un borrador de trabajo de la norma, al que se denominó WD, Working Draft que se sometió a aprobación por parte del Comité. Para la obtención de este documento se mantuvieron reuniones en distintos países, obteniendo el borrador preliminar en Diciembre del 2012. (ISO, International Organization for Standardization, 2000)

   Este WD es un borrador preliminar, que recoge inputs contrastados de hasta 12.000 usuarios diferentes en el mundo.

c) En la tercera etapa, llamada etapa del Comité se genera el primer borrador del Comité (C.D. Committe Draft), el que se registra en la Secretaría Central de la ISO. Este CD fue distribuido para su consulta, votación y consenso. Se mantuvo una reunión en Belo Horizonte, Brasil para este trabajo y finalmente fue presentado como proyecto de norma internacional.

d) En la cuarta, denominada etapa de Consulta, posterior al consenso de la etapa anterior, se presenta el Proyecto de Norma Internacional DIS, (Draft International Standard). Este DIS se hace público y se abre un período de comentarios y votación que se inició en Abril del 2014 y terminó el mes de Noviembrede ese año, en donde ISO/ DIS 9001 fue aprobado.

   El proyecto de Norma Internacional fue sometido a voto de acuerdo a los procedimientos correspondientes, y para que esta votación arroje resultados positivos, las condiciones son

que dos tercios de los miembros del Comité Técnico Subcomité, estén a favor y que del total de votos que se reciba no más de una cuarta parte estén en contra.

e) En la quinta etapa, que corresponde a la etapa de Aprobación se efectúa la presentación del proyecto final de la Norma FDIS (Final Draft International Standard) y se distribuye a todos los miembros de ISO, a través de la Secretaría Central de la Organización. Igualmente en esta etapa el documento es sometido a votación.

f) La sexta etapa corresponde a la Publicación, se aprueba el FDIS y se publica la norma, lo que ocurrió en Septiembre del 2015, encontrándose ya disponible.



Figura 4: Etapas para la revisión y aprobación de la Norma ISO 9001:2015.

Fuente: http://www.iso.org/iso/home/standards_development.htm

1.6. TRANSICIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 A LA ISO 9001:2015

El Foro Internacional de Acreditación IAF, que es una asociación mundial de organismos de Acreditación de la Conformidad (IAF Informative Document, 2015), en cooperación con ISO /TC 176/SC2/WG23 proveen información para efectuar la transición previa a la implementación de ISO 9001:2015. La norma revisada con los cambios significativos, fue publicada en Septiembre del 2015 y su estructura responde al documento denominado Anexo SL que busca unificar la estructura de todas las normas de sistemas de gestión (IAF Informative Document, 2015).

Tanto el IAF en su resolución 2013-15, como el Comité de Evaluación de la Conformidad (CASCO) han coincidido en establecer un período de tres años contados a partir de la fecha de publicación de la versión 2015 de la norma para que ésta sea implementada, por tanto los certificados bajo ISO 9001:2008 no serán válidos a partir de Septiembre del 2018 y, desde el mes de Marzo del 2017, todas los procesos de certificación deberán ser efectuados bajo la norma ISO 9001:2015 (IAF Informative Document, 2015).

El grado de cambio que requiera cada organización dependerá del nivel de madurez y eficiencia de su actual SGC, de su estructura organizacional y prácticas que lleve a cabo, por lo que se requiere una evaluación realística del impacto del cierre de la brecha entre las dos versiones y los recursos y el tiempo implicado en ello.

La IAF (IAF Informative Document, 2015) recomienda que las organizaciones que actualmente se encuentran certificadas bajo ISO 9001:2008 efectúen las siguientes actividades:

- Identifiquen las brechas organizacionales que tienen que enfocarse para cumplir con los nuevos requerimientos,

- Desarrollen un plan de implementación,

- Provean capacitación y concientización para todos las personas, cuya efectividad tiene un impacto en la organización,

- Actualicen el SGC que poseen para cumplir con los nuevos requisitos y proveer verificación de su eficiencia,

- Se comuniquen con los organismos de certificación para efectuar los arreglos requeridos para la transición,

- Consideren que se estaba trabajando con un borrado de la norma FDIS y que hasta que éste no sea aprobado, todavía podrían efectuarse cambios.

2. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001: 2008 E ISO 9001:2015

Este capítulo busca efectuar el análisis comparativo entre las dos versiones de la norma, para ello en una primera instancia se revisa la estructura de la norma IS0:9001 2008 vigente al momento, posteriormente se hace referencia a la nueva estructura propuesta para ISO 9001:2015 y finalmente se efectúa la comparación entre las dos, buscando los contenidos correlacionados y puntualizando los cambios.

2.1. ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001-2008

En la versión 2008 (ISO, 2009) la norma presenta una introducción y ocho cláusulas organizadas de acuerdo al índice que se reproduce a continuación:

0. Introducción
1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Sistema de gestión de la calidad
   - 4.1 Requisitos generales
   - 4.2 Requisitos de la documentación
5. Responsabilidad de la dirección
   - 5.1 Compromiso de la dirección
   - 5.2 Enfoque al cliente
   - 5.3 Política de la calidad
   - 5.4 Planificación
   - 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación
   - 5.6 Revisión por la dirección
6. Gestión de los recursos
   - 6.1 Provisión de recursos
   - 6.2 Recursos humanos

6.3 Infraestructura
6.4 Ambiente de trabajo
7. Realización del producto
7.1 Planificación de la realización del producto
7.2 Procesos relacionados con el cliente
7.3 Diseño y desarrollo
7.4 Compras
7.5 Producción y prestación del servicio
7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición
8. Medición, análisis y mejora
8.1 Generalidades
8.2 Seguimiento y medición
8.3 Control del producto no conforme
8.4 Análisis de datos
8.5 Mejora
Anexos
Anexo A (Informativo)
Correspondencia entre la Norma ISO 9001:2008 y la Norma ISO 14001:2004
Anexo B (Informativo)
Cambios entre la Norma ISO 9001:2000 y la Norma ISO 9001:2008
Bibliografía

La norma ISO 9001:2008 está estructurada sobre la base del conocido ciclo de Deming, Planificar, Hacer, Verificar, Actuar (PHVA) o PDCA por las siglas correspondientes en el idioma inglés Plan, Do, Check, Act, procurando la mejora continua. Las cláusulas auditables, estructuradas en cuatro grandes bloques van de la 4 a la 8 y se interrelacionan en un solo gran macroproceso que sería el sistema de gestión de calidad de una organización, cualquiera que ésta sea, como se puede observar en la Figura 5:

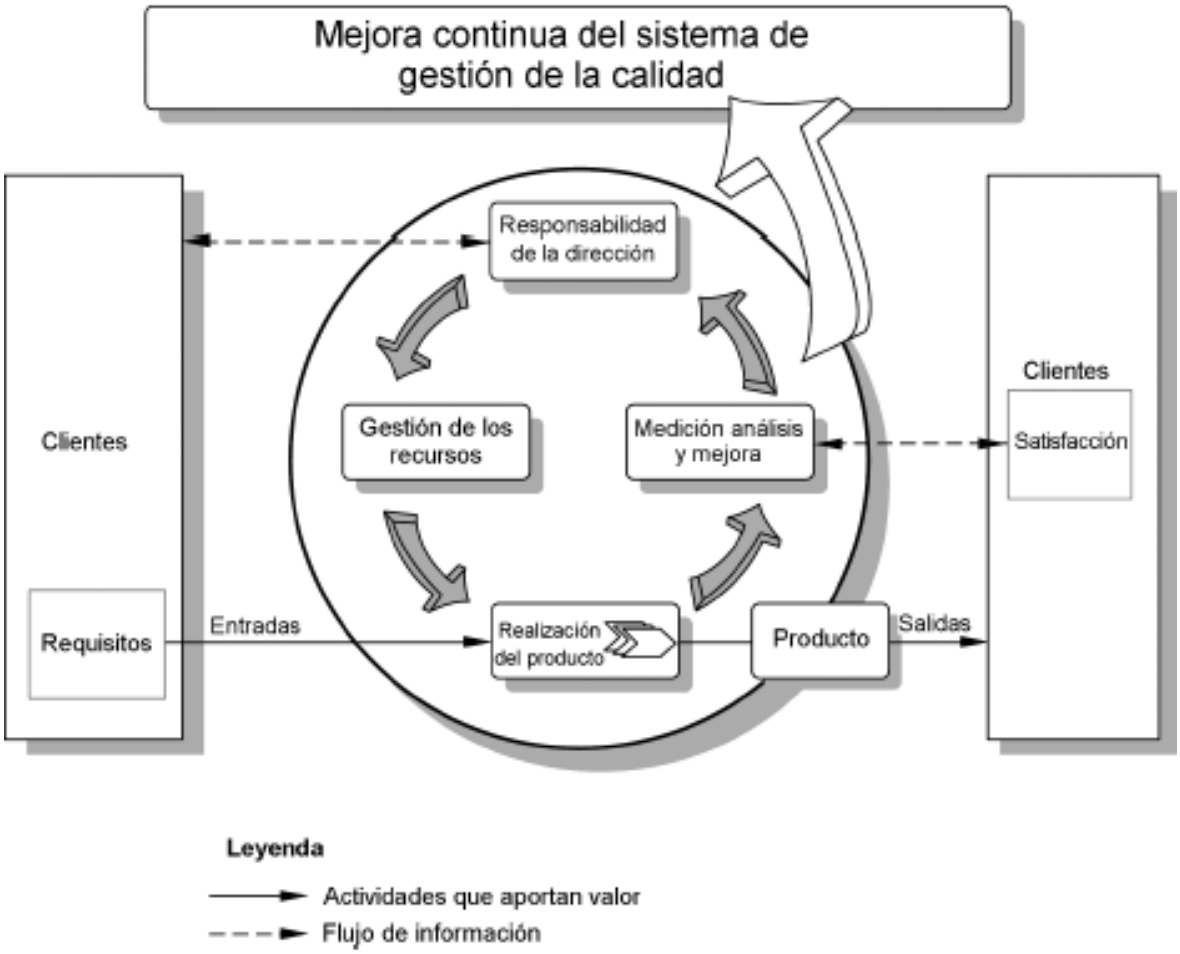


Figura 5: Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad sobre la base de procesos

Fuente: ISO 9001:2008 (ISO, 2009)

2.2. ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001:2015

La versión 2015 de la norma presenta una estructura diferente, denominada de alto nivel, que significa que se encuentra elaborada de acuerdo a los lineamientos del ANEXO SL (INTERNATIONAL REGISTER OF CERTIFIED AUDITORS (IRCA), 2012).

Este Anexo SL es un documento que se publicó a fines del 2012, generado por el Joint Technical Coordination Group ISO/TMB/JTCG, que es un Comité integrado por los jefes y el Secretario de los Comités Técnicos de las normas de sistemas de gestión ISO, para utilizarse en la elaboración de dichas normas.

El documento en referencia era conocido anteriormente como Guía 83, utilizado para delimitar la estructura de las normas ISO. Actualmente constituye el pilar de la

normalización de los estándares de los sistemas de gestión (ejemplo ISO 9001, 14001,22000, etc.), presenta un marco genérico para lograr una estructura uniforme, aportar armonización, coherencia y facilitar el manejo de las organizaciones que poseen sistemas integrados de gestión. A partir de la publicación del Anexo, todas las normas que se vayan generando o la revisión de las mismas, excepto los IWA, tendrán la estructura que define el documento, en su apéndice 1, su público objetivo son los Comités Técnicos de la ISO (TC), Subcomités (SC) y los Comités de Proyecto (PC), que se encargan del desarrollo de la normativa de sistemas de gestión.

Este Anexo SL a más de generar una estructura común para las normas en cuanto a títulos y cláusulas idénticas, permite que parte del texto que manejen sea exactamente el mismo y se compartan definiciones comunes. Se denomina de Alto Nivel o High Level Structure HLS porque marca la estructura y los capítulos que toda norma debe tener, identifica además 45 debes o "shall" que generan 84 requisitos, como mínimo en cada norma. Los capítulos o cláusulas que debe contener toda norma de acuerdo al anexo referido son diez, y tienen que ver con alcance, referencia, normativas, términos y definiciones, contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora.

Entre otros aspectos relevantes de la estructura de alto nivel HLS, cabe resaltar que:

- Se deja tan sólo una cláusula, la número 8 Operaciones, para que se incluyan las operaciones y control de cada disciplina, constituyéndose este capítulo en el único diferenciador entre las normas de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad de la Información, Continuidad en el Negocio, Innovación, etc.

- Se incorporan términos como riesgo, oportunidades y las acciones requeridas para controlarlos,

- Se establecen requisitos para dar respuesta a las necesidades y expectativas de las partes interesadas,

- En lugar del término responsabilidades, se usa definición y asignación de roles y actividades,

- En la cláusula 10, Mejora, se dejan de tratar las acciones correctivas, preventivas y no conformidades, previendo su tratamiento en el nuevo capítulo 6, Planificación, para dar una mayor importancia a la planificación del riesgo y oportunidades,

Algunas de las normas que ya se han elaborado siguiendo este Anexo SL son la ISO 22301:2013 para los Sistemas de Continuidad de Negocio y la ISO/IEC 27001:2013 para Sistemas de Seguridad de la Información.

2.2.1. Índice del documento en estudio ISO 9001:2015

En concordancia con el Anexo SL, el índice de la norma ISO 9001:2015 presenta la siguiente estructura:

0. Introducción
1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
   - 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto
   - 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
   - 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad
   - 4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos
5. Liderazgo
   - 5.1. Liderazgo y Compromiso
     - 5.1.1. Generalidades
     - 5.1.2. Enfoque al cliente
   - 5.2. Política de la calidad
     - 5.2.1. Desarrollo de la Política de Calidad
     - 5.2.2. Comunicación de la Política de Calidad
   - 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

6. Planificación para el sistema de gestión de la calidad
    6.1. Acciones para tratar riesgos y oportunidades
    6.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos
    6.3. Planificación de los cambios
7. Apoyo
    7.1. Recursos
        7.1.1 Generalidades
        7.1.2 Personas
        7.1.3 Infraestructura
        7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
        7.1.5 Recursos de seguimiento y medición
            7.1.5.1 Generalidades
            7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones
        7.1.6 Conocimientos de la Organización
    7.2. Competencia
    7.3. Toma de Conciencia
    7.4. Comunicación
    7.5. Información documentada
        7.5.1 Generalidades
        7.5.2 Creación y actualización
        7.5.3 Control de la Información documentada
8. Operación
    8.1. Planificación y control operacional
    8.2. Requisitos para los productos y servicios
        8.2.1 Comunicación con el cliente
        8.2.2 Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios
        8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios
        8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios
    8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios
        8.3.1 Generalidades Nuevo
        8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo
        8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo
        8.3.4 Controles del diseño y desarrollo
        8.3.5 Elementos de salida del diseño y desarrollo

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo
8.4. Control de los productos y servicios desarrollados externamente
8.4.1 Generalidades
8.4.2 Tipo y alcance del control
8.4.3 Información para los proveedores externos
8.5. Producción y prestación del servicio
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
8.5.2 Identificación y trazabilidad
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
8.5.4 Preservación
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
8.5.6 Control de los cambios
8.6. Liberación de los productos y servicios
8.7. Control de salidas no conformes
9. Evaluación del desempeño
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación
9.1.1 Generalidades
9.1.2 Satisfacción del cliente
9.1.3 Análisis y evaluación
9.2. Auditoria interna
9.3. Revisión por la dirección
9.3.1 Generalidades
9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección
9.3.3 Salidas de la Revisión por la Dirección
10. Mejora
10.1. Generalidades
10.2. No conformidad y acción correctiva
10.3. Mejora continua
Anexos
Anexo A (Informativo) Clarificación de la nueva estructura, terminología y conceptos
Anexo B (Informativo) Principios de la gestión de calidad
Anexo C (Informativo) La cartera ISO 10000 de normas del sistema de gestión de la calidad
Bibliografía

2.3. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS CAPÍTULOS CONSTITUYENTES DE LA NORMA ISO 9001:2008 E ISO 9001:2015

A continuación se efectúa un resumen de los contenidos de las cláusulas de la norma ISO 9001:2008, que guardan correspondencia con la ISO 9001:2015, siguiendo la estructura de esta última y comentando los cambios principales que se han efectuado de una versión a otra.

2.3.1. Cláusula 0: Introducción

Tabla 4:

Comparación de la Cláusula 0 INTRODUCCIÓN entre las versiones 2008 y 2015 de la ISO 9001

ISO 9001:2015	ISO 9001:2008 (ISO, 2009)	Explicación
Introducción	Introducción	
0.1 Generalidades	0.1 Generalidades	Estas cláusulas son casi las mismas; la nueva versión explica el contexto de la organización y su influencia en la estructura del sistema de gestión de calidad (SGC), al tiempo que señala que la norma no implica la necesidad de uniformidad en la estructura del SGC. Además, la mejora de la satisfacción del cliente se destaca en esta cláusula.
0.2 Principios de gestión de calidad		La revisión de la norma 2008 sólo menciona que los ocho principios de gestión de calidad se tienen en cuenta; la revisión 2015 enumera siete principios de gestión de calidad, señalando que las descripciones detalladas de los mismos se dan en la norma ISO 9000:2015.
0.3 Enfoque basado en procesos	0.2 Enfoque basado en procesos	Los contenidos de este epígrafe son muy similares con la diferencia de que en la nueva versión se menciona la necesidad de incluir la dirección estratégica de la organización, el ciclo Planificar, Hacer, Verificar, Actuar, PHVA y el enfoque basado en el riesgo para gestionar los procesos, el mismo que es incorporado a los requisitos para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad de la organización. La norma deja a criterio de la organización decidir cuán amplio deberá ser su enfoque basado en el riesgo y el nivel de rigor y formalidad a aplicar a los diversos procesos del SGC, de acuerdo a su nivel de afectación a la entrega de los productos y servicios de la organización, lo que puede ser distinto para cada una de ellas.
0.4 Relaciones con otras normas de sistemas de gestión	0.4 Compatibilidad con otros sistemas de gestión	Esta cláusula de la nueva versión de la norma se refiere a la norma ISO 9000, ISO 9004, y en el anexo B de la nueva versión de la ISO 9001:2015, se proporciona más detalles de las normas 10000 de directrices de gestión de calidad.

Fuente: (9001 ACADEMY ISO 9001 Online Consultation Center)

2.3.2. Cláusula 1: Alcance

Tabla 5:

Comparación de la Cláusula 1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN entre las versiones 2008 y 2015 de la ISO 9001

ISO 9001:2015 (ISO/TC 176, 2015)	ISO 9001:2008 (ISO, 2009)
1 Objeto y Campo de Aplicación Abarca dos literales a) y b) correspondiente a los temas que se tratan en Generalidades. Se utilizan los dos términos tanto productos como servicios, los que se deben hacer explícitos en el alcance del SGC de la organización, el mismo que debe ser documentado y estar disponible. Los términos producto y/o servicios se aplican exclusivamente a los productos o servicios destinados o solicitados por el cliente Se suprime 1.2. de la 2008, Aplicación que se incorpora en el capítulo 4	1 Objeto y Campo de Aplicación Contiene dos subcláusulas: 1.1 Generalidades 1.2 Aplicación El contenido de 1.2 abarca dos literales que hacen referencia a: a) que la organización debe demostrar su capacidad para proporcionar productos que satisfagan requisitos del cliente, legales y reglamentarios y, b) que la organización debería enfocarse en aumentar la satisfacción del cliente, mediante la aplicación eficaz del sistema, incluidos procesos y aseguramiento de la conformidad con todos los requisitos aplicables. En el alcance del SGC se habla únicamente de producto como término que incluye indistintamente a productos y/o servicios de las organizaciones. El término producto puede ser aplicado también a los resultados de los procesos de realización del producto.

2.3.3. Cláusula 2: Referencias Normativas

Tabla 6:

Comparación de la Cláusula 2 REFERENCIAS NORMATIVAS entre las versiones 2008 y 2015 de la ISO 9001

ISO 9001:2015 (ISO/TC 176, 2015)	ISO 9001:2008 (ISO, 2009)
2. Referencias Normativas Se menciona a ISO 9000:2015 como documento de referencia indispensable.	2. Referencias Normativas Menciona ISO 9000:2005 como documento de referencia indispensable

2.3.4. Cláusula 3: Términos Y Definiciones

Tabla 7:

Comparación de la Cláusula 3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES entre las versiones 2008 y 2015 de la ISO 9001

ISO 9001:2015 (ISO/TC 176, 2015)	ISO 9001:2008 (ISO, 2009)
3. Términos y Definiciones Se aplican los términos y definiciones de la ISO 9000:2015, se introducen nuevos términos.	3. Términos y Definiciones Se hace referencia a que se aplican los términos y definiciones de ISO 9000:2005 Producto y servicio son tratados a lo largo de la norma como términos equivalentes

Varias de las definiciones son nuevas y distintas a las que constaban en la ISO 9000:2005, la fuente de la que se toman corresponde a la ISO 9000:2015. Entre otras se mencionan las siguientes:

- Mejora, se la define como "actividad para aumentar el desempeño" (TC 176 ISO, 2014) variando respecto de la versión 2005, aunque no sustancialmente. Sin embargo lo que cabe destacar en este punto es que se desató una polémica en cuanto a si se debía hablar simplemente de mejora o mejora continua, pues se suponía que lo de continuo estaba intrínseco en el ciclo Plan, Do, Checkt, Act PDCA.

- Parte Interesada, se menciona que es el término que preferentemente se debe utilizar, aun cuando stakeholder, también puede ser admitido, y es "la persona u organización

que puede afectar, verse afectada por, o percibirse como afectada por una decisión o actividad" (TC 176 ISO, 2014)

La norma en este caso, amplía mucho más su espectro de acción, no sólo considerando al cliente directo sino a todos los grupos de interés tales como propietarios, personas que trabajan en la organización, proveedores, socios, grupos de presión, etc.

El sentido de la ISO 9001:2015 en lo que respecta a las partes interesadas no es profundizar demasiado en las demandas de los diferentes grupos de interés aparte de los clientes, tratando de resolverlas, pero sí efectuar un análisis del contexto que tome en cuenta a los mismos y cómo ellos inciden en la organización.

- Riesgo, se lo define como "efecto de la incertidumbre sobre un resultado esperado" (TC 176 ISO, 2014). Se anexan además cuatro notas a esta definición por la importancia que la misma tiene en esta nueva versión, aclarando el concepto, mencionando que:

  - Un efecto es una desviación de lo esperado, tanto positiva como negativa,

  - La incertidumbre es el estado, aún parcial de la deficiencia de información relativa Al entendimiento o conocimiento de un evento y su consecuencia,

  - El riesgo se caracteriza por referencia a eventos potenciales y sus consecuencias y

  - El riesgo se expresa en términos de la combinación de las consecuencias de un evento incluyendo cambios en las circunstancias y probabilidades asociadas de ocurrencia.

- Competencia, definida como "capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para alcanzar los resultados previstos" (TC 176 ISO, 2014). El propósito de la norma en este caso es que las personas puedan demostrar su capacidad para evidenciar las competencias requeridas en su trabajo, para lo que se requiere que se identifiquen los puestos mayormente críticos para producir o entregar los productos y servicios de la

organización y las habilidades y destrezas que estos puestos de trabajo requieren, a fin de establecer criterios que permitan validar estas competencias.

- Información Documentada, se la define como" información que se requiere que la organización la mantenga y controle y el medio en la que está contenida" (TC 176 ISO, 2014). Este punto es fundamental en la nueva versión de la norma pues evidencia evolución de netamente información en medio impreso que fue el carácter inicial de la norma en sus primeras versiones a información en diferentes medios de soporte, acorde con la actualidad, pues enfatiza en las notas que anexa, que la documentación puede estar en cualquier formato o medio de soporte, que puede provenir de cualquier fuente y que puede referirse a:

  - El sistema de gestión incluyendo procesos relacionados,
  - Información creada para que la organización pueda operar (documentos),
  - Evidencia de resultados alcanzados (registros)

Cabe destacar esta diferencia con la edición 2008, ya no se requiere obligatoriamente un Manual de la Calidad y tampoco se hace una distinción entre documentos y registros, se habla en general de información documentada, de mantener cuando se trata de documentos y de retener cuando se trata de registros.

2.3.5. Cláusula 4: Contexto de la Organización

Tabla 8:

Comparación de la Cláusula 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN entre las versiones 2008 y 2015 de la ISO 9001

ISO 9001:2015	ISO 9001:2008 (ISO, 2009)	Explicación
4 Contexto de la organización		
4.1 Comprender la organización y su contexto		Este es un nuevo requisito; la organización tiene que determinar el contexto externo e interno que afecta a la organización
4.2 Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas		Las partes interesadas son introducidas en la nueva versión de la norma, enfatizando sus necesidades y expectativas, mencionando que se deben identificar claramente estos individuos o grupos así como considerar sus requisitos por el impacto que tienen o pueden llegar a tener en la organización para proporcionar coherentemente los productos y servicios que satisfagan susrequisitos. La versión anterior sólo estaba centrada en el cliente.
4.3 Determinar el alcance del Sistema de Gestión de Calidad	4.2.2 Manual de calidad	El manual de calidad ya no es obligatorio, pero la necesidad de determinar y documentar el alcance permanece. En la nueva versión al determinar el alcance, la organización debe considerar el análisis del entorno externo e interno y los requisitos de las partes interesadas, a más de los productos y servicios de la organización. A diferencia de lo que pasaba en la versión 2008, en donde las exclusiones se limitaban al apartado 7, en la nueva versión no se utiliza el término exclusión y no se restringe la no aplicación de la norma a cláusula alguna, sino más bien se dice que todos los requisitos se deberían aplicar a todo tipo de organización y que si algún requisito no se puede aplicar ésto no debe afectar la capacidad o responsabilidad de la organización para asegurarse de la conformidad de los productos y servicios que oferta o que no se cumpla el objetivo de satisfacción del cliente. Sin embargo se hace explícito que si un requisito es aplicable la organización no puede decir que no lo sea, a menos que exprese claramente en el alcance del SGC la justificación de cualquier caso en que no se pueda aplicar algún requisito de esta norma internacional.
4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	4.1 Sistema de gestión de la calidad Requisitos generales	Los requisitos de la versión anterior se mantienen; los nuevos requisitos están relacionados con la determinación de los riesgos y las oportunidades y las entradas y salidas de los procesos, así como la asignación de responsabilidades y autoridades para los procesos.

Fuente: (9001 ACADEMY ISO 9001 Online Consultation Center)

2.3.6. Cláusula 5: Liderazgo

Tabla 9:

Comparación de la Cláusula 5 LIDERAZGO entre las versiones 2008 y 2015 de la ISO 9001

ISO 9001:2015	ISO 9001:2008 (ISO, 2009)	Explicación
5 Liderazgo		Las cláusulas son muy similares; el énfasis en la nueva versión recae en la promoción de la conciencia y el apoyo de otras personas que contribuyen a la eficacia del SGC. La principal diferencia entre las cláusulas es que la nueva versión requiere que la alta dirección asuma la responsabilidad por la eficacia del SGC.
5.1 Liderazgo y compromiso	5.1 Compromiso de la dirección	
5.1.1 Liderazgo y compromiso para el Sistema de gestión de calidad	5.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad	
5.1.2 Enfoque en el cliente	5.2 Enfoque en el cliente	Los antiguos requerimientos siguen siendo los mismos. La determinación de los riesgos y oportunidades en relación con la conformidad de los productos y servicios son un nuevo requisito, así como la consideración de los requisitos legales y reglamentarios
5.2 Política de Calidad	5.3 Política de calidad	Los requisitos siguen siendo los mismos. Un requisito adicional es mantener la política de calidad a disposición de las partes interesadas, según corresponda
5.3 Funciones de organización, responsabilidades y autoridades	5.5.1 La responsabilidad y la autoridad	La principal diferencia es que la nueva norma no exige la designación de un representante de la dirección para el mantenimiento del SGC; sin embargo, la nueva cláusula describe con más detalle las funciones, responsabilidades y autoridades dentro del SGC, lo que implica que se pueden asignar a diferentes personas

Fuente: (9001 ACADEMY ISO 9001 Online Consultation Center)

En general el capítulo 5, en la nueva edición pretende involucrar más a la Alta Dirección en la gestión del sistema de calidad, no tanto eliminar al Representante de la Alta Dirección, sino más bien hacer que los altos directivos asuman su compromiso y responsabilidad frente al sistema, estén conscientes de los roles operativos que se requieren para mantener el sistema y decidir cómo reasignarlos, bien sea asumiéndolos directamente o delegándolos

nuevamente bien sea al representante si se considera que su rol tiene un valor agregado para la organización, o a otros operativos si así se lo considera.

Este capítulo 5 de la nueva versión de la norma, busca también la alineación de la política y objetivos con la estrategia de la organización, que no sean elementos disconexos, sólo parte del SGC, sino integrados.

2.3.7. Cláusula 6: Planificación para el sistema de gestión de calidad

Tabla 10:
Comparación de la Cláusula 6 PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD entre las versiones 2008 y 2015 de la ISO 9001

ISO 9001:2015	ISO 9001:2008 (ISO, 2009)	Explicación
6 Planificación para el Sistema de Gestión de Calidad 6.1 Acciones para direccionar los riesgos y oportunidades		Trata el tema de la planificación desde una perspectiva diferente a la versión anterior, incorporando la gestión de riesgos y a la acción preventiva como parte de la planificación estratégica.
6.2 Objetivos de calidad y planificacion para alcanzarlos	5.4.1 Objetivos de calidad	Su contenido mucho más ampliado, presenta dos subacápites que se refieren a los siete requisitos que deben tener los objetivos y la importancia de información documentada sobre estos objetivos
6.3 Planificación de cambios	5.4.2 La planificación del sistema de gestión de calidad	La nueva versión de la norma define cómo los cambios en el SGC deben ser manejados considerando el propósito del cambio, las consecuencias potenciales, la disponibilidad de recursos y la asignación de responsabilidades

Fuente: (9001 ACADEMY ISO 9001 Online Consultation Center)

2.3.8. Cláusula 7: Soporte

Tabla 11:

Comparación de la Cláusula 7 SOPORTE entre las versiones 2008 y 2015 de la ISO 9001

ISO 9001:2015	ISO 9001:2008 (ISO, 2009)	Explicación
7 Soporte		
7.1 Recursos	6.1 Provisión de recursos	Los antiguos requisitos se mantienen, pero la nueva versión hace hincapié en la consideración de las capacidades y limitaciones de la organización, así como los recursos obtenidos de proveedores externos o subcontratados relevando la existencia de los mismos y siendo necesario manejarse en términos muy transparentes con ellos
7.1.1 General		
7.1.2 Personas	6.2.1 General	Los requisitos de ambas cláusulas son prácticamente los mismos.
7.1.3 Infraestructura	6.3 Infraestructura	Se consideran a los mismos elementos de infraestructura, pero se los distribuye en cuatro categorías que los incluyen.
7.1.4 Ambiente para la operación de procesos	6.4 Ambiente de trabajo	Se cambia la denominación a ambiente para la operación de los procesos resaltándose la importancia de los procesos e incluyendo dentro de ambiente también a factores sociales, psicológicos, ergonomía y limpieza.
7.1.5 Seguimiento y medición de recursos	7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición	La nueva versión de la norma hace énfasis en la provisión de recursos para el seguimiento y medición. La organización debe mantener la información documentada como evidencia de aptitud para el uso de los recursos de seguimiento y medición. El antiguo estándar sólo se centraba en el equipo de medición.
7.1.6 Conocimiento organizacional		Este es un nuevo requisito, que reconoce el conocimiento organizacional como un recurso importante. La organización debe determinar los conocimientos necesarios para ejecutar sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. Entre estos conocimientos se incluye información como propiedad intelectual y lecciones aprendidas.

CONTINÚA ➡

ISO 9001:2015	ISO 9001:2008 (ISO, 2009)	Explicación
		La organización puede recurrir a fuentes internas tales como aprender de los fracasos, de los proyectos de éxito, de la experiencia de expertos. Igualmente puede recurrir a fuentes externas, dentro de las que se considera a normas, conferencias, acceso al conocimiento de clientes y proveedores.
7.2 Competencia	6.2.2 Competencia, formación y sensibilización	La competencia y la conciencia se dividen en diferentes cláusulas para enfatizar su importancia y proporcionar requisitos más detallados.
7.3 Conciencia		
7.4 Comunicación	5.5.3 Comunicación interna	La nueva cláusula incluye tanto la comunicación externa e interna y requiere la definición de la responsabilidad, precisando algunos elementos que se refieren a qué se va a comunicar o su contenido, cuándo se va a efectuar, a quién va dirigida la comunicación y el medio a utilizarse para hacerlo.
7.5 Información documentada	4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de los registros	El concepto de procedimientos y registros que se manejaba en la versión 2008, se unifica en Información Documentada en esta versión. En la norma 2008 se utilizaba una terminología específica como documento, procedimiento documentado, manual de la calidad, plan de la calidad, etc. en tanto que en la norma ISO 9001:2015 se utiliza en forma general "mantener información documentada". En la versión 2008 se utilizaba "registros" para referirse a los documentos necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad, en la versión 2015 se habla de "conservar información documentada"
7.5.1 General		
7.5.2 Creación y actualización		
7.5.3 Control de la información documentada		

Fuente: (9001 ACADEMY ISO 9001 Online Consultation Center)

2.3.9. Cláusula 8: Operaciones

Es el capítulo más largo de la norma, combina varios apartados de la versión 2008, pero en distinto orden.

Tabla 12:

Comparación de la Cláusula 8 OPERACIONES entre las versiones 2008 y 2015 de la ISO 9001

ISO 9001:2015	ISO 9001:2008 (ISO, 2009)	Explicación
8 Operación	7 Realización de producto	
8.1 Planificación y control operacional	7.1 Planificación de la realización del producto	Los requisitos de ambas cláusulas son equivalentes
8.2 Requisitos para productos y servicios	7.2 Procesos relacionados con el cliente	Los requisitos son prácticamente los mismos, pero la nueva versión enfatiza la comunicación sobre el tratamiento de la propiedad del cliente y los requisitos específicos para acciones de contingencia, cuando aplique.
8.2.1 Comunicación con el cliente	7.2.3 Comunicación con el cliente	
8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios	7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	Los requisitos de ambas cláusulas son bastante similares.
8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios	7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	Los requisitos de ambas cláusulas son bastante similares, en la edición 2015 se añade que los requisitos pueden provenir también de partes interesadas pertinentes, no sólo de los clientes directos.
8.2.4 Cambios en los requisitos para productos y servicios		Esta nueva cláusula define los requisitos relacionados con los cambios en los requisitos que tienen que ver con los productos y servicios

ISO 9001:2015	ISO 9001:2008 (ISO, 2009)	Explicación
8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios	7.3 Diseño y desarrollo	Los requisitos de ambas cláusulas son similares.
8.3.1 Generalidades		Esta cláusula define cuándo es necesario el proceso de diseño y desarrollo,mencionando que ésto se da en caso de que el cliente u otra parte interesada no ha establecido o definido los requisitos detallados de los productos y servicios, o no conoce si son adecuados para la posterior producción y prestación del servicio,
8.3.2 Diseño y desarrollo de planificación	7.3.1 Diseño y desarrollo de la planificación	Los requisitos de ambas cláusulas son bastante parecidos.
8.3.3 Diseño y desarrollo de insumos	7.3.2 Diseño y desarrollo de insumos	Los requisitos de ambas cláusulas se asemejan añdiéndose en la 2015, normas o códigos de práctica que la organización se ha comprometido a implementar, necesidades de recursos internos y externos, consecuencias potenciales del fracaso debido a la naturaleza de los productos y servicios y el nivel de control del proceso de diseño esperado por los clientes y partes interesadas pertinentes
8.3.4 Diseño y desarrollo de controles	7.3.4 Revisión de Diseño y Desarrollo 7.3.5 Verificación de Diseño y Desarrollo 7.3.6 Validación de Diseño y Desarrollo	La nueva cláusula realza los requisitos de las tres cláusulas anteriores, manteniendo los requisitos anteriores y enfatizando en la consideración de la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo
8.3.5.Diseño y desarrollo de salidas	7.3.3 Diseño y desarrollo salidas	Los requisitos de ambas cláusulas son similares.
8.3.6 Diseño y desarrollo de cambios	7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo	Los requisitos de ambas cláusulas se asemejan.
8.4 Control de los productos y servicios	7.4.1 Proceso de compra	Aunque el nombre de la cláusula ha cambiado, los requisitos se mantienen similares

CONTINÚA ➡

ISO 9001:2015	ISO 9001:2008 (ISO, 2009)	Explicación
suministrados externamente		
8.4.1 Generalidades		En la nueva versión la norma menciona tanto a productos como procesos y servicios suministrados externamente.
8.4.2 Tipo y el alcance del control de la provisión externa	7.4.3 Verificación de los productos comprados	Los requisitos de ambas cláusulas son muy parecidas,detallándose en la útlima el tipo y alcance del control de la provisión externa, no solamente el grado de control como menciona en la 2008, lo que dependen de factores como el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización para cumplir con los requisitos del cliente a m más de legales y reglamentarios que apliquen,
8.4.3 Información para los proveedores externos	7.4.2 Información de compras	Los requisitos de ambas cláusulas son más o menos lo mismo. La nueva versión enfatiza el seguimiento y control del desempeño de los proveedores externos.
8.5 Producción y prestación del servicio 8.5.1 Control de producción y provision del servicio	7.5 Producción y prestación del servicio 7.5.1 Control de la producción y servicio de provisión 7.5.2 Validación de los procesos para la producción y servicio de provisión	Los requisitos son prácticamente los mismos, pero la nueva norma señala que las condiciones controladas implementadas se extienden también a las actividades de entrega y posteriores a la entrega.
8.5.2 Identificacion y trazabilidad	7.5.3 Identificación y trazabilidad	Los requisitos de ambas cláusulas son similares.
8.5.3 Bienes pertenecientes a los clientes o proveedores externos	7.5.4 Propiedad del cliente	Los requisitos de ambas cláusulas son lo mismo, pero en la nueva norma los requisitos se extendieron a los bienes pertenecientes a los proveedores externos.

CONTINÚA ➡

ISO 9001:2015	ISO 9001:2008 (ISO, 2009)	Explicación
8.5.4 Preservación	7.5.5 Preservación del producto	Los requisitos de ambas cláusulas son parecidos, añadiéndose entre los aspectos que debe incluir la preservación la transmisión o transporte.
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega		Las actividades posteriores a la entrega se mencionan en varios lugares en la versión anterior, pero en la nueva versión de la norma, que se establecen como una subcláusula separada
8.5.6 Control de cambios		El control de cambios es mencionado en varios lugares en la versión anterior; sin embargo, la importancia del control de cambios se resalta en la nueva norma mediante la definición de una subcláusula separada.
8.6 Liberación de los productos y servicios		Este es un nuevo requisito, que trata de la verificación de los productos y garantizar que el producto o servicio cumpla los requisitos.
8.7 Control de salidas no conformes	8.3 Control de producto no conforme	Los requisitos son equivalentes pero en la última versión no sólo se refiere al control del producto no conforme, sino en general a a los elementos de salida del proceso y a los servicios no conformes.

Fuente: (9001 ACADEMY ISO 9001 Online Consultation Center)

2.3.10. Cláusula 9: Evaluación del Desempeño

Tabla 13:

Comparación de la Cláusula 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO entre las versiones 2008 y 2015 de la ISO 9001

ISO 9001:2015	ISO 9001:2008 (ISO, 2009)	Explicación
9. Evaluación del desempeño		La nueva cláusula pone énfasis en todos los requisitos para los procesos y los productos o servicios de seguimiento y medición
9.1 Monitoreo, medición, análisis y evaluación	8.2.3 Seguimiento y medición de procesos	Los requisitos son los mismos
9.1.1 Generalidades	8.2.4 Seguimiento y medición del producto	
9.1.2 Satisfacción del cliente	8.2.1 Satisfacción del cliente	Los requerimientos son los mismos pero básicamente se utiliza una terminología menos técnica y algo más clara, refiriéndose a obtener información sobre puntos de vista, opiniones del cliente sobre la organización y sus productos o servicios.
9.1.3 Análisis y evaluación	8.4 Análisis de datos	Los requisitos son equivalentes, pero en la última versión se especifica claramente el objetivo del uso de la información proveniente del seguimiento y medición.
9.2 Auditoría interna	8.2.2 Auditoría Interna	Los requisitos son equivalentes. La principal diferencia es que la nueva norma no requiere un procedimiento documentado
9.3 Revisión por la dirección	5.6 Revisión por la dirección	Los requisitos son equivalentes, añadiéndose en la última versión cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al SGC, incluyendo su dirección estratégica, esto es el análisis de contexto, cuestiones relativas a los proveedores externos y a otras partes interesadas pertinentes, eficacia de acciones tomadas para mitigar riesgos y aprovechar oportunidades y nuevas oportunidades de mejora potenciales

Fuente: (9001 ACADEMY ISO 9001 Online Consultation Center)

2.3.11. Cláusula 10: Mejora

Tabla 14:

Comparación de la Cláusula 10 MEJORA entre las versiones 2008 y 2015 de la ISO 9001

ISO 9001:2015	ISO 9001:2008 (ISO, 2009)	Explicación
10 Mejora	8.5 Mejora	
10.1 General		Los requisitos de la nueva norma explican lo que debe ser considerado en el proceso de mejora, incluyéndose mejora de procesos, productos, servicios y resultados del SGC. Se hace también referencia a las distintas formas en que puede lograrse la mejora pudiendo ser reactiva, incremental, cambio, innovación o reorganización.
10.2 No conformidad y acciones correctivas	8.5.2 Acciones correctivas	Los requisitos son equivalentes
10.3 Mejora continua	8.5.1 Mejora Continua	La nueva versión de la norma resalta la necesidad de utilizar toda la información disponible para mejorar continuamente el SGC
Anexo A – Aclaración de la nueva estructura terminología y conceptos		Anexo A explica la nueva estructura de la revisión 2015, junto con los nuevos términos y conceptos clave
Anexo B – Otras normas internacionales de sistemas de gestión de calidad y gestión de la calidad desarrollados por ISO / TC 176		Anexo B enumera todas las normas ISO relacionadas con la norma ISO 9001 y las cláusulas a las que cada una de las normas enumeradas se refiere

Fuente: (9001 ACADEMY ISO 9001 Online Consultation Center)

2.4. PRINCIPALES CAMBIOS QUE PRESENTA LA ISO 9001:2015

En general, los principales cambios que presenta la ISO 9001:2015 respecto de la versión 2008 se refieren a:

1) Modificación de los principios de Gestión de la Calidad en los que se basa la norma, en lugar de los ocho que se consideraban hasta la versión 2008, en la versión 2015, tenemos solamente siete principios (ISO/TC 176, 2015) Anexo B (Informativo) Principios de la Gestión de la Calidad. En la Tabla 15 se pueden observar las variaciones de una a otra versión:

Tabla 15:

Tabla comparativa de los Principios de Gestión de la Calidad

Hasta ISO 9001:2008	A partir de ISO/ 9001:2015
Orientación al cliente	Enfoque al cliente
Liderazgo	Liderazgo
Participación del personal	Participación del personal
Enfoque por procesos	Enfoque basado en procesos
Enfoque de sistema para la gestión	
Mejora continua	Mejora
Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	Toma de decisiones basado en la evidencia
Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	Gestión de las relaciones

Como se puede observar en la versión 2015, se elimina el principio de enfoque de sistemas para la gestión y se amplía el principio de relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor, cambiándolo por un concepto más amplio que es gestión de las relaciones. Igualmente el enfoque al cliente se vuelve más amplio incorporándose el término partes interesadas.

2) Un mayor acercamiento a empresas de servicios, se habla no sólo de productos como equivalente de producto o servicio sino que expresamente se incluyen los términos productos y servicios. Se utiliza “productos y servicios” para todas las categorías de elementos de salida tales como hardware, servicios, software, materiales procesados, etc.

El término “servicios” busca resaltar diferencias entre productos y servicios en cuanto a la aplicación de algunos requisitos, en los servicios al menos parte de los elementos de salida se efectúan en interfaz con el cliente (ISO/TC 176, 2015)

3) Disminución de la rigurosidad del cumplimiento de algunos requisitos.

4) Exigencia de que las organizaciones analicen su entorno tanto interno como externo.

5) Énfasis aún mayor en el enfoque basado en procesos, que es fundamentalmente la estructura de alto nivel HSL.

6) Exigencia de un análisis profundo de los riesgos a los que está sometida una organización, convirtiendo a todo el sistema de gestión en una acción preventiva, en lugar de un simple componente del SGC. El pensamiento basado en el riesgo que es el enfoque de la nueva versión asegura que el riesgo es considerado desde el inicio y a través de todo el enfoque de procesos y que no se lo tome solamente en un sentido negativo o de amenazas sino que permita identificar oportunidades, que constituyen el lado positivo del riesgo (ISO/TC176/SC 2/N1221, 2014).

Este enfoque en el riesgo está presente en varias cláusulas de la norma:

- Introducción, en donde se menciona que el diseño e implementación del SGC de una organización está influenciado por los cambios en el contexto de misma, oportunidades y amenazas, con respecto a riesgos asociados a su contexto (0.1b)) (ISO/TC 176, 2015),

- Cláusula 4, donde se expresa que se requiere que la organización determine las cuestiones externas e internas, esto es los riesgos que pueden afectar su capacidad para alcanzar los objetivos,

- Cláusula 5, en donde se apela a que la alta dirección se comprometa a asegurar que se sigue la Cláusula 4,

- Cláusula 6, donde se expresa que la organización debe identificar riesgos y oportunidades, así como acciones para tratarlos,

- Cláusula 8, donde se manifiesta que la organización implemente procesos para abordar el riesgo, en actividades posteriores a la entrega,

- Cláusula 9, en donde es un requisito que la organización monitoree, mida, analice y evalúe los riesgos y oportunidades y la eficacia de las acciones tomadas para tratar estos aspectos,

- Cláusula 10, donde precisa que la organización mejore respondiendo a los riesgos asociados a las no conformidades detectadas y sus causas,

7) La gestión de documentos y registros es eliminada del Capítulo 4 e incluida en el 7, los términos "procedimiento documentado" y "registro" se reemplazan por información documentada, mantenerla cuando se trata de procedimientos y conservarla cuando se refiere a los registros (ISO/TC 176, 2015).

8) No se utiliza el término exclusiones, en lugar de ello se habla de aplicabilidad, reconociendo que la organización podría requerir revisar la aplicabilidad de algunos requisitos dependiendo del tamaño, modelo de gestión, tipo de actividades, etc.

9) Se hace referencia a los conocimientos organizativos, aludiendo a la necesidad de determinar y mantener los conocimientos alcanzados por la organización.

10) En el apartado control de productos y servicios suministrados externamente 8.4, se tratan todas las formas de provisión externa, tales como compras a proveedores, contratación externa de procesos, etc.

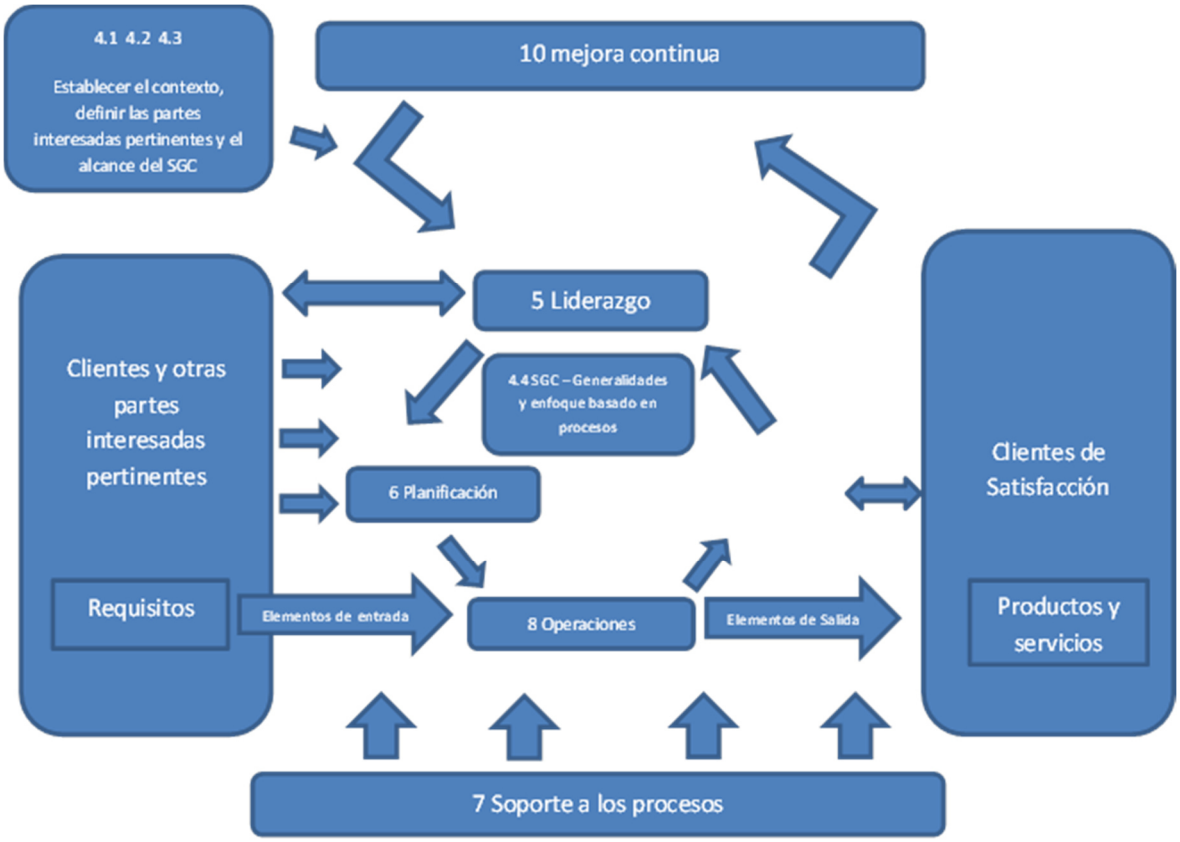


Figura 6: Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 sobre la base de procesos mostrando los vínculos a los capítulos de la ISO 9001:2015

Fuente: ICONTEC Draft International Standard ISO/DIS 9001:2015

2.5. ANÁLISIS COMPARATIVO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS REQUERIDOS POR LA NORMA EN SUS DOS VERSIONES

Se efectuó una comparación entre los requisitos fundamentales de la norma referidos a la documentación obligatoria, planes y procesos en las dos versiones, encontrándose las similitudes y las especificidades de cada una. En la Tabla 16 se puede apreciar la comparación entre documentos y en la Tabla 17 entre registros.

Tabla 16:

Comparación entre los documentos obligatorios requeridos en la ISO 9001:2008 y la ISO 9001:2015

Documentos requeridos

ISO 9001:2008		**ISO/ 9001:2015**	
Documentos obligatorios	Cláusula en ISO 9001:2008	Información documentada	Cláusula en ISO 9001:2005 y verbo utilizado para referirse a la información documentada
Manual de calidad	4.2.2		
		Alcance del SGC	4.3 mantener
		Procesos	4.4 mantener
Declaración de la política de calidad	5.3	Política de calidad	5.2.2 a) estar disponible
Declaraciones de los objetivos de calidad	5.4.1	Objetivos de calidad	6.2.1 conservar
Control de documentos	4.2.3	Creación y actualización	7.5.2 7.5.3
Control de registros	4.2.4	Control de la información documentada	7.5.3
Auditoría interna	8.2.2	Auditoría interna	9.2
Control de producto no conforme	8.3	Control de los elementos de salida del proceso	8.7
Acciones correctivas	8.5.2	No conformidad y acción correctiva	10.2
Acciones preventivas	8.5.3	Acciones para tratar riesgos y oportunidades	6.1

En la versión ISO 9001 2015 no se los requiere como procedimientos documentados obligatorios pero continúan como requisitos en cláusulas equivalentes.

Tabla 17:

Comparación entre los registros obligatorios requeridos en la ISO 9001:2008 y la ISO 9001:2015

Registros requeridos

ISO 9001:2008		ISO 9001:2015	
Revisión por la dirección	5.6	Revisión por la dirección	9.3.2 conservar
Capacitación, formación, habilidades y experiencia	6.2.2	Registros de la competencia del personal	7.2 conservar
Evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos	7.1	Planificación y control operacional	8.1 e) mantener
Revisión de requerimientos relacionados con el producto	7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto o servicio	8.2.3 mantener
		Planificación del Diseño y desarrollo	8.3.2 g) considerar
Elementos de entrada relacionados con requisitos del producto	7.3.2		
Revisiones de Diseño y desarrollo	7.3.4		
Verificación y acción de Diseño y desarrollo	7.3.5		
Validación y acciones de Diseño y desarrollo	7.3.6		
		Salidas del Diseño	8.3.5 mantener
Revisión de cambios de Diseño y desarrollo	7.3.7	Cambios del Diseño	8.3.6 mantener
Método de liberación de compras	7.4		
Evaluación de selección de proveedores	7.4.1	Registro de la evaluación de los proveedores	8.4.1 mantener
Identificación y trazabilidad (cuando sea requerido)	7.5.3	Trazabilidad, si es requisito	8.5.2 mantener
		Control de cambios	8.5.6 mantener
Daños sobre productos, propiedad del cliente	7.5.4		

CONTINÚA ➡

ISO 9001:2008		ISO 9001:2015	
Resultados y normas para calibración y verificación de equipamiento	7.6	Registros de mantenimiento	7.1.5 mantener
Registros y resultados de auditoría interna	8.2.2	Auditoría interna	9.2.2 f) conservar como evidencia
Liberación del producto al cliente	8.2.4	Registros de liberación de productos y servicios	8.6 mantenerse evidencia
No conformidades y medidas tomadas	8.3	Productos y servicios no conformes	8.7 mantener
Resultados de las medidas correctivas	8.5.2	Registro de acciones correctivas	10.2 conservar como evidencia
Resultados de las medidas preventivas	8.5.3		
		Registros de Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1 conservar como evidencia
		Satisfacción del cliente	9.1.2
		Análisis de datos (indicadores)	9.1.3

Fuente: Basado en (ISO, 2009), (ISO/TC 176, 2015)

Documentación requerida solamente por ISO 9001, versión 2008

Documentación requerida exclusivamente por ISO 9001:2015

Documentación requerida en las dos versiones

2.6. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PLANES REQUERIDOS POR LA NORMA

Tabla 18:

Comparación entre los planes requeridos en la ISO 9001:2008 y la ISO 9001:2015

ISO 9001:2008		ISO 9001:2015	
Planes	Cláusula en ISO 9001:2008	Planes	Cláusula en ISO 9001:2005
Planificación del SGC	5.4.2	Planificación para el SGC	6.1.1
		Planificación de acciones para tratar riesgos y oportunidades	6.1.2
		Plan para lograr objetivos de la calidad	6.2.2
Plan de Revisión por la Dirección	5.6	Plan de revisión por la Dirección	9.3
Plan de Producción del servicio	7.1	Planificación y control operacional	8.1
Plan de Registro de diseño y Desarrollo	7.3	Planificación del diseeño y desarrollo	8.3.2
Planificación de procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora	8.1	Planificación de procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora	9.1
Plan de Auditorías	8.2.2	Plan de auditorías internas	9.2

Fuente: Basado en (ISO, 2009), (ISO/TC 176, 2015)

Documentación requerida solamente por ISO 9001, versión 2008

Documentación requerida exclusivamente por ISO 9001:2015

Documentación requerida en las dos versiones

2.7. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PROCESOS Y/O SISTEMAS DE MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA SMAM REQUERIDOS POR LA NORMA

Tabla 19:

Comparación entre los procesos y/o sistemas de medición análisis y mejora SMAM requeridos en la ISO 9001:2008 y la ISO 9001:2015

ISO 9001:2008		ISO 9001:2015	
Procesos obligatorios/SMAM	Punto en ISO 9001:2008	Procesos obligatorios/SMAM	Punto en ISO 9001:2005
		Conocimiento de la organización y su contexto SMAM	4.1
		Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas SMAM	4.2
Comunicación interna	5.5.3	Comunicación	7.4
Revisión por la dirección	5.6	Revisión por la Dirección	9.3
Producción del servicio (Plan de calidad)	7.1	Planificación y control operacional	8.1
Procesos relacionados con el cliente	7.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	8.2.2
Diseño y desarrollo	7.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	8.3
Compras	7.4	Control de los productos y servicios suministrados externamente	8.4
Producción del servicio	7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	8.5.1
Validación del proceso de producción y prestación del servicio	7.5.2	Control de la producción y prestación del servicio	8.5.1 párrafo 2 g)
Metrología	7.6	Recursos de seguimiento y medición	7.1.5
Medición, análisis y mejora, SMAM para determinar	8.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1.3

CONTINÚA ➡

ISO 9001:2008		ISO 9001:2015	
conformidad del producto, asegurarse de la conformidad del SGC y mejora continua de la eficacia del SGC			
Satisfacción del cliente SMAM	8.2.1	Satisfacción del cliente SMAM	9.1.2
Auditoría Interna SMAM	8.2.2	Auditoría Interna SMAM	9.2
Seguimiento y medición de los procesos SMAM	8.2.3	Generalidades SMAM	9.1.1
Seguimiento y medición de los productos SMAM	8.2.4	Liberación de los productos y servicios SMAM	8.6.
Control del Producto no conforme SMAM	8.3	Control de los elementos de salida del proceso, productos y servicios no conformes SMAM	8.7
Análisis de datos SMAM	8.4	Análisis y evaluación SMAM	9.1.3
Mejora continua SMAM	8.5.1	Mejora continua SMAM	10.3
Acción correctiva SMAM	8.5.2	No conformidad y acción correctiva SMAM	10.2
Acción preventiva SMAM	8.5.3		
		Acciones para tratar riesgos y oportunidades SMAM	6.1

Fuente: Basado en (ISO, 2009), (ISO/TC 176, 2015)

Documentación requerida solamente por ISO 9001, versión 2008

Documentación requerida exclusivamente por ISO 9001:2015

Documentación requerida en las dos versiones

2.8. HERRAMIENTAS PARA CUMPLIR CON LOS NUEVOS REQUERIMIENTOS DE LA ISO 9001:2015

2.8.1. Herramientas para análisis del contexto externo (Cláusula 4.1)

Se requieren herramientas para determinar las cuestiones externas pertinentes para el propósito y la dirección estratégica, por tanto tomando las mismas desde la Administración Estratégica[2], se podrían utilizar:

2.8.1.1. Análisis Pest o Peste

Permite efectuar un análisis del entorno externo y sus siglas corresponden a factores Políticos¸ Económicos, Sociales, Tecnológicos y Ecológicos. Los factores que incluye este tipo de análisis se pueden apreciar en la Figura 7 y son:

[2] Varios autores del campo de la Administración Estratégica como Thompson, Dess, David profundizan el estudio de estas herramientas.

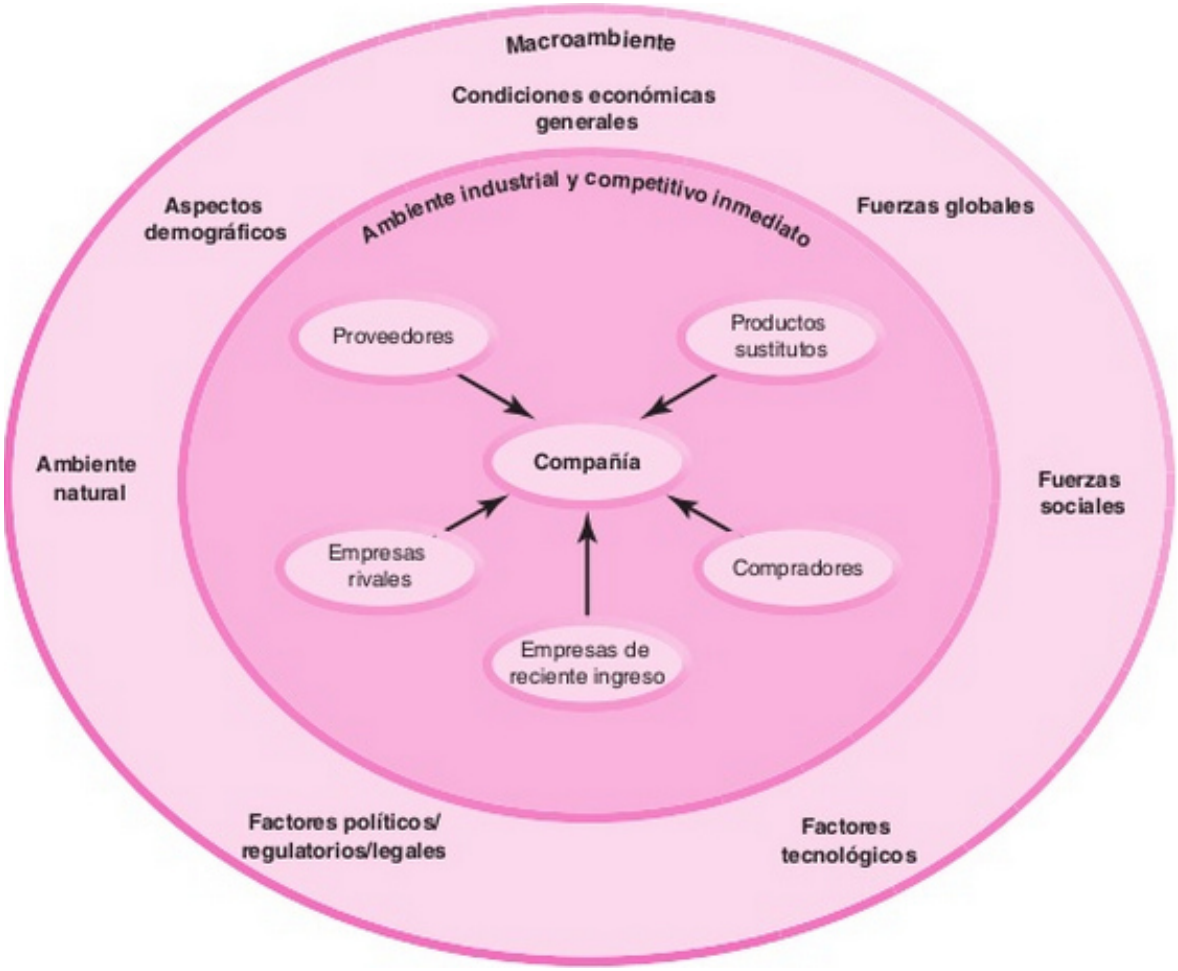


Figura 7: Componentes del macroambiente de una organización

Fuente: (Thompson, 2012, pág. 51)

- Factores Políticos, que usualmente incluyen también factores legales y se refieren al uso o migración del poder, datos de gobierno a nivel internacional, nacional, o local. Se incluyen acuerdos internacionales, normas, leyes implementos de los órganos de representación y otros agentes del gobierno que puedan afectar a las instituciones educativas, en el caso de nuestro pais es significativo el impacto de todas las nuevas leyes y reglamentos emitidos por el máximo organismo de regulación del sector de Educación Superior, el Consejo de Educación Superior CES y sus organismos operativos el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior CEAACES y el SENESCYT. Cabe también manifestar que este campo implica el estudio de los colectivos que ostentan el poder, la estructura de poder y los resultados de dicha estructura, materializados en diferentes políticas educativas.

- Factores Económicos, se relacionan con el comportamiento de la economía tanto a nivel nacional como internacional. Algunas variables económicas influyen en las decisiones de las universidades. Así por ejemplo es importante analizar el comportamiento de las principales magnitudes macroeconómicas que inciden en la capacidad y la predisposición de la sociedad y sus gobiernos de apoyar a las universidades. Aún en los entornos económicos más favorables, los gobernantes deberán tomar decisiones respecto del menor o mayor apoyo al sector de educación superior. Cuando más reducida la tasa de crecimiento económico, más difíciles serán las decisiones, debido a la escasez de recursos y a las crecientes demandas a satisfacer relacionadas con el desempleo, la vivienda, los esfuerzos por reducir el déficit fiscal, etc.

- Factores Sociales, se refieren a los factores que afectan el modo de vivir de la gente. La evaluación de las variables contempladas en estos factores corresponden al estudio, por una parte de la actitud de la sociedad hacia la universidad y por otro lado la respuesta que da la Universidad a las diferentes demandas sociales. Las creencias de la sociedad pueden cambiar con el tiempo, dándole mayor o menor importancia al rol de Universidad, requiriéndose en algunas circunstancias, cambios en las respuestas que se den a las demandas planteadas por el colectivo social. Suelen incluirse también factores demográficos en este apartado relativos a la población y su crecimiento. El estudio de la demografía básicamente se ha centrado en la franja de población de 18 a 24 años, considerada como la que demanda educación de tercer nivel y la que define la proyección de matrículas. Sin embargo, actualmente se debe considerar también población de edad mayor a 25 años que está demandando educación superior de tercero y cuarto nivel.

- Factores Tecnológicos, tienen que ver con los factores relacionados con el desarrollo de máquinas, herramientas, materiales (hardware), así como los procesos (software). En las dos últimas décadas se ha suscitado un avance tecnológico sin precedentes que generan efectos profundos en la sociedad.y tienen un alto impacto sobre el ámbito y la misión de las universidades.

A más de los factores mencionados suelen incluirse Factores Ecológicos, E en donde se sintetizan aspectos relacionados por la creciente preocupación por la preservación del medio

ambiente y factores geográficos relativos a la ubicación, espacio, topografía, clima, recursos naturales, etc de las zonas de influencia de las instituciones.

Thompson (Thompson, 2012), incluye también factores globales, en donde se mencionan condiciones y cambios en los mercados globales, así como fuerzas globales que influyen en el grado de comercio e inversión internacional.

Particularizando el caso del sector de Educación Superior del Ecuador, la matriz de acreditación genérica (Consejo de Evaluación, 2015) de carreras menciona algunos factores del entorno externo que se deben tener en cuenta al momento de ofertar una carrera de pregrado o programa de posgrado. Estos factores que deben ser incluidos en el estudio de pertinencia de la propuesta académica son:

- Necesidades del entorno provincial y local,
- Necesidades del entorno nacional,
- Necesidades de desarrollo científico-tecnológico,
- Requerimientos de la planificación nacional y regional,
- Necesidades de desarrollo, relacionado con la vinculación con los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir 2015-2017,
- Tendencias demográficas,
- Tendencias de ciencia y tecnología.

2.8.1.2. Análisis del sector industrial y competitivo

Thompson (Thompson, 2012) considera importante para la posterior formulación de estrategias elaborar un perfil de características económicas dominantes del ambiente industrial o sector que en este caso sería el de educación y que incluiría entre otras las siguientes: el tamaño del mercado dado por el total de clientes potenciales, la tasa de crecimiento, el ciclo de vida de la industria, el alcance geográfico, etc.

El análisis del sector se complementa con un análisis competitivo que es una parte importante del diagnóstico del entorno. Inicialmente este análisis se aplicaba solamente a empresas, pero actualmente se considera útil para todo tipo de organizaciones, incluidas las de servicios y educación. Para el desarrollo de este análisis, las instituciones pueden seguir

el conocido modelo de Michael Porter (Dess, 2011), denominado de Cinco Fuerzas que permite identificar los factores que pueden influir sobre el grado de competencia en una industria, en este caso el sector de educación superior. Estas cinco fuerzas se observan en la Figura 8 y son las siguientes:

1) Amenaza de nuevos participantes
2) Poder de Negociación de los Compradores
3) Poder de Negociación de los Proveedores
4) Amenaza de productos y servicios sustitutos
5) Intensidad de la rivalidad entre competidores de un sector

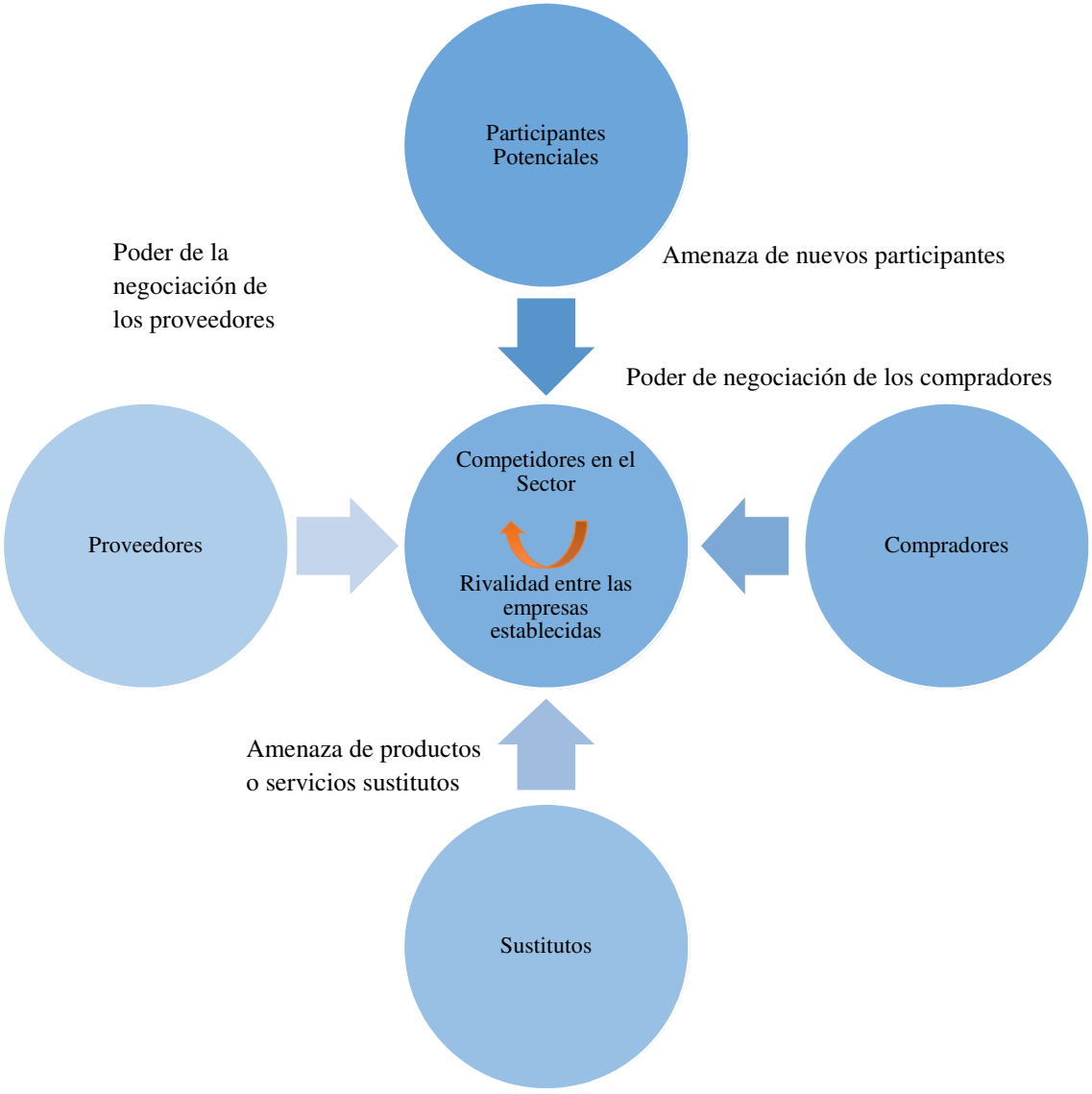


Figura 8: Modelo de competencia de cinco fuerzas de Michael Porter

Fuente: (Dess, 2011, pág. 54)

1. Amenaza de nuevos participantes, la intensidad de esta fuerza depende del nivel de las barreras de entrada. Entre las principales barreras se pueden citar a economías de escala, diferenciación del producto, requerimientos de capital, costos de cambio, acceso a los canales de distribución, desventajas de costos independientes de la escala.

   Las barreras de entrada dependen de cada sector por lo que en cada caso se deberá estudiar cuáles son las principales. Sin embargo es importante puntualizar:

   a) Qué barreras existen,

   b) Hasta qué punto son capaces de evitar la entrada en un entorno concreto,

   c) La posición de la organización en el entorno, si está intentando evitar la entrada de competidores o está interesada en entrar.

2. Poder de negociación de los compradores o clientes, en general esta fuerza se vuelve alta cuando los compradores obligan a bajar precios o cuando demandan mayor calidad o mejor servicio. Estas condiciones se pueden dar cuando;

   - La industria suministradora está formada por un elevado número de pequeños proveedores,

   - Existen fuentes de suministro del servicio alternativas,

   - El coste de cambiar de proveedor sea reducido o implique pocos riesgos,

   - Existe una amenaza de integración hacia atrás del comprador, si no consigue del proveedor condiciones satisfactorias.

3. El poder de negociación de los proveedores, el poder de los proveedores es alto en general cuando están en capacidad de imponer el precio que una organización debe pagar por el insumo o reducir la calidad de los bienes suministrados. Estas condiciones se dan cuando:

   - Existe una concentración de proveedores más que una fuente fragmentada de suministro,

- Los costos de cambio de un proveedor a otro sean muy elevados, porque los procesos del productor dependan de productos especiales de un proveedor o en el caso de un producto o servicio claramente diferenciado,

- La marca del proveedor es poderosa,

- Exista la posibilidad de que un proveedor se integre hacia delante si no logra obtener las condiciones deseadas,

- Los clientes del proveedor estén muy dispersos y su poder de negociación sea reducido.

Algunas organizaciones dependen de suministros que no son tangibles, como es el caso de servicios educativos, en donde la disponibilidad de personal calificado es primordial.

4. La amenaza de productos o servicios sustitutos, puede tomar distintas formas:

- Sustitución del servicio por otro similar,

- Sustitución de necesidades, debido a que un nuevo producto o servicio hace que los anteriores se vuelvan innecesarios,

- Sustitución genérica, cuando los productos o servicios compiten por satisfacer una misma necesidad,

- La abstinencia puede considerarse también un substituto.

La disponibilidad de bienes sustitutos puede fijar un tope a los precios de los productos de una empresa o fragmentar el mercado, reduciendo su atractivo. En referencia a ello la organización debe plantearse interrogantes relativas a si un servicio puede volver obsoleto a otro, la factibilidad de cambiar de un producto a otro y hasta qué punto se puede reducir el riesgo de sustitución.

5. Intensidad de la rivalidad entre competidores, las condiciones más competitivas se producen cuando la entrada de nuevos competidores es factible, los productos o servicios sustitutivos constituyen una amenaza, y los compradores o proveedores ejercen un control. Pueden además existir otras fuerzas que influyan sobre la rivalidad entre competidores como:

   - El grado de equilibrio entre competidores, que depende del tamaño de los mismos, mientras más competidores de igual tamaño existen, más competitiva será la industria o sector, lo contrario si existen organizaciones dominantes,

   - Las tasas de crecimiento de los mercados, especialmente importante en las etapas de crecimiento y madurez. Cuando un mercado está creciendo, una organización puede esperar crecer gracias al crecimiento del mercado, mientras que cuando los mercados están en la etapa de madurez, la captación de clientes estará en función de arrebatar la cuota de mercado a los otros competidores,

   - La existencia o desarrollo de clientes globales, que aumenta la competencia,

   - La existencia de elevados costos fijos, que pueden hacer necesario que los competidores reduzcan precios para lograr los beneficios deseados,

   - El aumento de la capacidad adicional,

   - La diferenciación de los productos o servicios. Cuando los servicios no están diferenciados es difícil evitar que los clientes cambien de proveedor,

   - Barreras de salida de la industria, que es probable que generen un exceso de capacidad y mayor competencia.

Dess (Dess, 2011), presenta un modelo de lista de revisión de un análisis de la competencia que puede ser útil para establecer el nivel de intensidad de cada una de estas fuerzas, el mismo que se presenta en la Tabla 20.

Tabla 20:

Lista de revisión de un análisis de la competencia

La amenaza de nuevos participantes es mucha cuando	**Alta (o) (s)**	**Bajo (o) (s)**
Las economías de escala son		X
La diferenciación del producto es		X
Los requerimientos de capital son		X
Los costos por cambiar de proveedor son		X
El control de las empresas establecidas sobre los canales de distribución es		X
El conocimiento patentado de las empresas establecidas es		X
El acceso de las empresas establecidas a subsidios del gobierno es		X

El poder de los proveedores es mucho cuando	**Alta (o) (s)**	**Bajo (o) (s)**
La concentración respecto del sector del comprador es	X	
La disponibilidad de productos sustitutos es		X
La importancia del cliente para el proveedor es		X
La diferenciación de los productos y servicios del proveedor es	X	
Los costos por cambiar de proveedor para el comprador son	X	
La amenaza de una integración futura de proveedores es	X	

El poder de los compradores es mucho cuando	**Alta (o) (s)**	**Bajo (o) (s)**
La concentración de los compradores respecto de los proveedores es	X	
Los costos por cambiar de proveedores son		X
La diferenciación del producto de los proveedores es		X
La amenaza de una integración hacia atrás de los proveedores es	X	
La cantidad de las ganancias del comprador es		X
La importancia de los insumos de los proveedores para la calidad del producto final del comprador es		X

La amenaza de productos sustitutos es mucha cuando	**Alta (o) (s)**	**Bajo (o) (s)**
La diferenciación del producto sustituo es	X	
La tasa de mejoría en la relación precio-desempeño del producto sustituto	X	

La intensidad de la rivalidad de la competencia es mucha cuando	**Alta (o) (s)**	**Bajo (o) (s)**
La cantidad de competidores es	X	
La tasa de crecimiento del sector industrial es		X
los costos fijos son	X	
Los costos de almacenaje son	X	
La diferenciación del producto es		X
Los costos por cambiar de proveedor son		X
Las barreras a la salida son	X	
Los intereses estratégicos son	X	

Fuente: (Dess, 2011, pág. 61)

2.8.2. Instrumentos para sintetizar información del análisis externo

A continuación se mencionan tres de los más utilizados.

2.8.2.1. Perfil de oportunidades y amenazas externas (POAM)

Es un instrumento recomendado por Serna (Serna Gómez, 1994) que permite identificar y valorar las amenazas y oportunidades potenciales de una organización. Dependiendo de su impacto e importancia, un grupo estratégico puede determinar si un factor dado en el entorno constituye una amenaza o una oportunidad para la organización.

Para su elaboración, el autor mencionado, indica que se procede de la siguiente manera:

a) Obtención de información primaria o secundaria sobre cada uno de los factores objeto de análisis,

b) Identificación de las oportunidades y amenazas, la organización mediante la conformación de grupos estratégicos realiza esta parte del análisis. Estos grupos pertenecen a niveles con suficiente acceso a la información del entorno y con representación de las diferentes áreas de la organización,

c) El grupo estratégico selecciona las áreas de análisis (políticas, económicas, sociales, tecnológicas, etc.) y sobre cada una de ellas realiza una lluvia de ideas,

d) Se priorizan y califican los factores externos, los grupos califican a su saber y entender las oportunidades y amenazas del entorno en ALTAS, MEDIAS y BAJAS, donde BAJO es una oportunidad o amenaza menor y ALTA es una oportunidad o amenaza importante. Luego se promedian las calificaciones y se obtiene el POAM,

e) Calificación del impacto, siguiendo un procedimiento similar al anterior, el grupo identifica el impacto actual de cada oportunidad o amenaza en el negocio, esta calificación se hace igualmente en ALTO, MEDIO, BAJO,

f) Elaboración del POAM, el perfil así elaborado permitirá analizar y elaborar el análisis del entorno corporativo, el cual presentará la posición de la institución frente al medio en el que se desenvuelve. En la figura siguiente se presenta la matriz del POAM, que puede ser modificada conforme las necesidades de la organización.

DIAGNÓSTICO EXTERNO POAM

Calificación / Factores	Oportunidades			Amenazas			Impacto		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Económicos									
Inflación									
Devaluación									
PIB									
Inversión Política									
Políticos									
Construcción									
Normas									
Estabilidad Política									
El Congreso									
Sociales									
Tasas de natalidad									
Distribución de ingreso									
Desempleo									
Tecnológicos									
Nivel de tecnología									
Flexibilidad de procesos									
Automatización									
Geográficos									
Ubicación									
Clima									
Vías de acceso									

Figura 9: Perfil de oportunidades y amenazas externas (POAM)

Fuente: (Serna Gómez, 1994, pág. 125)

2.8.2.2. Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE)

Este instrumento propuesto por David (David, 2013) resume la información del análisis del entorno e incluye los factores provenientes de los factores económicos, sociales, culturales, demográficos, etc. Para elaborar la matriz EFE se desarrollan los siguientes pasos:

a) Elaboración de una lista de factores críticos, entre diez a veinte, incluyendo tanto oportunidades como amenazas que afectan a la industria o sector.

b) Asignación de un peso relativo a cada factor, de (0,0) no es importante, a 1.0 (muy importante), el peso indica la importancia relativa que tiene ese factor para alcanzar el éxito en la industria donde está ubicada la organización. Las oportunidades suelen tener pesos más altos que las amenazas, aunque estás últimas también pueden tener ponderaciones altas si son especialmente amenazadoras. Los pesos adecuados se pueden determinar comparando a los competidores que tienen éxito con los que no lo tienen o llegando a un consenso.

c) Asignación de una calificación en una escala de 1 a 4, con el objeto de identificar si las estrategias presentes están respondiendo con eficacia al factor. La escala es la siguiente: 4 = una respuesta superior, 3 = una respuesta superior a la media, 2 = una respuesta media y 1 = una respuesta mala. Las calificaciones se basan en la empresa, mientras que los factores en la industria.

d) Multiplicación del peso de cada factor por su calificación, obteniendo una calificación ponderada.

e) Suma de las calificaciones ponderadas de cada una de las variables para determinar el total ponderado de la organización.

El total más alto que cualquier organización puede obtener es 4.0 y el más bajo 1.0, el promedio es 2.5. Un promedio de 4.0 indica que la organización está respondiendo excelentemente bien a las oportunidades y amenazas de su sector, en tanto que un promedio de 1.0 indica que las estrategias de la institución no están aprovechando las oportunidades ni evitando las amenazas externas.

La Tabla 21 presenta un ejemplo de matriz de evaluación de factores externos.

Tabla 21:

Matriz de evaluacion de factores externos EFE

Factores externos clave	Ponderación	Calificación	Puntuación Ponderada
Oportunidades			
O1.	0,05	3	0,15
O2.	0,08	4	0,32
O3.	0,08	3	0,24
O4.	0,07	2	0,14
O5.	0,18	1	0,09
O6	0,09	3	0,18
Amenazas			
A1	0,12	4	0,48
A2	0,06	2	0,12
A3	0,06	3	0,18
A4	0,04	3	0,12
A5	0,08	2	0,16
A6.	0,04	3	0,12
A7.	0,08	2	0,16
A8.	0,06	1	0,06
TOTAL	**1**		**2,58**

Fuentes: (David, 2013, pág. 81)

2.8.2.3. Matriz del Perfil Competitivo (MPC)

Como menciona David (David, 2013) pág. 83, esta matriz identifica a los principales competidores de la organización, así como sus fortalezas y debilidades particulares. Se califican fortalezas y debilidades tanto de la organización como de sus competidores en factores claves para el éxito. Estos factores críticos del éxito son "los factores competitivos que más afectan la capacitad de sus miembros para prosperar en el mercado: los elementos de la estrategia, atributos del producto, recursos, competencias, capacidades competitivas y

logros comerciales que representan la diferencia entre un competidor fuerte y uno débil, y en ocasiones entre pérdida y ganancia" (Thompson, 2012) pág. 82.

Para identificar estos factores críticos del éxito, se debe:

- Realizar una lista en la que se detallen los principales factores críticos,
- Identificar las competencias necesarias para lograr una ventaja competitiva,
- Analizar de la lista para garantizar el logro de la ventaja competitiva,
- Identificar los estándares de rendimiento para superar a la competencia,
- Valorar el grado en que los competidores pueden imitar cada una de las competencias,
- Determinar las consecuencias potenciales de las reacciones de los competidores y como se puede contrarrestar.

Las cifras que se obtengan de su aplicación reflejan la fuerza relativa de las organizaciones que se están evaluando. De acuerdo a Thompson (Thompson, 2012), las calificaciones elevadas de fortaleza competitiva ponderada señalan una posición competitiva sólida y la posesión de una ventaja competitiva, mientras que las calificaciones bajas señalan una posición débil y una desventaja competitiva. En la Tabla 22 se observa esta matriz MPC.

Tabla 22:

Matriz del Perfil Competitivo MPC

	Compañía 1			Compañía 2		Compañía 3	
Factores críticos para el éxito	**Ponderación**	**Calificación**	**Puntuación**	**Calificación**	**Puntuación**	**Calificación**	**Puntuación**
Publicidad	0,2	1	0,2	4	0,8	3	0,6
Calidad de los productos	0,1	4	0,4	3	0,3	2	0,2
Competitividad de precios	0,1	3	0,3	2	0,2	1	0,1
Administración	0,1	4	0,4	3	0,2	1	0,1
Posición financiera	0,15	4	0,6	2	0,3	3	0,45
Lealtad del cliente	0,1	4	0,4	3	0,3	2	0,2
Expansión global	0,2	4	0,8	1	0,2	2	0,4
Participación de mercado	0,05	1	0,05	1	0,2	3	0,15
TOTAL	**1**		**3,15**		**2,5**		**2,2**

Fuente: (David, 2013, pág. 83)

2.8.3. Herramientas para el análisis del entorno interno (Cláusula 4.1)

Al igual que las cuestiones externas, la organización requiere también determinar las cuestionas internas pertinentes para su propósito y dirección estratégica. En este sentido, los aspectos generalmente más relevantes para evaluar una institución de educación superior y determinar sus fortalezas y debilidades, siguiendo un enfoque funcional son (Cadena Vinueza, 2003) págs. 68-69:

- El área de docencia, en donde se deberían evaluar las carreras de pregrado y los programas de posgrado,

- El área de investigación, en donde se podría evaluar la infraestructura vinculada a la actividad investigadora, los recursos para la financiación de la investigación tanto humanos como financieros, los resultados de la investigación o producción científica, etc.,

- El área de vinculación con la colectividad, en donde se puede efectuar un diagnóstico de los servicios externos a la sociedad, en donde se ausculten aspectos relativos a prestación de servicios especializados, actividad profesional, provisión de información, presencia en debates y foros de discusión, etc.,

- El área de servicios internos a la comunidad universitaria, en donde se podría efectuar un análisis de los servicios de biblioteca, librería, centros o aulas culturales, comedor, cafeterías, deportes, alojamiento, bolsas de trabajo, becas, ayudas financieras, programas internacionales, prácticas en empresas, servicio médico, relaciones con egresados, servicios de transporte, etc.,

- El sistema de administración de la universidad, donde se podría auditar del sistema de dirección, y sus funciones básicas de planificación, organización, dirección y control, la financiación, los sistemas de información y tecnología de información, el marketing, las relaciones públicas y la gestión de campus e instalaciones entre otros.

Los aspectos mencionados se pueden evaluar a nivel institucional o por cada carrera de pregrado o programa de posgrado, existiendo diversos modelos a nivel internacional para poder hacerlo.

2.8.3.1. Modelo Genérico de Evaluación de Carreras

En nuestro país se ha tomado como referencia para la autoevaluación de las carreras de pregrado en modalidad presencial y semipresencial el Modelo Genérico de Evaluación de Carreras proporcionado por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Educación Superior CEAACES. De este modelo genérico se derivan también modelos específicos, que contienen particularidades para las diferentes carreras que se ofertan en el país. Al momento se cuenta con modelos específicos para las carreras de Medicina, Derecho Educación. Las carreras que pertenecen al campo amplio de la Administración se autoevalúan aún con el Modelo Genérico 2.0, del que se emitió una nueva versión a Febrero del 2015 (Consejo de Evaluación, 2015).

Bajo la consideración de que una carrera es un “conjunto de actividades educativas que conducen a otorgar un grado académico o título profesional de tercer nivel, orientadas a la formación en una Disciplina, o al ejercicio de una profesión” (Consejo de Educación Superior CES, 2014), los criterios conducentes a evaluar a este objeto son cinco: Pertinencia, Plan Curricular, Academia, Ambiente Institucional y Estudiantes, con los que se cubre la gran mayoría de las actividades que realizan estas unidades.

La diversidad de elementos que conforman estos criterios hace que cada uno cuente con varios subcriterios y que sean evaluados a través de indicadores El esquema matricial del modelo genérico de evaluación de carreras describe detalladamente cada uno de los indicadores que conforman los criterios así como las evidencias que complementan el modelo. Estas últimas hacen referencia a los documentos que permiten visualizar la información que sustente los indicadores calculados (Consejo de Evaluación, 2015).

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador, a través de su unidad interna de autoevaluación, COINA, ha desarrollado una matriz que permite calcular los indicadores del Modelo Genérico de Evaluación de Carreras, y definir finalmente, si la carrera en análisis presenta fortalezas o debilidades. Sobre la base de esta información se pueden desarrollar planes de mejora tendientes a superar las debilidades detectadas.

No se cuenta aún con un modelo genérico para la evaluación de programas de posgrado ni para servicios de capacitación y consultoría que presten las instituciones de educación superior IES.

2.8.3.2. Herramienta de Autoevaluación IS0-9004

La norma ISO 9004:2009 provee una herramienta de autoevaluación que proporciona una visión global del desempeño de una organización y del grado de madurez de su SGC, permite además ayudar a identificar áreas para la mejora o innovación y determinar prioridades para acciones posteriores (ICONTEC, 2010)

De acuerdo al modelo, se considera que una organización es madura cuando:

- Comprende y satisface las necesidades y expectativas de las partes interesadas,
- Efectúa el seguimiento de los cambios en el entorno de la organización,
- Identifica sus áreas de mejora e innovación,
- Define y despliega estrategias y políticas,

- Establece y despliega objetivos pertienentes,

- Gestiona sus procesos y recursos,

- Demuestra confianza en las personas guiándoles hacia una motivación, un compromiso y una mayor participación,

- Establece relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores y aliados,

La herramienta de autoevaluación establece cinco niveles de madurez, desde el nivel 1 que corresponde a un nivel de base hasta el nivel 5 en donde el criterio en análisis corresponde a la mejor práctica, para cada uno de los diferentes elementos de la organización en estudio.

Los elementos corresponden a capítulos de la norma bajo la versión ISO 9004:2009.

Se pueden autoevaluar tanto elementos clave como elementos detallados. La autoevaluación de los elementos clave debe ser efectuada periódicamente por la alta dirección y la de los elementos detallados lo pueden efectuar las direcciones operativas y los dueños de proceso.

La autoevaluación efectuada por la alta dirección provee una perspectiva general del comportamiento de la organización y su desempeño en el momento de análisis, en tanto que la autoevaluación de elementos detallados profundiza las perspectivas en análisis.

La metodología para el uso de esta herramienta, las tablas para efectuar la calificación y el uso que se pueda dar a los resultados son claramente explicados en el Anexo A de la norma ISO 9004:2009.

2.8.4. Instrumentos para sintetizar información del análisis interno

Se pueden utilizar instrumentos similares a los que se usan para el análisis externo, pero identificando fortalezas y debilidades. Tales instrumentos son el Perfil de Capacidades Internas (PCI) y la Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI) (David, 2013), en donde se tomarían como base los criterios que se usan en la matriz de autoevaluación de carreras y se añadirían algunos más referentes a particularidades de los programas de posgrado y

consultoría y capacitación, para completar los productos que cubre el alcance del SGC de la FCAC.

Las Tablas 23 y 24 presentan modelos de estos instrumentos aplicados a organizaciones.

Tabla 23:

Perfil de Capacidades Internas PCI

Factores Internos	Fortaleza			Debilidad			Impacto		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
1. Imagen corporative Responsabilidad Social									
2. Uso de planes estratégicos Análisis estratégicos									
3. Evaluación y pronóstico del medio									
4. Velocidad de respuesta a condiciones cambiantes									
5. Flexibilidad de la estructura organizacional									
6. Comunicación y control gerencial									
7. Orientación empresarial									
8. Habilidad para atraer y retener gente altamente creativa									
9. Habilidad para responder a la tecnología cambiante									
10. Habilidad para manejar la inflación									
11. Agresividad para enfrentar la competencia									
12. Sistema de Control									
13. Sistema de toma de Desiciones									
14. Sistema de Coordinación									
15. Evaluación de Gestión									
16. Otros									

Fuente: (Serna Gómez, 1994, pág. 108)

Tabla 24:

Matriz de Evaluación de Factores Internos EFI

Factores internos clave	Ponderación	Calificación	Puntuación Ponderada
Fortalezas			
F1.	0,05	3	0,15
F2.	0,07	4	0,28
F3.	0,1	3	0,3
F4.	0,05	3	0,15
F5.	0,02	3	0,06
F6.	0,15	3	0,45
F7.	0,05	4	0,2
F8.	0,03	3	0,09
F9.	0,02	3	0,06
Debilidades			
D1.	0,1	2	0,2
D2.	0,15	2	0,3
D3.	0,02	1	0,02
D4.	0,02	1	0,02
D5.	0,04	1	0,04
D6.	0,05	2	0,1
D7.	0,03	1	0,03
D8.	0,05	1	0,05
TOTAL	**1**		**2,5**

Fuente: (David, 2013, pág. 123)

2.8.5. FODA o diagnóstico organizacional (Cláusula 4.1)

Permite combinar elementos del análisis interno y externo requeridos en esta cláusula 4.1 y consiste en "examinar los recursos y capacidades competitivas en términos del grado en el que que le permiten aprovechar sus mejores oportunidades comerciales y defenderse de amenazas externas a su bienestar futuro" (Thompson, 2012) pág. 100. Se denomina FODA, ya que trata de Fortalezas y Debilidades internas, así como Oportunidades y Amenazas externas. La matriz FODA además permite generar estrategias que capitalizan los recursos de la empresa, aprovechando las oportunidades y protegiéndose de las amenazas del entorno.

La matriz FODA, como menciona (David, 2013), es una herramienta que ayuda a los directivos a desarrollar cuatro tipos de estrategias: estrategias FO (Fortalezas-Oportunidades), estrategias DO (Debilidades Oportunidades), estrategias FA (Fortalezas-Amenazas) y estrategias DA (Debilidades-Amenazas). En la Tabla 25 se observa una representación de la matriz FODA.

Tabla 25:

Matriz FODA

	OPORTUNIDADES	**AMENAZAS**
	Enumerar las de mayor Impacto FCE	Enumerar las de mayor Impacto FCE
FORTALEZAS	**ESTRATEGIAS**	**ESTRATEGIAS**
Enumerar las de mayor Impacto FCE	FO	FA
DEBILIDADES	**ESTRATEGIAS**	**ESTRATEGIAS**
Enumerar las de mayor Impacto FCE	DO	DA

Fuente: (Serna Gómez, 1994, pág. 145)

2.8.6. Matriz de Partes Interesadas (Cláusula 4.2)

A fin de cumplir con lo que solicita esta cláusula referente a la identificación de las partes interesadas pertinentes para el SGC, los requisitos y el seguimiento y revisión de la información sobre las mismas, la organización puede apoyarse en una matriz de partes interesadas o stakeholders que se pueden utilizar como términos equivalentes en la norma. Los stakeholders son "aquellos individuos o grupos cuyos objetivos dependen de lo que haga la organización y de los que a su vez, depende la organización" (Johnson & Scholes, 2001), A su vez ISO 9000 2015 define a partes interesadas como: "persona u organizaciónque puede afectar, ser afectad o puede persivirse afectada por una descisión o actividad." (ABNT, 2015)

Al elaborar la matriz de stakeholders se debería tomar en cuenta lo siguiente:

- Identificar quiénes son los stakeholders y cómo se denominan,

- Cuáles son las expectativas que tienen acerca de la organización, es decir qué es lo que ellos buscan o esperan de la organización,

- Cuáles son las obligaciones que tiene la organización para con estos stakeholders y cuáles son los derechos que ellos tienen,

- Se los debe priorizar en función de lo anteriormente mencionado.

Estos stakeholders o partes interesadas pueden ser clasificados atendiendo a diferentes perspectivas en internos, externos; primarios, secundarios; claves, estratégicos, del entorno, etc.

Entre las partes interesadas internas se pueden contar a los empleados, los directivos, entre los externos pueden estar los proveedores, los clientes o consumidores, los accionistas, etc.

Johnson (Johnson & Scholes, 2001) pág. 195 proponen una matriz denominada de interés/poder que se puede observar en la Figura 10, en donde se clasifica a las distintas partes interesadas en función de dos variables: el poder que tienen en la organización y el grado de interés que demuestran en la implementación de las estrategias de la misma. De acuerdo a las combinaciones que se dan entre los grados de las variables mencionadas se establecen cuatro cuadrantes que identifican el tipo de relación que la organización debería establecer con cada grupo de stakeholders.

Nivel de interés			
Poder		**Bajo**	**Alto**
	Bajo	A ESFUERZO MÍNIMO	B MANTENER INFORMADOS
	Alto	C MANTENER SATISFECHO	D JUGADORES CLAVES

Figura 10: Mapa de stakeholders: Matriz de interés poder

Fuente: (Johnson & Scholes, 2001, pág. 195)

La matriz presenta cuatro cuadrantes: A, B, C y D. El cuadrante A combina un bajo nivel de interés de los stakeholders en la organización y un bajo nivel de poder, por lo que Johnson sugiere un esfuerzo mínimo con ellos. El cuadrante B agrupa a los stakeholders que tienen un alto nivel de interés en las estrategias de la organización pero su grado de poder es bajo, con ellos se sugiere mantenerlos informados, las expectativas de este grupo deben ser correctamente valoradas ya que pueden ser aliados estratégicos importantes. El cuadrante C es ocupado por los stakeholders que tienen un bajo nivel de interés en la organización pero que ostentan un elevado nivel de poder, la relación con este grupo es bastante compleja y difícil de planificar, generalmente los accionistas se encuentran dentro de este grupo. Finalmente en el cuadrante D, se sitúan los jugadores clave, en los que se debe poner el máximo interés en valorar sus expectativas.

Para poder ubicar correctamente a los diversos stakeholders en una matriz como la anteriormente referida, se requiere valorar el nivel de poder de los individuos o grupos, definido como "el grado en que los individuos o grupos son capaces de inducir, o ejercer presión coercitiva sobre otros, para que éstos emprendan determinadas acciones" (Johnson & Scholes, 2001). Los autores referidos mencionan además fuentes de poder e indicadores de poder a tenerse en cuenta al momento de identificar los stakeholders de una organización. Existen diferentes criterios que se pueden utilizar para clasificar a los stakeholders.

La Tabla 26 (Johnson & Scholes, 2001) pág. 200 presenta posibles indicadores y fuentes de poder.

Tabla 26:

Indicadores y fuentes de poder de partes interesadas internas y externas

	Partes Interesadas internas	Partes Interesadas externas
Fuentes de Poder	Jerarquía (poder formal)	Control de los recursos estratégicos
	Influencia (poder informal)	Implicación en la aplicación de la estrategia,
	Control de los recursos	Posesión de conocimientos y habilidades
	Posesión de Conocimientos y Habilidades	Influencia mediante vínculos internos
	Control del entorno	
	Implicación en la aplicación de la estrategia	
Indicadores de Poder	Estatus,	Estatus
	Derecho a los recursos,	Dependencia de recursos,
	Representación	Negociación de acuerdos
	Símbolos	Símbolos

Fuente: (Johnson & Scholes, 2001)

2.8.7. Metodologías para la gestión de riesgos (Cláusula 6.1)

Del análisis de esta cláusula se deduce la importancia que se da al abordaje del riesgo en el SGC, la norma no prescribe una metodología pero si obliga a tomar acciones para la implementación de un verdadero sistema de gestión de riesgos operacionales, involucrando a la alta dirección en esta tarea. A propósito de ello, existen diferentes estándares que proveen metodologías para la gestión de riesgos. Entre ellos se mencionan COSO, ISO 31000, AMEF etc.

2.8.7.1. COSO

Cuyas siglas corresponden a Comitee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commision, es un informe que contiene las principales directivas para poder implementar, gestionar y controlar un sistema de control interno. Desde su primera publicación en el año de 1992 hasta la actualidad, en donde se cuenta ya con una tercera versión expedida en el

año 2013, se ha convertido en un estándar de referencia (Cabello Riquelme). Involucra normas, procedimientos y a la gente que colabora en todos los niveles de una organización.

2.8.7.2. ISO 31000

Es una norma no certificable, que provee una guía para la gestión del riesgo partiendo de que todas las actividades en la organizaciones implican riesgos y que la gestión del mismo se puede aplicar en todo momento y a todo nivel.

La norma presenta un conjunto de once principios, un marco de referencia y un proceso a seguirse para la gestión del riesgo. La Figura 11 presenta la estructura de ISO 31000 que interrelaciona estos tres elementos básicos mencionados:

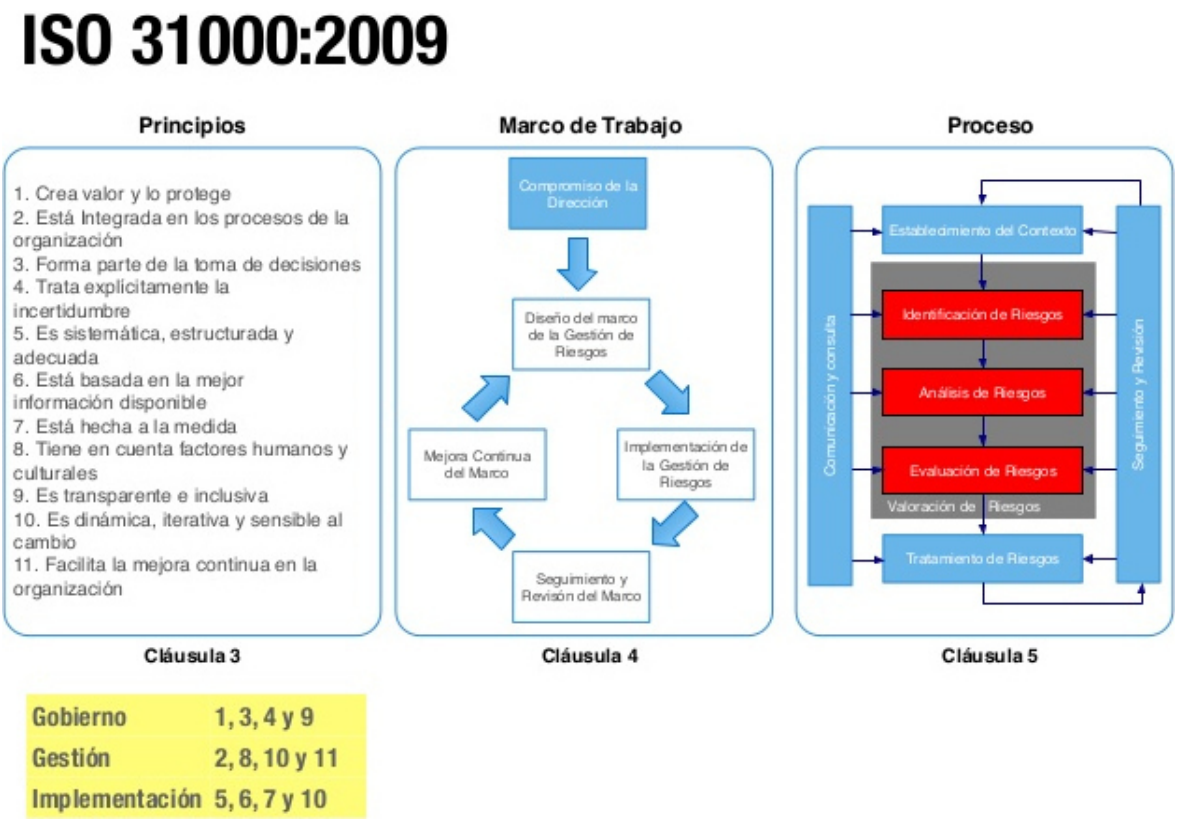


Figura 11: Relaciones entre los principios, el marco de referencia y los procesos para la gestión del riesgo

Fuentes: (ICONTEC I. &., 2014)

Si se implementa la gestión del riesgo conforme a la ISO 31000, se espera que la organización pueda tener múltiples beneficios vinculados con aspectos como aumentar la

probabilidad de alcanzar los objetivos, fomentar la gestión proactiva, tener consciencia de la necesidad de identificar y tratar los riesgos en toda la organización, cumplir con requisitos legales y reglamentarios, como normas internacionales, mejorar la confianza y honestidad de las partes involucradas entre otros (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2014).

2.8.7.3. Análisis de modo y efecto de falla AMEF

Corresponde en el idioma inglés a FMEA Failure Mode and Effects Analysis, es un método para identificar problemas o errores potenciales y sus efectos probables en un sistema para priorizarlos y poder dirigir los recursos hacia planes que contemplen prevención, supervisión y respuesta (LEAN SOLUTIONS). El uso de esta metodología proporciona beneficios relacionados con la identificación de fallas y defectos antes de que ocurran, reducción de costos de garantías, incremento de la confiabilidad de los productos o servicios, procesos de desarrollo más cortos, incremento de la satisfacción del cliente, entre otros.

Se pueden encontrar tres tipos de AMEF:

- De sistema, cuyo fin es mejorar el diseño del sistema, el análisis se realiza al más alto nivel, de todo el sistema compuesto por subsistemas, se centra en deficiencias del sistema que pueden incluir seguridad e integración del sistema, interfaces entre subsistemas o con otros sistemas, interacciones entre subsistemas o con el entorno, etc.,

- De diseño, cuya finalidad es reducir los riesgos por errores en el diseño se usa para analizar componentes de diseño y su enfoque es hacia los modos de falla que tienen que ver con la funcionalidad de un componente causado por el diseño,

- De proceso, que busca revisar los procesos para encontrar probables fuentes de error, se usa para mejorar el diseño de los procesos de manufactura y su énfasis está en mejorar dichos procesos y asegurar que el producto se elabora de acuerdo a los requerimientos (Carlson, 2012)

La secuencia lógica para elaborar AMEFs se la encuentra en la Figura 12.

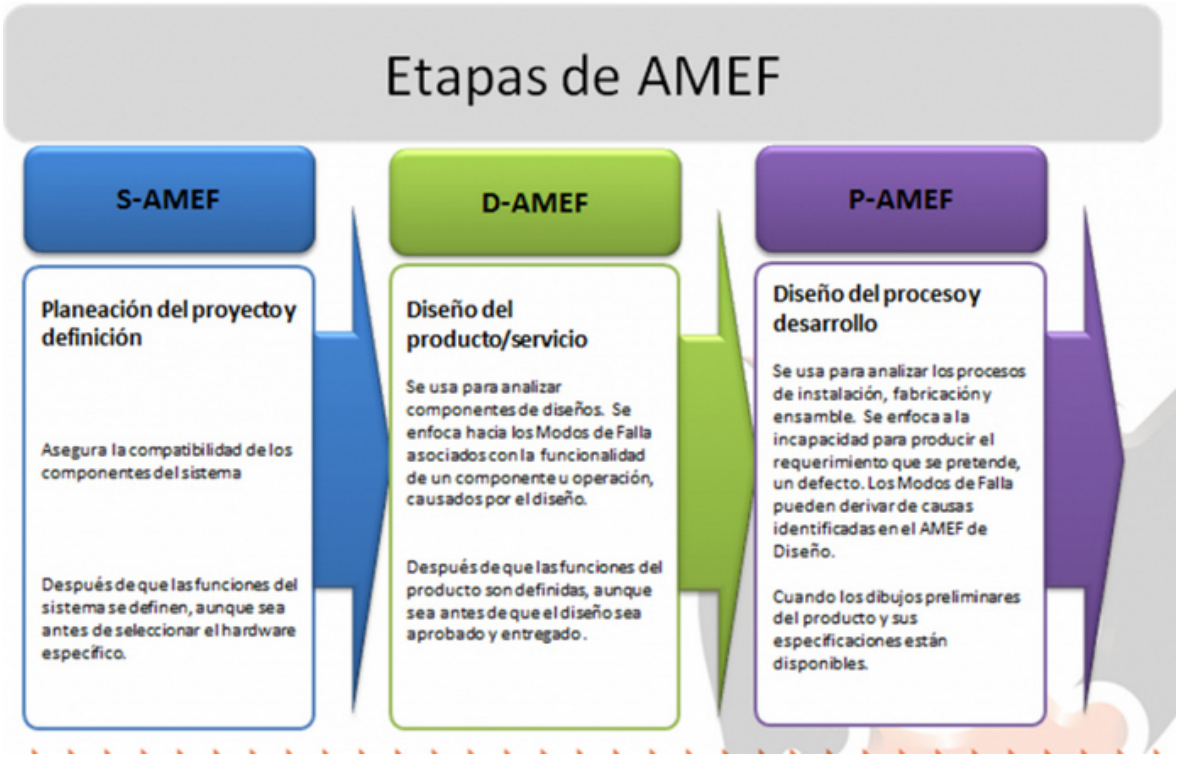
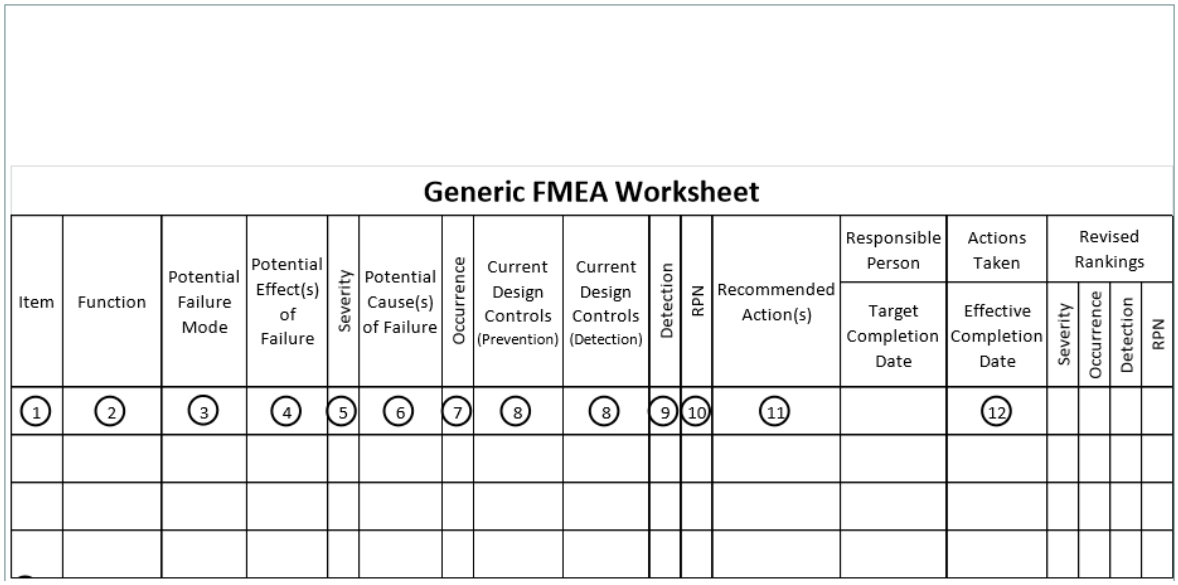


Figura 12: Etapas del AMEF

Fuente: (LEAN SOLUTIONS)

Es conveniente usar un AMEF cuando el proceso tiene una alta complejidad, cuando el producto o servicio nuevo se está diseñando, mejorando o rediseñando, cuando los productos o procesos se están usando en formas nuevas o nuevos ambientes, cuando hay problemas potenciales en las soluciones encontradas. (LEAN SOLUTIONS). La Figura 13 presenta un ejemplo de una hoja de trabajo genérica para AMEF.



Generic FMEA Worksheet

Item	Function	Potential Failure Mode	Potential Effect(s) of Failure	Severity	Potential Cause(s) of Failure	Occurrence	Current Design Controls (Prevention)	Current Design Controls (Detection)	Detection	RPN	Recommended Action(s)	Responsible Person / Target Completion Date	Actions Taken / Effective Completion Date	Revised Rankings: Severity	Occurrence	Detection	RPN
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(8)	(9)	(10)	(11)		(12)				

Figura 13: Ejemplo de hoja de trabajo genérica para AMEF

Fuente: (Carlson, 2012)

Los elementos mencionados dentro de esta hoja de trabajo del AMEF son los siguientes:

1. Item, es el principal punto de interés u objeto de estudio en el que el proyecto de AMEF está enfocado. Para un AMEF de sistema, sería el sistema en sí, para un AMEF de Diseño, sería el subsistema o componente objeto de análisis, para un AMEF de proceso, sería uno de los pasos o actividades específicas en análisis,

2. Función, es aquello para lo cual el ítem o proceso fue inicialmente creado, usualmente para cumplir con un estándar dado, o desempeño o requerimiento. Se describe usualmente en infinitivo. Puede existir más de una función para cada ítem u operación,

3. Modo de Falla, combina dos palabras que tienen un significado único, falla tiene que ver con el acto de cesar de funcionar o estado de no funcionamiento. El modo se define como la forma en lo que algo ocurre. Básicamente el modo de falla se refiere a la forma el ítem en estudio o la operación podría fallar potencialmente para cumplir con la función para la cual fue creada o para cumplir con los requisitos asociados con esta función. Puede incluir la falla en el desempeño de la función dentro de los límites definidos, un inadecuado o pobre desempeño de la función, un desempeño intermitente, o el desempeño de una función no deseada o intentada,

4. Efecto, es la consecuencia de la falla en el sistema o en el usuario final. Puede ser una descripción simple del efecto a nivel del sistema o en el usuario final, o establecer diferentes niveles de efecto, local, un nivel más alto y el efecto final. Puede haber más de un efecto para cada modo de falla, pero generalmente se usa el más severo de los efectos finales para análisis,

5. Severidad, es el número asociado a una calificación del efecto de un modo de falla en el cliente, basado en una escala de severidad del mismo, o en el ranking relativo dentro del alcance del AMEF especifico. Existen diferentes escalas que se pueden utilizar, de 1 a 5, 1 a 10, etc para evaluar el nivel de severidad del efecto. Esta escala debe estar asociada a los criterios considerados,

6. Causa, es la razón específica de la falla, que podría ser probablemente encontrada utilizando la pregunta ¿por qué? hasta que la causa raíz sea determinada,

7. Ocurrencia, es la calificación relacionada con la factibilidad de que el modo de falla y su causa asociada, se presenten en el ítem objeto de análisis. Podría utilizarse escalas que vayan de muy baja a muy alta, con un valor numérico asignado de 1 a 10, 1 a 5, etc, asociada a los criterios utilizados,

8. Controles, son los métodos o acciones que han sido planeados para reducir o eliminar el riesgo asociado con la falla potencial. Los controles pueden ser métodos para prevenir o detectar la causa durante el desarrollo del producto, o las acciones para detectar un problema mientras se está ofreciendo el servicio para evitar catástrofes. Pueden haber varios controles para cada causa, por ejemplo controles preventivos, controles para detectar el tipo de falla, etc.,

9. Detección, es un número basado en una escala que considere la factibilidad de detección del modo de falla antes de que llegue al cliente, de acuerdo a criterios predefinidos independientes de la severidad o posibilidad de ocurrencia,

10. Número de Prioridad de Riesgo RPN, siglas en el idioma Inglés correspondientes a Risk Priority Number, que corresponde a la multiplicación de tres elementos:

RPN=S*O*D

- S = Severidad del efecto
- O= Posibilidad de Ocurrencia de la causa
- D = Posibilidad de Detección de la Causa.

11. Acciones recomendadas, constituyen las tareas recomendadas por el equipo AMEF para reducir o eliminar el riesgo asociado con las causas potenciales de la fallas. Se deberían considerar aspectos relacionados con los controles existentes, la importancia relativa del asunto en análisis, el costo y la efectividad de la acción correctiva, etc. Podrían haber muchas acciones recomendadas para cada causa,

12. Acciones tomadas, constituyen las actividades que efectivamente se han implementado para reducir el riesgo a un nivel aceptable. Deberían guardar relación con las acciones previamente recomendadas. Posterior a esta acciones y con el fin de evaluar la efectividad de las mismas se revisarán las calificaciones asignadas a la severidad, la ocurrencia y la probabilidad de detección.

Los pasos a seguirse para la elaboración de un AMEF, serían los siguientes:

1. Identificar el producto o proceso a analizar,

2. Describir la función para la cual fue diseñado o creado,

3. Identificar los posibles modos de falla,

4. Identificar los efectos potenciales de cada modo de falla,

5. Establecer el grado de severidad de cada efecto,

6. Identificar las causas de la falla,

7. Calificar el grado de ocurrencia de cada modo de falla y su causa asociada,

8. Identificar los controles para riesgo asociado con cada causa, tanto los preventivos como los de detección actualmente utilizados,

9. Establecer el grado de detección de cada modo de falla,

10. Efectuar el cálculo del rpn,

11. Jerarquizar los modos de falla,

12. Establecer acciones para eliminar o reducir los modos de falla potencial,

13. Identificar las acciones realmente implementadas,

14. Efectuar un nuevo cálculo del rpn para revisar si el riesgo ha sido eliminado o reducido.

Para elaborar un AMEF es muy importante que se conformen equipos de trabajo con el personal adecuado que conozca del aspecto en estudio y reunir información suficiente y relevante sobre el caso a analizarse.

Esta herramienta aparenta ser bastante compleja, sin embargo es factible de aplicar en las organizaciones, en una versión más simplificada.y adaptada a los requerimientos de la entidad que la aplica.

2.8.8. Herramienta para el análisis de recursos de la organización (Cláusula 7.1)

El análisis de recursos de una organización, presupone utilizar un marco de pensamiento estratégico denominado Visión Basada en los Recursos que es “una perspectiva de que las ventajas competitivas de la empresa se deben a la dotación que poseen de recursos estratégicos que son valiosos, excepcionales y caros de imitar y sustituir” (Dess, 2011) pág. 89.

Los recursos de una organización se pueden clasificar en:

- Recursos tangibles, "activos de la organización que son relativamente fáciles de identificar, incluidos los activos materiales y los recursos financieros, organizacionales y tecnológicos" (Dess, 2011) pág. 91,

- Recursos intangibles, que son "activos de la organización que son difíciles de identificar y representan rutinas y procesos únicos incluidos los recursos humanos para la innovación y de la reputación,

- Capacidades organizacionales, que constituyen "competencias y habilidades que emplea la empresa para transformar los insumos en productos" (Dess, 2011) pág. 91.

Los recursos por sí solos no son fuente de ventaja competitiva de una organización, sino que deben cumplir ciertos criterios para que se conviertan en fuente potencial.

Las Tablas 27 y 28 mencionan los criterios a considerarse y las implicaciones que tienen los mismos.

Tabla 27:

Criterios para evaluar si los recursos y habilidades son sostenibles

El recurso o la capacidad es…	Implicaciones
¿Valioso?	* Neutraliza las amenazas y explota las oportunidades.
¿Excepcional?	* No lo poseen muchas empresas
¿Difícil de imitar?	* Único en términos materiales * Depende de la trayectoria (cómo se acumula a lo largo del tiempo) * Ambigüedad causal (difícil de desentrañar qué es cómo se podría recrear * Socialmente complejo (confianza, relaciones interpersonales, cultura, regulación
¿Difícil de sustituir?	* No existen recursos o capacidades estratégicas equivalentes

Fuente: (Dess, 2011, pág. 93)

Tabla 28:

Criterios para una ventaja competitiva sostenible y sus implicaciones estratégicas

El recurso o la capacidad…				
¿Es valioso?	¿Es excepcional?	¿Es difícil de imitar?	¿No tiene sustitutos?	¿Tiene implicaciones para la competitividad?
No	No	No	No	Desventaja competitiva
Si	No	No	No	Paridad competitiva
Si	Si	No	No	Ventaja competitiva Temporal
Si	Si	Si	Si	Ventaja competitiva Sostenible

Fuente: (Dess, 2011, pág. 96)

Una matriz sugerida para recolectar información relativa a las subcláusulas 7.1 Recursos y 7.1.1 Generalidades de la versión 2015 de la norma, se presenta en la Figura 14 (Escuela Europea de Excelencia, 2014)

Recursos principales	Capacidades	Limitaciones
Personal		
Instalaciones		
Equipos		
Recursos financieros		
Conocimiento organizacional		
Otros recursos clave		

Figura 14: Matriz para recolección de información sobre recursos de la organización

Fuente: (ISO Tools, Escuela Europea de Exelencia 2014)

3. EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA PUCE

Para comprender la trascendencia del sistema de gestión de calidad de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, es necesario revisar antecedentes de la institución en la que se inserta y la unidad académica a la que pertenece.

3.1. LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR PUCE

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador PUCE, es una institución de educación superior, cofinanciada, sin fines de lucro, cuya misión considera tres dimensiones fundamentales, la Universidad en su amplia concepción, la identificación con su naturaleza católica y lo concerniente a su vinculación con la Compañía de Jesús (PUCE)

- **Misión de la Universidad**

  Como Universidad contribuye "de un modo riguroso y crítico a la tutela y desarrollo de la dignidad humana y de la herencia cultural, mediante la investigación, la docencia y los diversos servicios ofrecidos a las comunidades locales, nacionales e internacionales" resaltándose en esta dimensión las funciones que como institución perteneciente el sector de Educación Superior del Ecuador le corresponden, siendo éstas investigación, docencia y vinculación con la sociedad, resaltando también el que goza de autonomía institucional para el cumplimiento eficaz de dichas funciones.

  Como Universidad Católica, destaca la práctica de los valores cristianos, que distinguen a esta institución de otras del sector superior, el respeto a la dignidad humana y la interacción de la fe cristiana con las diversas disciplinas.

  Como parte de la Compañía de Jesús se destaca la aplicación del modelo pedagógico propio de la Universidad que es el ignaciano (PUCE).

- **Visión de la Universidad**

  En los próximos años, la PUCE, fundamentada en el pensamiento y en las directrices pedagógicas ignacianas, se consolidará como un sistema nacional integrado competitivo y autosostenible, con infraestructura tecnológica de vanguardia.

  Será reconocida por su gestión ética en servicio de la comunidad, y por su estructura académica moderna para la formación de profesionales con responsabilidad social.

  Será también reconocida por los resultados de la investigación científica desarrollada en sus unidades académicas, por realizar su gestión con el apoyo de un sistema técnico, innovador y efectivo, con procesos eficientes y recursos humanos capacitados y comprometidos con la misión institucional (PUCE).

- **Valores institucionales**

  - Justicia.
  - Integridad.
  - Responsabilidad Social.
  - Equidad.
  - Innovación.
  - Igualdad de Oportunidades.
  - Diversidad.
  - Reconocimiento del mérito individual.
  - Sentido de pertenencia a la Institución.
  - Orientación de servicio.
  - Mejoramiento continuo.
  - Trabajo en equipo.
  - Puntualidad.
  - Disciplina.

- **Objetivos Estratégicos**

Tabla 29:

Objetivos Estratégicos de la PUCE 2014-2018

PEDI PUCE NIVEL	OBJETIVO GENERAL	N°	OBJETIVO ESPECIFICO	N°	ESTRATEGIA
1	En los próximos 5 años, ofrecer a la sociedad profesionales integrales: concientes, competentes, compasivos y comprometidos en el concomiento de nuestra realidad, a tra´ves del fortalecimiento académico, investigativo y de vicnulación con la colectividad.	1	Consolidar en los siguientes 5 años el modelo educativo de la PUCE como sustento del que hacer académico del SINAPUCE.	1	Articular los programas académicos de pre y posgrado al modelo educativo de la PUCE en todo el SINAPUCE
				2	Optimizar el proceso de gestión académica de pre y posgrado en el SINAPUCE
		2	Incrementar en los siguientes 2 años la producción científica del SINAPUCE con trabajps y publicaciones que se articulen a las necedidades país	1	Implementar un proceso de gestión editorial en todo el SINAPUCE
				2	Implementar un proceso de gestión editorial en todo el SINAPUCE
				3	Gestionar el seguimiento de la investigación en el SINAPUCE
		3	Incrementar en los siguientes 2 años la participación de la comunidad universitaria en los procesos de: acción social, pasantías, prácticas pre profesionales y servicios de extensión del sistema de vinculación con la colectividad del SINAPUCE.	1	Articular los procesos de vinculación con la colectividad identificados en el SINAPUCE.
2	En los próximos 5 años, perfeccionar el sistema de gestión integral del SINAPUCE a través de la implementación de buenas práctivas de gestión de infraestructura física, tecnológica y educativa así como, financiera, par que apoye de manera transversal y eficiente a la comunidad universitaria en sus tareas fundamentales.	1	Gestionar en los próximos 2 años la infraestructura física, tecnológica y educativa del SINAPUCE de tal manera que cumpla eficientemente con estándares nacionales e internacionales	1	Adecuar la infraestrcutura física, tecnológica y educativa en función de los objetivos estratégicos en todo el SINAPUCE
		2	Invertir en los siguientes 5 años eficientemente los recursos financieros en las áreas estratégicas del SINAPUCE	1	Rediseñar los procesos financieros de soporte en función de las áreas estratégicas del SINAPUCE.

CONTINÚA ➡

PEDI PUCE NIVEL	OBJETIVO GENERAL	N°	OBJETIVO ESPECIFICO	N°	ESTRATEGIA
3	Implementar en los próximos 5 años un sistema de gestión administrativa y laboral que asegure la eficiencia en el desempeño del talento humano del SINAPUCE, a través del fortalecimiento de competencias, desarrollo profesional y seguimiento continuo que propendan al desarrollo insitucional.	1	Desarrollar en los siguientes 5 años una nueva estrcutura funcional del SINAPUCE, a través de la reorganización de procesos y talento humano para alcanzar los objetivos misionales.	1	Implementar un modelo para la organización del trabajo dentro del SINAPUCE.
		2	Optimizar en los siguientes 2 años el desempeño del talento humano a través de una adecuada selección, capacitación, evaluación y desarrollo profesional que aporte en los diferentes ámbitos misionales y de soporte del SINAPUCE.	2	Artiular subprocesos de talento humano a las áreas estratégicas del SINAPUCE.
		3	Promover en los próximos 5 años un ambiente de bienestar que contibuya al desarrollo integral de la comunidad universitaria del SINAPUCE.	1	Convertir los campus del SINAPUCE en campus seguros, saludables y sostenibles.
4	Para el año 2018, implementar estándares de evaluación y acreditación nacional e internacional, haciendo uso de las mejores metodologías de gestión universitaria, en búsqueda del mejoramiento y crecimiento continuo del SINAPUCE.	1	Desarrollar en los próximos 5 años en el SINAPUCE carreras y programas pertinentes a la realidad nacional.	1	Investigar y desarrollar nuevas carreras y programas académicos para el SINAPUCE
		2	Diseñar e implementar en los próximos 5 años un sistema de mejoramiento continuo que asegure el cumplimiento de los objetivos institucionales del SINAPUCE	1	Gestionar la organización, métodos, procesos de planificación y control del SINAPUCE.
				2	Elaborar un marco jurpidico técnico para el mejoramiento de las áreas estratégicas del SINAPUCE.
		3	Lograr en los próximos 5 años que la comunicación interna y externa del SINAPUCE sea eficaz.	1	Articular las relaciones públicas y la comunicación interna y externa a las áreas estratégicas del SINAPUCE.
		4	En los próximos 5 años aprovechar la cooperación nacional e internacional para la consecución de los objetivos del SINAPUCE	1	Consolidar una red de cooperación nacional e internacional para el desarrollo de la sáreas estratégicas del SINAPUCE.

Fuente: Plan de Desarrollo Institucional 2014-2018

La PUCE es una institución con una vasta trayectoria académica, fue fundada durante la presidencia del Dr. José Maria Velasco Ibarra, el 4 de Noviembre de 1946 (Pontificia Universidad Católica del Ecuador - PUCE, 2015), por lo que está próxima a cumplir 60 años de vigencia y se ha visto necesario en este estudio hacer una breve referencia a su reseña histórica para comprender la trascendencia de la misma.

Posterior a una misa celebrada en la Basílica del Voto Nacional por monseñor Carlos María De La Torre, la primera sede de la universidad comenzó a funcionar en la calle Bolívar, parte del centro histórico. Su primer Rector fue el Padre Aurelio Espinoza Pólit S.J. La Facultad con la que se inició la Universidad fue la de Jurisprudencia y posteriormente, en el año de 1949, se creó la Facultad de Economía.

En un inicio la Universidad contó con 54 estudiantes y entre aquellos de la primera generación se contaban personas muy ilustres como lo son Jorge Salvador Lara, Juan Larrea Holguín, lo que denota el prestigio con el que esta institución comenzó (Jiménez Pastoral, 2015)

El campus actual de la Matriz se inauguró el 24 de Enero de 1954 en la avenida 12 de Octubre, en un terreno proveniente de una donación de la señorita Leonor Heredia Bustamante y en ese mismo año la Congregación de Seminarios y Universidades presidida por el cardenal José Pizzardo, le confirió de manera oficial el título de Universidad Católica.

En el año de 1962, se confió la dirección de la Universidad a la Compañía de Jesús regida en ese entonces por el prepósito general de la orden, padre Juan B. Janssens S.J. y posteriormente en el año de 1963, su santidad el Papa Juan XXIII, otorgó el título de Pontificia a la Universidad Católica por medio de delegación efectuada a la Congregación de Seminarios y Universidades.

Desde el año 2006 el Rectorado fue ocupado por el Doctor Manuel Corrales Pascual S.J., quien terminó su período en Octubre del 2015 y el actual Rector es el Doctor Fernando Ponce S.J.

El organigrama estructural actual de esta Universidad, se reproducen la Figura 15:

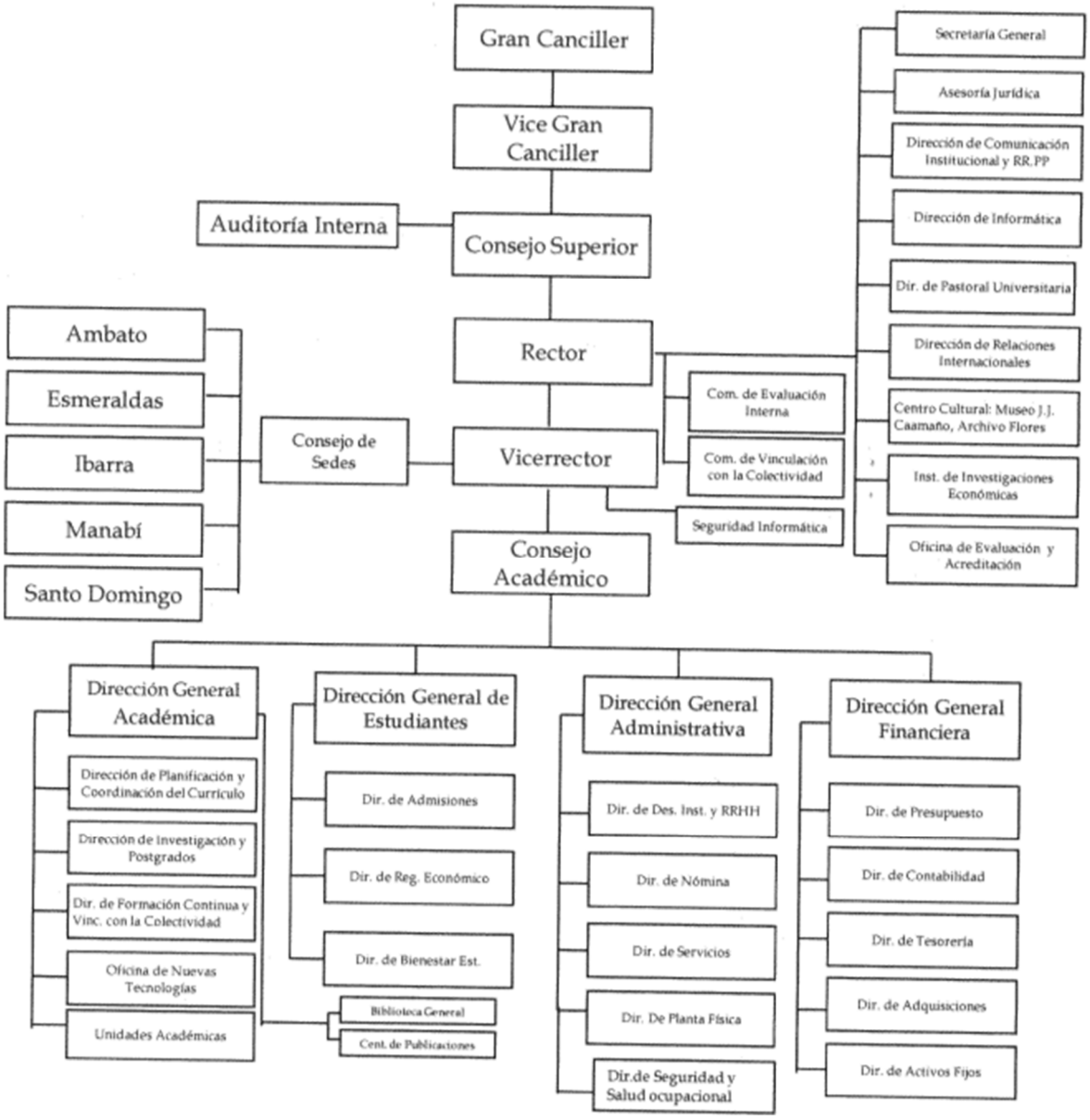


Figura 15: Organigrama Estructural de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Fuente: (PUCE, Organigrama PUCE, 2013)

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador, como se desprende del organigrama presentado pertenece al SINAPUCE, que está compuesto por las Sedes que conforman el Sistema Nacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y están ubicadas en las ciudades de Ambato, Esmeraldas, Ibarra, Manabí y Santo Domingo.

Actualmente la matriz, ubicada en Quito, cuenta con alrededor de 9000 estudiantes, 13 Facultades y dos Escuelas que ofertan carreras de pregrado y programas de posgrado en modalidades presencial y semipresencial en las áreas de Arquitectura, Diseño y Artes,

Administración y Contabilidad, Ciencias de la Educación, Ciencias Exactas y Naturales, Ciencias Filosófico-Teológicas, Ciencias Humanas, Comunicación Lingüística y Literatura, Economía, Enfermería, Ingeniería, Jurisprudencia, Medicina, Psicología, Bioanálisis y Trabajo Social.

3.2. LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES FCAC

En el año de 1981, durante la rectoría del Padre S.J. Hernán Andrade Tobar, se crea la Facultad de Administración de Empresas, que anteriormente era una Escuela dependiente de la Facultad de Economía.

Varios Decanos pasaron por la Facultad, sus nombres, períodos y principales hitos de su gestión, se detallan en la Tabla 30.

Tabla 30:

Decanos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la PUCE y principales hitos de su gestión

Período	Decano	Principales hitos
1981-1985	Eco. Fabián Raza Dávila	• Seriedad y rigurosidad académica en los estudios
1985-1987	Dr. Guido Toledo	• Continuó con la gestión del anterior Decano
1987-1990	Dr. José Luis Cajigal García	• Enfoque de ciencias exactas a la administración.
1991-1995	Ing. Basem Bader Odeh	• Énfasis en comportamiento organizacional, psicología, marketing y las relaciones humanas
1995-2001	Dr. Enrique Galarza Alarcón	• Introduce las menciones en Finanzas, Marketing y Productividad a las carreras existentes. • Creación de programas de posgrado e incremento de programas de extensión.
2001- 2007	Dr. Alfredo Paredes Santos	• Implementación del SGC bajo la norma ISO 9001-2000 con alcance de pregrado.
2007 hasta la Actualidad	Ing. Paulina Cadena Mgtr.	• Mantenimiento de la certificación en pregrado y ampliación del alcance bajo la norma ISO 9001-2008 del SGC a Posgrado y Extensión. • Modernización de la infraestructura de la facultad, tanto en aulas equipadas de pregrado y posgrado, como oficinas de profesores. • Implementación y clara definición de los planes de estudio de las carreras de Administración y Contabilidad y Auditoría. • Creación y mantenimiento del evento anual Semana Internacional de Administracion. • Implementación del área de emprendimiento en la Facultad. • Preparación de las carreras para la Acreditación ante el CEAACES. • Rediseño curricular de las carreras existentes y diseño de nueva oferta de carreras de pregrado. • Implementación de Núcleos de Apoyo Fiscal NAF en convenio con el SRI y de Consultorios Administrativos. • Fortalecimiento del Posgrado con el MBA en Gerencia de la Calidad y Productividad y diseño de nueva oferta de programas de posgrado.

Fuente: (Dávila Grijalva, Historia y Filosofía de la Institución, 2006)

El organigrama estructural de esta Facultad se lo observa en la Figura 16.

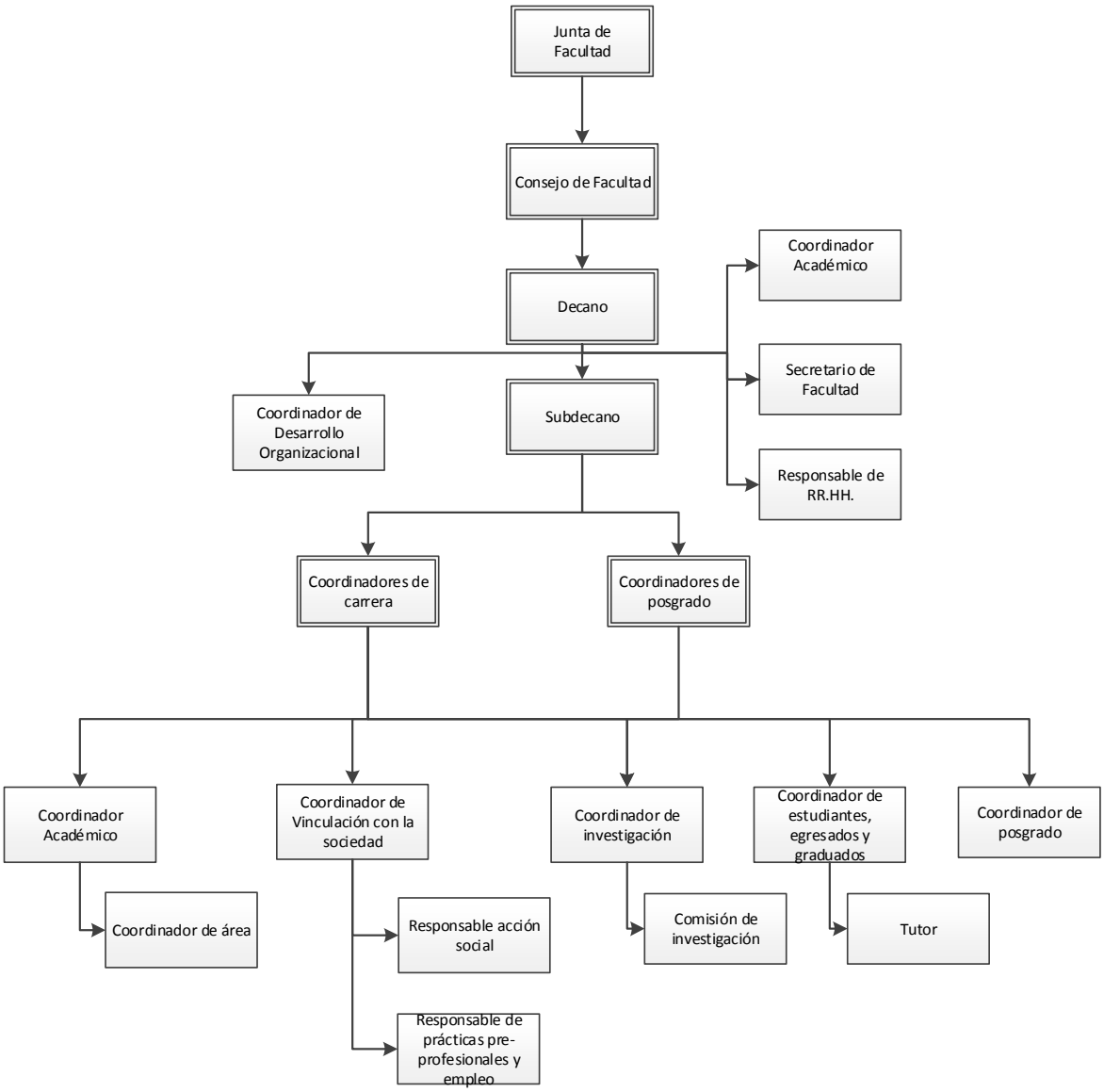


Figura 16: Organigrama Estructural de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la PUCE

Fuente: (CDO, Manual Orgánico Funcional, 2014)

A la fecha, la Facultad cuenta con dos carreras de pregrado: Administración de Empresas y Contabilidad y Auditoría y un programa de Posgrado, Maestría en Administración de Empresas con mención en Gerencia de la Calidad y Productividad. Adicionalmente oferta cursos de extensión y consultorías en el campo amplio de la administración para organizaciones privadas en general.

Los títulos que otorga en pregrado son Ingeniero en Administración de Empresas, Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A.a las promociones que corresponden al pensum vigente a partir del año 2010 y en posgrado Máster en Administración de Empresas con mención en Gerencia de la Calidad y Productividad. Las últimas cohortes que han ingresado, en concordancia con el Reglamento de Armonización de la Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grados Académicos que confieren las Instituciones del Sector de Educación Superior codificado (Consejo de Educación Superior del Ecuador CES, 2015), optarán por el grado de Licenciado para las dos carreras de pregrado.

Al I Semestre 2015-2016 la FCAC, cuenta con un total de 1342 alumnos que se distribuyen de acuerdo a la Tabla 31.

Tabla 31:

Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables al I semestre 2015-2016

CARRERAS O PROGRAMA	No. de alumnos matriculados	Porcentaje de la composición total del alumnado
Administración de Empresas	880	65,57
Contabilidad y Auditoría	315	23,47
Maestría en Administración de Empresas con Mención en Gerencia de la Calidad y Productividad	147	10,95
Total de Alumnos	**1342**	**100,00**

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, 2015)

3.3. ORÍGENES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA FCAC

Como menciona (Cadena, 2009) "La implementación y posterior mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad en las organizaciones, requiere de un esfuerzo sostenido y mancomunado de todos los estamentos, y ante todo, de compromiso y liderazgo de la alta dirección". La Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la PUCE siguió un arduo proceso para la obtención de la certificación de su sistema de gestión de calidad. El Decano de la FCAC del año 2001 al 2007, Alfredo Paredes Santos lideró el proceso de implementación del SGC de la Facultad, con una clara convicción de implementar una

herramienta valiosa para la gestión. Cuando se inició el proceso prácticamente al comienzo de ese Decanato, existían algunas empresas que contaban con la certificación ISO 9001 en el país pero ninguna del sector de educación superior, por lo que su diseño e implementación eran algo totalmente novedoso y una tarea para la que no existían referentes nacionales.

Se debieron sortear muchos obstáculos para lograr la certificación inicial, mayormente debidos a resistencia al cambio de los docentes y administrativos de la Facultad y Universidad para lo cual se desarrollaron cursos de capacitación intensiva para todos los docentes y administrativos involucrados en el sistema, se levantaron los procesos, se conformaron grupos de auditores internos, se efectuaron las auditorías internas y se convocaron auditorías externas. Finalmente el 28 de Mayo del 2003 (Cadena, 2009), la organización certificadora ICONTEC, otorgó la certificación ISO 9001:2000 a la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, a las carreras de pregrado que ofertaba en ese entonces la Facultad, convirtiéndose esta unidad académica en pionera en el sector de Educación Superior del país. Este acontecimiento se dio a conocer a los diferentes medios de comunicación y los primeros docentes y administrativos en el SGC obtuvieron un merecido reconocimiento.

A partir de la fecha anteriormente mencionada la responsabilidad del mantenimiento del Sistema pasó por diferentes representantes de la Alta Dirección y por un nuevo Decanato, el de Paulina Cadena, que se inició en el año 2007, continúa hasta la actualidad y tuvo a su cargo la igual sino más difícil tarea de mantener el certificado logrado y ampliar el alcance de la certificación.

La cronología y principales logros de los representantes de la Alta Dirección se exponen en la Tabla 32 a continuación:[3]

[3] Una reseña de lo que significó la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2000 puede encontrarse en el artículo citado en donde se ahonda en los aspectos emocionales que enmarcaron el evento.

Tabla 32:

Cronología de los Representantes de la Alta Dirección |y principales logros

Nombre	Período		Principales logros
	Inicio	Fin	
Raúl Naranjo (CDO, Revisión por la Dirección, 2003)	2002	2003	Certificación inicial bajo la norma ISO 9001:2008
Paulina Cadena (CDO, Revisión por la Dirección, 2006)	2005	2006	Mantenimiento de la Certificación del SGC
Irina Verkovitch (CDO, Revisión por la Dirección, 2006)	2006	2006	Mantenimiento de la certificación del SGC
Paulina Cadena (CDO, Revisión por la Dirección, 2007)	2006	2007	Mantenimiento de la Certificación del SGC
Iván Rueda (CDO, Revisión por la Dirección, 2009)	2007	2009	Aumento del alcance de la certificación, incluyendo Posgrado,Investigación Capacitación y Consultoría
Paúl Idrobo (CDO, Revisión por la Dirección, 2011)	2009	2011	Automatización de la Información del SGC Virtualtic,Inclusión del Plan de Calidad y Mantenimiento de la Certificación
Fabián Cueva (CDO, Revisión por la Dirección, 2012)	2011	2012	Mantenimiento de la Certificación del SGC
Genoveva Zamora	Enero 2012	Junio 2012	-
Mayra Beltrán	Junio 2012	Febrero 2013	-
Fernando Gamboa	Marzo 2013	Abril 2013	-
Freddy Arévalo (CDO, Revisión por la Dirección, 2014)	Mayo 2013	Actualidad	Nueva Certificación bajo la norma ISO 9001:2008

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2013)

3.4. EVOLUCIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD A ENERO DEL 2015

Para efectuar este análisis se partió de la información histórica que se pudo recolectar del SGC desde su inicio hasta la fecha en que obtuvo la última certificación bajo la norma ISO 9001:2008 en el mes de Enero del 2015, cuando culminó la última auditoría externa por la

organización certificadora ICONTEC. Se destacan los elementos más relevantes de la documentación del sistema y los cambios más significativos producidos hasta esa fecha.

3.4.1. Política de calidad del SGC

Tabla 33:

Evolución de la Política de Calidad del SGC de la Facultad

Política de Calidad	Año	Edición
"Desarrollar una gestión académica de calidad, enfocada a la satisfacción de los requerimientos de los estudiantes y al mejoramiento continuo, para formar integralmente profesionales, competentes y con sentido de contribución social." (CDO, Revisión por la Dirección, 2006)	2003-2006	01
"Desarrollar una gestión académica de calidad, enfocada a la satisfacción de los requerimientos de los estudiantes y al mejoramiento continuo, para formar integralmente profesionales emprendedores, competentes y con sentido de contribución social." (CDO, Revisión por la Dirección, 2009)	2006-2009	11
"Desarrollar una gestión académica y administrativa de calidad, dirigida a la satisfacción de las partes interesadas y a la formación integral de profesionales competentes, emprendedores y con sentido de responsabilidad social, con un Compromiso de mejora continua." (CDO, Revisión por la Dirección, 2012)	2009-2012	12
"Desarrollar con calidad las funciones sustantivas de la educación superior: formación, investigación y vinculación con la colectividad, dirigida a la satisfacción de las partes interesadas y a la formación integral de profesionales competentes y emprendedores, con sentido de responsabilidad social, con un Compromiso de mejora continua atendiendo las necesidades de desarrollo local, regional y nacional." (CDO, Revisión por la Dirección, 2014)	2012-2015	13

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2013)

La política de calidad fue modificándose a través del tiempo, inicialmente sólo se refería a los estudiantes como clientes externos, posteriormente se incorporaron también las partes interesadas en concordancia con la aplicación del alcance de la certificación hacia los demás servicios de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables y en la época actual se alineó con la misión de la unidad académica, planteada en relación a los nuevos

requerimientos de las instituciones que rigen el sector de educación superior del país, adoptando una terminología que responde a lo mencionado.

3.4.2. Alcance del sistema de gestión de calidad de la Facultad

Tabla 34:

Evolución del Alcance de la Certificación del SGC de la Facultad

Alcance	Año	Edición
"Prestación de servicios educativos de pregrado para otorgar el grado académico de licenciado en ciencias administrativas y contables y título profesional de ingeniero comercial." (ICONTEC I. &., 2008)	2003-2008	01
"Diseño y prestación de servicios de formación académica superior a nivel intermedio, pregrado y posgrado en ciencias administrativas y contables. Servicios de consultoría y capacitación e investigación en el campo de las ciencias administrativas." (ICONTEC I. &., 2010)	2008-2010	02
"Diseño y prestación de servicios de formación académica superior a nivel intermedio, pregrado y posgrado en ciencias administrativas y contables. Servicios de consultoría y capacitación en el campo de las ciencias administrativas." (ICONTEC I. &., 2012)	2010-2012	03
"Diseño y prestación de servicios de formación académica pregrado y posgrado, consultoría y capacitación en el campo de las ciencias administrativas y contables." (ICONTEC I. &., 2014)	2012-2014	04
"Diseño y prestación de servicios de formación académica de pregrado para las Carreras de Administración de Empresas y Contabilidad y Auditoría y de posgrado para el programa de Administración de Empresas con mención en Gerencia de la Calidad" (IQNET & ICONTEC, 2015) (ICONTEC I. &., 2018)	2015-2018	13

Fuente: (ICONTEC, IQNET, 2018-2015), (ICONTEC, ISO 9001:2008, 2015-2018)

En un inicio la certificación cubría exclusivamente pregrado, a partir del año 2008 el alcance es mucho mayor extendiéndose también a posgrados, investigación y al área de extensión de la Facultad, que incluye los servicios de consultoría y capacitación.

En el año 2010 se retira del alcance la función de investigación por la dificultad de ubicar claramente a los clientes de esta función y efectuar la medición de su satisfacción.

En el último certificado extendido por ICONTEC en Enero del 2015; se aprecia que el alcance de la certificación cubre exclusivamente los servicios de formación académica de las carreras de pregrado y el programa de posgrado, que hasta esa fecha ofertaba la Facultad, habiéndose eliminado lo referente a los servicios de consultoría y capacitación.

Respecto del análisis efectuado de este elemento del SGC de la FCAC, se puede concluir que no existe correspondencia entre la política de calidad que mantiene el SGC y el último alcance de la certificación expresado por el documento emitido por ICONTEC.

3.4.3. Objetivos de calidad

En el año 2003, cuando se certificó el sistema de gestión de calidad de la Facultad, sólo se contaba con un objetivo de calidad, que era certificar el SGC, posteriormente, para el año 2005, se contaba con dos objetivos como se observa en la Tabla 35, que provenían del año 2003 y correspondían a los dos primeros del Plan Estratégico 2004-2005, conforme al alcance de la certificación de ese entonces.

Tabla 35:

Objetivos de Calidad y Plan Estratégico 2004:2005

Objetivos del SGC de Calidad 2004
1. Incrementar el nivel de satisfacción del estudiante en un 10% hasta el II semestre 2003 – 2004.
2. Incrementar en un 1% el promedio de los resultados de la evaluación docente, hasta el II semestre 2003 – 2004.

Objetivos del Plan Estratégico 2004-2005
1. Incrementar el nivel de satisfacción del estudiante
2. Incrementar en un 1% el promedio de los resultados de la evaluación docente
3. Lograr que la Facultad sea considerada la primera y mejor alternativa en la formación de administradores y contadores.
4. Fortalecer la capacidad de gestión de la Facultad.
5. Lograr la certificación internacional de calidad del programa de post grado

Fuente: (Cadena, Plan Estratégico - Presentación, 2005)

Para el año 2006, se añadieron dos objetivos más, contando con un total de cuatro que permanecieron hasta fines de ese período.

El Plan Estratégico vigente por esas mismas fechas 2005-2007, contaba con nueve objetivos, no habiéndose tomado en cuenta los números 3, 4, 6, 7 y 8, contemplados en la Tabla 36, por encontrarse fuera del alcance de la certificación.

Tabla 36:

Objetivos de Calidad y Plan Estratégico 2005:2007

Objetivos del SGC de Calidad 2006
1. Incrementar el nivel de satisfacción del estudiante
2. Incrementar el nivel de rendimiento docente basado en competencias
3. Incrementar el nivel de satisfacción del personal de la Facultad con el proceso de comunicación.
4. Fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad

Objetivos del Plan Estratégico 2005-2007
1. Incrementar en 4 puntos el nivel de Satisfacción del Estudiante, hasta el I Semestre 2006-2007, (base 68,90 II semestre 2004-2005)
2. Incrementar en 6 puntos el nivel de desempeño docente basado en competencias hasta el II Semestre 2006-2007. (Base de partida 81,80 I semestre 2004-2005).
3. Crear una cultura de investigación (al menos dos nuevos proyectos aprobados por la Dirección General Académica hasta el II semestre 2006-2007).
4. Consolidar el Sistema de Formación de Emprendedores hasta el I Semestre 2006-2007.
5. Actualizar el pénsum (plan de acción ejecutado hasta la aprobación del nuevo pénsum por la DGA).
6. Consolidar y rediseñar el Programa de Extensión hasta el I Semestre 2006-2007.
7. Implantar un Sistema de Desarrollo Humano Integral (Plan de acción ejecutado hasta el Primer Semestre 2006-2007).
8. Integrar el programa de Posgrado al SGC.
9. Incrementar anualmente el nivel de satisfacción laboral de personal docente y administrativo en 2 puntos sobre los resultados de la primera medición.

Fuente: (CDO, Acta de Revisión por la Dirección, 2006)**,** (Cadena, Presentación Revisión por la Dirección, 2006)**,** (Paredes, 2005-2007)

En el año 2007, al inicio del Decanato de Paulina Cadena se efectuó un taller para organizar la planificación estratégica correspondiente al período 2007-2009. (Cadena, Agenda Taller de Trabajo para Planificación Estratégica Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. 13-Jul/2007, 2007)

Como resultado del mismo se plantearon 7 objetivos estratégicos, que se observan en la Tabla 37, que coinciden con los de calidad y 43 proyectos que viabilizan su cumplimiento. Para dicho plan se establecieron indicadores y bases de partida que permitieron efectuar un seguimiento al plan estratégico y objetivos de calidad.

Tabla 37:

Objetivos Estratégicos y de Calidad 2007-2009

1. Reformular el currículum
2. Mejorar la infraestructura física, la gestión de procesos y aplicación de las TIC's en la Facultad
3. Fortalecer los programas de emprendimiento y acción social
4. Fortalecer alianzas estratégicas con universidades empresas y otras organizaciones nacionales e internacionales
5. Fortalecer los programas de posgrado y extensión
6. Mejorar el nivel de Compromiso y satisfacción de estudiantes, docentes y administrativos de la Facultad y otras unidades de la PUCE
7. Incentivar la producción de investigación

Fuente: (Cadena, Agenda Taller de Trabajo para Planificación Estratégica Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. 13-Jul/2007, 2007)

A partir del 2009 y hasta el 2014 se revisa la planificación estratégica cada dos años, reduciéndose los objetivos a cinco, consecuentes con el Plan Estratégico de la PUCE, 2008-2013, como se aprecia en la Tabla 38. Igualmente se establecen indicadores para los objetivos estratégicos de la FCAC, con un horizonte que abarca dos años, dividiéndose la parte proporcional como meta para los objetivos de calidad semestral, vinculándose a los procesos del SGC, ver Tabla 39. Se establecen mediciones de los indicadores relacionados para cada una de las carreras ofertadas en la Facultad, pudiendo observarse su despliegue y avance, en la Tabla 40 (CDO, Plan Estratégico 2013-2014, 2014).

Tabla 38:

Objetivos Estratégicos y de Calidad 2009-2014

1	Fortalecer la gestión académica	2009-2014
2	Incrementar la producción de investigación e innovación	
3	Consolidar programas de emprendimiento y acción social	
4	Incrementar programas de vinculación con la colectividad	
5	Mejorar el sistema de gestión administrativa	

Fuente: (Cadena, Presentación Bienvenida II semestre 2014-2015, 2015)

Tabla 39:

Vinculación de los Objetivos de Calidad con los Procesos Relacionados 2014

Objetivos	Procesos relacionados
Fortalecer la gestión académica	Gestión de Calidad Diseño e innovación curricular Ejecución y control del servicio educativo Gestión de reclamos Gestión de Recursos Humanos
Incrementar la producción de investigación e innovación	Investigación
Consolidar programas de emprendimiento y acción social	Extensión
Incrementar programas de vinculación con la colectividad	Extensión
Mejorar el sistema de gestión administrativa	Gestión de calidad Matriculación de estudiantes Registro académico Logística Gestión de Recursos Humanos

Fuente: (CDO, Revisión por la Dirección, 2014)

Tabla 40:

Avance de los Objetivos Estratégicos Plan Estratégico 2013-2014

OBJETIVO FCAC	Adminisitración	Contabilidad	Facultad
Fortalecer la gestión académica	80,79%	81,60%	81,20%
Incrementar la producción de investigación e innovación	83,33%	72,51%	77,92%
Consolidar programas de emprendimiento y acción social	90,00%	90,00%	90,00%
Incrementar programas de vinculación con la colectividad	86,12%	82,07%	84,10%
Mejorar el sistema de gestión administrativo	98,10%	98,10%	98,10%

Fuente: (CDO, Plan Estratégico 2013-2014, 2014)

Los planes operativos POAS tienen un alcance estratégico y los planes de mejora PM responden a debilidades detectadas en los informes de autoevaluación de las carreras que se ofertaban en la Facultad previos al 2014.

Tabla 41:

Objetivos del Plan Estratégico de la FCAC 2014-2018

1. Recertificar el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008
2. Acreditar las carreras y programas que actualmente se ofertan en la Facultad
3. Rediseñar las carreras existentes y diseñar nuevas carreras y programas
4. Incrementar la oferta de programas de vinculación con la colectividad (extensión)

Fuente: Acta de Consejo de Facultad (CDO, Plan Estratégico de la FCAC 2014-2018, 2014)

Tabla 42:

Alineación de Objetivos Estratégicos del SINAPUCE 2014-2018 con los de la FCAC[4]

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS SINAPUCE	OBJETIVO ESTRATEGICO SINAPUCE	OBJETIVOS DE LA FACULTAD	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS FCAC
1	En los próximos 5 años, ofrecer a la sociedad profesionales integrales: conscientes, competentes, compasivos y comprometidos en el conocimiento de nuestra realidad, a través del fortalecimiento académico, investigativo y de vinculación con la colectividad. Implementar en los próximos 5 años un sistema de gestión administrativa y laboral que asegure la eficiencia en el desempeño del talento humano del SINAPUCE, a través del fortalecimiento de competencias, desarrollo profesional y seguimiento continuo que propendan al desarrollo institucional	Acreditar las carreras y programas que actualmente se ofertan en la Facultad	2
		Incrementar la oferta de programas de vinculación con la colectividad (extensión)	4
4	Para el año 2018, implementar estándares de evaluación y acreditación nacional e internacional, haciendo uso de las mejores metodologías de gestión universitaria, en búsqueda del mejoramiento y crecimiento continuo del SINAPUCE	Recertificar el Sistema de Gestión de Calidad	1
		Acreditar las carreras y programas que actualmente se ofertan en la Facultad	2
		Rediseñar las carreras existentes y diseñar nuevas carreras y programas	3
1	En los próximos 5 años, ofrecer a la sociedad profesionales integrales: conscientes, competentes, compasivos y comprometidos en el conocimiento de nuestra realidad, a través del fortalecimiento académico, investigativo y de vinculación con la colectividad	Incrementar la oferta de programas de vinculación con la colectividad (extensión)	4

Fuente: (PUCE, Dirección de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos PUCE, 2015)

[4] Se tomó como columna base para la alineación de los proyectos de la Planificación Estratégica de la Facultad con el SINAPUCE, los objetivos estratégicos de la FCAC

Tabla 43:

Alineación de Objetivos Estratégicos y Proyectos de la FCAC

OBJETIVOS DE LA FACULTAD	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS FCAC	PROYECTOS DE LA FCAC
Recertificar el Sistema de Gestión de Calidad	1	Sensibilización y capacitación general sobre el Sistema de Gestión de Calidad a Dueños de Proceso (indicadores de gestión)
		Soporte Informático para el SGC y Acreditación de Carreras
		Actualización del Sistema de Gestión de Calidad e integración con el Modelo de Evaluación del CEAACES
Acreditar las carreras y programas que actualmente se ofertan en la Facultad	2	Fortalecimiento del proceso de Reclamos
		Rediseño de Seguimiento a Graduados
		Mejoramiento del Sistema de Gestión de Personal Académico
		Actualización científica de docentes (Capacitación especifica 40 horas)
		Evaluación de desempeño y seguimiento a la retroalimentación de evaluación de profesores
		Alineamiento de Programación Académica con Acreditación
		Mejoramiento del Proceso de investigación (Producción intelectual)
		Actualización y mejoramiento de la disponibilidad y accesibilidad de la bibliografía básica y complementaria de Pregrado y Posgrado
		Diseño de Prácticas pre profesionales
		Fortalecimiento de Tutorías (Revisión Completa)
		Gestión de trabajos de titulación
Rediseñar las carreras existentes y diseñar nuevas carreras y programas	3	Análisis de pertinencia y prospectiva
		Rediseño y Diseño de carreras de pregrado
		Rediseño y Diseño de programas de posgrado
Incrementar la oferta de programas de vinculación con la colectividad (extensión)	4	Mejoramiento del Programa de vinculación con la colectividad (Extensión)
		Fortalecimiento del Emprendimiento
Incrementar la oferta de programas de vinculación con la colectividad (extensión)	4	Vinculación con la colectividad de profesores y estudiantes (Acción Social)

Fuente: (CDO, Plan Estratégico de la FCAC 2014-2018, 2014)

Si bien son pocos los objetivos estratégicos de la Facultad planteados a fines del 2014 y con alcance hasta el 2018, son sumamente demandantes y de extrema importancia para la supervivencia de la unidad académica.

A pesar del esfuerzo de alineación con los objetivos institucionales, hasta fines del 2014 y posterior a la auditoría externa del SGC de la FCAC, se encontraba pendiente la alineación de los nuevos objetivos de calidad con los procesos del SGC, así como la medición del avance de estos objetivos referidos.

3.4.4. Mapa de procesos

- **Versión Inicial**

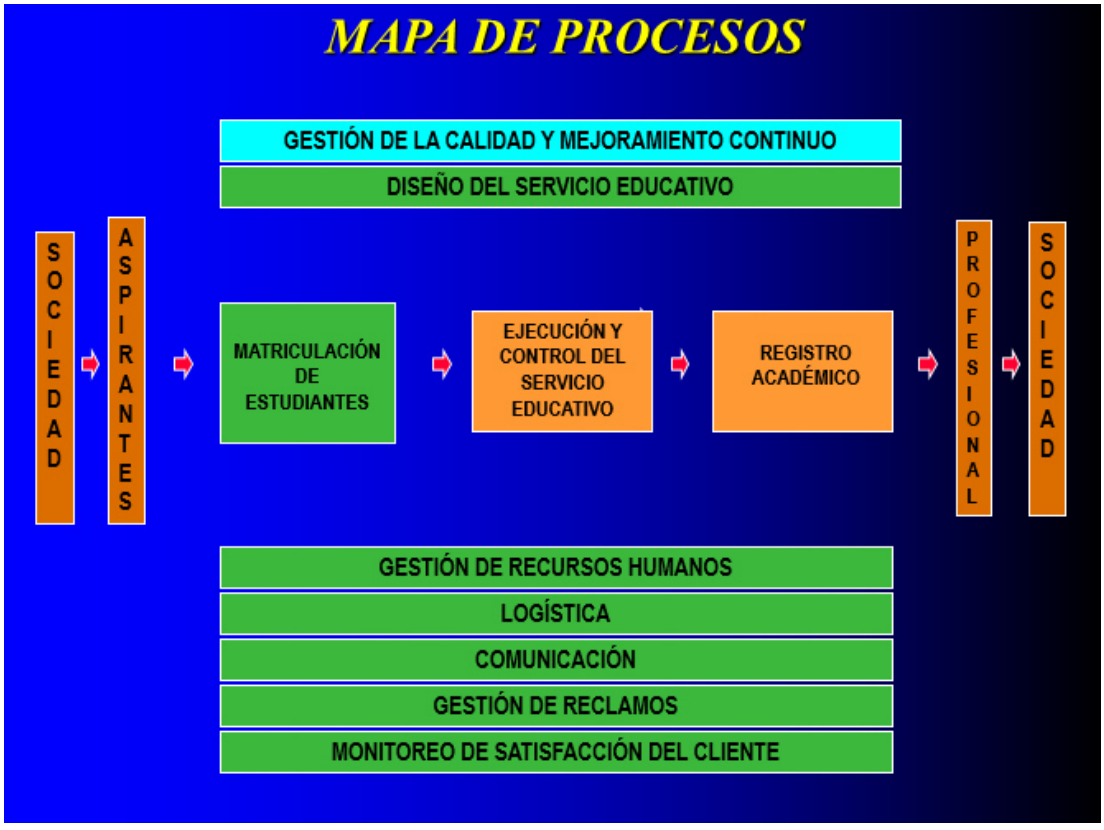


Figura 17: Mapa de procesos inicial del Sistema de Gestión de Calidad de la FCAC 2003

Fuente: (CDO, Presentación Power Point de Planificación Estratégica FCAC 2003 , 2003)

En un inicio el Mapa de Procesos del SGC de la FCAC era bastante simple, contemplaba diez procesos y 28 subprocesos relacionados con la prestación del

servicio educativo de pregrado, distribuidos en estratégicos, principales o de la cadena de valor y de soporte, consecuentes con la política y el alcamce de la primera certificación, habiéndose determinado como clientes directos del sistema a los estudiantes del nivel académico mencionado. Ver Figura 17.

- **Situación a Enero 2015**

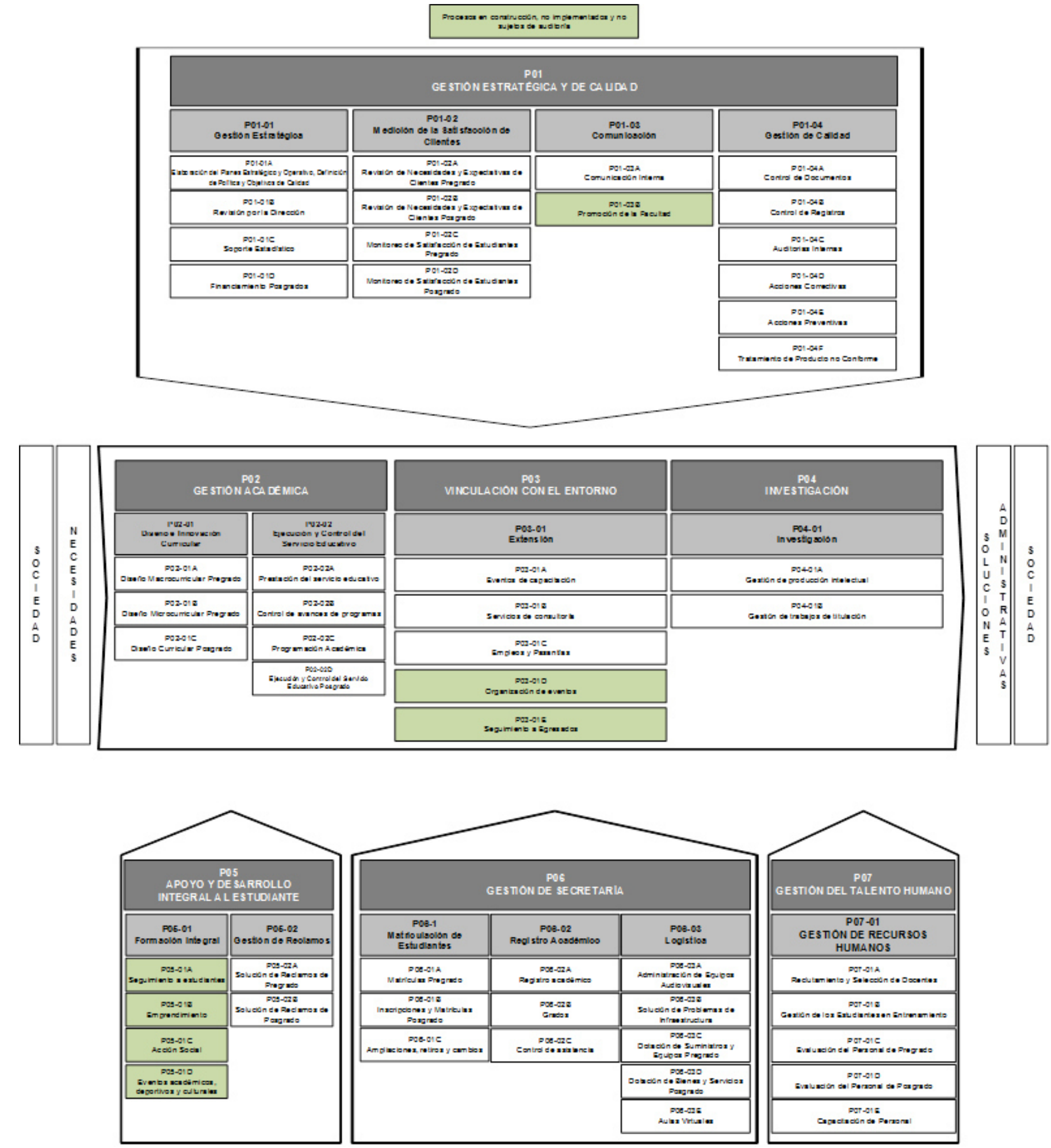


Figura 18: Mapa de Proceso a Enero 2015

Fuente: (CDO, Mapa de Procesos FCAC, 2005)

El mapa de procesos que presenta el SGC al 9 de Enero del 2015, en la Figura 18 es bastante más complejo, contempla siete macroprocesos, que contienen a su vez procesos y subprocesos, abarcando todas las funciones y actividades que desarrolla la unidad académica al momento de este estudio, sin embargo a la fecha de la auditoría externa algunos de los procesos y subprocesos se encontraban implementados pero no fueron auditados porque aún no se había concluido su levantamiento. Entre los clientes directos del SGC con este nuevo mapa ya no sólo se cuentan los estudiantes de pregrado, sino también los de posgrado y las organizaciones o personas naturales que solicitan los diferentes servicios que la FCAC oferta. El referido mapa de procesos responde a la política de calidad vigente a la fecha de estudio más no al alcance de la certificación.

3.4.5. Inventario de Procesos y Subprocesos

El inventario de procesos y subprocesos inicial del sistema que se observa en la Tabla 44, respondía a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000, posteriormente sufrió varias transformaciones, diferentes responsables de procesos, hasta llegar a la situación que se presentó para la auditoría externa de Enero del 2015, en donde cumplía con la Norma ISO 9001:2008, ver Tabla 45.

Tabla 44:

Inventario Inicial de Procesos y Subprocesos del SGC de la FCAC

Código	Proceso	Código	Subproceso / Procedimiento	Responsable
P01	Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad	P01-01	Elaboración del plan estratégico y definición de polpitica y/o objetivos de calidad	Decano (Alfredo Paredes)
		P01-02	Control de Documentos	Coordinación de Desarrollo Organizacional (Paulina Cadena)
		P01-03	Control de Registros	
		P01-04	Auditoría Interna	
		P01-05	Acciones Correctivas y Preventivas	
		P01-06	Revisión por la Dirección	
		P01-07	Revisión de necesidades y expectativas de clientes	
		P01-08	Tratamiento del producto no conforme	
P02	Diseño del Servicio Educativo	P02-01	Diseño Macrocurricular	Fabiola Jarrín
		P02-02	Diseño Microcurricular	
		P02-03	Programación Académica	
P03	Matrículas de Estudiantes	P03-01	Matrículas Ordinarias	Roberto Ordóñez
		P03-02	Matrículas Extraordinarias	
		P03-03	Ampliación, Cambios y Retiros	
P04	Ejecución y Control del Servicio Educativo	P04-01	Presentación del servicio educativo	Halina Lyko
		P04-02	Contro de Avances de Programas	
P05	Registro Académico	P05-01	Registro Académico	Secretario (Pedro Morales)
		P05-02	Grados	
P06	Gestión de Recursos Humanos	P06-01	Reclutamiento y Selección de Docentes	Irina Verkovitch
		P06-02	Selección de Personal Administrativo	
		P06-03	Selección de Becarios y Trámites relacionados	
		P06-04	Evaluación de Personal	
		P06-05	Desarrollo de Personal	

Fuente: (CDO, Presentación Power Point del SGC de la FCAC, 2004)

Tabla 45:

Inventario de Procesos y Subprocesos del SGC al 2005 y relación con la norma ISO 9001: 2000

Código	Proceso	ISO 9001	Subproceso		ISO 9001
P01	Planificación estratégica institucional y Gestión de la Calidad	4.1, 4.2. 5.1; 5.2,5.3, 5.4; 7.2.1A),7.2.2.a); 7.6.,8.3, 8.5	SP01-01	Subproceso para elaboración del plan estratégico y definición de política y objetivos de calidad	5.3; 5.4.1; 4.2.1.
			SP01-02	Control de documentos	4.2.3
			SP01-03	Control de registros	4.2.4
			SP01-04	Auditorías Internas	8.2.2
			SP01-05A	Acciones correctivas	8.5.2 y 8.5.3
			SP01-05b	Acciones preventivas	
			SP01-06	Revisión por la Dirección	5.6
			SP01-07	Revisión de necesidades y expectativas de clientes	7.2.1 a 7.3.2A y 5.2
			SP01-08	Tratamiento del producto no conforme	8.3
			SP01-09	Soporte estadístico	7.6 y 8.2.3
P02	Diseño del servicio educativo	7.2;7.3;7.5.1.	SP02-01	Diseño macrocurricular	7.3, 7.2.1
			SP02-02	Diseño microcurricular	
			SP02-03	Programación académica	7.5.1 y 7.2.2
P03	Matriculación de estudiantes	7.2.	SP03-01	Matriculación	7.2.1: 7.2.2. y 7.2.3.
			SP03-02	Ampliación, cambios y retiros	
P04	Ejecución y control del Servicio Educativo	7.5.	SP04-01	Prestación del servicio educativo	7.5.1
		8.2.4.			
			SP04-02	Control de avances de programas	7.5.2, 7.5.1, 8.2.4 y 7.5.3
P05	Registro Académico	7.5.3.	SP05-01	Registro académico	7.5.3
			SP05-02	Grados	7.5.3
P06	Gestión de Recursos Humanos	6.2; 7.5.2. y 7.4.	SP06-01	Reclutamiento y selección de docentes	6.2; 7.4.
			SP06-02	Gestión de estudiantes en Entrenamiento	
			SP06-03	Evaluación de personal	
			SP06-04	Desarrollo de personal	7.5.2.
P07	Logística	6.3 y 7.4	SP07-01	Administración de equipos audiovisuales	6.3, 7.4.
			SP07-02	Solución de problemas de infraestructura	
			SP07-03	Dotación de suministros, materiales y equipos	
P08	Comunicación	5.5.3 y 7.2.3.	SP08-01	Comunicación	5.5.3 y 7.2.3
P09	Gestión de Reclamos	7.2.3.	SP09-01	Gestión de reclamos	7.2.3
P10	Monitoreo de Satisfacción de Clientes	5.2.;7.5.2. y 8.2.1.	SP10-01	Monitoreo de satisfacción de clientes	8.2.1, 7.5.2 y 5.2

Fuente: (CDO, Manual de Calidad, 2005)

Tabla 46:

Inventario de Procesos y Subprocesos del SGC al 2015 y relación con la norma ISO 9001: 2008

MACROPROCESOS		PROCESOS		SUBPROCESO		ISO 9001: 2008
CODIGO	NOMBRE	CODIGO	NOMBRE	CODIGO	NOMBRE	
P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-01	Gestión Estratégica	P01-01A	Elaboración del plan estratégico y definición de política y objetivos de calidad	4.2.1/ 5.3/ 5.4.1/ 5.4.2
				P01-01B	Revisión por la Dirección	5.6
			Medición de la Satisfacción de Clientes	P01-02A	Revisión de necesidades y expectativas de clientes pregrado	5.2 / 7.2.1/ 7.3.2
				P01-02B	Revisión de necesidades y expectativas de clientes posgrado	5.2 / 7.2.1/ 7.3.2
				P01-02C	Monitoreo de satisfacción de estudiantes pregrado	7.5.2/ 8.2.1
				P01-02D	Monitoreo de satisfacción de estudiantes posgrado	7.5.2/ 8.2.1
		P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación interna	5.5.1/ 5.5.3/ 7.2.3
		P01-04	Gestión de Calidad	P01-04A	Control de documentos	4.2.2/ 4.2.3
				P01-04B	Control de registros	4.2.4
				P01-04C	Auditorías Internas	8.2.2/ 8.2.3
				P01-04D	Acciones correctivas	8.5.2
				P01-04E	Acciones preventivas	8.5.3
				P01-04F	Tratamiento del producto no conforme	8.3
P02	Gestión Académica	P02-01	Diseño e innovación curricular	P02-01A	Diseño Curricular pregrado	7.2.1/ 7.2.2/ 7.3
				P02-01C	Diseño Curricular posgrado	7.2.1/ 7.2.2/ 7.3
		P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02A	Prestación del servicio educativo	7.2.2/ 7.5 1/ 7.5 3
				P02-02B	Control de avances de programas	7.2.2/ 7.5 1/ 7.5 3
				P02-02C	Programación académica	7.1/ 7.5.3
				P02-02D	Ejecución y control del servicio educativo posgrado	7.1/ 7.2.2/ 7.5.1/ 7.5.2/ 7.5.3
P03	Vinculación con el entorno	P03-01	Extensión	P03-01A	Eventos de capacitación	7.1/ 7.2.1/ 7.2.2/ 7.2.3/ 7.3/ 7.4/ 7.5.1/ 7.5.2/ 7.5.3
				P03-01B	Servicios de consultoría	7.1/ 7.2.1/ 7.2.2/ 7.2.3/ 7.3/ 7.4/ 7.5.1/ 7.5.2/ 7.5.3
				P03-01C	Empleos y pasantías	7.1/ 7.2.1/ 7.2.2/ 7.2.3/ 7.3/ 7.4/ 7.5.1/ 7.5.2/ 7.5.3
				P03-01E	Seguimiento de Graduados	7.1/ 7.2.1/ 7.2.2/ 7.2.3/ 7.3/ 7. 4/ 7.5.1/ 7.5.2/ 7.5.3

CONTINÚA ➡

MACROPROCESOS		PROCESOS		SUBPROCESO		ISO 9001: 2008
CODIGO	NOMBRE	CODIGO	NOMBRE	CODIGO	NOMBRE	
P04	Investigación	P04-01	Investigación	P04-01A	Gestión de producción intellectual	7.1/ 7.2.1/ 7.2.2/ 7.2.3/ 7.5.1/ 7.5.2/ 7.5.3
				P04-01B	Gestión de trabajos de titulación	7.1/ 7.2.1/ 7.2.2/ 7.2.3/ 7.5.1/ 7.5.2/ 7.5.3
P05	Apoyo y Desarrollo Integral del Estudiante	P05-01	Desarrollo estudiantil	P05-01A	Turorías académicas	7.1/ 7.2/ 7.2.3/ 7.3/ 8.4/ 8.5
				P05-01B	Emprendimiento	7.1/ 7.2/ 7.2.3/ 7.3/ 8.4/ 8.5
				P05-01C	Vinculación con el Entorno	7.1/ 7.2/ 7.2.3/ 7.3/ 8.4/ 8.5
				P05-01D	Encuentros y Seminarios	7.1/ 7.2/ 7.2.3/ 7.3/ 8.4/ 8.5
				P05-01E	Eventos académicos, culturales, deportivos	7.1/ 7.2/ 7.2.3/ 7.3/ 8.4/ 8.5
		P05-02	Gestión de reclamos	P05-02A	Solución de reclamos de pregrado	7.2.3
				P05-02B	Solución de reclamos de posgrado	7.2.3
P06	Gestión de secretaría	P06-01	Matriculación de estudiantes	P06-01A	Matrículas pregrado	7.2.1/ 7.2.3/ 7.5.3
				P06-01B	Inscripciones y matrículas posgrado	7.2.1/ 7.2.3/ 7.5.3
				P06-01C	Ampliación, cambios y retiros	7.2.1/ 7.2.3/ 7.5.3
		P06-02	Registro académico	P06-02A	Registro académico	7.2.1/ 7.2.2/ 7.2.3/ 7.5.3/ 7.5.4/ 7.5.5
				P06-02B	Grados	7.2.1/ 7.2.2/ 7.2.3/ 7.5.3/ 7.5.4/ 7.5.5
				P06-02C	Control de asistencia	7.2.1/ 7.2.2/ 7.5.1/ 7.5.3
		P06-03	Logística	P06-03A	Administración de equipos audiovisuals	6.3
				P06-03B	Solución de problemas de infraestructura	6.3/ 6.4
				P06-03C	Dotación de bienes y servicios pregrado	7.4
				P06-03D	Dotación de bienes y servicios posgrado	7.4
				P06-03E	Aulas Virtuales	6.3
P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de Recursos Humanos	P07-01A	Reclutamiento y selección de docentes	6.1
				P07-01B	Gestión de estudiantes en entrenamiento	6.1
				P07-01C	Evaluación de personal pregrado	6.2
				P07-01D	Evaluación de personal posgrado	6.2
				P07-01E	Capacitación del personal	6.2/ 6.4

Fuente: (CDO, Inventario de Procesos, 2015)

Como se desprende de la Tabla 46, el SGC de la FCAC a Enero del 2015, contiene un total de 7 Macroprocesos, 14 Procesos y 48 Subprocesos, con sus respectivos procedimientos, registros e instructivos con los que cumple con la documentación obligatoria requerida por la ISO 9001:2008 además de la que considera necesaria para el mantenimiento de su SGC.

3.4.6. Documentos obligatorios

En la Tabla 47 se contrastan los documentos obligatorios de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 y la documentación del SGC de la FCAC.

Tabla 47:

Documentos Obligatorios ISO 9001:2008 y documentación del SGC de la FCAC

Documentos obligatorios	Cláusula en ISO 9001:2008	Documentos FCAC
Manual de Calidad	4.2.2	Manual de Calidad Edición No.
Declaración de la política de calidad	5.3	Contenido en el Manual de Calidad
Declaraciones de los objetivos de calidad	5.4.1	Contenidos en el Plan Estratégicode la FCAC
Control de documentos	4.2.3	ProcedimientoP01-04A Control de Documentos
Control de registros	4.2.4	Procedimiento P01-04B Control de Registros
Auditoría Interna	8.2.2	Procedimiento P01-04C Auditorías Internas
Control de producto no conforme	8.3	Procedimiento P01-04F Tratamiento de Producto No Conforme
Acciones correctivas	8.5.2	Procedimiento P01-04D Acciones Correctivas
Acciones preventivas	8.5.3	Procedimiento P01-04E Acciones Preventivas

3.4.7. Caracterizaciones de los procesos

Todos los procesos cuentan con caracterizaciones que constituyen documentos que permiten visualizar la conformación del proceso en forma general, las interacciones con otros procesos y contemplan los siguientes elementos:

- Propósito del proceso,
- Requisitos de la norma iso 9001:2008 que cubre,

- Principales actividades que se cumplen,
- Responsables,
- Indicadores,
- Recursos que se requieren,
- Principales productos que genera el proceso, con los clientes que lo reciben, los requisitos principales y las correcciones en caso de que se incumpla alguno de ellos,
- Subprocesos proveedores y documentos de entrada que proveen,
- Subprocesos que generan los productos y clientes de los mismos.

3.4.8. Procedimientos

Corresponden a cada uno de los subprocesos y en estos documentos se detallan:

- Propósito,
- Alcance,
- Requisitos de la norma iso 9001:2008 que cubre,
- Responsable,
- Recursos,
- Definiciones,
- Políticas,
- Indicadores,
- Documentos,
- Registros,
- Diagramas de flujo.

Todo el SGC de la FCAC cuenta con el soporte informático Virtualtic http://virtualtic.mobi/BETA3/index.php en donde se tiene acceso a los diferentes elementos del sistema, como se observa en la Figura 19.

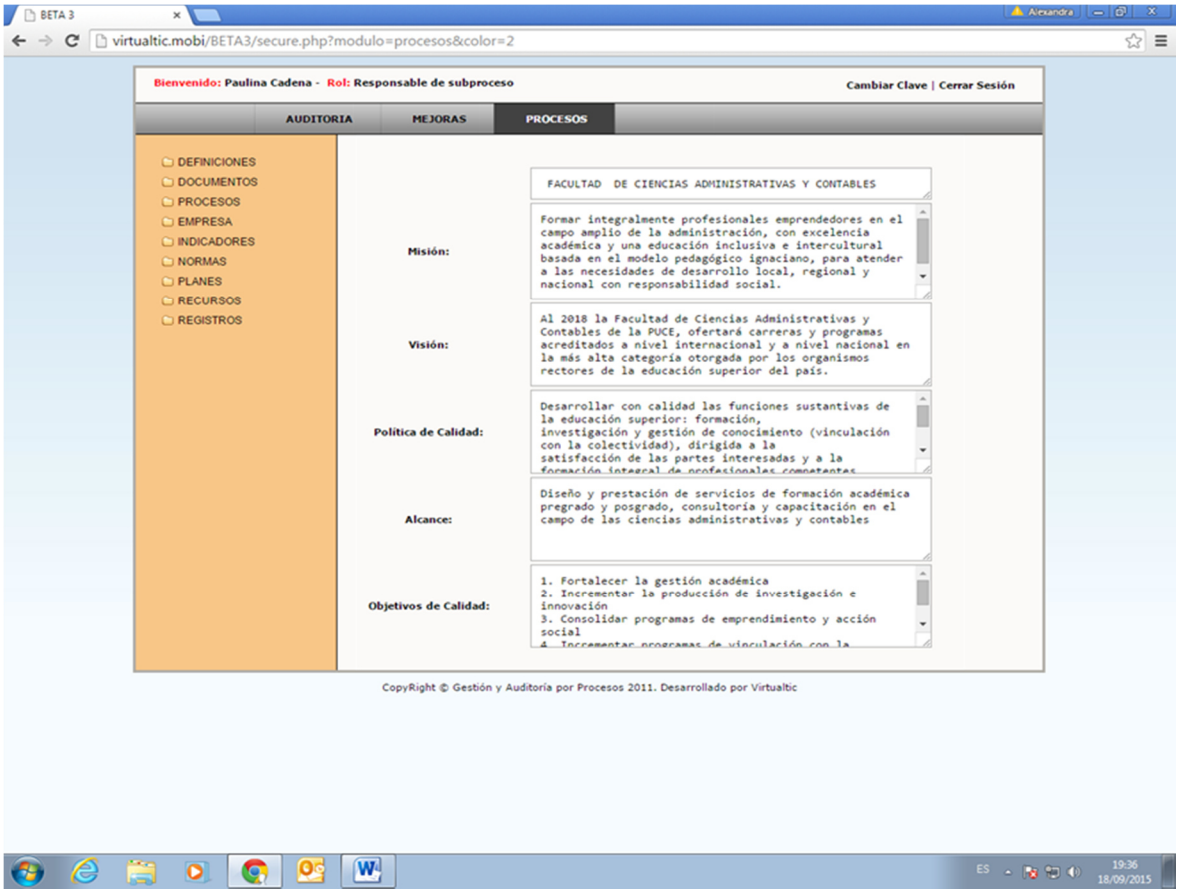


Figura 19: Soporte informático del SGC de la FCAC

Fuente: (CDO, Revisión por la Dirección, 2014)

3.4.9. Indicadores de desempeño de los procesos del SGC de la FCAC y evolución de los mismos

El SGC de la FCAC cuenta con un tablero de indicadores en donde se puede apreciar el desempeño histórico de los procesos y subprocesos. Los indicadores al igual que el mapa de procesos y el inventario se modificaron a través del tiempo. Para obtener una visión del desempeño de los procesos en los últimos períodos hasta la actualidad se analizan a continuación los datos desde el año 2011 hasta el 2014 que fueron los que presentan secuencia. Varios de los indicadores que se medían al inicio del SGC de la Facultad, ya no continúan vigentes.

3.4.9.1. Indicadores del macroproceso P01 Gestión Estratégica y de Calidad

El macroproceso cuenta con 4 procesos, para cada uno de los cuales se efectúa un breve análisis de los aspectos más relevantes de su comportamiento.

- **P01-01 Gestión Estratégica y de Calidad,** este proceso evalúa el avance de los planes estratégicos y los operativos que corresponden a los objetivos de calidad del SGC de la Facultad, como se observa en la Tabla 48.

Tabla 48:

Indicadores del Proceso PO1-01 Gestión Estratégica

NOMBRE	FRECUENCIA	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR	I SEM 2011-2012	II SEM 2011-2012	I SEM 2012-2013	II SEM 2012-2013	I SEM 2013-2014	II SEM 2013-2014
Avance de objetivos estratégicos	Anual	50%	70%	85%	91%	94%	92%	79%	56%
Cumplimiento de objetivos de calidad	Semestral	50%	70%	85%	91%	94%	92%	72%	56%

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2013)

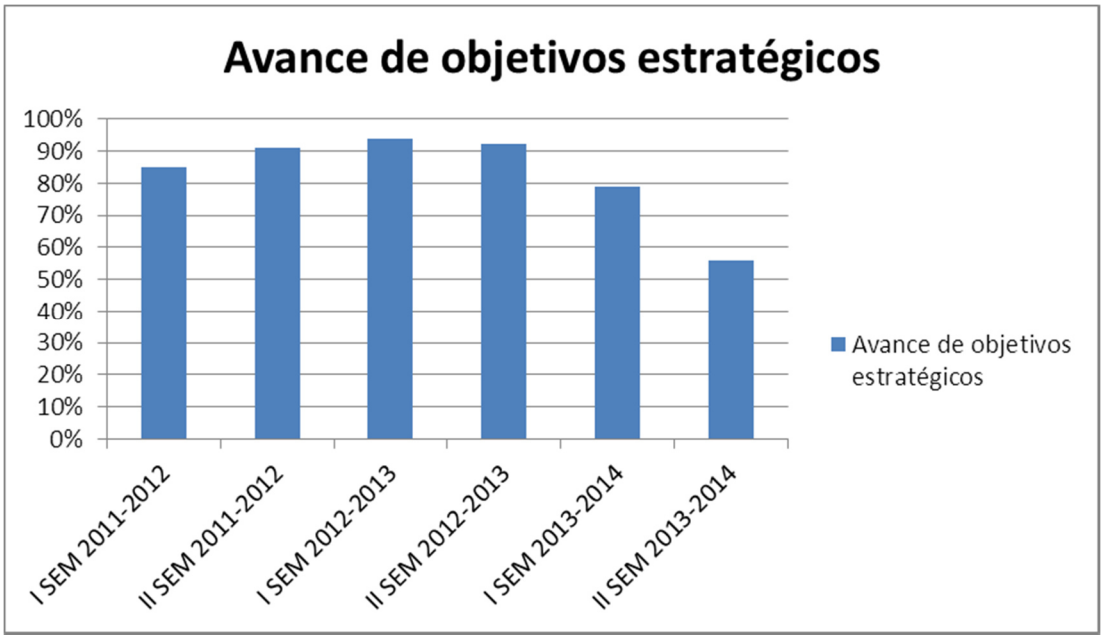


Figura 20: Indicadores del Proceso PO1-01 Gestión Estratégica

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2013)

En los cinco primeros períodos de análisis, los cinco objetivos planteados en el Plan Estratégico 2013-2014, alcanzaron en promedio altos niveles de avance, sobre el límite superior al 70%, con excepción del último que corresponde al II Semestre 2013-2014 en donde el nivel de desempeño desciende significativamente, pero aún dentro del límite de control inferior, ligado a los resultados de autoevaluación de las carreras. En razón a ello y posterior a esta última medición se plantea un nuevo Plan Estratégico 2014-2018 para la Facultad, en donde se establecen nuevos objetivos estratégicos, encontrándose pendientes de establecer indicadores y niveles requeridos para estos objetivos, así como su vinculación con los planes operativos POAS y planes de mejora PM.

Se añadió un nuevo indicador denominado Información para la evaluación, que mide la calidad de la información de las variables que sustentan el modelo de autoevaluación de carreras y es un valor que será calificado por el CEAACES a su criterio, durante el proceso de acreditación de las carreras por lo que no se lo considera en este análisis.

- **P01-02 Medición de la Satisfacción de Clientes,** contempla cuatro indicadores, de los cuales los dos más relevantes se refieren al nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado y posgrado con los servicios que ofrece la Facultad en general a través de sus procesos, cuyo comportamiento se observa en la Tabla 49.

Tabla 49:

Indicadores del proceso P01-02 Medición de la Satisfacción de Clientes

NOMBRE	FRECUENCIA	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR	I SEM 2011-2012	II SEM 2011-2012	I SEM 2012-2013	II SEM 2012-2013	I SEM 2013-2014	II SEM 2013-2014
Nivel de Satisfacción del Estudiante de Pregrado	Semestral	60%	70%	67%	70%		71%	74%	74%
Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de Posgrado	Semestral	50%	80%	94%	94%	94%	95%	93,55%	91,53%

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2013)

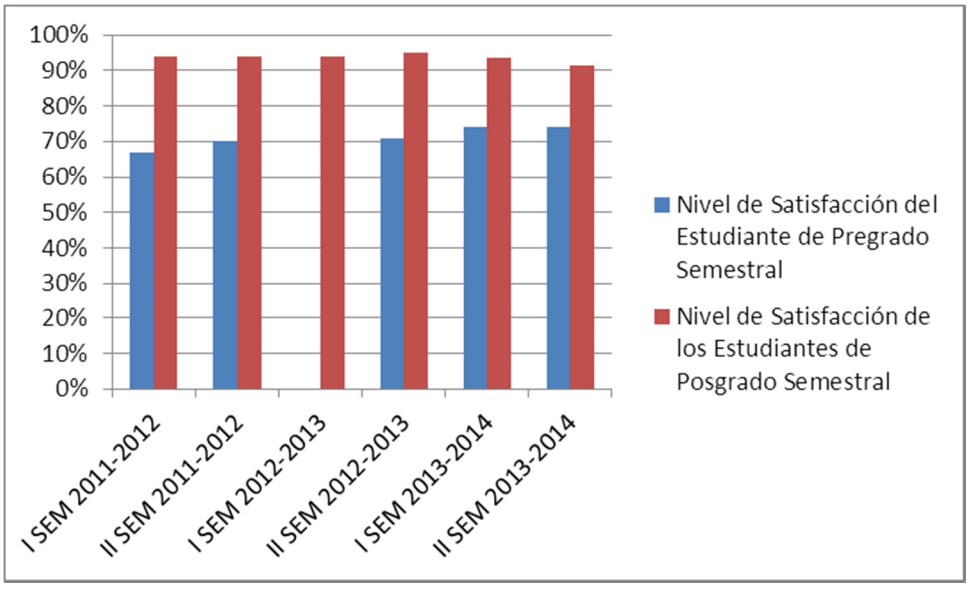


Figura 21: Indicadores del proceso P01-02 Medición de la Satisfacción de Clientes

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2013)

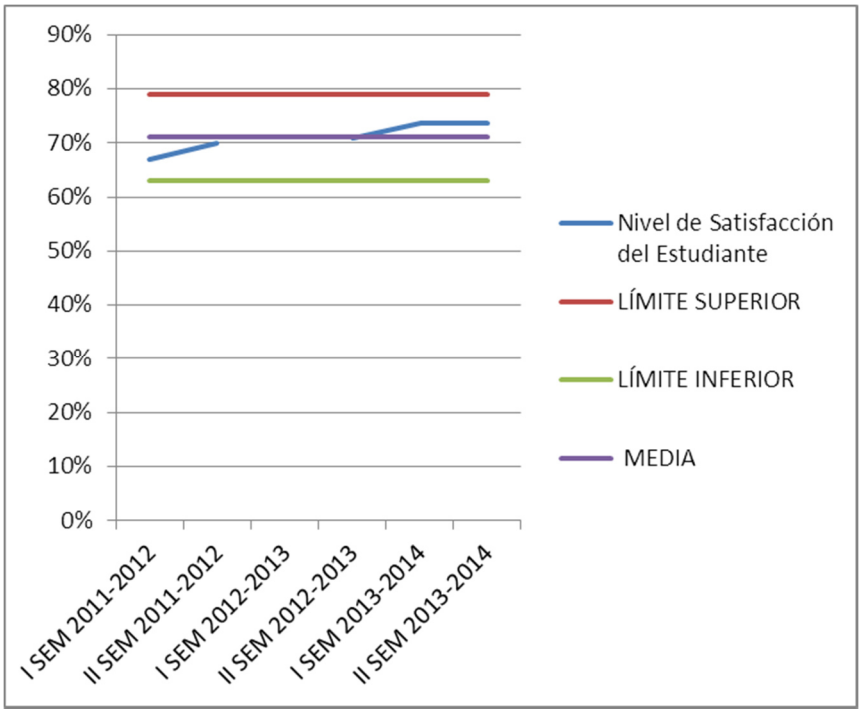


Figura 22: Gráfica de control estadístico del proceso de Medición de la Satisfacción de Clientes para pregrado

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2013)

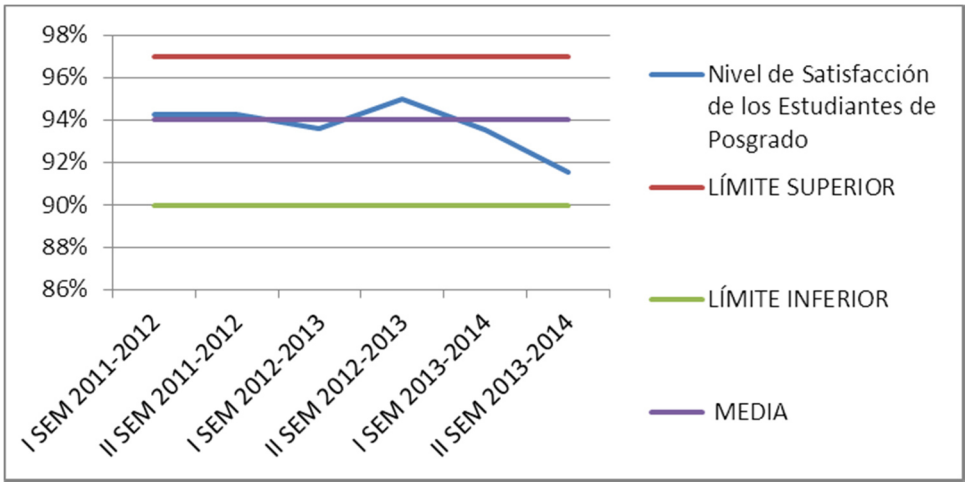


Figura 23: Gráfica de control estadístico del proceso de Medición de la Satisfacción de Clientes para posgrado

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2013)

En el caso de los estudiantes de pregrado, Figura 22, el nivel de satisfacción con el servicio educativo recibido se ha establecido en un rango que ha variado del 67% al 74% en promedio en los períodos de análisis, manteniéndose dentro de los límites establecidos del 60% al 70%, con un puntaje ligeramente más alto para la carrera de Contabilidad que para la de Administración, desde el período en donde se efectua la diferenciación entre estas dos carreras.

El nivel de satisfacción de los maestrantes, es significativamente más alto que en pregrado, encontrándose entre el 91% y el 94% como se observa en la Figra 23. Se han establecido diferentes límites de control para posgrado, considerándose 50% el límite inferior LI, y 80% el límite superior LS, que de acuerdo a los resultados observados deberían ser ajustados. Cabe mencionar que los instrumentos que se utilizan para la evaluación de la satisfacción son diferentes para pregrado y posgrado aunque comparten algunos criterios comunes, por lo que los resultados no serían totalmente comparables.

Es importante recalcar además que no se mide satisfacción de otras partes interesadas en el SGC de la Facultad, aún cuando sí se las hace referencia en la política de calidad.

- **P01-03 Comunicación**, este proceso utiliza cinco medios para difundir la información al interior de la Facultad, que son el Boletín digital Compromiso, las carteleras, el sitio

web de la FCAC, los correos electrónicos y las charlas, presenta un total de 37 indicadores, que evalúan el porcentaje de personas a las que llega la información por cada uno de los medios referidos, revelando que todos con excepción de las charlas, tienen un nivel significativo de llegada a las personas con porcentajes que oscilan del 82% al 99%. El medio que tiene más llegada a las personas en general, sin embargo lo constituyen las carteleras con un porcentaje de llegada del 92% al 99 % en los períodos de análisis, ver Tabla 50.

Particularizando el estamento de los alumnos, se puede observar que en general la información tiene un buen nivel de llegada y el medio de mayor uso lo constituyen las carteleras, aún cuando presentó un período, el I Semestre 2013-2014 donde no fue mayor su aceptación, con un promedio de 72%. El sitio web de la Facultad también tiene un buen nivel de recepción por parte de los alumnos, al igual que los correos electrónicos con excepción de dos períodos, en donde la valoración no fue mayor.

El porcentaje de docentes y administrativos a los que llega la información, es también significativo, del 90% o más en los períodos de análisis, denotándose una llegada más alta del Boletín Compromiso y una más baja del sitio web de la Facultad en comparación con otros medios.

Según lo previsto en el SGC, a partir del II Semestre 2014-2015, ya no se miden los indicadores de comunicación dentro del tablero de indicadores del SGC sino que se los incluye en un informe que elabora la Coordinación de Comunicación. El único indicador que continua calculándose dentro del tablero de indicadores, es el de Porcentaje de cumplimiento de actividades del plan de comunicación, que en todos los períodos de análisis registra porcentajes que no descienden del 92% y llegan hasta un 98% de cumplimiento en la mayor parte de los semestres, por lo que se considera que se deberían reajustar los límites de control.

Tabla 50:

Indicadores del proceso P01-03 Comunicación

NOMBRE	FRECUENCIA	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR	I SEM 2011-2012	II SEM 2011-2012	I SEM 2012-2013	II SEM 2012-2013	I SEM 2013-2014	II SEM 2013-2014
Porcentaje de personas en general a las que llega la información - Boletín Compromiso	Semestral	65%	80%	-	97%	93%	85%	85%	92%
Porcentaje de personas en general a las que llega la información - Carteleras	Semestral	65%	80%	-	-	92%	95%	95%	99%
Porcentaje de personas en general a las que llega la información - Sitio Web	Semestral	65%	80%	-	-	89%	82%	84%	92%
Porcentaje de personas en general a las que llega la información - E-mail	Semestral	65%	80%	91%	91%	91%	87%	88%	93%
Porcentaje de personas en general a las que llega la información - Charlas	Semestral	65%	80%	-	-	N/A	N/A	N/A	N/A

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2013)

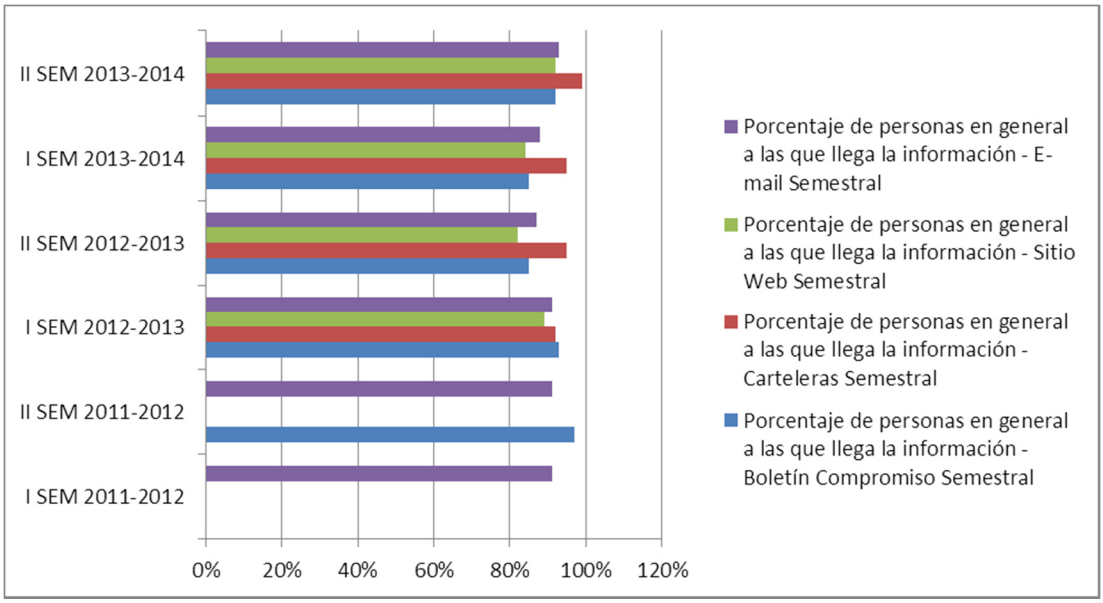


Figura 24: Porcentaje de personas en general a las que llega la comunicación Boletín Compromiso, Carteleras, Sitio Web, e-mail, charlas

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2013)

Cabe destacar que el Modelo de Autoevaluación de las Carreras requiere que se difunda información sobre los resultados del seguimiento a graduados y que se efectúe una encuesta que permita determinar el nivel de conocimiento de los estudiantes de las carreras respecto de este seguimiento, resultado que debería constar puntualmente en el proceso que se está analizando.

- **P01-04 Acciones Correctivas, Preventivas y Tratamiento de Producto no conforme**

El procedimiento Acciones correctivas registra 3 tipos de indicadores relacionadas con el número de solicitudes de acciones correctivas que se levantan y se cierran por auditoría en cada uno de los semestres y la relación entre las cerradas frente al total de abiertas existentes. Los valores registrados por acciones correctivas que se levantan y se cierran por auditoría en cada semestre no guardan relación alguna con los límites previamente establecidos para el control de los indicadores de este proceso. Para las acciones correctivas, el único valor que tiene algún sentido es el registrado en el I Semestre 2014-2015, que es de 15, los demás son demasiado bajos. Los valores de acciones correctivas cerradas por auditoría fluctúan entre 16 a 28 en los cinco primeros

períodos de análisis en tanto que en el último es de apenas 1, por lo que no se encuentra consistencia en la información.

En cuanto a las acciones preventivas, se registra igualmente el número de acciones preventivas que se generan en cada semestre, revelando un número significativo en los primeros períodos de análisis que va de 32 a 46 por semestre en contraste con lo que sucede en el último período analizado, en donde el valor registrado es de solamente 2.

En ninguno de los períodos de análisis se han generado SAC's de Producto No Conforme, por lo que se deduce que los servicios que oferta la Facultad han estado cumplido con todos los requisitos establecidos.

3.4.9.2. Indicadores del macroproceso P02 Gestión Académica

- **Proceso P02-01** Diseño e Innovación Curricular, este proceso contiene indicadores relacionados con el Diseño Curricular tanto de Pregrado como de Posgrado.

Tabla 51:

Indicadores del Proceso P02-01 Diseño e Innovación Curricular

NOMBRE	FRECUENCIA	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR	I SEM 2011-2012	II SEM 2011-2012	I SEM 2012-2013	II SEM 2012-2013	I SEM 2013-2014	II SEM 2013-2014
Porcentaje de sílabos ingresados en el Sistema del Semestre	Semestral	70%	80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de recepción de reporte de sílabos a tiempo	Semestral	75%	90%	100%	89%	93%	91%	94%	100%
Porcentaje de recepción de sílabos por área a tiempo - Medición 1 (A tiempo)	Semestral	75%	90%	85%	82%	93%	91%	91%	91%
Porcentaje de recepción de sílabos por área a tiempo - Medición 2 (Al Final)	Semestral	75%	90%	100%	89%	99%	96%	97%	97%

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2013)

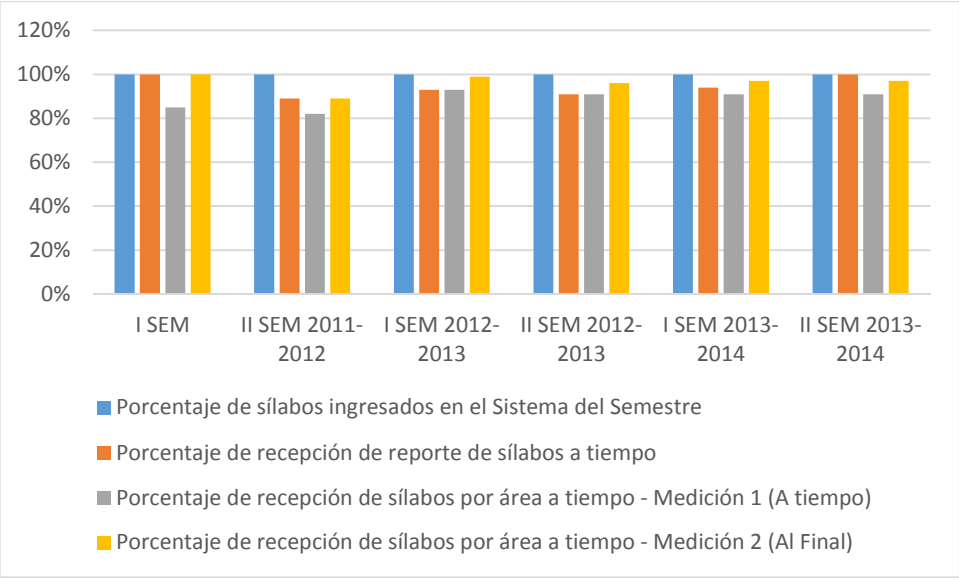


Figura 25: Indicadores del Proceso P02-01 Diseño e Innovación Curricular

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2013)

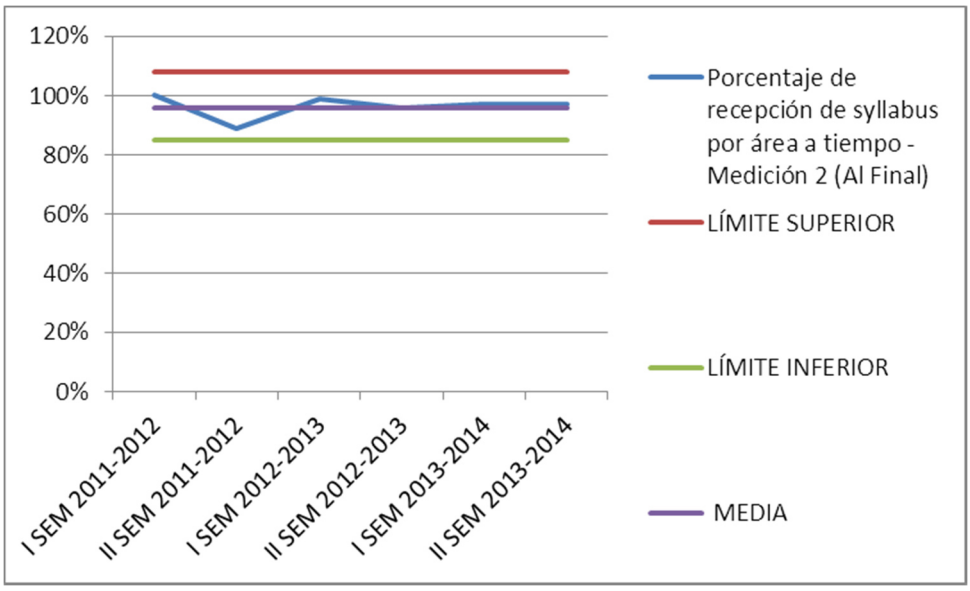


Figura 26: Gráfica de Control Estadístico del Proceso P02-01 Diseño e Innovación Curricular

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2013)

Los cuatro primeros indicadores de este proceso, se vinculan con el Diseño Microcurricular y específicamente con la recolección de sílabos, evidenciando en los períodos de análisis que se recolecta la totalidad de sílabos en el semestre y que la gran mayoría son entregados a tiempo, lo que denota un buen desempeño en este aspecto,

sería necesario reajustar los límites de control del proceso conforme al comportamiento registrado.

Los indicadores quinto y sexto del mismo proceso tienen que ver con los programas analíticos, si se los entrega revisados y si se dieron cambios en los programas. En cuanto a la revisión se observa que en algunos períodos se han recolectado la totalidad de los programas en tanto que en otros el valor es de cero, lo que indica que en ese período no hubo revisión. Se debería hacer explícita la frecuencia con la que se efectúa la revisión para que se pueda efectuar una interpretación adecuada.

Se han añadido los indicadores que solicita el Modelo de Autoevaluación de las carreras como son Perfil de Egreso, Perfiles Consultados y Bibliografía básica, resultados que deben guardar coherencia con lo que se expresa en el Informe de Autoevaluación de las carreras de Administración y Contabilidad y Auditoría (FCAC, 2014). Sin embargo se observa que existe discrepancia, por lo que la información debe ser revisada.

Los seis últimos indicadores que constan en el tablero del SGC referentes a Diseño e Innovación Curricular se relacionan con posgrado, de éstos, los tres primeros se refieren a total de competencias alcanzadas por cada promoción de la Maestría frente al total de las planteadas en el perfil de egreso, los resultados de estos indicadores consignan valores bastante bajos, por debajo de los límites establecidos para todos los niveles, lo que podría parecer preocupante.

En Posgrado se mide también, al igual que en pregrado la entrega de sílabos, encontrándose cumplimiento total en todos los períodos de análisis, tampoco se han registrados cambios curriculares.

- **Proceso P02-02** Ejecución y Control del servicio educativo, contiene indicadores referentes a la prestación del servicio educativo y al control de avance de programas. La prestación se relaciona con las clases efectivamente dictadas por docente y materia, que arrojan resultados satisfactorios que no disminuyen del 90%. Otro indicador se relaciona con el porcentaje de avance de programas analíticos, encontrándose un porcentaje de docentes del 5% al 10% que no cumple con este mínimo establecido que es del 70%, ver Tabla 52 y Figuras 27, 28 y 29.

Tabla 52:

Indicadores del Proceso P02-02 Ejecución y Control del servicio educativo

NOMBRE	I SEM 2011-2012	II SEM 2011-2012	I SEM 2012-2013	II SEM 2012-2013	I SEM 2013-2014	II SEM 2013-2014
Porcentaje de clases dictadas	100%	100%	100%	97%	89,82%	95,75%
Porcentaje de paralelos por docente y materia que no cumplen con el porcentaje mínimo de avance de programas analíticos (70%)	10%	10%	9%	5%	9%	9%

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2013)

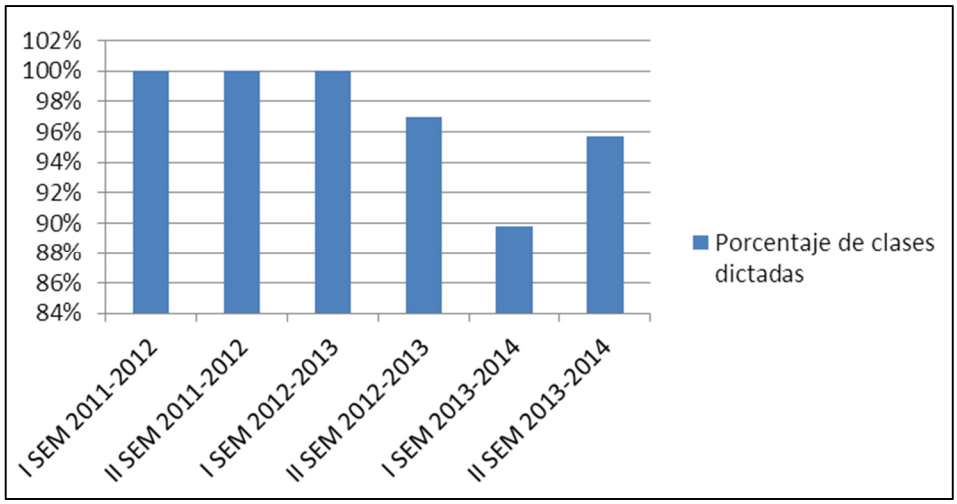


Figura 27: Indicador del porcentaje de clases dictadas

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2013)

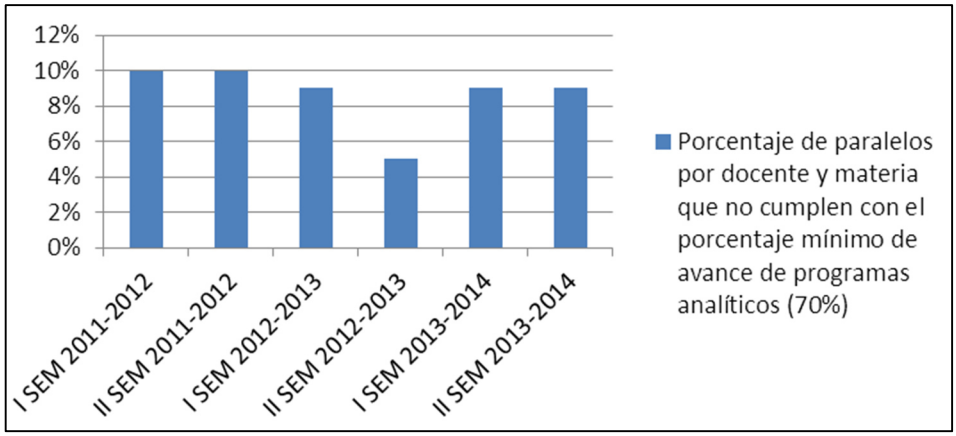


Figura 28: Indicador del Proceso P02-02: Porcentaje de paralelos por docente y materia que no cumplen con el porcentaje mínimo de avance de programas analíticos (70%)

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2013)

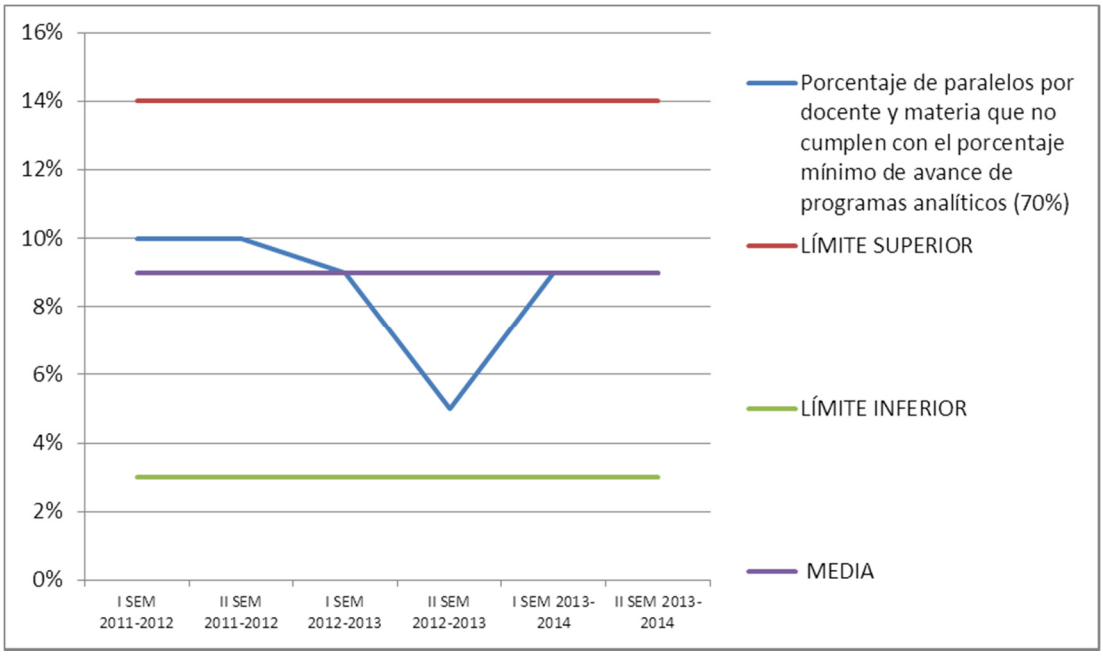


Figura 29: Gráfica de Control Estadístico del Proceso P02-02: Porcentaje de paralelos por docente y materia que no cumplen con el porcentaje mínimo de avance de programas analíticos (70%)

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2013)

Otros indicadores del proceso se relacionan con la programación académica, denotándose algunos cambios efectuados en los períodos de análisis¸que se van reduciendo mejorando el nivel de desempeño del proceso. Un indicador adicional se relaciona con los cursos cerrados, cuyo valor es sumamente bajo, lo que indica que la programación académica es eficiente.

Se han incluido además indicadores que tiene que ver con la acreditación de las carreras, tales como afinidad formación docencia, profesores de tiempo completo, estudiantes por profesor TC, carga horaria TC. Para todos estos indicadores se ha efectuado solamente una medición a fines del II Semestre 2012-2013 en donde se puede observar que todos se encuentran bajo los parámetros establecidos por el CEAACES, por lo que se debe continuar trabajando en ellos.

Existen otros indicadores de programación académica relativos a los paralelos sin candidatos elegibles y contrataciones aceptadas de nuevos docentes.

Los dos últimos indicadores de este proceso se relacionan con la ejecución y el control del servicio educativo en posgrado, denotando cumplimiento total en cuanto a asistencia y cumplimiento del programa.

3.4.9.3. Indicadores del macroproceso P03 Vinculacion con el Entorno

Cubre los aspectos relativos a Extensión que a su vez contempla eventos de capacitación, servicios de consultoría, empleos y pasantías y seguimiento a graduados.

- **P03-01 Extensión**, dentro de eventos de capacitación, mide los cursos dictados semestralmente, los participantes por curso, las horas dictadas por curso, los ingresos que ha generado capacitación, los docentes de la Facultad que han participado en los cursos y el promedio de evaluación de los cursos impartidos. El total de cursos dictados es bajo, el número de participantes por curso ha descendido en los últimos períodos, consecuente con el número de horas y los ingresos generados por capacitación, así como también el número de docentes participantes, por lo que se requiere en general hacer un esfuerzo por mejorar este servicio proporcionado por la Facultad.

  Se ha incluido un indicador de acreditación referente al número de eventos organizados en los tres años anteriores a la evaluación, que fue medido anualmente, arroja resultados positivos y corresponde al evento anual Semana Internacional de Administración que en el año 2015 llegó a su VIII Edición.

  En razón de que no se había proporcionado el servicio de consultoría desde el I Semestre 2011-2012 hasta el I 2014-2015 que es el último de análisis, todos los indicadores se encuentran en rojo, con excepción de propuestas presentadas, igualmente se requiere un esfuerzo en este servicio.

  En lo referente al proceso de Empleos y Pasantías¸ los indicadores que se contemplan son el número de solicitudes de organizaciones, el total de pedidos a la Bolsa tanto de alumnos como de profesionales, la relación de aumento o disminución de pedidos a la Bolsa de un semestre a otro, las cartas emitidas por pasantías. Ninguno de los indicadores mencionados refleja una mejoría en su comportamiento, sino que más bien

se observa que los valores registrados han ido descendiendo período a período, por lo que se debería efectuar un análisis detenido de las causas y ver la forma de mejorarlos, como se observa en la Tabla 53.

Tabla 53:

Indicadores de Empleos y Pasantías

NOMBRE	I SEM 2011-2012	II SEM 2011-2012	I SEM 2012-2013	II SEM 2012-2013	I SEM 2013-2014	II SEM 2013-2014
Porcentaje de pedidos a la Bolsa de empleo por semestre frente al anterior - Alumnos	78%	78%	12%	31%	70%	87%
Porcentaje de pedidos a la Bolsa de empleo por semestre frente al anterior - Profesionales	76%	76%	22%	52%	3%	0%

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2013)

Dentro de Empleos y Pasantías se han incluido indicadores relacionados con la autoevaluación de las carreras como son apoyo a la inserción profesional, que ha sido medido una sóla vez, graduados que consiguieron trabajo, estudiantes que realizaron las prácticas preprofesionales, Figura 30. La mayor parte de los resultados que presentan estos indicadores se encuentran dentro de los límites esperados con excepción del I Semestre 2013-2014, en donde los indicadores se encontraban en rojo, evidenciando necesidad de mejora.

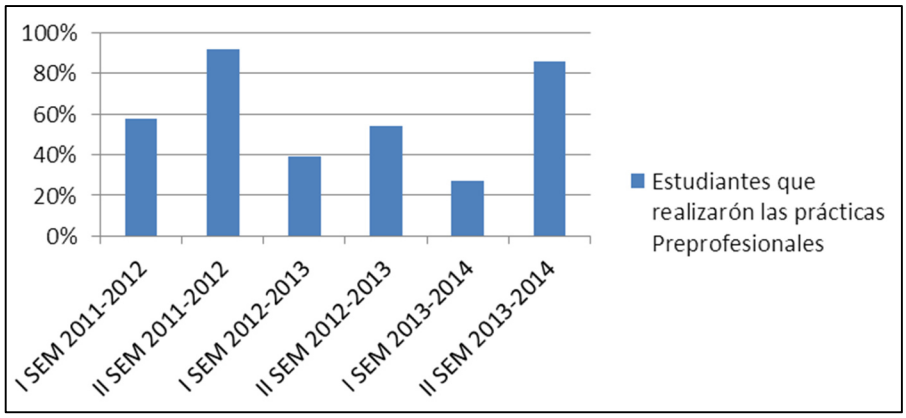


Figura 30: Estudiantes que realizaron las prácticas Preprofesionales

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2013)

En lo referente a Seguimiento a Graduados, se han planteado varios indicadores relativos al año de graduación de la secundaria, título obtenido en la PUCE, tipo de empresa al que se encuentra vinculado, rango remunerativo del graduado, resultados de aprendizaje de la carrera, que no han sido calculados ya que se prevee formen parte de un informe que se entregará semestralmente a cada carrera.

Se mantienen dos indicadores relacionados con la satisfacción de los egresados con el proceso de grados tanto para pregrado como posgrado que revelan un bajo nivel de satisfacción de los egresados de pregrado, que ha descendido drásticamente desde las primeras evaluaciones contempladas en este análisis, en tanto que en posgrados el nivel de satisfacción es bastante alto no bajando del 94%, ver Tabla 54 y Figura 31.

Tabla 54:

Porcentaje de satisfacción de egresados con el proceso de grados

NOMBRE	I SEM 2011-2012	II SEM 2011-2012	I SEM 2012-2013	II SEM 2012-2013	I SEM 2013-2014	II SEM 2013-2014
Porcentaje de satisfacción con el proceso de grados Pregrado	94%	92%	96%	95%	74%	63%
Porcentaje de satisfacción con el proceso de grados Posgrados			96%	94%	99%	94%

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2013)

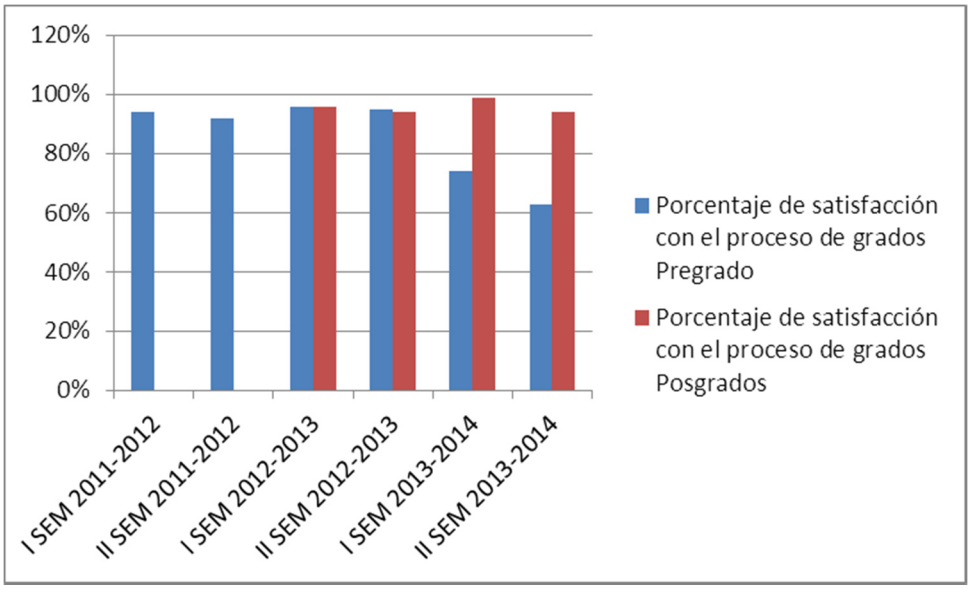


Figura 31: Porcentaje de satisfacción de egresados con el proceso de grados

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2013)

Existen tres indicadores de vinculación con el entorno, que miden el porcentaje de profesores y alumnos que han participado en actividades de vinculación con la sociedad, información que está parcialmente recolectada y que en el período que se la incluye denota resultados sumamente bajos.

3.4.9.4. Indicadores del macroproceso P04 Investigación

Contiene a un solo proceso P04-01, de igual denominación, que a su vez posee dos subprocesos, Gestión de Producción Intelectual tanto de pregrado como de posgrado y Gestión de Trabajos de Titulación.

La información sobre los indicadores de Gestión de producción intelectual tienen que ver con el porcentaje de proyectos aprobados, los culminados dentro del plazo y las publicaciones realizadas.

En los primeros semestres de análisis se observa porcentajes elevados de aprobación de los proyectos elevados que no coinciden con lo registrado en el I Semestre 2013-2014, en donde se reduce significativamente este porcentaje de aprobación, además de que halla incompleta la información correspondiente al I Semestre 2014-2015, que corresponde a la convocatoria de la DGA 2015.

Los indicadores de proyectos culminados dentro del plazo establecido tanto de pregrado como de posgrado que se encuentran dentro de los rangos preestablecidos, solamente se registran para los tres primeros semestres de análisis, en los demás se carece de información. Finalmente, dentro de producción intelectual, se han dado de baja antiguos indicadores de producción intelectual, categorizadolos como obsoletos. En su lugar se han colocado indicadores referentes a la producción científica, a la investigación regional, libros revisados por pares, que son indicadores del Modelo de Autoevaluación de Carreras.

Dentro del subproceso de Gestión de Trabajos de Titulación se han categorizado como obsoletos los indicadores referentes a las satisfacción de los egresados con el proceso de grados, el total de estudiantes graduados por semestre y el porcentaje de graduados frente al semestre anterior que se encontraban dentro de los rangos establecidos y fueron calculados en los primeros semestres,para dar paso a nuevos indicadores que se hacen necesarios por la implementación de la Unidad de Titulación y que se refieren a porcentaje de Trabajos terminados frente a planes aprobados.

3.4.9.5. Indicadores del macroproceso P05 Apoyo y Desarrollo Integral del Estudiante

Contiene dos procesos Desarrollo Estudiantil y Gestión de Reclamos.

- **P05-01 Desarrollo Estudiantil**, contiene a Tutorías, Emprendimiento y Eventos Culturales y Deportivos. Tutorías contempla indicadores tomados del modelo de Autoevaluación de Carreras del CEAACES referidos al promedio de horas de tutoría recibidas por los estudiantes, el promedio de estudiantes tutorados y al porcentaje de estudiantes que cumplieron con el número de horas requeridas para tutoría. No se ha recolectado información secuencial para el cálculo de estos indicadores por lo que no se puede proceder a su clara interpretación.

  No consta en el tablero de indicadores del SGC la información correspondiente al número de proyectos de emprendimiento, al número de estudiantes que participaron en ellos, así como al porcentaje de estudiantes que cumplen con eventos culturales y deportivos.

- **P05-02 Gestión de Reclamos**, presenta indicadores para pregrado y posgrado relacionados con el porcentaje de reclamos válidos, porcentaje de reclamos solucionados, itrdsa, número de reclamos válidos, porcentaje de satisfacción de estudiantes sobre el proceso de reclamos e iguales indicadores para posgrados, ver Tabla 55 y Figura 32.

Los valores registrados en el porcentaje de reclamos solucionados sobre los válidos presentados por docentes se observa irregular en los diferentes periodos, fluctando de 0% a 91% por lo que amerita una revisión. El porcentaje de reclamos válidos por estudiante, en cambio, presenta valores que se encuentran dentro de un rango aceptable, llegando inclusive al 100%. El porcentaje de reclamos solucionados sobre el total de reclamos válidos presentados es bastante alto en los períodos de análisis, llegando hasta un 89% de eficacia, la mayor parte de estos reclamos se refieren a los docentes, de un 55% a un 89%.

Tabla 55:

Indicadores del proceso de Gestión de Reclamos

NOMBRE	I SEM 2011-2012	II SEM 2011-2012	I SEM 2012-2013	II SEM 2012-2013	I SEM 2013-2014	II SEM 2013-2014
Porcentaje de Reclamos Válidos – Docentes	6%	17%	17%	91%	0%	
Porcentaje de reclamos válidos por tipo de reclamante – Estudiantes	94%	72%	83%	45%	100%	
Porcentaje de reclamos solucionados	88%	89%	67%	73%	89%	
Porcentaje de reclamos en gestión	13%	11%	8%	9%	0%	
Porcentaje de reclamos no válidos	13%	25%	25%	18%	11%	
Porcentaje de reclamos referentes a docentes	63%	83%	83%	55%	89%	
Porcentaje de docentes con reclamos	7%	8%	11%	0%	0%	

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2013)

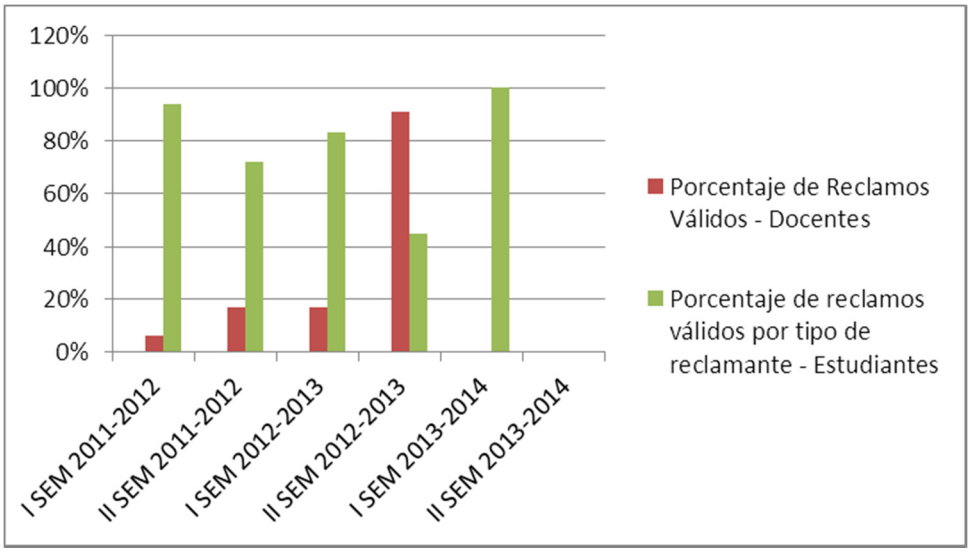


Figura 32: Porcentaje de reclamos válidos de docentes y estudiantes

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2013)

El número total de reclamos ha descendido en el tiempo, sin embargo la satisfacción del estudiante con el proceso de reclamos alcanza un 73% a 74%, medida esporádicamente pues no se cuenta con la información completa para todos los períodos en estudio.

En el caso de posgrados en el I y II Semestre 2011-2012 se encuentran cifras dentro de rangos aceptables, pero posteriormente todos los indicadores se vuelven cero, lo que ameritaría una revisión del procedimiento que se está llevando en posgrados para el registro y solución de los reclamos presentados por los estudiantes y docentes.

3.4.9.6. Indicadores del macroproceso P06 Gestión de Secretaría

Contiene a los procesos Matriculación de Estudiantes, Registro Académico, Control de Asistencia y Logística.

- **P06-01 Matriculación de estudiantes,** uno de los indicadores de este proceso, referente al número de alumnos matriculados en pregrado por semestre, denota una disminución en lo que es bastante preocupante, ver Tabla 56 y Figura 33. Este indicador ya no se lo calcula, se lo ha declarado como obsoleto y en su lugar se ha incluido el porcentaje de alumnos matriculados en el semestre frente al anterior, que evidencia de igual manera, disminuciones sucesivas, en el número de estudiantes de

las dos carreras de pregrado. Las cifras registradas ameritan que se tomen acciones urgentes al respecto.

Tabla 56:

Número de alumnos matriculados por semestre en la FCAC

NOMBRE	I SEM 2012-2013	II SEM 2012-2013	I SEM 2013-2014	II SEM 2013-2014
Alumnos matrículados por semestre	1496	1451,00	1327,	1312,

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2013)

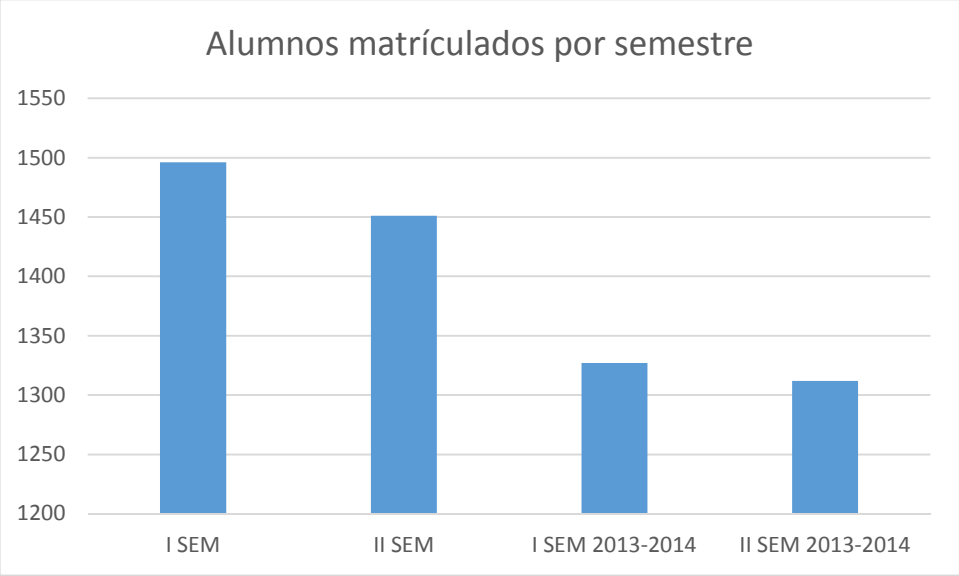


Figura 33: Alumnos matriculados por semestre en la FCAC

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2013)

El total de estudiantes admitidos en el primer nivel de cada semestre como se observa en la Tabla 57, evidencia que el número va descendiendo período a período, correspondiendo a que se registra también un número menor de inscritos en el primer nivel de pregrado, aún cuando el porcentaje de admisión no disminuye sino que se mantiene dentro de límites aceptables, como se observa en la Figura 34.

Tabla 57:

Total de estudiantes admitidos, estudiantes inscritos en primer nivel, porcentaje de estudiantes admitidos

NOMBRE	I SEM 2011-2012	II SEM 2011-2012	I SEM 2012-2013	II SEM 2012-2013	I SEM 2013-2014	II SEM 2013-2014
Total de estudiantes admitidos	192,00	152,00	270,00	113,00	94,50	53,00
Número de inscritos en primer nivel	367,00	165,00	388,00	135,00	140,00	74,50
Porcentaje de estudiantes admitidos	52%	89%	70%	84%	66%	67%

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2013)

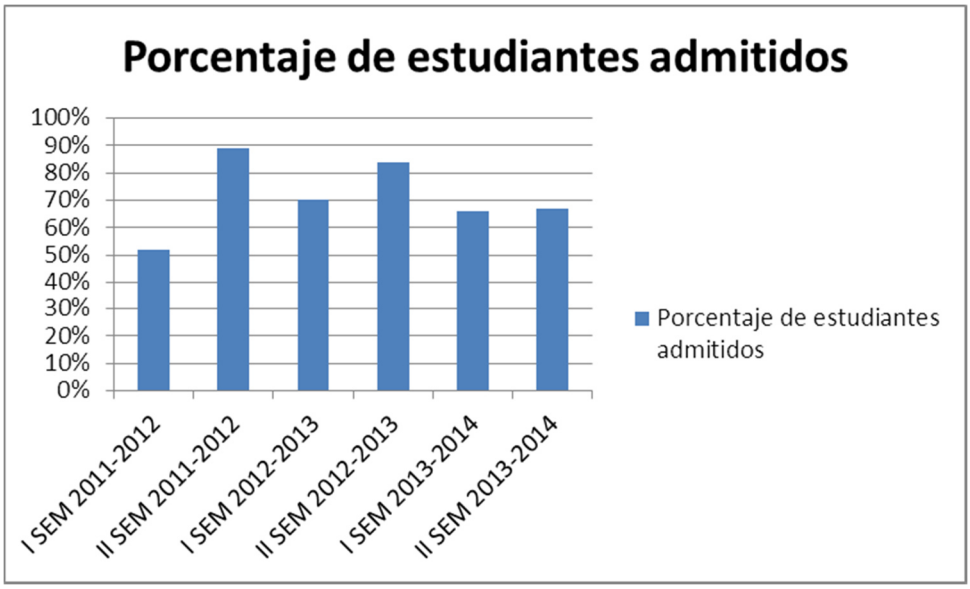


Figura 34: Porcentaje de estudiantes admitidos respecto del total de inscritos en primer nivel

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2013)

En Posgrados se mantienen indicadores referentes al porcentaje de estudiantes que cumplen con el perfil, es decir que son aprobados en relación al total de inscritos, que en los primeros semestres de análisis reflejaban el 100% y han ido disminuyendo hasta un 32% en el último período, al igual que se aprecia una disminución en el porcentaje de alumnos matriculados frente al total de inscritos, que en cambio va en aumento, reflejando que hay un proceso mayor de selección de los aspirantes.

Se ha añadido un indicador del Modelo Genérico de Autoevaluación de Carreras referente a la Tasa de Retención, cuyo cálculo aún no consta en el tablero de indicadores del SGC.

- **P06-02 Registro Académico,** en uno de los indicadores de este proceso, se calculaba el porcentaje de notas no entregadas a tiempo por paralelo, docente y materia, pero en razón de que este porcentaje era muy bajo y posteriormente se volvió cero no se vio la necesidad de seguirlo manteniendo.

Otros indicadores que se calculan dentro de este proceso tienen que ver con el Porcentaje de Repetición de Pregrado y Posgrado que en los períodos en los que se cuentan con la información ofrecen resultados de un 8% de relación de alumnos que pierden por materia frente al total de alumnos que toman la asignatura, valor que se encuentra dentro de los límites preestablecidos.

En cuanto al subproceso Grados, se mantenían indicadores referentes al total de estudiantes graduados por semestre y al porcentaje de estudiantes graduados en el semestre frente al anterior, lo que proporcionaba una información que evidenciaba que el número de graduados por semestre en todos los períodos en los que se recolectó la información era significativo manteniéndose dentro de rangos esperados, ver Tabla 58.

Tabla 58:

Total de estudiantes graduados por semestre y porcentaje de estudiantes graduados en el semestre respecto del anterior

NOMBRE	I SEM 2011-2012	II SEM 2011-2012	I SEM 2012-2013	II SEM 2012-2013	I SEM 2013-2014
Total de estudiantes graduados por semestre	61,00	91,00	77,00	125,00	108,00
Porcentaje de estudiantes graduados por en el semestre actual frente al anterior	67%	68%	85%	162%	80%

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2013)

Se han incluído indicadores referentes a la Eficiencia Terminal tanto de pregrado como de posgrado sin que se haya recolectado información en el tablero. En el nuevo modelo

de Autoevaluación de Carreras, se utiliza el término tasa de graduación en lugar de eficiencia terminal.

- **P06-02 Control de asistencia,** se mantienen indicadores referentes al total de horas cumplidas en pregrado, el porcentaje de horas trabajadas por los docentes programados en pregrado y al total de horas cumplidas en posgrado. Se debería prestar atención a los resultados del primero y segundo indicador que en los primeros períodos de análisis mostraban un mejor desempeño. El indicador de posgrados no ha sido medido.

- **P06-03 Logística,** en este proceso se miden temas referentes al cumplimiento de tiempos de entrega por pedido de parte del proveedor¸entregas de pedido al usuario final, porcentaje de pedidos entregados completos en tanto en pregrado como en posgrado. Todos los indicadores referidos presentan un buen desempeño en los períodos de análisis, dentro de los rangos establecidos.

3.4.9.7. Indicadores del macroproceso P07 Gestión del Talento Humano

Contiene un sólo proceso que es Gestión de Recursos Humanos, que posee subprocesos relacionados con Reclutamiento y selección de docentes, Gestión de estudiantes en entrenamiento, Evaluación de personal de pregrado, Evaluación de personal de posgrado y Capacitación de personal.

El subproceso Reclutamiento y selección de docentes, presenta indicadores que revelan la composición de la planta docente por nivel de formación, por edad, por género, por tiempo de dedicación y la proporción entre el personal administrativo y docente.

En cuanto al nivel de formación docente se observa que hasta el II Semestre 2013-2014, todavía existe un porcentaje de docentes, 21% que tiene como título terminal la formación de Tercer Nivel, lo que no es consecuente con los requerimientos actuales del Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador del Sistema de Educación Superior codificado (Consejo de Educación Superior, 2012). Los docentes con formación de cuarto nivel comprendían un porcentaje significativo que correspondía al 74% del total en el I Semestre 2014-2015, sin embargo en los períodos siguientes el porcentaje desciende ya que

gran parte de los docentes tienen maestrías en Docencia Universitaria y no en el área afín a la que imparten la cátedra,por lo que se debería tomar medidas correctivas al respecto.

Entre otros parámetros de la composición de la planta docente en los períodos de análisis, se observa que en cuanto a la edad, la mayor parte supera los 50 años, lo que complica el que puedan acceder a otros niveles de formación a los que tienen actualmente, el mayor porcentaje está constituido por representantes del sexo masculino, en tanto que un 20% son mujeres. La gran mayoría de los docentes son a tiempo parcial, aproximadamente un 84% en los períodos de estudio, un 15% tiempo completo y un 1% a tiempo parcial. El porcentaje de administrativos respecto del total de personal de la Facultad ha sido variable en los períodos de análisis.

Se han incluido indicadores del Modelo de Evaluación de Carreras referentes a Formación de Posgrado, Titularidad, Profesores a medio tiempo y tiempo parcial con ejercicio profesional que fueron únicamente calculados en el II Semestre 2012-2013.

Gestión de estudiantes en entrenamiento que es otro subproceso de Gestión de Recursos Humanos, cuenta con un solo indicador referente al porcentaje de necesidades de estudiantes en entrenamiento cubiertas, cuyos resultados demuestran un cumplimiento del 100% en todos los períodos por lo que se debería revisar la necesidad de seguir manteniendo el indicador. Todos los demás indicadores de estudiantes en entrenamiento se descartaron como obsoletos.

El subproceso Evaluación de personal de pregrado, registra indicadores referentes a la evaluación universal y específica. En cuanto a la evaluación universal de la DGA se cuenta con indicadores respecto del porcentaje de docentes ubicados sobre el 80% de evaluación y el porcentaje de docentes con una ubicación inferior al 80%. En todos los períodos en los que se registra información es significativamente alto el porcentaje de docentes con evaluaciones superiores al 80%, registrándose incluso un promedio de evaluación entre 84% a 85%, en tanto que un grupo reducido presenta evaluaciones inferiores a 80%, aunque la tendencia muestra que este último porcentaje se ha incrementado semestre a semestre, lo que podría constituir un factor de alerta.

La evaluación específica del docente de pregrado que es efectuada por los coordinadores de área de conocimiento de la Facultad, se mide a través del promedio obtenido en los resultados observándose valores que fluctúan del 84 al 85% que se encuentran dentro de los límites de control.

El promedio de los resultados de la evaluación docente de Posgrados es sumamente elevado en los períodos de análisis registrando entre un 95% a 96%.

En lo referente al subproceso de Capacitación del Personal se mantienen indicadores referentes al promedio de evaluación de los cursos de capacitación organizados por la Facultad, observándose valores que se encuentran dentro de los rangos preestablecidos.

Se ha incluido un indicador que tiene que ver con el porcentaje de cursos de capacitación que han cumplido con la eficacia determinada para los mismos, que no se ha medido y otro más referente a actualización cientifica del cual se ha efectuado una medición en el II Semestre 2012-2013, arrojando un resultado del 14% y posterior a ello valores del 100% para los dos últimos semestres de análisis, lo que ameritaría una revisión.

Finalmente existe un indicador en posgrados referente al cumplimiento del perfil del docente, que llegaría a un 100% y ha sido recolectado por una sola vez en el último semestre en observación.

En conclusión respecto del tablero de indicadores que presenta el SGC de la FCAC hasta Mayo del 2015, se puede mencionar lo siguiente:

- Se carece de información completa en algunos indicadores, en particular de todos aquellos que tienen que ver con el Modelo de Autoevaluación de carreras y los de los últimos períodos de análisis.

- Se debe verificar que la información para la autoevaluación que consta en el tablero coincida con la que se entrega en el Informe de Autoevaluación que se lo elabora semestralmente, de lo contrario se estaría duplicando el trabajo que se realiza en el SGC y el Comité de Evaluación de Carreras.

- Algunos indicadores requieren de ajustes respecto a redefinición de los límites de control superior e inferior de acuerdo a los resultados observados, otros requieren establecer correctamente el sentido del indicador y otros modificar la colorimetría ya que no responde al sentido del indicador.

- En varios de los indicadores observados se requiere revisar la consistencia de la información recolectada, pues los valores no reflejan resultados lógicos.

- Existen indicadores que se dejaron de medir y que son importantes tanto para informes de autoevaluación como para informes de actividades del Decanato, se debe verificar que exista coincidencia entre los indicadores que genera el SGC y los requeridos para los mencionados informes a fin de garantizar la utilidad de los mismos.

3.4.10. Auditorías internas a las que se ha sometido el sistema y resultados de las mismas

3.4.10.1. Auditorías Internas

El SGC de la FCAC desde que se inició, ha sido sometido en promedio a dos auditorías anuales, una interna que se ha efectuado a todos los procesos sin excepción y una externa efectuada por el ICONTEC, a procesos puntuales seleccionados.

Cada auditoría interna ha contado con su respectivo Plan de Auditoría, auditor líder y equipo de auditores internos y las externas con los auditores enviados por el ente certificador. La última auditoría interna completa al SGC, previa a la certificación de Enero del 2015, corresponde al Plan 2014. En el año 2015, se ha efectuado una auditoría interna adicional exclusivamente a los procesos que tienen que ver directamente con autoevaluación de las carreras y se prevé realizar una auditoría interna adicional al subproceso de Prestación del servicio educativo posterior a su revisión y reformulación.

Los equipos que han efectuado estas dos últimas auditorías internas y los resultados de las mismas se observan en la Tabla 59.

Tabla 59:

Conformación de equipos de auditores internos correspondientes a los planes de auditoría 2014-2015

FECHA	AUDITOR LIDER	EQUIPO AUDITOR	NC
PLAN 2014	Ing. Freddy Arévalo	Ing. Iván Rueda Ing. Fernando Solá Ing. Paúl Idrobo Ing. Fabián Cueva Ing. Genoveva Zamora Ing. Freddy Arévalo Ing. Irina Verkovitch	9 menores
PLAN 2015	Ing. Freddy Arévalo	Ing. Iván Rueda Ing. Paúl Idrobo Ing. Fabián Cueva Ing. Irina Verkovitch Ing. Beatriz Campos	18 Menores

Fuente: (CDO, Plan de Auditorías Internas, 2014)

3.4.10.2. Auditorías Externas

Se recopiló la información correspondiente a las auditorías externas a las que se sometió el SGC desde el año 2006, los auditores por parte de ICONTEC y los representantes de la Alta Dirección de la FCAC, involucrados en la Auditoría así como los resultados de las mismas, se observan en la Tabla 60.

Tabla 60:

Auditores Externos ICONTEC y Representante de la Alta Dirección FCAC Auditados 2006-2014

FECHA	EQUIPO AUDITOR	REPRESENTANTE LÍDER	TIPO DE AUDITORÍA	RESULTADOS	
				NC°	Observaciones
6 de Junio del 2006	• Ing. Saúl Enriquez • Ing. Juan Alberto Gracia	Ing. Paulina Cadena	Renovación	1 menor	Alcance pregrado
29 de Junio del 2007	• Ing Saúl Enriquez	Ing. Iván Rueda	Seguimiento	1 menor	
24.25 y 26 Junio del 2008	• Ing Saúl Enríquez • Ing. Ricardo Monar	Ing. Iván Rueda	Seguimiento y Ampliación	3 menores	La ampliación del alcance cubrió Posgrados, Investigacion, Servicios de Consultoría y Capacitacion
31 de Enero del 2012	• Ing Ricardo Monar • Ing. Cristian Lovato	Ing. Paul Idrobo	Reactivación	3 menores	El alcance no cubre investigación
13 de Febrero del 2013	• Ing. Cristian Lovato	Ing. Fabián Cueva	Seguimiento	3 menores	
8 de Diciembre del 2014	• Ing. Ricardo Monar	Ing. Freddy Arévalo	Renovación	3 menores	El alcance consultoría ni capacitación

Fuente: Archivos (ICONTEC, Informe de Auditoría Etapa 1, 2014)

En la última auditoría externa, fueron tres los procesos a los que se levantaron No Conformidades menores: Reclamos, Control de Documentos y Registros y Gestión de Recursos Humanos.

En conclusión las auditorías internas y externas revelaron muchas particularidades de los procesos que deben ser mejorados, y los aspectos comunes objeto de observación más recurrente fueron:

- La necesidad de mejorar y actualizar el proceso de control de documentos y registros tanto internos como externos, considerando que el SGC cuenta con el apoyo del sistema informático Virtual Tic.

- La falta de integración de los requerimientos del Modelo de Autoevaluación de Carreras a los procedimientos e indicadores del SGC.

3.4.11. Retroalimentación del cliente

A fin de obtener retroalimentación de los clientes de los servicios ofertados por la FCAC, se ha procedido a analizar los siguientes aspectos:

- Necesidades y expectativas
- Nivel de satisfacción obtenido
- Reclamos presentados.

3.4.11.1. Necesidades, expectativas y nivel de satisfacción con el servicio educativo de pregrado

Las necesidades y expectativas de los estudiantes de pregrado son recolectadas anualmente en un grupo focal, para proceder posteriormente a efectuar una medición del nivel de satisfacción de las mismas a través de una encuesta. En las Tablas 61, 62 y Figura 35 se puede observar la relación entre los aspectos que se miden en la encuesta, las necesidades y expectativas de los estudiantes y los resultados obtenidos de la última medición, en el II Semestre 2013-2014.

Tabla 61:

Necesidades y Expectativas Estudiantes de Pregrado

NECESIDADES	
N1	Abrir los cursos necesarios en el proceso de auto matrícula.
N2	El resultado de una solicitud sea entregado en el menor tiempo.
N3	Falta de coordinación y comunicación.
N4	Capacitación al Docente en métodos actuales y dinámicos de enseñanza
N5	Para las clases en el Centro de Cómputo es indispensable que a cada estudiante se le asigne una computadora en la que pueda trabajar y aprender.
N6	Los reclamos y sugerencias por parte del estudiante, tengan efectos positivos.
N7	Buen trato igualitario.
N8	Mejorar la calidad de los expositores
N9	Crear Proyectos de Acción Social, es una de las prioridades urgentes y de preocupación.
N10	Remodelación y cuidado sanitario de los baños
N11	Mejoramiento del internet inalámbrico, la cobertura y rapidez del mismo.
N12	Mejorar la bolsa de empleos y realizar convenios con empresas para pasantías.
EXPECTATIVAS	
E1	Acceder al curso óptimo sin complicaciones, en cuanto a horario y docentes.
E2	Poder tomar a tiempo todos los créditos planificados en el paralelo adecuado.
E3	Optimizar el tiempo.
E4	Llegar a ser competitivo con mayores y mejores conocimientos, y, que la PUCE vuelva a la categoría “A”.
E5	Seguridad de que todo el aprendizaje obtenido en nuestra Universidad nos dará mayores y mejores oportunidades laborales, pues nuestra Universidad tiene renombre.
E6	No perder la confianza en el proceso administrativo.
E7	Mayor interés y aumento de asistentes sin necesidad de hacerlo obligatorio.
E8	Crear una red de comunicación por redes sociales (Facebook,twitter, mail personal)

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables PUCE, 2014)

Tabla 62:

Relación entre pregunta de la encuesta de monitoreo, necesidad, expectativa, y porcentaje de satisfacción

PREGUNTA	NECESIDAD	EXPECTATIVA	%
Proceso de auto matrícula	N1	E1	76%
Aumento, disminución o cambio de créditos o paralelos	N2	E2	69%
Orientación e información	N3	E3	77%
Metodologías utilizadas por tus profesores	N4	E4	78%
Utilización de programas de computación y equipos multimedia	N5		77%
Revisión de exámenes y pruebas con tus profesores, previo asentamiento de la calificación		E6	75%
Efectividad del sistema de evaluación docente		E4	74%
Efectividad en gestión de reclamos presentados	N6	E6	76%
Cordialidad por parte del personal de secretaria	N7		71%
Información adecuada y oportuna	N3	E3	70%
Agilidad en entrega de resultados de tramites	N2	E3	73%
Recalificaciones	N6	E6	71%
Calidad de Conferencias, Seminarios y otros	N8	E7, E4	81%
Beneficios del Proyecto " Feria de Emprendimiento"		E4	77%
Acceso a participación en proyectos de acción social	N9		67%
Cantidad y calidad de equipos multimedia (audiovisuales, pizarrones electrónicos)	N5		79%
Estado de instalaciones de la Facultad	N10		75%
Las carteleras que informan sobre las diferentes actividades que se desarrollan en la Facultad llaman su atención		E8	73%
Información por parte de profesores, tutores y representantes estudiantiles	N3	E3	73%
Internet inalámbrico	N11		60%

Fuente (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables PUCE, 2014)

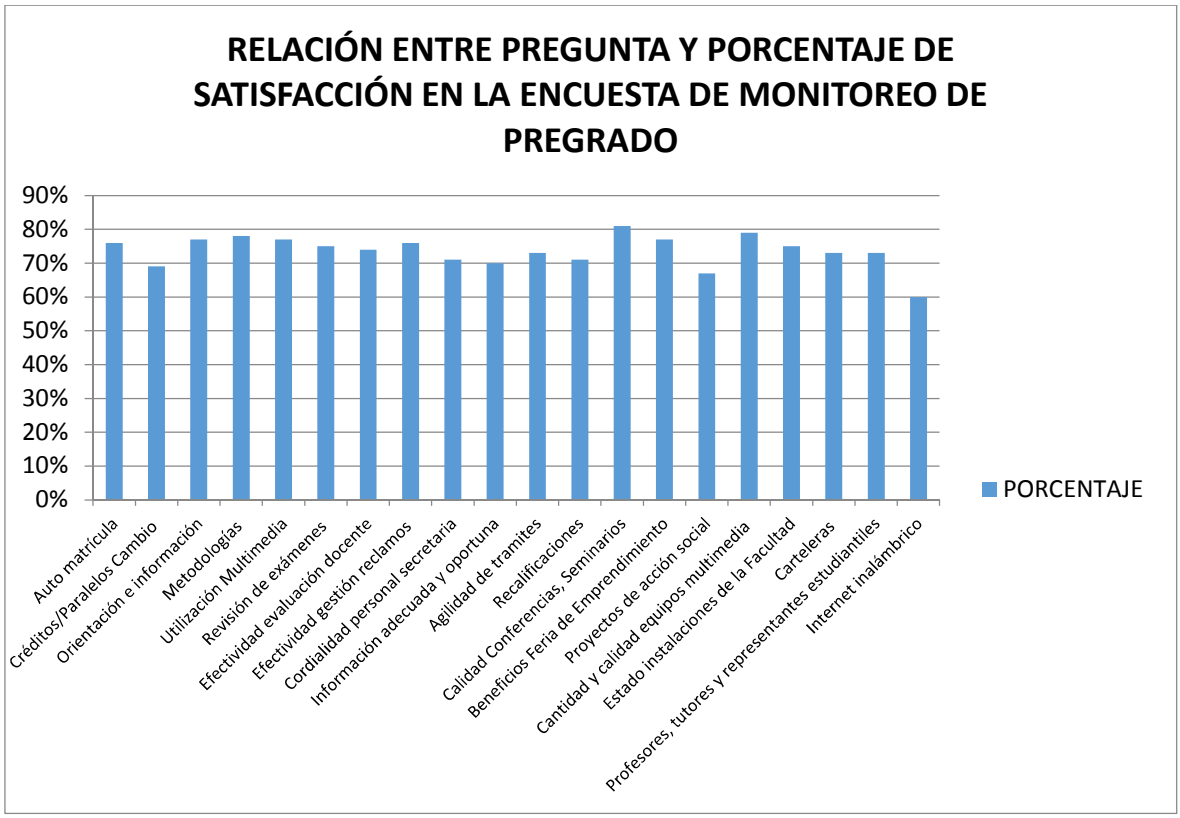


Figura 35: Relación entre pregunta y porcentaje de satisfacción en la encuesta de monitoreo de Pregrado

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables PUCE, 2014)

El nivel de satisfacción general de los estudiantes con los procesos de la Facultad está dentro de rangos aceptables, 74% en el último período registrado, en promedio para las dos carreras que se ofertan. La encuesta presenta resultados agrupadas por ítems referentes al proceso de matriculación, la metodología, las conferencias, seminarios, la infraestructra física y académica, la disponibilidad de información, informática y aspectos de la Facultad en general. Los resultados reflejan algunos aspectos que ameritan mayor atención, como son el trato que se recibe de Secretaría, la información adecuada y oportuna, el acceso a proyectos de acción social e investigación, el bajo acceso a puestos de impresión, la carencia de un buen servicio de internet inalámbrico en las instalaciones de la universidad, falta de conocimiento del perfil del profesional de las carreras de la unidad académica, entre otros.

Sería conveniente ajustar los límites de control de acuerdo a los resultados históricos que genera el proceso, en cada uno de sus ítems.

3.4.11.2. Necesidades, expectativas y nivel de satisfacción con el servicio educativo posgrado

El nivel de satisfacción de los maestrantres con el servicio de educación recibido refleja resultados favorables. Los factores que se evalúan son totalmente diferentes a los de pregrado, revelando preguntas que tienen que ver con el contenido del curso, el instructor, los materiales, el nivel de exigencia, los compañeros, la comunicación y la logística, como se observa en la Tabla 63.

Tabla 63:

Indicadores de satisfacción Posgrado

FACTORES DE ANÁLISIS	II 2009 - 2010	I 2010 - 2011	II 2010 - 2011	I 2011 - 2012	I 2012 - 2013	II 2012 - 2013	I 2013 - 2014
Contenido del Curso	90,26%	89,59%	90,58%	92,69%	95,00%	96,20%	94,00%
Instructor	92,73%	92,21%	93,19%	94,49%	95,60%	96,40%	93,80%
Materiales	90,72%	91,07%	91,87%	92,75%	94,60%	96,00%	94,00%
Nivel de Exigencia	92,12%	93,15%	92,06%	95,59%	95,00%	96,20%	94,00%
Compañeros	88,95%	88,42%	87,66%	89,31%	89,60%	92,60%	91,40%
Comunicación	91,95%	92,14%	91,84%	95,16%	93,80%	95,80%	95,20%
Logística	89,75%	92,81%	91,66%	93,21%	91,60%	92,60%	92,20%
Satisfacción Docente	91,46%	91,51%	91,92%	93,88%			
Satisfacción General	90,93%	91,34%	91,26%	93,31%	93,60%	95,11%	93,51%

Fuente: (PUCE, Actas de Revisión por la Dirección , 2014)

Sin embargo, analizando el levantamiento de necesidades y expectativas de este nivel de servicio educativo y la encuesta posterior de satisfacción a maestrantes, no se encuentra que se hayan relacionado estos elementos, como sí se lo hace en pregrado mediante una matriz previa a la elaboración del instrumento de evaluación de la satisfacción.

3.4.11.3. Necesidades y expectativas y nivel de satisfacción con el servicio de capacitación

Las necesidades y expectativas de los cursos de capacitación se recolectaron de una encuesta (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables FCAC, 2013) cuyos resultados principales se resumen en la Tabla 64.

Tabla 64:

Necesidades y expectativas en cursos de capacitación

Necesidades y Expectativas	Porcentaje de preferencia[5]
Actualización en temas nuevos	76%
Profesionales y docentes de calidad	32%
Prestigio e imagen	23%
Cursos en el área de marketing y servicio al cliente	28%
Cursos en atención al cliente y mejoramiento	23%
Cursos en ventas-marketing, recursos humanos, productividad, finanzas	58%
Presupuesto del curso que no exceda de US$ 20,00 por hora, con un promedio anual de US$ 250,00 por persona y duración promedio de 26, horas	50%
Preferencia por la modalidad presencial	80%
Requerimiento de diagnóstico de necesidades de capacitación	53%
Medición del impacto de necesidades de capacitación e inclusión de instrumento para medición	89%

Fuente: Acta de Revisión por la Dirección 2014

En el período de análisis se han impartido cursos de capacitación sobre diversos temas tales como Motivación y Liderazgo, un Taller de cuerdas bajas, BPM Básico, Comunicación, alcanzando altos niveles de satisfacción general del 90% o más y un excelente nivel de evaluación al docente de un mínimo de 95%. Sin embargo no se observa periodicidad en el levantamiento de necesidades y expectativas de los clientes de este servicio, más bien fue un evento aislado producto de un trabajo de titulación (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables FCAC, 2013).

3.4.11.4. Necesidades, expectativas y nivel de satisfacción con el servicio de consultoría

Se había efectuado un levantamiento de necesidades y expectativas de este servicio a nivel de todos los clientes potenciales, pero al igual que en el servicio de capacitación, este fue un evento aislado que no refleja periodicidad. Se han realizado muy pocas consultorías, apenas dos desde el año 2008 y cada una de ellas presenta previamente sus Términos de Referencia TDRs que se podrían considerar como equivalentes a necesidades y expectativas. Los principales resultados de este relevamiento de información se observa en las Figuras 36 y 37.

[5] Los porcenajes de preferencia corresponden a los valores más altos registrados en las alternativas propuestas para cada pregunta.

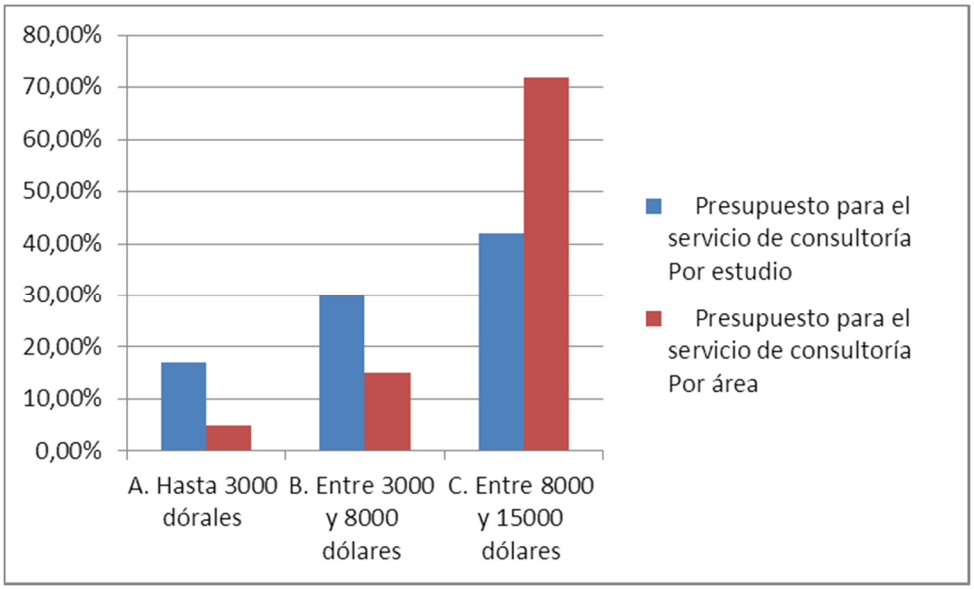


Figura 36: Presupuesto para el servicio de consultoría

Fuente: (CDO, Revisión por la Dirección, 2012)

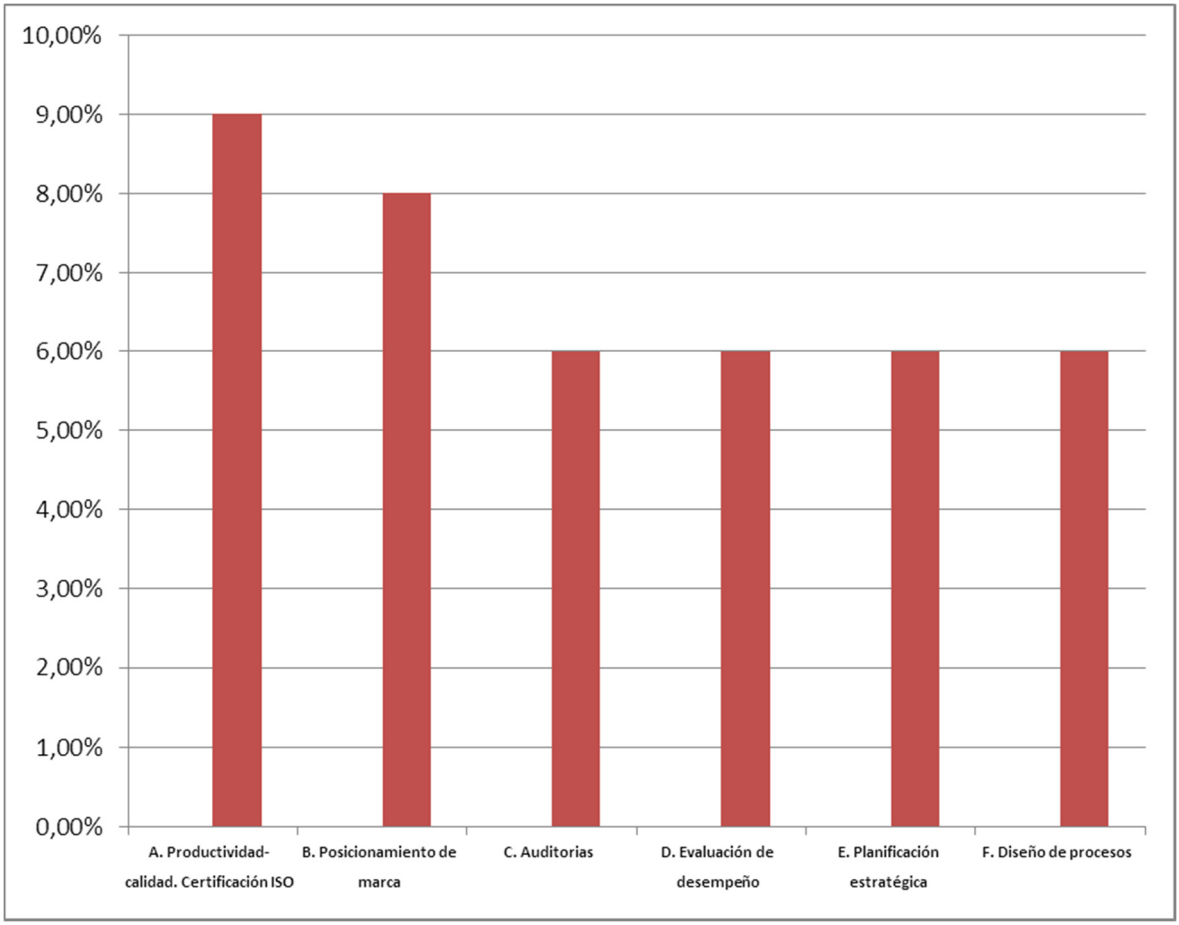


Figura 37: Especialidades con mayor demanda

Fuente: (CDO, Revisión por la Dirección, 2012)

No se ha establecido un instrumento específico para medir la satisfacción del cliente con las consultorías y tampoco se observa relación entre necesidades y expectativas levantadas y su posterior medición.

3.4.12. Reclamos presentados por los clientes de los servicios

3.4.12.1. Reclamos pregrado

En Pregrado se mantiene una bitácora de reclamos que permite el registro de los mismos, así como su seguimiento. La Tabla 65 permite observar los resultados de este proceso durante los dos últimos semestres de registro.

Tabla 65:

Bitácora de Reclamos I y II Semestre 2013-2014

I Semestre 2013-2014

Cálculo de Indicadores	Numerador	Denominador	Porcentaje
Porcentaje de Reclamos válidos por tipo de reclamante - Docente	0	9	0%
Porcentaje de Reclamos válidos por tipo de reclamante - Estudiante	9	9	100%
Porcentaje de Reclamos solucionados	8	9	89%
Porcentaje de Reclamos en gestion	0	9	0%
Porcentaje de Reclamos no válidos	1	9	11%
Porcentaje de Reclamos referentes a Docentes	8	9	89%
Porcentaje de Docentes con reclamos	0	9	0%
Porcentaje de reclamos válidos por causa[6]- 1	7	9	78%
Porcentaje de reclamos válidos por causa - 5	1	9	11%
Porcentaje de reclamos válidos por causa - 4	1	9	11%
Porcentaje de reclamos válidos por causa - 8	0	9	0%

II Semestre 2013-2014

Cálculo de Indicadores	Numerador	Denominador	Porcentaje
Porcentaje de Reclamos válidos por tipo de reclamante- Docente	3	18	17%
Porcentaje de Reclamos válidos por tipo de reclamante- Estudiante	13	18	72%
Porcentaje de Reclamos solucionados	16	18	89%
Porcentaje de Reclamos en gestion	2	18	11%
Porcentaje de Reclamos no válidos	6	24	25%
Porcentaje de Reclamos referentes a Docentes	20	24	83%
Porcentaje de Docentes con reclamos	11	144	8%
Porcentaje de reclamos válidos por causa-1	20	24	83%
Porcentaje de reclamos válidos por causa-5	20	24	83%
Porcentaje de reclamos válidos por causa-4	20	24	83%
Porcentaje de reclamos válidos por causa-8	20	24	83%

Fuente: Acta de Revisión por la Dirección 2014

[6] Las causas se refieren a los siguientes aspectos: 1 Metodología, 4 Forma de Evaluación, 5 Falta de Coordinación de Actividades, 8 Matriculación, Toma de Créditos

Del análisis de los datos proporcionados por el proceso de Reclamos en los períodos de estudio se desprende que prácticamente la totalidad de reclamos son presentados por los estudiantes, muy pocos por docentes la gran mayoría se solucionan y la principal causa de los reclamos lo constituyen la metodología de los docentes, seguido de la forma de evaluación.

3.4.12.2. Reclamos posgrado, capacitación y consultoría

Los servicios de Posgrado, Capacitación y Consultoría, no presentan reclamos, lo que no significa que no existan, sino que revela básicamente una falta de registro de los mismos y sistematización en el seguimiento.

3.4.13. Conformidad del producto

Para determinar la conformidad del producto se han definido criterios que corresponden a indicadores principales del plan de calidad de cada uno de los servicios que se ofertan en la Facultad, que se encuentran dentro del alcance de la certificación¸estableciéndose como Producto No Conforme cuando se incumple la meta de más de dos de los requisitos establecidos. Se han establecido además correcciones para cuando se detecta incumplimiento de metas definidas para los criterios.

3.4.13.1. Conformidad del producto servicio educativo pregrado

Tabla 66:

Producto No Conforme Pregrado desde II Semestre 2009 – 2010 hasta II Semestre 2012 - 2013

Informante	Criterio	Meta	Corrección	II 2009 - 2010		I 2010 - 2011		II 2010 - 2011		I 2011 - 2012		II 2011 - 2012		I 2012 - 2013		II 2012 - 2013	
				Valor	Cumple	Valor	Cumple	Valor	Cumple	Valor	Cumple	Valor	Cumple	Valor	Cumple	Valor	Cumple
P01-02C	Nivel de satisfacción del estudiante	Mínimo 70%	Tomar acciones sobre los aspectos de más baja satisfacción	73,91%	SI	73,01%	SI	69,11%	NO	66,64%	NO	67,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO
P07-01C	Promedio de evaluación docente	Mínimo 80%	Retroalimentación al docente que ha tenido evaluaciones inferiores al 80% durante 2 semestres consecutivos.	92,41%	SI	92,02%	SI	88,94%	SI	87,08%	SI	87,46%	SI	84,00%	SI	85,00%	SI
P06-02A	Repitencia	Máximo 10%	Programación de cursos de verano	6,30%	SI	7,56%	SI	7,09%	SI	7,08%	SI	7,00%	SI	0,18%	SI	0,19%	SI
P02-02C	Cursos cerrados		Reasignación de estudiantes en cursos con horarios compatibles	3,72%	SI	1,70%	SI	1,46%	SI	0,56%	SI	0,40%	SI	3,44%	SI	0,11%	SI
P02-01A	Elaboración de syllabus		Solicitar al Coordinador de Área que identifique o elabore un syllabus guía	100,00%	SI	97,89%	SI	100,00%	SI	100,00%	SI	100,00%	SI	98,90%	SI	96,23%	SI
P02-02B	Avance de programas	Mínimo 70%	Solicitar al docente la programación de clases adicionales antes de que finalice el semestre	99,08%	SI	100,00%	SI	97,78%	SI	82,77%	SI	83,00%	SI	95,00%	SI	96,00%	SI
P06-02C	Asistencias de docentes	Mínimo 90%	Seguimiento de asistencia con Coordinador de Área. En caso de reincidencia FDISminuye carga horaria	98,37%	SI	97,83%	SI	98,60%	SI	96,60%	SI	94,00%	SI	100,18%	SI	96,53%	SI
P06-02B	Satisfacción de grados		Tomar acciones sobre los aspectos de más baja satisfacción	94,00%	SI	92,82%	SI	93,00%	SI	93,82%	SI	94,00%	SI	96,00%	SI	95,00%	SI
P06-02B	Eficiencia Terminal en Grados	Mínimo 80%	Programar curso de actualización	80,00%	SI	84,16%	SI	85,14%	SI	79,69%	NO	49,61%	NO	85,00%	SI	0,61%	NO
P07-01E	Perfil del docente	Mínimo 70%	Con docentes nuevos tomar acciones para que el aspirante cumpla el perfil; en caso de no ser posible, no procede la contratación Con docentes antiguos elaborar plan de desarrollo para docentes que incumplen el perfil	49,31%	NO	69,66%	NO	70,14%	SI	70,14%	SI	70,14%	SI				
			Criterio de no conformidad de producto: Incumplimiento de la meta de más de dos de los requisitos establecidos.	Conforme		Conforme		Conforme		Conforme		Conforme		Conforme		Conforme	

Fuente: (CDO, Revisión por la Dirección, 2014)

Tabla 67:

Producto No Conforme Pregrado desde I Semestre 2013-2014 hasta II Semestre 2013-2014

Informante	Criterio	Meta	Corrección	I 2013 - 2014						II 2013 - 2014					
				Administración		Contabilidad		Facultad		Administración		Contabilidad		Facultad	
				Valor	Cumple	Valor	Cumple	Valor	Cumple	Valor	Cumple	Valor	Cumple	Valor	Cumple
P01-02C	Nivel de satisfacción del estudiante	Mínimo 70%	Tomar acciones sobre los aspectos de más baja satisfacción	0,00%	NO	0,00%	NO	0,00%	NO	73,25%	SI	76,04%	SI	73,60%	SI
P07-01C	Promedio de evaluación docente	Mínimo 80%	Retroalimentación al docente que ha tenido evaluaciones inferiores al 80% durante 2 semestres consecutivos.												
P06-02A	Repitencia	Máximo 10%	Programación de cursos de verano	0,19%	SI	0,19%	SI	0,19%	SI						
P02-02C	Cursos cerrados		Reasignación de estudiantes en cursos con horarios compatibles	2,60%	SI	2,60%	SI	2,60%	SI					1,18%	SI
P02-01A	Elaboración de syllabus		Solicitar al Coordinador de Área que identifique o elabore un syllabus guía	100,00%	SI	100,00%	SI	100,00%	SI	100,00%	SI	100,00%	SI	100,00%	SI
P02-02B	Avance de programas	Mínimo 70%	Solicitar al docente la programación de clases adicionales antes de que finalice el semestre												
P06-02C	Asistencias de docentes	Mínimo 90%	Seguimiento de asistencia con Coordinador de Área. En caso de reincidencia FDISminuye carga horaria	89,96%	NO	89,68%	NO	89,89%	NO	95,40%	SI	96,10%	SI	95,59%	SI
P06-02B	Satisfacción de grados		Tomar acciones sobre los aspectos de más baja satisfacción												
P06-02B	Eficiencia Terminal en Grados	Mínimo 80%	Programar curso de actualización												
P07-01E	Perfil del docente	Mínimo 70%	Con docentes nuevos tomar acciones para que el aspirante cumpla el perfil; en caso de no ser posible, no procede la contratación Con docentes antiguos elaborar plan de desarrollo para docentes que incumplen el perfil												42
			Criterio de no conformidad de producto: Incumplimiento de la meta de más de dos de los requisitos establecidos.												

Fuente: (CDO, Revisión por la Dirección, 2014)

El servicio educativo de pregrado se establece considerando los resultados promedio de todos los cursos impartidos en cada período educativo, encontrándose conforme hasta el II Semestre 2012-2013, presentándose no conformidades solamente en muy pocos períodos en los criterios referidos al nivel de satisfacción del estudiante, el perfil del docente y la tasa de eficiencia terminal, que al no ser los únicos requisitos del producto analizado no invalidan la conformidad, ver Tabla 66. En los períodos I 2013-2014 y II 2013-2014,que se presentan en la Tabla 67, la información no se encuentra completa por lo que no se puede determinar la conformidad o no del servicio, se evidencia sin embargo un nuevo factor de no conformidad, referido a la asistencia de docentes.

3.4.13.2. Conformidad del producto servicio educativo posgrado

Tabla 68:

Producto No Conforme de Posgrado desde el II Semestre 2009-2010 hasta el I 2014-2015

Informante	Criterio	Meta	Corrección	II 2009 - 2010		I 2010 - 2011		II 2010 - 2011		I 2011 - 2012		II 2011 - 2012	
				Valor	Cumple	Valor	Cumple	Valor	Cumple	Valor	Cumple	Valor	Cumple
P01-02D	Nivel de satisfacción del estudiante	Mínimo 80%	Tomar acciones sobre los aspectos de más baja satisfacción	90,43%	SI	91,51%	SI	91,92%	SI	93,88%	SI	94,30%	SI
P07-01D	Promedio de evaluación docente	Mínimo 80%	Retroalimentación al docente. En caso de reincidencia disminuir la carga	91,46%	SI	91,34%	SI	91,26%	SI	93,31%	SI	95,40%	SI
P06-02A	Repitencia	Máximo 3%	Programación de cursos remediales	0,28%	SI	0,50%	SI	0,00%	SI	1,16%	SI	0,00%	SI
P02-01C	Elaboración de syllabus	Mínimo 90%	Solicitar al Coordinador de Posgrados que identifique o elabore un syllabus guía	100,00%	SI	100,00%	SI	100,00%	SI	100,00%	SI	100,00%	SI
P02-02D	Contenido del curso	Mínimo 80%	Solicitar al docente la programación de clases adicionales antes de que finalice el semestre	90,26%	SI	89,59%	SI	90,58%	SI	92,69%	SI	94,72%	SI
P02-02D	Asistencias de docentes	Mínimo 90%	Seguimiento de asistencia con Coordinador de Posgrados. En caso de reincidencia disminuye carga horaria	100,00%	SI	100,00%	SI	100,00%	SI	100,00%	SI	100,00%	SI
P06-02B	Satisfacción de grados	Mínimo 80%	Tomar acciones sobre los aspectos de más baja satisfacción	93,03%	SI	99,20%	SI	94,00%	SI	94,00%	SI	94,00%	SI
P06-02B	Eficiencia terminal en grados	Mínimo 80%	Programar curso de actualización	16.67%	NO	41,67%	NO	47,37%	NO	31,25%	NO	31,25%	NO
P07-01E	Perfil del docente	Mínimo 90%	Con docentes nuevos tomar acciones para que el aspirante cumpla el perfil; en caso de no ser posible, no procede la contratación Con docentes antiguos elaborar plan de desarrollo para docentes que incumplen el perfil	100,00%	SI	100,00%	SI	100,00%	SI	100,00%	SI	100,00%	SI

CONTINÚA ➡

Informante	Criterio	Meta	Corrección	II 2009 - 2010		I 2010 - 2011		II 2010 - 2011		I 2011 - 2012		II 2011 - 2012	
				Valor	Cumple	Valor	Cumple	Valor	Cumple	Valor	Cumple	Valor	Cumple
P01-02D	Nivel de satisfacción del estudiante	Mínimo 80%	Tomar acciones sobre los aspectos de más baja satisfacción	93,60%	SI	95,00%	SI	93,55%	SI	91,53%	SI	93,98%	SI
P07-01D	Promedio de evaluación docente	Mínimo 80%	Retroalimentación al docente. En caso de reincidencia FDISminuir la carga	95,04%	SI	96,16%	SI	93,97%	SI	96,00%	SI	94,70%	SI
P06-02A	Repitencia	Máximo 3%	Programación de cursos remediales	0,02%	SI	0,00%	SI	0,01%	SI	0,03%	SI		
P02-01C	Elaboración de syllabus	Mínimo 90%	Solicitar al Coordinador de Posgrados que identifique o elabore un syllabus guía	100,00%	SI	100,00%	SI	100,00%	SI	100,00%	SI	100,00%	SI
P02-02D	Contenido del curso	Mínimo 80%	Solicitar al docente la programación de clases adicionales antes de que finalice el semestre	96,08%	SI	96,80%	SI	95,29%	SI	94,00%	SI	95,00%	SI
P02-02D	Asistencias de docentes	Mínimo 90%	Seguimiento de asistencia con Coordinador de Posgrados. En caso de reincidencia FDISminuye carga horaria	100,00%	SI	100,00%	SI	100,00%	SI	100,00%	SI	100,00%	SI
P06-02B	Satisfacción de grados	Mínimo 80%	Tomar acciones sobre los aspectos de más baja satisfacción	96,00%	SI	94,46%	SI	99,00%	SI	94,00%	SI	93,00%	SI
P06-02B	Eficiencia terminal en grados	Mínimo 80%	Programar curso de actualización	16,67%	NO	23,80%	NO	22,58%	NO		NO		NO
P07-01E	Perfil del docente	Mínimo 90%	Con docentes nuevos tomar acciones para que el aspirante cumpla el perfil; en caso de no ser posible, no procede la contratación. Con docentes antiguos elaborar plan de desarrollo para docentes que incumplen el perfil	100,00%	SI	100,00%	SI	100,00%	SI	100,00%	SI	100,00%	SI
			Criterio de no conformidad de producto: Incumplimiento de la meta de más de dos de los requisitos establecidos.	Conforme		Conforme		Conforme					

Fuente: (CDO, Revisión por la Dirección, 2014)

3.4.13.3. Conformidad del producto capacitación

Tabla 69:

Producto No Conforme Capacitación 2011-2013

Criterio	Meta	Programa:	CURSOS ABIERTOS 2011		CURSOS ABIERTOS 2012		CURSOS ABIERTOS 2013	
		Curso:	TOTAL		TOTAL		TOTAL	
		Docente:	GENERAL		GENERAL		GENERAL	
		Corrección	Valor	Cumple	Valor	Cumple	Valor	Cumple
Nivel de satisfacción del estudiante	Mínimo 80%	Tomar acciones sobre los aspectos de más baja satisfacción	94,23%	SI	93,57%	SI	92,13%	SI
Promedio de evaluación docente	Mínimo 80%	Retroalimentación al docente. En caso de reincidencia no volver a programar cursos	98,14%	SI	96,31%	SI	96,34%	SI
Planificación Microcurricular del curso	100%	Solicitar al Coordinador del curso que identifique o elabore un syllabus guía	100,00%	SI	100,00%	SI	100,00%	SI
Perfil del instructor	Mínimo 90%	Con docentes nuevos tomar acciones para que el aspirante cumpla el perfil; en caso de no ser posible, no procede la contratación	100,00%	SI	100,00%	SI	100,00%	SI
Nivel de aprobación o asistencia	Mínimo 90%	Programación de cursos remediales	100,00%	SI	100,00%	SI	100,00%	SI
Cumplimiento de contenidos	Mínimo 90%	Solicitar al docente la programación de clases adicionales	100,00%	SI	100,00%	SI	100,00%	SI
		Criterio de no conformidad de producto: Incumplimiento de la meta de más de uno de los requisitos establecidos.	Conforme		Conforme		Conforme	

Fuente: Bitácora de Conformidad del Producto 2014 (CDO, Revisión por la Dirección, 2014)

Se observa en la Tabla 69 que en todos los cursos de capacitación impartidos se han generado productos conformes sin que haya incidido ningún factor de no conformidad.

Cabe destacar también que los criterios que permiten establecer el producto no conforme de capacitación no se encuentran integrados en el tablero de indicadores del SGC, sino que el establecimiento de la conformidad se lo hace por cada uno de los cursos impartidos.

3.4.13.4. Conformidad del producto consultoría

Tabla 70:

Producto No Conforme de Consultoría

Informante	Criterio	Meta	Consultoría Sistema Educativo		Alcance Consultoría Sistema Educativo	
			Valor	Cumple	Valor	Cumple
P03-01B	Cumplimiento de cronograma	Mínimo 90%	90,00%	SI	90,00%	SI
P03-01B	Ejecución de garantías	0	0	SI	0	SI
P03-01B	Imposición de multas	0	0	SI	0	SI
P03-01B	Cumplimiento de entregables	100%	100,00%	SI	100,00%	SI
P03-01B	Cumplimiento de presupuesto	100%	100,00%	SI	100,00%	SI
			Conforme		Conforme	

Fuente: Bitácora de Conformidad del Producto 2014

Al igual que para el producto Capacitación, para Consultorías se hace una evaluación por cada uno de los servicios ofertados, los indicadores tampoco se registran en el tablero de comando del SGC. Las dos consultorías efectuadas en por la FCAC en los períodos de análisis revelan conformidad, ver Tabla 70.

3.5. BENEFICIOS OBTENIDOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN LA UNIDAD ACADÉMICA

Son múltiples los beneficios obtenidos con la implementación del SGC de la Facultad, entre ellos:

- Poseer un sistema de seguimiento y control de las actividades que se desarrollan dentro de la Facultad, proceso que se viabiliza a través de las auditorías internas,

- Contar con parámetros de medición, control y comparación del desempeño histórico de las actividades a través de los indicadores de los procesos,

- Poseer una visión de sistema y consecuente con ello de la interacción que existe entre las diversas actividades de la unidad académica en estudio y como unas afectan a las otras,

- Establecer estandarización para los procedimientos de la Facultad, con lo que se pueden efectuar cambios en los responsables de los procesos y procedimientos sin que se afecte mayormente el desempeño de la unidad académica,

- Contar con la visión de un tercero, en este caso de un certificador externo, que pueda dar fe hacia las partes interesadas de la forma en que se manejan las distintas actividades dentro de la Facultad,

- Haber generado una cultura de mejoramiento continuo basada en el análisis del desempeño de los procesos y en la búsqueda de oportunidades de mejora.

3.6. PRINCIPALES OBSTÁCULOS ENFRENTADOS

Los principales problemas que ha tenido que ha enfrentado el SGC de la Facultad se han referido a:

- Constantes cambios en el representante de la Alta Dirección lo que ha ocasionado falta de continuidad en el manejo del SGC y períodos en los que no ha habido una gestión adecuada de mantenimiento,

- Dificultad en la obtención oportuna de información y apoyo de los responsables de los diferentes procesos,

- Carencia de suficientes recursos para plantear todas las mejoras que el SGC demanda,

- Dificultad en la ágil adaptación del SGC a los nuevos requisitos de la Ley Orgánica de Educación Superior y legislación del sector de educación superior en general y en particular a todos los requerimientos de la acreditación de carreras,

- Dificultad en cambios de responsables de procesos por la carencia de docentes y personal en general preparado en gestión de calidad,

- Resistencia de personal que aún no comprende todos los beneficios que implica el mantenimiento de un SGC y más bien lo visualiza como una carga burocrática.

4. PROPUESTA DE ADAPTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA FCAC A LOS REQUISITOS DE ISO 9001: 2015

4.1. ANÁLISIS GENERAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA FCAC FRENTE A LOS REQUISITOS DE ISO 9001: 2015 Y DETERMINACIÓN DE BRECHAS

Para efectuar el análisis del SGC de la FCAC frente a los requisitos de ISO 9001: 2015, se procede a realizar un análisis de suficiencia de la documentación de la norma, tomando como base las matrices desarrolladas en el capítulo 2 (Tablas 16, 17, 18 y 19), en donde se correlacionan requisitos de la ISO 9001:2008 con los correspondientes de la versión 2015, contrastándolos con la documentación del SGC. Se analizan los requisitos distinguiendo las siguientes categorías:

- Documentos obligatorios (mantener información documentada)
- Registros (conservar información documentada)
- Planes
- Procesos y Sistemas de Medición, Análisis y Mejora (SMAM)

4.1.1. Documentos obligatorios o información documentada a mantenerse

Los documentos o información documentada, según ISO 9000:2015 (Asociación Brasilera de Normas Técnicas ABNT, 2015), constituye información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio en la que está contenida, esta información puede estar en cualquier formato y medio, puede provenir de cualquier fuente y puede hacer referencia al sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos relacionados, la información creada para que la organización opere (documentación).

La Tabla 71 proveniente de los análisis comparativos entre las dos versiones de la norma efectuados en el capítulo 2, permite verificar la existencia o no de la documentación obligatoria versión 2015 en el SGC de la Facultad.

Tabla 71:

Documentos obligatorios según ISO 9001:2008, ISO 9001:2015 frente a documentación del SGC de la FCAC

ISO 9001:2008		**ISO 9001:2015**		**Documentación SGC FCAC**	**Observaciones**
Documentos obligatorios	Requisito ISO 9001:2008	Información documentada	Requisito ISO 9001:2005 y verbo utilizado para referirse a la información documentada		
Manual de Calidad	4.2.2			Manual de Calidad, Edición 14	No es mandatorio en la versión 2015,sin embargo varios de sus contenidos son aún requeridos en la ISO 9001:2015,por lo que sería conveniente mantenerlo modificándolo
		Alcance del SGC	4.3 mantener	Contenido en el Manual de Calidad Edición 14	Revisión para determinar cumplimiento de nuevos requisitos de 4.3
		Procesos	4.4.2 a) mantener 4.4.2 b) conservar	• Mapa de procesos • Caracterizaciones de los procesos • Procedimientos y subprocesos • Registros	Documentación en general necesaria para la operación de los procesos del SGC
Declaración de la política de calidad	5.3	Política de calidad	5.2.2 a) estar disponible y mantenerse	Contenido en el Manual de Calidad	Revisión para determinar cumplimiento de nuevos requisitos de 5.2.
Declaraciones de los objetivos de calidad	5.4.1	Objetivos de calidad	6.2.1 mantener	Contenido en el Plan Estratégico de la FCAC	Revisión para determinar cumplimiento de nuevos requisitos de 6.2.
Control de documentos	4.2.3	Creación y actualización	7.5.2	ProcedimientoP01-04AControl de Documentos	No son mandatorios en la versión 2015, pero sería conveniente mantenerlos

CONTINÚA ➡

ISO 9001:2008		ISO 9001:2015		Documentación SGC FCAC	Observaciones
			7.5.3		para apoyar la operación y confianza de que los procesos se realizan según lo planificado, requieren revisión para cumplimiento de los nuevos requisitos contenidos en las cláusulas de referencia.
Control de registros	4.2.4	Control de la información documentada	7.5.2 7.5.3	Procedimiento P01-04B Control de Registros	
Auditoría Interna	8.2.2	Auditoría interna	9.2	Procedimiento P01-04C Auditorías Internas	
Control de producto no conforme	8.3	Control de los elementos de salida del proceso	8.7	Procedimiento P01-04F Tratamiento de Producto No Conforme	
Acciones correctivas	8.5.2	No conformidad y acción correctiva	10.2	Procedimiento P01-04D Acciones Correctivas	
Acciones preventivas	8.5.3	Acciones para tratar riesgos y oportunidades	6.1	Procedimiento P01-04E Acciones Preventivas	No es mandatorio, sin embargo sería conveniente mantener un procedimiento especifico que trate de riesgos y oportunidades

Documentación requerida solamente por ISO 9001, versión 2008

Documentación requerida exclusivamente por ISO 9001:2015

Documentación requerida en las dos versiones

Del análisis de esta Tabla 71 se desprende que el Sistema de Gestión de Calidad de la FCAC cuenta con todos los documentos obligatorios o información documentada que se debe mantener según ISO 9001: 2015, sin embargo se requeriría la revisión de los mismos para adaptarlos a los nuevos requisitos contenidos en las cláusulas de referencia.

Los seis procedimientos documentados exigidos en ISO 9001:2008 ya no lo son en la nueva versión, sin embargo se mantienen como requisitos a cumplir y están presentes en el SGC, por lo que sería recomendable conservarlos observando los nuevos requisitos de ISO 9001: 2015.

En cuanto a la cobertura de la cláusula 6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades, que tampoco es exigido como procedimiento escrito en la nueva versión, se considera conveniente crear un procedimiento específico por la importancia que el tratamiento del

riesgo tiene en ISO 9001:2015, reformulando completamente el procedimiento P01-04E, existente en el SGC.

4.1.2. Registros requeridos o información documentada a conservarse

Los registros según ISO 9000 (Asociación Brasilera de Normas Técnicas ABNT, 2015), constituyen parte de la información documentada en ISO 9001:2015 y se los distingue con el verbo conservar, como se observa en la Tabla 72.

Tabla 72:

Registros requeridos o información documentada a conservarse ISO 9001:2008, ISO 9001:2015 frente a documentación del SGC de la FCAC

ISO 9001:2008		ISO 9001:2015		Documentación SGC-FCAC	Observaciones
Revisión por la dirección	5.6	Revisión por la dirección	9.3.3 conservar	Acta de revisión por la dirección,	Revisión para determinar cumplimiento de 9.3.3
Capacitación, formación, habilidades y experiencia	6.2.2	Registros de la competencia del personal	7.2 d) conservar	Registros que corresponden al Proceso P07-01, Gestión de Recursos Humanos y sus procedimientos	Revisión para determinar cumplimiento de 7.2
Revisión de requerimientos relacionados con el producto	7.2.2	Revisión de los requisitos para los productos y servicios Revisión de los nuevos requisitos para los productos y servicios	8.2.3.2 conservar	Registros relacionados con los procedimientos: • P02-01ADiseño Curricular pregrado, • P02-01C Diseño Curricular posgrado, • P02-02APrestación del servicio educativo, • P02-02B Control de avances de programas, • P02-02D Ejecución y control del servicio educativo posgrado • P06-02A Registro académico • P06-02B Grados, • P06-02C Control de Asistencia y los	Revisión para determinar cumplimiento de 8.2.3, en la versión 2008, se solicita revisión de requisitos, en la 2015 a más de este registro, otro de revisión de nuevos requisitos, cuando se efectúan cambios en ellos.

CONTINÚA ➡

ISO 9001:2008		ISO 9001:2015		Documentación SGC-FCAC	Observaciones
				relacionados con los procesos: • P03-01 Extensión, • P04-01 Investigación	
Elementos de entrada relacionados con requisitos del producto	7.3.2	Entradas para el diseño y desarrollo	8.3.3 conservar	Subprocesos: • P02-01A Diseño Curricular pregrado, • P02-01C Diseño Curricular posgrado y los relacionados con los procesos: • P03-01 Extensión • P05-01 Desarrollo Estudiantil	Revisar los procedimientos que cumplen con 7.3 en la versión 2008 para verificar ajuste a requisito de 8.3.3 2015
Revisiones de diseño y desarrollo	7.3.4	Controles del diseño y desarrollo	8.3.4 f) conservar	Subprocesos: • P02-01A Diseño Curricular pregrado, • P02-01C Diseño Curricular posgrado y los relacionados con los procesos: • P03-01 Extensión • P05-01 Desarrollo Estudiantil	Revisar los procedimientos que cumplen con 7.3 en la versión 2008 para verificar ajuste a requisito de 8.3.4 2015
Verificación y acción de diseño y desarrollo	7.3.5	Controles del diseño y desarrollo	8.3.4 f) conservar		
Validación y acciones de diseño y desarrollo	7.3.6	Controles del diseño y desarrollo	8.3.4 f) conservar		
	7.3.3	Salidas del diseño y desarrollo	8.3.5 conservar	Registros relacionados con Subprocesos:: • P02-01A Diseño Curricular pregrado, • P02-01C Diseño Curricular posgrado y los relacionados con los procesos: • P03-01 Extensión • P05-01 Desarrollo Estudiantil	Revisar los procedimientos que cumplen con 7.3 en la versión 2008 para verificar ajuste a requisito de 8.3.5 2015
Revisión de cambios de diseño y desarrollo	7.3.7	Cambios del diseño	8.3.6 conservar	Registros relacionados con Subprocesos: • P02-01A Diseño Curricular pregrado, • P02-01C Diseño Curricular posgrado y los	Revisar los procedimientos que cumplen con 7.3 en la versión 2008 para verificar ajuste a requisito de 8.3.6 2015

CONTINÚA ➡

ISO 9001:2008		ISO 9001:2015		Documentación SGC-FCAC	Observaciones
				relacionados con los procesos: • P03-01 Extensión • P05-01 Desarrollo Estudiantil	
Evaluación de selección de proveedores	7.4.1	Determinación y aplicación de criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación	8.4.1 conservar	Registros relacionados con el proceso: • P03-01Extensión • y los procedimientos: • P06-03 Dotación de bienes y servicios pregrado • P06-03D Dotación de bienes y servicios posgrado	En 8.4.1 la exigencia no se limita al registro de evaluación a proveedores, sino que exige evidencia de varias actividades, por lo que se requeriría un procedimiento y los correspondientes registros.
Identificación y trazabilidad (cuando sea requerido)	7.5.3	Trazabilidad, si es requisito	8.5.2 conservar	Registros relacionados con los procedimientos: • P02-02A Prestación del servicio educativo • P02-02B Control de avances de programas • P02-02C Programación Académica • P02-02D Ejecución y control del servicio educativo posgrado y los procesos: • P03-01 Extensión, • P04-01 Investigación • P06-01 Matriculación de Estudiantes • P06-02 Registro Académico	Revisar los procedimientos que cumplen con 7.5.3 versión 2008 para verificar ajuste a 8.5.2
		Control de cambios en la producción o prestación del servicio	8.5.6 conservar	Nuevo registro requerido de cambios no planificados necesarios para la producción o prestación del servicio	Crear nuevo registro
Control de la producción y la prestación del servicio	7.5.1 a)	Información que describa las características del producto	8.5.1 a) disponibilidad de información documentada	Registros relacionados con: • P02-02A Prestación del servicio educativo	Se debería verificar en los procedimientos la existencia de registros con esta información.

CONTINÚA ➡

ISO 9001:2008		ISO 9001:2015		Documentación SGC-FCAC	Observaciones
				• P02-02B Control de avance de programas • P02-02D Ejecución y Control del servicio educativo posgrado • P03-01A Eventos de capacitación • P03-01B Servicios de Consultoría • P03-01C Empleos y Pasantías • P03-01E Seguimiento de Graduados • P04-01A Gestión de Producción Intelectual • P04-01BGestión de Trabajos de Titulación	
Daños sobre productos, propiedad del cliente	7.5.4	Registro de cambios en la propiedad del cliente y notificación al cliente sobre éstos	8.5.3 conservar	Registros relacionados con los procedimientos: • P06-02A Registro • Académico • P06-02B Grados	Revisar que el procedimiento cumpla con 8.5.3:2015
Resultados y normas para calibración y verificación de equipamiento	7.6	Registros de mantenimiento	7.1.5.1 conservar		El SGC mantiene exclusión de esta cláusula de la norma
Control	8.2.2	Programa y resultados de las auditorías internas	9.2.2 f) conservar como evidencia	Registros relacionados con el ´subproceso: P01-04C Auditorías Internas	Revisar que el subproceso cumpla con 8.2.2: 2015
Liberación del producto al cliente	8.2.4	Registros de liberación de productos y servicios	8.6 conservar a) y b)	Registros relacionados con Tratamiento de producto no conforme, Extensión, Apoyo y Desarrollo Integral al Estudiante	Revisar el cumplimiento de los nuevos requisitos de 8.6
No conformidades y medidas tomadas	8.3	Productos y servicios no conformes	8.7.2 conservar	Registros relacionados con el subproceso P01-04F Tratamiento del producto no conforme	Revisar que el subproceso cumpla con 8.7 2015

CONTINÚA ➡

ISO 9001:2008		ISO 9001:2015		Documentación SGC-FCAC	Observaciones
Resultados de las medidas correctivas	8.5.2	Registro de acciones correctivas	10.2.2 conservar como evidencia	Registros relacionados con el subproceso P01-04D Acciones correctivas	Revisar que el subproceso cumpla con 10.2 2015
Resultados de las medidas preventivas	8.5.3		6.1	Registros relacionados con el subproceso P01-04E	Requiere implementación total de 6.1:2015
	8.1	Registros de Seguimiento,,medición, análisis y evaluación	9.1.1 conservar como evidencia	Informe de Desempeño de los procesos, Tablero de Indicadores del SGC	Es un nuevo requerimiento
	8.2.1	Satisfacción del cliente	9.1.2 información	Registros incluidos en el proceso P01-02 Medición de la Satisfacción de Clientes	Se requiere información en general, revisar que los subprocesos cumplan con 9.1.2
	8.4	Análisis de datos (indicadores)	9.1.3 información	Actas de revisión por la dirección donde se revisan los indicadores	Revisar que la información cumpla con 9.1.3

Documentación requerida solamente por ISO 9001, versión 2008

Documentación requerida exclusivamente por ISO 9001:2015

Documentación requerida en las dos versiones

Para determinar los registros con los que cuenta el SGC de la FCAC se requiere revisar los registros referenciados en cada uno de los procedimientos y la correspondiente información existente en la Matriz de Control de Registros. Del análisis efectuado se observa que el SGC de la Facultad cuenta prácticamente con todos los procedimientos en donde deberían estar incluidos los registros que ISO 9001:2015 requiere, que a su vez responden a los que se mantenían bajo la versión 2008, con excepción de los correspondientes a la subcláusula 8.3.5 8.5.6 Control de Cambios, que requieren implementación. Los otros registros nuevos solicitados correspondientes a 8.3.5 y 9.1.1 aun cuando en la versión 2008 no eran obligatorios, se mantienen en la información documentada del SGC. Se requerirá verificar que todos los procedimientos y registros del SGC actual cumplan con todos los nuevos requerimientos de la versión 2015 de la norma para su adaptación total.

Los diferentes registros requeridos para cubrir la cláusula 7.3, se unifican en 8.3.3, 8.3.4 y 8.3.5. Los registros de acciones preventivas, bajo ese nombre no se requieren más en la nueva versión, pero sí es mandatorio cubrir los todos los requerimientos de 6.1 que no

definen un registro específico pero sí toda la implementación del pensamiento basado en el riesgo.

4.1.3. Planes requeridos por la norma

Los planes son también información documentada o documentos con características especiales relativas a procedimientos, recursos asociados, responsables y fechas asignadas, en un símil con el plan de calidad. La Tabla 73 recoge todos los requisitos de la norma en donde se utilizan las palabras plan o planificación.

Tabla 73:
Planes requeridos en ISO 9001:2008, ISO 9001:2015 frente a documentación del SGC de la FCAC

ISO 9001:2008		**ISO 9001:2015**		**Documentación SGC-FCAC ***	**Observaciones**
Planes	Punto en ISO 9001:2008	Planes	Punto en ISO 9001:2015		
Planificación del SGC	5.4.2	Planificación para el SGC	6.1.1 6.3	Incluidos en el subproceso P01-01A Elaboración de plan estratégico y definición de política y objetivos de calidad	Parcialmente cubierto, requiere revisión de requisitos relacionados con 6.3 en su totalidad
		Planificación de acciones para tratar riesgos y oportunidades	6.1.2	Si bien existe una planificación general del SGC, ésta no incluye el abordaje de los riesgos y oportunidades	Requiere implementación total
	5.4.1	Plan para lograr objetivos de la calidad	6.2.2	Incluido en el subproceso P01-01A Elaboración de plan estratégico y definición de política y objetivos de calidad	Parcialmente cubierto, verificar cumplimiento de 6.2.1 y 6.2.2
Plan de Revisión por la Dirección	5.6	Plan de revisión por la Dirección	9.3.1	Incluido en el subproceso P01-01B Revisión por la Dirección	Revisar cumplimiento de 9.3.1
Planificación de la realización del producto	7.1	Planificación y control operacional	8.1	Incluido en los subprocesos	Revisar cumplimiento de 8.1

CONTINÚA ➡

ISO 9001:2008		ISO 9001:2015		Documentación SGC-FCAC *	Observaciones
				• P02-02C Programación Académica • P02-02D Ejecución y control del servicio educativo posgrado y los procesos: • P03-01 Extensión, • P04-01 Investigación • P05-01 Desarrollo Estudiantil	
Planificación del Diseño y Desarrollo	7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	8.3.2	Incluido en los subprocesos: • P02-01A Diseño Curricular pregrado, • P02-01C Diseño Curricular posgrado y los relacionados con los procesos: • P03-01 Extensión • P05-01 Desarrollo Estudiantil	Revisar los procesos que cumplen con 7.3.en la versión 2008 para verificar ajuste a requisitos de 8.3.2; 2015
Planificación de procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora	8.1	Planificación de procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora	9.1.1	Incluido en todos los subprocesos del sistema, ciclo PHVA	Revisión de cumplimiento en todos los procesos de 9.1.1
Plan de Auditorías	8.2.2	Plan de auditorías internas	9.2	Incluido en P01-04C Auditorías Internas	Revisión de cumplimiento de 9.2

Documentación requerida solamente por ISO 9001, versión 2008

Documentación requerida exclusivamente por ISO/ 9001:2015

Documentación requerida en las dos versiones

Efectuado el análisis de los planes requeridos según ISO 9001:2015, se encuentra que el SGC de la Facultad cuenta con los requeridos que encuentran su correspondencia con ISO 9001:2008, que podrían necesitar adaptaciones específicas para los requerimientos de la ISO 9001:2015. Adicionalmente cuenta parcialmente con el plan para lograr objetivos de calidad solicitado en la nueva versión en 6.2.2 y requiere la implementación total de Planificación de acciones para tratar riesgos y oportunidades solicitado en 6.1.2 de esa misma versión.

4.1.4. Procesos y/o sistemas de medición, análisis y mejora SMAM requeridos

Un proceso constituye un "conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan que transforma elementos de entrada en elementos de salida, en tanto que el sistema se refiere a un "conjunto de elementos interrelacionados o que actúan", la medición, al "proceso que se sigue para determinar un valor" y la mejora tiene que ver con "actividades para aumentar el desempeño" (Asociación Brasilera de Normas Técnicas ABNT, 2015). La Tabla 74 permite relacionar todas las cláusulas de la Norma en estudio en sus dos versiones, en donde se encuentran como requisitos procesos o sistemas de medición, análisis y mejora.

Tabla 74:

Procesos y/o sistemas de medición análisis y mejora SMAM requeridos en ISO 9001:2008, ISO 9001:2015 frente a documentación del SGC de la FCAC

ISO 9001:2008		ISO 9001:2015		Documentación SGC-FCAC *	Observaciones
Procesos obligatorios/SMAM	Punto en ISO 9001:2008				
		Conocimiento de la organización y su contexto	4.1	Proceso P01-01A Elaboración del plan estratégico	Verificación de cumplimiento de 4.1
		Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas SMAM	4.2	Proceso P01-02 Medición de la Satisfacción de Clientes	Verificación de cumplimiento de 4.2
Comunicación interna	5.5.3	Comunicación	7.4	Proceso P01-03 Comunicación Interna	Verificación de cumplimiento de 7.4
Revisión por la Dirección	5.6	Revisión por la Dirección	9.3	Subproceso P01-01B	Verificación de Cumplimiento de 9.3
Producción del servicio (Plan de Calidad)	7.1	Planificación y control operacional	8.1	Procesos: • P02-02 Ejecución y control del servicio educativo • P03-01 Extensión, • P04-01 Investigación, • P05-01 Desarrollo estudiantil	Verificación de cumplimiento de 8.1

CONTINÚA ➡

ISO 9001:2008		ISO 9001:2015		Documentación SGC-FCAC *	Observaciones
Procesos relacionados con el Cliente	7.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	8.2.2	Procesos: • P02-01 Diseño e Innovación Curricular • P02-02 Ejecución y control del servicio educativo • P03-01 Extensión • P04-01 Investigación, • P05-01 Desarrollo estudiantil	Verificación de cumplimiento de 8.2.2
Diseño y desarrollo	7.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	8.3	Procesos: • P02-01 Diseño e Innovación Curricular • P03-01 Extensión • P05-01 Desarrollo Estudiantil	Verificación de cumplimiento de 8.3
Compras	7.4	Control de los productos y servicios suministrados externamente	8.4	Procesos: • P03-01 Extensión • Subprocesos: • P06-03C Dotación de Bienes y Servicios pregrado • P06-03D Dotación de Bienes y Servicios posgrado	Verificación de cumplimiento de 8.4
Producción del servicio	7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	8.5.1	Subprocesos: • P02-02A Prestación del servicio educativo • P02-02B Control de avances de programas • P02-02D Ejecución y Control del servicio educativo posgrado • P06-02C Control de Asistencia	

CONTINÚA

ISO 9001:2008		ISO 9001:2015		Documentación SGC-FCAC *	Observaciones
				Procesos: • P03-01 Extensión • P04-01 Investigación	
Validación del proceso de producción y prestación del servicio	7.5.2	Control de la producción y prestación del servicio	8.5.1 párrafo 2 g)	Subprocesos: • P02-02D Ejecución y Control del servicio educativo posgrado Proceso: • P03-01 Extensión	Verificación de cumplimiento de 7.5.2
Metrología	7.6	Recursos de seguimiento y medición	7.1.5	No existen procesos en el SGC que cumplan con este punto	El SGC tiene exclusión de esta cláusula
Medición, análisis y mejora, SMAM para determinar conformidad del producto, asegurarse de la conformidad del SGC y mejora continua de la eficacia del SGC	8.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1.3	Subproceso P01-01 B Revisión por la Dirección	Verificación de cumplimiento de 9.1.3
Satisfacción del cliente SMAM	8.2.1	Satisfacción del cliente SMAM	9.1.2	Proceso P01-02 Medición de la Satisfacción de Clientes	Verificación de cumplimiento de 9.1.2
Auditoría Interna SMAM	8.2.2	Auditoría Interna SMAM	9.2	Subproceso P01-04C Auditorías Internas	Verificación de cumplimiento de 9. 2
Seguimiento y medición de los procesos SMAM	8.2.3	Generalidades SMAM	9.1.1	Subproceso P01-04C Auditorías Internas	Verificación de cumplimiento de 9.1.1
Seguimiento y medición de los productos SMAM	8.2.4	Liberación de los productos y servicios SMAM	8.6.	Relacionado con tratamiento de Producto No Conforme.	Revisión del procedimiento
Control del Producto no conforme SMAM	8.3	Control de los elementos de salida del proceso, productos y servicios no	8.7	Subproceso P01-04F Tratamiento del producto no conforme	Verificar cumplimiento de 8.7

CONTINÚA ➡

ISO 9001:2008		ISO 9001:2015		Documentación SGC-FCAC *	Observaciones
		conformes SMAM			
Análisis de datos SMAM	8.4	Análisis y evaluación SMAM	9.1.3	• Informes de desempeño de los procesos, • Proceso P01-01B Revisión por la Dirección • Proceso P05-01 Desarrollo Estudiantil	Verificar cumplimiento de 9.1.3
Mejora continua SMAM	8.5.1	Mejora continua SMAM	10.3	Subprocesos P01-04D Acciones correctivas P01-04E Acciones Preventivas Proceso P05-01 Desarrollo Estudiantil	Verificar cumplimiento de 10.3
Acción correctiva SMAM	8.5.2	No conformidad y acción correctiva SMAM	10.2	Subproceso P01-04D Acciones correctivas	Verificar cumplimiento de 8.5.2
Acción preventiva SMAM	8.5.3				Ya no se requiere cumplir con este requerimiento
		Acciones para tratar riesgos y oportunidades SMAM	6.1	Subproceso P01-04E Acciones Preventivas	Se requiere la implementación total de este proceso para el cumplimiento de 6.1

El SGC de la Facultad cuenta con la mayoría de procesos y sistemas de medición, análisis y mejora requeridos por ISO 9001:2015, sin embargo debe sistematizar los de conocimiento de la organización y su contexto, comprensión de necesidades y expectativas de partes interesadas, además de implementar un proceso para definir acciones para tratar riesgos y oportunidades, puesto que el subproceso P01-04E Acciones Preventivas, cubre sólo una parte mínima de requisitos a cubrirse en la cláusula 6.1 de la nueva versión.

4.2. ANÁLISIS DETALLADO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA FCAC, BRECHAS DETECTADAS PARA CUMPLIR CON LOS NUEVOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 Y PROPUESTAS PARA CERRARLAS



Figura 38: Estructura de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

Fuente: (Zambrano Sandoval & Flores Ferrel, 2010)

4.2.1. Manual de Calidad

Ya no es un requisito en ISO 9001:2015 por lo que podría suprimirse. Sin embargo debido a que posee algunos contenidos que sí constituyen requisitos según la norma, como son el alcance, la política de calidad, los objetivos de calidad, los procesos del sistema de gesitón, convendría mantenerlo como información documentada, en respuesta a lo mencionado, un ejemplo de cómo podría quedar constituido cumpliendo con los nuevos requisitos se adjunta. Ver Anexo 1.

4.2.2. Alcance del sistema de gestión de calidad

El último certificado emitido por ICONTEC, el 9 de Enero del 2015, referido en el Capítulo 3 presenta un alcance incompleto de los servicios cubiertos por la certificación.

Para efectos del análisis y contrastación con los requisitos de la norma, se tomará como base el alcance expresado en el Manual de Calidad Edición 14 (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables PUCE, 2013) que es el más completo, aun cuando no contiene actualizada la oferta académica y es el siguiente:

El sistema de gestión de la calidad de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la PUCE comprende todos los procesos operativos y de apoyo que se relacionan con la prestación de los servicios de educación para otorgarles títulos de:

Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A. Contador Público Autorizado (Art. 14 Reglamento General de Grados)

Ingeniero Comercial de conformidad con el Art. 15 Reglamento General de Grados PUCE.

Magíster en Administración de Empresas con mención en Gerencia de la Calidad y Productividad; con Normas ISO; RCP.S13.No. 432.10 – Sesión del 27 de Septiembre del 2010.

Además, se incluyen los servicios de extensión de consultoría y capacitación que la FCAC brinda dentro de su campo de acción, según lo estipulado por la Pontifica Universidad Católica del Ecuador a través de la Dirección General Académica.

Tabla 75:

Análisis del alcance del SGC de la FCAC frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015

Nuevos requisitos de la Cláusula 5.2. ISO 9001:2015	**Contenido de los Requisitos** (ISO, 2015)	**Cumplimiento**	**Observaciones**
4.3 Párrafo 1	La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance	Parcial	Los límites del SGC mencionados en el alcance cubren todos los procesos operativos y de apoyo para prestar los servicios educativos de pregrado y posgrado, y los servicios de extensión de consultoría y capacitación. No se están incluyendo todas las actividades vinculadas con la colectividad que la FCAC realiza, en particular lo relativo a proyectos de Acción Social y Bolsa de Empleos y Pasantías.
4.3 Párrafo 2	Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:		
4.3.Párrafo 2 a)	a) las cuestiones externas e internas	NO	No se mencionan explícitamente las cuestiones externas ni internas en el alcance referido.
4.3.Párrafo 2 b)	b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes	Parcial	No se hace alusión a los requisitos de las partes interesadas, que en este caso serían los estudiantes de pregrado, de posgrado, exalumnos, autoridades de la Universidad y las organizaciones y comunidad en general a las que se prestan los servicios de vinculación con la colectividad, consultoría, capacitación, centros de servicio gratuitos, bolsa de empleos y pasantías.
4.3.Párrafo 2 c)	c) los productos y servicios de la organización	Parcial	Faltaría incluir los centros de servicio gratuitos que provienen de proyectos de acción social y los servicios de Bolsa de Empleos y Pasantías que buscan

CONTINÚA ➡

Nuevos requisitos de la Cláusula 5.2. ISO 9001:2015	**Contenido de los Requisitos** (ISO, 2015)	**Cumplimiento**	**Observaciones**
			garantizar las prácticas preprofesionales de los alumnos.
4.3 Párrafo 3	La organización debe aplicar todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.	SI	Se aplican todos los requisitos con excepción de 7.1.5 referentes a seguimiento y medición para evidenciar la conformidad de los productos y servicios para los requisitos especificados, pues para los servicios que oferta la FCAC no aplica trazabilidad de mediciones ni de instrumentos que necesiten verificarse o calibrarse.
4.3 Párrafo 5	La conformidad con esta Norma Internacional sólo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente.	SI	El que no aplique el requisito 7.1.5 mencionado no afecta la capacidad de la FCAC para asegurarse de la conformidad de los servicios que ofrece.

Del análisis efectuado se deduce que para que el alcance cubra todos los requisitos de 4.3, se lo debe modificar. Una propuesta de redacción sería la de la Tabla 76:

Tabla 76:

Propuesta de alcance del SGC para la FCAC conforme a ISO 9001:2015

El sistema de gestión de la calidad de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la PUCE busca responder al entorno del sector de educación superior del país y a las necesidades y expectativas de los estudiantes de pregrado, posgrado, exalumnos, autoridades de la Universidad, organizaciones y comunidad en general.

Cubre todos los procesos operativos y de apoyo que se relacionan con la prestación de los servicios de educación de pregrado para las carreras de:

- Administración de Empresas, con el título de Licenciado en Administración de Empresas, (Reglamento de Armonización de la Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grados Académicos que confieren las Instituciones de Educación Superior Codificado Anexo b) Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grados Académicos según nivel de formación pág. 15)
- Contabilidad y Auditoría con el título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, (Reglamento de Armonización de la Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grados Académicos que confieren las Instituciones de Educación Superior Codificado. Anexo b) Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grados Académicos según nivel de formación pág. 15)

Y la prestación de servicios de educación de posgrado para el programa de Maestría en Administración de Empresas con mención en Gerencia de la Calidad y Productividad; con Normas ISO; RCP.S13.No. 432.10 – Sesión del 27 de Septiembre del 2010, con el título de Magíster en Administración de Empresas con mención en Gerencia de la Calidad y Productividad. Anexo b) Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grados Académicos según nivel de formación pág. 27.

Además, se incluyen los servicios de vinculación con la colectividad: capacitación consultoría, prácticas preprofesionales e inserción laboral, centros de servicios de acción social gratuitos, que la FCAC brinda dentro del campo de la Administración, según lo estipulado por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a través de los organismos correspondientes.

Se aplican todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, con excepción de 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición, lo que no afecta la capacidad de la organización para asegurarse de la conformidad con los servicios que ofrece.

En una forma sintetizada se podría expresar así:

"Diseño y prestación de servicios de educación de pregrado y posgrado y servicios de vinculación con la colectividad: consultoría, capacitación prácticas preprofesionales, inserción laboral, centros de servicios de acción social gratuitos, dentro del campo de la Administración".

4.2.3. Política de calidad

La política de calidad vigente menciona lo siguiente:

> "Desarrollar con calidad las funciones sustantivas de la educación superior: formación, investigación y vinculación con la colectividad, dirigida a la satisfacción de las partes interesadas y a la formación integral de profesionales competentes y emprendedores, con sentido de responsabilidad social, con un compromiso de mejora continua atendiendo las necesidades de desarrollo local, regional y nacional." (CDO, Revisión por la Dirección, 2014)

Tabla 77:

Análisis de la Política de Calidad del SGC de la FCAC frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015

Nuevos requisitos de la Cláusula 5.2. ISO 9001:2015	Contenido de los Requisitos	Cumplimiento	Observaciones
5.2.2 Párrafo 1 a)	La política de calidad debe estar disponible como información documentada	SI	Se encuentra disponible en el sistema de soporte informático http://www.virtualtic.mobi/BETA3 para todos los usuarios internos del sistema: autoridades, responsables de procesos, auditores. Se la ubica también dentro del Manual de Calidad.
5.2.2 Párrafo 1 c)	La política de calidad debe estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según sea apropiado	NO	No se encuentra disponible para todas las partes interesadas pertinentes.

La política actual cumple con 5.2, es coherente con el alcance del SGC de acuerdo al ajuste propuesto, por lo que no requiere modificación, pero requiere mayor difusión, para lo que se sugiere utilizar:

- la página web de la Facultad: www.fcacpuce.ec, para llegar a todas la partes interesadas.
- las redes sociales: Facebook y Twitter de la Facultad.

4.2.4. Objetivos de calidad

Tabla 78:

Análisis de los Objetivos de Calidad del SGC de la FCAC frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015

Nuevos requisitos de la Cláusula 6.2 ISO 9001:2015	Contenido de los Requisitos	Cumplimiento	Observaciones
6.2.1 Párrafo 1 c)	los objetivos de calidad deben tener en cuenta los requisitos aplicables	SI	Los objetivos de calidad de la FCAC son los mismos que los objetivos estratégicos, pero referidos a cada semestre o período académico. Se cuenta con 4 objetivos estratégicos, cuyo alcance se viabiliza a través de la ejecución de los POAS y PMs.
6.2.1 Párrafo 1 d)	ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente	SI	Son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios pues contribuyen al cumplimiento de los requisitos legales al apuntar a la acreditación de las carreras que es un requisito establecido por el CES para garantizar la permanencia de las carreras en el sector de educación superior. Contribuyen también al aumento de la satisfacción del cliente al procurar la mejora de todos los servicios que oferta la Facultad
6.2.1 Párrafo 1 e)	ser objeto de seguimiento	SI	Son objeto de seguimiento semestral, a través de vigilancia al avance de los Planes Operativos POAS y de Planes de Mejora PM
6.2.1 Párrafo 1 f)	ser comunicados	NO	No se han comunicado los objetivos de calidad vigentes, exclusivamente los objetivos estratégicos. Se puede hacer una difusión interna a través del soporte informático del SGC http://www.virtualtic.mobi/BETA3, pero hasta la fecha de este estudio, no se encuentran actualizados en el sistema. No se los ubica tampoco en la página web de la FCAC o en las redes sociales.
6.2.1 Párrafo 1 g)	ser actualizados según sea apropiado	NO	No han sido actualizados en el SGC hasta la fecha del estudio

Nuevos requisitos de la Cláusula 6.2 ISO 9001:2015	Contenido de los Requisitos	Cumplimiento	Observaciones
6.2.1 Párrafo 2	la organización debe conservar información documentada sobre los objetivos de la calidad	SI	La información existe en archivos electrónicos que pertenecen al SGC.
6.2.2 Párrafo 1	cuando se hace la planificación para lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:		
6.2.2 Párrafo 1 a)	lo que se va a hacer	SI	En los POAS y PM se establecen las actividades a desarrollarse
6.2.2 Párrafo 1 b)	qué recursos se requerirán	Parcial	En el formato que se utiliza para los POAS y PMs se encuentran columnas para registrar los recursos adicionales a los que normalmente cuenta la FCAC para ejecutar las actividades, pero no se evidencia que estas columnas hayan sido llenadas
6.2.2 Párrafo 1 c)	quién será responsable	SI	Para cada uno de los POAS y PMs e incluso para cada actividad se define un responsable y se lo identifica con la cédula de identidad.
6.2.2 Párrafo 1 d)	cuándo se finalizará	SI	Cada actividad tiene una fecha de inicio y fin.
6.2.2 Párrafo 1 e)	cómo se evaluarán los resultados (ISO, 2015)	SI	Se solicita una actualización semestral del avance de los POAS y PMs y se piden evidencias de la ejecución de cada actividad.

La documentación requerida para cumplir con 6.2 existe en el Plan Estratégico de la Facultad y Planes Operativos (POA) y Planes de Mejora (PM) relacionados, pero se requiere modificar el objetivo referente a la recertificación del SGC, puesto que ya se alcanzó, añadir un objetivo adicional referente a promoción de la oferta académica y servicios de vinculación de la Facultad, difundir todos los objetivos de calidad vigentes en los diferentes medios a disposición, establecer indicadores para cada objetivo y ligar su nivel de cumplimiento a los Planes Operativos y de Mejora que a su vez deben estar actualizados y respaldados con evidencias para el cumplimiento total de 6.2.

Los objetivos de calidad propuestos son los que se muestran en la Tabla 79.

Tabla 79:

Objetivos de calidad propuestos

1. Certificar el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015
2. Acreditar las carreras y programas que actualmente se ofertan en la Facultad
3. Rediseñar las carreras existentes y diseñar nuevas carreras y programas
4. Incrementar la oferta de programas de vinculación con la colectividad (extensión)
5. Promocionar la oferta académica y los servicios de vinculación que oferta la Facultad

La propuesta completa para la mejora en la presentación de estos objetivos de calidad, con las recomendaciones indicadas, se observa en el Anexo 3 Información documentada (Documentos y Registros relevantes).

4.2.5. Procesos

La estructura propuesta del SGC de la Facultad se la puede observar en el Mapa de Procesos adaptado al cumplimiento de la versión 2015 de la norma ISO 9001.

MAPA DE PROCESOS

P01
GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE CALIDAD

P01-01 Gestión Estratégica	P01-02 Medición de la Satisfacción de Clientes	P01-03 Comunicación	P01-04 Gestión de Calidad
P01-01A Planificación Estratégica y Operativa	P01-02A Revisión de Necesidades y Expectativas de Clientes Pregrado	P01-03A Comunicación	P01-04A Creación y Control de Información Documentada
P01-01B Revisión por la Dirección	P01-02B Revisión de Necesidades y Expectativas de Clientes Posgrado		P01-04B Auditorías Internas
	P01-02C Revisión de Necesidades y Expectativas de clientes de Vinculación con la Colectividad		P01-04C Acciones Correctivas
	P01-02D Revisión de Necesidades y Expectativas de otras partes interesadas		P01-04D Tratamiento de Riesgo
	P01-02E Monitoreo de Satisfacción de Estudiantes Pregrado		P01-04E Tratamiento de elementos de salida no conforme
	P01-02F Monitoreo de Satisfacción de Estudiantes Posgrado		
	P01-02G Monitoreo de Satisfacción de clientes de Vinculación con la Colectividad		
	P01-02H Monitoreo de Satisfacción de otras partes interesadas		

SOCIEDAD — NECESIDADES

P02
GESTIÓN ACADÉMICA

P02-01 Diseño e Innovación Curricular	P02-02 Ejecución y Control del Servicio Educativo
P02-01A Diseño Curricular Pregrado	P02-02A Programación Académica
P02-01C Diseño Curricular Posgrado	P02-02B Prestación y control del servicio educativo pregrado
	P02-02C Ejecución y Control del Servicio Educativo Posgrado

P03
VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD

P03-01
Vinculación con la Colectividad

P03-01A Eventos de capacitación y encuentros y seminarios	P03-01D Prácticas Pre profesionales e Inserción Laboral
P03-01B Servicios de consultoría	P03-01E Vinculación con la Colectividad (Acción Social)
P03-01C Proveedores vinculación con la colectividad	

P04
INVESTIGACIÓN

P04-01
Investigación

P04-01A Gestión de producción intelectual
P04-01B Gestión del Proceso de Titulación

SOLUCIONES ADMINISTRATIVAS — SOCIEDAD

P05
APOYO Y DESARROLLO INTEGRAL AL ESTUDIANTE

P05-01 Formación Integral	P05-02 Gestión de Reclamos
P05-01A Tutorías Académicas	P05-02A Solución de Reclamos de Pregrado
P05-01B Asesoría en Emprendimiento	P05-02B Solución de Reclamos de Posgrado
P05-01C Promoción de actividades complementarias	

P06
GESTIÓN DE SECRETARÍA

P06-1 Matriculación de Estudiantes	P06-02 Registro Académico	P06-03 Logística
P06-01A Matrículas Pregrado	P06-02A Registro académico pregrado	P06-03A Infraestructura, soporte tecnológico y otros recursos físicos
P06-01B Inscripciones y Matrículas Posgrado	P06-02B Grados	P06-03B Dotación de suministros y materiales pregrado
P06-01C Ampliaciones, retiros y cambios	P06-02C Control de Asistencia	P06-03C Dotación de bienes y servicios posgrado

P07
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

P07-01
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

P07-01A Reclutamiento y Selección de Docentes
P07-01B Gestión de los Estudiantes asignados a proyectos
P07-01C Evaluación del Personal de Pregrado
P07-01D Evaluación del Personal de Posgrado
P07-01E Capacitación del Personal y Gestión de Conocimientos Organizativos

Figura 39: Mapa de Procesos ISO 9001:2015

La propuesta del Mapa de Procesos adaptado al cumplimiento de la versión 2015, conserva todos los macroprocesos y procesos del mapa vigente del SGC, dentro de los cuales Gestión Estratégica incluye a todos los gerenciales y estratégicos, los procesos misionales corresponden a Gestión Académica, Vinculación con la Colectividad e Investigación y, los procesos de apoyo están conformados por Apoyo y Desarrollo Integral al Estudiante, Gestión de Secretaría y Gestión del Talento Humano.

Se establecen diferencias exclusivamente en los que respecta a subprocesos de la siguiente manera:

- Se incluyen dos subprocesos referentes a la revisión de necesidades y expectativas de los servicios relacionados con el proceso de Vinculación con la Colectividad y necesidades y expectativas de graduados y otras partes interesadas, respondiendo a las nuevas exigencias de la norma ISO 9001 2015 de incorporar a estas partes dentro del SGC (Cláusula 4.2),

- Se añaden dos subprocesos más relacionados con el monitoreo de satisfacción de los anteriores. El proceso de Monitoreo de satisfacción de clientes de vinculación con la colectividad responde a la consideración de que todos los servicios de vinculación se incluyen dentro del nuevo alcance propuesto para el SGC, incluido Acción Social y a la conveniencia de mantener una estructura unificada para todo el portafolio,

- Se adiciona un subproceso que forma parte de las actividades de vinculación con la colectividad referente a proveedores de estos servicios para ser consecuentes con la importancia que la nueva versión de la norma da al control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (Cláusula 8.4),

- Se cambia la localización del subproceso de Acción Social del proceso de Apoyo y desarrollo integral del estudiante al de Vinculación con la Colectividad debido a que forma parte de todo el portafolio de servicios a externos que proporciona la Facultad,

- Se eliminan los subprocesos de Soporte Estadístico y Financiamiento de Posgrados que formaban parte del Proceso de Gestión Estratégica y el subproceso de Aulas Virtuales dentro del Proceso Gestión de Secretaría, por no encontrarse vigentes como

desde hace algún tiempo atrás, como subprocesos independientes, sino formar parte de los demás como actividades.

La estructura general de los procesos que mantiene el SGC de la Facultad puede observarse en las caracterizaciones que forman parte del Manual de Calidad (ver Anexo 1Manual de Calidad). Efectuado el análisis que se aprecia en la Tabla 80 se encuentra que esta estructura responde a la totalidad de los requisitos de la nueva versión, con la excepción de la determinación de riesgos y oportunidades por proceso que se lo efectuaba parcialmente con las acciones preventivas.

Tabla 80:

Análisis de la estructura de los procesos del SGC de la FCAC frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015

Nuevos requisitos de la Cláusula 4.4 ISO 9001:2015	Contenido de los Requisitos	Cumplimiento	Observaciones
4.4.Párrafo 2 a)	La organización debe determinar los elementos de entrada requeridos y los elementos de salida esperados de los procesos	SI	Todas las caracterizaciones identifican elementos de entrada requeridos y salida esperados
4.4 Párrafo 2 e)	La organización debe determinar la asignación de responsabilidades y autoridades para esos procesos	SI	Se identifican responsables y autoridades en las caracterizaciones y en cartas de asignación de esas responsabilidades
4.4 Párrafo 2 f)	La organización debe determinar los riesgos y oportunidades y planificar e implementar las acciones adecuadas para tratarlos	Parcial	Al establecer acciones preventivas se establecen algunos riesgos relacionados pero son esporádicas y no todos los procesos cuentan con acciones preventivas establecidas.
4.4 Párrafo 3	La organización debe mantener información documentada necesaria para apoyar la operación de los procesos y retener la información documentada en la medida necesaria para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado (ISO/TC 176, 2015)	SI	Se mantienen las caracterizaciones de los procesos y los procedimientos detallados que la organización requiere para su funcionamiento

La determinación de los riesgos y las oportunidades se lo incluye como actividad de cada uno de los subprocesos.

4.2.6. Inventario de procesos del SGC de la FCAC adaptado al cumplimiento de ISO 9001:2015

El inventario de procesos propuesto en la Tabla 81 responde al mapa de procesos diagramado anteriormente y en este inventario se aprecian los 7 macroprocesos, 14 procesos y 47 subprocesos que los componen con las correspondientes cláusulas específicas de ISO 9001:2015 que se cubren.

Tabla 81:

Inventario de Procesos adaptado a ISO 9001:2015

MACROPROCESOS		PROCESOS		SUBPROCESO		ISO 9001:2015	RESPONSABLE
CODIGO	NOMBRE	CODIGO	NOMBRE	CODIGO	NOMBRE		
P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-01	Gestión Estratégica	P01-01A	Planificación Estratégica , Operativa,	4.1/ 5.2 /6/7.5.1/10.1	Decano
				P01-01B	Revisión por la Dirección	9.1.1/9.1.3/9.3/10.3	Decano
		P01-02	Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	P01-02A	Revisión de necesidades y expectativas de clientes pregrado	4.2/5.1.2 /8.2.2/ 8.2.3/8.3.3/8.5.5	AEA/Coordinador de Estudiantes
				P01-02B	Revisión de necesidades y expectativas de clientes posgrado	4.2/5.1.2 /8.2.2/ 8.2.3/8.3.3/8.5.5	Asistente de Posgrados
				P01-02C	Revisión de necesidades y expectativas de clientes de Vinculación con la Colectividad	4.2/5.1.2 /8.2.2/ 8.2.3/8.3.3/8.5.5	Coordinador de Vinculación con la Colectividad
				P01-02D	Revisión de necesidades y expectativas de graduados y otras partes interesadas	4.2/5.1.2 /8.2.2/ 8.2.3/8.3.3/8.5.5	Responsable de monitoreo de graduados y otras partes interesadas
				P01-02E	Monitoreo de satisfacción de estudiantes pregrado	8.5.1/ 9.1.2	AEA
				P01-02F	Monitoreo de satisfacción de estudiantes posgrado	8.5.1/ 9.1.2	Asistente de Posgrados
				P01-02G	Monitoreo de satisfacción de clientes de Vinculación con la Colectividad	8.5.1/ 9.1.2	Coordinador de Vinculación con la Colectividad
				P01-02H	Monitoreo de satisfacción de graduados y otras partes interesadas	8.5.1/ 9.1.2	Responsable de monitoreo de otras partes interesadas
		P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	5.3/ 7.4/ 8.2.1	Coordinador de Comunicación
		P01-04	Gestión de Calidad	P01-04A	Creación y Control de la Información Documentada	7.5.2/7.5.3	CDO
				P01-04B	Auditorías Internas	9.1.1/9.2	CDO
				P01-04C	Acciones correctivas	10.1,10.2	CDO
				P01-04D	Tratamiento de Riesgos y Oportunidades	6.1	CDO
				P01-04E	Tratamiento de productos, servicios y elementos de salida no conforme	8.6/8.7	CDO
P02	Gestión Académica	P02-01	Diseño e innovación curricular	P02-01A	Diseño Curricular pregrado	8.2.2/8.2.3/8.2.4/8.3	Coordinador Académico Pregrado
				P02-01B	Diseño Curricular posgrado	8.2.2/8.2.3/8.2.4/8.3	Coordinador Académico Posgrado
		P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02A	Programacion Académica	8.1/8.5.2/8.5.6	Responsable del Proceso de Programación Académica
				P02-02B	Prestación del Servicio Educativo de Pregrado	8.2.3/8.5.1/8.5.2/8.5.6	Responsable del Proceso de Prestación y Control del Servicio Educativo
				P02-02C	Prestación del servicio educativo posgrado	8.2.3/8.1/8.5.1/8.5.2/8.5.6	Responsable Prestación del servicio educativo Postgrado

CONTINÚA

PROCESOS		SUBPROCESO		ISO 9001:2015	RESPONSABLE
CODIGO	NOMBRE	CODIGO	NOMBRE		
P03-01	Vinculación con la Colectividad	P03-01A	Eventos de capacitación,encuentros y seminarios	8.1/8.2/8.3/8.4/8.5/8.6	Coordinador de Vinculación con la Colectividad
		P03-01B	Servicios de consultoría	8.1/8.2/8.3/8.4/8.5/8.6	Coordinador de Vinculación con la Colectividad
		P03-01C	Proveedores vinculación con la colectividad	8.4	Coordinador de Vinculación con la Colectividad
		P03-01D	Prácticas Preprofesionales e Inserción Laboral	8.1/8.2/8.3/8.5/8.6	Responsable de Prácticas Preprofesionales e Inserción Laboral
		P03-01E	Vinculación con la Colectividad (Acción Social)	8.1/8.2/8.3/8.5/8.6	Coordinador de Acción Social
P04-01	Investigación	P04-01A	Gestión de producción intelectual	8.1/8.2/8.5.1/8.5.2./8.5.5/ 8.5.6	Coordinador de Investigación
		P04-01B	Gestión del Proceso de Titulación	8.1/8.2.2/8.2.3/8.5.1/8.5.2 /8.5.5	Responsable de la Unidad de Titulación
P05-01	Desarrollo estudiantil	P05-01A	Turorías académicas	8.1/8.2/8.3/8.5/8.6	Coordinador de Tutorías
		P05-01B	Asesoría en Emprendimiento	8.1/8.2/8.3/8.5/8.6	Coordinador de Emprendimiento
		P05-01C	Promoción de actividades complementarias	8.2.1/8.4	Coordinador de Estudiantes
P05-02	Gestión de reclamos	P05-02A	Solución de reclamos de pregrado	2	Subdecano
		P05-02B	Solución de reclamos de posgrado	8.2.1.	Coordinador de Posgrados
P06-01	Matriculación de estudiantes	P06-01A	Matrículas pregrado	8.2/8.5.2	Secretario de la FCAC
		P06-01B	Inscripciones y Matrículas posgrado	8.2/8.5.2	Asistente de Posgrados
		P06-01C	Ampliación, cambios y retiros	8.2/8.5.2	Secretario de la FCAC
P06-02	Registro académico	P06-02A	Registro académico pregrado	8.2/8.5.2/8.5.3/8.5.4/8.5.5	Secretario de la FCAC
		P06-02B	Grados	8.2/8.5.2/8.5.3/8.5.4/8.5.5	Secretario de la FCAC
		P06-02C	Control de asistencia	8.5.1/8.5.2	Secretario de la FCAC
P06-03	Logística	P06-03A	Infraestructura, soporte tecnológico y otros recursos fisicos	7.1.1/7.1.3/7.1.4	Secretario de la FCAC
		P06-03B	Dotación de suministros y materiales pregrado	7.1.1/7.1.3/7.1.4/8.4	Secretario de la FCAC
		P06-03C	Dotación de bienes y servicios posgrado	7.1.1/7.1.3/7.1.4/8.4	Asistente de Posgrados
P07-01	Gestión de Recursos Humanos	P07-01A	Reclutamiento y selección de docentes	7.1.2	Responsable de RRHH
		P07-01B	Gestión de estudiantes asignados a proyectos	7.1.2	Responsable de RRHH
		P07-01C	Evaluación de personal pregrado	7.2/7.3	Responsable de RRHH
		P07-01D	Evaluación de personal posgrado	7.2/7.3	Programador de Posgrados
		P07-01E	Competencia, Capacitación y Concientización del personal y gestión de conocimientos organizativos	7.2/7.3	Responsable de RRHH

4.2.7. Análisis de macroprocesos, procesos, subprocesos y procedimientos

4.2.7.1. Macroproceso P01 Gestión Estratégica y de Calidad

4.2.7.1.1. Proceso PO1-01 Gestión Estratégica

El proceso cubre lo correspondiente a la Planificación Estratégica y Operativa de la FCAC por lo que tiene que ver con las cláusulas, 4. Contexto de la organización, 6. Planificación para el sistema de gestión de calidad y 10.1 Mejora, generalidades. Igualmente abarca lo respectivo a la revisión que se efectúa por parte de la Dirección del SGC y sus procesos incluyendo las cláusulas relacionadas con Seguimiento, medición análisis y evaluación, Generalidades 9.1.1, Análisis y evaluación 9.1.3, Revisión por la Dirección 9.3 y 10.3 Mejora continua.

4.2.7.1.1.1. Subproceso P01-01A Elaboración del Plan Estratégico y Definición de Política

El subproceso comprende todas las actividades referentes al proceso de Planificación estratégica y operativa de la Facultad, desarrollando un diagnóstico del contexto interno y externo de la FCAC y determinando quienes son las partes interesadas.. En la Tabla 82 se destacan exclusivamente los nuevos requisitos añadidos en la versión 2015, verificando su cumplimiento en el SGC actual de la FCAC.

Tabla 82:

Análisis de la estructura del subproceso P01-01A Elaboración de Plan Estratégico y Operativo, definición de política y objetivos de calidad frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
4.1	4.1 Párrafo 1	La organización debe determinar las cuestiones externas e internas para su propósito y dirección estratégica que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC	SI	Se efectúa el análisis del entorno interno y externo en el documento de Diagnóstico Estratégico
	4.1 Párrafo 2	La organización debe realizar el seguimiento y revisión de las cuestiones externas e internas	Parcial	El Diagnóstico Estratégico se actualiza cada vez que se revisa el Plan Estratégico, cada 2 años. No se ha efectuado una última actualización.
	Nota 1	Las cuestiones pueden incluir factores positivos y negativos o condiciones para su consideración	SI	El Diagnóstico Estratégico recopila información sobre oportunidades y amenazas
	Nota 2	El conocimiento externo puede verse facilitado al considerar el entorno legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional,	SI	• El Diagnóstico estratégico externo, recaba información de los diferentes elementos del entorno. • Los estudios de pertinencia y prospectiva de las carreras ofrecen un estudio bastante completo del entorno. • Se puede utilizar el análisis PEST, Modelo de 5 Fuerzas de

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
		nacional, regional o local		Porter y una Matriz del Perfil Competitivo. La información se puede sintetizar en las matrices POAM; EFE[7], FODA en donde se identifican claramente las oportunidades y las amenazas o riesgos a los que está expuesta la organización.
	Nota 3	Se pueden considerar cuestiones relativas a los valores, los conocimientos y el desempeño de los procesos para el conocimiento interno de la organización	SI	• A fin de recolectar información sobre el ambiente interno se puede utilizar información proveniente del Informe de Autoevaluación de Carreras, de resultados de la aplicación de encuestas de clima laboral, de indicadores del SGC, etc. • Igualmente la información se puede sintetizar en las matrices PCI y EFI identificándose fortalezas y debilidades de la organización.
5.2	Política de calidad	_	SI	Se efectúan revisiones periódicas de esta política.
6.1	Acciones para tratar riesgos y oportunidades		Parcial	Cubre esta cláusula al detectar los riesgos en el Diagnóstico Organizacional y posteriormente elaborar planes para mitigarlos. Adicionalmente el proceso debería enviar el registro de cambios al subproceso P01-04E a fin de que se le de el tratamiento correspondiente.

CONTINÚA ➡

[7] Todos estos temas fueron tratados ampliamente en el Capítulo 2 de este estudio.

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
6.2	Objetivos de Calidad_	_	SI	Se efectuó previamente la revisión en los Objetivos de Calidad.
6.3	6.3 Párrafo 1	Los cambios en el SGC, deben hacerse de manera planificada y sistemática.	Parcial	En la Revisión por la Dirección anual se detectaban cambios que podían afectar al SGC, levantándose acciones preventivas, igualmente en este procedimiento se detectan cambios, por lo que para dar cumplimiento a todos los literales se pueden incluir actividades de registro del cambio, como una de los factores de riesgo dentro del AMEF de cada procedimiento y enviar esta información al procedimiento P01-04E Tratamiento de Riesgos y Oportunidades.
	6.3 Párrafo 2 a)	La organización debe considerar el propósito del cambio y de sus potenciales consecuencias.	Parcial	
	6.3 Párrafo 2 b)	La organización debe considerar la integridad del SGC.	Parcial	
	6.3 Párrafo 2 c)	La organización debe considerar la disponibilidad de recursos.	Parcial	
	6.3 Párrafo 2 d)	La organización debe considerar la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.	Parcial	
7.5.1		No aplica requisitos nuevos.		Cubre la extensión que debe tener la información documentada del SGC.
10.1		La cobertura de los requisitos de esta cláusula se comparte con los subprocesos de Acciones Correctivas, Tratamiento de riesgos y oportunidades.		

Para cumplir con todos los nuevos requisitos establecidos en este subproceso se presenta una propuesta de documentación que incluye lo siguiente:

- Procedimiento modificado correspondiente al subproceso P01-01A, (Anexo 2 Manual de Procedimientos),

- Objetivos de calidad y formato para los planes operativos y de mejora (Anexo 3 Información documentada),

- Registro para Diagnóstico Estratégico que contiene determinación de partes interesadas y contexto de la organización (Anexo 3 Información documentada),

- Formato para registro de cambios (se incluye un punto específico en cada subproceso Anexo 2, Manual de Procedimientos)

4.2.7.1.1.2. Subproceso P01-01B Revisión por la Dirección

Desarrolla lo referente al proceso que se sigue para efectuar la Revisión por la Dirección en el SGC y los registros requeridos, cubriendo las cláusulas referentes a 9.1.3 y 9.3.

Tabla 83:

Análisis de la estructura del subproceso P01-01B Revisión por la Dirección frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
9.1.1	9.1.1 Párrafo 1 a)	La organización debe determinar a qué es necesario hacer seguimiento y qué es necesario medir	SI	El SGC contiene indicadores para todos los procesos que se ha considerado importante medir y las actividades que requieren seguimiento.
	9.1.1 Párrafo 1 c)	cuándo se debe llevar a cabo el seguimiento y la medición	SI	Se tiene establecida la periodicidad con que se debe efectuar la medición en el tablero de indicadores del SGC
	9.1.1 Párrafo 1 d)	cuándo se deben analizar y evaluar	SI	El análisis se efectúa posterior a la obtención de los resultados de la

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
		los resultados del seguimiento y la medición		medición y el seguimiento, evidenciándose a través de informes de desempeño de los procesos y en las reuniones de revisión por la dirección
	9.1.1 Párrafo 3	La organización debe conservar información documentada apropiada como evidencia de los reaultados	SI	Se conservan estos resultados en: • El tablero de indicadores del SGC • Informes de desempeño • Actas de Revisión por la Dirección
9.1.3	9.1.3 Párrafo 2 e)	Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades	Parcial	La información proveniente del análisis de la Revisión por la Dirección se usaba para detectar riesgos y oportunidades, pero cabría efectuar un análisis mayor a fin de determinar la eficacia.
	9.1.3.Nota	Los métodos para analizar los datos pueden incluir técnicas estadísticas	SI	Se analizan los resultados de los indicadores de los subprocesos con técnicas estadísticas
9.3	9.3.2 Párrafo 1 c)	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre c) la información sobre el desempeño y la eficacia del SGC	SI	En las actas de Revisión por la Dirección se incluye un punto relativo al desempeño de los procesos, que contempla análisis de indicadores, en donde se hace un seguimiento y análisis de las mediciones arrojadas

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
		incluidas las tendencias relativas a		
	9.3.2 Párrafo 1 c) 2)	El grado en que se hayan logrado los objetivos de calidad	SI	
	9.3.2 Párrafo 1 c) 5)	Los resultados de seguimiento y medición	SI	
	9.3.2 Párrafo 1 c) 7	El desempeño de los proveedores externos	NO	En las actas no se incluye esta consideración,
	9.3.2 Párrafo 1 d)	La adecuación de los recursos	Parcial	Se gestionan los recursos a través de los diferentes procesos del SGC,
	9.3.2 Párrafo 1 e)	la eficacia de las acciones tomadas para tratar los riesgos y las oportunidades	Parcial	Se mantienen acciones preventivas que incluyen indicadores para la medición de la eficacia en el cierre. .
	9.3.3 Párrafo 1 b)	Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el SGC	Parcial	No se incluye específicamente este punto en el acta, pero en general se toman decisiones y acciones para diferentes necesidades.
10.3				No aplican requisitos nuevos

La cobertura de los nuevos requisitos de la ISO 9001:2015, se podría documentar con modificación en la agenda de Revisión por la Dirección y su correspondiente Acta de Revisión por la Dirección.

Adicionalmente y posterior a la revisión que se efectuó de toda la documentación del SGC, se observa que los indicadores de los diferentes subprocesos del SGC requieren un estudio a mayor profundidad, efectuándose algunas modificaciones, entre ellas la eliminación de los que no están ya vigentes, la formulación de nuevos en algunos casos, el cambio de los límites de los mismos, de otros la modificación del sentido etc.

Se incluyen en anexos:

- Procedimiento modificado correspondiente al subproceso P01-01B (Anexo 2, Manual de Procedimientos)

- Propuesta de Agenda, en donde se encuentra el plan y estructura del Acta de Revisión por la Dirección (Anexo 3 Información documentada)

- Propuesta de modificación del Tablero de Indicadores del SGC (Anexo 4, Tablero de Indicadores)

4.2.7.1.2. Proceso P01-02 Medición de la Satisfacción de Clientes y Otras Partes Interesadas

En este proceso se encuentran subprocesos que comparten las mismas cláusulas de la norma, por lo que se los agrupa a todos los que tienen que ver con revisión de necesidades y expectativas, ya que se aplican las mismas observaciones.

Las partes interesadas se determinan en el análisis del contexto de la organización en el subproceso P01-01A, pero en éste se determinan las necesidades y expectativas y se efectúa un monitoreo de las mismas, cumpliendo con lo requerido en 4.2.

Tabla 84:

Análisis de la estructura de los subprocesos de Revisión de necesidades y expectativas de clientes y otras partes interesadas del SGC frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
4.2	4.2 Párrafo1	Por el impacto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar de forma coherente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios, la organización debe determinar:		
	4.2 Párrafo1a)	las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad	Parcial	El SGC se había enfocado exclusivamente en los estudiantes de pregrado y posgrado, pero no en los clientes de los servicios de vinculación con la colectividad, y en otras partes interesadas
	4.2 Párrafo 1b)	los requisitos de estas partes interesadas que son pertinentes para el sistema de gestión de la calidad	Parcial	Se había efectuado regularmente dentro del SGC la revisión de necesidades y expectativas de estudiantes de pregrado y posgrado, esporádicamente de los servicios de vinculación con la colectividad y desde hace poco tiempo se está insistiendo en

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
				conocer lo que requieren las otras partes interesadas a través de encuestas a empleadores, exalumnos y algo a docentes, a través de encuestas, como respuesta a las exigencias del CES, para el rediseño curricular, específicamente en los estudios de pertinencia para justificar la oferta de carreras en el país.
	4.2 Párrafo 2	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes	Parcial	Como se mencionó se está incursionando en recabar información sobre los requisitos de las partes interesadas, pero se requiere sistematizar este proceso, para que recurrentemente se recolecte y analice esta información
5.1.2				No aplican requisitos nuevos
8.2.2	8.2.2 Párrafo 1	Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que: a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:	Parcial	En los procedimientos no se han considerado como documentos o información documentada a mantenerse toda la reglamentación actual del CES y el Modelo de Evaluación de Carreras

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
		1. cualquier requisito legal y reglamentario aplicable; 2. aquellos considerados necesarios por la organización; b) la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios		
8.2.3				No aplican requisitos nuevos
8.2.4				No aplican requisitos nuevos
8.3.3	8.3.3 Párrafo d)	La organización debe implementar normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar	SI	La FCAC responde a la normativa interna de la Universidad, que se expresa en los Reglamentos, que se encuentran en actualización para responder a la normativa actual del CES:
	8.3.3 Párrafo e)	La organización debe considerar las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios	NO	Se debe elaborar un AMEF de las fallas potenciales debido a la naturaleza de los productos y servicios
8.5.5	8.5.5 Párrafo 1	La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	Parcial	Se efectúa un seguimiento a los egresados para observar su desempeño y la necesidad de ajustes al servicio previamente entregado. Se debería implementar este
	8.5.5 Párrafo 2	Al determinar el alcance de las actividades		

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
		posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:		seguimiento para todos los servicios que oferta la organización. Se debe aplicar un análisis de riesgo a estos procedimientos
	8.5.5 Párrafo 2 a)	los requisitos legales y reglamentarios		
	8.5.5 Párrafo 2 b)	las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios		
	8.5.5 Párrafo 2 c)	la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios		
	8.5.5 Párrafo 2 d)	los requisitos del cliente		
	8.5.5 Párrafo 2 e)	la retroalimentación del cliente		

Los procesos que tienen que ver con monitoreo de satisfacción de necesidades y expectativas de clientes y otras partes interesadas cubren básicamente 9.1.2 que no presentan nuevos requisitos en ISO 9001:2015

La cobertura de la cláusula 4.2 que es nueva en su totalidad, se documenta en el SGC a través de:

- Creación de nuevos subprocesos (Anexo 2, Manual de Procedimientos):

  - P01-02C Revisión de necesidades y expectativas de clientes de Vinculación con la Colectividad en donde se incluyen a los clientes de los servicios de capacitación, consultoría, pasantías, prácticas preprofesionales e inserción laboral y servicios gratuitos de acción social.

  - P01-02D Revisión de necesidades y expectativas de otras partes interesadas, en donde se incluyen a los graduados de las diferentes carreras y programas, a los empleadores de los graduados,docentes, administrativos, autoridades de la PUCE y

la FCAC, estudiantes de colegios que son clientes potenciales de los estudios de pregrado y clientes potenciales de los programas de maestría.

- P01-02G Monitoreo de satisfacción de clientes de Vinculación con la Colectividad.

- P01-02H Monitoreo de satisfacción de otras partes interesadas incluidos graduados y empleadores de los mismos.

- Procedimientos modificados correspondientes a los subprocesos ya existentes que efectúan revisión de las necesidades y expectativas y monitoreo de satisfacción de las mismas (Anexo 2, Manual de Procedimientos) y son:

  - P01-02A Revisión de necesidades y expectativas de clientes pregrado.
  - P01-02B Revisión de necesidades y expectativas de clientes posgrado.
  - P01-02E Monitoreo de satisfacción de estudiantes pregrado.
  - P01-02F Monitoreo de satisfacción de estudiantes posgrado.

- Registros o información documentada a conservar sobre requisitos de todas las partes interesadas pertinentes para el SGC, su procesamiento e interpretación. El seguimiento al cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas se lo hace en los subprocesos de Monitoreo de satisfacción (Anexo 3 Información documentada)

- Documento de mapa estratégico de partes interesadas (Anexo 3, Información Documentada), que sería elaborado por el Decanato con la información proveniente de este proceso y de los demás que recolectan información sobre necesidades y expectativas y formaría parte del Diagnóstico Estratégico contemplado en el proceso P01-01A Planificación Estratégica y Operativa, para lo que se podría utilizar la metodología y herramientas planteadas en el libro Stakeholder management (Stakeholder management, 2014)

Tabla 85:

Partes interesadas a considerar en el SGC de la FCAC

Tipo de parte interesada	Partes Interesadas	Instrumento para recolección de necesidades y expectativas	Monitoreo de satisfacción
Clientes directos	Clientes pregrado: estudiantes pregrado	Grupo focal desarrollado por la AEA.	Encuesta de Monitoreo de satisfacción AEA
	Clientes posgrado: maestrantes	Grupo focal desarrollado por directivos de los programas	Encuesta de evaluación a docentes en donde se incluyen además ítems relativos a necesidades y expectativas
	Organizaciones (empresas, instituciones públicas y privadas) y personas naturales clientes de capacitación, consultorías	Encuestas a clientes actuales y potenciales de los servicios	Encuestas de evaluación a clientes de los servicios
	Organizaciones (asociaciones) y personas naturales beneficiarios de los servicios gratuitos de acción social	Grupo focal con los beneficiarios de los servicios desarrollado por los coordinadores de los centros	Encuestas de evaluación de los servicios recibidos, donde se incluyan ítems referidos a necesidades y expectativas
Clientes Internos	Docentes	Encuestas a docentes Grupo focal	Encuestas a docentes
	Administrativos	Grupo focal	Encuestas Grupo focal
	Autoridades de la FCAC, PUCE	Grupo focal	Encuestas Grupo focal
Otras partes interesadas	Graduados y exalumnos	Encuestas a graduados y exalumnos desarrollado por responsable de seguimiento a graduados	Encuestas a graduados y exalumnos
	Clientes potenciales Estudiantes de colegios	Encuestas a estudiantes de colegios	
	Clientes potenciales maestrías	Estudios de mercado	
	Empleadores de graduados y exalumnos	Encuestas a empleadores y exalumnos, focus group desarrollado por responsable del proceso	Encuestas a empleadores y exalumnos, grupo focal
	Proveedores de suministros y servicios externos	Grupo focal	Grupo focal
	Instituciones rectoras del sector de Educación Superior	Grupo focal	Grupo focal

4.2.7.1.3.Proceso P01-03 Comunicación

Este proceso cubre la cláusula 5.3 que tiene que ver con comunicación de responsabilidades y autoridades dentro del SGC, la cláusula 7.4 que menciona las comunicaciones internas y externas pertinentes que respondan a un plan y, la cláusula 8.2.1 referida a la comunicación con el cliente.

El proceso cuenta con un único subproceso que cubriría tanto lo que es comunicación interna como externa, como se observa en la Tabla 86.

Tabla 86:

Análisis de la estructura del subproceso P01-03A Comunicación interna frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
5.3	5.3 Párrafo 2 a)	La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para: asegurarse de que el sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos de esta norma internacional	SI	La alta dirección asigna responsabilidad y autoridad a los diferentes miembros de la organización a fin de asegurarse de que el SGC de la Facultad cumpla con los requisitos de la ISO 9001 y lo comunica mediante cartas de designación y asignación de claves para acceso a la documentación del sistema de gestión.
	5.3 Párrafo 2 e)	Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios	SI	La alta dirección se asegura a través del Coordinador de Desarrollo Organizacional de que se registren y revisen los cambios que se efectúan en el el SGC, verificando que no afecten a la integridad del mismo y de que los cambios sean comunicados a los involucrados.

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
7.4	7.4 Párrafo 1	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyen	Parcial	Se ha puesto énfasis en las comunicaciones internas, se requiere una mayor información hacia fuera de la organización e internamente asegurarse de que efectivamente llegó a los destinatarios, para lo que se deben revisar las eneuestas que se están aplicando a estos grupos.
	7.4Párrafo 1A)	el contenido de la comunicación	SI	Todos estos requisitos se cumplen en el proceso de comunicación de la FCAC, definiéndose un plan semestral de comunicación para la FCAC en general, en donde se detallan todos los requerimientos.
	7.4Párrafo 1b)	cuando comunicar	SI	
	7.4Párrafo 1c)	a quién comunicar	SI	
	7.4Párrafo 1d)	cómo comunicar	SI	
	7.4Párrafo 1e)	quién comunica	SI	
8.2.1	8.2.1 Párrafo 1 d)	La comunicación con los clientes debe incluir manipular o controlar la propiedad del cliente.	Parcial	La organización tiene establecidos procedimientos para el tratamiento de las propiedades del cliente, en todos los servicios que se ofertan que en este caso incluyen las calificaciones obtenidas, los documentos que se le piden al inicio para la inscripción y posterior matriculación, pero no han sido claramente comunicados al cliente.
	8.2.1 Párrafo 1 e)	debe incluir, establecer requisitos específicos para acciones de contingencia, cuando sea pertinente	Parcial	Se tienen respaldos de la documentación del cliente para protegerse en caso de contingencias, pero igualmente no se ha comunicado al cliente

La cobertura de las cláusulas involucradas en este proceso se documenta a través de:

- Modificación en el procedimiento P01-03acomunicación interna incluyendo lo referente básicamente a la comunicación externa (Anexo 2 Manual de Procedimientos)

- Formato para registro o información a retenerse para Plan de Comunicación de la FCAC que incluya comunicación externa (Anexo 3 Información documentada)

- Indicadores de cumplimiento de requerimiento de necesidades de comunicación externa (Anexo 4 Tablero de Indicadores).

- Evidencias de comunicación de la forma de manipulación de la propiedad del cliente y contingencias en caso de que se requiera.

- Revisión de las encuestas dirigidas a los destinarios de la comunicación para obtener retroalimentación.

4.2.7.1.4.Proceso P01-04 Gestión de Calidad

El proceso contiene varios subprocesos relacionados con la creación y control de información documentada que incluyen tanto documentos como registros de la versión anterior, cubriendo 7.5.2 y 7.5.3 respectivamente, el procedimiento de auditorías internas y sus registros que corresponden a 9.1.1 y 9.2, las acciones correctivas que se relacionan con la cobertura de la cláusula 10.2, el tratamiento de riesgos y oportunidades que es una cláusula completamente nueva en la versión 2015 de la norma, y el tratamiento en general de salidas no conformes que permiten abordar los contenidos de las cláusulas 8.6 y 8.7.

4.2.7.1.4.1. Subproceso P01-04A Control de la Información Documentada

Tabla 87:

Análisis de la estructura del subproceso P01-04A Control de la Información Documentada frente a los requisitos de ISO 9001:2015

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
7.5.2	7.5.2 párrafo 1 a)	Cuando se crea y actualiza información documentada, la organización debe asegurarse de la identificación y descripción(por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)	SI	Los documentos son claramente identificados.
	7.5.2 párrafo 1 b)	el formato(por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y sus medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico)	SI	Se incluye el medio de soporte. Los demás requisitos serían redundantes ya que son comunes para todos los documentos y registros.
7.5.3	7.5.3.2 Párrafo 3	La información documentada de origen externo, que la organización ha determinado que es necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad se debe identificar y controlar según sea adecuado	SI	El SGC identifica toda la documentación de origen externo requerida para el SGC en la matriz de control de documentos
	7.5.3.2 Nota	El acceso puede implicar una decisión concerniente al permiso para consultar la información documentada, o el permiso y la autoridad para consultar y modificar la información documentada	SI	En el soporte informático del SGC, virtual tic, se identifican a los usuarios y los respectivos permisos para el acceso de cada uno.

La cobertura de los nuevos requisitos involucrados en este subproceso se documenta a través de:

- Creación de un nuevo procedimiento P01-04A, Creación y control de la información documentada, con la nueva terminología que se está utilizando en ISO 9001:2015, que integra a los procedimientos Control de Documentos y Control de registros que existían en el SGC de la Facultad y añada los requisitos nuevos (Anexo 2, Manual de Procedimientos),

- Modificación de las matrices de Control de documentos y registros y unificación para inclusión de los nuevos requisitos (Anexo 3, Información documentada),

- Inclusión dentro de los procedimientos de un punto en donde se registren todos los cambios a los que se ha visto sometido el documento desde que se creó (Anexo 2, Manual de Procedimientos).

Debido a que la documentación del SGC debe adaptarse al cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios del sector de educación superior y en forma particular a los requisitos del Modelo Genérico de Evaluación del Entorno de Aprendizaje de Carreras, se requiere adicionalmente las siguientes modificaciones:

- Actualizar la referenciación de la información documentada a la reglamentación vigente del CES que constituyen requisitos legales y reglamentarios que se revisan en los subprocesos,

- Inclusión de un punto en donde se identifique la relación del subproceso con el Modelo Genérico, precisándose el indicador que corresponde a cada procedimiento y las evidencias que genera (Anexo 6, Matriz de relación de indicadores y evidencias del Modelo Genérico de Autoevaluación de carreras con Subprocesos del Sistema de Gestion de Calidad).

- Adición de actividades que generen las evidencias requeridas en caso de que no hayan estado previamente establecidas en el procedimiento,

- Clara identificación de la información documentada requerida como evidencias de acuerdo al Modelo 2.0 para lo cual se sugiere usar una columna adicional en la referencia que se hace tanto en documentos como en registros (Ver Anexo 2, Manual de Procedimientos),

- Modificación del instructivo de manejo de información documentada, incluyendo directrices para la conservación de todas las evidencias, tanto en versión digital como impresa, a color, así como con los sellos y las firmas de las personas responsables de la documentación, en tinta azul, acorde con las exigencias el Modelo de Autoevaluación de Carreras de Pregrado,

- Generación de una carpeta electrónica compartida con los responsables de acreditación de las carreras en donde se depositen semestralmente todas las evidencias actualizadas.

El nuevo procedimiento, con todas las modificaciones mencionadas se debe aplicar a toda la información documentada del SGC.

4.2.7.1.4.2. Subproceso P01-04C Auditorías Internas

El subproceso abarca las actividades relacionadas con las auditorías internas que se efectúan al SGC de la Facultad cubriendo la cláusula 9.2 referidas a Auditoría interna. El subproceso se relaciona también con 9.1.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación, cláusula a la que se hizo referencia en el procedimiento de Revisión por la Dirección y las modificaciones que requería para su cumplimiento por lo que ya no se incluyen en el análisis de este subproceso.

Tabla 88:

Análisis de la estructura del subproceso P01-04B Auditorías Internas frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
9.2	9.2.2 Párrafo 1 d)	la organización debe asegurarse de que los resultados de las auditorías se informan a la dirección pertinente	SI	Los resultados de las auditorías se dan a conocer a los responsables de los procesos y a la Alta Dirección

Dado que los procedimientos del SGC relativos a Auditoría Interna cumplen con los nuevos requisitos, no se considera necesario modificaciones muy significativas, requiriéndose lo siguiente:

- Actualización del procedimiento P01-04C Auditorías Internas, adecuándose a la nueva norma (Anexo 2, Manual de Procedimientos),

- Diseño de formatos para las auditorías internas (planes de auditoría, listas de verificación, informes de auditoría, etc) con las cláusulas de la nueva versión y que se verifique el cumplimiento de los nuevos requisitos,

- Retroalimentación de los resultados de las auditorías internas a todas las partes interesadas,

- Modificación del perfil del auditor interno, con capacitación sobre la Norma ISO 9001:2015.

4.2.7.1.4.3. Subproceso P01-04D Acciones Correctivas

La cobertura de este proceso abarca las cláusulas 10.1 y 10.2 referentes a Mejora, Generalidades y No conformidad y acción correctiva.

Tabla 89:

Análisis de la estructura del subproceso P01-04D Acciones Correctivas frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
10.1	10.1 Párrafo 1	La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.	SI	Se detectan oportunidades de mejora en todos los subprocesos, con vista a incrementar la satisfacción del cliente, a través de generación de POAS, PMs, SACs y SAPs
	10.1 Párrafo 2a)	Éstas deben incluir: a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;	SI	El seguimiento a la implementación de los POAS, PMs, SACs y SAPs aborda estos aspectos.
	10.1 Párrafo 2b	b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;	Parcial	Se efectúan acciones correctivas mediante las SACs y de prevención mediante las SAPs, sin embargo, sin embargo estas últimas no son frecuentes.
	10.1 Párrafo 2c	c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad		
	10.1 Nota	Los ejemplos de mejora pueden incluir corrección, acción correctiva, cambio abrupto, innovación y reorganización		
10.2	10.2.1 Párrafo 1	Cuando ocurra una no conformidad, incluidas aquellas causadas por quejas, la organización debe:	Parcial	No todas las quejas o reclamos se reportan como no conformidad en el SGC, solamente las más relevantes o reiterativas, por lo que se debería aplicar a todos los reclamos que

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
				se presenten tanto en pregrado como en posgrado
	10.2.1 Párrafo 1 a)	reaccionar ante la no conformidad y según sea aplicable	SI	Se levantan acciones correctivas cuando se detectan no conformidades
	10.2.1 Párrafo 1 a) 1)	tomar acciones para controlarla y corregirla	SI	Se establecen correcciones en una primera instancia y se plantean acciones correctivas para eliminar la no conformidad
	10.2.1 Párrafo 1 a) 2)	hacer frente a las consecuencias	SI	Se afrontan las consecuencias de las no conformidades por parte de los responsables de los procesos
	10.2.1 Párrafo 1 b) 3)	La organización debe evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante la determinación de si existen no conformidades similares o que potencialmente podrían ocurrir;	Parcial	No se han efectuado comparativos con no conformidades similares ni se han hecho análisis de modo y efecto de falla
	10.2.1 Párrafo 1 e)	Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización	NO	Se debería efectuar un análisis de riesgos de las no conformidades y hacer los ajustes que el

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
		debe, si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación		resultado de este análisis arroje
	10.2.1 Párrafo 1 f)	Debe si fuere necesario hacer cambios al SGC	SI	Cuando la no conformidad ha ameritado, el plan de acción para cerrarla ha incluido los cambios necesarios en el SGC

Para el cumplimiento de los nuevos requisitos involucrados en este subproceso se requiere:

- Modificación del procedimiento de P01-04D Acciones Correctivas (Anexo 2,Manual de Procedimientos), haciéndolo extensivo para todas las quejas y reclamos, efectuando comparación con otras no conformidades previamente detectadas en el SGC y conexión con el procedimiento de Tratamiento del riesgo para análisis de las no conformidades y la correspondiente corrección o prevención de los efectos no deseados provenientes de las mismas,

- Modificación del formato de SACS para su registro (Anexo 3, Información Documentada)

- Inclusión de la conexión del subproceso con el de Tratamiento de riesgos y oportunidades.

4.2.7.1.4.4. Subproceso P01-04E Tratamiento de Riesgos y Oportunidades

Este subproceso cubre la nueva cláusula 6.1 de la ISO 9015 Acciones para tratar riesgos y oportunidades, que es fundamental para implementar el pensamiento basado en el riesgo que es característica distintiva fundamental de esta nueva edición.

Tabla 90:

Análisis de la estructura del subproceso P01-04E Tratamiento de Riesgos y Oportunidades frente a los requisitos de ISO 9001:2015

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
6.1	6.1.1 Párrafo 1	Al planificar el SGC la organización debe considerar las cuestiones referidas en los apartados 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario tratar con el fin de:	Parcial	Con las acciones preventivas que se plantean en el sistema y los proyectos que se derivan del plan estratégico, se cubría parcialmente lo mencionado, sin embargo se requiere profundizar en este análisis, en el impacto potencial, la ponderación de la mismas y las opciones a utilizarse para tratarlas
	6.1.1 Párrafo 1A)	asegurar que el sistema de gestión de la calidad logre sus resultados previstos,	Parcial	
	6.1.1 Párrafo 1b)	aumentar los efectos deseables,	Parcial	
	6.1.1 Párrafo 1c)	prevenir o reducir los efectos no deseados,	Parcial	
	6.1.1 Párrafo 1d)	Lograr la mejora.	Parcial	
	6.1.2 Párrafo 1A)	La organización debe planificar las acciones para tratar estos riesgos y oportunidades	Parcial	
	6.1.2 Párrafo 1b) 1)	la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad,	Parcial	
	6.1.2 Párrafo 1b) 2)	evaluar la eficacia de estas acciones	Parcial	
	6.1.2 Párrafo 2	Las acciones tomadas para tratar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto	NO	

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
		potencial en la conformidad de los productos y los servicios		
	6.1.2 Nota 1	Las opciones para tratar los riesgos y oportunidades pueden incluir evitar riesgos, asumir riesgos para perseguir una oportunidad, eliminar la fuente de riesgo, cambiar la probabilidad o las consecuencias, compartir el riesgo o mantener riesgos mediante decisiones informadas	NO	
	6.1.2 Notas 2	Las oportunidades pueden conducir a la adopción de nuevas prácticas, lanzamiento de nuevos productos, apertura de nuevos mercados, acercamiento a nuevos clientes¸ establecimiento de asociaciones, utilización de nuevas tecnologías y otras posibilidades deseables y viables para abordar las necesidades de la organización o las de sus clientes	SI	

Para cubrir los requerimientos de esta cláusula que debe ser implementada en su totalidad se requiere:

- Creación del subproceso P01-04E Tratamiento de riesgos y oportunidades (Anexo 2, Manual de Procedimientos), que sustituye al de Acciones preventivas que anteriormente figuraba en el sistema, con conexiones a todos los procedimientos que requieren análisis de riesgo,

- Inclusión en la diagramación de todos los subprocesos del SGC de una salida de solicitud de análisis de riesgo o análisis de modo y efecto de falla(SAMEF) para el subproceso de Tratamiento de riesgos y oportunidades, en donde se efectúa el análisis, determinándose probabilidades de ocurrencia y plan de acción para afrontarlo,

- Creación de un formato de registro de riesgos o Análisis de Modo y Efecto de falla SAMEF para las oportunidades o riesgos que se detecten en los procesos que ameriten un análisis y la planificación de las acciones a tomarse con el respectivo cronograma de seguimiento a los mismos (Anexo 3, Información documentada),

- Creación de una bitácora de registro o de una matriz de control de riesgos en donde se identificarán todas las solicitudes de análisis de riesgo (samefs) que provengan de los diferentes procesos, lo que permitirá priorizarlos y abordarlos (Anexo 3, Información documentada).

Los posibles riesgos a los que podrían estar expuestos los diferentes subprocesos se mencionan en la Tabla 91.

Tabla 91:

Riesgos posibles a los que están expuestos los procesos / subprocesos del SGC

PROCESO/SUBPROCESO		Posibles riesgos asociados
CODIGO	DENOMINACIÓN	
P01-01A	Planificación Estratégica y Operativa	• Amenazas en el entorno • Incumplimiento de objetivos estratégicos y de calidad • Incumplimiento de actividades establecidas en poas y pms • Insuficiencia de recursos para ejecutar los proyectos y planes de mejora • Riesgos al efectuar cambios en los procesos del sgc • Riesgos asociados con designación de responsables de procesos y proyectos y cambios de los mismos
P01-01B	Revisión por la Dirección	• Insuficiente información para la revisión • Información errónea • Información no oportuna • Indicadores de desempeño de los procesos no adecuados para la medición del (mediciones basadas en lo fácil, no en lo sustantivo, periodicidad no adccuada) • Planteamiento de mejoras sin considera los aspectos de mayor riesgo
P01-02	Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	• Imposibilidad de cumplir con todas las necesidades y expectativas de los estudiantes de pregrado, maestrantes, clientes de vinculación con la colectividad, graduados, empleadores y otras partes interesadas
P01-03A	Comunicación	• Insuficiente disponibilidad de medios • No oportunidad en la transmisión de la información • Poca efectividad de los medios en la transmisión de la información
P01-04A	Creación y Control de la Información Documentada	• Dificultad de mantener la información actualizada y disponible de acuerdo a los requerimientos del SGC y Modelo de autoevaluación de carreras
P01-04B	Auditorías Internas	• Incorrecta identificación de los procesos de mayor riesgo • Programación no adecuada de las auditorías a estos procesos (frecuencia, fechas) • Carencia de identificación de riesgos en las no conformidades presentadas • No disponibilidad de auditores internos suficientes o que cumplan con el perfil adecuado
P01-04C	Acciones correctivas	• No identificación de riesgos relacionados con el establecimiento de una acción correctiva • Errores en la identificación de la causa raíz de un problema

CONTINÚA ➡

PROCESO/SUBPROCESO		Posibles riesgos asociados
CODIGO	**DENOMINACIÓN**	
P01-04D	Tratamiento de Riesgos y Oportunidades	• No identificación de riesgos relacionados con el establecimiento de acciones preventivas tendientes a reducir los riesgos • Fallas en la priorización de los riesgos y las acciones a implementarse
P01-04E	Tratamiento de productos, servicios y elementos de salida no conforme	• Decisiones erróneas en la disposición de los productos o servicios no conformes • Carencia de evaluación de riesgos relacionados con reanudar o reparar el servicio o producto no conforme
P02-01	Diseño Curricular pregrado y posgrado	• Dificultad de comprensión del nuevo modelo de diseño curricular • Dificultad de cumplir en el diseño curricular de las carreras y programas con todos los requisitos legales y reglamentarios emanados de las instituciones del sector de educación superior o de la propia institución (estudios de pertinencia y prospectiva, número de créditos, ejes curriculares, asignaturas, itinerarios, plazos, etc) • Insuficiencia de recursos para el diseño: docentes qe cumplan con el perfil requerido, recursos físicos, financieros, etc. • Dificultades en la implementación de los nuevos diseños curriculares (afectaciones de la transición para los estudiantes, para los docentes, complicaciones para los procesos administrativos, etc)
P02-02A	Programación Académica	• Número suficiente y perfiles adecuados de docentes para cubrir todos los requerimientos de la programación • Asignación de carga académica inadecuada por docente dependiendo de su tipo de dedicación y disponibilidad horaria • Insuficiente o excesivo número de alumnos por paralelo y asignatura • Insuficiente disponibilidad de aulas para los paralelos programados
P02-02B	Prestación del Servicio Educativo de Pregrado/Posgrado	• Incumplimiento en la entrega de sílabos por parte de los docentes • Falta de acceso y desconocimiento de uso de aulas virtuales por parte de los docentes • Poca disponibilidad de recursos informáticos de apoyo para las asignaturas • Inasistencia a clases pot parte de los docentes • Cambios en los docentes que imparten una asignatura • Inadecuada metodología impartida por los docentes que no permite el aprendizaje • Incumplimiento en la entrega de reactivos • Bajo rendimiento de los estudiantes en las asignaturas y los exámenes de fin de carrera
P03-01A	Eventos de capacitación,	• Insuficiente oferta de cursos de capacitación

CONTINÚA ➡

PROCESO/SUBPROCESO		Posibles riesgos asociados
CODIGO	DENOMINACIÓN	
	encuentros y seminarios	• Carencia de instructores, conferencistas disponibles y con el perfil adecuado • Insuficiente número de inscritos en los cursos o eventos • Carencia de auditorios, aulas, recursos audiovisuales y otros disponibles para dictar los cursos o eventos • dificultades en el establecimiento de horarios adecuados para los cursos y eventos y programación en general de los mismos
P03-01B	Servicios de consultoría	• Insuficiente demanda de servicios de consultoría • Carencia de consultores disponibles para atender las propuestas de consultoría • Poco conocimiento y acceso a portales para participar en concursos para consultorías • Dificultades en cumplir con los tdrs • Incumplimiento de plazos para entrega de productos
P03-01C	Proveedores vinculación con la colectividad	• Incumplimiento de proveedores de los requisitos establecidos para los productos o servicios(precios, plazos, calidad de los insumos, etc) • Contratación de nuevos proveedores
P03-01D	Prácticas Preprofesionales e Inserción Laboral	• Carencia de currículos suficientes y actualizados de los estudiantes • Dificultad en dar una respuesta adecuada y oportuna a los requerimientos de las empresas e instituciones
P03-01E	Vinculación con la Colectividad (Acción Social)	• Insuficiente oferta de proyectos de vinculación. Acción social en relación a la demanda de los estudiantes • Dificultades en la programación de docentes para asistencia en los diferentes proyectos • Logística no adecuada para la atención a los beneficiarios de los proyectos de acción social
P04-01A	Gestión de producción intelectual	• Incumplimiento de plazos para la entrega de proyectos de investigación • Asignación insuficiente de recursos para los proyectos • Dificultad de publicación de los resultados
P04-01B	Gestión del Proceso de Titulación	• Disponibilidad insuficiente de tutores para los trabajos de titulación • Incumplimiento en los plazos de entrega de los trabajos • Rezago de estudiantes que terminaron sus estudios pero no se graduaron en los plazos establecidos
P05-01A	Tutorías académicas	• Insuficiente disponibilidad de tutores • Dificultad de contacto con estudiantes que requieren tutorías • Tutorías mal dirigidas

CONTINÚA ➡

PROCESO/SUBPROCESO		Posibles riesgos asociados
CODIGO	DENOMINACIÓN	
P05-01B	Asesoría en Emprendimiento	• Insuficiente generación de proyectos de emprendimiento • Dificultad de coordinación con docentes para la organización de ferias de emprendimiento • Dificultad de consecución de auspiciantes para las ferias
P05-01C	Promoción de actividades complementarias	• Poca disponibilidad de información disponible de estudiantes que han participado en actividades complementarias • Número reducido de estudiantes que participan en estas actividades
P05-02	Gestión de reclamos pregrado y posgrado	• Dificultad de solución de los reclamos • Insatisfacción del estudiante con las soluciones a los reclamos presentados
P06-01	Matriculación de estudiantes	• Número reducido o excesivo de estudiantes inscritos y matriculados • Incumplimiento de requisitos de los estudiantes • Incumplimiento de plazos en las matrículas • Número excesivo de ampliaciones, cambios y retiros
P06-02A	Registro académico pregrado	• Deterioro o alteraciones en los registros académicos de los estudiantes • INCUMPLIMIENTO de plazos establecidos para entrega de notas • Acceso abierto o no autorizado a la información
P06-02B	Grados	• Deterioro o alteraciones en la información del estudiante • Incumplimiento de todos los requisitos para la graduación por parte de los estudiantes • Dificultad de coordinación de fechas y disponibilidad de docentes y personal de secretaría
P06-02C	Control de asistencia	• Inasistencia de los docentes a clases • Incumplimiento de permanencia de los docentes tc. Mt • Poca efectividad de los sistemas de control existentes • Dificultad en la implementación de sistemas de control
P06-03A	Infraestructura, soporte tecnológico y otros recursos fisicos	• Insuficiente disponibilidad de aulas • Aulas en mal estado de mantenimiento • Recursos físicos en mal estado (mobiliario,etc) • Falta de oportunidad en la entrega de los recursos físicos solicitados • Carencia de recursos informáticos de apoyo para las asignaturas
P06-03B y	Dotación de suministros y materiales pregrado/posgrado	• Incumplimiento de requisitos de los suministros y materiales • Falta de oportunidad en la entrega
P07-01A	Reclutamiento y selección de docentes	• Pocos postulantes que cumplan con el perfil requierido • Carencia de perfiles de puestos para administrativos y docentes actualizados acuerdo a los nuevos requerimientos del sector

CONTINÚA ➡

PROCESO/SUBPROCESO		Posibles riesgos asociados
CODIGO	DENOMINACIÓN	
		• Selección de docentes inadecuada
P07-01B	Gestión de estudiantes asignados a proyectos	• Insuficiencia de estudiantes asignados a los proyectos • Incumplimiento de requisitos para selección por parte de los estudiantes • Deserción de los estudiantes asignados a los proyectos
P07-01C	Evaluación de personal pregrado	• Diseño inadecuado de instrumentos de evaluación • Evaluaciones bajas de los docentes • Incumplimiento de compromisos de retroalimentación
P07-01E	Capacitación del personal y gestión de conocimientos organizativos	• Planificación adecuada de los cursos: instructores, horarios, contenidos • Número insuficiente de docentes que se inscriben en los cursos • Recursos limitados para los cursos

Fuente: (SGC, 2015)

4.2.7.1.4.5. Subproceso P01-04F Tratamiento del Producto No Conforme

No existen requisitos nuevos para el tratamiento del producto no conforme, exclusivamente cambian las denominaciones de las cláusulas 8.6 y 8.7. En ISO 9001:2015 se habla de Liberación de los productos y servicios en lugar de Seguimiento y medición del producto que eran los términos empleados en ISO 9001:2008 y de Control de salidas no conformes, en lugar de Control del producto no conforme.

Para lograr la adaptación a los nuevos requisitos, se requiere:

- Modificar el nombre del subproceso a Tratamiento de productos, servicios y elementos de salida no conforme y efectuar los ajustes de terminología e interacciones correspondientes al proceso (Anexo 2, Manual de Procedimientos),

- La decisión de lo que se va a hacer con los productos o las salidas no conformes, sea conservarlos como están, autorizar su liberación, reprocesarlos, etc. Conlleva riesgos por las consecuencias potenciales que podrían tener por lo que la relación de este subproceso con el de Tratamiento de riesgos y oportunidades es fundamental,

- Añadir indicadores correspondientes a solicitudes de acciones para tratar riesgos y oportunidades relacionados con este subproceso (Anexo 4 Tablero de Indicadores del SGC)

4.2.7.2. Macroproceso P02 Gestión Académica

4.2.7.2.1.Proceso P02-01 Diseño e Innovación Curricular

Este proceso cubre las actividades y controles necesarios para el diseño y rediseño de las carreras de pregrado y de los programas de posgrado ofertados por la FCAC, incluidos los niveles macro, meso y microcurricular. Está vinculado por tanto básicamente con el cumplimiento de las cláusulas 8.2.2, 8.2.3 y 8.2.4 por Definición, revisión y cambios de requisitos legales y reglamentarios y con la cláusula 8.3 por Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

Tabla 92:

Análisis de la estructura de los subprocesos P02-01A Diseño Curricular pregrado y P02-01B Diseño Curricular posgrado frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
8.2.2	8.2.2 Párrafo 1	Se refiere a la determinación de requisitos para los productos y servicios asegurándose de que se incluyen todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables, los considerados necesarios por la organización y el aseguramiento de que la organización pueda cumplir con las declaraciones acerca	Parcial	Los subprocesos que tienen que ver con el diseño no tienen contemplada toda la nueva reglamentación de las instituciones que rigen el sector de educación superior del país en la actualidad.

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
		de los productos y servicios que oferta		
8.2.3		No aplican nuevos requisitos	SI	Correspondía a 7.2.1 y 7.2.2 2008, no hay requisitos nuevos respecto de la versión 2008
8.2.4	único párrafo	Cambios en los requisitos para los productos y servicios La organización debe asegurarse de que la información documentada pertinente sea modificada y de que las personas pertinentes sean alertadas de los requisitos cambiados, cuando los requisitos para los productos o servicios son cambiados	SI	Es un requisito nuevo en la ISO 9001:2015, pero que ha sido mantenido siempre en la FCAC. En el proceso de Diseño Curricular de pregrado, se han llevado estos registros de cambio, alertando siempre a los usuarios de los productos del proceso.
8.3.1	único párrafo	La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea apropiado para asegurar la posterior provisión de productos y servicios	SI	Los subprocesos en análisis cubren el proceso de diseño y desarrollo requerido para prestar el servicio educativo de pregrado y de posgrado
8.3.2	8.3.2 párrafo 1A)	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar: a) la naturaleza, duración y	Parcial	Se mantiene elaborado un cronograma que considera la duración y complejidad de cada una de las etapas, específicamente en los POAS de rediseño de las carreras y programas que actualmente se ofertan en la Facultad y en la oferta de nuevas carreras pero.no se

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
		complejidad de las actividades de diseño y desarrollo		observa un cronograma general del proceso
	8.3.2 Párrafo 1 b)	las etapas del proceso requeridas, incluyendo revisiones del diseño y desarrollo aplicables	SI	Se establecen revisiones del diseño en las distintas etapas de diseño del servicio educativo de pregrado y posgrado.
	8.3.2 Párrafo 1c)	las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo	SI	Se establecen verificaciones y validaciones
	8.3.2 Párrafo 1 e)	los recursos internos y externos necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios	Parcial	Se consideran en los POAS de Diseño Curricular de Carreras y de Pregrado y Posgrado los recursos requeridos, en el nuevo diseño incluso se solicitan perfiles de docentes y los docentes asignados a las diferentes asignaturas así como infraestructura y recursos tecnológicos necesarios. Esto no se ha incorporado a los procesos de diseño vigentes.
	8.3.2 Párrafo 1 h)	los requisitos para la provisión posterior de productos y servicios	SI	
	8.3.2 Párrafo 1 i)	el nivel de control esperado para el proceso de diseño y desarrollo por parte de los clientes y otras partes interesadas pertinentes	Parcial	No se habían incluido a otras partes interesadas en el control de los subprocesos.
8.3.3	8.3.3 Párrafo 1 d)	La organización debe determinar las normas o códigos de prácticas que se ha	SI	Se consideran los reglamentos propios de la institución en el diseño de los servicios educativos de pregrado y posgrado y se

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
		comprometido a implementar		establecen políticas a cumplirse en los procedimientos.
	8.3.3 Párrafo 1 e)	las consecuencias potenciales de fallas debido a la naturaleza de los productos y servicios	NO	No existe una conexión específica de los subprocesos con el análisis de las potenciales fallas.
8.3.4		No aplican requisitos nuevos	SI	Corresponde a las etapas de revisión, verificación y validación del diseño en donde no se han establecido requisitos nuevos
8.3.5	8.3.5 párrafo 2	La organización debe conservar la información documentada sobre las salidas del proceso de diseño y desarrollo	Parcial	El subproceso en análisis retiene información sobre las salidas del proceso para cada una de las carreras que se ofertan en la Facultad. Las principales salidas lo constituyen: • Perfil Profesional • Perfil de Egreso • Plan de Estudios • Matriz de relación de resultados de aprendizaje • Sílabos de las diferentes asignaturas.
8.3.6		No aplican requisitos nuevos	SI	No hay requisitos nuevos y se cumple con este requisito

Para cumplir con los nuevos requisitos de la 9001:2015 se requiere:

- Actualizar los flujogramas de los subprocesos de diseño de carreras y programas (Anexo 2 Procedimientos) de acuerdo a los nuevos requerimientos del formato que se despliega en la plataforma del CES para ingreso de los diseños y rediseños de las carreras y programas,

- Desarrollar un cronograma de los subprocesos en donde se determinen las actividades de diseño y desarrollo a efectuarse con su correspondiente duración acorde con su naturaleza y complejidad,

- Incorporar los requerimientos de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de las carreras y programas a ofertarse, con conexión a los subprocesos que le proveerán de estos recursos,

- Establecer los puntos en donde va a existir control por parte de clientes y otras partes interesadas, definiendo claramente actividades y responsabilidades,

- Efectuar para cada uno de los procesos en estudio, un AMEF de las consecuencias potenciales de fallas debido a la naturaleza de los servicios, estableciendo la conexión con el subproceso de Tratamiento de Riesgos y Oportunidades para su registro y seguimiento,

- Identificar claramente en el flujograma del proceso las entradas y las salidas de los subprocesos.

4.2.7.2.2.Proceso P02-02 Ejecución y Control del Servicio Educativo

Este proceso cubre la planificación y prestación del servicio educativo tanto de pregrado, como de posgrado y contiene tres subprocesos. Los dos primeros subprocesos se relacionan con el servicio educativo de pregrado: Programación Académica que fundamentalmente tiene que ver con lo referente a Planeamiento y control operacional (Cláusula 8.1) y Prestación del servicio educativo pregrado (Claúsula 8.5). En el caso de Posgrados solamente un proceso cubre todas las cláusulas anteriormente referidas.

Tabla 93:

Análisis de la estructura de los subprocesos P02-02A Programación Académica, P02-02B Prestación del Servicio Educativo Pregrado y P02-02C Prestación del servicio educativo posgrado frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
	8.1 Párrafo 3	La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso cuando sea necesario.	Parcial	En el caso de Programación Académica, se debe establecer en el análisis de los riesgos relacionados con el proceso lo referente a acciones a tomarse para cambios imprevistos, fundamentalmente lo relacionado con cambios en docentes.
	8.1 Párrafo 4	La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente sean controlados	SI	La FCAC no terceriza propiamente dicho ningún proceso, sin embargo no controla directamente la provisión de soporte tecnológico, pues esto lo hace a través de la Dirección de Informática de la Universidad, la misma que se encarga de la provisión y el mantenimiento de los recursos informáticos.
8.2.3		No aplican requisitos nuevos		Correspondía a 7.2.2 de la versión 2008, revisión de los requisitos relacionados con los productos y no aplican requisitos nuevos
8.5.1	8.5.1 Párrafo 2 g)	La organización debe implementar la producción del servicio sobre	Parcial	La utilización de sistemas informáticos como Universitas XXI para registro de notas, el sistema Monitor para registro de

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
		condiciones controladas, las que deben incluir cuando aplicable la implementación de acciones para prevenir el error humano		asistencia, la plataforma Moodle para gestión de clase permiten mitigar los errores humanos, sin embargo no todas estas actividades se han registrado en el flujograma del subproceso.
8.5.2		No aplican requisitos nuevos	SI	Corresponde a 7.5.3 en 2008 y no hay requisitos nuevos
8.5.6	Párrafo 1	La organización debe revisar y controlar los cambios no planificados esenciales para la producción o prestación del servicio en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad continua con los requisitos especificados	Parcial	Se mantiene registro de control de cambios no planificados en el subproceso de Programación Académica de pregrado, no existe un registro específico de control general de cambios no planificados en Prestación del servicio educativo de pregrado ni en Prestación del Servicio educativo de posgrado.
	Párrafo 2	La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión, el personal que autoriza el cambio y cualquier otra acción necesaria	Parcial	Se mantiene este registro en Programación Académica, pero no en los procesos de Prestación del servicio educativo

Para cumplir con los nuevos requisitos se requiere:

- Incluir en el flujograma de todos los subprocesos (Anexo 2 Manual de Procedimientos) el uso de las plataformas informáticas como Universitas XXI y la obligatoriedad del uso de Moodle que permiten minimizar el error humano en la prestación del servicio,

- Incluir dentro de los recursos que se requieren para la prestación del servicio educativo las claves de acceso al sistema informático para el registro de asistencia y para el uso de la plataforma Moodle,

- Incluir un registro de cambios en la prestación del servicio educativo tanto de pregrado como de posgrado, que describa las modificaciones que se debieron efectuar durante la prestación del servicio y quienes fueron las personas que autorizaron y realizaron los mismos,

- Incluir un análisis AMEF en los subprocesos que abarque las consecuencias de los cambios no planificados en la prestación del servicio entre otros riesgos y oportunidades potenciales que podrían surgir en los subprocesos,

- En el flujograma de Prestación del servicio educativo de posgrado, añadir las actividades que tienen que ver con la programación académica ya que éstas cubren la cláusula 8.5.1 referente a Control de la producción y de la provisión del servicio, guardando de este modo uniformidad con los subprocesos que se establecen en pregrado,

- Unificar los procesos de prestación del servicio educativo pregrado y control de avance de programas, en un solo proceso de Prestación y control del servicio educativo de pregrado,

- Efectuar una revisión integral del subproceso de prestación del servicio de pregrado que incluya la relación del mismo con evaluación docente, tutorías, reclamos, asistencia, utilización de aulas virtuales, utilización de reactivos para evaluación a estudiantes y seguimiento a programas microcurriculares (Coordinación de Desarrollo Organizacional FCAC, 2015),

- Incluir indicadores de uso de aulas virtuales, entrega de reactivos, etc. (Anexo 4, Tablero de Indicadores),

- Modificar el plan de calidad del servicio de acuerdo a las indicaciones efectuadas, definiendo claramente las características del servicio a prestar y los resultados a alcanzarn (Anexo 3 Información documentada),

- Incluir la conexión de los procesos de prestación del servicio con las de Revisión de necesidades y expectativas de graduados y otras partes interesadas y el posterior monitoreo de la mismas, en donde se da cumplimiento a la cláusula 8.5.5 de actividades posteriores a la entrega,

- Revisar la conexión del subproceso de prestación del servicio con el de Tratamiento de productos, servicios y elementos de salida no conformes, en donde se da cumplimiento a la cláusula 8.6,controlándose la liberación de todos los productos y servicios y tomándose acciones en caso de que no lo estén,

- Considerar para el proceso de prestación del servicio educativo de posgrado las mismas recomendaciones que para el de pregrado.

4.2.7.3. Macroproceso P03 Vinculación con la Colectividad

El macroproceso contiene un solo proceso de igual denominación que cubre la prestación de otros servicios que proporciona la FCAC direccionados hacia la colectividad, cada servicio tiene su propio proceso de diseño y producción con sus actividades agregadoras de valor, por lo que cada uno debe cubrir lo relacionado con la cláusula 8.Operación. Las actividades gerenciales y de soporte son compartidas por todos los distintos servicios que provee la Facultad.

Tabla 94:

Análisis de la estructura de los subprocesos Eventos de Capacitación, Servicios de Consultoría, Encuentros y Seminarios, Prácticas preprofesionales e inserción laboral y Acción Social frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
8.1	8.1 Párrafo 3	La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.	NO	No se observan actividades relacionadas con revisión de cambios ni acciones para mitigarlos
	8.1 Párrafo 4	La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (ver 8.4)	NO	Se contratan servicios de expositores y de proveedores de diferentes tipos de suministros para proporcionar los servicios, pero no se observan registros de control de los mismos
8.2	8.2.1 Párrafo 1 d)	La comunicación con los clientes debe incluir d) manipular o controlar la propiedad del cliente.	SI	La propiedad del cliente en estos servicios, es exclusivamente información personal la misma que es protegida adecuadamente
	8.2.1 Párrafo 1 e)	e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contigencia	NO	No se han establecidos requisitos ni elaborado solicitudes de acciones para tratar riegos y oportunidades al respecto..
	8.2.2 Párrafo 1	Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que	Parcial	.Se recopilan los requisitos de los clientes para los cursos de capacitación y consultoría así como de los eventos, sin embargo no se

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
		los requisitos se definen incluyendo requisitos legales y reglamentarios y los que la organización considera necesarios. La organización debe estar segura de poder cumplir con las declaraciones que ha hecho acerca de estos productos y servicios		cuenta con un registro específico al respecto.
	8.2.3		SI	No aplican nuevos requisitos
	8.2.4 único párrafo	Cambios en los requisitos para los productos y servicios, La organización debe asegurarse de que la información documentada pertinente sea modificada y de que las personas pertinentes sean alertadas de los requisitos cambiados, cuando los requisitos para los productos o servicios son cambiados	NO	Requisito nuevo en la ISO 9001:2015, no se ha mantenido en las flujo-diagramaciones.
8.3	8.3.1 único párrafo	La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea apropiado para asegurar la posterior provisión de productos y servicios	Parcial	Los subprocesos en análisis tienen implementados procesos de diseño y desarrollo requerido para prestar los servicios de eventos de capacitación y seminarios, servicios de consultoría, empleos y pasantías y acción social
	8.3.2 párrafo 1A)	Al determinar las etapas y controles para el diseño y	Parcial	No se mantienen cronogramas que permitan visualizar el tiempo de

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
		desarrollo, la organización debe considerar: a) La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo		duración de cada una de estas etapas.
	8.3.2 Párrafo 1 b)	las etapas del proceso requeridas, incluyendo revisiones del diseño y desarrollo aplicables	SI	Se establecen revisiones del diseño de los servicios de vinculación en las distintas etapas.
	8.3.2 Párrafo 1 e)	los recursos internos y externos necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios	Parcial	Se consideran los recursos requeridos, tanto humanos, como de infraestructura y recursos tecnológicos necesarios para la prestación de los servicios de vinculación, pero no se han incorporado a los procesos de diseño vigentes.
	8.3.2 Párrafo 1 h)	los requisitos para la provisión posterior de productos y servicios	SI	
	8.3.2 Párrafo 1 i)	el nivel de control esperado para el proceso de diseño y desarrollo por parte de los clientes y otras partes interesadas pertinentes	Parcial	No se habían incluido a otras partes interesadas en el control de los subprocesos.
	8.3.3 Párrafo 1 d)	La organización debe determinar las normas o códigos de prácticas que se ha comprometido a implementar	SI	Se consideran los reglamentos propios de la institución en el diseño de los servicios educativos de pregrado y posgrado.
	8.3.3 Párrafo 1 e)	las consecuencias potenciales de fallas debido a la naturaleza de los productos y servicios	NO	No existe una conexión específica de los subprocesos con el análisis de las potenciales fallas.

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
	8.3.4	No aplicable	SI	Corresponde a las etapas de revisión, verificación y validación del diseño en donde no se han establecido requisitos nuevos
	8.3.5 párrafo 2	La organización debe retener la información documentada sobre las salidas del proceso de diseño y desarrollo	SI	Los subprocesos en análisis retiene información sobre las salidas de los mismos Las principales salidas lo constituyen: Cursos de capacitación Seminarios y eventos Productos entregables en las consultorías
	8.3.6	No aplicable	Parcial	En el control de los cambios de diseño y desarrollo no hay requisitos nuevos y se cumple con este requisito
8.4	8.4.1 Párrafo 2	La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:	NO	Aunque se efectúa una evaluación informal a los distintos proveedores de los servicios de capacitación y seminarios, que son varios, primeramente los instructores o expositores, luego los proveedores de servicios de catering, de maletas, esferos, etc, determinando claramente los criterios a considerarse para su posterior evaluación.
	8.4.1 Párrafo 2 a)	los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y	SI	Los productos en el caso de estos servicios se incorporan dentro de los que oferta la FCAC.

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
		servicios de la organización,		
	8.4.1 Párrafo 2 b)	los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización,	NO	En el caso de los servicios de vinculación, no se da esta situación
	8.4.1 Párrafo 2 c)	un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización	NO	No se da esta situación en los servicios en análisis
	8.4.2 No aplica nuevos requisitos			Hace referencia a tipo y alcance del control y cumple los requisitos de la versión anterior
	8.4.3 Párrafo 2 e)	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para: el control y el seguimiento del proveedor externo a aplicar por parte de la organización	NO	No se ha comunicado la forma de control a los proveedores de estos servicios.
	8.4.3 Párrafo 2 f)	las actividades de verificación o validación que la organización o su cliente pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo	NO	No se efectúan verificaciones o validaciones en las instalaciones de los proveedores externos de los servicios de vinculación.
8.5.	8.5.1 Párrafo 2 g)	La organización debe implementar la producción del servicio sobre condiciones	Parcial	En los seminarios se ha implementado el control por lector óptico de los asistentes a las conferencias

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
		controladas, las que deben incluir cuando aplicable la implementación de acciones para prevenir el error humano		
	8.5.2			Corresponde a 7.5.3 en 2008 y no aplican requisitos nuevos
	8.5.3			
	8.5.4			
	8.5.5 Párrafo 1	La organización debe cumplir con los requisitos para actividades posteriores a la entrega asociados con los productos y servicios	Parcial	Las actividades posteriores a la prestación del servicio incluyen básicamente la entrega de los certificados de aprobación y asistencia a los eventos de capacitación y seminarios. En el caso del subproceso de prácticas pre profesionales e inserción laboral, las actividades posteriores a la entrega del servicio, comprende el seguimiento al estudiante que se colocó en la empresa u organización, del rendimiento en los puestos o tareas asignadas.
	8.5.5 Párrafo 2	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega requeridas la organización debe considerar:		
	8.5.5 párrafo 2 a)	requisitos legales y reglamentarios	SI	Se toman en cuenta
	8.5.5 parrafo 2 b)	las consecuencias indeseables potenciales asociados con sus productos y servicios	NO	Se debe establecer una solicitud de análisis de riesgos y oportunidades para el efecto.

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
	8.5.5 parrafo 2 c)	la naturaleza, el uso y la vida prevista de sus productos y servicios	SI	
	8.5.5 parrafo 2 d)	Los requisitos del cliente	Parcial	No se ha recopilado información de los requisitos de los clientes de vinculación respecto de estos productos .
	8.5.5 parrafo 2 e)	La retroalimentación del cliente	NO	
8.5.6	Párrafo 1	La organización debe revisar y controlar los cambios no planificados esenciales para la producción o prestación del servicio en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad continua con los requisitos especificados	Parcial	No existe un registro de control de cambios no planificados
	Párrafo 2	La organización debe mantener información documentada que describa los resultados de la revisión, el personal que autoriza el cambio y cualquier otra acción necesaria	Parcial	No existe un registro específico de estas actividades.

Con el fin de adaptarse a los nuevos requisitos de la Norma 2015, los subprocesos requieren:

- Mantener un registro de cambios no planificados en el proceso de producción de los servicios,

- Elaborar solicitudes de amef tanto por los cambios suscitados en el proceso de producción y sus posibles consecuencias como por las consecuencias potenciales de fallas debido a la naturaleza de los productos y servicios, estableciendo la respectiva

conexión con el subproceso tratamiento de riesgos y oportunidades para el análisis consecuente,

- Establecer conexión con el subproceso proveedores vinculación con la colectividad, en donde se establecen las diferentes actividades y registros para mantener el control de estos proveedores,

- Establecer un formato de comunicación con los clientes de los distintos servicios de vinculación, en donde se les indique como se manipula y controla su propiedad, que en este caso sería básicamente información personal,

- Establecer un formato de registro de requisitos a considerarse en caso de acciones de contingencia respecto de la propiedad del cliente,

- Diseñar un formato de registro en donde se identifiquen claramente todos los requisitos para los servicios de vinculación que se van a ofrecer a los clientes y se verifique que la organización pueda cumplir con los mismos,

- Mantener un registro de cambio de requisitos en casos de que hubieren modificaciones y comunicación de los mismos a los involucrados,

- Establecer claramente, dentro del diagrama de flujo de los procesos en análisis, las actividades y cronogramas relacionados con las diferentes etapas del proceso de diseño y desarrollo de cada servicio: entradas, salidas, los requerimientos de recursos, controles de verificación, revisión, validación, etc., con la inclusión de las partes interesadas pertinentes en cada etapa y los registros requeridos,

- Diseñar e implementar un nuevo subproceso para control de proveedores (Anexo 2, manual de procedimientos)de los subprocesos de vinculación, con las conexiones con los subprocesos de vinculación y los correspondientes registros con lo que se cubriría toda la cláusula 8.4, enfatizando el aseguramiento de que los proveedores cumplan con los requisitos solicitados por la fcac para los productos y servicios solicitados,

- Incluir el uso de lectores ópticos y otros recursos que permitan prevenir el riesgo del error humano en las actividades,

- Implementar nuevos subprocesos para recolectar necesidades y expectativas de clientes y partes interesadas de los servicios de vinculación y posteriormente monitorearlas, los subprocesos pueden ser revisión de necesidades y expectativas de clientes vinculación y otras partes interesadas y los correspondientes de monitoreo de satisfacción,

- Elaborar un registro de requisitos de actividades posteriores a la entrega, determinando todo tipo de requisitos incluidos a más de lo de clientes, los legales y reglamentarios y otros,

- Diseñar un registro de control de cambios no planificados y el correspondiente amef para determinar los riesgos potenciales del cambio, en caso de que se dieren, así como los resultados de esa revisión, el personal que ha autorizado el cambio, etc.

4.2.7.4. Macroproceso P04 Investigación

El macroproceso comprende los aspectos relacionados con una de las tres principales funciones que tiene la Facultad de Ciencias Administrativas como unidad académica, la de investigación, función que ha adquirido mayor relevancia en el contexto actual para las instituciones rectoras del sector de Educación Superior en el país.

Este macroproceso está constituido exclusivamente por un proceso igualmente denominado Investigación que formar parte de las actividades agregadoras de valor o de producción propiamente dicho cubriendo la cláusula 8 de Operación y específicamente las subcláusulas 8.1 de Planificación y Control Operacional, 8.2 de Requisitos para los productos y servicios, 8.5.1 de Control de la Producción y Provisión del servicio, 8.5.2 de Identificación y Trazabilidad y 8.5.6. de Control de cambios.

Tabla 95:

Estructura de los subprocesos P04-01A Gestión de producción intelectual y P04-01B Gestión del proceso de titulación frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
	8.1 Párrafo 3	La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no planificados, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso cuando sea necesario.	Parcial	En el proceso de Gestión de titulación los cambios no planificados se refieren básicamente a cambios en los directores e informantes. En el proceso de Gestión de producción intelectual¸ los cambios se producen en la aprobación de los proyectos de investigación, en los presupuestos asignados a los proyectos y en la parte de producción intelectual en los cambios que soliciten los evaluadores de los artículos y/o libros para permitir su publicación.
	8.1 Párrafo 4	La organización debe asegurarse de que los procesos tercerizados sean controlados.	NO	No existen actividades tercerizadas en estos subprocesos.
8.2.	8.2.1 Párrafo 1 d)	La comunicación con los clientes debe incluir manipular o controlar la propiedad del cliente.	SI	Se controla la propiedad intelectual de los estudiantes y de las fuentes que se usan en los trabajos de titulación y producción intelectual en general.
	8.2.1 Párrafo 1 e)	Procesos de comunicación de los requisitos específicos para	Parcial	Se puede levantar una solicitud de análisis de riesgos y oportunidades AMEF para cubrir este punto.

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
		acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		
	8.2.2 Párrafo 1	La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso para determinar los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes potenciales.	NO	No se cubren con este subproceso
	8.2.3	No aplican requisitos nuevos.		
	8.2.4 único párrafo	Cambios en los requisitos para los productos y servicios. La organización debe asegurarse de que la información documentada pertinente sea modificada y de que las personas pertinentes sean alertadas de los requisitos cambiados, cuando los requisitos para los productos o servicios son cambiados	Parcial	Se comunican los cambios en los requisitos a las personas que deben implementarlos, pero no existen registros claramente identificables de cambio.

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
8.5.2		No aplican requisitos nuevos.	Parcial	En cuanto a trazabilidad, es importante identificar claramente la cohorte para calcular la Tasa de titulación.
8.5.6	Párrafo 1	La organización debe revisar y controlar los cambios no planificados esenciales para la producción o prestación del servicio en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad continua con los requisitos especificados.	Parcial	No existen registros claramente identificables de cambio y autorizaciones respectivas.
	Párrafo 2	La organización debe mantener información documentada que describa los resultados de la revisión, el personal que autoriza el cambio y cualquier otra acción necesaria.	Parcial	

Las adaptaciones requeridas por estos subprocesos (Anexo 2 Manual de Procedimientos) para cumplir con los nuevos requerimientos de la ISO 9001:2015 son similares a las analizadas para los procesos de producción y prestación del servicio, por lo que tomando como referente a los anteriores se procede a puntualizarlas:

- Usar un formato de registro de control de cambios para las principales modificaciones que se dan en el procedimiento de Gestión del proceso de titulación, evidencia de la comunicación a los involucrados¸ en este caso estudiante, directores, informantes y firmas de las autoridades que autorizaron estos cambios que pueden ser Decano, Coordinador de carrera, Responsable del proceso.

- Conservar las evidencias de los cambios para el procedimiento de Gestión de producción intelectual, que vendrían a ser las observaciones previa a la aprobación de los proyectos de investigación, tanto dentro de la unidad académica como de la Dirección General Académica, las observaciones de los pares evaluadores previo a las publicaciones,

- Contemplar los efectos adversos de los cambios referidos y las acciones a tomarse en los procedimientos en referencia, para mitigar los efectos adversos en las samefs (solicitudes de acciones para tratar riesgos y oportunidades),

- Incluir los indicadores de los subprocesos vinculados con el Modelo genérico de autoevaluación de carreras (Anexo 4 Tablero de Indicadores), que contribuyen directamente a medir la eficacia de estos subprocesos:

    - Tasa de titulación en el procedimiento de Gestión del proceso de titulación que ofrece una perspectiva real del efecto del proceso en la culminación de los estudios y salida de los alumnos,

    - Indicadores de producción intelectual que tienen que ver con libros, capítulos de libros revisados por pares, artículos en revistas indexadas, ponencias, etc, con sus respectivas ponderaciones en el procedimiento de Gestión de trabajos de titulación.

- Incluir definiciones de terminología relacionada con producción intelectual.

4.2.7.5. Macroproceso PO5 Apoyo y Desarrollo Integral del Estudiante

Este macroproceso cuenta con dos procesos: Desarrollo estudiantil y Gestión de reclamos. El primero cubre actividades tendientes a la formación integral del estudiante

proporcionando servicios complementarios que no se encuentran contemplados en el alcance de la certificación del SGC, y que de hacerlo deberían cumplir con las cláusulas referidas a Planificación y control operacional, Requisitos para los productos y servicios, Diseño y desarrollo de los mismos y 8.5 Producción y Provisión del servicio. El segundo proceso efectúa la cobertura específica de la cláusula 8.2.1 Comunicación con el cliente, con los subprocesos de Solución de reclamos de pregrado y de posgrado.

4.2.7.5.1.Proceso P05-01 Desarrollo Estudiantil

Al no haberse incluido dentro del alcance del SGC, no se había verificado previamente el cumplimiento de las cláusulas en la versión 2008 de la norma ISO 9001, por lo que se requiere efectuar un análisis completo del cumplimiento de la información documentada básica en la nueva ISO 9001:2015 que aplica a estos procedimientos.

4.2.7.5.1.1. Subprocesos P05-01A Tutorías Académicas y P05-01B Emprendimiento

Tabla 96:
Estructura de los subprocesos P05-01A Tutorías Académicas y P05-01B Emprendimiento frente a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015

Cláusula ISO 9001:2015	Contenido de la información documentada solicitada	Cumplimiento	Observaciones
8.1 e) mantenimiento y conservación de información documentada	Planificación y Control Operacional, evidencia de planificación y demostración de conformidad de productos y servicios con los requisitos.	PARCIAL	Los procedimientos constituyen en sí una planificación de la forma en que se van a entregar los servicios, pero no se han establecido criterios para su aceptación.
8.2.3.2 conservar	Revisión de los requisitos para los productos y servicios y requisitos nuevos.	PARCIAL	En los subprocesos referidos no se observa que exista un registro propiamente dicho de revisión de los requisitos de los estudiantes para estos servicios, pero se los podría recabar en el subproceso de Revisión de necesidades y expectativas clientes pregrado.
8.3.3 conservar	Entradas para el diseño y desarrollo.	NO	No se observa que se recabe información documentada a

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Contenido de la información documentada solicitada	Cumplimiento	Observaciones
8.3.4 b) conservar	Controles del diseño y desarrollo, revisión.	NO	conservarse al respecto de estas cláusulas en ninguno de los dos subprocesos analizados.
8.3.4 c) conservar	Controles del diseño y desarrollo, verificación.	NO	
8.3.4 d) conservar	Controles del diseño y desarrollo, validación.	NO	
8.3.5 conservar	Salidas del diseño y desarrollo.	NO	
8.3.6 conservar	Cambios del diseño.	NO	
8.5.1 a) disponibilidad de información documentada	Información que describa las características del producto o servicio.	PARCIAL	No existe una descripción de las características que debe tener una tutoría. En emprendimiento sí existen formatos que describen las características que deben tener los proyectos de emprendimiento.
8.5.2 conserva	Trazabilidad, si es requisito.	SI	Se mantienen identificados a todos los estudiantes hasta 6to. Nivel con sus respectivos tutores. En Emprendimiento se mantiene una base de datos de proyectos y estudiantes que participaron en ellos.
8.5.3 conservar	Daños sobre propiedad del cliente.	PARCIAL	En el subproceso de tutorías académicas, la propiedad del cliente se refiere a información personal suministrada que debe ser preservada y en el caso de Emprendimiento se preservan los proyectos entregados por los estudiantes en una base. No se ha comunicado al cliente sobre la forma de preservar esta propiedad.
8.5.6 conservar	Control de cambios.	NO	Podrían suscitarse cambios en la forma como se presta el servicio de tutorías, asignación y disponibilidad de tutores, etc, horarios de atención, etc. y contingencias que se puedan dar.
8.6 conservar a) y b)	Registros de liberación de productos y servicios.	NO	Requisito introducido en la nueva versión.

Para cumplir con los registros de la Norma ISO 9001:2015 si se decide incluir estos procedimientos, dentro del alcance de la certificación, se debería:

- Incluir todos los registros o información documentada a conservar identificada como obligatorias en las Tablas 16 y 17.

- Aplicar todas las modificaciones generales recomendadas para todos los subprocesos para cumplir con la Norma.

4.2.7.5.1.2. Subproceso P05-01C Promoción de Actividades Complementarias

Este subproceso busca promover la participación estudiantil de los estudiantes de la FCAC en actividades complementarias a su formación académica. El subproceso no se encuentra dentro del alcance del SGC, no genera directamente las actividades de formación integral, sino que obtiene este servicio a través de diferentes proveedores. La Dirección de Bienestar Estudiantil de la PUCE genera actividades culturales o deportivas y la oferta de actividades académicas proviene de generación interna a través del subproceso de Encuentros y seminarios o de eventos académicos de otras universidades o instituciones externas a la FCAC.

Por lo mencionado, para este subproceso se debe aplicar 8.1 párrafo 4 y 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, precisándose mantener un registro de evaluación de los proveedores de estos servicios, a más de las modificaciones generales recomendadas.

4.2.7.5.1.3. Subprocesos P05-02A Solución de Reclamos de Pregrado y PO5-02B Solución de Reclamos de Posgrado

Los dos subprocesos permiten cubrir la cláusula 8.2.1 c) referente a obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes. No requieren mayor adaptación a más de las generales indicadas para todos los subprocesos.

Se recomienda que tanto los reclamos de pregrado como los de posgrado sean manejados por autoridades competentes, directamente por el Subdecano en el caso de pregrado y el Coordinador de Posgrados, quienes mantienen contacto directo con los estudiantes, docentes y administrativos y además tienen autoridad para solucionar los problemas que se presenten.

4.2.7.6. Macroproceso P06 Gestión de Secretaría

Comprende los procesos que tienen que ver con las funciones que desarrolla el personal administrativo de la FCAC relativos a Matriculación de estudiantes, Registro Académico y Logística.

4.2.7.6.1.Proceso P06-01 Matriculación de Estudiantes

Este proceso cubre las subcláusulas 8.2 de Requisitos para los productos y servicios y 8.5.2 de Identificación y trazabilidad mayormente, que se aplican tanto a pregrado como a posgrado y posee tres subprocesos, los dos primeros que son prácticamente uno sólo, pero debido a su complejidad se han separado en dos y pertenecen a las carreras de pregrado: Matrículas pregrado y ampliación, cambios y retiros y el último, Inscripciones y matrículas Posgrado.

Tabla 97:

Análisis de la estructura de los subprocesos P06-01A Matrículas pregrado, P06-01B Ampliación, cambios y retiros y P06-01C Inscripciones y matrículas posgrado frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
8.2.1	8.2.1 Párrafo 1 d)	La comunicación con los clientes debe incluir manipular o controlar la propiedad del cliente.	Parcial	Se refiere en este proceso a preservación de los documentos que se le piden al inicio para la inscripción y posterior matriculación, etc.,
	8.2.1 Párrafo 1 e)	Procesos de comunicación de los requisitos específicos para acciones de contingencia, cuando sea pertinente	Parcial	Fue tratado en el subproceso de Comunicación.
8.2.2	8.2.2 Párrafo 1	Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que los requisitos se definen incluyendo requisitos legales y reglamentarios y los que la organización considera necesarios. La organización debe estar segura de poder cumplir con las declaraciones que ha hecho acerca de estos productos y servicios	SI	La FCAC se preocupa por determinar todos los requisitos legales y reglamentarios tanto del CES como la reglamentación particular de la universidad.
	8.2.3	No aplican nuevos requisitos	SI	Correspondía a 7.2.2 2008, no hay requisitos nuevos respecto de la versión 2008, pero en estos subprocesos se establecen revisiones de los requisitos provenientes de las diferentes fuentes.
	8.2.4 único párrafo	Cambios en los requisitos para los productos y servicios. La organización debe asegurarse de que la información documentada pertinente sea modificada y de que las personas pertinentes sean alertadas de los requisitos cambiados, cuando los requisitos para los productos o servicios son cambiados	Parcial	Requisito nuevo en la ISO 9001:2015, pero mantenido siempre en el subproceso de Matrículas pregrado, se han llevado estos registros de cambio, alertando a los usuarios de los productos del proceso, sin embargo en no se incluye en la flujodiagramación del subproceso.
8.5.2		No aplican requisitos nuevos	SI	Corresponde a 7.5.3, Identificación y trazabilidad en 2008 y no hay requisitos nuevos

Para cumplir con los nuevos requisitos se requiere:

- Diseñar un formato de registro de la comunicación con el estudiante, indicando la forma de proceder para preservar toda la documentación que fue entregada para la matriculación (expediente del estudiante).

- Incluir un formato de registro de cambio en los requisitos para la prestación del servicio.

- Establecer un formato de registro de comunicación de cambio en los requisitos a todos los procesos pertinentes.

4.2.7.6.2.Proceso P06-02 Registro Académico

El proceso complementa registros relacionados con las cláusulas 8.2 de Requisitos para los productos y servicios y 8.5.2 de Identificación y Trazabilidad, a los que se hizo referencia en P06-01 Matriculación de estudiantes y añade también requisitos relacionados con 8.5.1 Control de la producción y prestación del servicio y su validación y 8.5.3 que tiene que ver con propiedad perteneciente a clientes y proveedores externos, la preservación de la misma en 8.5.4 y actividades post-venta en 8.5.5.

4.2.7.6.2.1. Subprocesos P06-02A Registro Académico y P06-02B Grados (Pregrado y Posgrado)

Tabla 98:

Análisis de la estructura de los subprocesos P06-02A Registro Académico y P06-02B Grados (Pregrado y Posgrado) frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
8.2.	8.2.1 Párrafo 1 d)	La comunicación con los clientes debe incluir manipular o controlar la propiedad del cliente.	Parcialmente	En el subproceso de Registro Académico la propiedad del cliente corresponde al kárdex del estudiante que preserva las calificaciones obtenidas a lo largo de los diferentes niveles de la carrera y en el subproceso de Grados toda el expediente del estudiante, a más de su trabajo de titulación.
	8.2.1 Párrafo 1 e)	Procesos de comunicación de los requisitos específicos para acciones de contingencia, cuando sea pertinente	Parcialmente	Se puede levantar una solicitud de análisis de riesgos y oportunidades AMEF para cubrir este punto
	8.2.2 Párrafo 1	Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que: a) los requisitos para los productos y servicios se definen incluyendo:	SI	La FCAC ofrece servicios de educación que cumplen todos los requisitos legales y reglamentarios y los que la organización considera necesarios

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
		1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable, 2) aquellos considerados necesarios por la organización, b) la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.		
	8.2.3	No aplican requisitos nuevos	SI	
	8.2.4 único párrafo	Cambios en los requisitos para los productos y servicios La organización debe asegurarse de que la información documentada pertinente sea modificada y de que las personas pertinentes sean alertadas de los requisitos cambiados, cuando los requisitos para los productos o servicios son cambiados	SI	Los cambios en los requisitos cualquiera que sea el tipo son comunicados a las personas que están involucradas en el proceso y tienen que implementarlos
8.5.2		No aplican requisitos nuevos	SI	
8.5.3		No aplican requisitos nuevos	SI	

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
8.5.4		No aplican requisitos nuevos	SI	
8.5.5	8.5.5 Párrafo 1	La organización debe cumplir con los requisitos para actividades posteriores a la entrega asociados con los productos y servicios	Parcialmente	Los procesos de Registro académico y Grados desarrollan actividades posteriores a la entrega del servicio como son la entrega de certificados de notas de asignaturas aprobadas, de actas de grado, etc y en general documentos relacionados con el registro de las actividades académicas desarrolladas por el estudiant**e,** en su paso por la Facultad, tanto de pregrado como de posgrado, pero estas actividades no se encuentran reflejadas en la flujo diagramación de los subprocesos.
	8.5.5 Párrafo 2	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega requeridas la organización debe considerar:		
	8.5.5 párrafo 2 a)	requisitos legales y reglamentarios	SI	Se toman en cuenta todos los requisitos legales y reglamentarios en estas actividades establecidos en el Modelo Genérico de Evaluación del Aprendizaje.
	8.5.5 parrafo 2 b)	las consecuencias indeseables potenciales asociados con sus productos y servicios	NO	Se debe establecer una solicitud de análisis de riesgos y oportunidades para el efecto.

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
	8.5.5 parrafo 2 c)	la naturaleza, el uso y la vida prevista de sus productos y servicios	SI	
	8.5.5 parrafo 2 d)	los requisitos del cliente	Parcial	Se efectúan encuestas a graduados pero no se lo ha establecido recurrentemente en un proceso
	8.5.5 parrafo 2 e)	la retroalimentación del cliente	NO	Se requiere información de los graduados y exalumnos para cumplir con este requisito.

Para cumplir con los nuevos requisitos se requiere:

- Formular un registro de comunicación al estudiante de la forma de preservación de su kárdex y de su trabajo de titulación,

- Formular una solicitud de análisis de riesgos y oportunidades (samef) de consecuencias indeseables potenciales asociadas a los daños que podrían suceder con el kárdex o registro académico del estudiante, trabajo de titulación y cualquier otra propiedad del cliente entregada a la institución,

- Establecer las actividades posteriores a la entrega del servicio en el diagrama de flujo del proceso de registro académico,

- Establecer una conexión de información del proceso de grados con el proceso de revisión de necesidades y expectativas de graduados (p01-02d) y su correspondiente vínculo con monitoreo de satisfacción de graduados (p01-02d) para dar cumplimiento a todo lo establecido en 8.5.5.

4.2.7.6.2.2. Subproceso P06-02C Control de Asistencia

Tabla 99:

Análisis de la estructura del subproceso P06-02C Control de asistencia, frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
8.5.1	8.5.1 Párrafo 2 g)	La organización debe implementar la producción del servicio sobre condiciones controladas, las que deben incluir cuando aplicable la implementación de acciones para prevenir el error humano	SI	El sistema Monitor para registro de asistencia de docentes permite registrar con exactitud horas de entrada y salida de los mismos.
8.5.2		No aplican requisitos nuevos	SI	

El subproceso de Control de asistencia de docentes de Pregrado (Anexo 2, Manual de Procedimientos) no requiere mayor adaptación para cumplir con los nuevos requisitos de la Norma ISO 9001:2015, a más de los generales establecidos para todos referidos a la inclusión del pensamiento basado en el riesgo que se lo evidencia a través de registros relacionados con solicitudes de acciones para tratar riesgos y oportunidades y de la revisión, en este caso de la frecuencia de medición de los indicadores.

4.2.7.6.3.Proceso P06-03 Logística

El proceso cubre lo correspondiente a Infraestructura y Ambiente para la operación de los procesos contemplado en las cláusulas 7.1.1, 7.1.3, 7.1.4 con el subproceso denominado Infraestructura, soporte tecnológico y otros recursos físicos (P06-03A) y; lo relativo a la cláusula 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, con los subprocesos de Dotación de Bienes y Servicios tanto para Pregrado como para Posgrado (P06-03B y P06-03C).

4.2.7.6.3.1. Subproceso P06-03A Infraestructura, soporte tecnológico y otros recursos físicos

Tabla 100:

Análisis de la estructura de los subprocesos P06-03A Infraestructura, soporte tecnológico y otros recursos físicos, P06-03B Dotación de bienes y servicios pregrado y P06-03C Dotación de bienes y servicios posgrado frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
7.1.1	Párrafo 2 a)	La organización debe considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes	NO	No existe un registro de identificación de capacidades y limitaciones de los recursos.
7.1.1	Párrafo 2 b)	Debe considerar qué se necesita obtener de los proveedores externos	SI	Se conocen los recursos que deben ser solicitados a proveedores externos, que en el caso de la FCAC son las Direcciones Administrativa, Biblioteca, Informática y para la adquisición de suministros de oficina, la empresa PACO.
7.1.3	No aplican nuevos requisitos	Infraestructura	SI	Cumple con lo estipulado en la versión 2008.r
7.1.4	No aplican nuevos requisitos	Ambiente para la operación de los procesos	Parcial	El subproceso cubre exclusivamente lo referente a factores físicos que inciden en el ambiente para la operación de los procesos
8.4.1	Párrafo 2	La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y		Los controles que se aplican a los proveedores externos están establecidos en cuanto al cumplimiento total de pedido y tiempo de respuesta de los requerimientos únicamente.

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
		servicios suministrados externamente cuando:		
	Párrafo 2 a)	los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización,	SI	El servicio de internet está proporcionado por un proveedor externo se incorpora dentro de los servicios de la organización, es controlado por la Dirección de Informática que a su vez es nuestro proveedor y se lo controla a través de los indicadores del subproceso P06-03A
	Párrafo 2 b)	los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización,	SI	Existen servicios como fotocopiado, impresión, seguros de salud, etc. que son manejados directamente, y por tanto seleccionados, monitoreados y evaluados por la Dirección General Administrativa
	Párrafo 2 c)	un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización	SI	Las compras de mobiliario, equipo y suministro de oficina son efectuadas directamente por la Dirección Administrativa a través de Planta física.
8.4.2	No aplica nuevos requisitos			Hace referencia a tipo y alcance del control y cumple los requisitos de la versión anterior

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
8.4.3	Párrafo 2 e)	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para: el control y el seguimiento del proveedor externo a aplicar por parte de la organización	NO	No se ha comunicado la forma de control a los proveedores de bienes y suministros externos
	Párrafo 2 f)	las actividades de verificación o validación que la organización o su cliente pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo	NO	No se efectúan verificaciones o validaciones en las instalaciones de los proveedores externos

El nuevo énfasis de la norma en las capacidades y limitaciones de los recursos internos y en los que provienen de proveedores externos, expresado en 7.1.1 Generalidades, se aplica a todo lo que tiene que ver con 7.1, haciéndose necesario que se identifiquen los recursos clave para la prestación del servicio educativo en la Facultad y los que deben proporcionar los proveedores externos, con sus capacidades y restricciones, La capacidad, de acuerdo a ISO 9000:2015 se define como "habilidad de un objeto para generar una salida que atienda los requisitos para aquella salida" (Asociación Brasilera de Normas Técnicas ABNT, 2015).

Para implementar los nuevos requisitos de 7.1.1 referidos, se debe establecer un registro o información documentada a conservarse (Anexo 3 Información Documentada) que contemple un listado de los recursos de infraestructura, soporte tecnológico y otros recursos físicos que se necesitan para la prestación del servicio educativo de la FCAC¸ juntamente con un análisis de la capacidades y limitaciones de los mismos.

En lo relacionado con 7.1.4, a pesar de no existir contenidos nuevos, se observa que se requiere de una evaluación del clima laboral para abarcar lo referido a los factores sociales y psicológicos.

En cuanto a la cobertura de la cláusula 8.4, se debe considerar que en la nueva versión se resalta el monitoreo y control del proveedor externo, por lo que se recomienda:

- Incluir en los subprocesos de Infraestructura, soporte tecnológico y otros recursos físicos y en el de Dotación de suministros y materiales la bitácora de seguimiento a la entrega de los bienes solicitados y la evaluación efectuada a las Direcciones Generales sobre la base de los criterios utilizados: tiempo de entrega y cumplimiento total, para retroalimentación a estas instancias.

- Incluir en el subproceso de Dotación de bienes y servicios posgrados, registros de criterios para selección, criterios para evaluación y evaluaciones efectuadas a los proveedores de servicios de catering y otros suministros (Anexo 3 Información Documentada) que son adquiridos directamente, no a través de las Direcciones Generales de la Universidad, se deberá informar a los proveedores respecto de estos criterios a utilizarse.

- Modificar el alcance de los subprocesos acorde con la terminología utilizada en la nueva versión de la norma (Anexo 2 Manual de Procedimientos), incluyendo el soporte tecnológico y otros recursos físicos claves para la prestación del servicio como lo es la bibliografía.

- Incluir las relaciones del subproceso de Infraestructura, soporte tecnológico y otros recursos físicos, con Diseño Curricular para la solicitud de recursos bibliográficos, con Prestación del servicio educativo para indicar la conformidad con los requisitos para prestar el servicio, y con las instancias administrativas involucradas en el subproceso.

- Modificar los indicadores de los subprocesos (Anexo 4, Tablero de Indicadores), corrigiendo fórmulas, estableciendo nuevos límites, sentido de los indicadores, etc. Y añadiendo otros como los referentes a soporte informático y recursos bibliográficos en el subproceso de Infraestructura.

4.2.7.7. Macroproceso P07 Gestión del Talento Humano

Este macroproceso contiene un solo proceso que cubre todo lo relacionado con la gestión de recursos humanos en la norma, las cláusulas 7.1.2 Personas, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, 7.1.6 Conocimientos de la organización, 7.2 Competencia y 7.3 Toma de Conciencia. Contiene cinco subprocesos con los que abarca lo mencionado.

4.2.7.7.1.Proceso P07-01 Gestión del Talento Humano

4.2.7.7.1.1. Subprocesos P07-01A Reclutamiento y selección de docentes y P07-01B Gestión de estudiantes asignados a proyectos

Tabla 101:
Estructura de los subprocesos P07-01A Reclutamiento y selección de docentes y P07-01B Gestión de estudiantes asignados a proyectos frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
7.1.2	Único párrafo	La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación de su sistema de gestión de calidad y para la operación y control de sus procesos.	SI	El personal docente y administrativo de la FCAC es responsable de la operación y control de los diferentes procesos.

Las modificaciones para la adaptación a los nuevos requisitos de la norma no son mayores y se refieren básicamente a los generales aplicables a todos los subprocesos, relacionados con la terminología acorde con la nueva versión, las actividades para completar el ciclo PHVA, la solicitud de acciones para tratamiento de riesgos y oportunidades.

Adicionalmente se requiere, para el subproceso de Reclutamiento y selección de docentes,referenciar toda la documentación legal externa a considerarse en el mismo, referente a las normas en sus versiones actuales ISO:9001:2015, ISO 9004:2009,al Manual

de Calidad, al Reglamento de personal académico de la PUCE, el Reglamento de concursos, merecimiento y oposición para acceso a la docencia de la PUCE, el Reglamento de carrera y escalafón del profesor e investigador del Sistema de Educación Superior codificado y el Modelo genérico de evaluación del entorno del aprendizaje (Anexo 2 Manual de Procedimientos)

4.2.7.7.1.2. Subprocesos P07-01C Evaluación de personal pregrado, P07-01D Evaluación de personal posgrado y P07-1E Capacitación del personal y gestión de conocimientos organizativos

Tabla 102:

Estructura de los subprocesos P07-01C Evaluación de personal de pregrado, P07-01D Evaluación de personal de posgrado y P07-1E Capacitación del personal y gestión de conocimientos organizativos. Frente a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
7.2	7.2 Nota	Las acciones aplicables para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente, o la contratación o subcontratación de personas competentes	SI	La FCAC se asegura de que los docentes y administrativos sean competentes basándose en la educación, formación y experiencia, además de continua capacitación y contratación de personas competentes.
7.1.4	No aplica requisitos nuevos	Ambiente para la operación de los procesos	SI	Estos subprocesos cubren lo relacionado con los factores humanos tanto sociales y psicológicos. Para el ambiente adecuado de trabajo.

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
				Existe una encuesta de Medición de clima laboral que está a cargo de la Dirección General Administrativa, los últimos resultados se registran en Septiembre del 2013.
7.1.6	7.1.6 Párrafo 1	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.	Parcial	Se cuenta con algunos perfiles de cargos, pero se necesita elaborar y actualizar otros.
	7.1.6 Párrafo 2	Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sean necesarios	Parcialmente	La información se archiva en los registros de los procesos, pero algunas veces cuando se modifican los responsables de los mismos, no se transfiere toda la información.
	7.1.6 Párrafo 3	Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.	SI	Los docentes se encuentran en capacitación y actualización permanente. Los administrativos también reciben capacitación permanente
	7.1.6 Nota 1	Los conocimientos de la organización son conocimientos específicos que la		Los conocimientos organizativos de la FCAC han sido logrados

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
		organización adquiere generalmente con la experiencia. Es información que se comparte para lograr los objetivos de la organización.		básicamente a través de experiencia.
	7.1.6 Nota 2	Los conocimientos de la organización pueden basarse en:		
	7.1.6 Nota 2 a)	Fuentes internas (por ejemplo propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios),	Parcial	Algunos conocimientos organizacionales se comparten y otro no, no existen tampoco registros de lecciones aprendida
	7.1.6 Nota 2 b)	Fuentes externas (por ejemplo, normas; academia, conferencias, recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos).	Parcial	Algunos conocimientos de fuentes externas se resguardan y comparten, otros no.
7.3	7.3 Párrafo 1	La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de		

CONTINÚA ➡

Cláusula ISO 9001:2015	Nuevos requisitos de la Cláusula (Palatano, 2015)	Contenido de los Requisitos (ISO, 2015)	Cumplimiento	Observaciones
		la organización tomen conciencia de:		
	7.3 Párrafo 1A)	La política de la calidad;	Parcial	El personal conoce que existe la política de calidad, pero no han tomado conciencia de lo que realmente significa
	7.3 Párrafo 1c)	Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora en el desempeño	Parcial	Conocen cuáles son sus funciones pero no cómo exactamente contribuyen a la eficacia del SGC
	7.3 Párrafo 1d)	Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad	Parcial	El personal de FCAC no está totalmente consciente de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos.

Para adaptarse a los nuevos requisitos de ISO 9001:2015 se requiere:

- Actualizar el Manual de Perfil de Cargos de la Facultad a fin de dar cumplimiento a 7.1.6 Párrafo 1, con lo que se determinarían claramente los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y la conformidad de los productos y servicios, en este manual se deberían incluir todos los perfiles de cargos de docentes y administrativos,

- Reforzar la comunicación de la política de calidad para generar conciencia de la importancia de la contribución de cada una de los docentes y administrativos a la eficacia del SGC, considerando las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del mismo, se podría planificar un evento semestral como parte del Plan de capacitación, en donde se sensibilice a los diferentes estamentos sobre los aspectos mencionados y se registre la asistencia de todos los que participaron, conservándose como evidencia,

- Incluir en el informe de labores semestral de los docentes y administrativos, un acápite en donde se efectúe un breve resumen de lecciones aprendidas en el desempeño de los diferentes procesos y responsabilidades, considerando todas las fuentes de información internas y externas para preservar el conocimiento organizacional,

- Mantener actas formales de entrega-recepción de documentación, cuando se efectúen transferencia de funciones y responsabilidades,

5. PLAN OPERATIVO Y PRESUPUESTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ADAPTACIONES AL CUMPLIMIENTO DE ISO 9001-2015

En la Tabla 103 se presenta un plan operativo para la implementación de todas las actividades propuestas en el capítulo 4, a fin de cerrar las brechas detectadas y lograr la conformidad del SGC con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, con una estimación de los costos de las inversiones adicionales a los recursos ya existentes en la Facultad.

Tabla 103:

Plan Operativo para la implementación de cumplimiento de ISO 9001:2015

DENOMINACIÓN DEL PROYECTO	**ADAPTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA FCAC AL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 9001:2015**
OBJETIVO DEL PROYECTO	Certificar el Sistema de Gestión de Calidad de la FCAC bajo la Norma ISO 9001:2015
ALCANCE	Todas las actividades requeridas para la implementación del SGC de la FCAC
BENEFICIARIOS	Alta Dirección y responsables de procesos
RESPONSABLE DEL PROYECTO	Responsable del SGC
BENEFICIARIOS	Clientes directos y partes interesadas del SGC

ACTIVIDADES	PRODUCTOS ENTREGABLES / EVIDENCIAS	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	INICIO (AAAA-MM-DD)	FINAL (AAAA-MM-DD)	% de avance	% de aporte	INDICADORES	META	RECURSOS REQUERIDOS SERVICIOS CONTRATADOS	OTROS	COSTO
Sensibilización y capacitación a los responsables de procesos	Certificados de aprobación	Institución certificadora	15/02/2016	26/02/2016		5,0%	No. de responsables de proceso con certificado de aprobación/Total de responsables de proceso	100%	Servicio de Capacitación externo		$ 3.749,76
Revisión de la propuesta entregada adaptada al cumplimiento de ISO 9001:2015	Documentos revisados	Responsable del SGC	01/03/2016	31/03/2016		15,0%	No. de documentos revisados/Total de documentos a ser revisados	100%			
Revisión de Política	Documento revisado	Responsable del SGC	01/03/2016	01/03/2016			No. de documentos revisados/Total de documentos a ser revisados				
Revisión de Objetivos de Calidad	Documento revisado	Responsable del SGC	01/03/2016	01/03/2016			No. de documentos revisados/Total de documentos a ser revisados				
Revisión de Alcance	Documento revisado	Responsable del SGC	02/03/2016	02/03/2016			No. de documentos revisados/Total de documentos a ser revisados				
Revisión de Mapa de Procesos	Documento revisado	Responsable del SGC	03/03/2016	03/03/2016			No. de documentos revisados/Total de documentos a ser revisados				
Revisión de Caracterizaciones	Documentos revisados	Responsables de subprocesos	04/03/2016	31/03/2016			No. de documentos revisados/Total de documentos a ser revisados				
Revisión de Manual de Calidad	Documento revisado	Responsable del SGC	04/03/2016	07/03/2016			No. de documentos revisados/Total de documentos a ser revisados				
Revisión de 47 Procedimientos (Word y Flujogramas)	Documentos revisados	Responsables de procesos, subprocesos	08/03/2016	31/03/2016			No. de documentos revisados/Total de documentos a ser revisados				
Revisión de registros	Documentos revisados	Responsables de procesos, subprocesos	08/03/2016	31/03/2016			No. de documentos revisados/Total de documentos a ser revisados				
Revisión de Indicadores	Documento revisado	Responsables de procesos, subprocesos	08/03/2016	31/03/2016			No. de documentos revisados/Total de documentos a ser revisados				
Revisión de guiones para grupos focales con:	Documentos revisados	Especialista en Inv.de Mercado	09/03/2016	25/03/2016			No. de documentos revisados/Total de documentos a ser revisados				
Clientes pregrado	Documento revisado	Especialista en Inv.de Mercado	09/03/2016	19/03/2016			No. de documentos revisados/Total de documentos a ser revisados				
Clientes posgrado	Documento revisado	Especialista en Inv.de Mercado	09/03/2016	19/03/2016			No. de documentos revisados/Total de documentos a ser revisados				
Acción social (Consultorios y NAFS)	Documento revisado	Especialista en Inv.de Mercado	09/03/2016	19/03/2016			No. de documentos revisados/Total de documentos a ser revisados				
Autoridades de la PUCE y FCAC	Documento revisado	Especialista en Inv.de Mercado	21/03/2016	25/03/2016			No. de documentos revisados/Total de documentos a ser revisados				
Representantes de instituciones del sector de Educación Superior	Documento revisado	Especialista en Inv.de Mercado	21/03/2016	25/03/2016			No. de documentos revisados/Total de documentos a ser revisados				
Revisión de encuesta a aplicarse a:	Documento revisado	Especialista en Inv.de Mercado	21/03/2016	06/05/2016			No. de documentos revisados/Total de documentos a ser revisados				
Clientes pregrado	Documento revisado	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	21/03/2016	25/03/2016							
Clientes posgrado	Documento revisado	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	21/03/2016	25/03/2016							
Graduados y exalumnos	Documento revisado	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	28/03/2016	01/04/2016							
Docentes	Documento revisado	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	04/04/2016	08/04/2016							
Empleadores y clientes de Prácticas Preprofesionales e Inserción Laboral	Documento revisado	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	11/04/2016	15/04/2016							
Estudiantes de colegio	Documento revisado	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	18/04/2016	22/04/2016							
Aspirantes a maestrías	Documento revisado	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	25/04/2016	29/04/2016							
Clientes actuales y potenciales capacitación,consultorías	Documento revisado	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	02/05/2016	06/05/2016							
Beneficiarios servicios acción social	Documento revisado	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	21/03/2016	25/03/2016							
Ajustes a la propuesta	Documentos modificados	Responsables de Procesos	09/05/2016	20/05/2016		10,0%	No. de documentos modificados/Total de documentos de la propuesta	0			

CONTINÚA

ACTIVIDADES	PRODUCTOS ENTREGABLES / EVIDENCIAS	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	INICIO (AAAA-MM-DD)	FINAL (AAAA-MM-DD)	% de avance	% de aporte	INDICADORES	META	SERVICIOS CONTRATADOS	OTROS	COSTO
Validación de la propuesta ajustada	Aprobación de la documentación	Alta Dirección y Responsable del SGC	23/05/2016	27/05/2016		5,0%	No. de documentos con firma de aprobación/total de documentos nuevos SGC	100%			
Contratación e implementación de solución informática para actualización de la documentación	Documentación del SGC actualizada en el sistema	Responsable del SGC	30/05/2016	26/08/2016		10,0%	No. de documentos actualizados en el sistema informático del SGC/Total de documentos SGC ajustados	100%	Servicio de Apoyo Informático		$ 14.533,12
Implementación de procedimientos y documentación ajustados	Procedimientos implementados	Responsables de procesos, subprocesos	29/08/2016	03/02/2017		25,0%	No. de procedimientos implementados/Total de procedimientos SGC	100%			
Actualización de bases de datos de			30/05/2016	24/06/2016							
Clientes pregrado	Base actualizada	Secretario de la FCAC	30/05/2016	03/06/2016			No. de estudiantes pregrado con datos validados/Total estudiantes de la FCAC	100%			
Clientes posgrado	Base actualizada	Asistente Administrativo Posgrados	30/05/2016	03/06/2016			No. de maestrantes con datos validados/Total de maestrantes	100%			
Docentes	Base actualizada	Responsable de Gestión de RRHH	30/05/2016	17/06/2016			No. de docentes con datos validados/Total base de docentes de la FCAC	100%			
Autoridades de la PUCE y FCAC	Base actualizada	Asistente del Decanato	30/05/2016	17/06/2016			No. de autoridades PUCE y FCAC con datos validados/Total base de autoridades de la PUCE	100%			
Representantes de instituciones del sector de Educación Superior	Base actualizada	Asistente del Decanato	30/05/2016	17/06/2016			No. de representantes de instituciones con datos validados/Total base de representantes de instituciones	100%			
Graduados y exalumnos	Base actualizada	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	30/05/2016	24/06/2016			No. de graduados y exalumnos de los cinco últimos años atrás/Total base de graduados y exalumnos	100%			
Empleadores y clientes de Prácticas Preprofesionales e Inserción Laboral	Base actualizada	Responsable de Inserción Laboral	30/05/2016	24/06/2016			No. de personas de contacto de empresas e instituciones con datos validados/Total base de clientes	100%			
estudiantes de colegio	Base actualizada	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	30/05/2016	24/06/2016			No. de estudiantes de colegio con datos validados/Total base de estudiantes de colegios	100%			
Aspirantes a maestrías	Base actualizada	Asistente Administrativo Posgrados	30/05/2016	24/06/2016			No. de maestrantes con datos validados/Total base de clientes	100%			
Proveedores servicios Posgrados y Vinculación con la Colectividad		Coordinador Vinculación/Asistente administrativo posgrados	30/05/2016	24/06/2016							
Clientes actuales y potenciales capacitación,consultorías	Base actualizada	Coordinador Vinculación	30/05/2016	24/06/2016			No. de procesos auditados/Total de procesos del SGC	100%			
Beneficiarios servicios acción social	Base actualizada	Coordinadores Consultorios Administrativos y NAFs	30/05/2016	24/06/2016			No. de informes de auditoría por proceso/Total de procesos auditados	100%			
Determinación de tamaño de la muestra para las encuesta a efectuarse	Tamaño de muestra calculada en documento	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	27/06/2016	01/07/2016			No. de tamaños de muestra calculados/Total de tamaños de muestra requeridos	100%			
Organización de grupos focales para determinar necesidades y expectativas de clientes y partes interesadas			06/06/2016	24/06/2016			No. de SACs cerradas/Total de SACs levantadas en la auditoría interna	100%	Servicio de Catering		$ 1.612,80
Clientes pregrado	Registro de asistentes a grupo focal	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	06/06/2016	10/06/2016			Total de asistentes a grupo focal/Total de invitados al evento	60%			
Clientes posgrado	Registro de asistentes a grupo focal	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	06/06/2016	10/06/2016			Total de asistentes a grupo focal/Total de invitados al evento	60%			
Acción social (Consultorios y NAFS)	Registro de asistentes a grupo focal	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	27/06/2016	01/07/2016			Total de asistentes a grupo focal/Total de invitados al evento	60%			
Autoridades de la PUCE y FCAC	Registro de asistentes a grupo focal	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	20/06/2016	24/06/2016			Total de asistentes a grupo focal/Total de invitados al evento	60%			
Representantes de instituciones del sector de Educación Superior	Registro de asistentes a grupo focal	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	20/06/2016	24/06/2016			Total de asistentes a grupo focal/Total de invitados al evento	60%			
Análisis de resultados de grupos focales	Informe de resultados por grupo focal	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	27/06/2016	01/07/2016			Total de asistentes a grupo focal/Total de invitados al evento	60%			
Lanzamiento de encuestas			04/07/2016	08/07/2016							
Clientes pregrado	Encuestas en la web	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	04/07/2016	08/07/2016			No de personas que respondieron a la encuesta /Total de personas encuestadas	50%			
Clientes posgrado	Encuestas en la web	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	04/07/2016	08/07/2016			No de personas que respondieron a la encuesta /Total de personas encuestadas	50%			
Docentes	Encuestas en la web	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	04/07/2016	08/07/2016			No de personas que respondieron a la encuesta /Total de personas encuestadas	50%			
Graduados y exalumnos	Encuestas en la web	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	04/07/2016	08/07/2016			No de personas que respondieron a la encuesta /Total de personas encuestadas	50%			
Empleadores y clientes de Prácticas Preprofesionales e Inserción Laboral	Encuestas en la web	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	04/07/2016	08/07/2016			No de personas que respondieron a la encuesta /Total de personas encuestadas	50%			
Estudiantes de colegio	Encuestas en la web	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	04/07/2016	08/07/2016			No de personas que respondieron a la encuesta /Total de personas encuestadas	50%			

CONTINÚA

ACTIVIDADES	PRODUCTOS ENTREGABLES / EVIDENCIAS	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	INICIO (AAAA-MM-DD)	FINAL (AAAA-MM-DD)	% de avance	% de aporte	INDICADORES	META	SERVICIOS CONTRATADOS	OTROS	COSTO
Aspirantes a maestrías	Encuestas en la web	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	04/07/2016	08/07/2016			No de personas que respondieron a la encuesta /Total de personas encuestadas	50%			
Clientes actuales y potenciales capacitación,consultorías	Encuestas en la web	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	04/07/2016	08/07/2016			No de personas que respondieron a la encuesta /Total de personas encuestadas	50%			
Beneficiarios servicios acción social	Encuestas en la web	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	04/07/2016	08/07/2016			No de personas que respondieron a la encuesta /Total de personas encuestadas	50%			
Proveedores servicios Posgrados y Vinculación con la Colectividad	Encuestas en la web	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	04/07/2016	08/07/2016			No de personas que respondieron a la encuesta /Total de personas encuestadas	50%			
Seguimiento a encuestas		Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	11/07/2016	29/07/2016							
Tabulación y análisis de resultados de encuestas	Informe de resultados de encuestas	Responsable Proceso Medición Satisfacción clientes y otras partes interesadas	01/08/2016	12/08/2016			No. de informes presentados/Total tipos de encuestas	100%			
Elaboración de Diagnóstico del entorno externo e interno			15/08/2016	26/08/2016							
Difusión de plan estratégico y política de calidad en los diferentes medios	Política difundida en los diferentes medios	Responsable del Proceso de Comunicación	29/08/2016	27/01/2017			No. de medios en donde se ha difundido plan estratégico y política de calidad/Total de medios planificados		Servicio de publicidad digital		2363,76
Elaboracion de SAMEFs por procedimiento	SAMEF por procedimiento	Responsables de procesos, subprocesos	29/08/2016	16/09/2016			No. de SAMEF´s elaborados/Total de procedimientos SGC				
Ingreso a bitácora de SAMEF´s, priorización y planes de cumplimiento	Bitácora con SAMEF's analizados, priorizados y planes de cumplimiento elaborado	Responsable de proceso Tratamiento de Riesgos y Oportunidades	19/09/2017	23/09/2016				100%			
Ajustes a cronogramas de los subprocesos	Cronogramas ajustados		26/09/2016	30/09/2016							
Implementación de todas las demás actividades contempladas en cada procedimiento	Actividades de los procedimientos implementadas	Responsables de procesos, subprocesos	03/10/2016	27/01/2017			No. de procedimientos implementados/Total de procedimientos SGC	100%			
Registro de cambios que se generaron en los procedimientos	Registro de cambios en los procesos de producción llenos	Responsables de procesos, subprocesos	30/01/2017	10/02/2017			No. de registros de cambios en los procedimientos de diseño y producción llenos/Total de procedimientos de diseño y producción	0			
Preparación del programa de auditoría interna	Plan de auditoría interna	Auditor Líder	06/02/2017	17/02/2017		5,0%					
Auditoría interna del SGC bajo la norma ISO 9001:2015	Informes de auditoría interna por procedimiento y SAC´s	Auditores internos	20/02/2017	10/03/2017		10,0%	No. de informes de auditoría interna/total procesos auditados	100%			
Implementación de acciones correctivas y correciones de los hallazgos encontrados en la auditoría interna	Cierre de las SAC´s	Responsables de procesos, subprocesos	13/03/2017	16/06/2017		5,0%	No. de SAC´s auditoría interna cerradas /Total de SAC´s levantadas	70%			
Auditoría Externa del SGC bajo la norma ISO 9001:2015	Informe de auditoría externa por procedimiento y SAC´s	Auditores externos	19/06/2017	23/06/2017		10,0%			Servicio de auditoría externa		$ 2.940,00
				Total		100,0%					

TOTAL COSTO 1er. AÑO	$ 25.199,44	Con solución Tecnológica Integral
TOTAL COSTO 1er. AÑO	$ 9.198,56	Con actualizaciones a la actual solución

TOTAL COSTO 2do. AÑO	$ 8.633,02	Con solución Tecnológica Integral
TOTAL COSTO 2do. AÑO	$ 4.780,44	Con adaptaciones a la actual solución

TOTAL COSTO 3er. AÑO	$ 9.064,67	Con solución Tecnológica Integral
TOTAL COSTO 3er. AÑO	$ 5.019,46	Con adaptaciones a la actual solución

El total de costos a incurrir para la implementación en el primer año, se calcula considerando los desembolsos relacionados con los servicios de capacitación externa, soporte tecnológico, catering, publicidad digital y auditoría externa. A partir del segundo año se reducen los costos de soporte tecnológico, y se mantienen los de catering y auditoría externa, que se ajustan por el efecto incremental de la inflación con un 5% como margen conservador.

El servicio de publicidad digital se elimina a partir del segundo año debido a que únicamente se utilizarán los medios propios de la FCAC que han demostrado mayor eficacia, tales como carteleras, página web, Boletín Compromiso, correo electrónico de acuerdo al análisis del comportamiento de los indicadores del subproceso de comunicación referido en el capítulo 3, pág. 133 de este estudio y en el Facebook cuya imagen ya estaría mejorada con el gasto del primer año.

El servicio de auditoría externa con lo que culminaría la implementación, corresponde a la siguiente descripción:

Alcance: Diseño y prestación de servicios de formación académica de pregrado para las Carreras de Administración de Empresas, y Contabilidad y Auditoría, y de posgrado para el Programa de Maestría en Administración de Empresas con mención en Gerencia de la Calidad y Productividad; consultoría y capacitación en el campo de las ciencias administrativas y contables y servicios de acción social.

Criterios de auditoría:	ISO 9001: 2015 y la documentación del Sistema de Gestión
Tipo de auditoría:	Seguimiento
Duración de la auditoría:	3 días
Reunión de apertura: hora:	08:00 h
Reunión de cierre: hora:	16:00
Costo de la auditoría	U.S. $ 2.500,00 +IVA= $ 300,00
Total costo de la auditoría:	U:S: $ 2.800,00

Considerando que la auditoría se va a realizar en el 2017, se considera un 5% adicional por posible incremento debido a la inflación en el presupuesto.

5.1. FUENTES DE FINANCIAMIENTO

Para analizar el costo de la propuesta se proyectaron tres años de funcionamiento del SGC, considerando que la tecnología generalmente se renueva cada tres años y que el período del decano de la Facultad, también tiene ese período de duración de acuerdo a la nueva reglamentación del sector de educación superior, por lo que su compromiso no podría extenderse más allá de ese tiempo, requiriendo un análisis posterior.

El financiamiento para el costo total de la propuesta, puede provenir de los fondos de desarrollo de la Facultad, que a su vez tienen su origen en el 10% de los ingresos por eventos de vinculación, específicamente los que tienen que ver con capacitación, consultoría y seminarios, como se puede observar en la Tabla 104.

Tabla 104:
Ingresos requeridos para cubrir los costos provenientes del proyecto

INGRESOS VINCULACIÓN REQUERIDOS	1er Año	2do Año	3er año
1era opción	$ 250.594,40	$ 84.860,16	$ 89.103,17
2da opción	$ 90.585,60	$ 46.334,40	$ 48.651,12
EGRESOS	1er Año	2do Año	3er año
1era opción	$ 25.059,44	$ 8.486,02	$ 8.910,32
2da opción	$ 9.058,56	$ 4.633,44	$ 4.865,11

Para generar los montos requeridos como ingresos adicionales por vinculación, se podría recurrir a fondos provenientes de servicios de vinculación, generando un mínimo de cursos de capacitación desde la Unidad de Vinculación, de acuerdo a lo estipulado en la Tabla 105.

Tabla 105:

Cursos de capacitación requeridos

1er Año	2do Año	3er Año	
40,1	12,9	12,9	
14,5	7,1	7,1	
Ingresos por cursos de Capacitación Tipo			
No. de estudiantes	Costo por curso	Total	
25	$ 250,00	$ 6.250,00	1er año
25	$ 262,50	$ 6.562,50	2do año
25	$ 275,63	$ 6.890,63	3er año

Para calcular los cursos de capacitación requeridos, se tomó el costo de uno tipo de US$ 250,00 y un incremento debido a la inflación de un 5% anual, con un número de estudiantes de 25, que es la capacidad máxima instalada. Si el costo del curso varía o el número de estudiantes no alcanza la capacidad máxima, los cálculos se modificarían.

Se debe considerar que a más de cursos de capacitación, la Unidad de Vinculación oferta consultorías y eventos o seminarios, que constituyen otras fuentes de financiamiento que pueden generar un volumen más elevado de ingresos, a más de los ingresos provenientes de los programas de posgrado lo que facilitarían el cubrimiento de los costos incurridos en la propuesta.

5.2. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

ACTIVIDADES

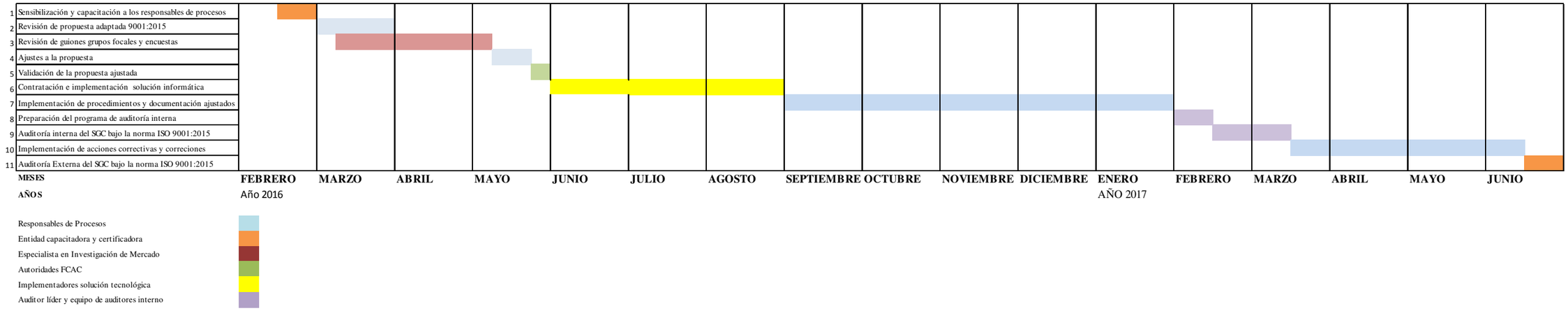


Figura 40: Cronograma de Implementación

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

1. La norma ISO 9001:2015 introduce un cambio completo de estructura respecto de la versión 2008, estableciendo diez cláusulas, en lugar de las ocho anteriores, alineadas de acuerdo al ANEXO SL, lo que mejora su compatibilidad y facilita la integración con otros estándares de sistemas de gestión tales como ISO 14001 de gestión ambiental, ISO 22301 de gestión de la continuidad del negocio, ISO 27001 relativo a seguridad de la información, ISO 45001 de gestión de seguridad y salud en el trabajo, etc.

   Entre otros cambios relevantes que incorpora la nueva versión se incluyen los principios de gestión de calidad en los que se basa la norma, que disminuyen de ocho a siete pero en esencia se conservan iguales, los documentos obligatorios que de seis procedimientos pasan a ser seis documentos, el mayor acercamiento a las empresas de servicios, la incorporación de la estrategia en la organización a través de la exigencia del análisis del entorno y las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el análisis de los riesgos, el uso de los conceptos de información documentada, aplicabilidad, la preservación de los conocimientos organizativos y, el control de productos y servicios suministrados externamente.

2. La Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la PUCE posee un sistema de gestión de calidad con un alto nivel de madurez pues evidencia una larga trayectoria, habiendo obtenido su certificación otorgada por un organismo externo bajo la norma ISO 9001en el año 2003, por lo que satisface los requisitos y cuenta con todos los documentos, registros, planes, procesos y sistemas de medición, análisis y mejora, que la norma ISO en su versión 2008 estipula, lo que a su vez le permite cumplir con un gran porcentaje de los requisitos de la ISO 9001:2015 que tienen su equivalencia con la versión anterior.

3. El sistema de gestión de la calidad ha generado múltiples beneficios vinculados con poseer un sistema de seguimiento y control de las actividades, contar con parámetros de medición

y control, poseer una visión de sistema e interacción entre las diversas actividades que se efectúan en la unidad, estandarización de procedimientos, aval de un tercero y transparencia en las actividades, cultura de mejoramiento continuo. Sin embargo ha enfrentado también múltiples obstáculos vinculados fundamentalmente con la poca oportunidad en la información suministrada, lo que hace que pierda totalmente la eficacia requerida. la resistencia del personal que sin comprender todos los beneficios, lo visualiza como una carga burocrática y la carencia de recursos suficientes para implementar todas las mejoras que pretende.

4. A fin de adaptarse al cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 y cerrar las brechas detectadas respecto de la versión 2008, el sistema requiere efectuar cambios en su documentación, que podrían clasificarse en una escala de calificación de bajo a alto de la siguiente manera:

   a. Altos, en lo referente al análisis del contexto de la organización (cláusula 4.1), la inclusión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (cláusula 4.2) y la incorporación del pensamiento basado en el riesgo (cláusula 6.1), el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (cláusula 8.4), Los cambios para la implementación de estas cláusulas implican la creación de nuevos procedimientos y modificación significativa de otros existentes, diseño de instructivos e implementación de registros completamente nuevos.

   b. Moderados, en lo concerniente al alcance del sistema de gestión de calidad (4.3), los objetivos de la calidad y la planificación para alcanzarlos (cláusula 6.2), creación y control de la información documentada (cláusula 7.5), diseño y desarrollo de los servicios (8.3), la producción y provisión del servicio (cláusula 8.5), y evaluación del desempeño (cláusula 9.1). Los cambios requeridos en estas cláusulas precisan actualización de los documentos, cambios en los formatos y diseño de nuevos registros, difusión de la información generada, uso de nueva terminología, referenciación y adaptación al marco regulatorio vigente en el sector de educación superior incluido el Modelo genérico para la autoevaluación de las carreras, la inclusión de cronogramas y revisión de la información referente a indicadores de desempeño de los procesos.

c. Bajos, o menores en los procedimientos que contienen la política de calidad (cláusula 5.2), los temas de liderazgo y compromiso (cláusula 5.1), competencia y toma de conciencia (cláusulas7.2 y 7.3), revisión por la dirección (cláusula 9.3), auditorías internas (cláusula 9.2) y acciones correctivas (10.2). La implementación de estos cambios implica exclusivamente modificación en la redacción de los documentos, difusión de la información documentada a todas las partes interesadas, redistribución de funciones y responsabilidades y un mayor involucramiento de la alta dirección en la gestión del sistema en detrimento del rol del representante de la dirección existente en la versión 2008.

5. Para efectuar la transición del sistema de gestión de calidad de la Facultad certificado bajo la norma ISO 9001:2008 a la nueva 2015, se requiere a más del cambio de la documentación del sistema de gestión de calidad, la elaboración de un plan para la implementación de todos los procedimientos modificados con la inclusión de un cronograma cuyas actividades concluyan antes de Septiembre del 2018, fecha límite para efectuar la transición y que contemple un margen de holgura suficiente para efectuar correcciones y ajustes.

6. La Facultad cuenta con la mayor parte de los recursos requeridos para la implementación del plan operativo de transición, al mantener su sistema de gestión integrado a la estructura organizacional, contar con infraestructura y equipamiento adecuado y fundamentalmente poseer personal docente, administrativo y estudiantes responsables de los procesos, requiriéndose recursos financieros adicionales exclusivamente para facilitar la provisión de servicios externos relacionados con capacitación sobre la reciente versión de la norma, soporte informático, publicidad digital, catering para eventos necesarios y servicios de auditoría externa.

6.2. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda la adopción de la norma ISO 9001: 2015, dados los beneficios que esta nueva versión plantea como favorecer la integración con otros estándares internacionales, la práctica de principios de gestión de calidad, el énfasis en el enfoque de procesos, el pensamiento basado en el riesgo, la incorporación del análisis estratégico y demás cambios adicionales que hacen que la aplicación de la norma se convierta en una valiosa herramienta de gestión administrativa, por lo que su implementación contribuiría a mejorar la gestión.

2. Se recomienda aprovechar el cumplimiento de todos los requisitos de ISO 9001:2008 que se evidencia a través de la madurez del sistema de gestión que generan una sólida base de partida disminuyendo brechas y tiempos para la implementación de los cambios requeridos en la nueva versión.

3. Para superar los obstáculos relacionados con la poca oportunidad en la generación de la información del sistema del sistema se sugiere hacer un estricto seguimiento a los cronogramas de los procesos, generar conciencia en los responsables de los procesos de la importancia de la entrega a tiempo de la información y optar, de ser viable la consecución de los fondos, por la solución informática integral que permite el acceso e ingreso ágil de los datos.

4. Para introducir los cambios que la nueva versión de la norma precisa se recomienda que el SGC de la Facultad, cuente con la siguiente documentación actualizada:

   a. Manual de Calidad con referencia a las diez cláusulas, que si bien ya no es un documento mandatorio en la nueva versión, conviene conservarlo puesto que contiene a varios que sí lo son como el alcance del sistema de gestión, la política, los objetivos y provee una idea general de la estructura del sistema y permite observar como éste responde al cumplimiento de los requisitos estipulados en las diferentes cláusulas de la norma internacional.

   b. Manual de Procedimientos en donde consten los 47 procedimientos referidos en el estudio con los cambios requeridos, que si bien muchos de estos procedimientos no son obligatorios, proveen un marco de estandarización y registro para las actividades de la Facultad bajo la nueva normativa.

   c. Registros e instructivos, referenciados en los procedimientos, destacando la relevancia de la introducción de los nuevos en relación a los siguientes puntos

      Análisis del contexto (Cláusula 4.1)

      - Matrices de evaluación de factores externos e internos
      - Matriz para análisis del sector industrial basado en el modelo de cinco fuerzas de porter

- Matriz del perfil competitivo mpc
- Matriz foda para generación de estrategias

Comprensión de necesidades y expectativas de las partes interesadas (Cláusula 4.2)

- Registro para identificación de partes interesadas
- Encuestas a partes interesadas
- Registro de necesidades y expectativas de las partes interesadas identificadas
- Mapeo de partes interesadas

Acciones para abordar riesgos y oportunidades (Cláusula 6.1)

- Solicitud de análisis de tratamiento del riesgo, análisis de modo y efecto de falla AMEF
- Matriz de riesgos

5. Se recomienda considerar al elaborar el cronograma de implementación de los procedimientos establecidos que la incorporación de la visión estratégica de la organización y la adopción del pensamiento basado en el riesgo constituyen cambios mayores que requieren de una actitud proactiva de los responsables de los procesos y sobre todo de la alta dirección, por lo que se necesita evidenciar esa actitud, más allá de la modificación de los procedimientos y registros, lo que podría efectuarse a través de programas de sensibilización y concientización de la contribución de los diferentes estamentos de la Facultad a la eficacia del sistema de gestión.

6. Se debe considerar que la implementación de las modificaciones en el sistema de gestión calidad actual de la Facultad, la disminución del tiempo de respuesta del sistema y las mejoras necesarias, requieren de suministro de fondos, en mayor cuantía en el año 2016, que sería el de partida, pero también desembolsos menores en los siguientes períodos, antes y después de la obtención de la certificación bajo el nuevo estándar por lo que se debe generar una fuente constante de suministros de fondos propios de la unidad académica, para lo que se recomienda planificar el incremento sostenido del área de vinculación con la colectividad o extensión de la Facultad y buscar fuentes alternativas de fondos que pueden provenir de posgrados.

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS UTILIZADAS

Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirige o controla una organización (ABNT, 2015), representada en la Facultad por el Decano y Subdecano como responsables de la marcha académica y administrativa de la Facultad.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

AMEF: Análisis de Modo y Efecto de Falla.

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

Campo amplio de la Administración: Clasificación del Consejo de Educación Superior del Ecuador en donde se encuentran todas las carreras relacionadas con las ciencias administrativas y contables.

Capacidad: Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.

Característica: Rasgo diferenciador.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto.

Clientes de vinculación con la colectividad: Son los receptores directos de los servicios de capacitación, consultoría, prácticas preprofesionales e inserción laboral, centros de servicios de asistencia social gratuitos.

Contexto de la organización (ABNT, 2015): Combinación de aspectos externos e internos que pueden tener un efecto en la organización para desarrollar o alcanzar sus objetivos.

Docentes: Profesores de la Facultad, con diversas categorías y diversos tiempos de dedicación, que ejecutan la prestación del servicio educativo y los demás servicios contemplados en el alcance del sistema de gestión de calidad, tales como capacitación, consultoría, prácticas preprofesionales e inserción laboral, centros de servicios de asistencia social gratuitos.

Documento: Información y su medio de soporte.

Documentos externos: Leyes, reglamentos y más normativas cuya expedición no es de competencia de la FCAC.

EFI: Evaluación de Factores Internos.

Eficacia: Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Especificación: Documento que establece requisitos.

Estrategia: Plan de acción para alcanzar los objetivos.

Estructura de la organización: Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

Estudiantes: Son los clientes directos que reciben los servicios educativos.

Facultad: Unidad académica, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Graduados: Son los estudiantes que culminaron sus estudios y proceso de titulación en las carreras y programas que oferta la Facultad.

ICONTEC: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, es un organismo nacional privado que fomenta la normalización y la certificación a nivel mundial, cuenta con su oficina principal en Colombia.

IES: Instituciones de Educación Superior.

Indicador: Variable asociada a los objetivos, utilizada para medirlos.

Información documentada: Término utilizado para identificar indistintamente documentos y registros.

Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

IWA: Workshop Agreement.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Misión: Es la expresión perdurable del propósito que distingue a una organización de otras similares.

Modelo Genérico de Evaluación del Entorno de Aprendizaje: Modelo utilizado para autoevaluación y posterior acreditación de las carreras presenciales y semipresenciales de las universidades y escuelas politécnicas del Ecuador.

MPC: Matriz del Perfil Competitivo.

Objetivo de la calidad: Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

Otras partes interesadas: Grupos internos y externos que poseen interés en las actividades que desarrolla la Facultad,, dentro de los que pueden incluirse administrativos, autoridades de

la PUCE, autoridades del sector de Educación Superior e instituciones del sector gubernamental, empleadores de los graduados, clientes potenciales de los servicios, proveedores, etc.

Parte interesada: Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización.

PCI: Perfil de Capacidades Internas.

Plan: Documento que indica actividades, recursos¸ responsables y plazos para realizar un proyecto.

POAM: Perfil de Oportunidades y Amenazas externas.

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

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto: Resultado de un proceso.

Proveedor: Organización que proporciona un producto.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas, en la ISO 9.

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

Responsable de proceso o subproceso: Encargado de un proceso o subproceso del SGC y dueño del mismo.

Riesgo: Efecto de la incertidumbre.

SAC: Solicitud de acciones correctivas.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Servicios de educación superior: Incluye la prestación de los servicios para la obtención de los títulos de tercero y cuarto nivel.

Servicios de Vinculación con la Colectividad: Incluye servicios de capacitación, consultoría, prácticas preprofesionales e inserción laboral, centros de servicio de asistencia social gratuitos, que puede proporcionar la Facultad dentro de las reglamentaciones pertinentes en su campo de acción.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

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

SL: Structure Level.

SMAM: Sistemas de Medición, Análisis y Mejora.

Trazabilidad: Habilidad de efectuar un seguimiento histórico de un objeto, al hablar de trazabilidad de un producto se puede referid a el origen de las materias primas o partes, el histórico del procesamiento, la distribución o localización del servicio posterior a la entrega.

Trazabilidad: Se refiere a “la capacidad para reconstruir el historial de la utilización o la localización de un artículo o producto mediante una identificación registrada" (UPCT, 2016).

Universidad: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

AEA.- Asociación Escuela de Administración.

AMEF.- Análisis de Modo y Efecto de Falla.

DGA.- Dirección General Académica de la PUCE.

DGAd.- Dirección General Administrativa de la PUCE.

DGE.- Dirección General de Estudiantes de la PUCE.

DGF.- Dirección General Financiera de la PUCE.

FCAC.- Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

PM.- Plan de Mejora, cuyo objetivo es mejorar las debilidades encontradas en la autoevaluación de las carreras.

POA.- Plan Operativo Anual, cuyo objetivo es crear nuevas propuestas para el crecimiento y desarrollo de las carreras y programas que oferta la Facultad.

PUCE.- Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

SGC.- Sistema de Gestión de la Calidad de la FCAC.

Visión: Es una meta inspiradora, tiene un gran alcance y abarca un horizonte de tiempo

REFERENCIAS

1. 9001 ACADEMY ISO 9001 Online Consultation Center. (s.f.). *ADVISERA.com.* Obtenido de ADVISERA.com: http://advisera.com/9001academy/

2. ABNT. (2015). *ISSUU.COM.* Obtenido de issu.com

3. *Actualización ISO 9001:2015*. (s.f.). Obtenido de Versión ISO 2015 ICONTEC Internacional: http://www.lap.com.pe/lap_portal/articles/articlefiles/1051-Actualizaci%C3%B3n%20de%20la%20ISO%209001%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20Calidad%20-%20Version%202015.pdf

4. AENOR. (s.f.). *Se encuentra en: Certificación » ¿Qué es Certificación?* Obtenido de AENOR Perú: http://www.aenorperu.com/%C2%BFqu%C3%A9-es-certificaci%C3%B3n.aspx

5. AMERICAN NATIONAL STANDARDS INSTITUTE ANSI. (23 de Noviembre de 2015). *ABOUT ANSI.* Obtenido de sitio web de ANSI: http://www.ansi.org/about_ansi/overview/overview.aspx?menuid=1

6. Asociación Brasilera de Normas Técnicas ABNT. (2015). *ISSUU.com.* Obtenido de sitio web de QSP nt: http://issuu.com/francescodecicco7/docs/abnt_nbr_iso_9000_issuu

7. ATR. (2005). ISO 9000:2005. *Traducción certificada*. © ISO 2005 . Obtenido de http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf

8. BRITISH STANDARDS INTERNATIONAL BSI. (23 de Noviembre de 2015). *BSI*. Obtenido de http://www.bsigroup.com/en-GB/site-map/

9. Cabello Riquelme, N. (s.f.). *Auditoría, Contabilidad y Economía*. Obtenido de www.consultorasur.cl

10. Cadena Vinueza, P. (Enero de 2003). Modelo de Gestión Estratégica de la Universidad Alfredo Pérez Guerrero 2003-2007. Santiago de Chile, Chile.

11. Cadena, P. (2005). *Plan Estratégico - Presentación.* Quito: PUCE.

12. Cadena, P. (2006). *Presentación Revisión por la Dirección.* Quito: PUCE. Recuperado el Marzo de 2006

13. Cadena, P. (13 de Julio de 2007). Agenda Taller de Trabajo para Planificación Estratégica Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. 13-Jul/2007. Quito, Pichincha, Ecuador.

14. Cadena, P. (13 de Julio de 2007). Agenda Taller de Trabajo para Planificación Estratégica Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. 13-Jul/2007. Quito, Pichincha, Ecuador.

15. Cadena, P. (2009). Implementación y Mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad: Memorias del Proceso de Certificación de Calidad ISO 9002-2000, en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la PUCE. *REVISTA DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR*, 69-72.

16. Cadena, P. (Enero de 2015). Presentación Bienvenida II semestre 2014-2015. *Bienvenida*. Quito, Pichincha, Ecuador.

17. Cantú D., H. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad.* México D.F.: Mc Graw Hill.

18. Carlson, C. (2012). *effectivefmeas.com*. Obtenido de http://www.effectivefmeas.com/uploads/Failure Mode and Effects Analysis FMEA for publication.pdf

19. CDO. (2003). *Presentación Power Point de Planificación Estratégica FCAC 2003* . Quito: PUCE.

20. CDO. (2003). *Revisión por la Dirección.* Quito: PUCE.

21. CDO. (2004). *Presentación Power Point del SGC de la FCAC.* Quito: PUCE. Recuperado el 14 de Abril de 2004

22. CDO. (2005). *Manual de Calidad.* Facultad de Ciencias Administrativas y Contables FCAC PUCE. Quito: PUCE. Recuperado el Noviembre de 2005

23. CDO. (2005). *Mapa de Procesos FCAC.* Quito: PUCE.

24. CDO. (2006). *Acta de Revisión por la Dirección.* PUCE. Quito: PUCE. Recuperado el 30 de Junio de 2006

25. CDO. (2006). *Revisión por la Dirección.* Quito: PUCE.

26. CDO. (2006). *Revisión por la Dirección.* Quito: PUCE.

27. CDO. (2007). *Revisión por la Dirección.* Quito: PUCE.

28. CDO. (2009). *Revisión por la Dirección.* Quito: PUCE.

29. CDO. (2011). *Revisión por la Dirección.* Quito: PUCE.

30. CDO. (2012). *Revisión por la Dirección.* Quito: PUCE.

31. CDO. (2012). *Revisión por la Dirección.* Quito: PUCE.

32. CDO. (2014). *Manual Orgánico Funcional.* Quito: PUCE.

33. CDO. (2014). Plan de Auditorías Internas. *Plan de Auditoría Interna*. Quito, Pichincha, Ecuador: PUCE.

34. CDO. (2014). *Plan Estratégico 2013-2014.* Quito: PUCE.

35. CDO. (2014). *Plan Estratégico de la FCAC 2014-2018.* Quito: PUCE.

36. CDO. (2014). *Revisión por la Dirección.* Quito: PUCE.

37. CDO. (2014). *Revisión por la Dirección.* Quito: PUCE.

38. CDO. (23 de Marzo de 2015). Inventario de Procesos. *Inventario de Procesos*. Quito, Pichincha, Ecuador: PUCE.

39. CEAACES. (2015). *Modelo Genérico de Evaluación del Entorno de Aprendizaje de Carreras Presenciales y Semipresenciales de las Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador* . Quito.

40. CODEX Alimentarius, International Food Standards. (23 de Noviembre de 2015). *CODEX Alimentarius, International Food Standards*. Obtenido de Acerca de CODEX: http://www.codexalimentarius.org/about-codex/en/

41. Comisión Panamericana de Normas Técnicas COPANT. (23 de Noviembre de 2015). *Comisión Panamericana de Normas Técnicas COPANT*. Obtenido de sitio web de COPANT : http://www.copant.org/index.php/es/

42. Consejo de Educación Superior. (2012). *Reglamentos expedidos por el CES.* Obtenido de http://www.ces.gob.ec/2012-10-29-08-51-25/2012-10-29-08-51-54

43. Consejo de Educación Superior CES. (s.f.).

44. Consejo de Educación Superior CES. (20 de Agosto de 2014). *REGLAMENTO DE PRESENTACIÓN Y APROBACION DE CARRERAS Y PROGRAMAS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR*. Obtenido de sitio web de CONSEJO DE EDUCACIÓN SUPERIOR CES: http://www.ces.gob.ec/gaceta-oficial/actas-y-resoluciones/sesiones-ordinarias/2014

45. Consejo de Educación Superior del Ecuador CES. (2015). *CES.* Obtenido de Reglamentos expedidos por el CES: http://www.ces.gob.ec/

46. Consejo de Evaluación, A. y. (Agosto de 2015). *Modelo Genérico de Evaluación del Entrono de Aprendizaje de Carreras Presenciales y Semipresenciales de las Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador*. Obtenido de http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2013/10/MODELO-GEN%C3%89RICO-DE-EVALUACI%C3%93N-DEL-ENTORNO-DE-APRENDIZAJE-CARRERAS-PRESENCIALES-Y-SEMIPRESENCIALES-DE-LAS-UNIVERSIDADES-Y-ESCUELAS-POLIT%C3%89CNICAS-DEL-ECUADOR.pdf: www.ceaaces.gob.ec

47. Coordinación de Desarrollo Organizacional FCAC. (2015). *Acta de reuniones para rediseño del proceso P02-02A Prestación del Servicio Educativo y P02-02B Control de Avances de programas.* Quito.

48. Coordinación de Posgrados de la FCAC. (2014). *Lista verificada de Necesidades y Expectativas.* Quito.

49. COVENIN. (s.f.). Obtenido de http://www.aqc.com.ve/Catalogo/CatalogoCCalidad.htm

50. David, F. R. (2013). *Conceptos de Administración Estratégica.* México: Pearson 14 ta. edición.

51. Dávila Grijalva, A. (2006). *Historia y Filosofía de la Institución.* Quito: PUCE.

52. Dávila Grijalva, A. (2006). *Historia y Filosofía de la Institución.* Quito: PUCE.

53. Dess, G. G. (2011). *Administración Estratégica Textos y Casos.* México: Mc. Graw Hill, 5ta. edición.

54. Deutsches Institute für Normung DIN. (23 de Noviembre de 2015). *Deutsches Institute für Normung DIN*. Obtenido de Über Normen & Standards: http://www.din.de/de/ueber-normen-und-standards/din-norm

55. Escuela Europea de Excelencia. (2014). *campus.123.aprende.com.* Obtenido de campus.123aprende.com

56. Escuela Europea de Excelencia. (16 de Diciembre de 2014). *campus.123aprende.com.* Obtenido de campus.123aprende.com

57. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la PUCE,Sistema de Gestión de Calidad SGC . (23 de Marzo de 2015). Inventario de Procesos. Quito, Pichincha, Ecuador.

58. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables FCAC. (2013). *Acta de Revisión por la Dirección.* Quito.

59. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables FCAC PUCE. (Noviembre de 2005). *Manual de Calidad*. Quito, Pichincha , Ecuador.

60. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables FCAC. (s.f.). *Sistema de Gestión de Calidad de la FCAC*. Obtenido de http://www.virtualtic.mobi/BETA3

61. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables PUCE. (Noviembre de 2013). *MANUAL DE CALIDAD Edición No.14*. Quito, Pichincha , Ecuador.

62. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables PUCE. (30 de Julio de 2014). ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN. Quito, Pichincha, Ecuador.

63. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, P. (2015). *INFORME DE ACTIVIDADES DE LA SECRETARIA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES, DURANTE EL PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO LECTIVO 2013-2014.* Informe de Actividades , PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR , FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES , Quito.

64. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE. (2013). *ACTAS DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.* Actas de Revisión por la Dirección , PUCE, Dirección General Académica , Quito.

65. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Sistema de Gestión de la Calidad. (2014). *Acta de Revisión por la Dirección.* Quito.

66. FCAC. (2014). *Informe de Autoevaluación de la Carrera de Administración de Empresas.* Quito.

67. FCAC. (2015). *Informe de Auditoría interna.* Quito.

68. FCAC. (2015). *Matriz de No Conformidades Auditoría Externa.* Quito.

69. FCAC PUCE. (17 de Noviembre de 2015). *Virtual Tic.* Obtenido de http://www.virtualtic.mobi/BETA3/secure.php

70. FCAC, P. E. (2014). *Planificación Estratégica.* Quito.

71. Fernando, S. (2013). *Evolución del Concepto de Calidad.* Quito.

72. *IAF Informative Document.* (12 de Enero de 2015). Obtenido de sitio web de ISO tc.isoorg: http://www.iaf.nu/upFiles/IAFID9Transition9001PublicationVersion.pdf

73. ICONTEC. (26 de 02 de 2010). *Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9004 (tercera actualización).* Bogotá, Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

74. ICONTEC. (2014). *Informe de Auditoría Etapa 1.* Quito.

75. ICONTEC. (2014). *Plan de Auditoría Recertificación.* Quito.

76. ICONTEC. (09 de Enero de 2015-2018). ISO 9001:2008. *Certificado de Sistema de Gestión* . Quito, Pichincha , Ecuador : ICONTEC .

77. ICONTEC. (09 de Enero de 2018-2015). IQNET. *Certificado Internacional Network* . Quito, Pichincha, Ecuador : ICONTEC .

78. ICONTEC. (s.f.). ISO .

79. ICONTEC, I. &. (2008). *Colombia Patente nº 1.*

80. ICONTEC, I. &. (2010). *Colombia Patente nº 2.*

81. ICONTEC, I. &. (2012). *Colombia Patente nº 3.*

82. ICONTEC, I. &. (2014). *Colombia Patente nº 3.*

83. ICONTEC, I. &. (2018). *Colombia Patente nº 4.*

84. INSTITUTO ARGENTINO DE NORMALIZACIÓN. (23 de Noviembre de 2015). *ACERCA DE IRAM*. Obtenido de IRAM: http://www.iram.org.ar/index.php?IDM=47&mpal=44&alias=Que-es-IRAM

85. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (19 de 12 de 2014). *NTC-TSO 31000 Gestión del Riesgo Principios y Directrices*. Bogotá, Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC.

86. Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN ISO. (25 de 01 de 2006). Guía Práctica Ecuatoriana GPE INEN-ISO/IEC. *Normalización y Actividades Conexas-Vocabulario General*. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial No. 195.

87. *Instituto para la Calidad* . (s.f.). Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Perú: http://calidad.pucp.edu.pe/#sthash.O6lNSu0j.dpbs

88. INTERNACIONAL, I. (09 de ENERO de 2015). IQNET, Certificación Internacional Network . *IQNET*. Quito, Pichincha , Ecuador : ICONTEC .

89. International Acreditation Forum. (s.f.). *Home de IAF*. Obtenido de sitio web de IAF: http://www.iaf.nu//articles/Spanish_Landing_Page/141

90. International Acreditation Forum Inc. (12 de Enero de 2015). *IAF Informative Document.* Obtenido de sitio web de ISO tc.isoorg: http://www.iaf.nu/upFiles/IAFID9Transition9001PublicationVersion.pdf

91. INTERNATIONAL ELECTROTECHNICAL COMMISSION. (23 de Noviembre de 2015). *International Electrotechnical Commission*. Obtenido de siio web de IEC: http://www.iec.ch/

92. INTERNATIONAL REGISTER OF CERTIFIED AUDITORS (IRCA). (2012). IRCA briefing note Annex SL. Londres, Reino Unido: IRCA.

93. IQNET & ICONTEC. (09 de 01 de 2015). CERTIFICADO. Quito, Pichincha, Ecuador.

94. *ISO*. (s.f.). Obtenido de http://www.iso.org/iso/home.html

95. ISO. (2009). *NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001*. Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificacion ICONTEC.

96. ISO. (17 de Noviembre de 2015). *ISO org*. Obtenido de www.iso.org/iso/iso_survey_executive summary.pdf?v2014

97. ISO. (15 de Septiembre de 2015). NORMA INTERNACIONAL ISO 9001, Traducción Oficial. *NORMA INTERNACIOAL ISO 9001:2015*, Anexo A (Informativo). Ginebra, Suiza: Secretaría Central de ISO.

98. ISO. (2016). *About ISO: Members*. Obtenido de http://www.iso.org/iso/home/about/iso_members.htm

99. *ISO 9001: Fundamentos de los Sistemas de Gestión de la Calidad*. (s.f.). Recuperado el Septiembre de 2014, de http://www.isotools.org/2014/10/22/iso-9001-fundamentos-sistemas-gestion-calidad/

100. ISO Central Secretariat. (Enero de 2009). *ISO 9000 Family of Standards*. Obtenido de http://www.iso.org/iso/iso_9000_selection_and_use-2009.pdf

101. ISO SURVEY. (2014). *The Iso Suvey of Management System Standard Certifications 2014 Executive Sumary.* Obtenido de The Iso Suvey of Management System Standard Certifications 2014 Executive Sumary: http://www.iso.org/iso/iso_survey_executive-summary.pdf?v2014

102. *ISO Tools Excellence*. (s.f.). Obtenido de Borrador Nuevo ISO 9001:2015: https://www.linkedin.com/company/isotools-excellence

103. ISO Tools Excellence. (Agosto de 1998). *Software ISO, BSC y BPM*. Recuperado el Septiembre de 2014, de http://info.isotools.org/contacto/?from=

104. ISO Tools, Escuela Europea de Exelencia 2014. (s.f.). Obtenido de http://campus.123aprende.com/login/index.php

105. ISO, O. (2000). *International Organization for Standardization.* Obtenido de International Organization for Standardization: http://www.iso.org/iso/home/news_index/iso-in-action.htm

106. ISO, O. (2000). *International Organization for Standardization*. Obtenido de International Organization for Standardization: http://www.iso.org/iso/home.html

107. ISO, ONUDI. (02 de 2010). ORGANISMOS INTERNACIONALES DE NORMALIZACIÓN EN PAÍSES EN DESARROLLO. *ORGANISMOS INTERNACIONALES DE NORMALIZACIÓN EN PAÍSES EN DESARROLLO*. Ginebra, Suiza: Secretaría General de la ISO.

108. ISO/TC 176. (2015). En *Draft International Standard ISO/DIS 9001* (pág. Anexo A (Informativo)). Suiza.

109. ISO/TC 176/SC 2/N1147. (3 de Junio de 2013). *ISO CD 90012015*. Ginebra, Suiza: Secretaria of ISO/tc 176/SC 2.

110. ISO/TC176/SC 2/N1221. (2014). ISO 9001:2015 "RISK BASED THINKING".

111. ISOTools Excellence. (08 de 10 de 2014). *Iso Tools.* Obtenido de Iso Tools: campus.123aprende.com

112. JAPANESE INDUSTRIAL STANDARDS. (23 de NOVIEMBRE de 2015). *Japanese Industrial Standards Committee*. Obtenido de Outline of JIS: /www.jisc.go.jp/eng/

113. Jiménez Pastoral, D. (enero de 2015). La Ignacianidad en la PUCE. *La Ignacianidad en la PUCE*. Quito, Pichincha, Ecuador.

114. Johnson, G., & Scholes, K. (2001). *Dirección Estratégica 5ta. Edición.* Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S.A.

115. LEAN SOLUTIONS. (s.f.). *LEAN SOLUTIONS*. Obtenido de http://www.leansolutions.co/conceptos/amef/

116. Naciones Unidas. (2011). Impacto de la Infraestructura de calidad en América Latina . Santiago de Chile, Chile.

117. Pablo, V. (2014). Curso 2014. *Introducción*.

118. Palatano, W. (2015). *Guía de aplicación de la Norma ISO 9001:2015.* Copyrigth@ iso2015ebook.com.

119. Palmes, P. (s.f.). Obtenido de A New Look, 15 Things you must know abour the upcoming ISO 9001 version: American Society for Quality Inc.

120. Paredes, S. A. (2005-2007). *Plan Estratégico.* Quito: PUCE.

121. Pastoral, M. (Enero de 2015). Presentación La Ignacianidad en la PUCE. Quito, Pichincha, Ecuador.

122. PETROLEUM ACCOUNTANTS SOCIETY OF CANADA. (23 de Noviembre de 2015). *About us: PETROLEUM ACCOUNTANTS SOCIETY OF CANADA*. Obtenido de sitio web de PETROLEUM ACCOUNTANTS SOCIETY OF CANADA: http://petroleumaccountants.com//about/whoweare/

123. Pontificia Universidad Católica del Ecuador - PUCE. (23 de junio de 2015). *WWW.PUCE.EDU.EC*. Obtenido de http://www.puce.edu.ec/portal/content/Pontificia%20Universidad%20Cat%C3%B3lica%20del%20Ecuador/0?link=oln266n.redirect

124. Pontificia Unversidad Católica del Ecuador PUCE. (s.f.). *www.puce.edu.ec*.

125. PUCE. (Mayo de 2013). *Organigrama PUCE.* Obtenido de http://www.puce.edu.ec/documentos/Organigrama_may2013.pdf

126. PUCE. (2014). *Actas de Revisión por la Dirección* . Quito.

127. PUCE. (2015). *Dirección de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos PUCE.* Quito: PUCE.

128. PUCE. (s.f.). *Página Institucional.* Obtenido de Plan Estratégico 2008-2013: http://www.puce.edu.ec/sitios/plan-estrategico/

129. Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2006). *Metología de la Investigación.* Iztapalapa. Mexico D. F.: McGRAWHILLIINTERAMERICMA EDITORES, SA DE C.V.

130. Senlle, A., & Gutierrez , N. (2005). *Calidad en los Servicios Educativos.* Díaz de Santos.

131. Serna Gómez, H. (1994). *Planeacion y Gestion Estratégica.* Bogotá,Colombia: LEGIS EDITORES S.A.

132. SGC. (20 de Noviembre de 2015). Matriz de riesgos del proceso Prestación del Servicio Educativo Pregrado. Quito, Pichincha , Ecuador.

133. Solá, F. (2013). *Evolución del Concepto de Calidad.* Quito.

134. *Stakeholder management.* (Octubre de 2014). Obtenido de https://8j4gtw-dm2305.files.1drv.com/y3mhQpMr35UA13MnlYvEx7qNXsaLvcuxLJZ9DMvIBTtVELahzHdGXdMq0Ff2R4TkUfvzUTeRiGIjhVtROpu6Chjr65pPZOocdFgWgJdD3qYGm24H2zp8hgNggffZC13_Z4j/Stakeholdermap.com-ebook-7th-edition.pdf?psid=1

135. Sylvia Zavala Trías, M. (2007). *Guía a la redacción en el estilo APA, 6ta. edición*. Obtenido de http://www.cibem.org/paginas/img/apa6.pdf

136. TC 176 ISO. (2014). *ISO DIS 900O:2014.*

137. Thompson, A. (2012). *Administración Estratégica, Teoría y Casos.* México: Mc. Graw Hill, 18va. edición.

138. UPCT. (9 de Enero de 2016). *Quienes somos: Reflexiones sobre Logística Inversa*. Obtenido de Logística Inversa: www.upct.es

139. Uria. (2012). Obtenido de http://es.slideshare.net/IC-PUCP/4-rosario-urada-23

140. World Standards Cooperation. (9 de Enero de 2016). *About us: World Standards Cooperation WSC*. Obtenido de http://www.worldstandardscooperation.org/about/

141. Zambrano Sandoval, F., & Flores Ferrel, D. (2010). *Journal Boliviano de Ciencias.* Obtenido de Revistas Bolivianas, Revistas electrónicas en línea: http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2075-89362010000300015&lng=es&nrm=is

ANEXOS

Anexo 1:

Manual de Calidad Propuesto

(El presente documento esta basado en el Manual de Calidad Edición No. 14 del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de La Pontificia Universiad Católica del Ecuador – Lo subrayado en amarillo oresponde a las modificaciones efectuadas)

INDICE

1. INTRODUCCIÓN 4
1.1 ACERCA DE LA ORGANIZACIÓN. 4
1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 5
1.3 OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN 6
1.3.1 PROPÓSITO 6
1.3.2 APLICACIÓN 6
2. REFERENCIAS NORMATIVAS 6
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES 6
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 8
4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO 8
4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS 8
4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 8
4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS 9
5. LIDERAZGO 10
5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO 10
5.1.1 GENERALIDADES 10
5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE 11
5.2. POLÍTICA DE LA CALIDAD 11
5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN 12
6. PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 12
6.1. ACCIONES PARA TRATAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 12
6.2. OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS 12
6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS 12
7. APOYO 15
7.1. RECURSOS 15
7.1.1 GENERALIDADES 15
7.1.2 PERSONAS 15
7.1.3 INFRAESTRUCTURA 15
7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS 16
7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (NO APLICA PARA EL SGC DE LA FACULTAD) 16
7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 16
7.2. COMPETENCIA 16
7.3. TOMA DE CONCIENCIA 17
7.4. COMUNICACIÓN 17
7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA 17

7.5.1 GENERALIDADES 17
7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN 22
7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA 22
8. OPERACIÓN 23
8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 23
8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 23
8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE 23
8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELATIVOS A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 23
8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 24
8.2.4 CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 25
8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 25
8.3.1 GENERALIDADES 25
8.3.2 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO 25
8.3.3 ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO 25
8.3.4 CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO 26
8.3.5 ELEMENTOS DE SALIDA DEL DISEÑO Y DESARROLLO 26
8.3.6 CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO 26
8.4. CONTROL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE 27
8.4.1 GENERALIDADES 27
8.4.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL 27
8.4.3 INFORMACIÓN PARA PROVEEDORES EXTERNOS 27
8.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO 28
8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO 28
8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD 29
8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS 30
8.5.4 PRESERVACIÓN 30
8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA 30
8.5.6 CONTROL DE LOS CAMBIOS 31
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 31
8.7. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES 31
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 32
9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 32
9.1.1 GENERALIDADES 32
9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 32

9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 33
9.2. AUDITORIA INTERNA 33
9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 34
9.3.1 GENERALIDADES 34
9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 34
9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 35
10. MEJORA 35
10.1. GENERALIDADES 35
10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA 35
10.3. MEJORA CONTINUA 36

ANEXOS:

- Mapa de procesos
- Caracterizaciones de los procesos

1. INTRODUCCIÓN

1.1 ACERCA DE LA ORGANIZACIÓN.

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador se fundó en Quito, el 4 de noviembre de 1946, su base legal es un decreto firmado por el Dr. José María Velasco Ibarra, el 2 de Julio y publicado en el Registro Oficial No. 629 del 8 de Julio del mismo año. El primer Rector fue el Padre Aurelio Espinosa Pólit, se inició con la creación de la Facultad de Jurisprudencia, posteriormente se abrieron otras facultades como Economía y Educación, en la actualidad consta de 13 facultades y 2 escuelas.

En 1968 se creó la Escuela de Contabilidad y Auditoría, como unidad dependiente de la Facultad de Economía; cinco años más tarde pasó a ser Escuela de Administración de Empresas que, debido a su gran crecimiento, en 1981 se transformó en Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

En un principio la Escuela de Administración no superaba el centenar de estudiantes, actualmente la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables cuenta con alrededor de 1300 alumnos, oferta dos carreras en pregrado: Administración y Contabilidad y Auditoría y un programa de Maestría en Administración de Empresas con mención en Gerencia de la Calidad y Productividad.
La misión de la FCAC es la siguiente:

Formar integralmente profesionales emprendedores en el campo amplio de la administración, con excelencia académica y una educación inclusiva e intercultural basada en el modelo pedagógico ignaciano, para atender a las necesidades de desarrollo local, regional y nacional con responsabilidad social. (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, 2014)

Su visión menciona que
"Al 2018 la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la PUCE, ofertará carreras y programas acreditados a nivel internacional y a nivel nacional en la más alta categoría otorgada por los organismos rectores de la educación superior del país". (Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, 2014)

La Facultad alcanzó por primera vez la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2000 el 28 de Mayo del 2003, el mismo que ha provisto una base para que se enrumbe por la senda del mejoramiento continuo. Se ha recertificado en varias ocasiones: el 23 de agosto de 2006, el 28 de Julio de 2010 y el 9 de Enero de 2015, dando cumplimiento a los objetivos planteados en cada caso.

1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

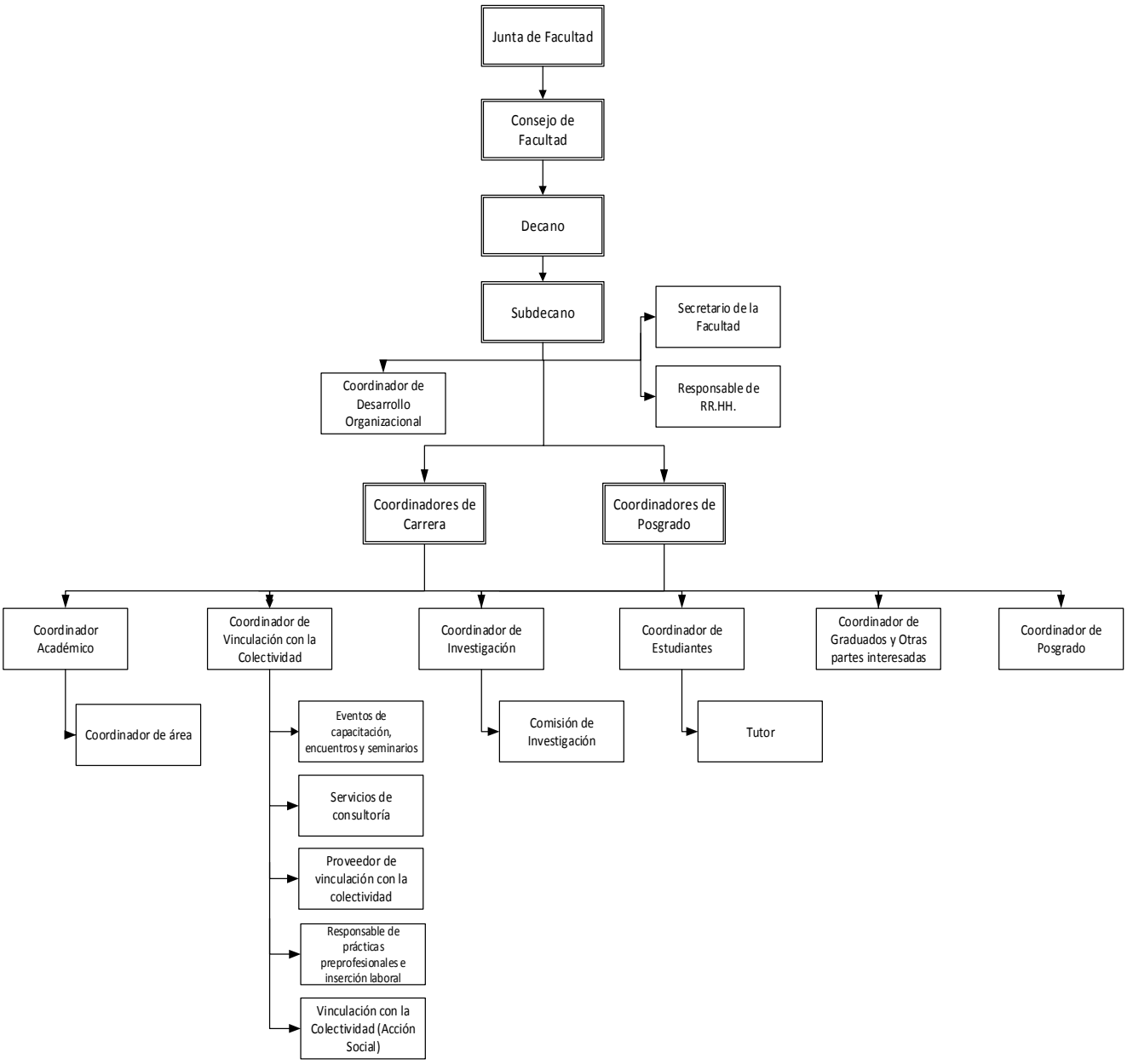


Figura 1

Estructura Organizacional de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la PUCE

Fuente: (FCAC, 2013)

1.3 OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.3.1 PROPÓSITO

El Manual de Calidad documenta el Sistema de Gestión de Calidad de la FCAC y tiene como propósito demostrar la capacidad institucional para proporcionar regularmente servicios académicos de tercero y cuarto nivel, capacitación ,consultoría y servicios de asistencia social gratuita en el campo de las ciencias administrativas y contables, cumpliendo las normas legales y reglamentarias pertinentes, procurando aumentar la satisfacción de los clientes y partes interesadas y gestionando el mejoramiento continuo.

1.3.2 APLICACIÓN

Todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015 son aplicables a los procesos orientados a la prestación de los servicios académicos de la FCAC, a excepción de la subclaúsula 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición puesto que la Facultad es una entidad educativa que para su operación no requiere de equipos que demanden de una calibración. Esta exclusión no afecta la capacidad de la organización para cumplir con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

El SGC de la FCAC se fundamenta en las siguientes normas:

- ISO 9001:2015
- ISO 9000:2015
- ISO 9004:2009
- ISO 19011:2011

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito de este Manual de Calidad de la FCAC se hace referencia a los términos y definiciones dadas en la ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de Calidad-Fundamentos y Vocabulario.

Se usan además otros términos y abreviaciones que se definen a continuación:

Estudiantes.- Son los clientes directos que reciben los servicios educativos de pregrado.

Maestrantes.- Son los clientes directos que reciben los servicios educativos de posgrado

Docentes.- Profesores de la Facultad, con diversas categorías y diversos tiempos de dedicación, que ejecutan la prestación del servicio educativo y los demás servicios contemplados en el alcance del sistema de gestión de calidad, tales como capacitación, consultoría, prácticas preprofesionales e inserción laboral, centros de servicios de asistencia social gratuitos..

Clientes de vinculación con la colectividad.- Son los receptores directos de los servicios de capacitación, consultoría, prácticas preprofesionales e inserción laboral, centros de servicios de asistencia social gratuitos.

Graduados.- son los estudiantes que culminaron sus estudios y proceso de titulación en las carreras y programas que oferta la Facultad

Otras partes interesadas.- Grupos internos y externos que poseen interés en las actividades que desarrolla la Facultad, dentro de los que pueden incluirse administrativos, autoridades de la PUCE, autoridades del sector de Educación Superior e instituciones del sector gubernamental, empleadores de los graduados, clientes potenciales de los servicios, etc.

Servicios de educación superior.-Incluye la prestación de los servicios para la obtención de los títulos de tercero y cuarto nivel

Servicios de Vinculación con la Colectividad.- Incluye servicios de capacitación, consultoría, prácticas preprofesionales e inserción laboral, centros de servicio de asistencia social gratuitos, que puede proporcionar la Facultad dentro de las reglamentaciones pertinentes en su campo de acción

.

Campo amplio de la Administración.- Clasificación del Consejo de Educación Superior CES en donde se encuentran todas las carreras relacionadas con las ciencias administrativas y contables.

Documentos externos.- Leyes, reglamentos y más normativas cuya expedición no es de competencia de la FCAC.

Alta Dirección.- Instancia representada por el Decano y Subdecano como responsables de la marcha académica y administrativa de la Facultad.

Responsable de proceso o subproceso.- Encargado de un proceso o subproceso del SGC y dueño del mismo.

Facultad.- Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

Modelo Genérico de Evaluación del Entorno de Aprendizaje.- Modelo utilizado para autoevaluación y posterior acreditación de las carreras presenciales y semipresenciales de las universidades y escuelas politécnicas del Ecuador.

FCAC.- Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.
Universidad.- Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
AEA.- Asociación Escuela de Administración.
PUCE.- Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
.**DGA**.- Dirección General Académica de la PUCE.
DGE.- Dirección General de Estudiantes de la PUCE
DGAd.- Dirección General Administrativa de la PUCE.
DGF.- Dirección General Financiera de la PUCE.
SGC.- Sistema de Gestión de la Calidad de la FCAC
POA.- Plan Operativo Anual, cuyo objetivo es crear nuevas propuestas para el crecimiento y desarrollo de las carreras y programas que oferta la Facultad
.**PM.-** Plan de Mejora, cuyo objetivo es mejorar las debilidades encontradas en la autoevaluación de las carreras.
AMEF .- Análisis de Modo y Efecto de Falla

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

La FCAC considera el contexto de organización de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento Planificación Estratégica y Operativa (P01-01A)

4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

La Facultad ha determinado las partes interesadas y sus necesidades y expectativas de acuerdo a los procedimientos Revisión de necesidades y expectativas de clientes de Vinculación con la Colectividad, Revisión de necesidades y expectativas de graduados y otras partes interesadas y las enumera en el documento Lista de partes interesadas.

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El SGC de la FCAC de la PUCE comprende todos los procesos operativos y de apoyo que se relacionan con la prestación de los servicios de educación de pregrado para las carreras de:

- Administración de Empresas, con el título de Licenciado en Administración de Empresas, (Reglamento de Armonización de la Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grados Académicos que confieren las Instituciones de Educación Superior Codificado Anexo b) Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grados Académicos según nivel de formación p.15

- Contabilidad y Auditoría con el título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Reglamento de Armonización de la Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grados Académicos que confieren las Instituciones de Educación Superior Codificado. Anexo b) Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grados Académicos según nivel de formación p.15

y la prestación de servicios de educación de posgrado para el programa de Maestría en Administración de Empresas con mención en Gerencia de la Calidad y Productividad; con Normas ISO; RCP.S13.No. 432.10 – Sesión del 27 de Septiembre del 2010, con el título de Magíster en Administración de Empresas con mención en Gerencia de la Calidad y Productividad. Anexo b) Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grados Académicos según nivel de formación p.27

Además, se incluyen los servicios de vinculación con la colectividad: capacitación consultoría, prácticas preprofesionales e inserción laboral, centros de servicios de asistencia social gratuitos, que la FCAC brinda dentro del campo amplio de la Administración, según lo estipulado por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a través de los organismos correspondientes.

De lo anteriormente citado, se resume el siguiente alcance:

"Diseño y prestación de servicios de educación de pregrado y posgrado y servicios de vinculación con la colectividad: prácticas preprofesionales, inserción laboral, centros de servicios de acción social gratuitos, dentro del campo de la Administración".

4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS

La Facultad ha establecido e implementado un SGC, que es mantenido y continuamente mejorado de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, en el que se incluyen los procesos necesarios y sus interacciones.

La unidad académica identifica los procesos para su Sistema de Gestión de la Calidad, determinando la secuencia, interacción y los métodos para asegurar su control.

Estos procesos son supervisados, analizados y medidos por los respectivos responsables o dueños de procesos, quienes implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los mismos.

En los procesos se abordan los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo al procedimiento P01-04D Tratamiento de Riesgos y Oportunidades.

5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1 GENERALIDADES

La alta dirección de la Facultad demuestra su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como con la mejora de su eficacia. Mediante la observación de los subprocesos de elaboración Planificación Estratégica y Operativa (P01-01A), Revisión de necesidades y expectativas de clientes de pregrado (P01-02A) , Revisión de necesidades y expectativas de clientes posgrado (P01-02B), Revisión de necesidades y expectativas de clientes de Vinculación con la Colectividad (P01-02C), Revisión de necesidades y expectativas de graduados y otras partes interesadas (P01-02D), Revisión por la Dirección (P01-01B), y de Comunicación (P01-03A), se asegura el cumplimiento de su compromiso, mismo que se encuentra debidamente suscrito, actualizado y que se transcribe a continuación:

Quito, X de XXXX del 2016

Yo, XXXX, Decano (a) de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, me comprometo a liderar la implantación del sistema de gestión de la calidad, su mantenimiento y mejora continua, para lograr lo expresado en la política de calidad.

El compromiso incluye:

a) velar por la eficacia del sistema de gestión de la calidad;

b) establecer la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el SGC y verificar que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;

c) integrar los requisitos del SGC en todos los procesos del SGC de la organización,

d) promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;

e) proveer los recursos necesarios para la prestación de los servicios educativos, capacitación, consultoría, prestación de servicios de bienestar social, prácticas preprofesionales e inserción laboral.

f) comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC,

g) asegurar que el SGC logre los resultados previstos;

h) comprometer, dirigir y apoyar al personal de la FCAC, para contribuir a la eficacia del SGC,

i) promover la mejora y,

j) *apoyar otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.*

XXXX,
Decano (a) de la Facultad.
(Original firmado)

5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE

Los requisitos del cliente se determinan y cumplen con el propósito de lograr la satisfacción de los mismos, conforme el proceso de Medición de la Satisfacción de clientes y otras partes relacionadas (P01-02) y sus subprocesos de Revisión de necesidades y expectativas de clientes de pregrado (P01-02A), Revisión de necesidades y expectativas de clientes de posgrado (P01-02B) , Revisión de necesidades y expectativas de clientes de Vinculación con la Colectividad (P01-02C), Revisión de necesidades y expectativas de graduados y otras partes interesadas (P01-02D) , Monitoreo de satisfacción de estudiantes de pregrado (P01-02E) , Monitoreo de satisfacción de estudiantes de posgrado (P01-02F) , Monitoreo de satisfacción de clientes de Vinculación con la colectividad (PO1-02G).

Igualmente se determinan los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los servicios educativos, consultoría, capacitación, prácticas preprofesionales e inserción laboral y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.

5.2. POLÍTICA DE LA CALIDAD

La alta dirección establece, implementa y mantiene una política de la calidad que es apropiada al propósito y contexto de la organización, apoya su dirección estratégica, proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad. La política de calidad es comunicada permanentemente a todos los estamentos de la Facultad., a fin de que pueda entenderse y aplicarse dentro de la organización.

La política de calidad de la FCAC menciona lo siguiente:
"Desarrollar con calidad las funciones sustantivas de la educación superior: formación, investigación y vinculación con la colectividad, dirigida a la satisfacción de las partes interesadas y a la formación integral de profesionales competentes y emprendedores, con sentido de responsabilidad social, con un compromiso de mejora continua atendiendo las necesidades de desarrollo local, regional y nacional." (CDO, 2014)

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La alta dirección asigna las responsabilidades y autoridades para los diferentes cargos así como su interrelación dentro de la organización, estas responsabilidades y autoridades están definidas en el Manual de Procedimientos y el Manual Orgánico Funcional, que forman parte de la documentación del SGC y se encuentran difundidas a las áreas pertinentes de la Facultad.

6. PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6.1. ACCIONES PARA TRATAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Al planificar su SGC, la Facultad considera el contexto de la organización, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar a fin de asegurar que el SGC pueda lograr los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir los no deseados y lograr la mejora. La FCAC planifica las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades e integra e implementa estas acciones en los procesos del sistema de gestión de la calidad, evaluando su eficacia, de acuerdo al procedimiento Tratamiento de Riesgos y Oportunidades (P01-04D).

6.2. OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

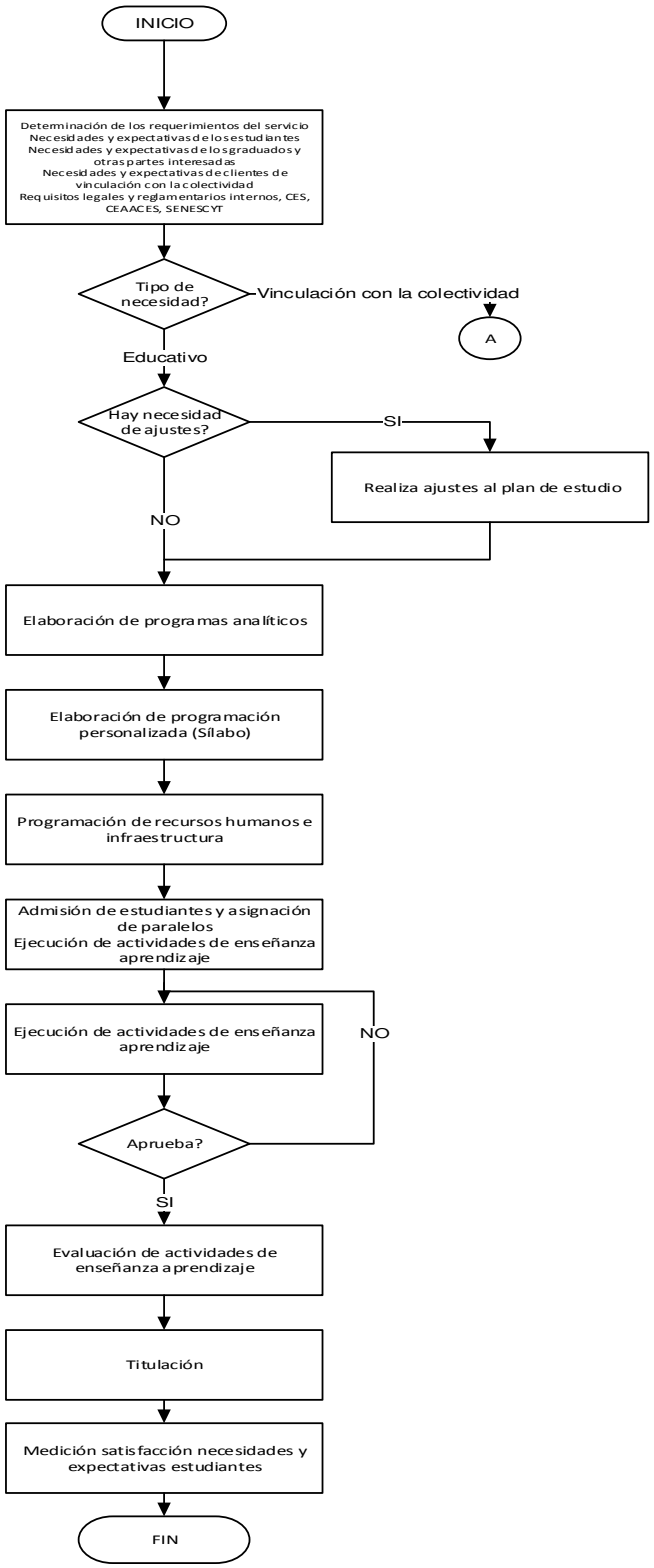
Los objetivos de la calidad de la Facultad, se establecen para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC de la Facultad, mediante una metodología participativa en la que intervienen los responsables de procesos y más actores institucionales. La alta dirección aprueba estos objetivos, así como su actualización y seguimiento, conforme a los procedimientos Planificación Estratégica y Operativa (P01-01A) y Revisión por la Dirección (P01-01B). Los objetivos de calidad son comunicados a todos los estamentos de la FCAC.

La FCAC establece una planificación para lograr estos objetivos, en donde se determina lo que se va a hacer, los recursos que se necesitan, responsables y fechas de inicio y finalización, así como la forma en que se evaluarán los resultados.

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Cuando la FCAC determina la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se llevan a cabo de manera planificada considerando el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales; la integridad del sistema de gestión de la calidad¸ la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

DIAGRAMA DE PLANIFICACIÓN



Procedimientos de control

- Diseño Curricular
- Planificación estratégica y operativa

- Investigación
-Vinculación con la colectividad

- Diseño curricular pregrado y posgrado

- Diseño curricular

- Diseño curricular

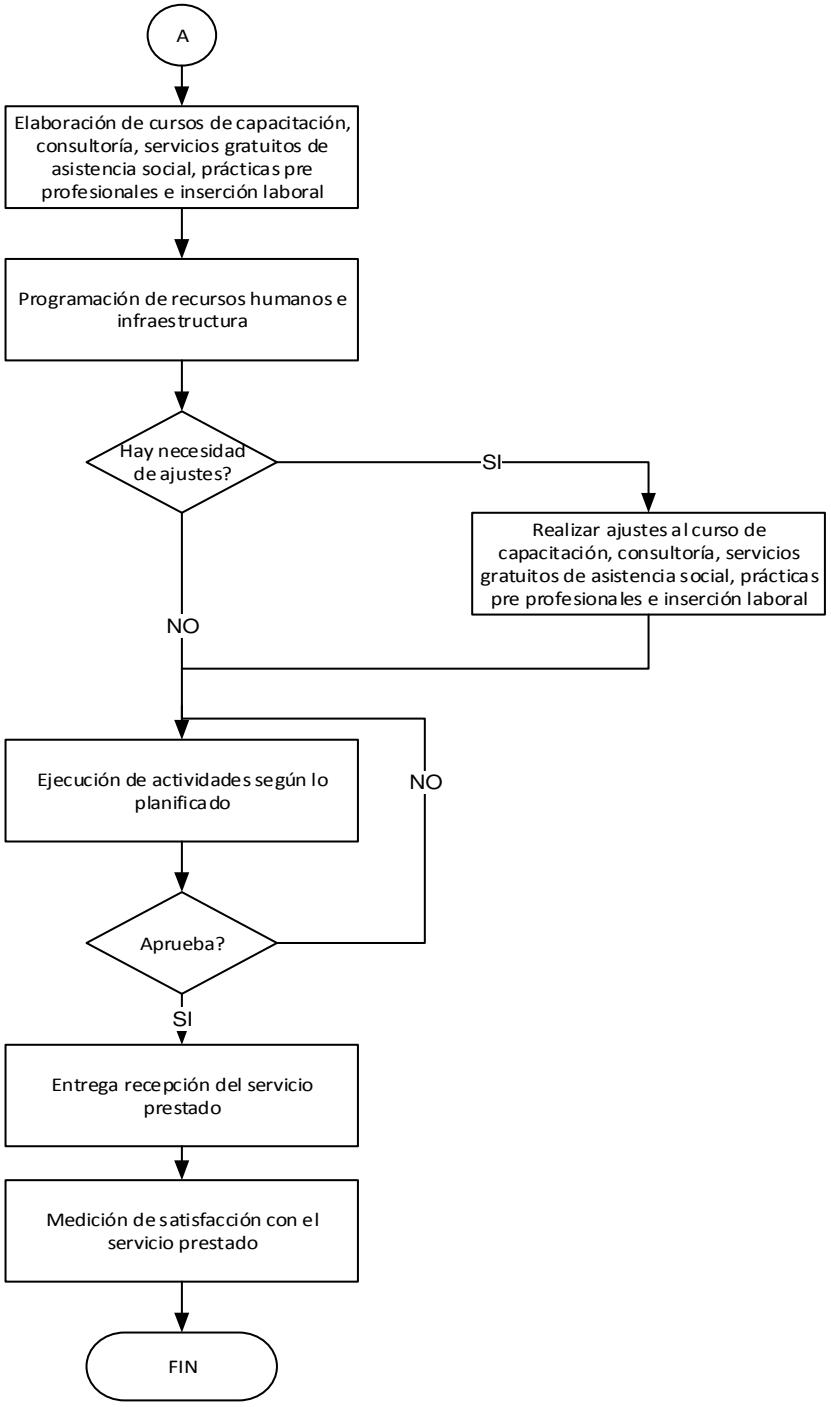
- Reclutamiento y selección
- Logística

- Matriculación de estudiantes

- Prestación del servicio educativo
-Registro académico

- Grados

- Monitoreo de satisfacción de estudiantes pregrado y posgrado
- Monitoreo de satisfacción de graduados y otras partes interesadas



Procedimientos de control

- Eventos de capacitación y encuentros y seminarios
-Servicios de consultoría
- Prácticas pre profesionales e inserción laboral
- Vinculación con la colectividad (Acción social)

- Logística
- Proveedores de vinculación con la colectividad

- Vinculación con la colectividad

- Monitoreo de satisfacción del cliente de vinculación con la colectividad

7. APOYO

7.1. RECURSOS

7.1.1 GENERALIDADES

La Facultad no es una unidad independiente de la PUCE, lo que puede presuponer una carencia de autonomía para la determinación y consecución de recursos humanos, físicos y financieros. Sin embargo esta situación no se produce puesto que ésta y las demás unidades académicas de la Universidad están inmersas en un sistema general de presupuestación y asignación de recursos, que les permite contar con los recursos necesarios de una manera centralmente planificada para: alcanzar los objetivos de la calidad, lograr la satisfacción de los clientes, mantener el sistema de gestión de la calidad implementado y mejorar continuamente su eficacia. Los procesos sobre los presupuestos y la asignación de recursos están bajo la responsabilidad de la Dirección General Financiera y Dirección General Administrativa.

Los presupuestos de posgrados y de vinculación con la colectividad (capacitación y consultoría), se los efectúa de diferente manera, debido que son unidades autofinanciadas. El presupuesto se establece en función del número de promociones en el caso de posgrados, o de los servicios que se presten para el caso de capacitación y consultoría. Sin embargo, aunque la responsabilidad de la elaboración del presupuesto para los casos anteriormente mencionados recae en la Facultad, la unidad académica se somete a las directrices financieras de la Universidad, sin que esto afecte su normal desenvolvimiento en otros ámbitos.

La Universidad asigna una partida presupuestaria anual para el desarrollo de los proyectos de investigación, los proyectos que se desarrollan en la Facultad pueden aplicar para el financiamiento de estos fondos.

Para todos los tipos de recursos que se encuentran a disposición de la Facultad, se consideran las capacidades y limitaciones de los mismos y lo que se requiere obtener de los proveedores externos, de acuerdo al proceso Logística (P06-03) y los procedimientos Infraestructura , soporte tecnológico y otros recursos físicos (P06-03A), Dotación de suministros y materiales pregrado (P06-03B) y Dotación de bienes y servicios posgrado (P06-03C). Para el caso de la provisión de bienes y servicios relacionados con Vinculación con la Colectividad rige el procedimiento Proveedores Vinculación con la Colectividad (P03-01C).

7.1.2 PERSONAS

La Facultad determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.

7.1.3 INFRAESTRUCTURA

La Facultad, como parte de la PUCE, ocupa las instalaciones del campus universitario, dotado de las aulas, auditorios y más facilidades necesarias para la prestación del servicio educativo, así como de los elementos didácticos e instruccionales correspondientes. Los subprocesos del proceso de Logística (P06-03) aseguran la dotación y mantenimiento de la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo, capacitación, consultoría, prácticas preprofesionales e inserción laboral y servicios gratuitos de acción social.

7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

La Facultad se preocupa por identificar y gestionar las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo, a través del proceso de Logística (P06-03) y sus subprocesos: Infraestructura, soporte tecnológico y otros recursos físicos (P06-03A), Dotación de suministros y materiales pregrado (P06-03B), Dotación de bienes y servicios posgrado (P06-03C) y el proceso de Gestión de Recursos Humanos (P07-01).

7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (NO APLICA PARA EL SGC DE LA FACULTAD)

7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

La Facultad determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos en el Proceso Gestión de Recursos Humanos (P07-01) y para lograr la conformidad de los servicios que presta. Los conocimientos se mantienen y ponen a disposición en la medida en que son necesarios.

La unidad académica se mantiene atenta a las necesidades y tendencias cambiantes, considerando sus conocimientos actuales y la forma de acceder a los conocimientos adicionales necesarios y actualizaciones requeridas Subproceso Capacitación del personal y gestión de conocimientos organizativos (P07-01E). Los conocimientos organizacionales se basan tanto en fuentes internas como externas.

7.2. COMPETENCIA

La Facultad se asegura que el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad de los servicios académicos directa o indirectamente es competente en base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. La competencia del personal se asegura mediante la observación de los siguientes subprocesos: Reclutamiento y selección de docentes (P07-01A), Gestión de estudiantes asignados a proyectos (P07-01B), Evaluación de personal de pregrado y posgrado (P07-01C y P07-01D), y Capacitación de personal y Gestión de conocimientos organizativos (P01-01E).

El proceso de Gestión de Recursos Humanos de la Facultad (P07-01) se

interrelaciona con las instancias centrales de la PUCE, en donde se confirman las decisiones adoptadas.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

La Facultad determina las necesidades de competencia para el personal que realiza actividades que afectan a la calidad del servicio académico, y se las expresa en los perfiles de docentes, que constituyen además los parámetros para los subsistemas de evaluación del desempeño y capacitación del personal.

Mediante el Informe de Necesidades de Capacitación de Personal, eventos de capacitación y motivación y a través de diversos medios previstos en el subproceso de Comunicación (P01-03A) se asegura que los colaboradores: docentes y administrativos, estén conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de la política, los objetivos de la calidad, la eficacia del sistema de gestión y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.

La información documentada acerca de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal se conserva en medio electrónico y físico, según el subproceso de Creación y Control de Información Documentada (P01-04A).

7.4. COMUNICACIÓN

La alta dirección, de acuerdo con el subproceso de Comunicación (P01-03A), se asegura que se establecen los procesos apropiados de comunicación internos y externos a la FCAC y que la comunicación tiene lugar considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Los procesos apropiados deben incluir aspectos referidos al contenido de la comunicación, las fechas, los destinatarios, los medios de comunicación y el origen de la comunicación.

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1 GENERALIDADES

La documentación del sistema de gestión de la calidad de la Facultad de Ciencias Administrativas consta de:

- Manual de Calidad;
- Plan Estratégico y Operativo que incluye la declaración de Política y Objetivos de Calidad;
- Manual de Procedimientos;
- Manual Orgánico Funcional;

- Información documentada a mantenerse (registros); y,
- Documentos externos.

Los subprocesos documentados establecidos para el SGC, agrupados por macroprocesos y procesos son los siguientes:

Tabla 1
Inventario de procesos del SGC de la FCAC

PROCESOS		SUBPROCESO		ISO 9001:2015	RESPONSABLE
CODIGO	NOMBRE	CODIGO	NOMBRE		
P01-01	Gestión Estratégica	P01-01A	Planificación Estratégica y Operativa	4.1/4.2/ 5.2 /6/7.5.1	Decano
		P01-01B	Revisión por la Dirección	9.1.3/9.3	Decano
P01-02	Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	P01-02A	Revisión de necesidades y expectativas de clientes pregrado	4.2/5.1.2 /8.2.2/ 8.2.3/8.3.3/8.5.5	AEA/Coordinador de Estudiantes
		P01-02B	Revisión de necesidades y expectativas de clientes posgrado	4.2/5.1.2 /8.2.2/ 8.2.3/8.3.3/8.5.5	Asistente de Posgrados
		P01-02C	Revisión de necesidades y expectativas de clientes de Vinculación con la Colectividad	4.2/5.1.2 /8.2.2/ 8.2.3/8.3.3/8.5.5	Coordinador de Vinculación con la Colectividad
		P01-02D	Revisión de necesidades y expectativas de graduados y otras partes interesadas	4.2/5.1.2 /8.2.2/ 8.2.3/8.3.3/8.5.5	Responsable de monitoreo de graduados y otras partes interesadas
		P01-02E	Monitoreo de satisfacción de estudiantes pregrado	8.5.1/ 9.1.2	AEA
		P01-02F	Monitoreo de satisfacción de estudiantes posgrado	8.5.1/ 9.1.2	Asistente de Posgrados
		P01-02G	Monitoreo de satisfacción de clientes de Vinculación con la Colectividad	8.5.1/ 9.1.2	Coordinador de Vinculación con la Colectividad
		P01-02H	Monitoreo de satisfacción de graduados y otras partes interesadas	8.5.1/ 9.1.2	Responsable de monitoreo de otras partes interesadas
P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	5.3/ 7.4/ 8.2.1	Coordinador de Comunicación
P01-04	Gestión de Calidad	P01-04A	Creación y Control de la Información Documentada	7.5.2/7.5.3	CDO
		P01-04B	Auditorías Internas	9.1.1/9.2	CDO
		P01-04C	Acciones correctivas	10.2	CDO
		P01-04D	Tratamiento de Riesgos y Oportunidades	6.1	CDO
		P01-04E	Tratamiento de productos, servicios y elementos de salida no conforme	8.6/8.7	CDO

P02-01	Diseño e innovación curricular	P02-01A	Diseño Curricular pregrado	8.2.2/8.2.3/8.2.4/8.3	Coordinador Académico Pregrado
		P02-01B	Diseño Curricular posgrado	8.2.2/8.2.3/8.2.4/8.3	Coordinador Académico Posgrado
P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02A	Programacion Académica	8.1/8.5.2/8.5.6	Responsable del Proceso de Programación Académica
		P02-02B	Prestación del Servicio Educativo de Pregrado	8.2.3/8.5.1/8.5.2/8.5.6	Responsable del Proceso de Prestación y Control del Servicio Educativo
		P02-02C	Prestación del servicio educativo posgrado	8.2.3/8.1/8.5.1/8.5.2/8.5.6	Responsable Prestación del servicio educativo Postgrado
P03-01	Vinculación con la Colectividad	P03-01A	Eventos de capacitación,encuentros y seminarios	8.1/8.2/8.3/8.4/8.5/8.6	Coordinador de Vinculación con la Colectividad
		P03-01B	Servicios de consultoría	8.1/8.2/8.3/8.4/8.5/8.6	Coordinador de Vinculación con la Colectividad
		P03-01C	Proveedores vinculación con la colectividad	8.4	Coordinador de Vinculación con la Colectividad
		P03-01D	Prácticas Preprofesionales e Inserción Laboral	8.1/8.2/8.3/8.5/8.6	Responsable de Prácticas Preprofesionales e Inserción Laboral
		P03-01E	Vinculación con la Colectividad (Acción Social)	8.1/8.2/8.3/8.5/8.6	Coordinador de Acción Social
P04-01	Investigación	P04-01A	Gestión de producción intelectual	8.1/8.2/8.5.1/8.5.2./8.5.5/ 8.5.6	Coordinador de Investigación
		P04-01B	Gestión del Proceso de Titulación	8.1/8.2.2/8.2.3/8.5.1/8.5.2 /8.5.5	Responsable de la Unidad de Titulación

P05-01	Desarrollo estudiantil	P05-01A	Turorías académicas	8.1/8.2/8.3/8.5/8.6	Coordinador de Tutorías
		P05-01B	Asesoría en Emprendimiento	8.1/8.2/8.3/8.5/8.6	Coordinador de Emprendimiento
		P05-01C	Promoción de actividades complementarias	8.2.1/8.4	Coordinador de Estudiantes
P05-02	Gestión de reclamos	P05-02A	Solución de reclamos de pregrado	2	Subdecano
		P05-02B	Solución de reclamos de posgrado	8.2.1.	Coordinador de Posgrados
P06-01	Matriculación de estudiantes	P06-01A	Matrículas pregrado	8.2/8.5.2	Secretario de la FCAC
		P06-01B	Inscripciones y Matrículas posgrado	8.2/8.5.2	Asistente de Posgrados
		P06-01C	Ampliación, cambios y retiros	8.2/8.5.2	Secretario de la FCAC
P06-02	Registro académico	P06-02A	Registro académico pregrado	8.2/8.5.2/8.5.3/8.5.4/8.5.5	Secretario de la FCAC
		P06-02B	Grados	8.2/8.5.2/8.5.3/8.5.4/8.5.5	Secretario de la FCAC
		P06-02C	Control de asistencia	8.5.1/8.5.2	Secretario de la FCAC
P06-03	Logística	P06-03A	Infraestructura, soporte tecnológico y otros recursos fisicos	7.1.1/7.1.3/7.1.4	Secretario de la FCAC
		P06-03B	Dotación de suministros y materiales pregrado	7.1.1/7.1.3/7.1.4/8.4	Secretario de la FCAC
		P06-03C	Dotación de bienes y servicios posgrado	7.1.1/7.1.3/7.1.4/8.4	Asistente de Posgrados
P07-01	Gestión de Recursos Humanos	P07-01A	Reclutamiento y selección de docentes	7.1.2	Responsable de RRHH
		P07-01B	Gestión de estudiantes asignados a proyectos	7.1.2	Responsable de RRHH
		P07-01C	Evaluación de personal pregrado	7.2/7.3	Responsable de RRHH
		P07-01D	Evaluación de personal posgrado	7.2/7.3	Programador de Posgrados
		P07-01E	Capacitación del personal y gestión de conocimientos organizativos	7.2/7.3/7.1.6	Responsable de RRHH

Fuente: *(CDO, 2014)*

Los subprocesos señalados se encuentran debidamente actualizados en versiones escrita y electrónica.

Las interacciones de los procesos del sistema de gestión de la calidad se presentan en caracterizaciones de cada proceso.

La caracterización constituye un resumen del proceso, con los siguientes ítems:

- Proceso.- Nombre del proceso
- Propósito.- Razón de ser del proceso
- Requisitos ISO: Puntos de la norma ISO 9001:2015 que aplican al proceso.
- Actividades: Actividades principales desarrolladas en el proceso
- Responsables: Nombres del responsable del proceso y de los subprocesos relacionados.
- Indicadores: Instrumentos de medición de la eficacia y eficiencia del proceso.
- Recursos: Principales recursos utilizados en el proceso.
- Productos: Salidas de los subprocesos relacionados con sus criterios de aceptación.
- Proveedores.- Nombre del proveedor de las entradas.
- Entradas.- Documentos o registros que sirven de insumos del proceso.
- Subprocesos.- Subprocesos relacionados con el proceso. Los subprocesos contienen los controles que aseguran el cumplimiento eficaz y eficiente del proceso.
- Salidas.- Documentos o registros que pueden ser utilizados por otros procesos o clientes finales.
- Clientes.- Nombre del cliente o usuario de las salidas.

7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La creación y actualización de la información documentada se rige por el procedimiento Creación y Control de la Información Documentada (P01-04A), asegurándose de la identificación y descripción, el formato, la revisión y aprobación respecto a la conveniencia y adecuación.

7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

El control de la información documentada según el procedimiento P01-04A asegura su disponibilidad, idoneidad para el uso, protección adecuada desarrollando actividades referentes a distribución, acceso, recuperación y uso, almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad; control de cambios, conservación y disposición.

El acceso a la información, implica decisiones referentes al permiso, solamente para consultar la información documentada, o al permiso y a la autoridad para consultar y modificar la información documentada.

8. OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La Facultad planifica los procesos necesarios para la prestación del servicio educativo. La prestación del servicio guarda consistencia y relación con los requisitos de otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

El resultado de esta planificación se expresa gráficamente en la Figura 2. Se han diseñado adicionalmente planes de calidad para cada uno de los servicios principales del Sistema de gestión de calidad , que son:

- servicio educativo de pregrado
- servicio educativo de posgrado
- cursos de capacitación
- servicios de consultoría
- prácticas preprofesionales e inserción laboral
- centros de servicios de asistencia social gratuitos

Para la planificación de los servicios se consideran todos los requisitos legales, incluidos los emitidos por el Consejo de Educación Superior (CES). Se controlan los cambios planificados y se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar efectos adversos, se controlan además todos los procesos contratados externamente.

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La Facultad, según los procesos: Comunicación (P01-03), Gestión de Reclamos (P05-02), Vinculación con la Colectividad (P03-01), Investigación (P04-01), Matriculación de estudiantes (P06-01) y Registro Académico (P06-02), identifica e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, incluyendo información acerca de la manipulación o control de la propiedad del cliente y estableciendo los requisitos específicos para acciones de contingencia.. Los clientes son periódicamente informados sobre todos los aspectos relacionados con el servicio académico, y en general sobre los temas de trascendencia que puedan resultar de su interés.

8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELATIVOS A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La unidad académica determina los requisitos especificados por la comunidad a la que ofrece sus servicios, mediante los subprocesos de Diseño Curricular pregrado (P02-01A) y Diseño curricular posgrado (P02-01B).

Las necesidades y expectativas de los estudiantes, receptores directos del servicio educativo, son determinadas según el subproceso de Revisión de necesidades y expectativas de estudiantes de pregrado y posgrado (P01-02A y P01-02B).

Las necesidades y expectativas de los clientes de los servicios de Vinculación con la Colectividad en donde se incluyen Eventos de capacitación, encuentros y seminarios, Servicios de consultoría, Prácticas pre profesionales e inserción laboral y Vinculación con la colectividad Acción social, son determinadas en el subproceso Revisión de necesidades y expectativas de clientes Vinculación con la Colectividad (P01-02C) y las necesidades y expectativas de graduados y otras partes interesadas del SGC son receptadas en el subproceso (P01-02D).

Los requisitos legales y reglamentarios, son determinados observando las disposiciones pertinentes de la Constitución Política de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) , el Reglamento General de la LOES, el Régimen Académico, el Reglamento de Régimen Académico (codificado), el Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador del Sistema de Educación Superior (codificado), el Mandato No 14, el Estatuto de la PUCE, el Reglamento General de Facultades, el Reglamento General de Personal Académico, el Reglamento General de Estudiantes, el Reglamento General de Grados y demás reglamentaciones internas expedidas por el Consejo de Facultad de la FCAC, instrumentos cuya disponibilidad y vigencia está controlada mediante el subproceso de Creación y Control de la Información Documentada (P01-04A).

8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La Facultad revisa los requisitos relacionados con el servicio académico, antes de iniciar un nuevo semestre, asegurando que los requisitos del servicio están definidos y que existe la capacidad para cumplir con tales requisitos, por medio de la consecución de los recursos necesarios. Esta revisión se la realiza mediante los subprocesos señalados en el numeral 8.2.1 de esta manual, el de Programación Académica (P02-02A), y los procesos de Vinculación con la Colectividad (P03-01), Matriculación de estudiantes (P06-01) y Registro Académico (P06-02).

Los resultados de la revisión y de las acciones originadas por dicha revisión se registran conforme el subproceso de control de Creación y Control de la Información Documentada (P01-04A)

8.2.4 CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Cuando se cambian los requisitos del servicio, la organización se asegura de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.3.1 GENERALIDADES

La FCAC establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurarse de la posterior provisión de los servicios educativos, capacitación, consultoría.

8.3.2 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La Facultad planifica y controla el diseño y desarrollo de los servicios educativos de pregrado y posgrado, así como de los eventos de capacitación, los servicios de consultoría, prácticas preprofesionales e inserción laboral y centros de servicios de asistencia social gratuitos.

Existe un plan de calidad para cada uno de estos productos donde se describen los criterios aplicables al diseño y desarrollo.

Las actividades de revisión, verificación y validación, así como los criterios para su aceptación, se realizan de acuerdo a los siguientes subprocesos: Diseño Curricular pregrado (P02-01A), Diseño Curricular posgrado (P02-01B), Eventos de capacitación, encuentros y seminarios (P03-01A), Servicios de consultoría (P03-01B), Prácticas preprofesionales e Inserción laboral (P03-01D) y Vinculación con la Colectividad Acción Social (P03-01E).

En los subprocesos referidos se contemplan las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los servicios, los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios, el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes.

8.3.3 ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

Los elementos de entrada que se requieren para el diseño y desarrollo de los servicios educativos de pregrado y posgrado, así como de los eventos de capacitación, los servicios de consultoría, prácticas preprofesionales e inserción laboral y vinculación con la colectividad (Acción Social) se incluyen en los planes de calidad de cada uno de estos servicios.

Para el desarrollo de estos servicios se incluyen normas o códigos que la

organización se ha comprometido a implementar y se toman en cuenta las consecuencias potenciales de falla debido a la naturaleza de estos servicios.

Se conserva información documentada (registro) correspondiente, de acuerdo al subproceso Creación y Control de la Información Documentada (P01-04B).

8.3.4 CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La Facultad aplica controles al proceso de diseño y desarrollo de los servicios educativos de pregrado y posgrado, así como a los eventos de capacitación, servicios de consultoría, prácticas preprofesionales e inserción laboral, centros de servicios de asistencia social gratuitos referidos a revisión, verificación y validación del diseño y desarrollo. Los criterios correspondientes a todos estos controles se incluyen en los planes de calidad de los servicios. Se conserva la información documentada correspondiente, de acuerdo al subproceso Creación y Control de la Información Documentada (P01-04A).

8.3.5 ELEMENTOS DE SALIDA DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Como resultados del diseño del servicio educativo se tiene una propuesta curricular que en pregrado se denomina Plan de estudios, y en posgrados se llama Programa de estudios, mismos que son elaborados por las Comisiones de diseño Curricular y posteriormente aprobadas por el Consejo de Facultad.

En el caso de vinculación con la colectividad, el diseño se aplica en los eventos de capacitación a la oferta académica y económica del curso de capacitación, así como en los servicios de consultoría a las ofertas técnicas y económicas de la consultoría, en el caso de prácticas preprofesionales e inserción laboral se aplica al servicio de bolsa de empleo y en el caso de centros de servicio de asistencia social, al diseño del servicio de asesoría al beneficiario de los proyectos de acción social.

La Facultad conserva información documentada o registros sobre las salidas del diseño y desarrollo de acuerdo al procedimiento Creación y Control de la Información documentada (P01-04A).

8.3.6 CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los criterios para los cambios en el diseño y desarrollo de los servicios educativos de pregrado y posgrado, así como de los eventos de capacitación, servicios de consultoría, prácticas preprofesionales e inserción laboral, centros de servicio de asistencia social, se incluyen en los planes de calidad de cada uno de estos servicios.

Se conserva información documentada o registros, de acuerdo al subproceso Creación y Control de la Información documentada (P01-04A).

8.4. CONTROL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1 GENERALIDADES

El proceso de adquisición de materiales, equipos y suministros necesarios para la ejecución del proceso educativo, es realizado por la Dirección General Administrativa de la PUCE; sin embargo, como son elementos importantes que afectan directamente a la calidad del servicio educativo, se han establecido los controles necesarios para evaluar y corregir potenciales problemas que podrían darse con los proveedores. Dichos controles se encuentran establecidos en el proceso de Logística (P06-03).

Se incluye también el subproceso de Dotación de bienes y servicios posgrado (P06-03C), que puede adquirir bienes y servicios de manera directa, al igual que para Vinculación con la Colectividad (P03-01), en donde existe un procedimiento específico Proveedores vinculación con la colectividad (P03-01C), que puede también adquirir bienes de manera directa.

Se determinan y aplican criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores externos, conservándose información documentada al respecto de acuerdo al procedimiento Creación y Control de la Información documentada (P01-04A).

Para el caso de contratación de docentes que prestan el servicio académico, así como para el desarrollo de sus competencias, se dispone de los subprocesos de Reclutamiento y selección de docentes (P07-01A) y de Capacitación del personal y gestión de conocimientos organizativos (P07-01E).

8.4.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL

La Facultad se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad y define los controles que aplica a los proveedores externos, incluidas las Direcciones Generales de la Universidad, considerando el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la unidad académica de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

8.4.3 INFORMACIÓN PARA PROVEEDORES EXTERNOS

La información de las compras describe claramente el producto a comprar. La Facultad se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos a la Dirección General Administrativa, que actúa como principal

entidad proveedora, así como a las otras entidades externas a la Facultad que desempeñan el mismo papel.

La unidad académica tiene implementada la inspección para asegurarse de que los productos comprados cumplen con los requisitos de compra especificados, de acuerdo al proceso de Logística (P06-03).

8.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

La Facultad planifica y lleva a cabo las actividades relacionadas con la prestación del servicio académico bajo condiciones controladas, según los subprocesos de Prestación del servicio educativo de Pregrado(P02-02B), Prestación del servicio educativo de Posgrado (P02-02C) , Control de asistencia (P06-02C), Eventos de capacitación, encuentros y seminarios (P03-01A) , Servicios de consultoría (P03-01B), Prácticas Preprofesionales e inserción laboral (P03-01D) y Vinculación con la Colectividad (Acción Social) (P03-01E).

Las condiciones que se controlan son:

a) el uso de recursos para el desarrollo del servicio educativo (P06-03B) y P06-03C)
b) disponibilidad de instructivos de trabajo para docentes y Coordinadores de Carrera y área, de acuerdo a normas y reglamentos de la Universidad.
c) comunicación a docentes, coordinadores de área y estudiantes sobre características importantes del servicio a través del proceso de Comunicación (P01-03)
d) disponibilidad de recursos logísticos para el buen desempeño del servicio, según los subprocesos de Logística (P06-03A, P06-03B y P06-03D)
e) desarrollo de la capacidad y competencias de los docentes, por medio de la implementación del subproceso de Capacitación del Personal y gestión de conocimientos organizativos (P07-01E)
f) comunicación a clientes de Vinculación con la colectividad sobre características importantes del servicio según los subprocesos Eventos de capacitación, encuentros y seminarios (P03-01A) , Servicios de consultoría (P03-01B), Prácticas Pre profesionales e Inserción Laboral (P03-01D) y Vinculación con la colectividad (Acción Social) (P03-01E),
g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos y
h) la asistencia de los docentes a tiempo completo, medio tiempo y tiempo parcial (P06-02C).

La Facultad valida las operaciones de prestación del servicio académico en aquellos puntos que se consideran importantes. Estas actividades se encuentran definidas en los siguientes subprocesos: Prestación del Servicio Educativo de Pregrado (P02-02B),

Prestación del servicio educativo posgrado (P02-02D), Eventos de capacitación, encuentros y seminarios (P03-01A), Servicios de consultoría (P03-01B), Prácticas preprofesionales e Inserción Laboral (P0301D) y Vinculación con la Colectividad (Acción social (P03-01E), Evaluación de personal pregrado (P07-01C) , Evaluación de personal posgrado (P07-01D) y el proceso de Logística (P06-03).

Los indicadores que arrojan estos subprocesos permiten validar si: a) el proceso de ejecución y control del servicio educativo, los servicios de vinculación con la colectividad están bien diseñados, son completos y cumplen con lo previsto; b) el equipamiento y la infraestructura son adecuados; c) los docentes y capacitadores están debidamente capacitados y usan metodología adecuada para la enseñanza; y, d) la información documentada que se conserva permite un seguimiento de los resultados obtenidos a través del tiempo, para detectar causas de deficiencias y oportunidades de mejora.

8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La Facultad durante el proceso de ejecución del servicio educativo recolecta continuamente la información relacionada con el avance del mismo, a través del subproceso de Registro Académico (P06-02A) y de Grados (P06-02B), donde se identifican las evaluaciones que registra cada uno de los estudiantes en el transcurso de sus estudios. Los estudiantes pueden conocer sus evaluaciones por materia, así como comprobar a través del sílabo el cumplimiento del programa analítico de cada una de las asignaturas en las cuales está matriculado.

El proceso de Ejecución y Control del Servicio Educativo (P02-02), mediante los subprocesos de Prestación del servicio educativo de Pregrado (P02-02A) y Prestación del servicio educativo posgrado (P02-02C), identifica y registra el desarrollo del servicio educativo, lo que proporciona información de base para posterior mejoramiento del mismo.

En el caso de los subprocesos de Vinculación con la Colectividad: Eventos de capacitación, encuentros y seminarios (P03-01A), Servicios de consultoría (P03-01B), Prácticas Preprofesionales e Inserción Laboral (P03-01D), Vinculación con la Colectividad (Acción Social) (P03-01E), se mantienen bases de datos con información de los cursos y consultorías ejecutadas, servicios prestados de bolsa de empleos para prácticas preprofesionales e inserción laboral y asesoría a los beneficiarios de los centros de servicios gratuitos de Acción Social.

Se conserva la información documentada, de acuerdo al subproceso Creación y Control de la Información Documentada (P01-04A).

8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

El historial académico del estudiante es de propiedad del mismo y debe estar disponible en cualquier momento que sea requerido.

Para el caso de los servicios de Vinculación con la Colectividad, se mantienen bases de datos con información personal respecto de los clientes de los diferentes servicios. Esta información se conserva en bases de datos electrónicas que se preservan de acuerdo a lo estipulado en el subproceso Creación y Control de la Información Documentada P01-04A y que de ser requerida por el cliente, la información suministrada es devuelta.

No se conserva propiedad de proveedores externos.

8.5.4 PRESERVACIÓN

La Facultad guarda el registro académico de los estudiantes indefinidamente, tanto de manera física como electrónica, por lo que ha desarrollado una metodología de identificación, manipulación, almacenamiento y protección del historial de cada estudiante, para lo que existe un instructivo en el subproceso de Registro Académico (P6-02A) en donde se describe dicha metodología.

La información de los clientes de los servicios de Vinculación con la Colectividad, se conserva en bases de datos electrónicas.

8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

Las actividades posteriores a la entrega en el caso de los servicios educativos de pregrado y posgrado se relacionan con el seguimiento a graduados, Revisión de necesidades y expectativas de graduados y otras partes interesadas (P01-02D), en donde se consideran:

- requisitos legales y reglamentarios
- consecuencias potenciales no deseadas asociadas a los servicios que proporciona la Facultad,
- la naturaleza de los servicios
- los requisitos del cliente¸ en este caso estudiantes de pregrado y maestrantes
- la retroalimentación del cliente

Para el caso de los servicios de Vinculación con la Colectividad, Eventos de capacitación, encuentros y seminarios (P03-01A), Servicios de consultoría (P03-01B), Prácticas Preprofesionales e Inserción Laboral (P03-01D), Vinculación con la

Colectividad (Acción Social) (P03-01E), no se han considerado actividades posteriores a la entrega del servicio.

8.5.6 CONTROL DE LOS CAMBIOS

La FCAC revisa y controla los cambios para la prestación de los servicios educativos y de vinculación con la colectividad para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos. Se conserva información documentada sobre los cambios de acuerdo al procedimiento Creación y Control de la información documentada (P01-04A).

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La medición y seguimiento para verificar que se cumplen los requisitos del servicio se realizan, según los subprocesos de Prestación del servicio educativo de Pregrado (P02-02B), Prestación del servicio educativo posgrado (P02-02C), Eventos de capacitación, encuentros y seminarios (P03-01A) y Servicios de consultoría (P03-01B), Prácticas Preprofesionales e inserción laboral (P03-01D), Vinculación con la Colectividad (Acción Social) (P03-01E),

La información documentada que se conserva según los subprocesos antes referidos contienen la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación, los mismos que se encuentran detallados en los planes de calidad de cada uno de los servicios especificados, Esta información documentada incluye también trazabilidad a las personas que autorización la liberación de los productos o servicios.

Para el caso de los productos o servicios contratados externamente , la Facultad ha implementado la inspección para asegurarse de que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados, de acuerdo al proceso de Logística (P06-03) y para los servicios de Vinculación con la Colectividad, se sigue lo establecido en el procedimiento Proveedores vinculación con la colectividad (P03-01).

8.7. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

La unidad académica, mediante el subproceso de Tratamiento de productos, servicios y elementos de salida no conforme (P01-04F), se asegura que el producto o servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir una utilización o entrega no intencionada. En el subproceso mencionado están definidos los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas con ellos, así como las acciones a tomar para eliminar la no conformidad detectada o para conceder autorizaciones de uso, cuando corresponda.

La información documentada que se conserva de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las

concesiones que se hayan obtenido, se mantienen según el subproceso de Creación y Control de la Información Documentada (P01-04B).

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1 GENERALIDADES

La Facultad determina :

a) los procesos que requieren seguimiento y medición,
b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para: 1) demostrar la conformidad del producto o servicio; 2) asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad; y, 3) mejorar continuamente la eficacia del sistema.
c) la frecuencia con que se debe llevar a cabo este seguimiento y medición,
d) la frecuencia de análisis y evaluación de los resultados del seguimiento y medición,

Para el efecto se considera la información proveniente de los diferentes procesos y subprocesos del SGC, entre ellos Gestión de reclamos (P05-02) y los subprocesos de Monitoreo de satisfacción de estudiantes de pregrado (P01-02E), Monitoreo de satisfacción de estudiantes de posgrado (P01-02F), Monitoreo de Satisfacción de clientes Vinculación con la colectividad (P01-02G), Monitoreo de Satisfacción de graduados y otras partes interesadas (P01-02H), Auditorías internas (P01-04B), Eventos de capacitación (P03-01A), Servicios de consultoría (P03-01B), Prácticas Preprofesionales e Inserción Laboral (P03-01D), Vinculación con la colectividad (Acción Social) (P03-01E), cuyos resultados alimentan al proceso de Revisión por la Dirección (P01-01B).

La Facultad conserva la información documentada como evidencia de los resultados en el Tablero de indicadores y las Actas de revisión por la dirección, incluidos en el subproceso Revisión por la Dirección P01-01B, para la toma de decisiones encaminadas a la mejora continua de la eficacia del SGC.

9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La Facultad realiza evaluaciones semestrales respecto de la percepción que tienen los estudiantes sobre cómo han sido satisfechas sus necesidades y expectativas en el servicio que reciben mediante encuestas efectuadas a un porcentaje significativo de estudiantes. Estas evaluaciones en el pregrado están a cargo de la Asociación de Estudiantes de la Facultad (AEA), organismo responsable del subproceso de Monitoreo de satisfacción de estudiantes de pregrado (P01-02E) y supervisado por la Coordinación de Desarrollo Organizacional, unidad que recepta la información del Informe de Monitoreo de Satisfacción.

Los otros servicios académicos que presta la Facultad son medidos en cuanto concluye el servicio y establecido un promedio semestral, mediante los subprocesos de Monitoreo de satisfacción de estudiantes de posgrado (P01-02D), Eventos de capacitación, encuentros y seminarios (P03-01A), Servicios de consultoría (P03-01B), Prácticas preprofesionales e inserción laboral (P03-01D), Vinculación con la colectividad (Acción Social) (P03-01E).

Los resultados obtenidos por todas estas fuentes son entregados al subproceso de Revisión por la Dirección para la toma de decisiones pertinentes.

9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Todos los procesos del SGC generan datos que pueden ser procesados estadísticamente para obtener tendencias y otros estadísticos. Se analiza la información para evaluar:

a. la conformidad con los requisitos de los servicios prestados por la Facultad,
b. el grado de satisfacción del cliente tanto pregrado como posgrado
c. la satisfacción de los clientes de los servicios de Vinculación con la Colectividad, la satisfacción de graduados y otras partes interesadas,
d. el desempeño y la eficacia en general del SGC,
e. el nivel de eficacia de implementación de lo planificado,
f. la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades,
g. el desempeño de los proveedores externos y
h. la necesidad de introducir mejoras en el SGC.

9.2. AUDITORIA INTERNA

La Facultad lleva a cabo auditorías internas cada año. Las auditorías internas son integrales, es decir se aplican a todos los procesos del sistema de gestión de la calidad. Se realizan auditorías internas adicionales cuando se evidencie su necesidad, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.

Las responsabilidades, perfil de auditores, requisitos para la planificación y realización de auditorías, presentación de resultados y metodología están definidos en el subproceso de Auditorías internas (P01-04B).

La objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría se aseguran con la asignación de auditores, cuidando que no auditen su propio trabajo.

Se conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías conforme el subproceso Creación y Control de la Información Documentada (P01-04A)

Los respectivos dueños de procesos y subprocesos que están siendo auditados tienen la responsabilidad de asegurar que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación, conforme se señala en el subproceso de Acciones correctivas (P01-04C).
.

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1 GENERALIDADES

Anualmente la Alta Dirección revisa el SGC, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la Facultad. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad, todo ello de conformidad con el subproceso de Revisión por la Dirección (P01-01B). La información documentada de las revisiones efectuadas se conserva según el subproceso de Creación y Control de la Información Documentada (P01-04A).

9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo información sobre:

a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas,
b) cambios en el ambiente externo e interno que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad,
c) información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a :
    1. monitoreo de satisfacción de clientes pregrado, posgrado, clientes vinculación con la colectividad, monitoreo de satisfacción de graduados y otras partes interesadas.
    2. grado en que se han logrado los objetivos de calidad,
    3. desempeño de los procesos reportado por los respectivos responsables,
    4. estado de las acciones correctivas y no conformidades,
    5. resultados de seguimiento y medición,
    6. resultados de las auditorías previas internas y externas,
    7. desempeño de los proveedores externos
d) la adecuación de los recursos,
e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.

9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Las reuniones de revisión por la dirección arrojan como resultados decisiones y acciones asociadas a:

a) oportunidades de mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,

b) necesidades de cambio en el SGC de la Facultad,

c) necesidades de recursos.

Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las Revisiones por la Dirección.

10. MEJORA

10.1. GENERALIDADES

La Facultad determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente de los servicios educativos de pregrado y posgrado y de vinculación con la colectividad y aumentar la satisfacción de estos clientes.

Las acciones para la mejora incluyen:

a) mejorar los servicios educativos de pregrado y posgrado, eventos de capacitación, encuentros y seminarios, servicios de consultoría, prácticas preprofesionales e inserción laboral, vinculación con la colectividad (Acción Social) para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.

b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;

c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

La Facultad toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir su repetición, estas acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

El subproceso de Acciones correctivas (P01-04C) define los requisitos para:

a) reaccionar ante una no conformidad (incluyendo quejas de los clientes) y, cuando sea aplicable:

1) tomar acciones para controlarla y corregirla;

2) hacer frente a las consecuencias;

b) evaluar la necesidad de adoptar acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir, mediante:

1) la revisión y el análisis de la no conformidad;

2) la determinación de las causas de la no conformidad;

3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;

c) determinar e implementar las acciones necesarias,

d) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas;

e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y

f) de ser necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.

La Facultad conservar información documentada, conforme el subproceso P01-04A, como evidencia de:

a) la naturaleza de las no conformidades y las acciones tomadas posteriormente;

b) los resultados de las acciones correctivas implementadas

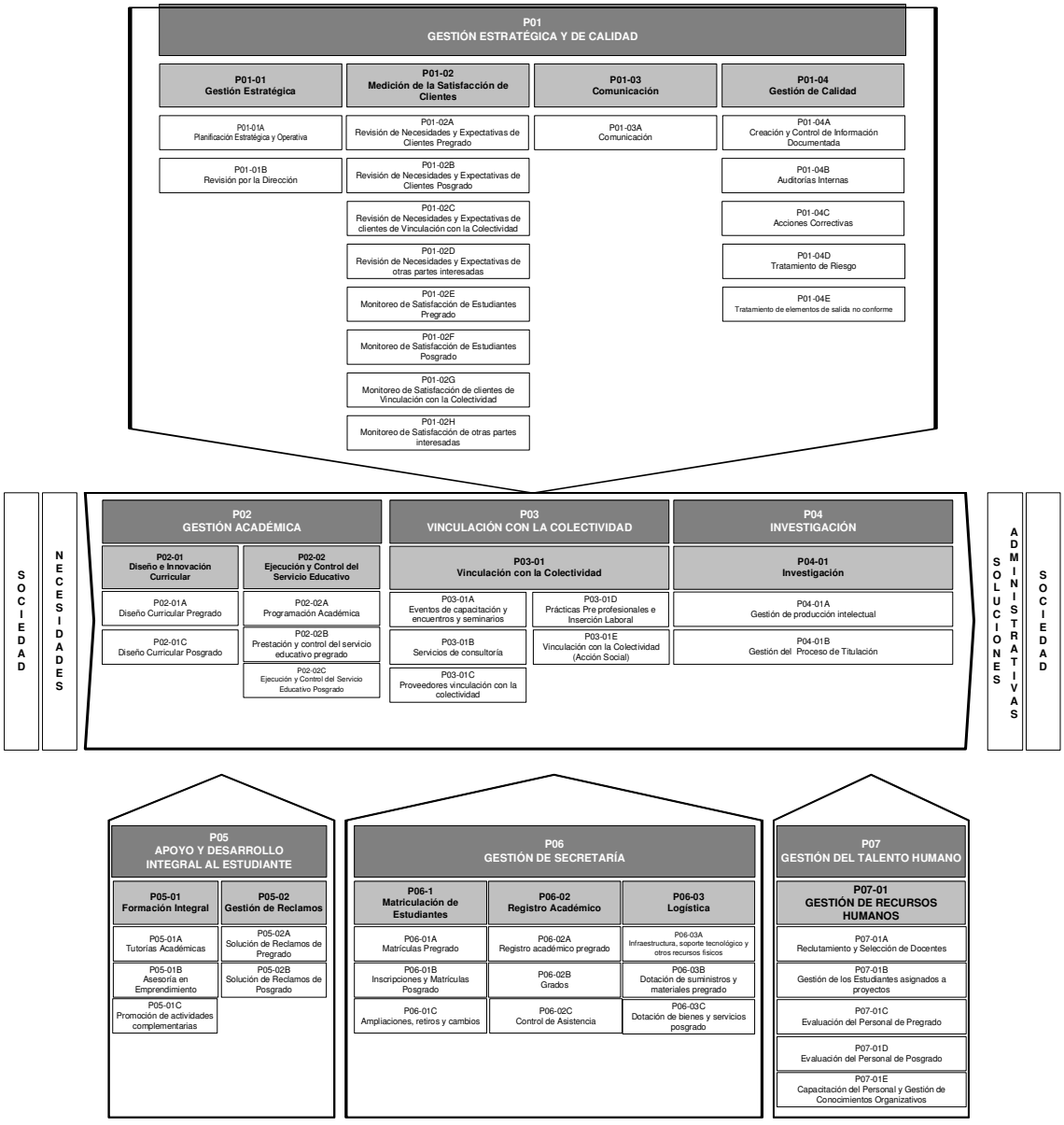
10.3. MEJORA CONTINUA

La Facultad mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC, por medio de la utilización de la política de la calidad, objetivos de la calidad, resultados de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y la Revisión por la Dirección. Cuenta con planes operativos y de mejoramiento que están incluidos en el plan estratégico de la FCAC.

ANEXOS

Anexo 1: Mapa de Procesos

MAPA DE PROCESOS



Anexo 2: Caracterizaciones

PROCESO:	**GESTIÓN ESTRATÉGICA**
PROPÓSITO:	Generar el direccionamiento estratégico y garantizar la ejecución y mejora del SGC mediante la generación y revisión oportuna de informes de desempeño de los diferentes procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
REQUISITOS ISO 9001:2015	4.1 Conocimiento de la Organización y de su contexto 5.2 Política de la calidad 6. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad 7.5.1 Generalidades 9.1.3 Análisis y evaluación 9.3 Revisión por la dirección
ACTIVIDADES:	- Convocatoria a diferentes estamentos para revisión del Plan Estratégico - Difunde plan estratégico a todos los estamentos de la Facultad - Efectúa seguimiento de POA's y Planes de mejora - Elaboración de Plan Estratégico con participación de los diferentes estamentos - Evalúa cumplimiento de objetivos planteados - Responsables de procesos y proyectos sugieren acciones de mejora y acciones para tratar riesgos y oportunidades - Solicita y recepta proyectos de mejoramiento a los responsables asignados
RESPONSABLES:	- Coordinador de desarrollo organizacional
INDICADORES:	N01-P01-01A Avance de objetivos estratégicos N02-P01-01A Cumplimiento de objetivos de calidad
RECURSOS:	- Asistente de proyecto - Responsable del subproceso - Suministros de oficina

PRODUCTOS

SUBPROCESO	SALIDA DEL PROCESO	CLIENTE	REQUISITO	CORRECCIÓN
P01-01A	Plan Estratégico de la FC AC y de sus Carreras	Alta Dirección	Participación en el plan de docentes a tiempo completo, medio tiempo, administrativos y estudiantes	Involucramiento de todas los estamentos en la elaboración del Plan Estratégico
P01-01A	POAS y Planes de mejora	Procesos involucrados	Debe contar con responsable, cronograma y meta relacionado con los objetivos	Reformular proyectos
P01-01A	POAS y Planes de mejora	Alta Dirección	Cumplimiento con objetivos y cronograma	Reajuste de proyecto conforme objetivos
P01-01B	Informes de Revisión por la Dirección	Alta Dirección	Revisión de todos los procesos del Sistema	Revisión de los procesos faltantes

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P01-04A	Norma ISO DIS 9000:2014	P01-01A	Plan Estratégico de la FCAC	P01-04A
P01-04A	Norma ISO 9004:2009	P01-01A	Informe de desempeño por procedimiento	P01-01A
P01-01A	Plan Estratégico de la FCAC	P01-01A	POA's y Planes de mejora	P01-01A
P01-04A	Manual de calidad	P01-01A		
P01-04A	Organigrama Estructural de la PUCE	P01-01A		
P01-04A	Manual Orgánico Funcional 2013	P01-01A		
P01-04A	Instructivo par manejo de información documentada	P01-01A		
P01-04A	Norma ISO FDIS/ 9001:2015	P01-01A		
P01-04A	Reglamento General de Facultades	P01-01A		
P01-04C	Informe de la Auditoría Interna	P01-01A		
P01-04C	Solicitud de acciones correctivas	P01-01A		
P01-04D	Bitácora de acciones correctivas	P01-01A		
P01-02E	Informe de Monitoreo de Satisfacción de estudiantes pregrado	P01-01A		
P01-02F	Informe de Monitoreo de Satisfacción de estudiantes posgrado	P01-01A		
P01-02G	Informe de Monitoreo de Satisfacción de vinculación con la colectividad	P01-01A		
P01-02H	Informe de Monitoreo de Satisfacción de otras partes interesadas	P01-01A		
P01-02A	Informe de necesidades y expectativas estudiantes pregrado	P01-01A		
P01-02B	Informe de necesidades y expectativas estudiantes posgrado	P01-01A		
P01-02C	Informe de necesidades y expectativas vinculación con la colectividad	P01-01A		
P01-02D	Informe de necesidades y expectativas otras partes interesadas	P01-01A		
P01-04A	Norma ISO 9000:2015	P01-01B	Acta de revisión por la dirección	P01-01B
P01-04A	Norma ISO 9004:2009	P01-01B		
P01-01A	Plan Estratégico de la FCAC	P01-01B		
P01-04A	Plan Estratégico de la PUCE	P01-01B		
P01-04A	Manual de calidad	P01-01B		
P01-04A	Organigrama Estructural de la PUCE	P01-01B		
P01-04A	Manual Orgánico Funcional	P01-01B		
P01-04A	Norma ISO 9001:2015	P01-01B		
P01-04C	Informe de la Auditoría Interna	P01-01B		
P01-04C	Solicitud de acciones correctivas	P01-01B		
P01-04D	Bitacora de acciones correctivas	P01-01B		
P01-04C	Programa de Auditoría Interna	P01-01B		
P01-02B	Lista de Necesidades y expectativas posg	P01-01B		
P01-02E	Informe de Monitoreo de Satisfacción de estudiantes pregrado	P01-01B		
P01-02F	Informe de Monitoreo de Satisfacción de estudiantes posgrado	P01-01B		
P01-02G	Informe de Monitoreo de Satisfacción de vinculación con la colectividad	P01-01B		
P01-02H	Informe de Monitoreo de Satisfacción de otras partes interesadas	P01-01B		
P01-02A	Informe de necesidades y expectativas estudiantes pregrado	P01-01B		
P01-02B	Informe de necesidades y expectativas estudiantes posgrado	P01-01B		
P01-02C	Informe de necesidades y expectativas vinculación con la colectividad	P01-01B		
P01-02D	Informe de necesidades y expectativas otras partes interesadas	P01-01B		

PROCESO:	**MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES**
PROPÓSITO:	Identificar las necesidades y expectativas de los estudiantes de pregrado y posgrado y realizar una medición del nivel de satisfacción de éstos en función del cumplimiento de sus requerimientos.
REQUISITOS ISO 9001:2015	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5.1.2 Enfoque al cliente 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios 8.3.3 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
ACTIVIDADES:	- Aplicación de la encuesta a los estudiantes - Determinación de la muestra de estudiantes a ser consultados y elaboración del libreto - Distribución de informe a los procesos involucrados - Elaboración de matriz de relación entre necesidades y expectativas, procesos y proyectos con encuesta - Elaboración del informe de monitoreo de la satisfacción de estudiantes, vinculación con la colectividad y otras partes interesadas - Identificación de necesidades y expectativas con la muestra seleccionada - Planificación del levantamiento de necesidades y expectativas - Tabulación de la encuesta y análisis de resultados
RESPONSABLES:	- Asociación Escuela de Administración - Asistente de posgrados - Coordinador de vinculación con la colectividad - Coordinador de otras partes interesadas
INDICADORES:	- N03-P01-02E Calificación por parte de los alumnos - N02-P01-02E Porcentaje de participación de los estudiantes en el ingreso de encuestas - N01-P01-02F Calificación por parte de los alumnos posgrado - N2-P01-02G Calificación por parte de los clientes de consultoría - N3-P01-02G Calificación por parte de los clientes de prácticas pre profesionales e inserción laboral - N4-P01-02G Calificación por parte de los graduados de Pregrado - N5-P01-02G Calificación por parte de los graduados de Posgrado - N6-P01-02G Calificación por parte de los empleadores - N7-P01-02G Calificación por parte de los beneficiarios de acción social - N1-P01-02H Calificación por parte de los Administrativos de la FCAC - N2-P01-02H Calificación por parte de los docentes de la FCAC - N3-P01-02H Calificación por parte de las autoridades de la PUCE
RECURSOS:	- Asistente de Proyecto - Responsable del subproceso - Suministros de oficina
PRODUCTOS	

Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

SUBPROCESO	PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITO	CORRECCIÓN
P01-02A	Informe de necesidades y expectativas estudiantes pregrado	Alta Dirección		
P01-02B	Informe de necesidades y expectativas estudiantes posgrado	Alta Dirección		
P01-02C	Informe de necesidades y expectativas vinculación con la colectividad	Alta Dirección		
P01-02D	Informe de necesidades y expectativas otras partes interesadas	Alta Dirección		
P01-02E	Informe de Monitoreo de Satisfacción de estudiantes pregrado	Alta Dirección		
P01-02F	Informe de Monitoreo de Satisfacción de estudiantes posgrado	Alta Dirección		
P01-02G	Informe de Monitoreo de Satisfacción de vinculación con la colectividad	Alta Dirección		
P01-02H	Encuesta de evaluación docentes, administrativos y autoridades de la PUCE	Alta Dirección		

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P01-01A	Plan Estratégico de la FCAC	P01-02A	Informe de desempeño por procedimiento	P01-02A
P01-04A	Plan Estratégico de la PUCE	P01-02A	Informe de necesidades y expectativas estudiantes pregrado	P01-02A
P01-04A	ISO/ FDIS 9001:2015	P01-02A		
P01-02A	Cronograma del subproceso	P01-02A		
P01-02A	Filmaciones o grabaciones de grupos focales pregrado	P01-02A		
P01-01A	Plan Estratégico de la FCAC	P01-02B	Informe de necesidades y expectativas estudiantes posgrado	P01-02B
P01-04A	Plan Estratégico de la PUCE	P01-02B	Informe de desempeño por procedimiento	P01-02B
P01-04A	ISO/ FDIS 9001:2015	P01-02B		
P01-02D	Lista de necesidades y expectativas estudiantes posgrado			
P01-01A	Plan Estratégico de la FCAC	P01-02C	Informe de necesidades y expectativas vinculación con la colectividad	P01-02C
P01-04A	Plan Estratégico de la PUCE	P01-02C	Informe de desempeño por procedimiento	P01-02C
P01-04A	ISO/ FDIS 9001:2015	P01-02C		
P01-02C	Base de datos de clientes de vinculación con la colectividad	P01-02C		
P01-02C	Lista de necesidades y expectativas de clientes de vinculación con la colectividad	P01-02C		
P01-01A	Plan Estratégico de la FCAC	P01-02D	Informe de necesidades y expectativas otras partes interesadas	P01-02D
P01-04A	Plan Estratégico de la PUCE	P01-02D	Informe de desempeño por procedimiento	P01-02D
P01-04A	ISO/ FDIS 9001:2015	P01-02D		
P01-02D	Lista de otras partes interesadas	P01-02D		
Proveedor externo	Lista de necesidades y expectativas de estudiantes de colegio y profesionales aspirantes	P01-02D		
P07-01C	Lista de docentes, administrativos y autoridades de la PUCE	P01-02D		
P01-02D	Lista de necesidades y expectativas de otras partes interesadas	P01-02D		

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P01-01A	Plan Estratégico de la FCAC	P01-02E	Informe de desempeño por procedimiento	P01-02E
P01-04A	Plan Estratégico de la PUCE	P01-02E	Encuesta de monitoreo de satisfacción de estudiantes	P01-02E
P01-04A	ISO/ FDIS 9001:2015	P01-02E	Informe de Monitoreo de Satisfacción de estudiantes pregrado	P01-02E
P01-02A	Informe de necesidades y expectativas estudiantes pregrado	P01-02E		
P01-02E	Cronograma del subproceso	P01-02E		
P01-01A	Plan Estratégico de la FCAC	P01-02F	Encuesta de evaluación posgrado	P01-02F
P01-04A	Plan Estratégico de la PUCE	P01-02F	Informe de Monitoreo de Satisfacción de estudiantes posgrado	P01-02F
P01-04A	ISO/ FDIS 9001:2015	P01-02F		
P01-02B	Informe de necesidades y expectativas estudiantes posgrado	P01-02F		
P01-02F	Cronograma del subproceso	P01-02F		
P01-02F	Lista de Necesidades y Expectativas estudiantes posgrado	P01-02F		
P01-02F	Informe Evaluación Personal Posgrado	P01-02F		
P01-02F	Matriz de análisis de encuesta	P01-02F		
P01-01A	Plan Estratégico de la FCAC	P01-02G	Informe de desempeño por procedimiento	P01-02G
P01-04A	Plan Estratégico de la PUCE	P01-02G	Informe de Monitoreo de Satisfacción de vinculación con la colectividad	P01-02G
P01-04A	ISO/ FDIS 9001:2015	P01-02G		
P01-02C	Informe de necesidades y expectativas vinculación con la colectividad	P01-02G		
P01-02G	Lista de estudiantes por curso de capacitación	P01-02G		
P01-02G	Lista de clientes servicio consultoría	P01-02G		
P01-02G	Base de empresas u organizaciones	P01-02G		
P01-02G	Base de datos de graduados pregrado	P01-02G		
P01-02G	Base de datos de graduados posgrado	P01-02G		
P01-02G	Base de datos de empleadores	P01-02G		
P01-02G	Base de datos de beneficiarios de acción social	P01-02G		
P01-01A	Plan Estratégico de la FCAC	P01-02H	Lista de docentes, administrativos y autoridades de la PUCE	P07-01C
P01-04A	Plan Estratégico de la PUCE	P01-02H	Lista de necesidades y expectativas de otras partes interesadas	P01-02D
P01-04A	ISO 9001:2015	P01-02H	Lista de necesidades y expectativas de docentes, administrativos y autoridades de la PUCE	P01-02D
P01-02D	Lista de otras partes interesadas	P01-02H	Encuesta de evaluación docentes, administrativos y autoridades de la PUCE	P01-02H
P01-02D	Informe de necesidades y expectativas otras partes interesadas	P01-02H	Informe de desempeño por procedimiento	P01-02H

PROCESO:	**COMUNICACIÓN**
PROPÓSITO:	Calificación por parte de los receptores de la información por cada uno de los diferentes medios, Porcentaje de cumplimiento de actividades del plan de comunicación, Porcentaje de personas a las que llega la información por tipo de medio de comunicación
REQUISITOS ISO 9001:2015	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 7.4 Comunicación 8.2.1 Comunicación por el cliente
ACTIVIDADES:	Aprobación de recursos requeridos en el plan Ejecución plan de comunicación y promocional Elabora plan de comunicación y promoción Elabora plan de mejoramiento del proceso Evaluación del plan de comunicación y promoción mediante indicadores Preparación de material de comunicación y promoción Recopila necesidades de comunicación y promoción
RESPONSABLES:	Coordinador de Comunicación
INDICADORES:	N01-P01-03A Porcentaje de personas en general a las que llega la información - Boletín Compromiso N02-P01-03A Porcentaje de personas en general a las que llega la información - Carteleras N03-P01-03A Porcentaje de personas en general a las que llega la información - Sitio Web N04-P01-03A Porcentaje de personas en general a las que llega la información - E-mail N07-P01-03A Porcentaje de alumnos a los que llega la información - Boletín Compromiso N08-P01-03A Porcentaje de alumnos a los que llega la información - Carteleras N09-P01-03A Porcentaje de alumnos a los que llega la información - Sitio Web N10-P01-03A Porcentaje de alumnos a los que llega la información - E-mail N12-P01-03A Porcentaje de alumnos a los que llega la información - Promedio N13-P01-03A Porcentaje de docentes y administrativos a los que llega la información - Boletín N14-P01-03A Porcentaje de docentes y administrativos a los que llega la información - Cartelera N15-P01-03A Porcentaje de docentes y administrativos a los que llega la información - Sitio Web N16-P01-03A Porcentaje de docentes y administrativos a los que llega la información - E-mail N18-P01-03A Porcentaje de docentes y administrativos a los que llega la información - Promedio N19-P01-03A Calificación por parte de los receptores de la información, personas en general - N20-P01-03A Calificación por parte de los receptores de la información, personas en general - N21-P01-03A Calificación por parte de los receptores de la información, personas en general - N22-P01-03A Calificación por parte de los receptores de la información, personas en general - N24-P01-03A Calificación por parte de los receptores de la información, personas en general - N25-P01-03A Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos - Boletín Compromiso N26-P01-03A Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos - Carteleras N27-P01-03A Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos - Sitio Web N28-P01-03A Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos - E-mail N30-P01-03A Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos - Promedio N31-P01-03A Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativo N32-P01-03A Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativo N33-P01-03A Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativo N34-P01-03A Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativo N36-P01-03A Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativo N37-P01-03A Porcentaje de cumplimiento de actividades del plan de comunicación
RECURSOS:	Asistente de Proyecto Responsable del subproceso Suministros de oficina
PRODUCTOS	

Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

SUBPROCESO	PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITO	CORRECCIÓN
P01-03 A	Comunicación interna	FCAC	50% mínimo de llegada de información mediante diferentes medios.	Buscar alternativas inmediatas de cobertura de información a los grupos destinatarios afectados.
P01-03 A	Comunicación interna	FCAC	65% de la calificación de la comunicación por parte de los usuarios.	Uso de medios alternativos
P01-03 A	Plan de Comunicación	Decano	Apoyo a las directrices del Plan Estratégico.	Ajuste del plan de comunicación según necesidades

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P01-01A	Plan Estratégico de la FCAC	P01-03A	Plan de comunicación	P01-03A
P01-04A	ISO 9001:2015	P01-03A	Carteleras	P01-03A
P01-03A	Necesidades De Comunicación	P01-03A	Página WEB	P01-03A
			Encuestas a receptores de la información estudiantes, administrativos, docentes	P01-03A
			Informe de desempeño por procedimiento	P01-03A
			Inventario de necesidades de comunicación	P01-03A

PROCESO:	**GESTIÓN DE CALIDAD**
PROPÓSITO:	Asegurar la planificación, ejecución, seguimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
REQUISITOS ISO 9001:2015	6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de los elementos de salida del proceso, los productos y los servicios no conformes 9.1.1 Generalidades de seguimiento, medición 9.2 Auditoría Interna 10.2 No conformidad y acción correctiva
ACTIVIDADES:	- Ejecuta auditorías internas a cada proceso - Elabora programa de auditoría - Evalúa la eficacia de las acciones tomadas - Se generan acciones correctivas para la mejora - Se determinan los riesgos y oportunidades asociadas a los procesos. - Se verifica la conformidad del producto - Se verifican los controles a los documentos del proceso - Se verifican los registros del proceso
RESPONSABLES:	- Coordinador de desarrollo Organizacional
INDICADORES:	- N01-P01-04C Número de acciones correctivas por auditoría - N02-P01-04C Número de acciones correctivas cerradas por auditoría - N03-P01-04C Porcentaje de acciones correctivas cerradas por auditoría - N01-P01-04D Número de solicitudes de acciones para tratar riesgos y oportunidades por periodo - N02-P01-04D Número de solicitudes de acciones para tratar riesgos y oportunidades por periodo - N03-P01-04D Porcentaje de acciones para tratar riesgos y oportunidades cerradas por auditoría - N1-P01-04F Número de SAC'S de elementos de salida no conformes abiertos por semestre - N2-P01-04F Número de SACS cerradas de elementos de salida no conforme por semestre - N3-P01-04F Porcentaje de SACs cerradas de elementos de salida no conforme por semestre - N4-P01-04F Número de solicitudes de acciones para tratar riesgos y oportunidades AMEFs de salidas no conformes abiertos por semestre - N5-P01-04F Número de solicitudes para tratar riesgos y oportunidades AMEFs de salidas no conformes cerradas por semestre - N6-P01-04F Porcentaje de solicitudes para tratar riesgos y oportunidades AMEFs de salidas no conformes cerradas por semestre
RECURSOS:	- Asistente de Proyecto - Responsable del subproceso - Suministros de oficina
PRODUCTOS	

Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

SUBPROCESO	PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITO	CORRECCIÓN
P01-04A	Matriz de control de información documentada	Responsables de subprocesos	Todos los documentos referenciados	Incluir documentos no referenciados
P01-04C	Auditoría Internas	Alta Dirección	Cumplimiento de la norma ISO 19011	Reestructurar programa de auditoría
P01-04C	Auditoría Internas	Alta Dirección	El objetivo de la auditoría debe estar claramente definido	Modificar objetivo
P01-04C	Auditorías Internas	Alta Dirección	Entrega del 100% de informes de los auditores designados	Comunicación escrita insistiendo en la entrega del informe de auditoría
P01-04D	Cierre de acciones correctivas	Alta Dirección	Cumplimiento de criterio de cierre	Seguimiento de plan de acción para cierre
P01-04E	Solicitud de AMEF cerrada	Alta Dirección	Cumplimiento de criterio de cierre	Seguimiento de plan de acción para cierre
P01-04F	Productos del Sistema con formes a requisitos	Alta Dirección	Identificación de productos de todo el Sistema	Identificación de productos no registrados

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P01-04A	Norma ISO 9000:2014	P01-04A	Matriz de control de información documentada	P01-04A
P01-04A	Norma ISO 9004:2009	P01-04A	Bitácora de acciones correctivas	P01-04C
P01-01A	Plan Estratégico de la FCAC	P01-04A	Inventario de necesidades de comunicación	P01-03A
P01-04A	Plan Estratégico de la PUCE	P01-04A	Solicitud de acciones para tratamiento de riesgos y oportunidades AMEF´s	Todos los procesos
P01-04A	Instructivo para manejo de información documentada	P01-04A		
P01-04A	Manual de calidad	P01-04A		
P01-04A	Organigrama Estructural de la PUCE	P01-04A		
P01-04A	Manual Orgánico Funcional	P01-04A		
P01-04A	Certificación ISO 9001:2000 IQNET	P01-04A		
P01-04A	Certificación ISO 9001:2000 ICONTEC	P01-04A		
P01-04A	Norma ISO FDIS/ 9001:2008	P01-04A		
P01-04C	Informe de la Auditoría Interna	P01-04A		
P01-04B	Programa de auditoria interna	P01-04A		
P01-01B	Acta de revisión por la dirección	P01-04A		
P05-02A	Bitácora de reclamos	P01-04A		
P01-04A	Norma ISO 19011:2011	P01-04B	Listas de verificación de auditoría	P01-04B
P01-04A	Norma ISO 9000:2015	P01-04B	Registro de horas de auditoría Interna	P01-04B
P01-04A	Norma ISO 9004:2009	P01-04B	Acta de revisión por la dirección	P01-01B
P01-04A	Plan Estratégico de la PUCE	P01-04B	Informe de desempeño por procedimiento	P01-04B

Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P01-04A	Instructivo para manejo de información documentada	P01-04B		
P01-04A	Manual de calidad	P01-04B		
P01-04A	Organigrama Estructural de la PUCE	P01-04B		
P01-04A	Manual Orgánico Funcional	P01-04B		
P01-04A	Norma ISO 9001:2015	P01-04B		
P01-02A	Informe de Monitoreo de Satisfacción de Estudiantes pregrado	P01-04B		
P01-02B	Informe de Monitoreo de Satisfacción de Estudiantes posgrado	P01-04B		
P01-02C	Informe de Monitoreo de Satisfacción de vinculación con la colectividad	P01-04B		
P01-02D	Informe de Monitoreo de Satisfacción de otras partes interesadas	P01-04B		
P01-04B	Informe de la Auditoría Interna	P01-04B		
P01-04C	Solicitud de acciones correctivas	P01-04B		
P01-04B	Bitacora de acciones correctivas y preventivas	P01-04B		
P01-04B	Programa de Auditoría Interna	P01-04B		
P01-02A	Informe de necesidades y expectativas de clientes Pregrado	P01-04B		
P01-02B	Informe de necesidades y expectativas de clientes Posgrado	P01-04B		
P01-02C	Informe de necesidades y expectativas de vinculación con la colectividad	P01-04B		
P01-02D	Informe de necesidades y expectativas de otras partes interesadas	P01-04B		
P01-01A	Plan Estratégico de la FCAC	P01-04C	Acta de revisión por la dirección	P01-01B
P01-01A	Plan Estratégico de la PUCE	P01-04C	Informe de desempeño por procedimiento	P01-04B
P01-04A	Instructivo para manejo de información documentada	P01-04C		
P01-04A	Manual de Calidad	P01-04C		
P01-04A	Norma ISO 9001:2015	P01-04C		
P01-02A	Informe de Monitoreo de Satisfacción de Estudiantes pregrado	P01-04C		
P01-02B	Informe de Monitoreo de Satisfacción de Estudiantes posgrado	P01-04C		
P01-02C	Informe de Monitoreo de Satisfacción de vinculación con la colectividad	P01-04C		
P01-02D	Informe de Monitoreo de Satisfacción de otras partes interesadas	P01-04C		
P01-04C	Solicitud de acciones correctivas	P01-04C		
P01-04B	Bitácora de acciones correctivas y preventivas	P01-04C		
P01-02A	Informe de necesidades y expectativas de clientes Pregrado	P01-04C		
P01-02B	Informe de necesidades y expectativas de clientes Posgrado	P01-04C		
P01-02C	Informe de necesidades y expectativas de vinculación con la colectividad	P01-04C		

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P01-02D	Informe de necesidades y expectativas de otras partes interesadas	P01-04C		
P01-01A	Plan Estratégico de la FCAC	P01-04D	Matriz de riesgos	P01-04D
P01-04A	Instructivo para manejo de información documentada	P01-04D	Informe de desempeño por procedimiento	P01-04B
P01-04A	Manual de calidad	P01-04D		
P01-04A	Norma ISO 9001:2015	P01-04D		
P01-02A	Informe de Monitoreo de Satisfacción de Estudiantes pregrado	P01-04D		
P01-02B	Informe de Monitoreo de Satisfacción de Estudiantes posgrado	P01-04D		
P01-02C	Informe de Monitoreo de Satisfacción de vinculación con la colectividad	P01-04D		
P01-02D	Informe de Monitoreo de Satisfacción de otras partes interesadas	P01-04D		
P01-04C	Solicitud de acciones correctivas	P01-04D		
P01-02A	Informe de necesidades y expectativas de clientes Pregrado	P01-04D		
P01-02B	Informe de necesidades y expectativas de clientes Posgrado	P01-04D		
P01-02C	Informe de necesidades y expectativas de vinculación con la colectividad	P01-04D		
P01-02D	Informe de necesidades y expectativas de otras partes interesadas	P01-04D		
P01-01B	Acta de revisión por la dirección	P01-04D		
P01-04A	Manual de calidad	P01-04E	Informe de desempeño por procedimiento	P01-04B
P01-04A	Norma ISO 9001:2015	P01-04E		
P02-02A	Plan de calidad del servicio educativo de pregrado	P01-04E		
P02-02D	Plan de calidad del servicio educativo de posgrado	P01-04E		
P03-01A	Plan de calidad del producto eventos de capacitación	P01-04E		
P03-01B	Plan de calidad de producto servicios de consultoría	P01-04E		
P03-01F	Plan de calidad de producto servicios gratuitos de acción social	P01-04E		
P03-01D	Plan de calidad de prácticas preprofesionales e inserción laboral	P01-04E		
P01-02A	Informe de Monitoreo de Satisfacción de Estudiantes pregrado	P01-04E		
P01-02B	Informe de Monitoreo de Satisfacción de Estudiantes posgrado	P01-04E		
P01-02C	Informe de Monitoreo de Satisfacción de vinculación con la colectividad	P01-04E		
P01-02D	Informe de Monitoreo de Satisfacción de otras partes interesadas	P01-04E		
P01-04C	Solicitud de acciones correctivas	P01-04E		
P01-02A	Informe de necesidades y expectativas de clientes Pregrado	P01-04E		
P01-02B	Informe de necesidades y expectativas de clientes Posgrado	P01-04E		

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P01-02C	Informe de necesidades y expectativas de vinculación con la colectividad	P01-04E		
P01-02D	Informe de necesidades y expectativas de otras partes interesadas	P01-04E		
P01-01B	Acta de revisión por la dirección	P01-04E		
P01-04E	Productos y servicios	P01-04E		

PROCESO:	**DISEÑO E INNOVACIÓN CURRICULAR**
PROPÓSITO:	Alcanzar niveles de excelencia académica mediante el seguimiento y la evaluación curricular permanente, estableciendo los cambios y/o reformas curriculares que respondan al contexto socioeconómico e institucional, garantizando la implementación de los mismos y de los demás instrumentos de planificación educativa
REQUISITOS ISO 9001:2015	8.2.2 Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios
ACTIVIDADES:	- Aprobación de los cambios en plan de estudios o programas analíticos por autoridad competente - Difunde programas analíticos aprobados a docentes - Elaboración de sílabo por parte de los docentes - Entrega sílabo al Proceso de Ejecución y control del servicio Educativo para su seguimiento - Realiza ajustes al plan de estudios o a los programas analíticos - Realiza informe de desempeño del proceso - Revisión de programas analíticos - Toma acciones correctivas y preventivas para la mejora del proceso - Valida cambios en plan de estudios o en programas analíticos - Validación de sílabo en función del programa analítico
RESPONSABLES:	- Programador de posgrados - Coordinadora Académica
INDICADORES:	- N05-P02-01A Porcentaje por tipo de cambio – C - N04-P02-01A Porcentaje por tipo de cambio – B - N03-P02-01A Porcentaje de programas analíticos en donde hubieron cambios - N02-P02-01A Porcentaje de recepción de reporte de sílabos a tiempo - N01-P02-01A Porcentaje de recepción de programas analíticos por área - N01-P02-01B Porcentaje de competencias por desarrollar frente a las competencias planteadas en el perfil de egreso - N02-P02-01B Porcentaje de competencias por desarrollar frente a las competencias planteadas en el perfil de egreso – Medio - N03-P02-01B Porcentaje de competencias por desarrollar frente a las competencias planteadas en el perfil de egreso – Fortaleza - N04-P02-01B Porcentaje de recepción de silabo a tiempo - N05-P02-01C Porcentaje de programas analíticos en donde hubo cambios - N06-P02-01C Porcentaje de cambios validados por área
RECURSOS:	- Archivadores - Asistente de proyecto - Responsable del subproceso - Servidor ftp - Suministros de oficina
PRODUCTOS	

SUBPROCESO	PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITO	CORRECCIÓN
P02-01A	Plan de estudios	DGA	Incluidos en la Ley Orgánica de Educación Superior	Incluir criterios de la Ley
P02-01A	Plan de estudios	DGA	Incluidos en la Reglamento General del Sistema Nacional de Evaluación y Acre ditación y/o sus reglamentos	Incluir criterios del Reglamento
P02-01A	Plan de estudios	DGA	Incluidos en los Estatutos y Reglamentos de la PUCE	Incluir criterios de estatutos y reglamentos
P02-01A	Plan de estudios	Alta Dirección	Plan de estudios aprobados por la DGA	Realizar ajustes al plan para conseguir aprobación
P02-01A	Programa analítico	FCAC	100% de programas analíticos revisados y aprobados en las fechas previstas	Comunicación escrita o correo insistiendo en la entrega del programa analítico
P02-01A	Propuesta curricular	DGA	Incluidos en la Ley de Educación Superior y sus Reglamentos	Incluir requisitos de la ley
P02-01A	Sílabo Pregrado	FCAC	Reporte de sílabo con validación del Coordinador de Área	Solicitar por escrito validación al Coordinador de área
P02-01C	Programa de posgrados	CONESUP	Incluidos en los reglamentos del CONES UP	Incluir criterios acordes a los reg lamentos
P02-01C	Programa de posgrados	DGA	Incluidos en disposiciones de la DGA	Incluir criterios de las disposiciones
P02-01C	Programa de posgrados	Alta Dirección	Aprobación de programa por Consejo de Facultad	Realizar ajustes al programa a fin de lograr su aprobación
P02-01C	Programas analíticos de posgrado	Posgrado de la FCAC	Validación por Coordinador de Posgrado o su delega	Realizar ajustes a fin de lograr la validación
P02-01C	Silabo posgrado	Posgrado de la FCAC	100% de syllabus receptados por materia antes del inicio del semestre	Insistir al docente para que entregue el sílabo

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P01-04A	Constitución de la República del Ecuador	P02-01A	Solicitud de acciones preventivas y/u oportunidades AMEF	P01-04E
P01-04A	Estatuto de la PUCE	P02-01A	Solicitud de acciones correctivas SAC	P01-04D
P01-04A	Modelo pedagógico de la PUCE	P02-01A	Programa Microcurricuar	P02-01A
P01-04A	Ley Orgánica de Educación Superior	P02-01A	Registro de revisión y cambio de programas analítico	P02-01A
P01-04A	Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Superior	P02-01A	Plan de estudios	P02-01A
P01-04A	Reglamento armonizado de la nomenclatura de títulos profesionales y grados académicos que confieren los institutos de educación superior codificado	P02-01A	Cronograma del subproceso	P01-01C
P01-04A	Reglamento de presentación y aprobación de proyectos de carreras	P02-01A		

Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
	grados y posgrados de las universidades y escuelas politécnicas			
P01-04A	Instructivo al reglamento de presentación y aprobación de proyectos de carreras pregrado y posgrado de las universidades y escuelas politécnicas	P02-01A		
P01-04A	Reglamento de carrera y escalafón del profesor e investigador del sistema de educación superior	P02-01A		
P01-04A	Normas para la revisión académica de proyectos de carreas y programas (codificador)	P02-01A		
P01-01A	Plan Estratégico de la FCAC	P02-01A		
P01-04A	Plan Estratégico de la PUCE	P02-01A		
P01-04A	Reglamento interno de la PUCE	P02-01A		
P01-04A	Manual de calidad	P02-01A		
P01-04A	Modelo Genérico de evaluación del entorno del aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	P02-01A		
P01-04A	Reglamento de régimen académico codificado	P02-01A		
P01-04A	Norma ISO 9001:2015	P02-01A		
P02-01A	Programación académica	P02-01A		
P02-01A	Programa analítico	P02-01A		
P02-01A	Informe de necesidades y expectativas de clientes Pregrado	P02-01A		
P03-01C	Información sobre demanda del mercado laboral	P02-01A		
P02-01A	Formato de revisión de los elementos de entrada del plan de estudios	P02-01A		
P02-01A	Formato de verificación de elementos de entrada del plan de estudios	P02-01A		
P02-01A	Formato de revisión del plan de estudios de pregrado	P02-01A		
P02-01A	Formato de validación del plan de estudios pregrado	P02-01A		
P02-01A	Formato de revisión de elementos de entrada de programa analítico	P02-01A		
P02-01A	Formato de verificación de elementos de entrada de programa analítico	P02-01A		
P02-01A	Formato de revisión de la eficacia del programa analítico	P02-01A		
P02-01A	Formato de validación del programa analítico	P02-01A		
P02-01A	Formato de revisión de los elementos de entrada programas microcurriculares	P02-01A		
P02-01A	Formato de verificación de elementos de entrada de programas microcurriculares	P02-01A		

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P02-01A	Formato de revisión y validación de los programas microcurriculares	P02-01A		
P02-01A	Nombramiento de comisión curricular	P02-01A		
P02-01A	Cronograma de diseño curricular	P02-01A		
P02-01A	Nombramiento de coordinadores de carrera	P02-01A		
P02-01A	Perfil profesional -Competencias generales y específicas	P02-01A		
P02-01A	Matriz de relación de cada carrera	P02-01A		
P02-01A	Nombramiento de coordinado res de área	P02-01A		
P02-01A	Perfil de Egreso	P02-01A		
P02-01A	Estudio de pertinencia de carreras	P02-01A		
P07-01A	Perfiles de docentes de la carrera	P02-01A		
P07-01A	CVs de docentes asignados a las asignaturas	P02-01A		
P06-03B	Estudio de infraestructura para la Carrera	P02-01A		
Dirección informatica	Soporte lógico para la carrera	P02-01A		
Dirección informatica	Información financiera para la carrera	P02-01A		
P01-04A	Constitución de la República del Ecuador	P01-02B	Solicitud de acciones preventivas y/u oportunidades AMEF	P01-04E
P01-04A	Estatuto de lal PUCE	P01-02B	Solicitud de acciones correctivas SAC	P01-04D
P01-04A	Modelo pedagógico de la PUCE	P01-02B	Informe de desempeño por procedimiento	P01-01C
P01-04A	Ley Orgánica de Educación Superior	P01-02B	Cronograma del subproceso	P01-01C
P01-04A	Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Superior	P01-02B		
P01-04A	Reglamento de Armonización de la nomenclatura de títulos profesionales y grados académicos que confieren los institutos de educación superior codificado	P01-02B		
P01-04A	Reglamento de presentación y aprobación de proyectos de carreras grados y posgrados de las universidades y escuelas politécnicas	P01-02B		
P01-04A	Instructivo al reglamento de presentación y aprobación de proyectos de carreras pregrado y posgrado de las universidades y escuelas politécnicas	P01-02B		
P01-04A	Reglamento de carrera y escalafón del profesor e investigador del sistema de educación superior	P01-02B		
P01-04A	Normativa reglamentaria para la apertura de soportes de los programas de posgrado de las universidades y escuelas politécnicas	P01-02B		

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P01-04A	Reglamento para los procesos de autoevaluación de los institutos carreras y programas del sistema de educación superior	P01-02B		
P01-04A	Instructivo para la presentación del informe de autoevaluación institucional de carreras o programas para las universidades y escuelas politécnicas	P01-02B		
P01-01A	Plan Estratégico de la FCAC	P01-02B		
P01-04A	Plan Estratégico de la PUCE	P01-02B		
P01-04A	Normas para Las Coordinaciones de los Programas de Posgrado	P01-02B		
P01-04A	Reglamento interno de la PUCE	P01-02B		
P01-04A	Disposiciones para la concesión de becas en programas de postgrado	P01-02B		
P01-04A	Manual de Calidad	P01-02B		
P01-04A	Reglamento de régimen académico codificado	P01-02B		
P01-04A	Norma ISO 9001:2015	P01-02B		
P02-01C	Programación académica pos grado	P01-02B		
P02-01C	Programa analítico posgrado	P01-02B		
P02-01C	Programa Microcurricular posgrado	P01-02B		
P02-01C	Estudio de mercado del programa	P01-02B		
P02-01C	Informe de no viabilidad del programa	P01-02B		
P02-01C	Cronograma de actividades para el diseño y desarrollo	P01-02B		
P02-01C	Aprobación por consejo de facultad de proyecto	P01-02B		
P02-01C	Resolución del SENESCYT de aprobación de programa	P01-02B		
P02-01C	Solicitud de registro en SENESCYT	P01-02B		
P02-01C	Encuesta de validación de perfil profesional	P01-02B		
P02-01C	Resumen ejecutivo por programa	P01-02B		
P02-01C	Elementos de entrada del diseño curricular de posgrado	P01-02B		
P02-01C	Verificación del diseño curricular de posgrado	P01-02B		
P02-01C	Validación de diseño curri cular de posgrado	P01-02B		
P02-01C	Revisión de la eficacia del diseño del programa anal	P01-02B		

PROCESO:	**EJECUCIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO EDUCATIVO**
PROPÓSITO:	Asegurar la efectiva y eficiente prestación del servicio educativo.
REQUISITOS ISO 9001:2015	8.1 Planificación y control operacional 8.2.2 Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios 8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio 8.5.2 Identificación y trazabilidad 8.5.6 Control de cambios
ACTIVIDADES:	- Coordinador de área resuelve problemas de asistencia y de avance de programas - Coordinador de área resuelve problemas de asistencia y de avance de programas - Docentes ejecutan plan de estudios según sílabo - En base al plan de estudios vigentes realiza programación académica - Organiza carpeta de docentes y coordinadores de área con toda la información pertinente para iniciar - Planifica actividades para elaborar programación académica - Realiza informe de desempeño del proceso - Realiza seguimiento de asistencia docente y avance de programas y entrega a coordinador de área - Recopila información para elaboración de la programación académica - Toma acciones correctivas y preventivas para la mejora del proceso
RESPONSABLES:	- Responsable de programación académica - Responsable del proceso de prestación y control del servicio educativo pregrado
INDICADORES:	- N01-P02-02A Porcentaje de cambios en la Programación Académica - N02-P02-02A Porcentaje de recepción de disponibilidad de carga horaria a tiempo por tipo de contrato - Tiempo Completo - N03-P02-02A Porcentaje de recepción de disponibilidad de carga horaria a tiempo por tipo de contrato - Tiempo Parcial - N11-P02-02A Porcentaje de paralelos sin candidatos elegibles - N12-P02-02A Porcentaje de contrataciones aceptadas de nuevos docentes - N01-P02-02B Porcentaje de clases dictadas - N02-P02-02B Porcentaje de paralelos por docente y materia que no cumplen con el porcentaje mínimo de asistencia (80%) - N03-P02-02B Porcentaje de paralelos por docente y materia que no cumplen con el porcentaje mínimo de avance de programas analíticos (70%) - N04-P02-02B Porcentaje de cumplimiento del programa establecido en la materia - Medición 1
	- N05-P02-02B Porcentaje de cumplimiento del programa establecido en la materia - Medición 2 - N06-P02-02B Porcentaje de cumplimiento del programa establecido en la materia - Medición 3 - N07-P02-02B Porcentaje de materias por docente y paralelo en donde se registró control por parte del representante estudiantil - Medición 1 - N8-P02-02B Porcentaje de sílabos entregados y con cumplimiento mayor al 70% - N9-P02-02B Total de aulas virtuales abiertas en el semestre - N10-P02-02B Calidad promedio de uso del aula virtual - N11-P02-02B Calificación promedio en el examen de fin de carrera - N01-P02-02C Porcentaje de clases dictadas - N02-P02-02C Porcentaje de paralelos por docente y materia que cumplen con el porcentaje mínimo de asistencia - N03-P02-02C Porcentaje de cumplimiento del programa establecido en la materia
RECURSOS:	- Responsable del subproceso - Asistente de proyecto - Suministros de oficina - Aulas de clase - Docentes - Acceso a Sistema informático para registrar asistencia - Acceso a plataforma Moodle - Bibliografía para cada asignatura
PRODUCTOS	

Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

SUBPROCESO	PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITO	CORRECCIÓN
P02-02B	Clases presenciales	Estudiantes	Cumplimiento del sílabo en cuanto a cronograma, contenidos, metodología y evaluación	Insistir al docente en el cumplimiento de los requisitos establecidos en el syllabus
P02-02B	Clases presenciales	Estudiantes	El porcentaje de la evaluación de la metodología por parte de los estudiante s debe ser mínimo del 70%	Capacitación a los docentes
P02-02B	Clases presenciales	Estudiantes	Cumplimiento de programas Analíticos debe ser mayor al 70%	Coordinador de área se contacta con docente a fin de que se cumpla e l avance mínimo
P02-02A	Programación académica	DGA	Cumplimiento del Reglamento General de Personal Académico	Acatar disposiciones del Reglamento
P02-02A	Programación académica	DGA	Docentes con contrato de trabajo	Solicitar la contratación de inmediato o reemplazar al docente
P02-02A	Programación académica	FCAC	Porcentaje de cursos cerrados por materia y paralelo no mayor al 10% de los programados	Solicitar a DGA el mantenimiento de cursos en base a justificativos
P02-02A	Programación académica	FCAC	Porcentaje de cursos por materia y par alelo con más de 30 alumnos no superior al 10%	Solicitiar la división de paralelos en el mismo horario
P02-02C	Asistencia docente	Estudiantes de posgrado	Asistencia del docente de al menos un 90%	Recuperación de clases perdidas
P02-02C	Clases presenciales	Estudiantes de posgrado	Cumplimiento del syllabus en cuanto a cronograma	Insistir al docente en el cumplimiento de los requisitos establecidos en el sílabo
P02-02DC	Clases presenciales	Estudiantes de posgrado	Evaluación docente de al menos un 70%	No se reprograma al docente

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P01-04A	Reglamento de carrera y escalafón del profesor e investigador del sistema de educación superior	P02-02A	Horario de clases por docente	P02-02A
P01-04A	Reglamento General de Estudiantes	P02-02A	Programación académica	P02-01B
P01-04A	Reglamento General de Facultades	P02-02A	Solicitud de acciones preventivas y/u oportunidades AMEF	P01-04E
P01-04A	Reglamento general de personal académico	P02-02A	Solicitud de acciones correctivas SAC	P01-04D
P01-04A	Manual de Calidad	P02-02A	Informe de desempeño por procedimiento	P02-02A
P01-04A	Modelo Genérico de evaluación del entorno d aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	P02-02A	Cronograma del subproceso	P02-02A
P01-04A	Reglamento de régimen académico codificado	P02-02A	Reporte de cambios de la programación	P02-02A

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P01-04A	Norma ISO 9001:2015	P02-02A		
P02-02A	Plan de calidad del servicio educativo de pregrado	P02-02A		
P02-02A	Disponibilidad horaria de docentes	P02-02A		
P02-02A	Resolución DGA sobre contratación de nuevos docentes	P02-02A		
P02-02A	Copia de contrato firmado	P02-02A		
P02-02A	Actas de Consejo de Facultad y Consejo Académico	P02-02A		
P02-02A	Circular de la DGA sobre la programación académica-	P02-02A		
P02-02A	Reporte de cupos al final del semestre	P02-02A		
P02-02A	Informe sobre resultados de evaluación por área	P02-02A		
P02-02A	Informe de asistencia docentes	P02-02A		
P02-02A	Convocatoria a concurso merecimientos y oposición.	P02-02A		
P02-02A	Matriz del cumplimiento del perfil de profesor	P02-02A		
P02-02A	Resultados del conceso	P02-02A		
P02-02A	Solicitud de contratación docentes	P02-02A		
P02-02A	Solicitud de requerimiento de personal docentes	P02-02A		
P02-02A	Informe semestral de reclamos por área	P02-02A		
P02-02A	Carta adjuntando programación académica	P02-02A		
P02-02A	Reporte de cursos cerrados	P02-02A		
P02-02A	Comunicación a docente de curso cerrado	P02-02A		
P02-02A	Oficio de actualización de programación académica	P02-02A		
P01-04A	Reglamento General de Estudiantes	P02-02B	Solicitud de acciones preventivas y/u oportunidades AMEF	P01-04E
P01-04A	Reglamento General de Facultades	P02-02B	Solicitud de acciones corectivas SAC	P01-04D
P01-04A	Reglamento general de personal académico	P02-02B	Cronograma del subproceso	P01-01C
P01-04A	Manual de Calidad	P02-02B	Registro de asistencia a r euniones de área	P02-02B
P01-04A	Modelo Genérico de evaluación del entorno d aprendizaje de carreras presenciales y semipresenciales de las universidades y escuelas politécnicas	P02-02B	Informe de reactivos por área	P02-02B
P01-04A	Reglamento de régimen académico codificado	P02-02B	Informe de resultados de examen de fin de carrera	P02-02B

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P01-04A	Norma ISO 9001:2015	P02-02B		
P02-02A	Plan de calidad del servicio educativo de pregrado	P02-02B		
P02-02A	Programación académica	P02-02B		
P02-02B	Registro recepción de las carpetas docentes	P02-02B		
P02-01A	Matriz de relación de cada carrera	P02-02B		
P02-02B	Carta de disposiciones gen erales internas de FCAC	P02-02B		
P02-02B	Informe mensual de control de asistencia de docentes	P02-02B		
P02-02B	Informe semestral de control de asistencia de docente	P02-02B		
P02-02B	Registro de aulas por paralelo y horarios de docente	P02-02B		
P02-02B	Formato de reactivos por asignatura y carrera	P02-02B		
P01-04A	Normativa de la Dirección General de Estudiantes	P02-02C	Programación académica posgrado preliminar	P02-02C
P01-04A	Disposiciones para la concesión de becas en programas de postgrado	P02-02C	Programación académica posgrado aprobada	P02-02C
P01-04A	Manual de Calidad	P02-02C	Reporte de control de cambios posgrado	P02-02C
P01-04A	Reglamento de régimen académico codificado	P02-02C	Informe de desempeño por procedimiento	P02-02C
P01-04A	Norma ISO FDIS/ 9001:2015	P02-02C	Cronograma del subproceso	P02-02C
P02-02C	Plan de calidad del servicio educativo de posgrado	P02-02C		
P02-02C	Disponibilidad horaria de docentes	P02-02C		
P05-02B	Informe semestral de reclamos posgrado	P02-02C		
P02-02C	Informe de asistencia docentes	P02-02C		
P02-02C	Disponibilidad de aulas	P02-02C		
P02-01B	Programa Microcurricular posgrado	P02-02C		
P06-01B	Kardex de estudiante de posgrado	P02-02C		
P02-02C	Informe de retroalimentación de evaluación docentes	P02-02C		
P02-02C	Listado de calificaciones posgrado	P02-02C		
P02-02C	Oficio para pago de docentes	P02-02C		
P06-01B	Listado de asistencia posgrado	P02-02C		

PROCESO:	**EXTENSIÓN**
PROPÓSITO:	Vincular a la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables con el medio externo mediante servicios de capacitación, encuentros y seminarios, consultoría, prácticas pre profesionales e inserción laboral.
REQUISITOS ISO 9001:2015	8.1Planificación y control operacional 8.2Requisitos para los productos y servicios 8.3Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.5Productos y prestación del servicio 8.6Liberación de los productos y servicios
ACTIVIDADES:	- Difunde todos los servicios que se pueden brindar en el campo de la de capacitación, encuentros y seminarios, consultoría, prácticas pre profesionales e inserción laboral. - Ejecuta plan y lo ajusta en conformidad con el cliente si éste lo solicita - Elabora contrato o convenio con términos de referencias para revisión y firma de cliente, si es el - Elabora cronograma de ejecución - Evalúa servicios de capacitación, encuentros y seminarios, consultoría, prácticas pre profesionales e inserción laboral realizadas - Identifica necesidades y expectativas de potenciales clientes - Realiza informe de desempeño del proceso - Sobre la base de necesidades específicas de clientes valida productos de capacitación, encuentros y seminarios, consultoría, prácticas pre profesionales e inserción laboral. - Toma acciones correctivas y preventivas para la mejora del proceso.
RESPONSABLES:	- Coordinador de vinculación con la colectividad - Responsable de prácticas pre profesionales e inserción laboral - Coordinador de acción social de la FCAC - -
INDICADORES:	- N01-P03-01ª Número de cursos dictados - N03-P03-01AHoras dictadas por curso - N04-P03-01AIngresos por capacitación - N05-P03-01ADocentes de la Facultad participantes en la capacitación - N06-P03-01APromedio de la evaluación de los cursos de capacitación - N01-P03-01B Número de consultorías realizadas - N02-P03-01B Ingresos por consultoría - N04-P03-01B Docentes de la Facultad participantes en las consultorías - N05-P03-01B Elaboración propuestas de consultoría - N01-P03-01C Puntaje obtenido por proveedor por tipo de Insumo - (Total puntaje obtenido por los proveedores por Insumo A /Total de proveedores Insumo A)*100 - N01-P03-01D Número de solicitudes de organizaciones - N02-P03-01D Total de pedidos a la bolsa de empleo anualmente - Alumnos - N03-P03-01D Total de pedidos a la bolsa de empleo anualmente - Profesionales - N04-P03-01D Porcentaje de pedidos a la bolsa de empleo por año frente al anterior - Alumnos - N05-P03-01D Porcentaje de pedidos a la bolsa de empleo por año frente al anterior - - N06-P03-01D Número de cartas emitidas por pasantías - N01-P03-01E Proyectos aprobados por Acción Social Universitaria en relación a Proyectos presentados por la FCAC en el año - N02-P03-01E Cumplimiento de las horas de los profesores de Vinculación con la Colectividad-Acción Social-Administración - N03-P03-01E Cumplimiento de las horas de los profesores de Vinculación con la Colectividad-Acción Social-Contabilidad y Auditoría - N04-P03-01E Cumplimiento de las horas de Vinculación con la Colectividad-Acción Social de los estudiantes - Administración - N05-P03-01E Cumplimiento de las horas de Vinculación con la Colectividad-Acción Social de los estudiantes

	- Contabilidad y Auditoría
RECURSOS:	- 1 Responsable del subproceso - 1 Estudiante en entrenamiento - 1 Suministros de oficina
PRODUCTOS	

SUBPROCESO	PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITO	CORRECCIÓN
P03-01A	Capacitación	Instituciones públicas y privadas, público en general en general	Cumplimiento de contrato firmado	Cumplimiento de cláusulas del contrato
P03-01A	Capacitación	Instituciones públicas y privadas, público en general	De acuerdo a necesidades detectadas y validadas	Modificar programa según necesidad s y expectativas
P03-01A	Capacitación	PUCE	Capacitador que cumpla perfil	Reemplazo de capacitador
P03-01A	Capacitación	PUCE	Incluidos en los Estatutos y reglamento de la PUCE	Incluir criterios establecidos en Estatutos
P03-01A	Capacitación	Participantes	Evaluación del curso de capacitación por parte de los asistentes superior al 80%	No volver a programar al docente en futuros cursos de capacitación
P03-01B	Consultoría	Instituciones públicas	Incluidos en la Ley de Contratación pública	Incluir requisito de la Ley
P03-01B	Consultoría	Instituciones públicas y privadas	Cumplimiento de contrato firmado	Modificar producto de consultoría según requisitos del contrato
P03-01B	Consultoría	PUCE	Consultor que cumpla perfil	Cambio de consultor
P03-01B	Consultoría	Instituciones públicas y privadas	Firma de acta-entrega recepción de la consultoría	Realizar las correcciones necesaria s a fin de cumplir con los requerimientos acordados
P03-01B	Propuesta de Consultoría	Instituciones públicas y privadas	De acuerdo a términos de referencia	Modificación de propuestas según términos de referencia

SUBPROCESO	PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITO	CORRECCIÓN
P03-01D	Carta de auspicio de pasante	Pasantes	Entrega de carta de auspicio previo registro	No se entrega carta de auspicio
P03-01D	Empleos y pasantías	Instituciones públicas y privadas	Contestación oportuna a requerimiento	Envío inmediato de requerimientos
P03-01D	Empleos y pasantías	Estado	Incluidos en el Código de Trabajo y Ley de Pasantías	Acatar criterio de la Ley de Pasantía
P03-01D	Empleos y pasantías	PUCE	Incluidos en los Estatutos y reglamento de la PUCE	Acatar criterios de Estatutos
P03-01D	Empleos y pasantías	Empresas públicas y privadas	Cumplimiento del perfil del candidato	Enviar nuevos candidatos
P03-01D	Empleos y pasantías	Empresas públicas y privadas	Entrega de candidatos en 3 días hábiles como máximo	Priorizar el envío
P03-01D	Empleos y pasantías	Empresas públicas y privadas	Satisfacción con el desempeño en periodo de prueba	Reemplazo del estudiante pasantes

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P01-04A	Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública	P03-01A	Formato para propuesta de curso	P03-01A
P01-04A	Perfil del capacitador o expositor del seminario	P03-01A	Validación de la capacitación	P03-01A
P01-04A	Reglamento General de Facultades	P03-01A	Contrato de capacitación	P03-01A
P01-04A	Normas para el l Funcionamiento De Programas y Cursos de Educación Continua	P03-01A	Evaluación de la capacitación	P03-01A
P01-04A	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	P03-01A	Solicitud de acciones correctivas	P01-04C
P01-04A	Norma ISO 9001:2015	P03-01A	Solicitud de acciones preventivas y/u oportunidades AMEF	P01-04E
P03-01A	Plan de calidad del producto eventos de capacitación o seminario	P03-01A	Informe de desempeño por procedimiento	P03-.01A
P03-01A	Necesidades de capacitación	P03-01A	Cronograma del subproceso	P03-.01A
P03-01A	Base de datos de profesores de la FCAC	P03-01A	Programa del curso	P03-01A
P03-01A	Revisión de elementos de entrada del curso	P03-01A	Verificación del curso	P03-01A
P03-01A	Carta para solicitud de autorización de cursos abiertos	P03-01A	Presupuesto Proforma del curso	P03-01A
P03-01A	Memorando de respuesta de Propuesta del curso	P03-01A	Registro de asistencias del curso	P03-01A
P03-01A	Simulación presupuestada de ingresos y gastos	P03-01A		
P03-01A	Solicitud de trámite de pago	P03-01A		
P03-01A	Registro de revisión de requisitos del cliente	P03-01A		
P03-01A	Registro de cambios en requisitos para cursos de capacitación	P03-01A		

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P03-01A	Registro de cambios en requisitos para seminarios	P03-01A		
P03-01A	Comunicación e cambio a clientes o responsable de actividades	P03-01A		
P01-04A	Código del trabajo	P03-01B	Plan de calidad de producto servicios de consultoría	P03-01B
P01-04A	Ley de consultoría	P03-01B	Actas de validación de la consultoría	P03-01B
P01-04A	Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública	P03-01B	Contrato de consultoría	P03-01B
P01-04A	Perfil del consultor	P03-01B	Acta entrega-recepción de consultoría	P03-01B
P01-04A	Normas Para El Funcionamiento De Programas Y Cursos De Educación Continua	P03-01B	Solicitud de acciones correctivas	P01-04C
P01-04A	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	P03-01B	Solicitud de acciones preventivas y/u oportunidades AMEF	P01-04E
P01-04A	Manual Orgánico Funcional	P03-01B	Informe de desempeño por procedimiento	P03-.01B
P01-04A	Norma ISO 9001:2015	P03-01B	Cronograma del subproceso	P03-.01B
P03-01B	Términos de referencia	P03-01B	Propuesta de consultoría	P03-01B
P03-01C	Verificación ofertas contratación publica	P03-01B	Solicitud de garantía	P03-01B
P03-01B	Oferta técnica económica de consultoría	P03-01B	Informe final de consultoría	P03-01B
P03-01B	Memorando de respuesta de propuesta de consultoría	P03-01B	Carta de solicitud de pago a consultores	P03-01B
P03-01B	Simulación presupuestada de ingresos y gastos de la consultoría	P03-01B	Registro de revisión de requisitos del cliente de consultoría	P03-01B
P03-01B	Elementos de entrada de consultoría de consultoría	P03-01B	Registro de cambios en requisitos para consultoría	P03-01B
P03-01B	Formato de revisión de consultoría	P03-01B	Registro de cambios en requisitos para consultoría	P03-01B
P03-01B	Formato de validación de consultoría	P03-01B	Comunicación e cambio a clientes o responsable de actividades de consultoría	P03-01B
P01-04A	Norma ISO 9004:2009	P03-01C	Solicitud de acciones correctivas	P01-04C
P01-04A	Lista de proveedores disponibles	P03-01C	Solicitud de análisis de riesgos y/o oportunidades AMEF	P01-04E
P01-04A	Norma para el funcionamiento de programas y cursos	P03-01C	Informe de desempeño por procedimiento	P03-.01C
P01-04A	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	P03-01C	Cronograma del subproceso	P03-.01C
P01-04A	Norma ISO 9001:2015	P03-01C	Comunicación de selección al proveedor	P03-01C
P03-01C	Requisitos de adquisición de insumos	P03-01C	Verificación de insumo adquirido	P03-01C
P03-01C	Registro para la provisión de insumos	P03-01C		
P03-01C	Proforma de insumos o provisión de servicios	P03-01C		
P03-01C	Criterios para evaluar al proveedor de vinculación	P03-01C		
P01-04A	Código del trabajo	P03-01D	Base de datos de estudiantes y Ex alumnos	P03-01D
P01-04A	Norma ISO 9004:2009	P03-01D	Solicitud de acciones correctivas	P01-04C

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P01-04A	Reglamento General de Facultades	P03-01D	Solicitud de análisis de riesgos y/ oportunidades AMEF	P01-04E
P01-04A	Reglamento de prácticas pre profesionales PUCE	P03-01D	Formulario para carta de autogestión de pasantías	P03-01D
P01-04A	Diseño curricular de convenios empresariales	P03-01D	Informe de desempeño por procedimiento	P03-.01D
P01-04A	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	P03-01D	Cronograma del subproceso	P03-.01D
P01-04A	Norma ISO 9001:2015	P03-01D	Programa de prácticas pre profesionales	P03-01D
P01-04A	Ley de Pasantías	P03-01D	Revisión de elementos de entrada de diseño practicas pre profesionales	P03-01D
P03-01D	Hojas de vida	P03-01D	Registro de verificación del diseño de las prácticas pre profesionales	P03-01D
P03-01D	Formulario para carta de autogestión de pasantías	P03-01D	Registro de validación del diseño de las prácticas pre profesionales	P03-01D
P03-01D	Evaluación del rendimiento del estudiante administra	P03-01D	Validación del programa de prácticas pre profesionales	P03-01D
P03-01D	Evaluación del rendimiento del estudiante contabilidad	P03-01D	Registro de cambios en el diseño de las practicas pre profesionales	P03-01D
P03-01D	Informe mensual de prácticas pre profesionales	P03-01D	Base de datos de empresas con convenios	P03-01D
P03-01D	Convenios firmados de la empresa	P03-01D	Registro de revisión de los requisitos del servicio practicas pre profesionales	P03-01D
P03-01D	Correo electrónico de requerimiento	P03-01D	Registro de convenios de pasantías y empleos	P03-01D
P03-01D	Lista de candidatos pre seleccionados	P03-01D	Lista de pre candidatos	P03-01D
P03-01D	Certificado de trabajo o pasantía	P03-01D	Registro de conformidad del servicio practicas pre profesionales	P03-01D
P03-01D	Informe de autoevaluación	P03-01D	Carta de asignación de supervisión	P03-01D
		P03-01D	Registro de cambio en la prestación del servicio practicas pre profesionales	P03-01D
P01-04A	Ley Orgánica de Educación Superior	P03-01E	Solicitud de acciones correctivas	P01-04C
P01-04A	Norma ISO 9004:2009	P03-01E	Solicitud de análisis de riesgos y/o oportunidades AMEF	P01-04E
P01-04A	Normativa de la Dirección General Administrativa	P03-01E	Informe de desempeño por procedimiento	P03-01E
P01-04A	Responsabilidad social universitaria y administrativa	P03-01E	Cronograma del subproceso	P03-01E
P01-04A	Instructivo de elaboración de proyectos de acción social universitaria	P03-01E	Presentación de la necesidad	P03-01E
P01-04A	Reglamentos internos de proyectos (Se abre por proyecto)	P03-01E	Informe de visita	P03-01E
P01-04A	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	P03-01E	Pedido formal de proyecto	P03-01E
P01-04A	Norma ISO 9001:2015	P03-01E	Plan de proyecto en marco lógico	P03-01E
P03-01E	Listado de proyectos aprobados	P03-01E	Aprobación de proyecto	P03-01E
P03-01E	Listado de estudiantes (octavo, noveno y egresados)	P03-01E	Convocatoria (mail)	P03-01E
P03-01E	Hoja de inscripción	P03-01E	Programación quincenal estudiantes	P03-01E
P03-01E	Autorización de certificado	P03-01E	Programación de actividades de proyectos	P03-01E

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P03-01E	Informe de cumplimiento de actividades quincenales	P03-01E	Informe de actividades estudiantes	P03-01E
		P03-01E	Informe final de los proyectos (semestral)	P03-01E
		P03-01E	Ficha de horas de acción social	P03-01E
		P03-01E	Base de datos vinculación con la colectividad.	P03-01E

PROCESO:	**INVESTIGACIÓN**
PROPÓSITO:	Gestionar todas las actividades concernientes a la investigación con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos.
REQUISITOS ISO 9001:2015	8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio 8.5.2 Identificación y trazabilidad 8.5.6 Control de cambios
ACTIVIDADES:	- Archivo de disertaciones y tesis para consulta - Asesoría metodológica a docentes y estudiantes para elaboración de proyecto de investigación y plan - Desarrollo de la investigación por parte de docentes y estudiantes - Difusión de convocatorias y de líneas de investigación para proyectos de investigación, disertación - Elaboración de informe de desempeño del proceso - Organización y ejecución de acciones que promuevan la cultura de investigación y de producción intelectual - Planificación de actividades semestrales por subproceso - Registro en la base de datos de proyectos de investigación - Registro en la base de datos de publicaciones - Revisión de planes de proyectos de investigación, planes de disertación y planes de tesis - Revisión de proyectos de investigación, trabajos de titulación - Toma acciones correctivas y preventivas para la mejora del proceso
RESPONSABLES:	- Coordinador de investigación - Responsable de la unidad de titulación
INDICADORES:	- N01-P04-01A Proyectos aprobados por la DGA - N02-P04-01A Proyectos culminados durante el año - N03-P04-01A Publicaciones de proyectos presentados a la DGA - N04-P04-01A Indicador de Producción Académica Científica IPAC-Administración - N05-P04-01A Indicador de Producción Académica Científica IPAC-Contabilidad - N06-P04-01A Publicación de Libros o Capítulos de libros-LCL Administración - N07-P04-01A Publicación de Libros o Capítulos de libros-LCL Contabilidad - N08-P04-01A Ponencias Administración - N09-P04-01A Ponencias Contabilidad - N01-P04-01B Total estudiantes graduados- carrera de Administración en relación al total de graduados - N02-P04-01B Total estudiantes graduados- carrera de Contabilidad en relación al total de graduados - N04-P04-01B Tasa de titulación-Carrera de Administración - N04-P04-01B Tasa de titulación-Carrera de Contabilidad
RECURSOS:	- Responsable del subproceso - Estudiante en entrenamiento - Suministros de oficina
PRODUCTOS	

Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

SUBPROCESO	PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITO	CORRECCIÓN
P04-01A	Proyectos de investigación terminados	DGA (Dirección de Investigación y Posgrados) y FCAC	Incluidos en la convocatoria de la DGA	Ajuste a requisitos de la convocatoria
P04-01A	Publicaciones Científicas /Libros/Investigación Regional/Libros	Unidad de Gestión Académica y FCAC Dirección General Académica	Apego a requisitos de trabajos científicos según CEAACES.	Ajuste de publicaciones a requisito s de trabajos científicos
P04-01B	Aprobación metodológica de la disertación terminada	Secretaria y FCAC	Cumplimiento de la normativa metodológica	Ajuste de la titulación de grado a la normativa metodológica

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P01-04A	Ley Orgánica de Educación Superior	P04-01A	Informe de desempeño por procedimiento	P04-01A
P01-04A	Reglamento de carrera y escalafón del profesor e investigador del sistema de educación superior	P04-01A	Cronograma del subproceso	P04-01A
P01-04A	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	P04-01A	Solicitud de acciones correctivas	P01-04C
P01-04A	Política Institucional de Investigación, Desarrollo e Innovación	P04-01A	Solicitud de acciones preventivas y/u oportunidades AMEF	P01-04E
P01-04A	Ley de propiedad intelectual	P04-01A	Ficha calcográfica	P04-01A
P01-04A	ISO 9001:2015	P04-01A	Informe de evaluación de la investigación	P04-01A
P04-01A	Directrices para presentación de proyectos de investigación	P04-01A		
P01-04A	Pdf de Artículos científicos publicados por docentes PUCE	P04-01A		
P01-04A	Libros revisados por pares	P04-01A		
P01-04A	Ponencias	P04-01A		
P04-01A	Líneas de investigación	P04-01A		
P04-01A	Plan de Proyecto de investigación	P04-01A		
P04-01A	Listado de proyectos aprobados por DGA	P04-01A		
P04-01A	Convocatoria de proyectos de investigación	P04-01A		
P04-01A	Carta de aprobación plan proyecto de investigación	P04-01A		
P04-01A	Oficio comunicando proyectos aprobados DGA	P04-01A		
P04-01A	Informe de evaluación de investigación	P04-01A		
P04-01A	Informe de evaluación y aprobación plan de proyecto	P04-01A		
P04-01A	Registro de proyectos de Investigación	P04-01A		
P04-01A	Carta de finalización proyectos investigación	P04-01A		
P04-01A	Notificación de aceptación de articulo	P04-01A		
P04-01A	Certificado de aceptación de artículo	P04-01A		
P04-01A	Cambios requeridos en los artículos de acuerdo a los pares seleccionados	P04-01A		
P04-01A	Cambios requeridos en los libros de acuerdo a los pares seleccionados	P04-01A		
P01-04A	Reglamento General de Grados	P04-01B	Cartas de calificación de titulación	P06-02B
P01-04A	Ley de propiedad intelectual	P04-01B	Informe de desempeño por procedimiento	P04-01B
P01-04A	Reglamento de régimen académico codificado	P04-01B	Cronograma del subproceso	P04-01B
P01-04A	ISO 9001:2015	P04-01B	Plan de Trabajo de titulación	P06-02B
P04-01B	Lineas de investigación	P04-01B	Solicitud de acciones correctivas	P01-04C

Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P04-01B	Instructivo de trabajos de titulación de grado	P04-01B	Solicitud de acciones preventivas y/u oportunidades AMEF	P01-04E
P04-01B	Expediente del estudiante	P04-01B		
P04-01B	Informe de finalización trabajo de titulación	P04-01B		
P04-01B	Informe de presentación del plan trabajo de titulación	P04-01B		
P04-01B	Carta metodológica del plan de titulación de grado	P04-01B		
P04-01B	Correo electrónico l de notificación	P04-01B		
P04-01B	Carta de confirmación de ratificación de director estudiante	P04-01B		
P04-01B	Carta técnica del plan de trabajo de titulación de	P04-01B		
P04-01B	Registro de tema asignación de director y de informantes	P04-01B		
P04-01B	Formulario de evaluación del plan	P04-01B		
P04-01B	Abstract	P04-01B		
P04-01B	Lista certificada de estudiantes que ingresaron a primer nivel carrera	P04-01B		
P04-01B	Lista de estudiantes que se graduaron hasta periodo de evaluación carrera	P04-01B		
P06-02B	Trabajo de Titulación	P04-01B		

PROCESO:	**APOYO Y DESARROLLO INTEGRAL DEL ESTUDIANTE**
PROPÓSITO:	Asegurar las competencias del personal docente y administrativo, mediante una gestión coordinada con las instancias pertinentes, que permita mejorar continuamente la satisfacción de los clientes internos y externos
REQUISITOS ISO 9001:2015	8.1 Planificación y control operacional 8.2 Determinación de requisitos para productos y servicios 8.2.1 Comunicación con el cliente 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios
ACTIVIDADES:	- Difunde los eventos planificados e incentiva la participación de alumnos y profesores - Ejecuta actividades planificadas - Evalúa la eficacia de las actividades realizadas - Identificación de necesidades de los estudiantes con respecto a su formación - Organiza eventos relacionados con las actividades planificadas - Planificación de actividades deportivas, culturales, de acción social y de emprendimiento - Recopila información de las unidades relacionadas con la formación integral - Toma acciones correctivas y preventivas para la mejora del proceso
RESPONSABLES:	- Coordinador de tutorías - Coordinador de emprendimiento - Coordinador de estudiantes
INDICADORES:	- N01-P05-01A Total de estudiantes con tutor en relación al total de la carrera Administración - N02-P05-01A Total de estudiantes con tutor en relación al total de la carrera Contabilidad - N03-P05-01A Horas de tutoría por docente-tutor Administración - N04-P05-01A Horas de tutoría por docente-tutor Contabilidad y Auditoría - N01-P05-01B Total de proyectos de emprendimiento presentados en la Feria Exposición-Principiantes en relación al período anterior - N02-P05-01B Total de proyectos de emprendimiento presentados en la Feria Exposición-Intermedios - N03-P05-01B Total de proyectos de emprendimiento presentados en la Feria Exposición-Avanzados - N05-P05-01B Número de proyectos participantes en concursos institucionalizados
INDICADORES:	- N01-P07-01C Promedio en los resultados de la evaluación docente (D.G.A) - Media - N08-P07-01C Promedio en los resultados de la evaluación docente específica - Media - N15-P07-01C Porcentaje de evaluación del personal administrativo - N01-P07-01E Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación del Personal - Cursos programa - N03-P07-01E Eficacia de la capacitación - N04-P07-01E Promedio de evaluación en los cursos de capacitación organizados por la Facultad - N05-P07-01E Horas de capacitación por docente - N07-P07-01E Clima Laboral - Docentes TP - N09-P07-01E Actualización científica y/o Pedagógica- Carrera Administración - N10-P07-01E Actualización científica y/o Pedagógica-Carrera Contabilidad y Auditoría
RECURSOS:	- Responsable del subproceso - Estudiante en entrenamiento - Tutores - Equipos de oficina
PRODUCTOS	

SUBPROCESO	**PRODUCTO**	**CLIENTE**	**REQUISITO**	**CORRECCIÓN**

Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P01-04A	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	P05-01A	Solicitud de análisis de riesgos y/o oportunidades AMEF	P01-04E
P01-04A	Reglamento de régimen académico codificado	P05-01A	Solicitud de acciones correctivos SAC	P01-04D
P01-04A	ISO 9001:2015	P05-01A	Hoja de datos del estudiante y seguimiento de tutoría	P05-01A
P01-04A	Lineamientos para el sistema de tutorías y asesorías académicas en la PUCE	P05-01A	Informe de desempeño por procedimiento	P05-01A
P06-02A	Lista certificado de estudiantes que ingresaron a primer nivel carrera	P05-01A	Cronograma del subproceso	P05-01A
		P05-01A	Encuesta de validación	P05-01A
		P05-01A	Registro de asistencias del curso	P05-01A
		P05-01A	Listado de estudiantes en riesgo	P05-01A
		P05-01A	Planificación y asignación de actividades de turno	P05-01A
		P05-01A	Registro de especificación de servicio de tutoría	P05-01A
		P05-01A	Registro de conformidad con servicio de tutoría	P05-01A
		P05-01A	Plan de taller	P05-01A
		P05-01A	Registros de asistencia al taller	P05-01A
		P05-01A	Registros de tutoría efectuada	P05-01A
		P05-01A	Informe de tutorías por profesor	P05-01A
		P05-01A	Informe de tutorías semestral	P05-01A
		P05-01A	Informe de cambios en la propiedad del estudiante	P05-01A
		P05-01A	Plan de calidad de servicio de tutorías	P05-01A
P01-04A	Ley Orgánica de Educación Superior	P05-01B	Solicitud de acciones correctivas	P01-04C
P01-04A	Plan Nacional del Buen Vivir	P05-01B	Solicitud de acciones preventivas y/u oportunidades AMEF	P01-04E
P01-04A	Modelo Genérico de evaluación del entorno d aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	P05-01B	Informe de desempeño por procedimiento	P05-01B
P01-04A	ISO 9001:2015	P05-01B	Cronograma del subproceso	P05-01B
P05-01B	Cronograma de la Feria – Exposición	P05-01B	Registro de conformidad con el servicio	P05-01B
P05-01B	Necesidades y expectativas relacionadas con asesoría en emprendimiento	P05-01B	Formato de Plan de Negocios IPEN	P05-01B
		P05-01B	Plan de Calidad de servicio en asesoría en emprendimiento	P05-01B
		P05-01B	Listado de estudiantes y proyectos	P05-01B
		P05-01B	Logros de los proyectos de emprendimiento	P05-01B
		P05-01B	Planos de ubicación de la Feria-Exposición	P05-01B
		P05-01B	Solicitud de auspicios y premios a auspiciantes	P05-01B
		P05-01B	Agenda del evento de premiación	P05-01B
		P05-01B	Informe sobre resultados del concurso	P05-01B
		P05-01B	Convocatoria a estudiantes que elaboraron los proyectos	P05-01B
		P05-01B	Resultados de presentación de los proyectos	P05-01B
		P05-01B	Informe de participación en los eventos	P05-01B
P01-04A	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	P05-01C	Solicitud de acciones correctivas	P01-04C
P01-04A	Reglamento interno de actividades de formación integral	P05-01C	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	P01-04E
P01-04A	ISO 9001:2015	P05-01C	Informe de desempeño por procedimiento	P05-01C
P05-01C	Planificación de actividades culturales y deportivas	P05-01C	Cronograma del subproceso	P05-01C
P05-01C	Lista de estudiantes que participaron en encuentros y seminarios de la FCAC	P05-01C	Programación Semana Internacional de la Administración	P05-01C
		P05-01C	Cronograma de actividades complementariás	P05-01C
		P05-01C	Certificados de participación en eventos culturales y académicos	P05-01C
		P05-01C	Registro de participación en eventos culturales y/o deportivos	P05-01C
		P05-01C	Reporte de participación de estudiantes.	P05-01C
			Evaluación de satisfacción con actividades complementarias	P05-01C

PROCESO:	**GESTIÓN DE RECLAMOS**
PROPÓSITO:	Asegurar que los reclamos presentados por los estudiantes, docentes y personal administrativo de la FCAC sean atendidos y gestionados.
REQUISITOS ISO 9001:2015	8.2.1 Comunicación con el cliente
ACTIVIDADES:	- Designa tutores para cada nivel y paralelo - Realiza acciones correctivas - Efectúa análisis de riesgos y/o oportunidades - Realiza una mediación entre los involucrados del reclamo - Recepta reclamos por parte de tutores, representantes estudiantiles u otros - Representantes y tutores monitorean la prestación del servicio educativo - Si es necesario solicita apoyo de autoridades de la FCAC - Tutor designa representante estudiantil para cada nivel y paralelo - Verifica la validez del reclamo realizando una investigación sobre el mismo
RESPONSABLES:	- Responsable de reclamos - Coordinador de Posgrados
INDICADORES:	- N01-P05-02A Porcentaje de reclamos válidos por tipo de reclamante - Docentes - N02-P05-02A Porcentaje de reclamos válidos por tipo de reclamante - Estudiantes - N03-P05-02A Porcentaje de reclamos solucionados - N04-P05-02A Porcentaje de reclamos en gestión - N05-P05-02A Porcentaje de reclamos no válidos - N07-P05-02A Porcentaje de docentes con reclamos - N06-P05-02A Porcentaje de reclamos referentes a docentes - N01-P05-02B Porcentaje de reclamos válidos por tipo de reclamante - Docentes - N02-P05-02B Porcentaje de reclamos válidos por tipo de reclamante - Estudiantes - N03-P05-02B Porcentaje de reclamos solucionados - N04-P05-02B Porcentaje de reclamos en gestión - N05-P05-02B Porcentaje de reclamos no válidos - N07-P05-02B Porcentaje de docentes con reclamos - N06-P05-02B Porcentaje de reclamos referentes a docentes
RECURSOS:	- Responsable del subproceso - Suministros de oficina
PRODUCTOS	

SUBPROCESO	**PRODUCTO**	**CLIENTE**	**REQUISITO**	**CORRECCIÓN**

PROVEEDOR	**ENTRADA**	**SUBPROCESO**	**SALIDA**	**CLIENTE**
P01-04A	Ley Orgánica de Educación Superior	P05-02A	Solicitud de acciones correctivas	P01-04C
P01-04A	Norma ISO 9004:2009	P05-02A	Solicitud de acciones preventivas y/u oportunidades AMEF	P01-04E
P01-04A	Reglamento interno de la PUCE	P05-02A	Informe de desempeño por procedimiento	P05-02A
P01-04A	Manual de calidad	P05-02A	Cronograma del subproceso	P05-02A
P01-04A	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	P05-02A	Bitácora de reclamos	P05-02A
P02-02C	Base de Profesores	P05-02A		
P05-01A	Encuesta de valuación de profesores	P05-02A		

Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P05-02A	Informe de resultados de la encuesta	P05-02A		
P05-02A	Reporte de reclamos ocasionales	P05-02A		
P05-02A	Respuesta sobre comunicación a reclamo ocasional	P05-02A		
P05-02A	Formato de reclamos	P05-02A		
P01-04A	Norma ISO 9004:2009	P05-02B		
P01-04A	Reglamento interno de la PUCE	P05-02B		
P01-04A	Manual de calidad	P05-02B		
P01-04A	Organigrama Estructural de la FCAC	P05-02B		
P01-04A	Manual Orgánico Funcional	P05-02B		
P01-04A	Normas para las coordinaciones de los programas de Posgrado	P05-02B		
P01-04A	Norma ISO 9001:2015	P05-02B		
P02-02C	Base de Profesores	P05-02B	Solicitud de acciones correctivas	P01-04C
P05-01A	Encuesta de valuación de profesores	P05-02B	Solicitud de acciones preventivas y/u oportunidades AMEF	P01-04E
P05-02A	Informe de resultados de la encuesta	P05-02B	Informe de desempeño por procedimiento	P05-02B
P05-02A	Reporte de reclamos ocasionales	P05-02B	Cronograma del subproceso	P05-02B
P05-02A	Respuesta sobre comunicación a reclamo ocasional	P05-02B	Bitácora de reclamos	P05-02B
P05-02A	Formato de reclamos	P05-02B		

PROCESO:	**MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES**
PROPÓSITO:	Establecer la condición de estudiantes regulares o especiales por cada nivel o programa.
REQUISITOS ISO 9001:2015	8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.5.2 Identificación y trazabilidad
ACTIVIDADES:	- Emite listas de estudiantes - Entrega comprobantes de pago - Ingresa programación académica en UXXI para la automatrícula - Planifica el calendario de inicio de semestre - Publica información relacionada a matriculación e inscripciones - Realiza informe de desempeño del proceso - Recepta y resuelve ampliaciones, retiros y cambios de materias - Soluciona problemas ocasionados en la matriculación - Toma acciones correctivas y preventivas para la mejora del proceso
RESPONSABLES:	- Secretario de la FCAC - Asistente de posgrados
INDICADORES:	- N01-P06-01A Alumnos matriculados por semestre - N02-P06-01A Porcentaje de alumnos matriculados en el semestre actual frente al anterior - N04-P06-01A Porcentaje de matrículas ordinarias - N05-P06-01A Porcentaje de matrículas extraordinarias - N09-P06-01A Total de estudiantes nuevos admitidos - N10-P06-01A Número de inscritos a primer nivel - N11-P06-01A Porcentaje de estudiantes admitidos - N01-P06-01B Porcentaje de aspirantes que cumplen el perfil - N02-P06-01B Porcentaje de alumnos matriculados en primer nivel frente a los admitidos - N03-P06-01B Total de alumnos inscritos en primer nivel por programa por semestre - N04-P06-01B Total de alumnos matriculados por semestre por programa - N05-P06-01B Porcentaje de alumnos matriculados en el semestre actual frente al anterior - Porc - N01-P06-01C Porcentaje de aprobación de solicitudes por causa - Aumentos - N02-P06-01C Porcentaje de aprobación de solicitudes por causa - Cambios - N03-P06-01C Porcentaje de aprobación de solicitudes por causa - Retiros
RECURSOS:	- 1 Responsable del subproceso - 1 Suministros de oficina - 1 Sistema Universitas XXI
PRODUCTOS	

SUBPROCESO	PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITO	CORRECCIÓN
P06-01A	Convalidaciones	FCAC	Incluidos en el Plan de Estudios	Acatar requisitos de la normativa vigente
P06-01A	Matrículas	Estudiantes	Disponibilidad de cupos y horarios	Análisis personalizado del caso
P06-01A	Matrículas	FCAC	Incluidos en el Reglamento General de Estudiantes	Acatar requisitos de la normativa vigente
P06-01A	Matrículas	Estudiantes	Estudiante registrado en sistema UXXI con certificación de Secretaría General	Solucionar impedimentos
P06-01B	Matrículas	Estudiantes	Estudiante registrado en sistema UXXI con certificación de Secretaría General	Acatar requisitos de la normativa vigente

Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

SUBPROCESO	PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITO	CORRECCIÓN
P06-01C	Ampliaciones, cambios y retiros	FCAC	Incluidos en el Plan de Estudios	Acatar requisitos de la normativa v igente
P06-01C	Ampliaciones, cambios y retiros	Estudiantes	Respuesta al estudiante en dos día hábiles	Dar prioridad a las solicitudes para entrega de respuesta inmediata

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P01-04A	Reglamento interno de la PUCE	P06-01A	Solicitud de acciones correctivas	P01-04C
P01-04A	Procesos de las Secretarias de Facultad	P06-01A	Expediente del estudiante	P06-01A
P01-04A	Manual de calidad	P06-01A	Informe de desempeño por procedimiento	P06-01A
P01-04A	Modelo Genérico de evaluación del entorno d aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	P06-01A	Listas de estudiantes matriculados	P06-01A
P01-04A	Instructivo para manejo de archivos de Secretaría	P06-01A	Cronograma interno de actividades	P06-01A
P01-04A	Funciones del Secretario Abogado	P06-01A	Comunicación de cambios en los requisitos	P06-01A
P06-01A	Hoja de datos personales	P06-01A	Comunicación al estudiante sobre documentos que conforman su expediente y forma de conseguirlo	P06-01A
P02-02C	Programación académica	P06-01A	Comunicación al estudiante de daños ocasionados y forma de recuperación	P06-01A
P01-04E	Solicitud de acciones preventivas y/u oportunidades AMEF	P06-01A		
P06-01A	Formato para solicitar reingreso	P06-01A		
P06-01A	Cronograma del subproceso	P06-01A		
P06-01A	Comprobante de pago	P06-01A		
P06-01A	Lista de Estudiantes Admitidos	P06-01A		
P06-01A	Copia de cedula de identidad	P06-01A		
P06-01A	Formato para solicitar matrícula extraordinaria	P06-01A		
P06-01A	Registro de aulas por paralelo y horarios de docente	P06-01A		
P06-01A	Copia certificado título bachiller	P06-01A		
P06-01A	Certificado de notas obtenido en el colegio	P06-01A		
P06-01A	Comunicación de cambios en los requisitos	P06-01B	Solicitud de acciones correctivas	P01-04C
P06-01A	Copia certificado título bachiller	P06-01B	Solicitud de acciones preventivas y/u oportunidades AMEF	P01-04E
P06-01A	Certificado de notas obtenido en el colegio	P06-01B	Informe de necesidades y expectativas estudiantes posgrado	P01-02B
P06-01B	Resumen ejecutivo por programa	P06-01B	Informe de desempeño por procedimiento	P06-01B
P06-01B	Listado de asistencia posgrado	P06-01B	Comprobante de pago	P06-01B

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P06-01B	Información sobre requerimientos de la maestria	P06-01B	Hoja Inscripción Posgrados	P06-01B
P06-01B	Resultados de las pruebas de actitud de postulantes	P06-01B	Registro de cambios en los requisitos posgrados	P06-01B
P06-01B	Hoja de resultados de calificaciones de posgrado	P06-01B		
P06-01B	Carta de admisión a posgrado	P06-01B		
P06-01B	Acta de estudiantes inscritos y admitidos a posgrado	P06-01B		
P06-01B	Correo electrónico con confirmación	P06-01B		
P06-01B	Papeleta de votación inscritos	P06-01B		
P06-01B	Copia cédula de indentidad	P06-01B		
P06-01B	Copia título pregrado del aspirante	P06-01B		
P06-01B	Registro Senescyt aspirante	P06-01B		
P06-01B	Record académico de pregrado del inscrito	P06-01B		
P06-01B	Hoja de vida del inscrito	P06-01B		
P01-04A	Procesos de las Secretarias de Facultad	P06-01C	Solicitud de acciones correctivas	P01-04C
P01-04A	Modelo Genérico de evaluación del entorno d aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	P06-01C	Solicitud de análisis de riesgos y/o oportunidades AMEF	P01-04E
P01-04A	Instructivo para manejo de archivos de Secretaría	P06-01C	Informe de desempeño por p rocedimiento	P06-01C
P01-04A	Funciones del Secretario Abogado	P06-01C		
P06-01C	Comprobante de solicitud	P06-01C		
P06-01C	Cronograma del subproceso	P06-01C		
P06-01C	Formato para solicitar Cambios-Aumentos-Retiros	P06-01C		

PROCESO:	**REGISTRO ACADÉMICO**
PROPÓSITO:	Efectuar el registro y custodia de todo el record académico de un estudiante.
REQUISITOS ISO 9001:2015	8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio 8.5.2 Identificación y trazabilidad 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 8.5.4 Preservación 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
ACTIVIDADES:	- Actualiza kárdex físico del estudiante - Coordina acciones para elaboración de disertación para ingeniería - Coordina acciones para evaluación oral de la disertación - Coordina acciones para toma de exámenes complexivos escritos y orales para licenciatura - Efectúa trámites para la graduación del estudiante - Entrega registros de asistencias y calificaciones a docentes - Planifica inicio de semestre - Realiza informe de desempeño del proceso - Recibe reportes de calificaciones parciales y finales de los docentes - Registra calificaciones de exámenes complexivos y de disertación - Registra calificaciones en el sistema UXXI - Toma acciones correctivas y preventivas para la mejora del proceso - Verifica el cumplimiento de los requisitos necesarios para graduación
RESPONSABLES:	- Secretario de la FCAC
INDICADORES:	- N01-P06-02A Porcentaje de notas no entregadas a tiempo por paralelo, docente y materia - Prime - N02-P06-02A Porcentaje de notas no entregadas a tiempo por paralelo, docente y materia - Segun - N05-P06-02A Porcentaje de repetición - N01-P06-02B Porcentaje de satisfacción de egresados con el proceso de grados - N02-P06-02B Porcentaje de quejas con el proceso de grados - N03-P06-02B Total de estudiantes graduados por semestre - N04-P06-02B Porcentaje de estudiantes graduados por en el semestre actual frente al anterior - N01-P06-02C Porcentaje de paralelos en donde se registró inasistencia del profesor-mensual
RECURSOS:	- 1 Responsable del subproceso - 1 Suministros de oficina - 1 Soporte informático para la conservación del record académico de los estudiantes
PRODUCTOS	

Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decana	

SUBPROCESO	PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITO	CORRECCIÓN
P06-02A	Calificaciones atrasadas	Estudiantes	Autorización del Decano	No se registra calificación
P06-02A	Calificaciones atrasadas	Estudiantes	Autorización del Decano	No se registra calificación
P06-02A	Calificaciones parciales y finales	Estudiantes	Entrega en las fechas establecidas cada semestre	Aplicación del 80% o del promedio, según el caso
P06-02A	Calificaciones parciales y finales	Estudiantes	Entrega en las fechas establecidas cada semestre	Aplicación del 80% o del promedio, según el caso
P06-02A	Exámenes atrasados	Estudiantes	Autorización del Decano	No se toma el examen
P06-02A	Exámenes atrasados	Estudiantes	Autorización del Decano	No se toma el examen
P06-02A	Registro de calificaciones	Docente	Coincidencia con el registro del docente	Corrección inmediata de la calificación
P06-02A	Registro de calificaciones	FCAC	Incluidos en el Reglamento General de Estudiantes y de Grados	Acatar requisitos de la normativa vigente
P06-02A	Registro de calificaciones	Docentes	Seguridad de la información	Respaldar físico y electrónico de las calificaciones
P06-02A	Registro de calificaciones	Docentes	Seguridad de la información	Respaldar físico y electrónico de las calificaciones
P06-02A	Registro de calificaciones	FCAC	Incluidos en el Reglamento General de Estudiantes	Acatar requisitos de la normativa vigente
P06-02A	Registro de calificaciones	Docente	Coincidencia con el registro del docente	Corrección inmediata de la calificación
P06-02B	Acta de grados	Graduado	Acta de grado de acuerdo a reglamento de grados	Acatar disposiciones de reglamento de grados
P06-02B	Disertaciones y Tesis	FCAC y DGA	Incluidas en el reglamento de grados	Acatar disposiciones del reglamento

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P01-04A	Reglamento General de Estudiantes	P06-02A	Solicitud de acciones correctivas	P01-04C
P01-04A	Procesos de las Secretarias de Facultad	P06-02A	Solicitud de acciones preventivas y/u oportunidades AMEF	P01-04E
P01-04A	Instructivo para manejo de archivos de Secretaría	P06-02A	Informe de desempeño por procedimiento	P01-01C
P01-04A	Funciones del Secretario Abogado	P06-02A	Cronograma del subproceso	P06-02A
P02-02A	Extracto de la normas pertinentes de los reglamentos	P06-02A	Comunicación al estudiante de forma de conservación de su registro académico	P06-02A
P02-02C	Programación académica	P06-02A	Record académico del estudiante	P06-02A
P06-02A	Formulario para modificación de notas	P06-02A		
P06-02A	Formulario para notas atrasadas	P06-02A		
P06-01A	Listas de estudiantes matriculados	P06-02A		
P01-04A	Procesos de las Secretarias de Facultad	P06-02B	Solicitud de acciones correctivas	P01-04C
P01-04A	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	P06-02B	Solicitud de acciones preventivas y/u oportunidades AMEF	P01-04E
P01-04A	Reglamento General de Grados	P06-02B	Registro de calificaciones de grado	P06-02B
P01-04A	Instructivo para manejo de archivos de Secretaría	P06-02B	Base de datos de graduados	P06-02B
P01-04A	Funciones del Secretario Abogado	P06-02B	Informe de desempeño por procedimiento	P06-02B
P06-02B	Cartas de conclusión de la disertación	P06-02B	Cronograma del subproceso	P06-02B
P06-02B	Expediente del estudiante	P06-02B	Comunicación al estudiante sobre la forma de conservación de su trabajo de titulación	P06-02B
P06-02B	Plan de Trabajo de titulación	P06-02B	Título del estudiante	P06-02B
P04-01B	Formato para solicitar pago de los derechos de plan de titulación	P06-02B		
P06-02B	Calificación de disertación de grado por trabajo	P06-02B		
P06-02B	Carta metodológica del plan de titulación de grado	P06-02B		
P06-02B	Carta del director	P06-02B		

Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decana	

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P06-02B	Solicitud para calificación de trabajo de titulación	P06-02B		
P06-02B	Oficios de convocatoria	P06-02B		
P06-02B	Acta de grado	P06-02B		
P06-02B	Trabajo de titulación	P06-02B		
P06-02C	Reglamento General de Personal Académico	P06-02C	Solicitud de acciones correctivas	P01-04C
P01-04A	Reglamento interno de la PUCE	P06-02C	Solicitud de acciones preventivas y/u oportunidades AMEF	P01-04E
P01-04A	Normativa de la Dirección General Administrativa	P06-02C	Informe de desempeño por procedimiento	P06-02C
P01-04A	Procesos de las Secretarias de Facultad	P06-02C	Cronograma del subproceso	P06-02C
P01-04A	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	P06-02C		
P01-04A	Instructivo para manejo de archivos de Secretaría	P06-02C		
P01-04A	Funciones del Secretario Abogado	P06-02C		
P01-04A	Manual Orgánico Funcional	P06-02C		
P01-04A	Reglamento para aplicación del mandato 8	P06-02C		
P02-02C	Programación académica	P06-02C		
P06-02C	Formulario de Justificació n de Asistencia	P06-02C		
P06-02C	Informe de asistencia doce ntes	P06-02C		
P06-02C	Permiso de Ausencia	P06-02C		

PROCESO:	**LOGÍSTICA**
PROPÓSITO:	Dotar de los recursos físicos necesarios para el desarrollo de las labores académicas y administrativas de la FCAC-PUCE.
REQUISITOS ISO 9001:2015	7.1.1 Generalidades 7.1.3 Infraestructura 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
ACTIVIDADES:	- Coordina acciones para el mantenimiento de la infraestructura y equipos audiovisuales - Dota de suministros, materiales y equipos según los requerimientos - Planifica la dotación de infraestructura y equipos audiovisuales para apoyar el proceso académico - Presta servicios de aulas con equipo audiovisual, así como de equipos audiovisuales móviles - Realiza informe de desempeño del proceso - Toma acciones correctivas y preventivas para la mejora del proceso
RESPONSABLES:	- Secretario de la FCAC - Asistente de posgrados
INDICADORES:	- N01-P06-03A Tiempos de solución por problemas de infraestructura-Mantenimientos mayores (15 días) - N02-P06-03A Tiempos de solución por problemas de infraestructura-Mantenimientos menores (2 días) - N03-P06-03A Tiempos de solución por problemas de Soporte Tecnológico Mayores (15 días) - N04-P06-03A Tiempos de solución por problemas de Soporte Tecnológico menores (2 días) - N05-P06-03A Tiempos de atención requerimiento Bibliográfico (8 días) - N01-P06-03B Cumplimiento de tiempos de entrega por pedido de parte del proveedor - N02-P06-03B Cumplimiento de tiempos de entrega por pedido al usuario final - N03-P06-03B Porcentaje de pedidos entregados completos - N01-P06-03C Tiempos de entrega por ítem de parte del proveedor - N02-P06-03C Tiempo de entrega por ítem al usuario final - N03-P06-03C Porcentaje de pedidos entregados completos
RECURSOS:	- 1 Responsable del subproceso - 1 Suministros de oficina
PRODUCTOS	

SUBPROCESO	PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITO	CORRECCIÓN
P06-03A	Instalaciones adecuadas para su uso	FCAC	Oportunos de los mantenimientos requeridos	No aplica
P06-03B	Dotación de suministros y materiales pregrado	FCAC	Dotación completa y despachada en un Plazo mínimo de 20 días	No aplica

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P01-04A	Procesos de las Secretarias de Facultad	P06-03A	Solicitud de acciones correctivas	P01-04C
P01-04A	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	P06-03A	Solicitud de análisis de riesgos y/o oportunidades AMEF	P01-04E
P01-04A	Disposiciones sobre uso de instalaciones y bienes	P06-03A	Cronograma del subproceso	P06-03A
P01-04A	ISO 9001:2015	P06-03A		
P06-03A	Memo de requerimiento o reparaciones	P06-03A		
P06-03A	Bitácora de seguimiento	P06-03A		
P06-03A	Formulario de acuse de recibo	P06-03A		
P06-03A	Registro de prácticas realizadas centro de informática	P06-03A		
P06-03A	Plan de mantenimiento de las condiciones físicas y de seguridad de instalaciones y bienes	P06-03A		
P06-03A	Documento de designación de responsable de subproceso	P06-03A		
P06-03A	Informe de desempeño por procedimiento	P06-03A		
P01-04A	Procesos de las Secretarias de Facultad	P06-03B	Solicitud de acciones correctivas	P01-04C
P01-04A	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	P06-03B	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	P01-04E
P01-04A	Disposiciones sobre uso de instalaciones y bienes	P06-03B	Informe de desempeño por procedimiento	P06-03B
P01-04A	Norma ISO 9001:2015	P06-03B	Cronograma del subproceso	P06-03B
P02-02A	Pedido de suministros y materiales	P06-03B		
P06-03B	Lista de empaque general	P06-03B		
P06-03B	Bitácora de seguimiento de tiempos de entrega	P06-03B		
P06-03B	Evaluación de proveedores de suministros	P06-03B		
P01-04A	Disposiciones sobre uso de instalaciones y bienes	P06-03C	Solicitud de acciones correctivas	P01-04C
P01-04A	Normas para las coordinaciones de los programas de Posgrado	P06-03C	Solicitud de análisis de riesgos y/o oportunidades AMEF	P01-04E
P01-04A	Norma ISO 9001:2015	P06-03C	Informe de desempeño por procedimiento	P06-.03C
P06-.03C	Criterios para selección de proveedor	P06-03C	Cronograma del subproceso	P06-.03C
P06-.03C	Criterios para evaluación de proveedor	P06-03C	Orden de despacho de proveedor	P06-.03C
P06-.03C	Proforma de proveedor	P06-03C	Evaluación del proveedor	P06-.03C

PROCESO:	**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**
PROPÓSITO:	Asegurar las competencias del personal docente y administrativo, mediante una gestión coordinada con las instancias pertinentes, que permita mejorar continuamente la satisfacción de los clientes internos y externos
REQUISITOS ISO 9001:2015	7.1.2 Personas 7.1.6 Conocimientos Organizativos 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia
ACTIVIDADES:	- Análisis del perfil del aspirante a docente - Diseño de plan de capacitación - Ejecución del plan de capacitación - Entrevista a aspirante a docente - Evaluación a docentes nuevos - Evaluación a personal administrativo de la FCAC - Evaluación de desempeño de estudiantes en entrenamiento - Evaluación específica docente de la FCAC - Evaluación universal docente por parte de DGA - Gestión de recursos para capacitación - Inducción a docentes nuevos - Medición del clima laboral - Procesamiento de la evaluación - Realiza informe de desempeño del proceso - Recepción de carpetas de aspirantes a docentes - Retroalimentación de los resultados de la evaluación docente - Reuniones de retroalimentación a estudiantes en entrenamiento - Seguimiento al trámite de contratación - Selección de estudiantes en entrenamiento - Toma acciones correctivas y preventivas para la mejora del proceso
RESPONSABLES:	- Responsable de Recursos Humanos - Programador de Posgrados
INDICADORES:	- N01-P07-01A Porcentaje del cuerpo docente con formación de cuarto nivel -Carrera Administración - N02-P07-01A Porcentaje del cuerpo docente con formación de cuarto nivel -Carrera Contabilidad - N03-P07-01A Afinidad formación posgrado-Carrera Administración - N04-P07-01A Afinidad formación posgrado-Carrera Contabilidad - N05-P07-01A Titularidad-Administración - N06-P07-01ATitularidad-Contabilidad y Auditoría - N7-P07-01ADedicación docente-Administración - N8-P07-01ADedicación docente-Contabilidad - N9-P07-01APorcentaje de personal Administrativos - N10-P07-01APorcentaje de personal docente - N01-P07-01B Porcentaje de necesidades de estudiantes en entrenamiento cubiertas - N02-P07-01B Porcentaje de estudiantes en entrenamiento por categorías - Excelente - N03-P07-01B Porcentaje de estudiantes en entrenamiento por categorías - Muy bueno - N04-P07-01B Porcentaje de estudiantes en entrenamiento por categorías - Bueno - N05-P07-01B Porcentaje de estudiantes en entrenamiento por categorías - Regular - N06-P07-01B Porcentaje de estudiantes en entrenamiento por categorías - Promedio - N07-P07-01B Porcentaje de horas trabajadas por los estudiantes en entrenamiento
INDICADORES:	- N01-P07-01C Promedio en los resultados de la evaluación docente (D.G.A) - Media - N08-P07-01C Promedio en los resultados de la evaluación docente específica - Media - N15-P07-01C Porcentaje de evaluación del personal administrativo - N01-P07-01E Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación del Personal - Cursos programa - N03-P07-01E Eficacia de la capacitación - N04-P07-01E Promedio de evaluación en los cursos de capacitación organizados por la Facultad

PROCESO:	**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**
	- N05-P07-01E Horas de capacitación por docente - N07-P07-01E Clima Laboral - Docentes TP - N09-P07-01E Actualización científica y/o Pedagógica- Carrera Administración - N10-P07-01E Actualización científica y/o Pedagógica-Carrera Contabilidad y Auditoría
RECURSOS:	- 1 Responsable del subproceso - 1 Estudiante en entrenamiento - 1 Suministros de oficina
PRODUCTOS	

SUBPROCESO	PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITO	CORRECCIÓN
P07-01A	Base de datos de docentes	FCAC	Carpetas con documentación completa e información actualizada anualmente	Solicitar información al docente
P07-01A	Docente contratado	DGA	Títulos profesionales inscritos en el SENESCYT	Solicitar la presentación inmediata de la documentación
P07-01A	Docente contratado	FCAC	Cumplimiento del perfil	No se contrata y se buscan más candidatos
P07-01B	Estudiante en entrenamiento	DGE	Disposiciones de la DGE	Acatar requisitos de la normativa vigente
P07-01B	Estudiante en entrenamiento	Docentes TC, Persona l Administrativo	Evaluación superior al 80% y cumplimiento de tiempo de trabajo	No se programa para el semestre siguiente
P07-01C	Informe de evaluación docente	Docentes	Evaluación clasificada por docente, área y categoría	Organizar información según criterio de aceptación
P07-01C	Retrolimentación	Docentes	Bitácora de la reunión con todos los c ampos llenos	Ingresar información faltante
P07-01D	Informe de evaluación al docente	Posgrado de la FCAC	Evaluación de más del 50% de maestrantes del curso	Realizar evaluación con maestrantes faltantes
P07-01E	Certificados de asistencia a cursos	Docentes, Personal Administrativo	Asistencia de al menos al 80% del tiempo previsto para el curso	No se entrega certificado de asistencia
P07-01E	Eventos de capacitación	Alta Dirección	Cumplimiento del plan de capacitación	Reprogramación del plan a fin de cumplir con los objetivos previstos
P07-01E	Eventos de capacitación	Participantes	Evaluación al facilitador superior al 80%	No reprogramar al facilitador en cursos futuros
P07-01E	Eventos de capacitación de 40 horas o más	Docentes y Administrativos de la FCAC	Necesidades de capacitación profesionalizante	Modificar plan de capacitación según necesidades

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P01-04A	Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Superior	P07-01A	Lista de asistencia a inducción	P07-01A
P01-04A	Reglamento de carrera y escalafón del profesor e investigador del sistema de educación superior	P07-01A	Solicitud de acciones correctivas	P01-04C
P01-04A	Norma ISO 9004:2009	P07-01A	Solicitud de acciones preventivas y/u oportunidades AMEF	P01-04E
P01-04A	Reglamento general de personal académico	P07-01A	Informe de desempeño por procedimiento	P07-01A
P01-04A	Reglamento de concursos y merecimientos y oposición para el proceso de docencia PUCE	P07-01A	Hoja de vida del docente	P07-01A
P01-04A	Manual de calidad	P07-01A	Copias certificadas de títulos y diplomas	P07-01A
P01-04A	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	P07-01A	Convocatoria a concurso merecimientos y oposición PUCE	P07-01A
P01-04A	Reglamento de régimen académico codificado	P07-01A	Matriz del cumplimiento del perfil de profesor	P07-01A
P01-04A	Norma ISO 9001:2015	P07-01A	Convocatoria Interna	P07-01A
P07-01A	Manual de perfil de cargos de la facultad	P07-01A		
P07-01A	Hoja de datos personales	P07-01A		
P07-01A	Cronograma del subproceso	P07-01A		
P07-01A	Copia de contrato firmado	P07-01A		
P02-02C	Solicitud de requerimiento de personal docentes	P07-01A		
P07-01A	Base de datos de profesores de la FCAC	P07-01A		
P07-01A	Solicitud de contratación docentes	P07-01A		
P07-01A	Copia de contratos profesores	P07-01A		
P07-01A	Certificado de experiencia laboral	P07-01A		
P01-04A	Norma ISO 9004:2009	P07-01B	Ficha de Evaluación Estudiante en Proyectos Formativos	P07-01B
P01-04A	Normativa de la Dirección General de Estudiantes	P07-01B	Registro de Asistencia y Actividades	P07-01B
P01-04A	Manual de calidad	P07-01B	Solicitud de acciones correctivas	P01-04C
P01-04A	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	P07-01B	Solicitud de acciones preventivas y/u oportunidades AMEF	P01-04E
P01-04A	Organigrama Estructural de la PUCE	P07-01B	Informe de desempeño por procedimiento	P07-01B
P01-04A	Manual Orgánico Funcional	P07-01B	Distributivo de estudiantes en proyectos formativos	P07-01B
P01-04A	ISO 9001:2015	P07-01B		
P07-01B	Formato De Presentación De Proyectos Formativos Estudiantes	P07-01B		
P07-01B	Cronograma del subproceso	P07-01B		
P07-01B	Solicitud de aplicación es tudiantes para proyectos f	P07-01B		
P07-01B	Resolución de aprobación de Proyectos de formación Estudiantil	P07-01B		
P01-04A	Reglamento de carrera y escalafón del profesor e investigador del sistema de educación superior	P07-01C	Registro de la Reunión de Retroalimentación Docente	P07-01C
P01-04A	Norma ISO 9004:2009	P07-01C	Lista de asistencia a capa citación	P07-01C
P07-01C	Manual de perfil de cargos de la facultad	P07-01C	Solicitud de acciones correctivas	P01-04C
P01-04A	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	P07-01C	Solicitud de acciones preventivas y/u oportunidades AMEF	P01-04E
P01-04A	Organigrama Estructural de la PUCE	P07-01C	Informe de desempeño por procedimiento	P07-01C

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
P01-04A	Manual Orgánico Funcional	P07-01C	Cronograma del subproceso	P07-01C
P01-04A	Norma ISO 9001:2015	P07-01C	Informe sobre resultados de evaluación por área	P07-01C
P07-01C	Resultados de la Evaluació n de docentes Pregrado	P07-01C		
P07-01C	Evaluación específica	P07-01C		
P07-01C	Base de datos de profesores de la FCAC	P07-01C		
P05-01C	Horas de asistencia profesores a vinculación (acción social)	P07-01C		
P04-014	Producción intelectual docentes	P07-01C		
CDO - Decanato	Informe de desempeño administrativo	P07-01C		
P01-04A	Reglamento de carrera y escalafón del profesor e investigador del sistema de educación superior	P07-01D	Solicitud de acciones correctivas	P01-04C
P01-04A	Norma ISO 9004:2009	P07-01D	Solicitud de acciones preventivas y/u oportunidades AMEF	P01-04E
P01-04A	Normas para las coordinaciones de los programas de Posgrado	P07-01D	Informe de desempeño por procedimiento	P07-01D
P01-04A	Norma ISO 9001:2015	P07-01D	Registro de retroalimentación docentes	P07-01D
P07-01D	Manual de perfil de cargos de la facultad	P07-01D		
P07-01D	Cronograma del subproceso	P07-01D		
P02-02D	Informe Evaluación Persona l Posgrado	P07-01D		
P01-04A	Ley Orgánica de Educación Superior	P07-01E	Encuesta De Satisfacción Cursos Fcac	P07-01E
P01-04A	Norma ISO 9004:2009	P07-01E	Solicitud de acciones correctivas	P01-04C
P01-04A	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	P07-01E	Solicitud de acciones preventivas y/u oportunidades AMEF	P01-04E
P01-04A	Reglamento de régimen académico codificado	P07-01E	Informe de desempeño por procedimiento	P07-01E
P01-04A	Norma ISO 9001:2015	P07-01E	Cronograma del subproceso	P07-01E
P07-01E	Manual de perfil de cargos de la facultad	P07-01E	Plan de capacitación del personal	P07-01E
P07-01E	Formato Para Propuesta De Cursos De Capacitación	P07-01E	Resultados de la encuesta de evaluación de Cursos a Docentes	P07-01E
P07-01E	Certificados de participación	P07-01E	Listado de docentes que han realizado capacitación	P07-01E
P07-01E	Informe de las necesidades de desarrollo del docente	P07-01E	Registro de seguimiento de resultados de capacitación	P07-01E
P07-01E	Encuesta para verificar eficacia de la capacitación	P07-01E	Resultados de encuesta de eficiencia de curso	P07-01E
			Retroalimentación de evaluación de eficacia	P07-01E
			Informe de labores de docente	P07-01E
			Informe de labores de Decanato	P07-01E
			Certificado de aprobación o participación	P07-01E
			Acta de entrega- recepción de documentación	P07-01E

Anexo 2:

Manual de Procedimientos Propuesto

1. **PROPÓSITO:**
   Establecer acciones y controles para que la FCAC analice el contexto de la organización y cuente con planes estratégicos y planes operativos que guíen su gestión académica y administrativa que sirvan de soporte a la definición de la política y objetivos de calidad.

2. **ALCANCE:**
   Todas las áreas funcionales de la FCAC de la PUCE.

3. **REQUISITOS ISO 9001-2015:**
   4.1 Conocimiento de la Organización y de su contexto
   4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
   5.2 Política de la calidad
   6. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad
   7.5.1 Generalidades

4. **RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES**
   El subproceso provee las evidencias relacionadas con los indicadores:

A.1.1	**Estado actual y prospectiva**
Evidencia 1	**1. Plan estratégico _ PEDI**
Evidencia 5	**2. Planes operativos vigentes:**
	2.1 Plan de Mejoras vigente.

5. **RESPONSABLE:**
   Decano

6. **RECURSOS:**
   1 Responsable del subproceso
   1 Estudiante en entrenamiento
   1 Suministros de oficina

7. **DEFINICIONES:**

Diagnóstico estratégico Documento que contiene
a) Análisis externo incluyendo:
   i. Modelo de cinco Fuerzas por Carrera,
   ii. Matriz de Perfil Competitivo
b) Análisis interno.
c) Mapa estratégico de partes interesadas

Grupo estratega Constituido por el Decano, Subdecano, Coordinadores de Carrera, Coordinadores de Área, Secretario, Responsables de Procesos, Responsables de Subprocesos, Responsables de POA's y PM's, Docentes de tiempo completo y Docentes de medio tiempo.

Plan Estratégico de la FCAC Documento que contiene:
a) Misión de la Facultad y de sus carreras;
b) Visión de la FCAC y sus carreras
c) Valores;
d) Objetivos estratégicos de la F.C.A.C.

Plan Operativo	Documento que contiene: a) Planes Operativos (POA), surgen de la detección de oportunidades y amenazas en el entorno b) Planes de Mejora (PM), surgen de la detección de debilidades

8. POLÍTICAS:

El plan estratégico se realizará para un periodo trianual y se actualizará semestralmente a través de los planes operativos semestrales.

Los objetivos de calidad, son los mismos estratégicos de la FCAC, a los que se les hace un seguimiento semestral.

Se promoverá la participación de todos los docentes de tiempo completo y medio tiempo , de los coordinadores de carrera, coordinadores de área y representantes estudiantiles en la elaboración del plan estratégico.

Los documentos vigentes son aquellos que se encuentran subidos en el sistema informático.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10.INDICADORES:

Nombre	N01-P01-01A			
Descripción	Avance de objetivos estratégicos			
Fórmula	∑avance de Objetivos Estratégicos / Total de Objetivos			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	0.700	0,8	1,0	P

Nombre	N02-P01-01A			
Descripción	Cumplimiento de objetivos de calidad			
Fórmula	∑cumplimiento de actividades de POAS y PMs relacionados con los Objetivos /Total de Objetivos			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	0.700	0,8	1	P

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

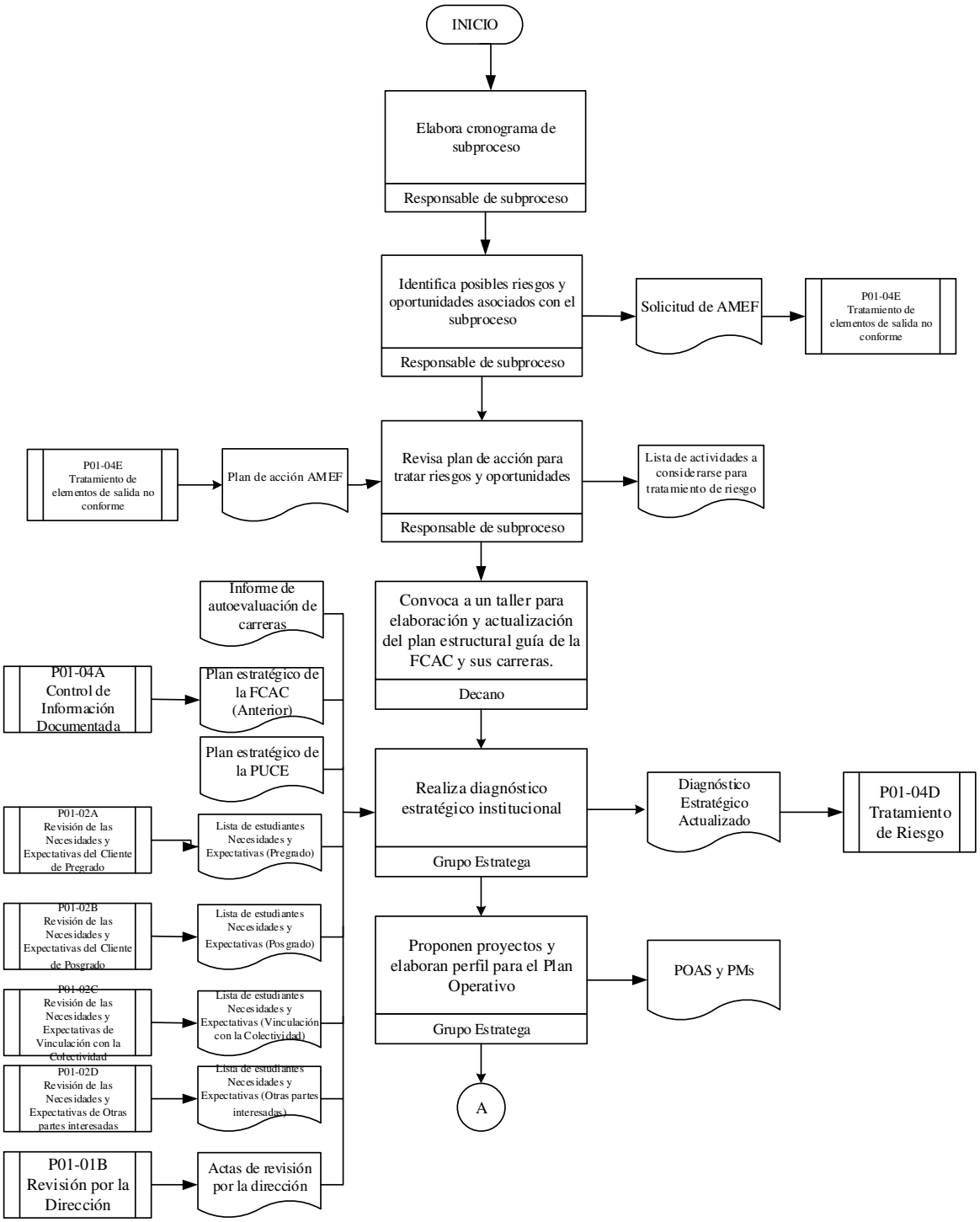
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
	Constitución de la República	0		E	S	S	P01-04A	N
	Ley Orgánica de Educación Superior	0		E	S	S	P01-04A	N
	Reglamento de Régimen Académico	0		E	S	S	P01-04A	N
14B	Norma ISO 9000:2014	0		E	S	S	P01-04A	N
16	Norma ISO 9004:2009	0		E	S	S	P01-04A	N
20	Plan Estratégico de la FCAC	0		I	S	S	P01-01A	S
20A	Diagnóstico Estratégico de la FCAC	0		I	S	S	P01-01A	S
21	Plan Estratégico de la PUCE	0		E	S	S	P01-04A	S
24	Reglamento General de Facultades	0		E	S	S	P01-04A	N
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	1		E	S	E	P01-04A	N
43	Organigrama Estructural de la PUCE	0		E	S	S	P01-04A	N
63	Manual Orgánico Funcional	0		I	S	S	P01-04A	N
75	Instructivo para el manejo de información documentada	0		I	S	S	P01-04A	N
76	Norma ISO 9001:2015	0		E	S	S	P01-04A	N

12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

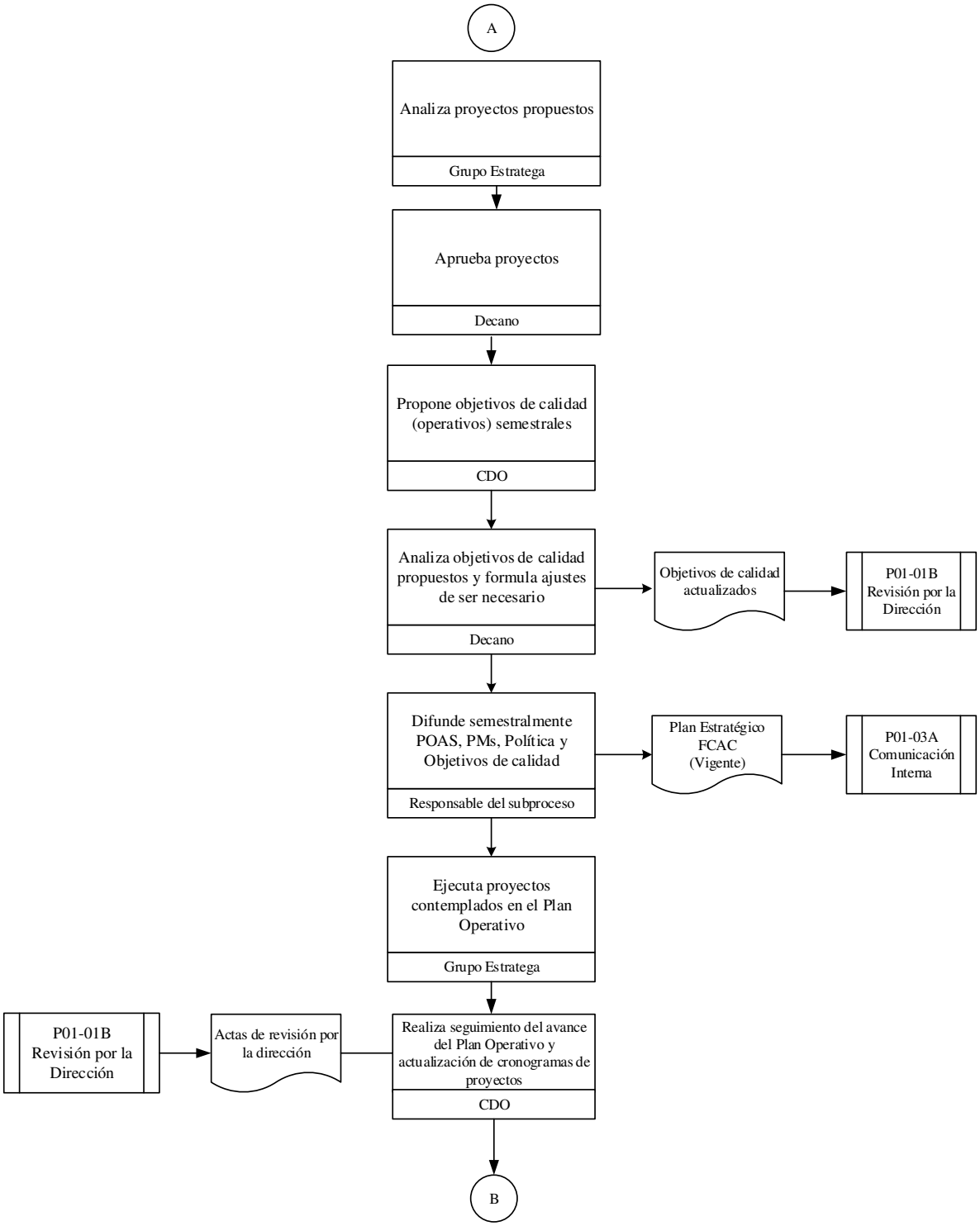
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR / CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
1A	Informe de Monitoreo de Satisfacción de estudiantes pregrado	0		E	S	1.	Actualizar	S	1	Actualizar	P01-02E	N
1B	Informe de Monitoreo de Satisfacción de estudiantes posgrado	0		E	S	1	Actualizar	S	1	Actualizar	P01-02F	N
1C	Informe de Monitoreo de Satisfacción de vinculación con la colectividad	0		E	S	1	Actualizar	S	1	Actualizar	P01-02G	N
1D	Informe de Monitoreo de Satisfacción de otras partes interesadas	0		E	S	1	Actualizar	S	1	Actualizar	P01-02H	N
	Mapa estratégico de partes interesadas	0		S	S	1.	Actualizar	S	1	Actualizar		
36	Informe de la Auditoría In terna	0		E	S	1.000	Archivar	S	1.000	Respaldar	P01-04C	N
37	Solicitud de acciones correctivas	0		E	S	1.000	Archivar	S	1.000	Respaldar	P01-04C	N
37A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000	Archivar	S	1.000	Respaldar	P01-04D	N
41	Bitácora de acciones correctivas	0		E	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P01-04D	N
77A	Informe de necesidades y expectativas estudiantes pregrado	0		E	S	1.000		S	1.000		P01-02A	N
77B	Informe de necesidades y expectativas estudiantes posgrado	0		E	S	1.000		S	1.000		P01-02B	N
77C	Informe de necesidades y expectativas vinculación con la colectividad	0		E	S	1.000		S	1.000		P01-02C	N
77D	Informe de necesidades y expectativas otras partes interesadas	0		E	S	1.000		S	1.000		P01-02D	N
79	Informe de desempeño por procedimiento	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-01A	N
79A	POA's y Planes de mejora	0		S	N	0.000		S	1.000	Actualizar	P01-01A	S
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P01-01A	N

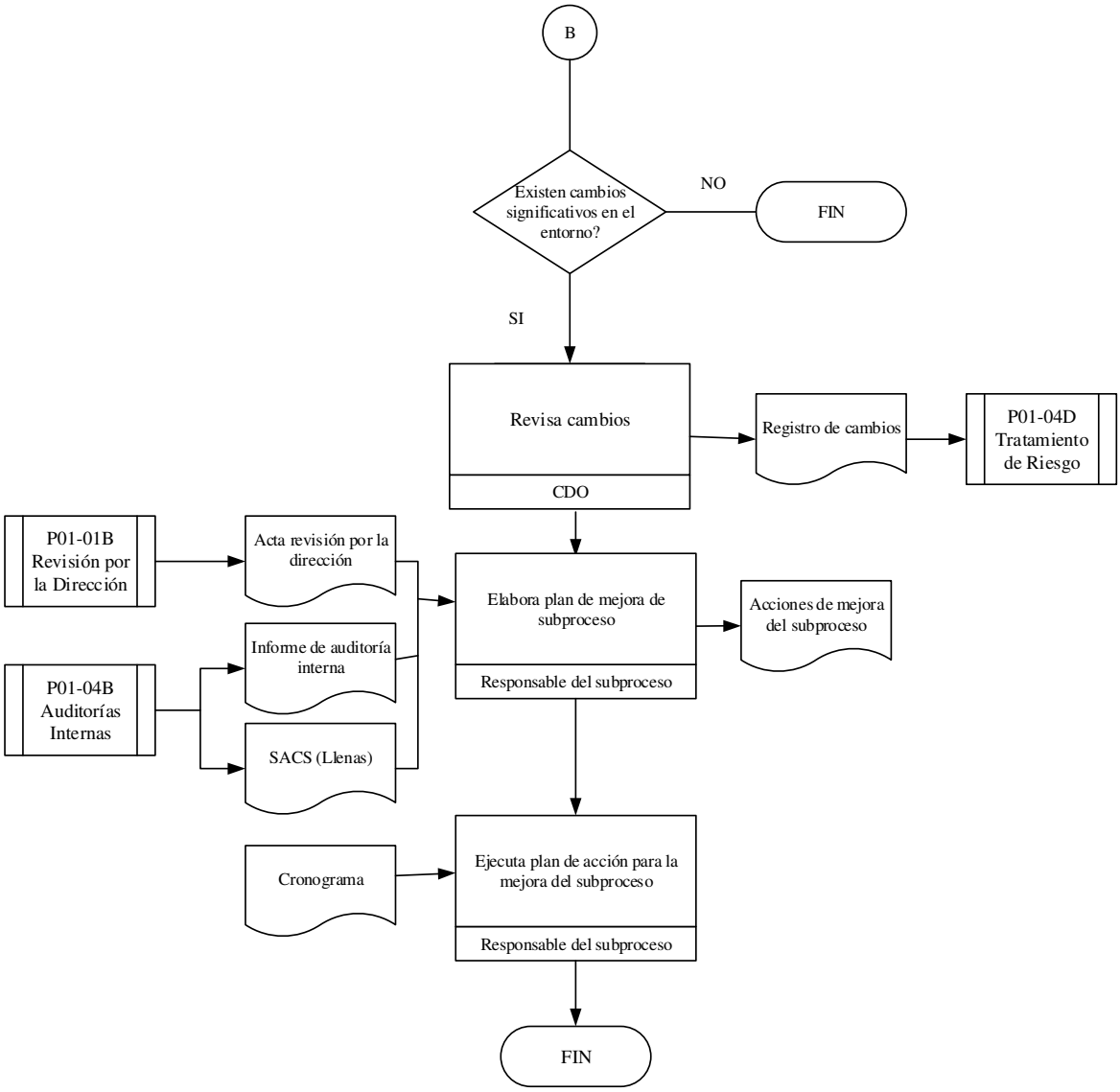
13. DIAGRAMA DE FLUJO:



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	


B
Existen cambios significativos en el entorno?
NO
FIN
SI
Revisa cambios
CDO
Registro de cambios
P01-04D Tratamiento de Riesgo
P01-01B Revisión por la Dirección
Acta revisión por la dirección
Elabora plan de mejora de subproceso
Responsable del subproceso
Acciones de mejora del subproceso
Informe de auditoría interna
P01-04B Auditorías Internas
SACS (Llenas)
Cronograma
Ejecuta plan de acción para la mejora del subproceso
Responsable del subproceso
FIN

1. PROPÓSITO:

Establecer las acciones para evaluar periódicamente los resultados del Sistema de Gestión de Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia.

2. ALCANCE:

Todo el sistema de gestión de la calidad de la Facultad, se evalúa semestralmente.

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

9.1.3 Análisis y evaluación
9.3 Revisión por la dirección

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

No aplica

5. RESPONSABLE:

Decano

6. RECURSOS:

1 Responsable del subproceso
1 Estudiante en entrenamiento
1 Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

Equipo de Desarrollo Organizacional	Conformado por: a) Coordinador de Desarrollo Organizacional, quien administra el sistema de gestión de calidad (SGC), b) Los asistentes de la coordinación de desarrollo organizacional
Alta Dirección	Conformada por el Decano de la Facultad, el Subdecano, los Coordinadores de Carrera y el Coordinador de Desarrollo Organizacional

8. POLÍTICAS:

La revisión por la dirección se realizará con frecuencia anual, luego de las auditorías internas

Se realizarán reuniones por cada uno de los macro procesos a fin de cubrir la totalidad del sistema de gestión de calidad

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

10.INDICADORES:

No aplica

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
14B	Norma ISO 9000:2015	0		E	S	S	P01-04A	N
16	Norma ISO 9004:2009	0		E	S	S	P01-04A	N
20	Plan Estratégico de la FCAC	0		I	S	S	P01-01A	N
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	1		I	S	E	P01-04A	N
43	Organigrama Estructural de la PUCE	0		E	S	S	P01-04A	N
63	Manual Orgánico Funcional	0		I	S	S	P01-04A	N
76	Norma ISO 9001:2015	0		E	S	S	P01-04A	N

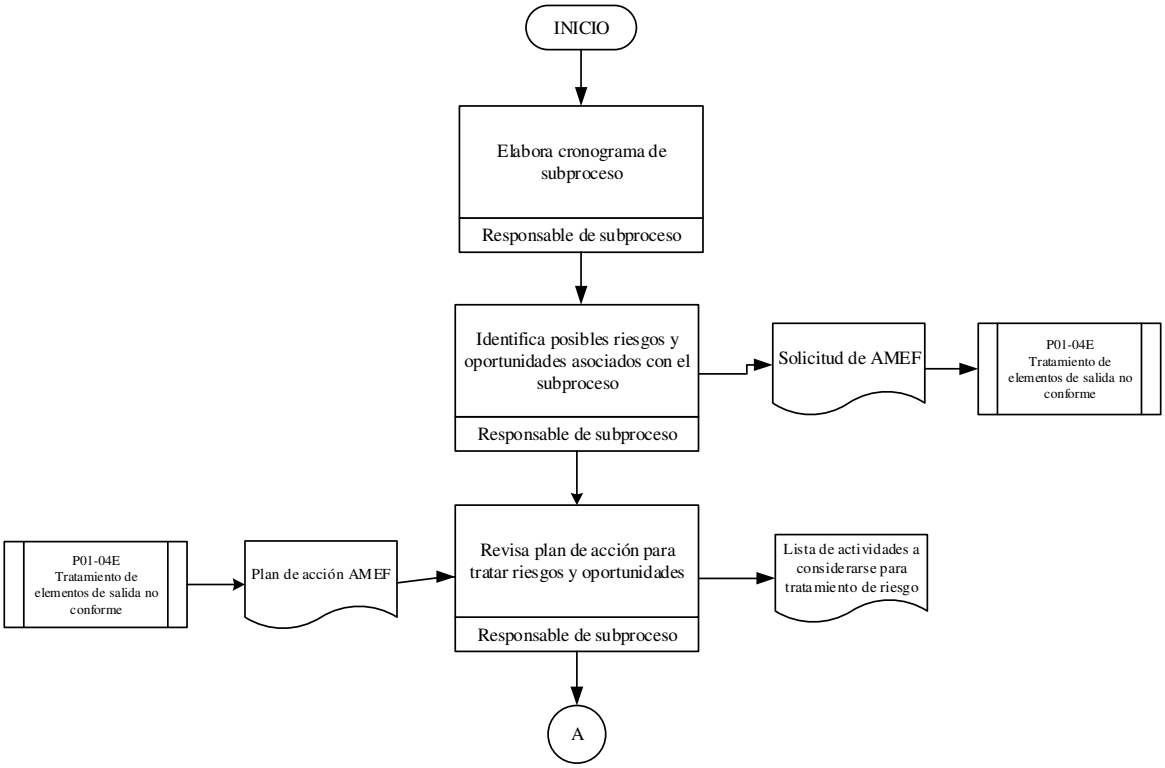
12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

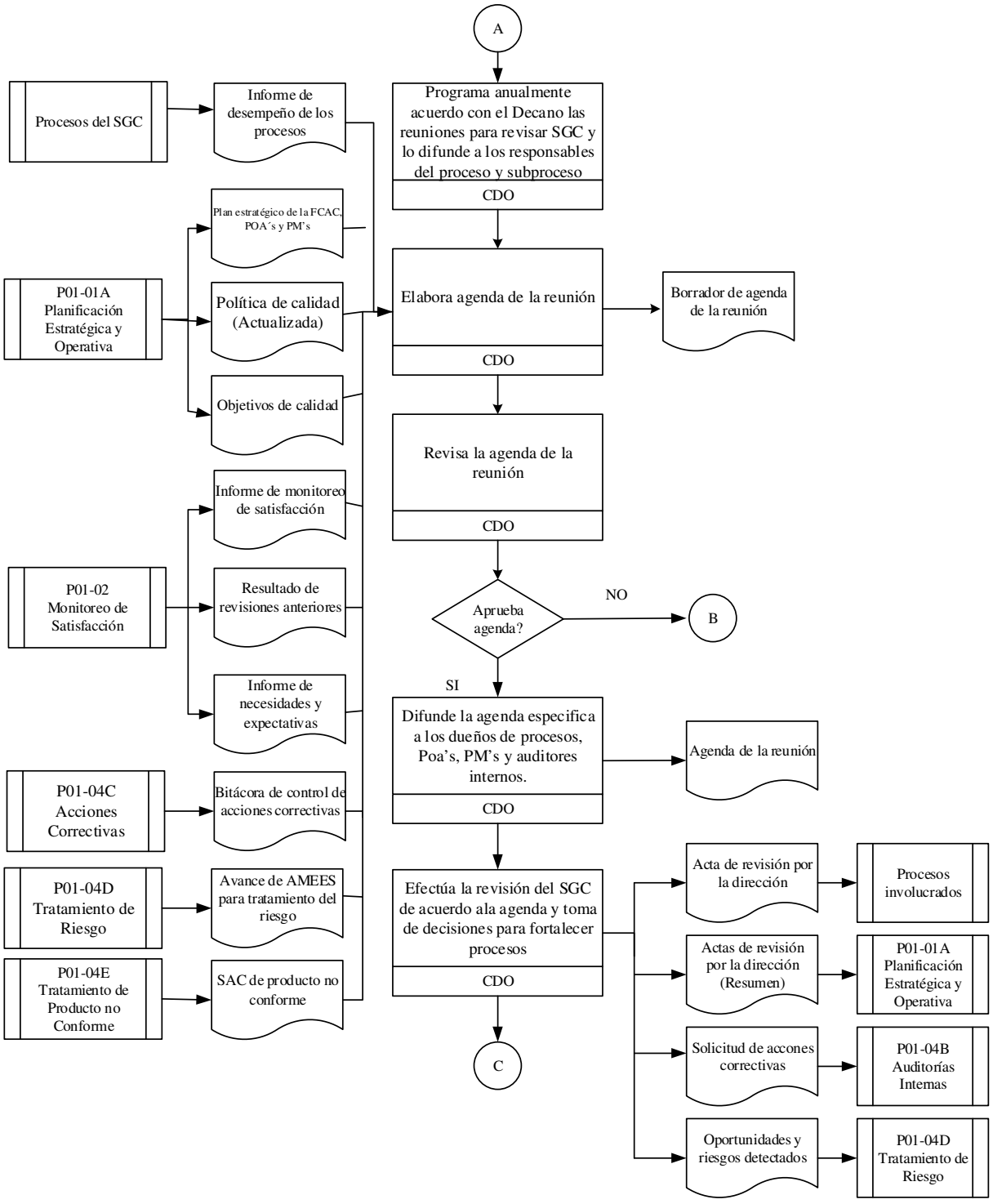
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IDIOMA	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
1A	Informe de Monitoreo de Satisfacción de estudiantes pregrado	0		E	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P01-02E	N
1B	Informe de Monitoreo de Satisfacción de estudiantes posgrado	0		E	S	0.500		S	0.500		P01-02F	N
1C	Informe de Monitoreo de Satisfacción de vinculación con la colectividad	0		E	S	0.500		S	0.500		P01-02G	N
1D	Informe de Monitoreo de Satisfacción de otras partes interesadas	0		E	S	0.500		S	0.500		P01-02H	N
36	Informe de la Auditoría In terna	0		E	S	1.000		S	1.000	Respaldar	P01-04C	N
37	Solicitud de acciones correctivas	0		E	S	1.000	Archivar	S	1.000	Respaldar	P01-04C	N
37A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	N
41	Bitácora de acciones correctivas	0		E	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P01-04D	N
76	Programa de Auditoría Interna	0		E	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P01-04B	N
77A	Informe de necesidades y expectativas estudiantes pregrado	0		E	S	1.000		S	1.000		P01-02A	N
77B	Informe de necesidades y expectativas estudiantes posgrado	0		E	S	1.000		S	1.000		P01-02B	N
77C	Informe de necesidades y expectativas vinculación con	0		E	S	1.000		S	1.000		P01-02C	N

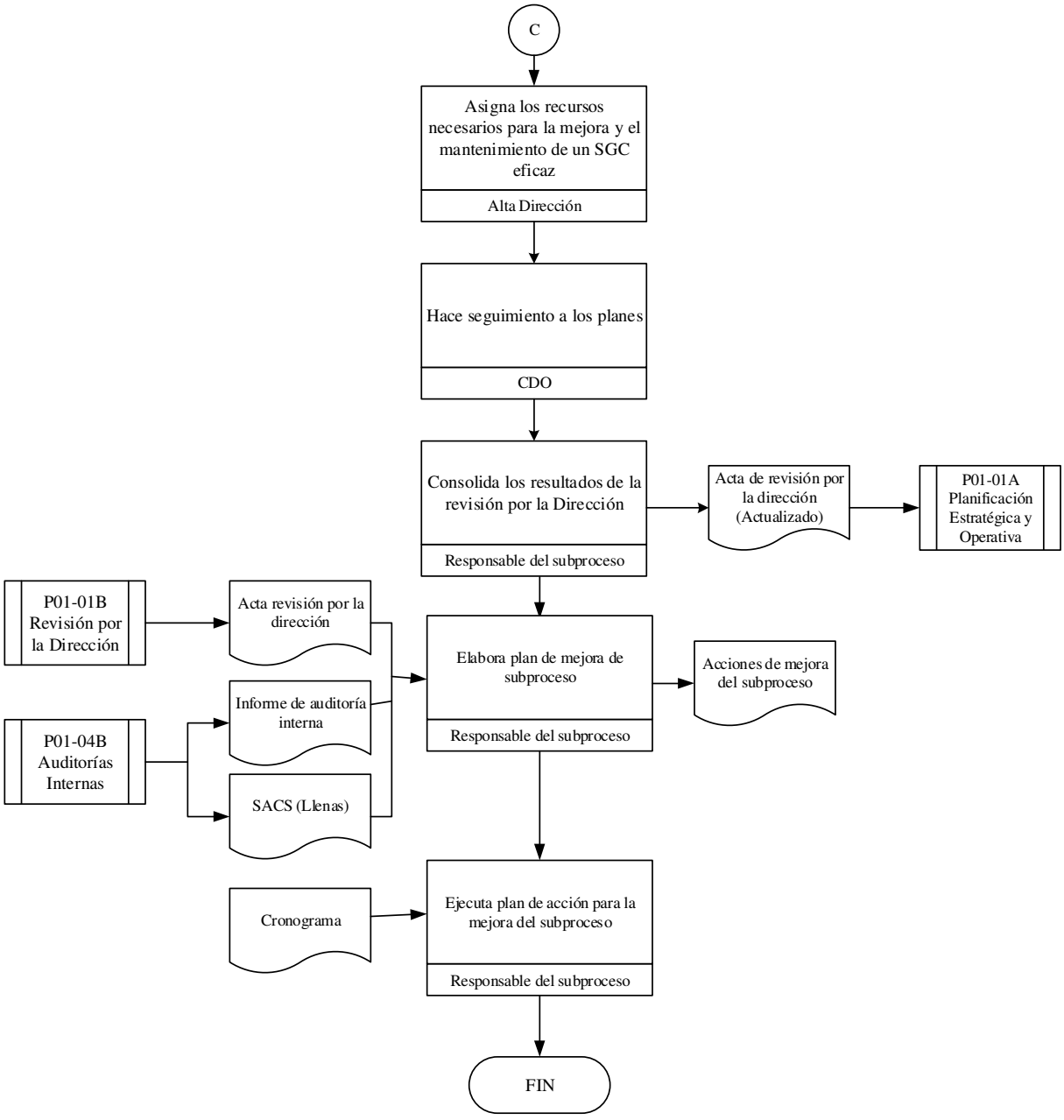
	la colectividad											
77D	Informe de necesidades y expectativas otras partes interesadas	0		E	S	1.000		S	1.000		P01-02D	N
78	Acta de revisión por la dirección	0		E	S	2.000	Destruir	S	2.000	Respaldar	P01-01B	N
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P06-02C	N
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P01-01B	N

13. DIAGRAMA DE FLUJO:





Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

1. PROPÓSITO:

Establecer las acciones para identificar y actualizar las necesidades y expectativas de los estudiantes de pregrado y encaminarlas dentro del Sistema de Gestión de Calidad

2. ALCANCE:

Necesidades y expectativas de los estudiantes de pregrado de la FCAC

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
5.1.2	Enfoque al cliente
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios
8.2.3	Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios
8.3.3	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

No aplica

5. RESPONSABLE:

Asociación Escuela de Administración

6. RECURSOS:

1	Responsable del subproceso
1	Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

Estudiantes de pregrado	alumnos de la FCAC de pregrado que reciben el beneficio inmediato de los servicios educativos.
Necesidades	Requerimientos de procesos y controles dentro de las áreas administrativas, curriculares, pedagógicas, de procesos, sistemas u otros, para los cuales se deben establecer acciones de mejora orientadas a la satisfacción de los clientes internos.
Expectativas	Implementación de acciones, controles, y procesos no existentes que satisfagan las necesidades de los clientes internos en el futuro
Grupo Focal	Discusión interactiva vagamente estructurada dirigida por un moderador entrenado, entre un número pequeño de encuestados simultáneamente

8. POLÍTICAS:

La revisión de necesidades y expectativas se realizará de manera anual

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10.INDICADORES:

No aplica

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	DIGITAL	PROVEEDOR / CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
20	Plan Estratégico de la FCAC	0		I	S	S	P01-01A	N
21	Plan Estratégico de la PUCE	0		E	S	S	P01-04A	N
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	1		E	S	E	P01-04A	N
76	Norma ISO 9001:2015	0		E	S	S	P01-04A	N

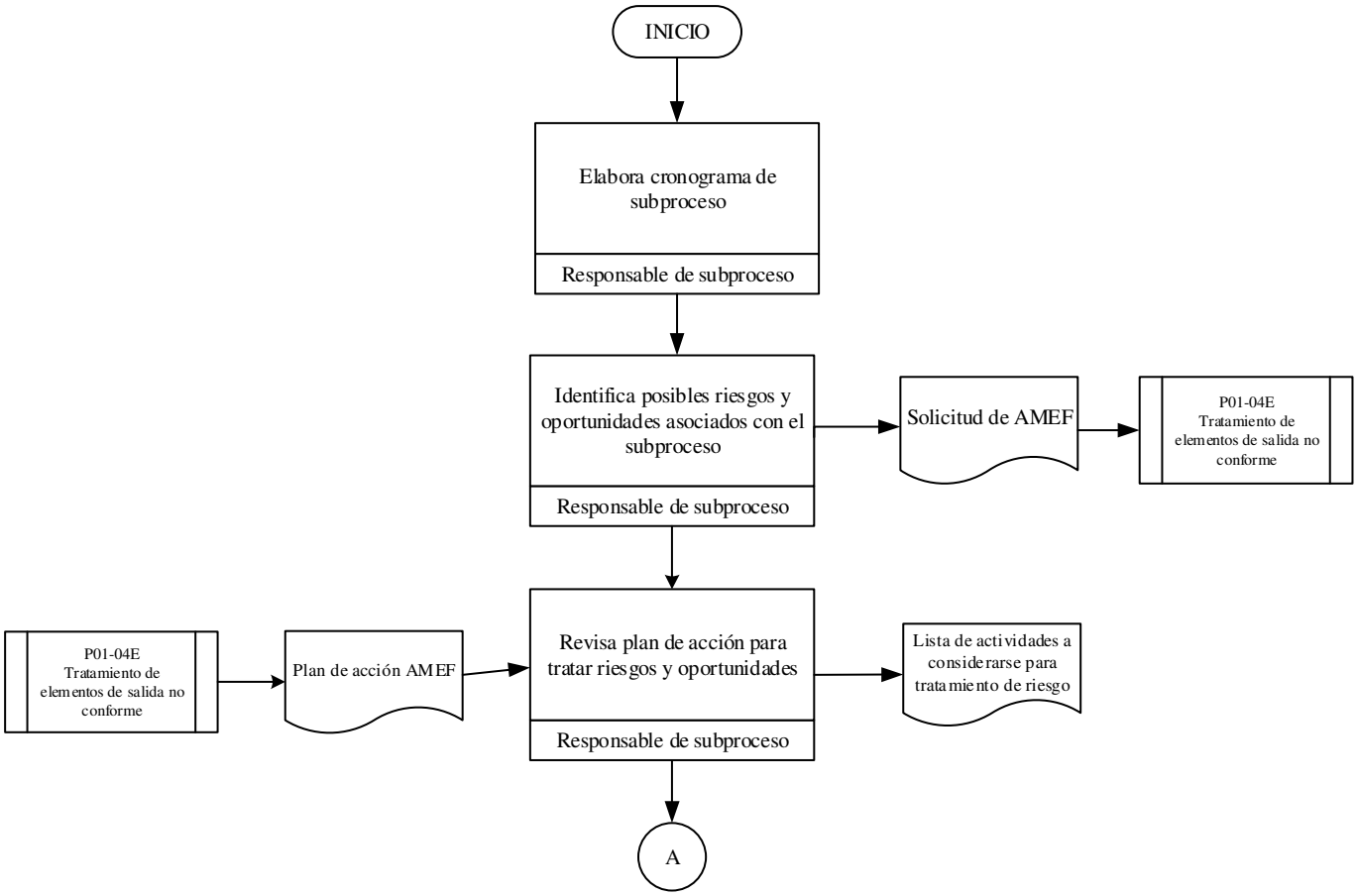
12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

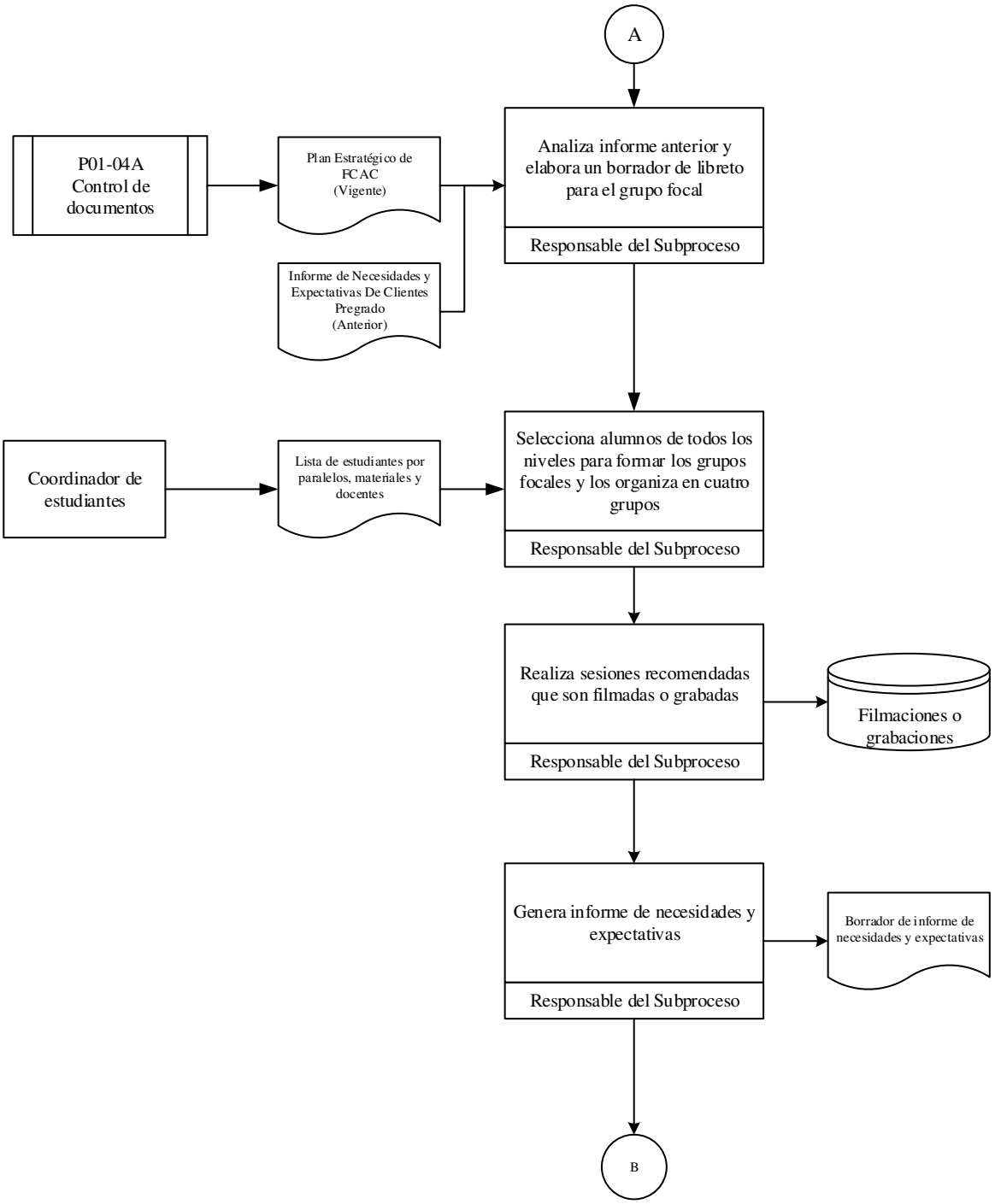
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR / CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	N
37 A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	N
77A	Informe de necesidades y expectativas estudiantes pregrado	0		E	S	1.000		S	1.000		P01-02A	N
79	Informe de desempeño por procedimiento	0		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P01-02A	N
81	Cronograma del subproceso	0		E	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P01-02A	N
316	Filmaciones o grabaciones de grupos focales pregrado	0		E		0.000			0.000		P01-02A	N

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

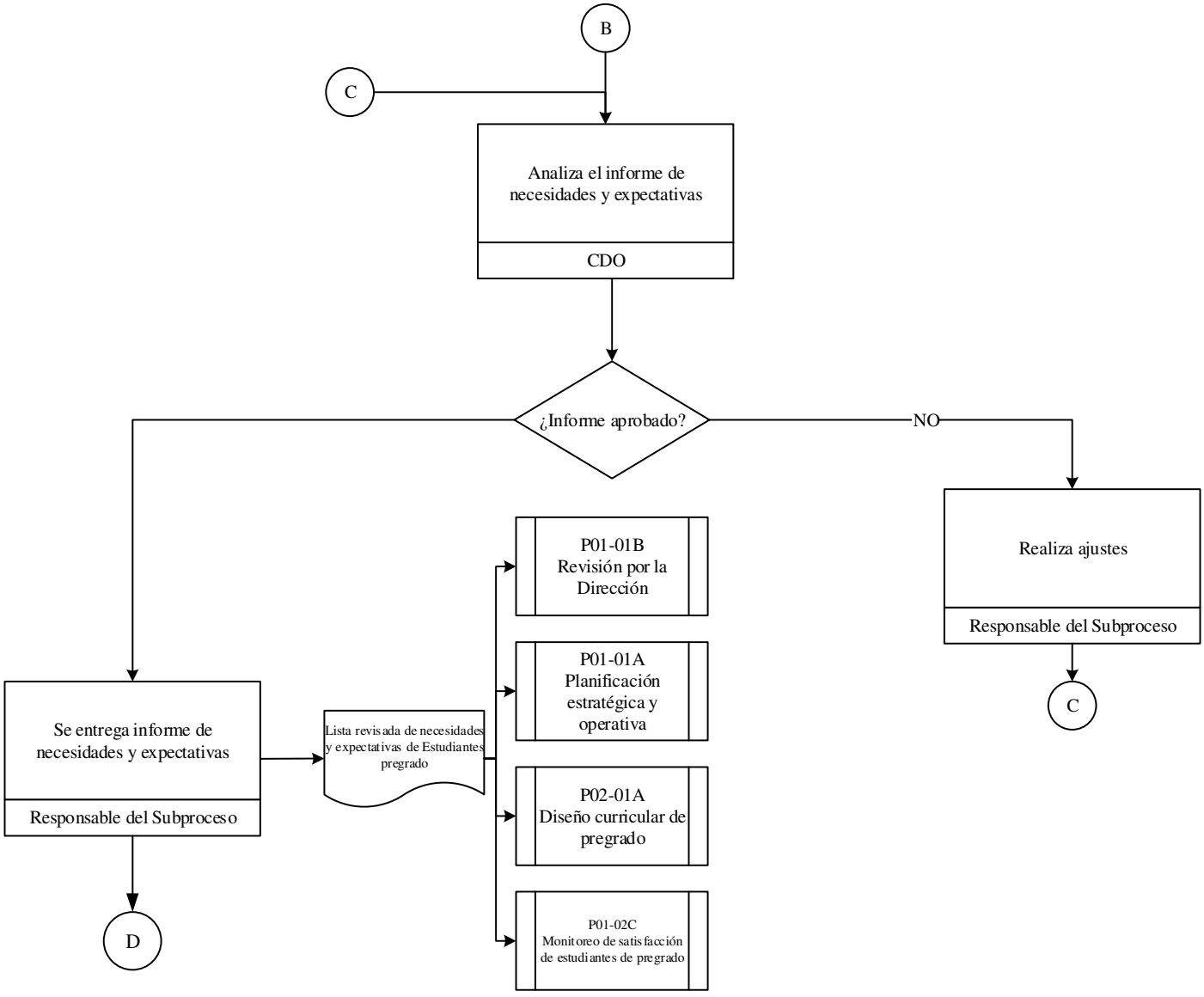
13. DIAGRAMA DE FLUJO:



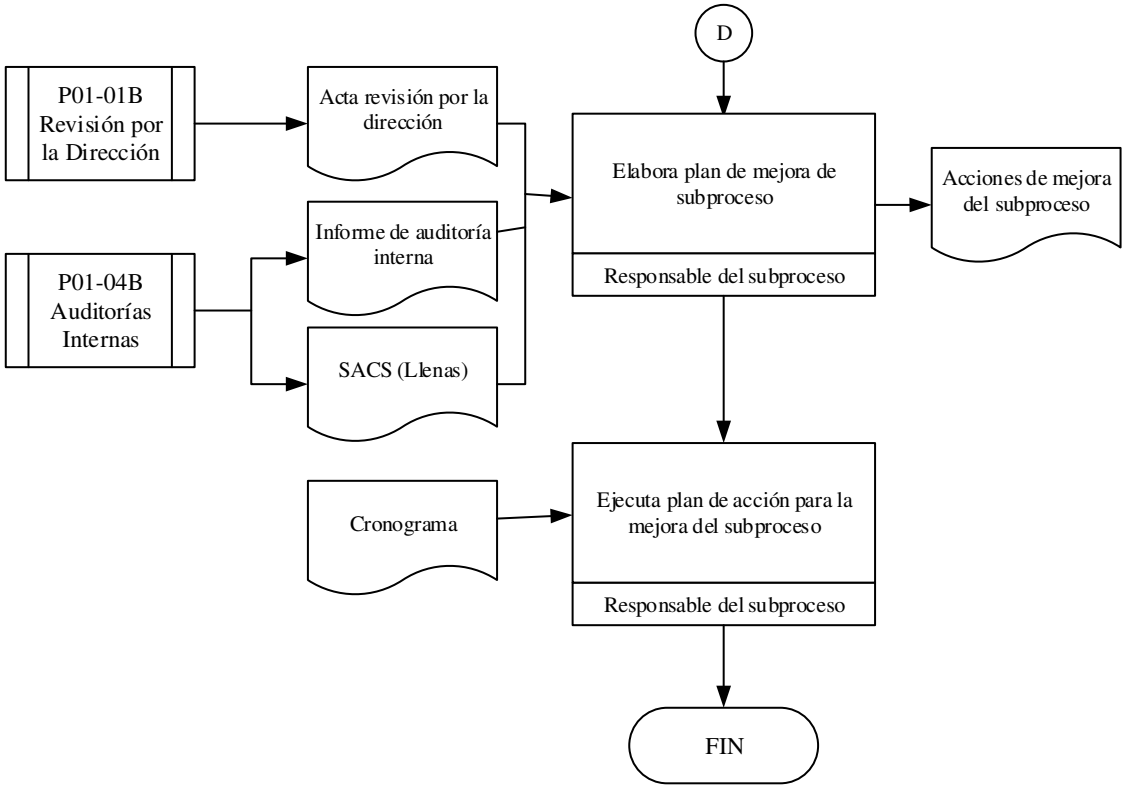
Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

1. PROPÓSITO:

Establecer las acciones para identificar y actualizar las necesidades y expectativas de los maestrantes y encaminarlas dentro del Sistema de Gestión de Calidad

2. ALCANCE:

Necesidades y expectativas de los estudiantes de Posgrado de la FCAC

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
5.1.2	Enfoque al cliente
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios
8.2.3	Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios
8.3.3	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega

4. MODELO DE EVALUACIÓN DE PROGRAMAS DE POSGRADO (PROPUESTA)

No Aplica

5. RESPONSABLE:

Asistente de posgrados

6. RECURSOS:

1	Responsable del subproceso
1	Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

Necesidades	Requerimientos de procesos y controles dentro de las áreas administrativas, curriculares, pedagógicas, de procesos, sistemas u otros, para los cuales se deben establecer acciones de mejora orientadas a la satisfacción de los clientes internos.
Expectativas	Implementación de acciones, controles, y procesos no existentes que satisfagan las necesidades de los clientes internos en el futuro.
Grupo Focal	Discusión interactiva vagamente estructurada dirigida por un moderador entrenado, entre un número pequeño de encuestados simultáneamente
Maestrantes	Estudiantes de posgrado

8. POLÍTICAS:

La revisión de necesidades y expectativas se realizará de manera anual

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10. INDICADORES:

No aplica

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F .Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

11. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

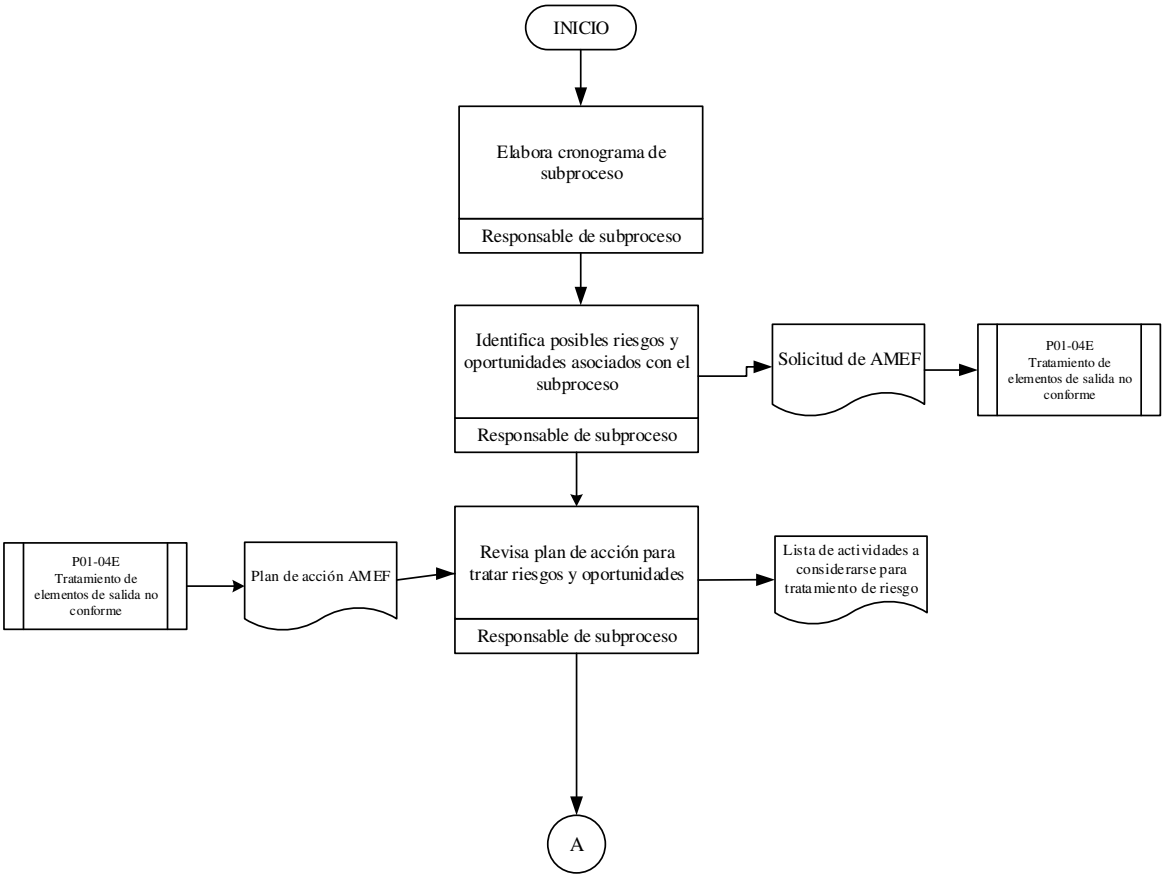
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE
20	Plan Estratégico de la FCAC	1		I	S	S	P01-01A
21	Plan Estratégico de la PUCE	1		E	S	S	P01-04A
76	ISO 9001:2015	0		E	S	S	P01-04A

12.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

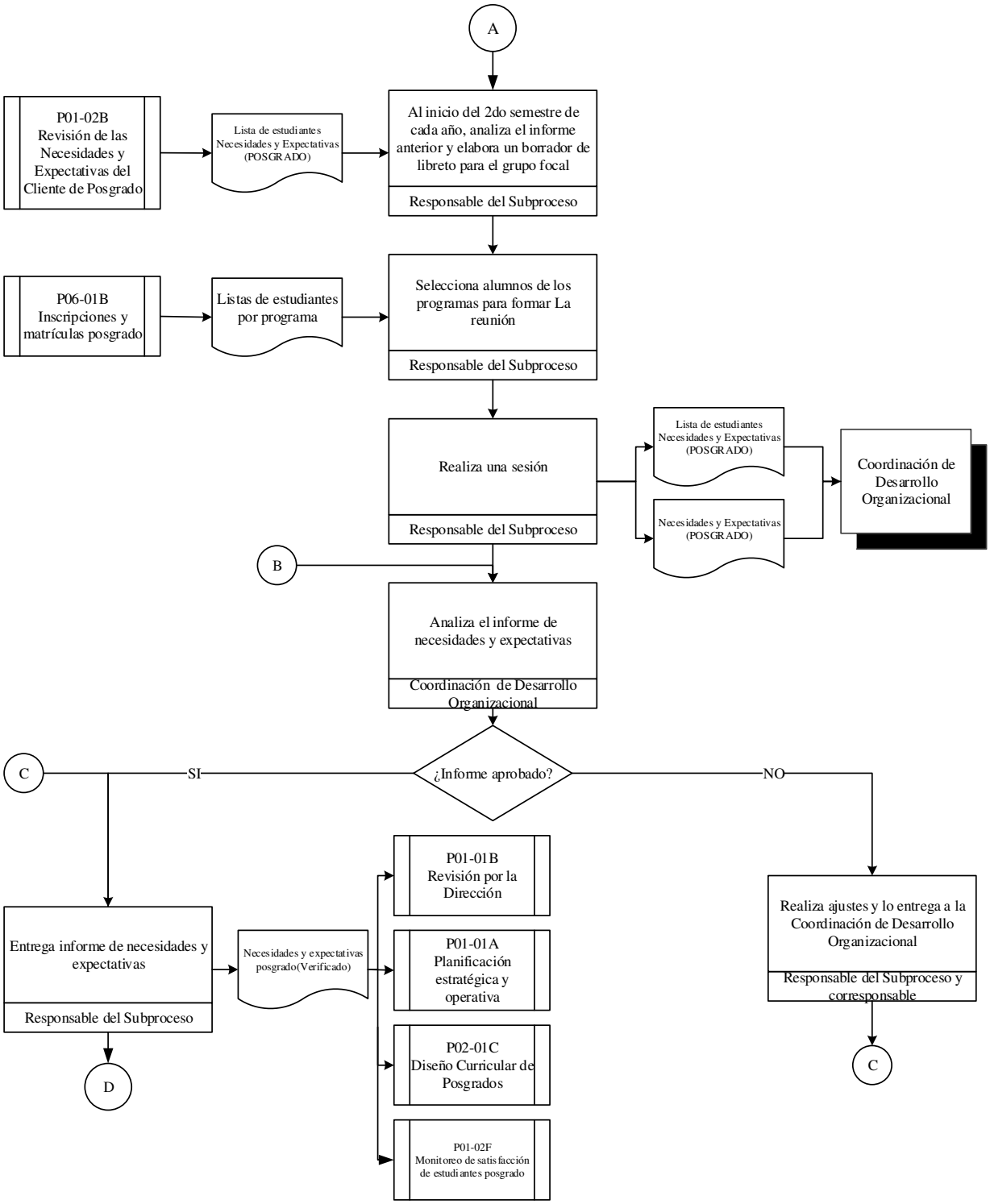
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C
37 A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D
77B	Informe de necesidades y expectativas estudiantes posgrado	1		S	N	0.000		S	1.000	Actualizar	P01-02B
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P01-02B
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P01-02B
82	Lista de necesidades y expectativas estudiantes posgrado	1		E	S	0.500	Archivar	N	0.000		P01-02D

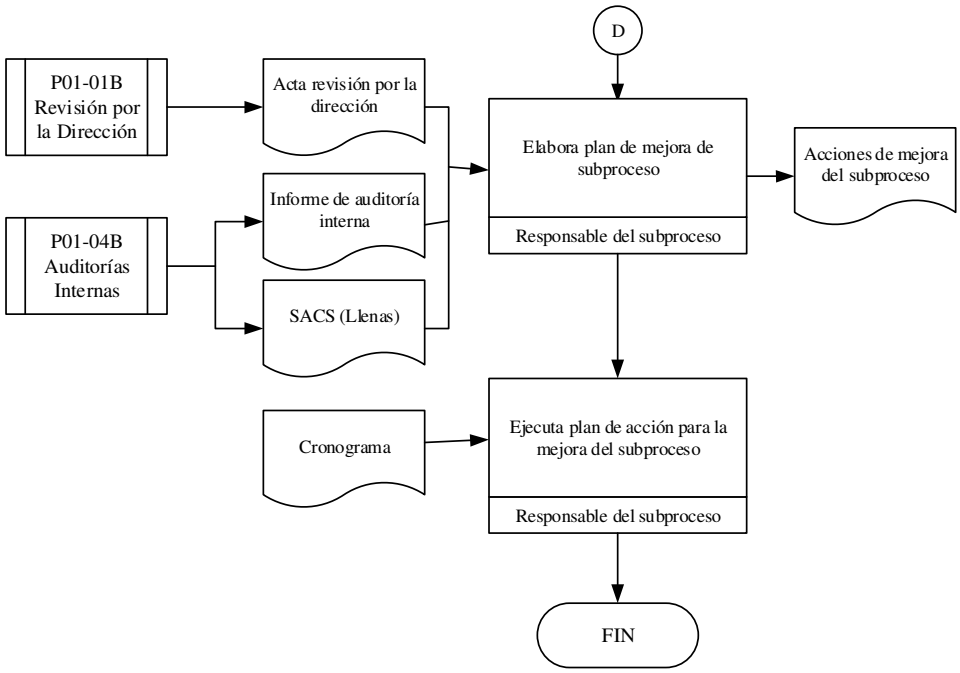
13. DIAGRAMA DE FLUJO:



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F .Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F .Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F .Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

1. PROPÓSITO:

Establecer las acciones para identificar y actualizar las necesidades y expectativas de los clientes de vinculación con la colectividad y encaminarlas dentro del Sistema de Gestión de Calidad

2. ALCANCE:

Necesidades y expectativas de los clientes de los servicios de capacitación, consultoría y servicios gratuitos de acción social.

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
5.1.2	Enfoque al cliente
8.2.3	Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios
8.3.3	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

No aplica

5. RESPONSABLE:

Coordinador de vinculación con la colectividad

6. RECURSOS:

1	Responsable del subproceso
1	Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

Estudiantes de pregrado	Alumnos de la FCAC de pregrado que reciben el beneficio inmediato de los servicios educacionales.
Necesidades	Requerimientos de procesos y controles dentro de las áreas administrativas, curriculares, pedagógicas, de procesos, sistemas u otros, para los cuales se deben establecer acciones de mejora orientadas a la satisfacción de los clientes internos.
Expectativas	Implementación de acciones, controles, y procesos no existentes que satisfagan las necesidades de los clientes internos en el futuro
Grupo Focal	Discusión interactiva vagamente estructurada dirigida por un moderador entrenado, entre un número pequeño de encuestados simultáneamente
Clientes de vinculación	Persona u organización que recibe los servicios de vinculación con la colectividad como consultoría capacitación y/o servicios gratuitos de ex alumnos de la FCAC y empleadores de los alumnos de la facultad.

8. POLÍTICAS:

La revisión de necesidades y expectativas se realizará de manera anual

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10.INDICADORES:

No aplica

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	DIGITAL	PROVEEDOR / CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
20	Plan Estratégico de la FCAC	0		I	S	S	P01-01A	N
21	Plan Estratégico de la PUCE	0		E	S	S	P01-04A	N
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	1		E	S	E	P01-04A	N
76	ISO 9001:2015	0		E	S	S	P01-04A	N

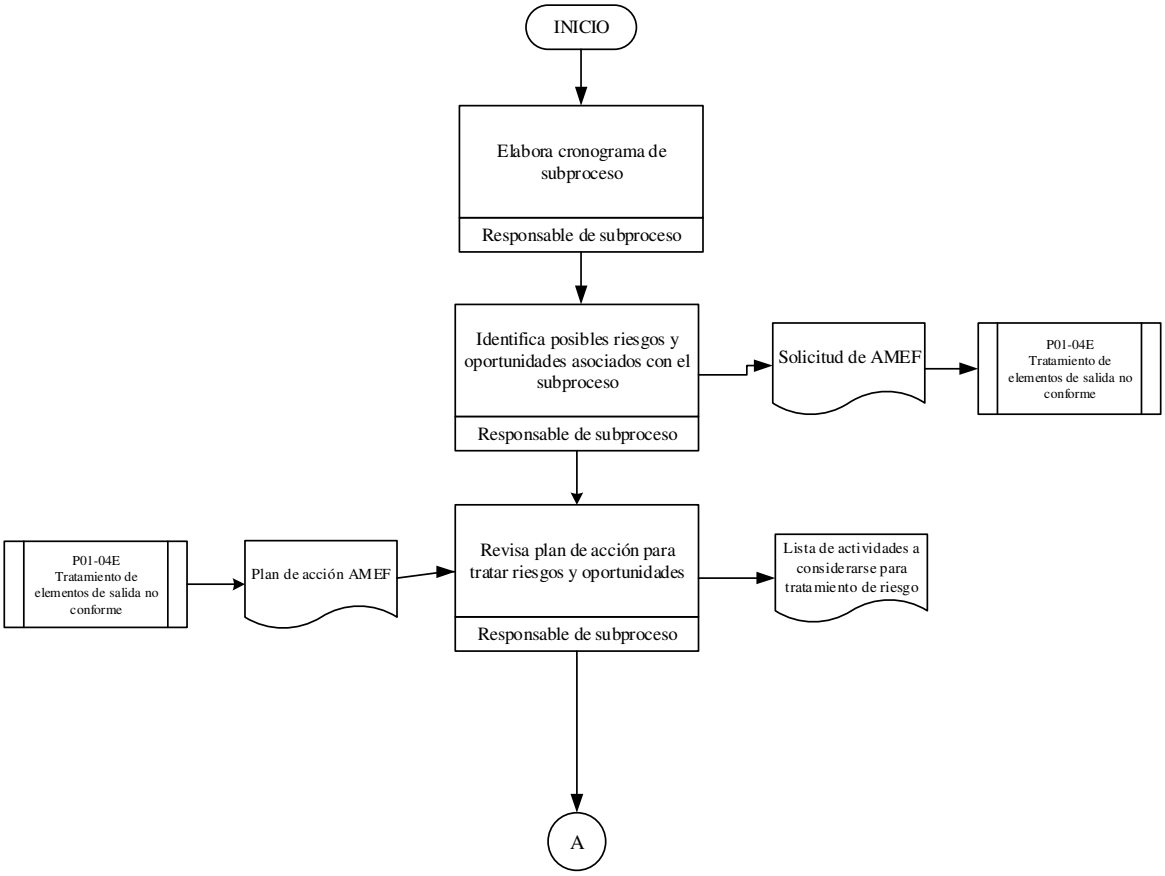
12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

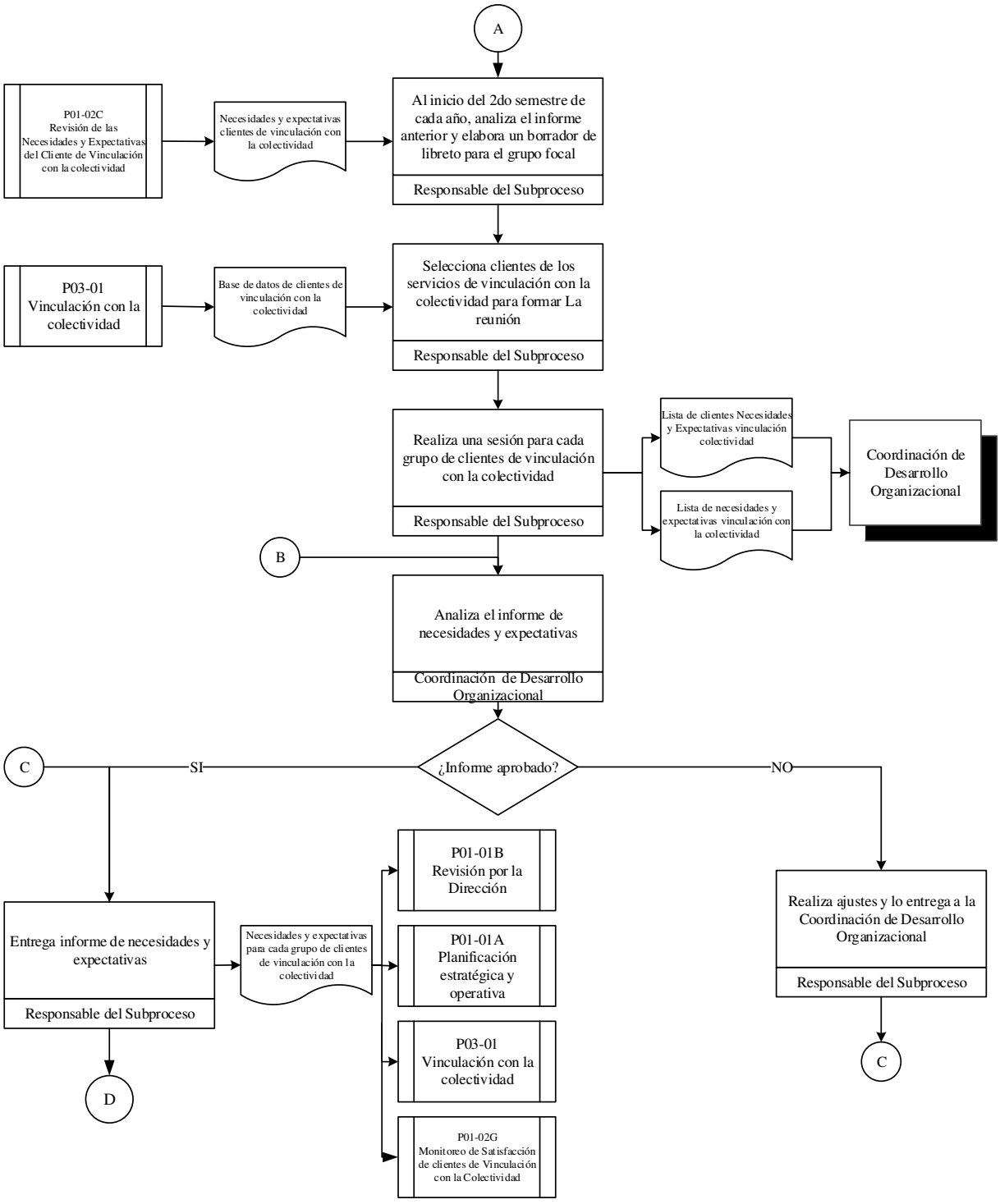
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR / CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	**N**
37 A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	**N**
77C	Informe de necesidades y expectativas vinculación con la colectividad	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-02C	N
79	Informe de desempeño por procedimiento	0		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P01-02C	N
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P01-02C	N
82A	Base de datos de clientes de vinculación con la colectividad	0		E	N	0.000		S	1.000	Actualizar	P01-02C	N
181A	Lista de necesidades y expectativas de clientes de vinculación con la colectividad	0		S	N	0.000		S	1.000		P01-02C	N

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

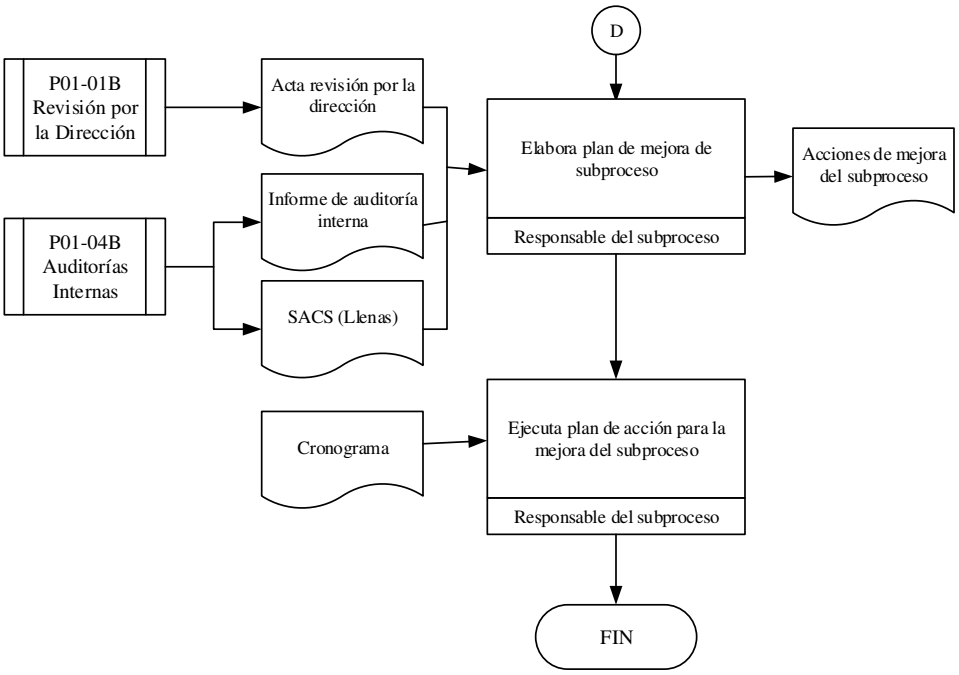
12. DIAGRAMA DE FLUJO



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

1. PROPÓSITO:

Establecer las acciones para identificar y actualizar las necesidades y expectativas de otras partes interesadas y encaminarlas dentro del Sistema de Gestión de Calidad

2. ALCANCE:

Necesidades y expectativas de otras partes interesadas.

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
5.1.2	Enfoque al cliente
8.2.3	Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios
8.3.3	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

No aplica

5. RESPONSABLE:

Responsable de monitoreo de graduados y otras partes interesadas

6. RECURSOS:

1	Responsable del subproceso
1	Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

Necesidades	Requerimientos de procesos y controles dentro de las áreas administrativas, curriculares, pedagógicas, de procesos, sistemas u otros, para los cuales se deben establecer acciones de mejora orientadas a la satisfacción de los clientes internos.
Expectativas	Implementación de acciones, controles, y procesos no existentes que satisfagan las necesidades de los clientes internos en el futuro
Grupo Focal	Discusión interactiva vagamente estructurada dirigida por un moderador entrenado, entre un número pequeño de encuestados simultáneamente
Otras partes interesadas	Personas u organizaciones interesadas en las actividades de la organización, empleadores de los estudiantes y egresados, ex alumnos de pregrado y posgrado, docentes proveedores del servicio, autoridades de la PUCE, clientes pertenecientes de los servicios que oferta la facultad: estudiantes de colegio

8. POLÍTICAS:

La revisión de necesidades y expectativas se realizará de manera anual

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10.INDICADORES:

No aplica

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

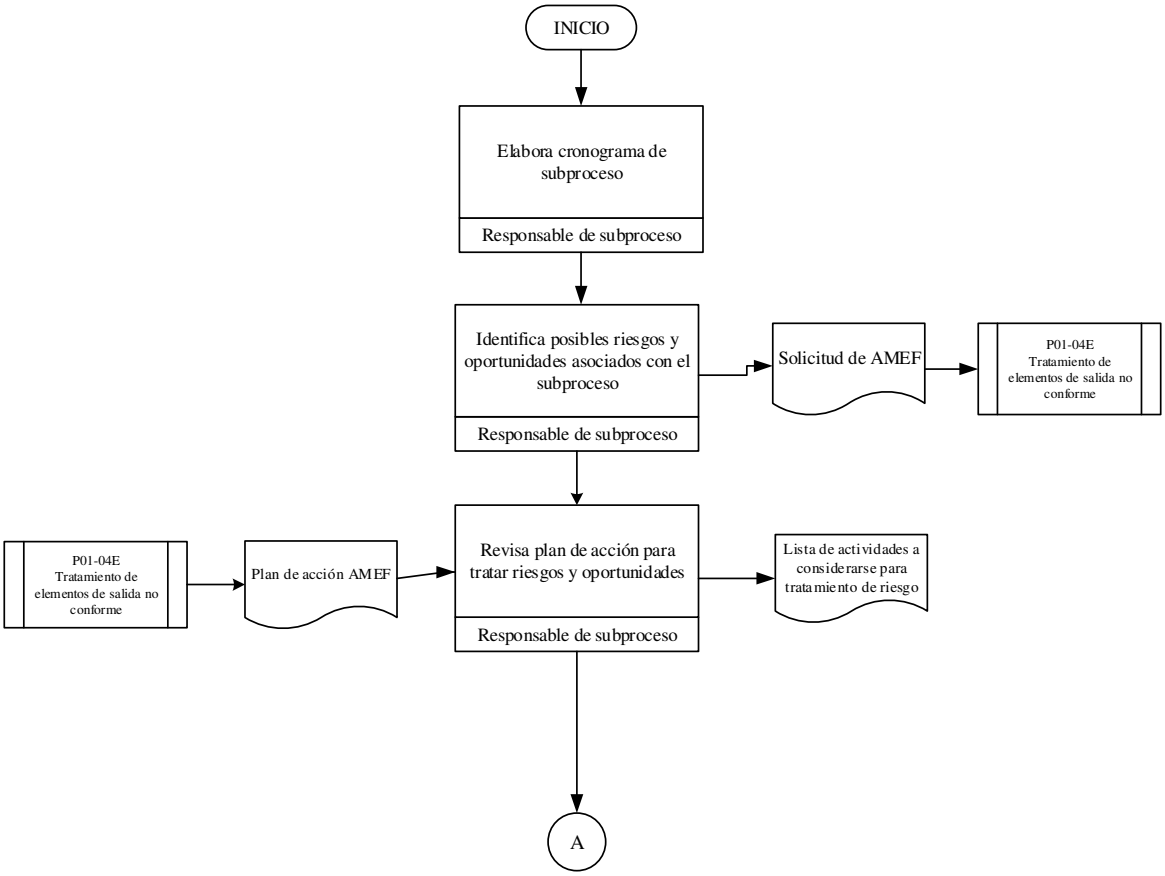
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	DIGITAL	PROVEEDOR / CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
20	Plan Estratégico de la FCAC	1		I	S	S	P01-01A	N
21	Plan Estratégico de la PUCE	1		E	S	S	P01-04A	N
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	1		E	S	E	P01-04A	N
76	ISO 9001:2015	0		E	S	S	P01-04A	N

12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

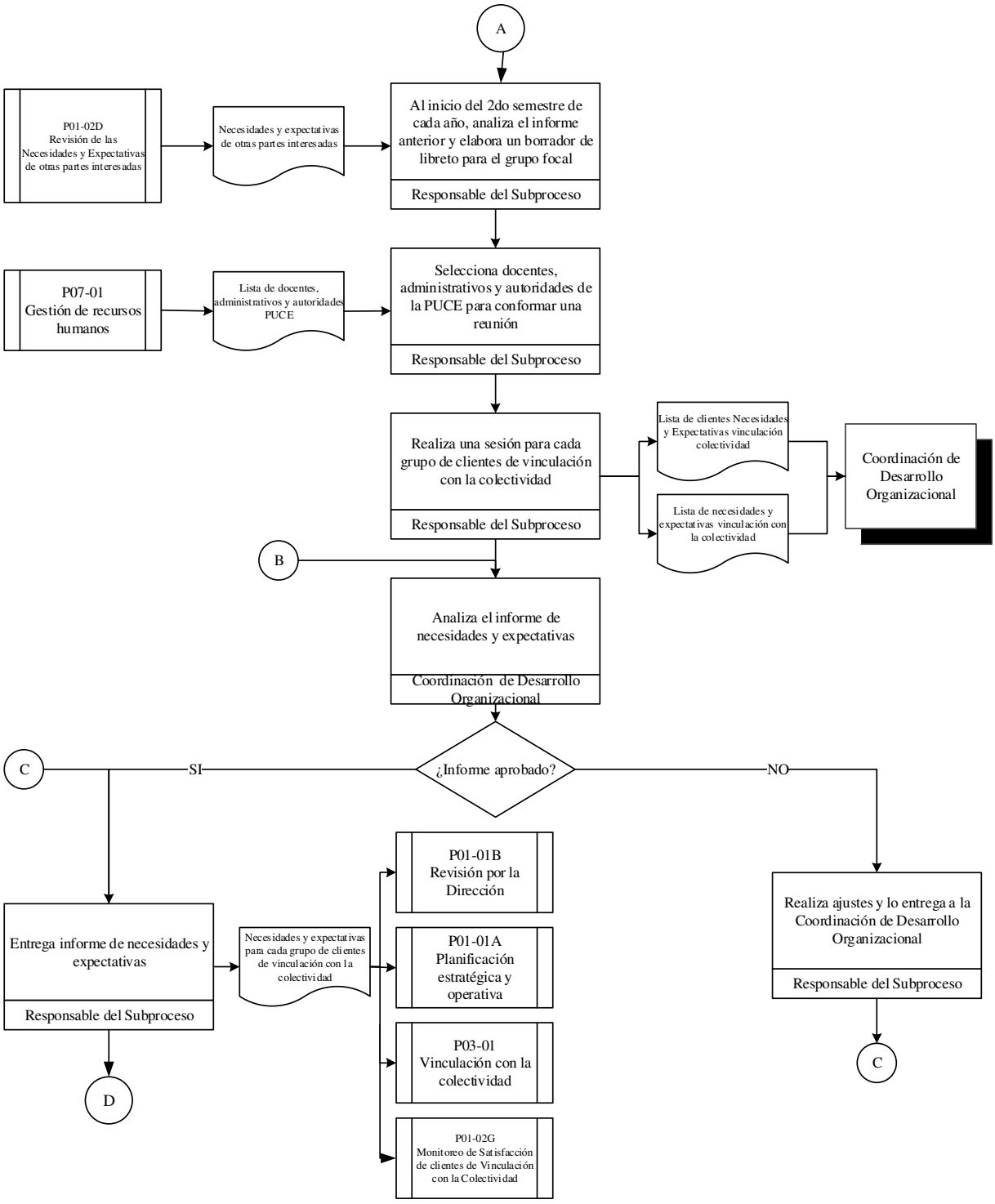
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR / CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	N
37 A	Solicitud de acciones preventivas y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	N
77D	Informe de necesidades y expectativas otras partes interesadas	1		S	S	1.000		S	1.000		P01-02D	N
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P01-02D	N
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P01-02D	N
82B	Lista de otras partes interesadas	1		E	N	0.000		S	1.000	Actualizar	P01-02D	N
82C	Lista de necesidades y expectativas de estudiantes de colegio y profesionales aspirantes	1		E	N	0.000		S	1.000	Actualizar	Proveedor externo	N
82D	Lista de docentes, administrativos y autoridades de la PUCE	1		E	N	0.000		S	1.000	Actualizar	P07-01C	N
181B	Lista de necesidades y expectativas de otras partes interesadas	1		E	N	0.000		S	1.000		P01-02D	N

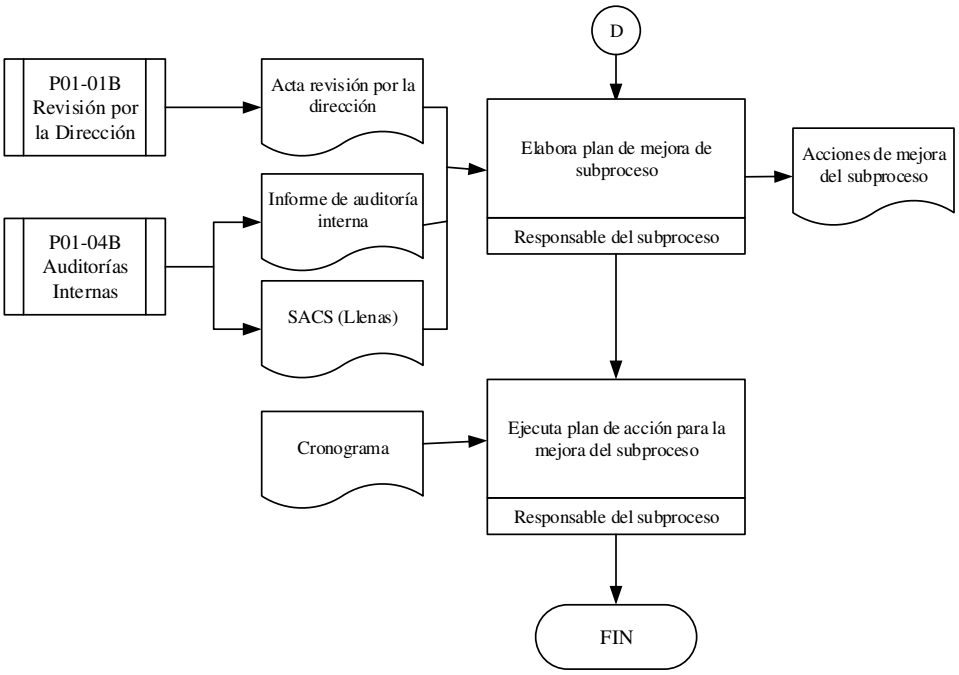
13. DIAGRAMA DE FLUJO:



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

1. PROPÓSITO:

Medir el grado de satisfacción de los estudiantes de pregrado respecto de sus necesidades y expectativas en los procesos académicos y administrativos de pregrado

2. ALCANCE:

A todos los procesos del sistema de Gestión de la Calidad de pregrado

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio
9.1.2 Satisfacción del cliente

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

No aplica

5. RESPONSABLE:

Asociación Escuela de Administración

6. RECURSOS:

1 Responsable del subproceso
1 Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

No aplica

8. POLÍTICAS:

El monitoreo de la satisfacción se realizará de manera semestral

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10. INDICADORES:

Nombre	N03-P01-02E			
Descripción	Calificación por parte de los alumnos			
Fórmula	Resultados de la Calificación de la Encuesta de Satisfacción por parte de los Alumnos			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	70%	74%	100%	P

Nombre	N02-P01-02E			
Descripción	Porcentaje de participación de los estudiantes en el ingreso de encuestas			
Fórmula	Total de estudiantes que ingresaron la encuesta de monitoreo / Total de alumnos matriculados por semestre			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	70%	74%	100%	P

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
20	Plan Estratégico de la FCAC	1		I	S	S	P01-01A	N
21	Plan Estratégico de la PUCE	1		E	S	S	P01-04A	N
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	1		E	S	E	P01-04A	N
76	ISO 9001:2015	0		E	S	S	P01-04A	N

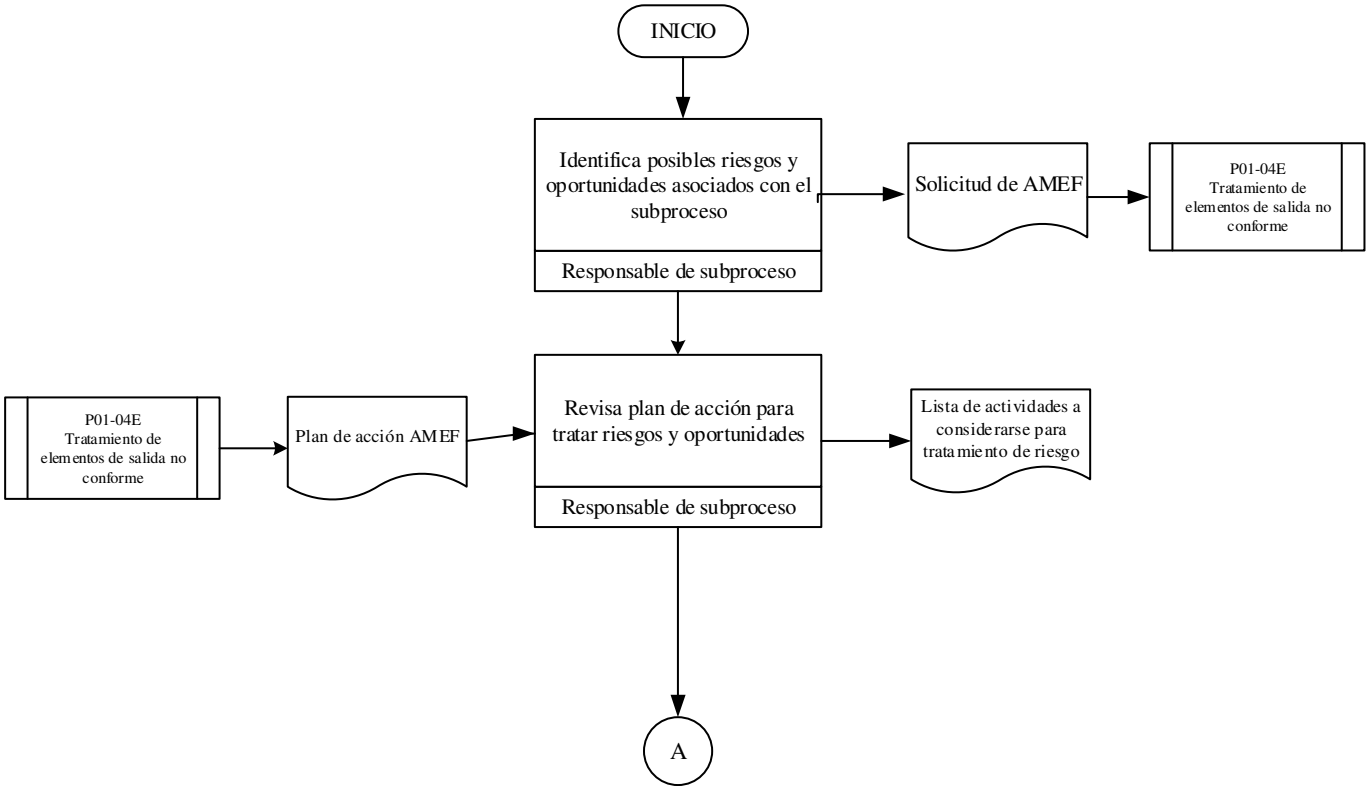
12.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

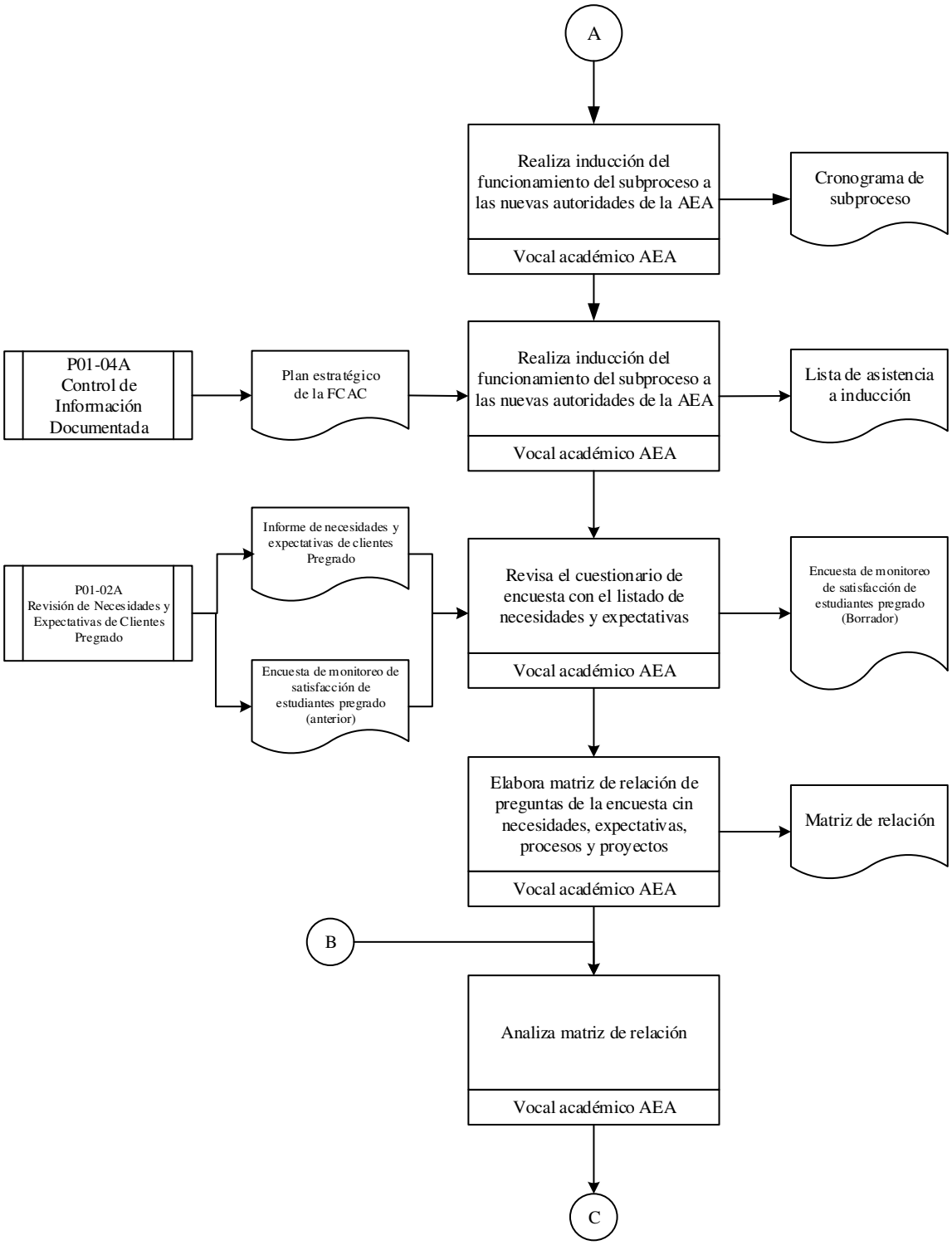
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	N
37 A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	N
1A	Informe de Monitoreo de Satisfacción de estudiantes pregrado	1		E	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P01-02E	N
77A	Informe de necesidades y expectativas estudiantes pregrado	1		E	S	1.000		S	1.000		P01-02A	N
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P01-02E	N
81	Cronograma del subproceso	1		E	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P01-02E	N
178	Encuesta de monitoreo de satisfacción de estudiantes	1	2003-05-28	S	N	0.000		S	0.000		P01-02E	N

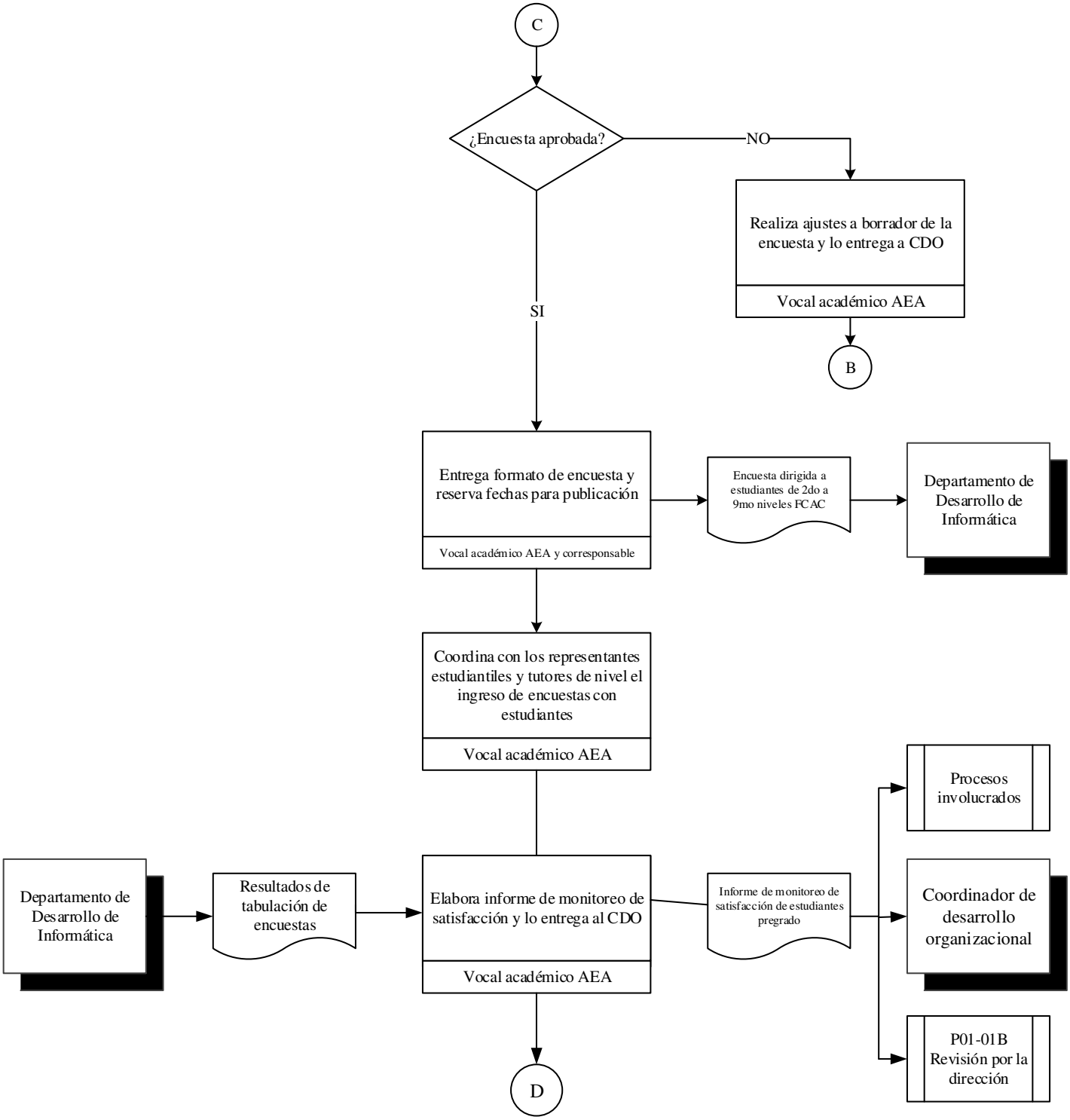
Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

13.DIAGRAMA DE FLUJO:

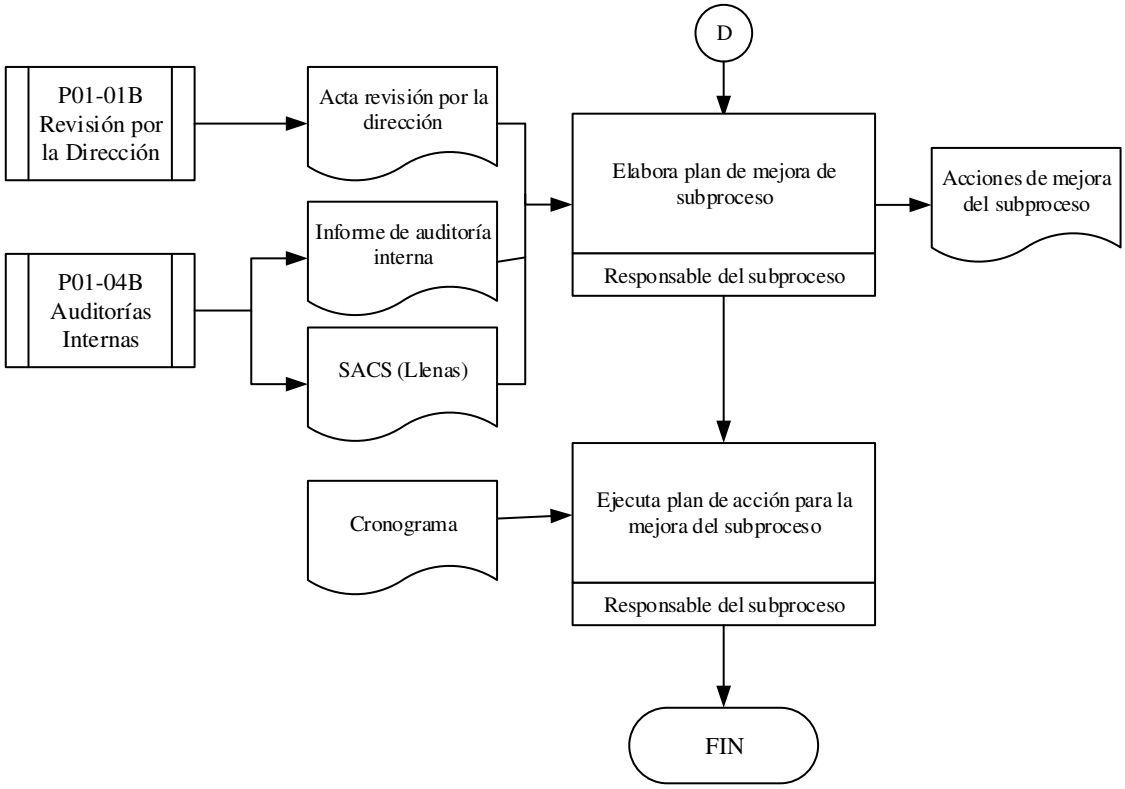


Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	


A
Realiza inducción del funcionamiento del subproceso a las nuevas autoridades de la AEA
Vocal académico AEA
Cronograma de subproceso
P01-04A Control de Información Documentada
Plan estratégico de la FCAC
Realiza inducción del funcionamiento del subproceso a las nuevas autoridades de la AEA
Vocal académico AEA
Lista de asistencia a inducción
P01-02A Revisión de Necesidades y Expectativas de Clientes Pregrado
Informe de necesidades y expectativas de clientes Pregrado
Encuesta de monitoreo de satisfacción de estudiantes pregrado (anterior)
Revisa el cuestionario de encuesta con el listado de necesidades y expectativas
Vocal académico AEA
Encuesta de monitoreo de satisfacción de estudiantes pregrado (Borrador)
Elabora matriz de relación de preguntas de la encuesta cin necesidades, expectativas, procesos y proyectos
Vocal académico AEA
Matriz de relación
B
Analiza matriz de relación
Vocal académico AEA
C



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	


D
P01-01B Revisión por la Dirección
Acta revisión por la dirección
Elabora plan de mejora de subproceso
Acciones de mejora del subproceso
Responsable del subproceso
Informe de auditoría interna
P01-04B Auditorías Internas
SACS (Llenas)
Cronograma
Ejecuta plan de acción para la mejora del subproceso
Responsable del subproceso
FIN

1. PROPÓSITO:

Medir el grado de satisfacción de los estudiantes de posgrado respecto de sus necesidades y expectativas en los procesos académicos y administrativos, con el fin de introducir mejoras a los mismos

2. ALCANCE:

A todos los procesos del sistema de Gestión de la Calidad referentes a posgrados

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio
9.1.2 Satisfacción del cliente

4. MODELO DE EVALUACIÓN DE PROGRAMAS DE POSGRADO (PROPUESTA)

No aplica

5. RESPONSABLE:

Asistente de Posgrados

6. RECURSOS:

1 Responsable del subproceso
1 Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

No aplica

8. POLÍTICAS:

El monitoreo de la satisfacción se realizará al final de cada módulo

9. HISTORIAL DE CAMBIOS:

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10. INDICADORES:

Nombre	N01-P01-02F			
Descripción	Calificación por parte de los alumnos postgrado			
Fórmula	Calificación por parte de los alumnos posgrado			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	90%	94%	100%	P

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

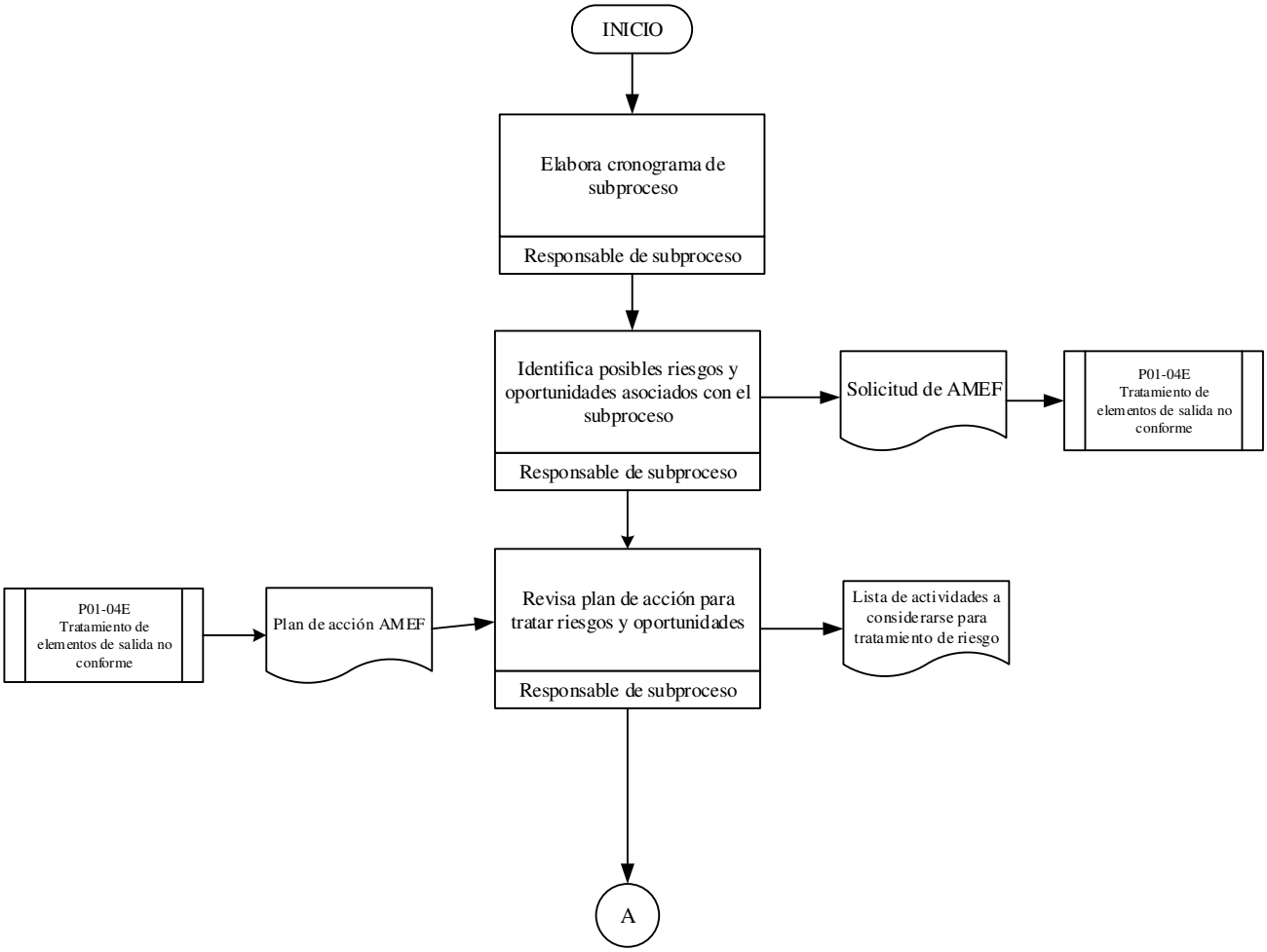
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE
20	Plan Estratégico de la FCAC	1		I	S	S	P01-01A
21	Plan Estratégico de la PUCE	1		E	S	S	P01-04A
76	ISO 9001:2015	0		E	S	S	P01-04A

12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

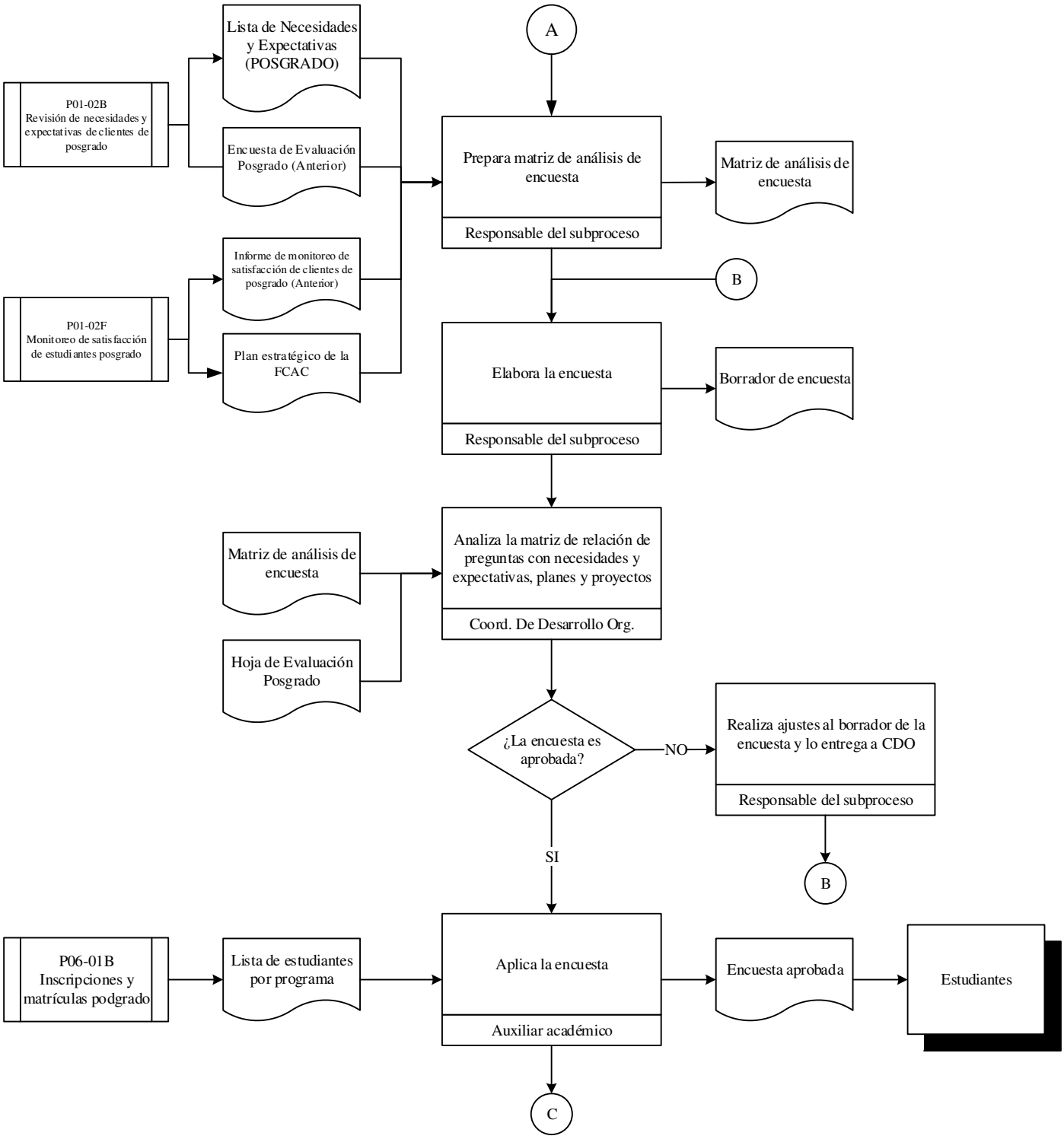
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE
1B	Informe de Monitoreo de Satisfacción de estudiantes posgrado	1		E	S	0.500		S	0.500		P01-02F
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C
37 A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D
77B	Informe de necesidades y expectativas estudiantes posgrado	1		E	S	1.000		S	1.000		P01-02B
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P01-02F
81	Cronograma del subproceso	1		E	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P01-02F
82	Lista de Necesidades y Expectativas estudiantes posgrado	1		E	S	0.500	Archivar	N	0.000		P01-02F
112	Informe Evaluación Personal Posgrado	0		E	N	0.000		N	0.000		P01-02F
182	Encuesta de evaluación posgrado	1		S	N	0.000		N	0.000		P01-02F
315	Matriz de análisis de encuesta	0		E	N	0.000		S	0.000		P01-02F

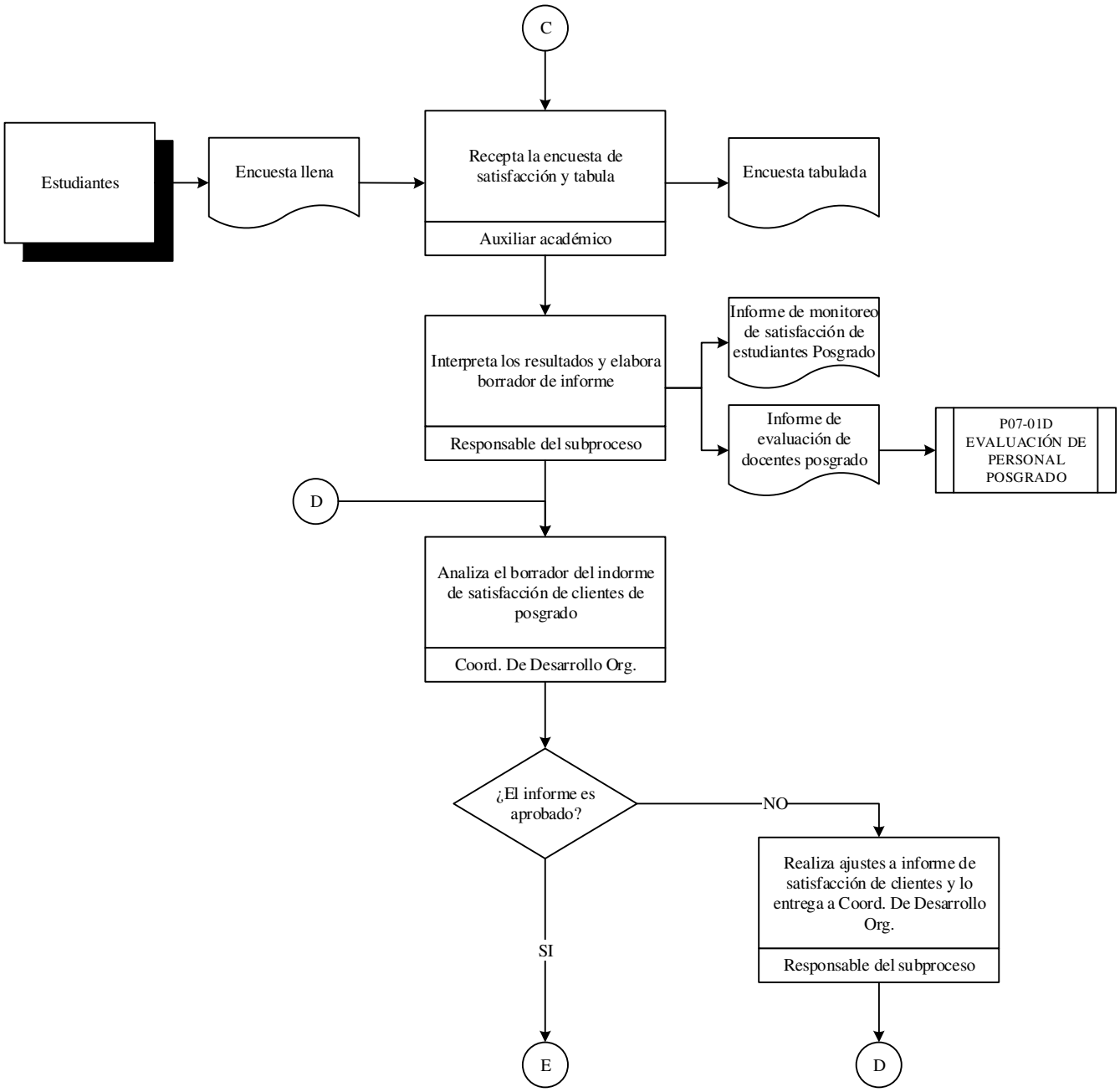
13. DIAGRAMA DE FLUJO:



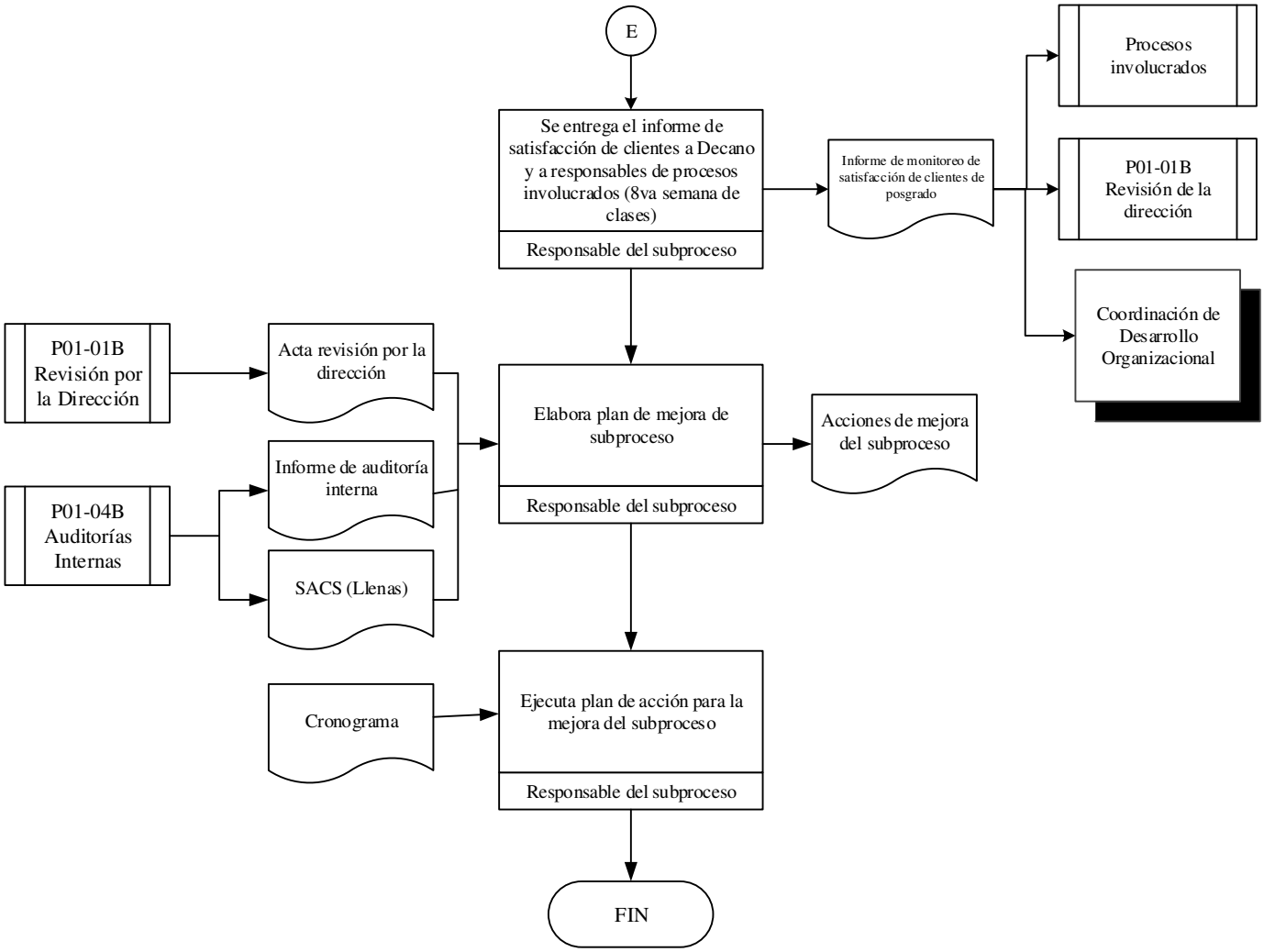
Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

1. PROPÓSITO:

Medir el grado de satisfacción de los clientes de vinculación con la colectividad de sus necesidades y expectativas en los procesos académicos y administrativos, con el fin de introducir mejoras a los mismos

2. ALCANCE:

A todos los procesos del sistema de Gestión de la Calidad referentes con vinculación

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio
9.1.2 Satisfacción del cliente

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

No aplica

5. RESPONSABLE:

Coordinador de vinculación con la colectividad

6. RECURSOS:

1 Responsable del subproceso
1 Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

No aplica

8. POLÍTICAS:

El monitoreo de la satisfacción se realizará al final de cada servicio prestado

9. HISTORIAL DE CAMBIOS:

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10.INDICADORES:

NOMBRE	N2-P01-02G			
DESCRIPCIÓN	Calificación por parte de los clientes de consultoría			
FÓRMULA	Calificación por parte de los clientes de consultoría			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	90%	94%	100%	P

NOMBRE	N3-P01-02G			
DESCRIPCIÓN	Calificación por parte de los clientes de prácticas pre profesionales e inserción laboral			
FÓRMULA	Calificación por parte de los clientes de prácticas pre profesionales e inserción laboral			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	79%	89%	100%	P

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

NOMBRE	N4-P01-02G			
DESCRIPCIÓN	Calificación por parte de los graduados de Pregrado			
FÓRMULA	Calificación por parte de los graduados de Pregrado			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	79%	89%	100%	P

NOMBRE	N5-P01-02G			
DESCRIPCIÓN	Calificación por parte de los graduados de Posgrado			
FÓRMULA	Calificación por parte de los graduados de Posgrado			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	79%	89%	100%	P

NOMBRE	N6-P01-02G			
DESCRIPCIÓN	Calificación por parte de los empleadores			
FÓRMULA	Calificación por parte de los empleadores			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	79%	89%	100%	P

NOMBRE	N7-P01-02G			
DESCRIPCIÓN	Calificación por parte de los beneficiarios de acción social			
FÓRMULA	Calificación por parte de los clientes de consultoría			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	79%	89%	100%	P

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

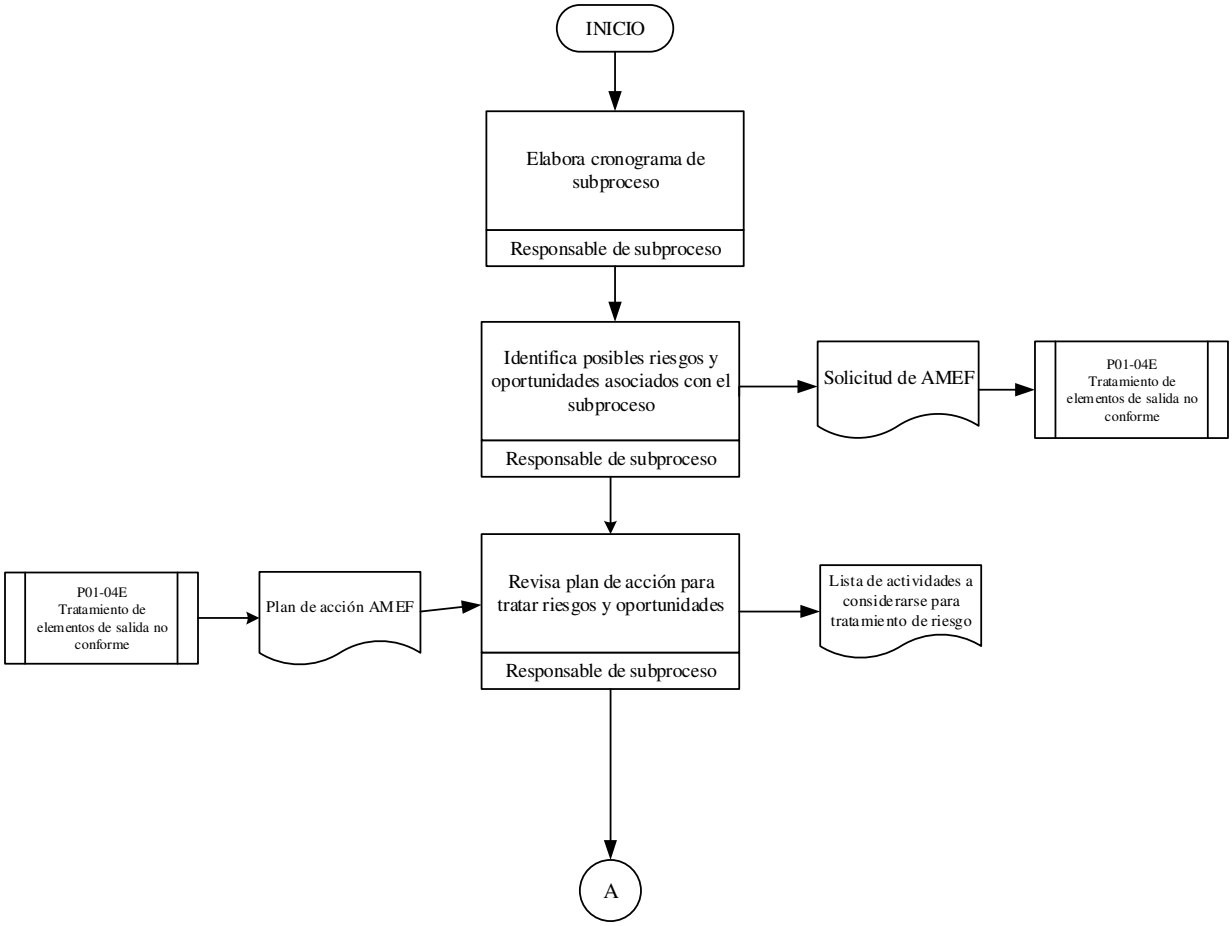
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
20	Plan Estratégico de la FCAC	1		I	S	S	P01-01A	N
21	Plan Estratégico de la PUCE	1		E	S	S	P01-04A	N
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	1		S	S	E	P01-04A	N
76	ISO 9001:2015	0		E	S	S	P01-04A	N

12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

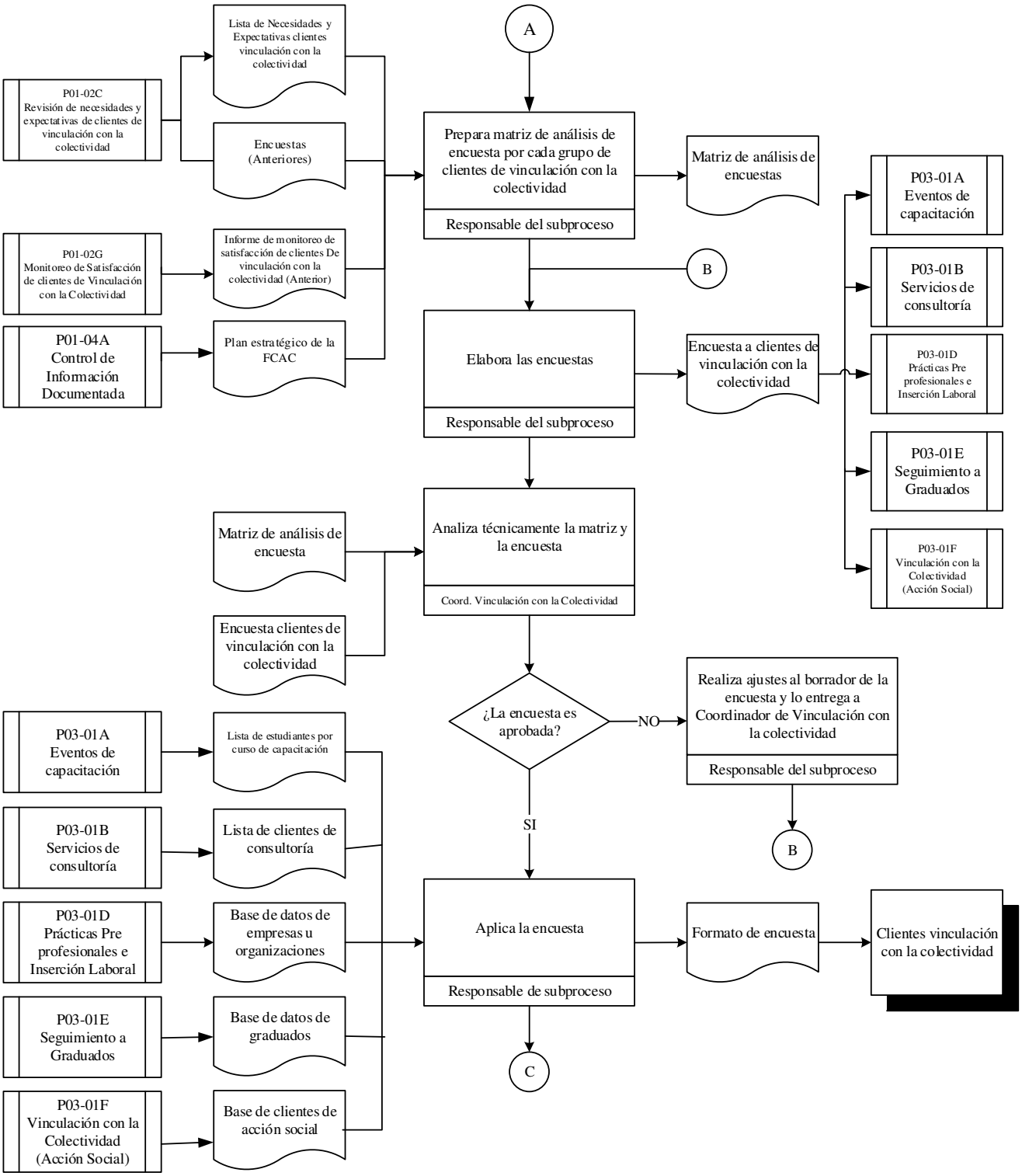
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

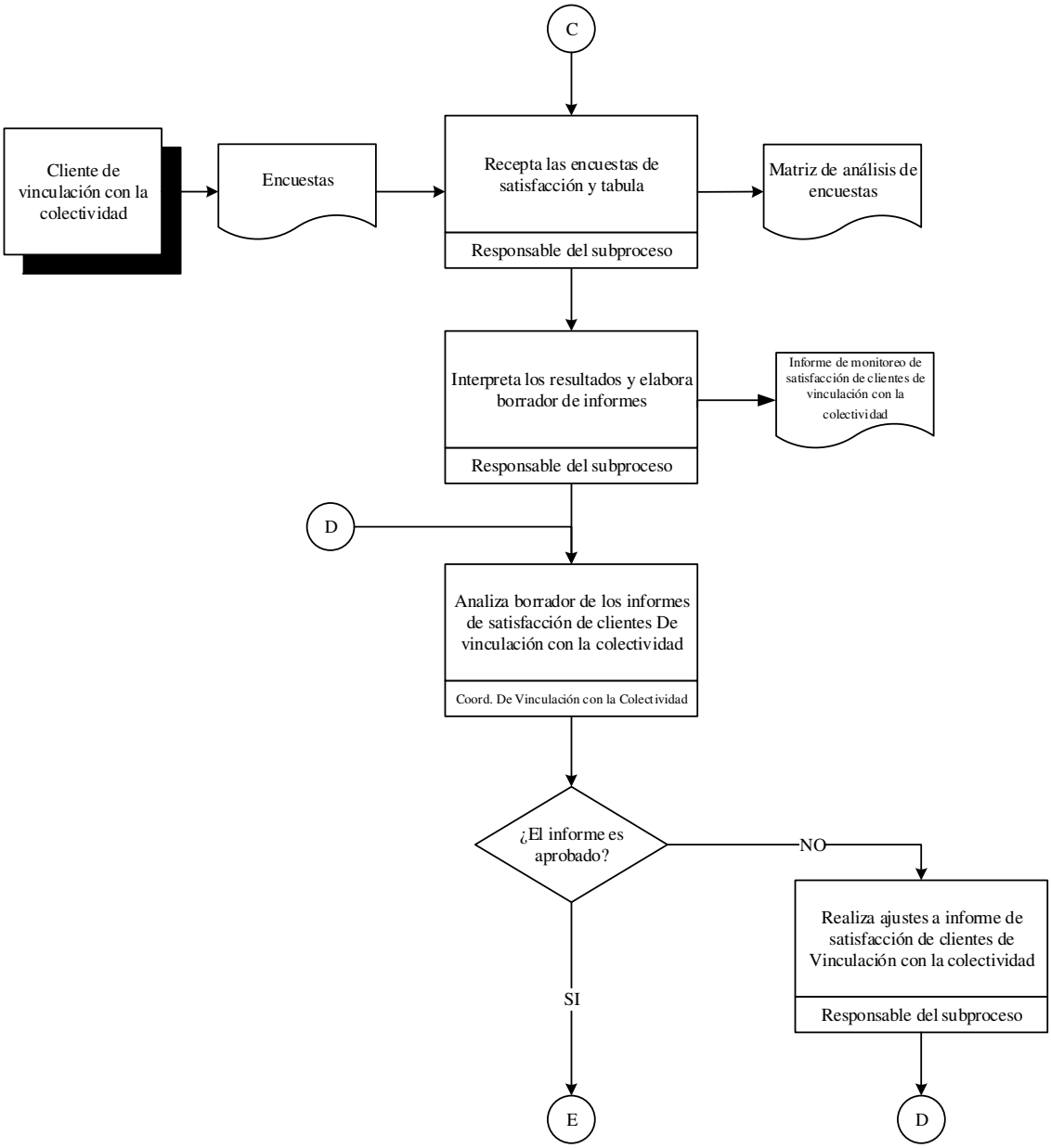
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR / CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
1C	Informe de Monitoreo de Satisfacción de vinculación con la colectividad	1		E	S	0.500		S	0.500		P01-02F	N
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	N
37 A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	N
77C	Informe de necesidades y expectativas vinculación con la colectividad	1		E	S	1.000		S	1.000		P01-02C	N
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P01-02G	N
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P01-02G	N
82A	Lista de estudiantes por curso de	1		E	S	0.500	Archivar	N	0.000		P01-02G	N
82B	Lista de clientes servicio consultoría	1		E	S	0.500	Archivar	N	0.000		P01-02G	N
82C	Base de empresas u organizaciones	1		E	S	0.500	Archivar	N	0.000		P01-02G	N
82E	Base de datos de graduados pregrado	1		E	S	0.500	Archivar	N	0.000		P01-02G	N
82F	Base de datos de graduados posgrado	1		E	S	0.500	Archivar	N	0.000		P01-02G	N
82G	Base de datos de empleadores	1		E	S	0.500	Archivar	N	0.000		P01-02G	N
82H	Base de datos de beneficiarios de acción social	1		E	S	0.500	Archivar	N	0.000		P01-02G	N

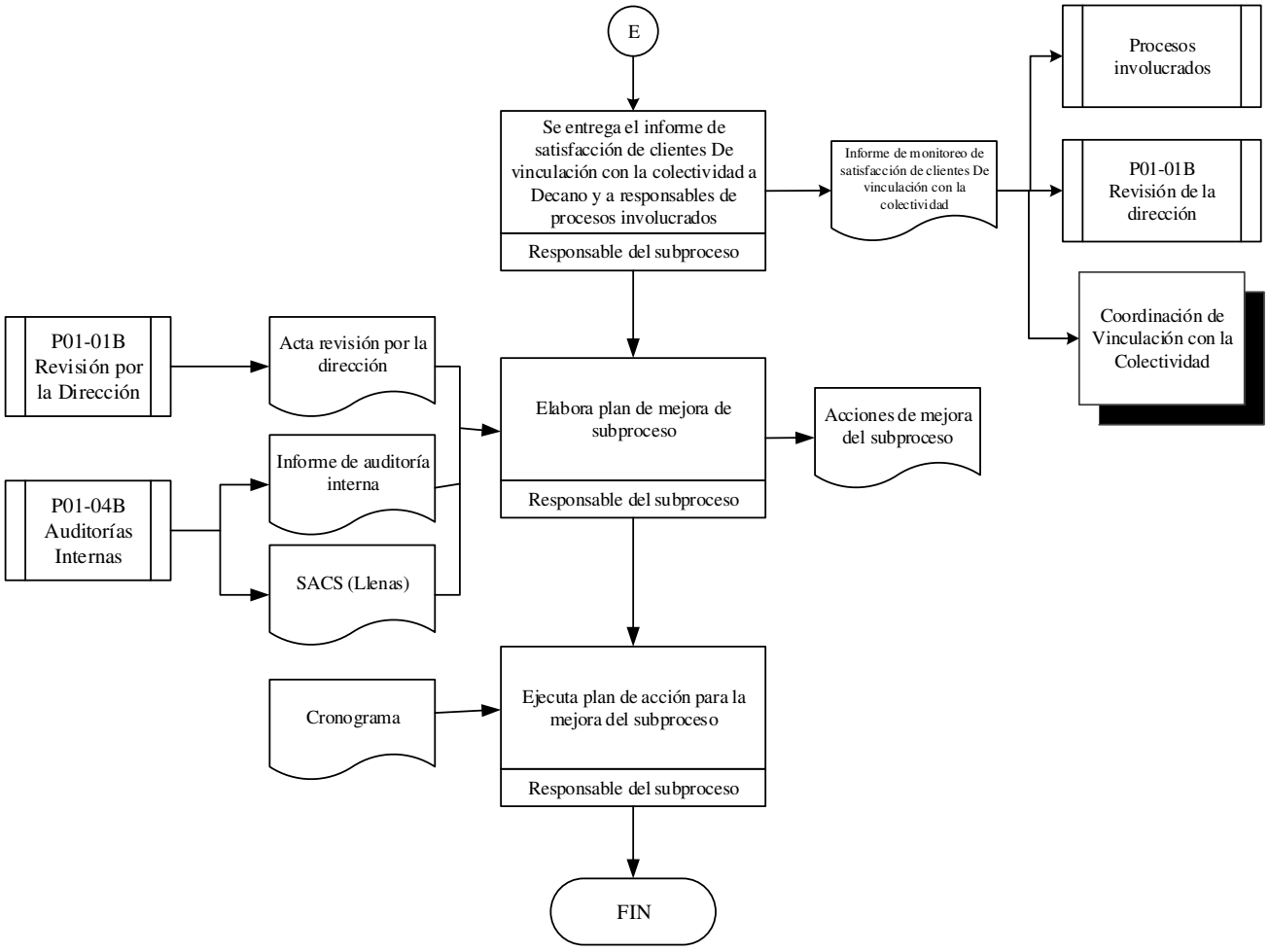
13. DIAGRAMA DE FLUJO:



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	


A
Lista de Necesidades y Expectativas clientes vinculación con la colectividad
P01-02C Revisión de necesidades y expectativas de clientes de vinculación con la colectividad
Encuestas (Anteriores)
Prepara matriz de análisis de encuesta por cada grupo de clientes de vinculación con la colectividad
Responsable del subproceso
Matriz de análisis de encuestas
P03-01A Eventos de capacitación
P03-01B Servicios de consultoría
P03-01D Prácticas Pre profesionales e Inserción Laboral
P03-01E Seguimiento a Graduados
P03-01F Vinculación con la Colectividad (Acción Social)
B
P01-02G Monitoreo de Satisfacción de clientes de Vinculación con la Colectividad
Informe de monitoreo de satisfacción de clientes De vinculación con la colectividad (Anterior)
P01-04A Control de Información Documentada
Plan estratégico de la FCAC
Elabora las encuestas
Responsable del subproceso
Encuesta a clientes de vinculación con la colectividad
Matriz de análisis de encuesta
Analiza técnicamente la matriz y la encuesta
Coord. Vinculación con la Colectividad
Encuesta clientes de vinculación con la colectividad
¿La encuesta es aprobada?
NO
Realiza ajustes al borrador de la encuesta y lo entrega a Coordinador de Vinculación con la colectividad
Responsable del subproceso
B
SI
P03-01A Eventos de capacitación
Lista de estudiantes por curso de capacitación
P03-01B Servicios de consultoría
Lista de clientes de consultoría
P03-01D Prácticas Pre profesionales e Inserción Laboral
Base de datos de empresas u organizaciones
P03-01E Seguimiento a Graduados
Base de datos de graduados
P03-01F Vinculación con la Colectividad (Acción Social)
Base de clientes de acción social
Aplica la encuesta
Responsable de subproceso
Formato de encuesta
Clientes vinculación con la colectividad
C


C
Cliente de vinculación con la colectividad
Encuestas
Recepta las encuestas de satisfacción y tabula
Responsable del subproceso
Matriz de análisis de encuestas
Interpreta los resultados y elabora borrador de informes
Responsable del subproceso
Informe de monitoreo de satisfacción de clientes de vinculación con la colectividad
D
Analiza borrador de los informes de satisfacción de clientes De vinculación con la colectividad
Coord. De Vinculación con la Colectividad
¿El informe es aprobado?
NO
SI
Realiza ajustes a informe de satisfacción de clientes de Vinculación con la colectividad
Responsable del subproceso
E
D



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

1. PROPÓSITO:

Medir el grado de satisfacción de otras partes interesada de sus necesidades y expectativas en los procesos académicos y administrativos, con el fin de introducir mejoras a los mismos

2. ALCANCE:

A todos los procesos del sistema de Gestión de la Calidad

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio
9.1.2 Satisfacción del cliente

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

El subproceso provee las evidencias relacionadas con los indicadores:

A.1.1	**Estado actual y prospectiva**
Evidencia 4	**1.4 Análisis ocupacional de los graduados:**
	a. Informe de seguimiento a graduados.
	b. Ajustes propuestos para mejorar la oferta de la carrera.
D.1.5	**Seguimiento a graduados**
Evidencia 66	1. Documentos que evidencien el funcionamiento del sistema o proceso de seguimiento.
Evidencia 67	2. Informes de los resultados del seguimiento a graduados.
Evidencia 68	3. Evidencias del mejoramiento de la oferta académica en base a los resultados.

5. RESPONSABLE:

Coordinador de desarrollo organizacional

6. RECURSOS:

1 Responsable del subproceso
1 Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

No aplica

8. POLÍTICAS:

El monitoreo de la satisfacción se realizará al final de cada semestre

9. HISTORIAL DE CAMBIOS:

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

10.INDICADORES:

NOMBRE	N1-P01-02H			
DESCRIPCIÓN	Calificación por parte de los Administrativos de la FCAC			
FÓRMULA	Calificación por parte de los Administrativos de la FCAC			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	69%	74%	100%	P

NOMBRE	N2-P01-02H			
DESCRIPCIÓN	Calificación por parte de los docentes de la FCAC			
FÓRMULA	Calificación por parte de los docentes de la FCAC			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	69%	74%	100%	P

NOMBRE	N3-P01-02H			
DESCRIPCIÓN	Calificación por parte de las autoridades de la PUCE			
FÓRMULA	Calificación por parte de las autoridades de la PUCE			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	69%	74%	100%	P

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

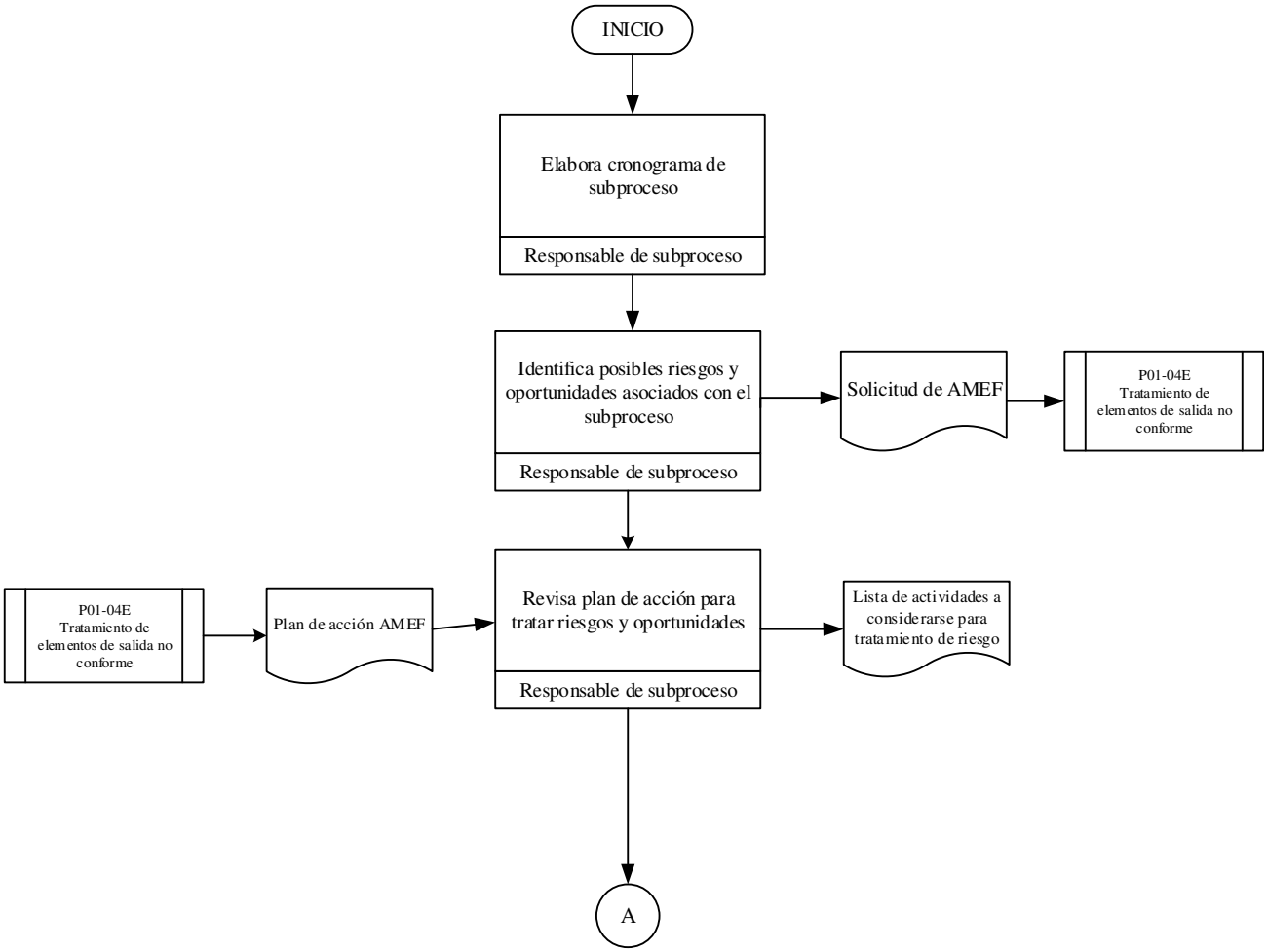
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
20	Plan Estratégico de la FCAC	1		I	S	S	P01-01A	N
21	Plan Estratégico de la PUCE	1		E	S	S	P01-04A	N
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	1		S	S	E	P01-04A	N
76	ISO 9001:2015	0		E	S	S	P01-04A	N

12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

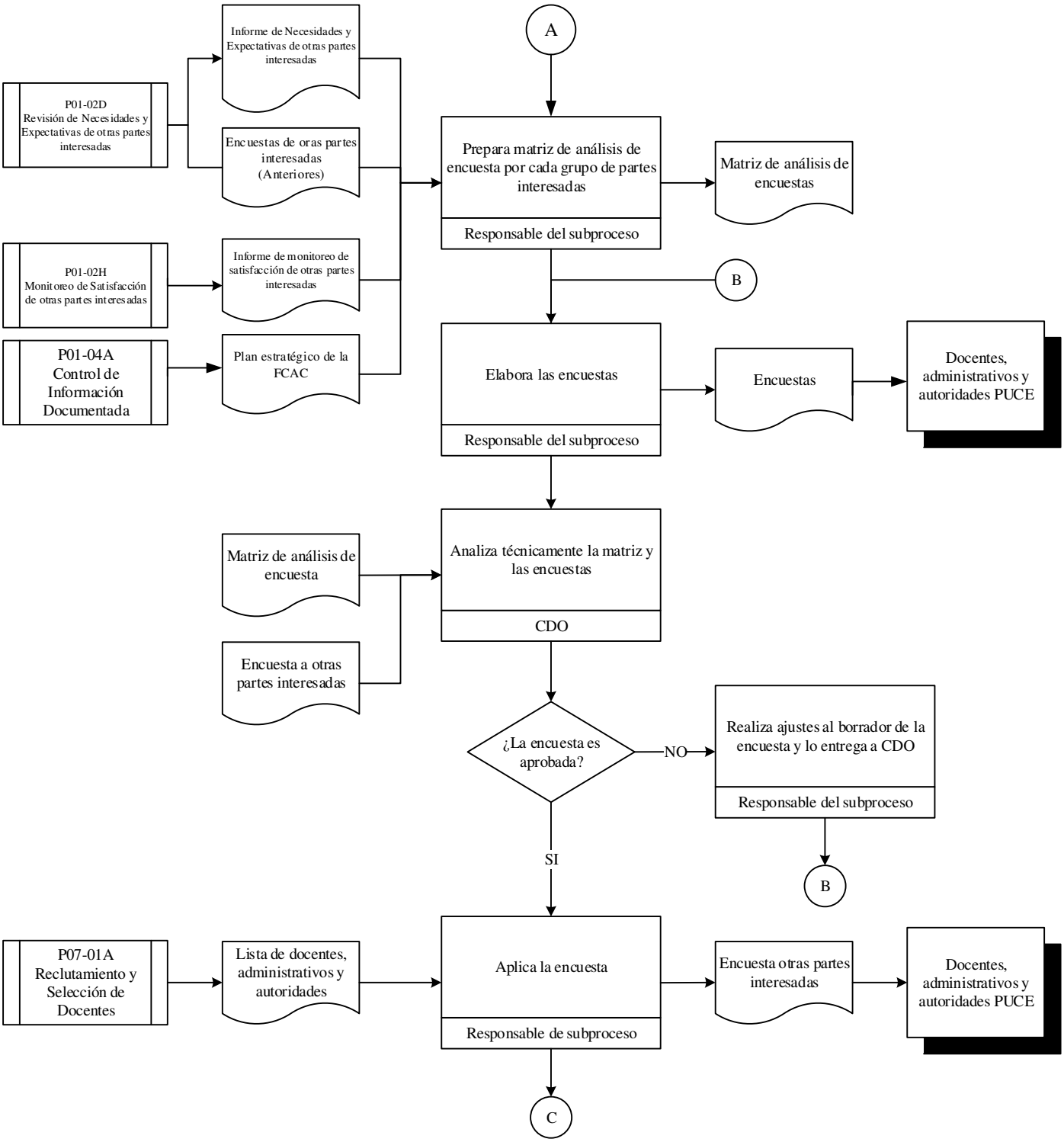
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	N
37 A	Solicitud de acciones preventivas y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	N
77D	Informe de necesidades y expectativas otras partes interesadas	1		E	S	1.000		S	1.000		P01-02D	N
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P01-02H	N
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P01-02H	N
82B	Lista de otras partes interesadas	1		E	N	0.000		S	1.000	Actualizar	P01-02D	N
82D	Lista de docentes, administrativos y autoridades de la PUCE	1		S	N	0.000		S	1.000	Actualizar	P07-01C	N
181B	Lista de necesidades y expectativas de otras partes interesadas	1		S	N	0.000		S	1.000		P01-02D	N
181C	Lista de necesidades y expectativas de docentes, administrativos y autoridades de la PUCE	1		S	N	0.000		S	1.000	Actualizar	P01-02D	N
182B	Encuesta de evaluación docentes, administrativos y autoridades de la PUCE	1		S	N	0.000		N	0.000		P01-02H	N

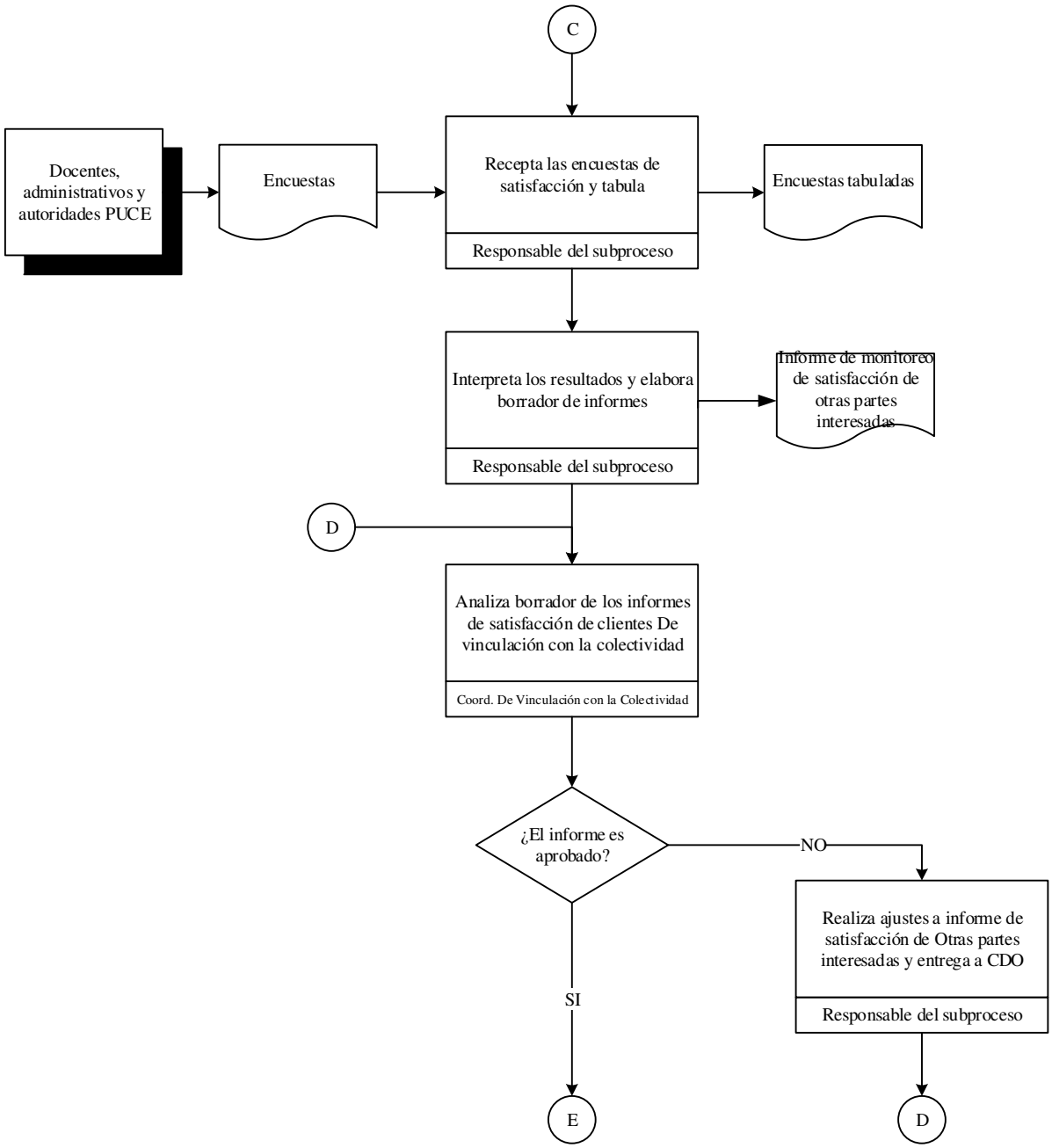
13. DIAGRAMA DE FLUJO:



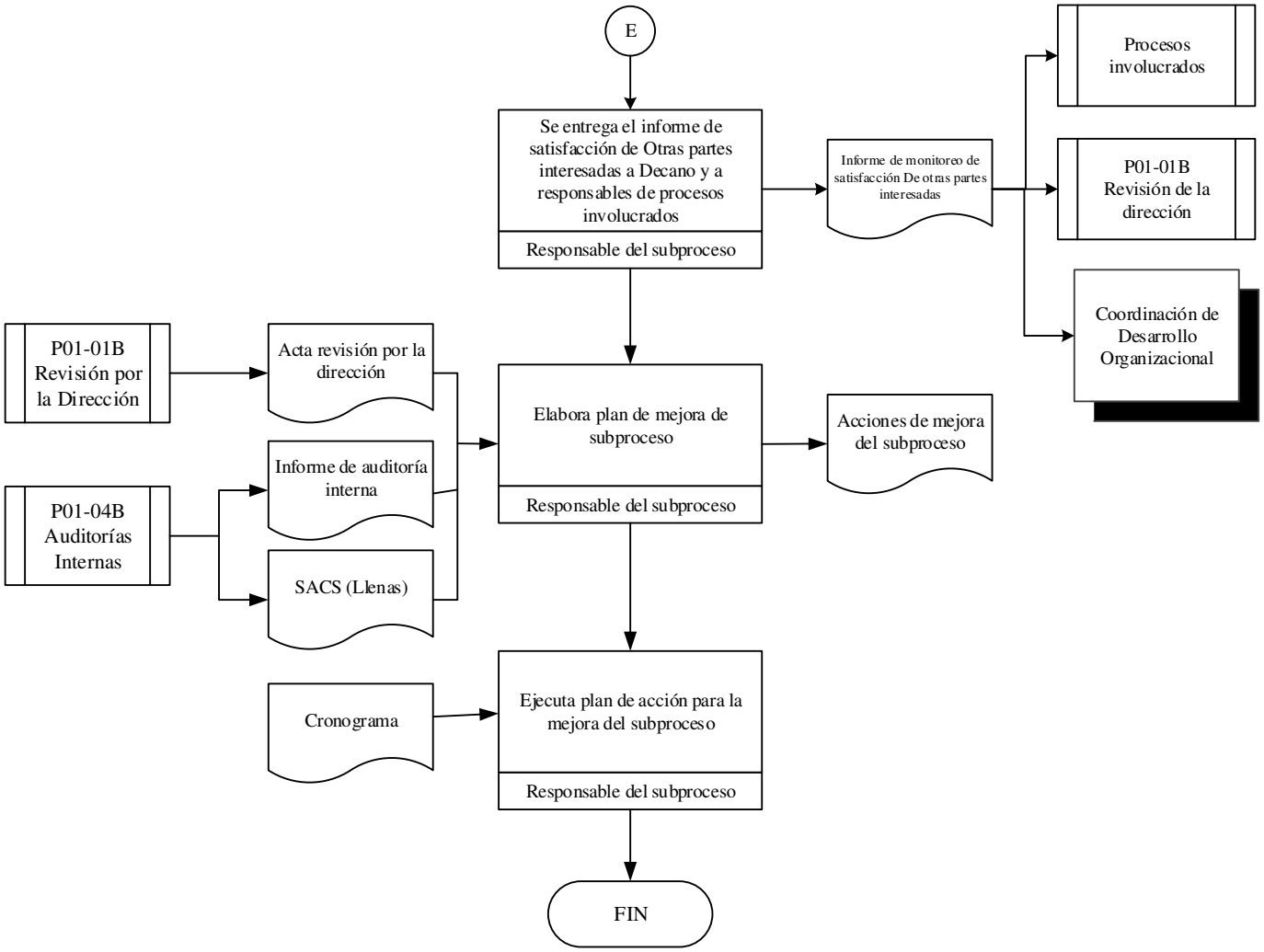
Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

1. PROPÓSITO:

Apoyar a la creación de una cultura de mejoramiento continuo, mediante la difusión de información y la interacción con todos los estamentos internos de la FCAC y el entorno externo en general.

2. ALCANCE:

Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
7.4	Comunicación
8.2.1	Comunicación con el cliente

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

El subproceso provee las evidencias relacionadas con los indicadores:

E.1.2	**Actividades complementarias**
Evidencia 92	**2. Promoción de las actividades complementarias:**
	a. Página web.
	b. Carteleras.

5. RESPONSABLE:

Coordinador de comunicación

6. RECURSOS:

1	Responsable del subproceso
1	Estudiante en entrenamiento
1	Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

Partes interesadas. Todos los grupos que tienen influencia y/o interés en las actividades de la FCAC y su sistema de gestión.

8. POLÍTICAS:

Los responsables de subprocesos deberán canalizar sus requerimientos de comunicación masiva a través de este subproceso.

Se mantendrá comunicación con las diferentes partes interesadas del SGC.

Se procurará que la difusión se realice a través de los canales más eficientes.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS:

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10.INDICADORES:

Nombre	N01-P01-03A
Descripción	Porcentaje de personas en general a las que llega la información - Boletín Compromiso
Fórmula	(Número de personas en general a las que llega la información - Boletín Compromiso / Total personas investigadas)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

Nombre	N02-P01-03A
Descripción	Porcentaje de personas en general a las que llega la información - Carteleras
Fórmula	(Número de personas en general a las que llega la información - Carteleras /Total personas investigadas)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

Nombre	N03-P01-03A
Descripción	Porcentaje de personas en general a las que llega la información - Sitio Web
Fórmula	(Número de personas en general a las que llega la información - Sitio Web / Total personas investigadas)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

Nombre	N04-P01-03A
Descripción	Porcentaje de personas en general a las que llega la información - E-mail
Fórmula	(Número de personas en general a las que llega la información - E-mail / Total personas investigadas)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

Nombre	N07-P01-03A	
Descripción	Porcentaje de alumnos a los que llega la información - Boletín Compromiso	
Fórmula	({Número de alumnos a los que llega la información - Boletín Compromiso}/{Total de alumnos	

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

Nombre	N08-P01-03A	
Descripción	Porcentaje de alumnos a los que llega la información - Carteleras	
Fórmula	({Número de alumnos a los que llega la información - Carteleras}/{Total de alumnos	

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

Nombre	N09-P01-03A			
Descripción	Porcentaje de alumnos a los que llega la información - Sitio Web			
Fórmula	({Número de alumnos a los que llega la información - Sitio Web}/{Total de alumnos investigados})*100			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

Nombre	N10-P01-03A			
Descripción	Porcentaje de alumnos a los que llega la información - E-mail			
Fórmula	({Número de alumnos a los que llega la información - e-mail}/{Total de alumnos investigados})*100			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

Nombre	N12-P01-03A			
Descripción	Porcentaje de alumnos a los que llega la información - Promedio			
Fórmula	({Número de alumnos a los que llega la información - Boletín Compromiso + Número de alumnos a los que llega la información – Carteleras)*100			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

Nombre	N13-P01-03A			
Descripción	Porcentaje de docentes y administrativos a los que llega la información - Boletín Compromiso			
Fórmula	({Número de docentes y administrativos a los que llega la información - Boletín Compromiso}/{Total de administrativos y docentes investigación)*100			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

Nombre	N14-P01-03A			
Descripción	Porcentaje de docentes y administrativos a los que llega la información - Carteleras			
Fórmula	({Número de docentes y administrativos a los que llega la información - Carteleras}/{Total de administrativos y docentes investigados)*100			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

Nombre	N15-P01-03A			
Descripción	Porcentaje de docentes y administrativos a los que llega la información - Sitio Web			
Fórmula	({Número de docentes y administrativos a los que llega la información - Sitio Web}/{Total de administrativos y docentes investigados)*100			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

Nombre	N16-P01-03A			
Descripción	Porcentaje de docentes y administrativos a los que llega la información - E-mail			
Fórmula	({Número de docentes y administrativos a los que llega la información - e-mail}/{Total de administrativos y docentes investigados})*100			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

Nombre	N18-P01-03A			
Descripción	Porcentaje de docentes y administrativos a los que llega la información - Promedio			
Fórmula	({Número de docentes y administrativos a los que llega la información - Boletín Compromiso + Número de docentes y administrativos)*100			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

Nombre	N19-P01-03A			
Descripción	Calificación por parte de los receptores de la información, personas en general - Boletín Compromiso			
Fórmula	Calificación por parte de los receptores de la información, personas en general - Boletín Compromiso			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

Nombre	N20-P01-03A			
Descripción	Calificación por parte de los receptores de la información, personas en general - Carteleras			
Fórmula	Calificación por parte de los receptores de la información, personas en general - Carteleras			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

Nombre	N21-P01-03A			
Descripción	Calificación por parte de los receptores de la información, personas en general - Sitio Web			
Fórmula	Calificación por parte de los receptores de la información, personas en general - Sitio Web			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

Nombre	N22-P01-03A			
Descripción	Calificación por parte de los receptores de la información, personas en general - E-mail			
Fórmula	Calificación por parte de los receptores de la información, personas en general - e-mail			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

Nombre	N25-P01-03A			
Descripción	Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos - Boletín Compromiso			
Fórmula	Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos - Boletín Compromiso			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

Nombre	N26-P01-03A			
Descripción	Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos - Carteleras			
Fórmula	Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos - Carteleras			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

Nombre	N27-P01-03A			
Descripción	Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos - Sitio Web			
Fórmula	Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos - Sitio Web			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

Nombre	N28-P01-03A			
Descripción	Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos - E-mail			
Fórmula	Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos - e-mail			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

Nombre	N31-P01-03A			
Descripción	Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativos - Boletín			
Fórmula	Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativos - Boletín			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

Nombre	N32-P01-03A			
Descripción	Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativos - Carteleras			
Fórmula	Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativos - Carteleras			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

Nombre	N33-P01-03A			
Descripción	Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativos - Sitio Web			
Fórmula	Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativos - Sitio Web			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

Nombre	N34-P01-03A			
Descripción	Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativos - E-mail			
Fórmula	Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativos - e-mail			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

Nombre	N36-P01-03A			
Descripció	Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativos - Promedio			
Fórmula	Calificación por parte de los receptores de la información docentes y administrativos promedio			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

Nombre	N37-P01-03A			
Descripció	Necesidades de comunicación externa			
Fórmula	(Total necesidades de comunicación externa satisfecha/Necesidades de comunicación externa			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

Nombre	N38-P01-03A			
Descripció	Porcentaje de cumplimiento de actividades del plan de comunicación			
Fórmula	(Total Actividades de Comunicación Realizadas / Total de Actividades de Comunicación Planeadas)*100			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	80%	89%	100%	P

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
20	Plan Estratégico de la FCAC	1		E	S	S	P01-01A	N
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	1		S	S	E	P01-04A	N
76	ISO 9001:2015	0		E	S	S	P01-04A	N

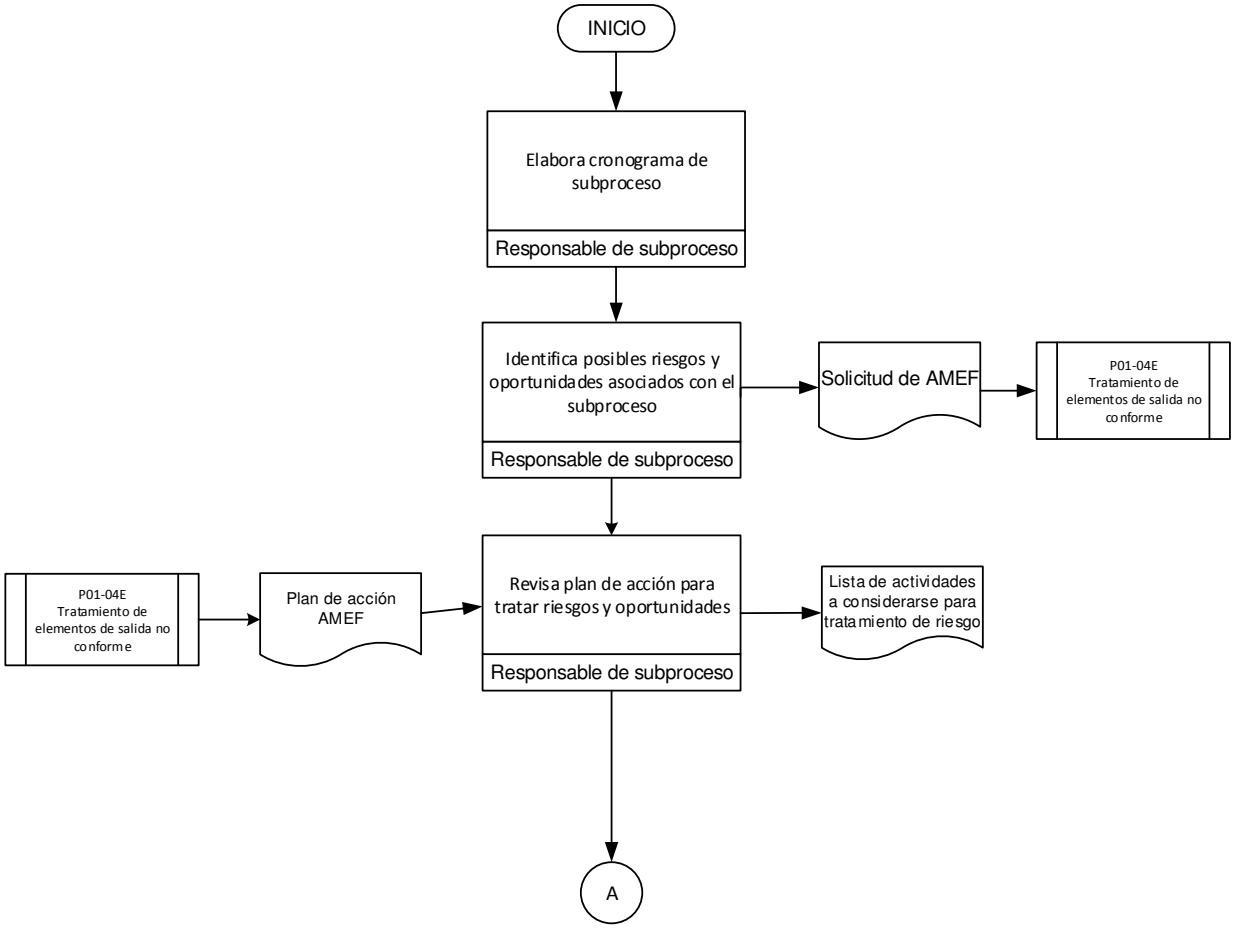
Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

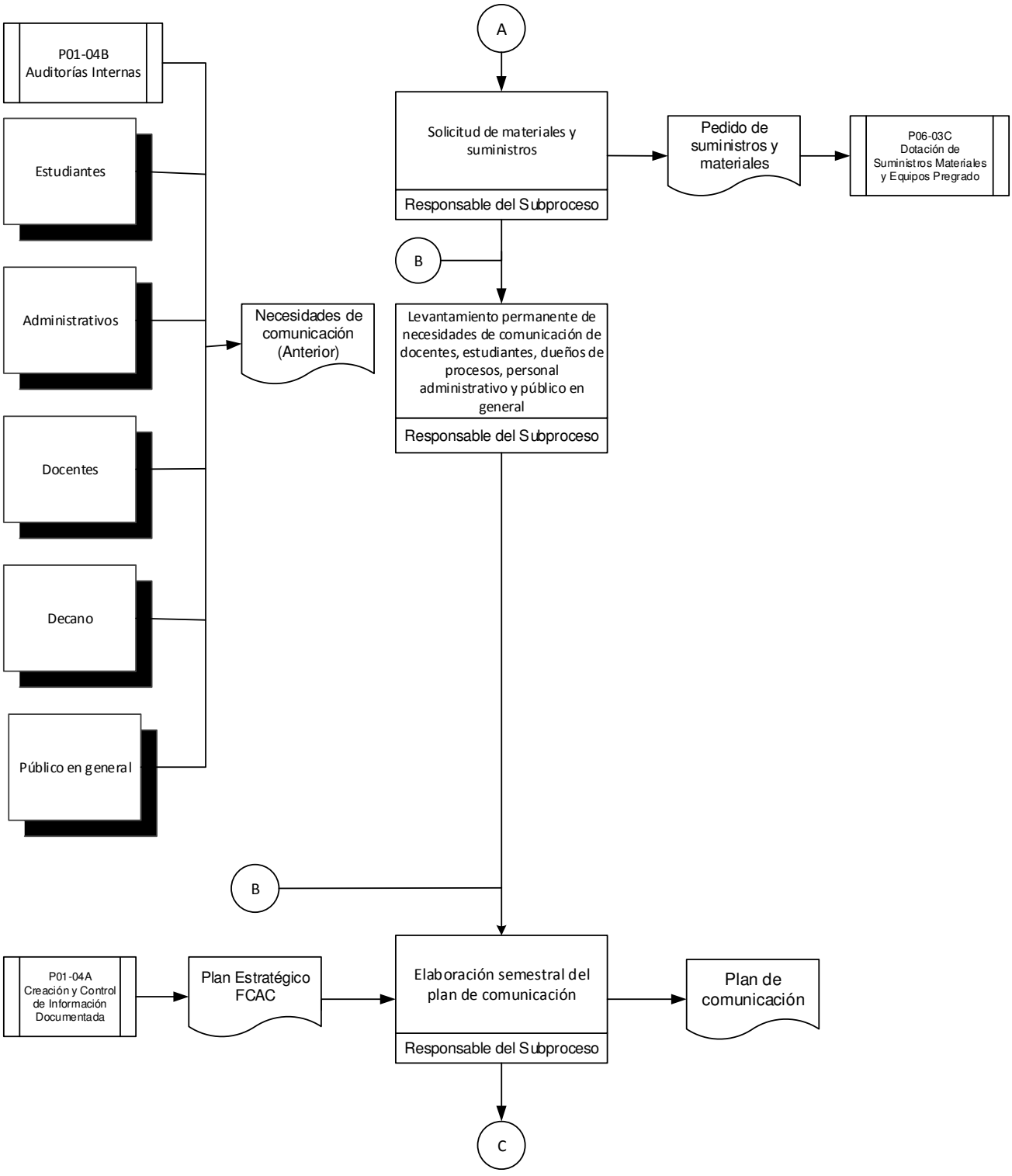
12.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

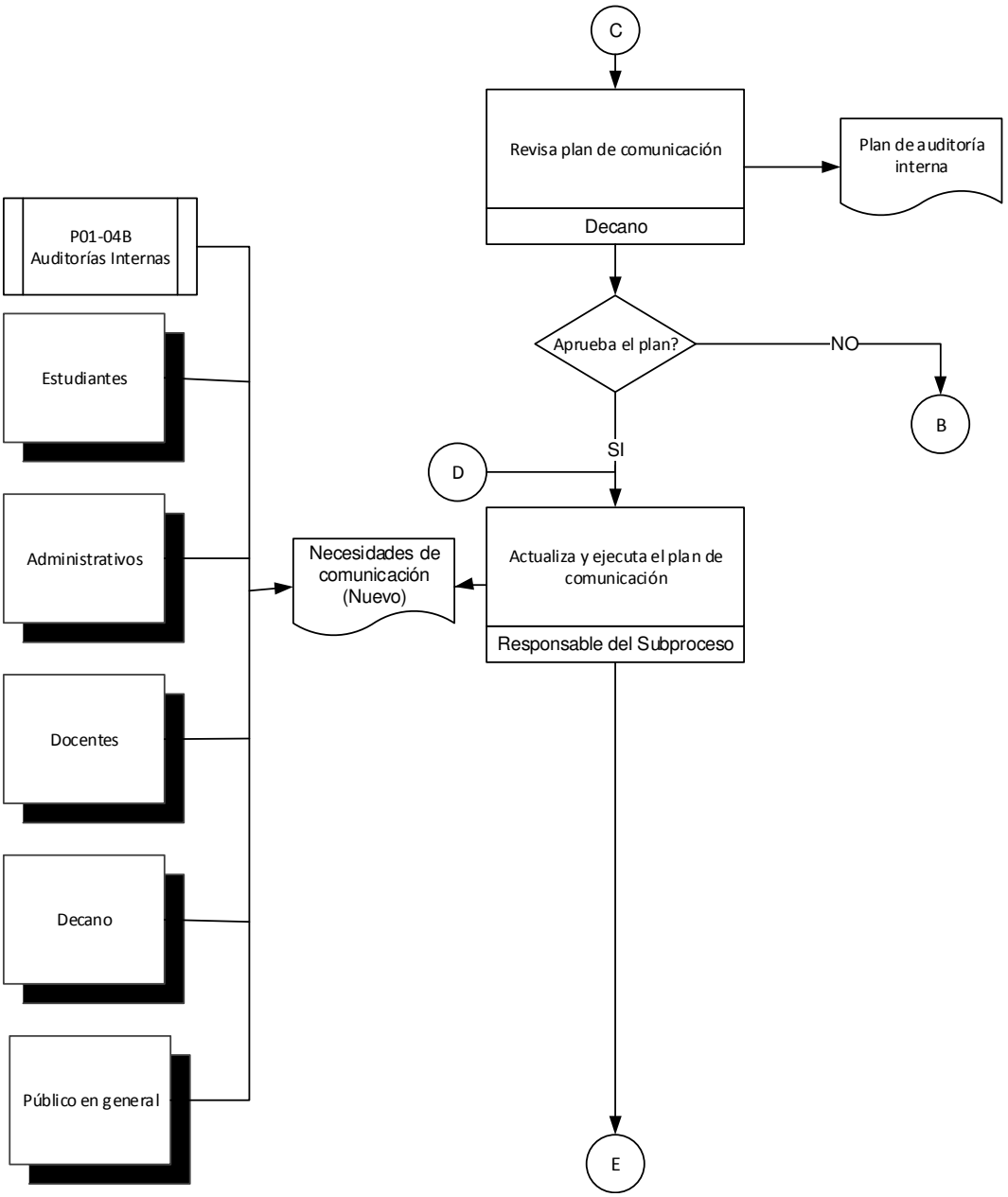
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	N
37 A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04E	N
46	Plan de comunicación	3		S	S	1.000	Archivar	S	1.000	Archivar	P01-03D	N
47	Carteleras	1		S	S	0.050	Actualizar	N	0.000		P01-03A	N
48	Página WEB	1		S	N	0.000		S	0.020	Actualizar	P01-03A	N
48A	Encuestas a receptores de la información estudiantes, administrativos, docentes	1		S	N	0.000		S	0.020	Actualizar	P01-03A	N
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P01-03A	N
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P01-03A	N
175	Inventario de necesidades de	3		S	S	0.500	Destruir	S	0.500	Destruir	P01-03A	N
183	Necesidades De Comunicación	4		E		0.000			0.000		P01-03A	N

13.DIAGRAMA DE FLUJO:

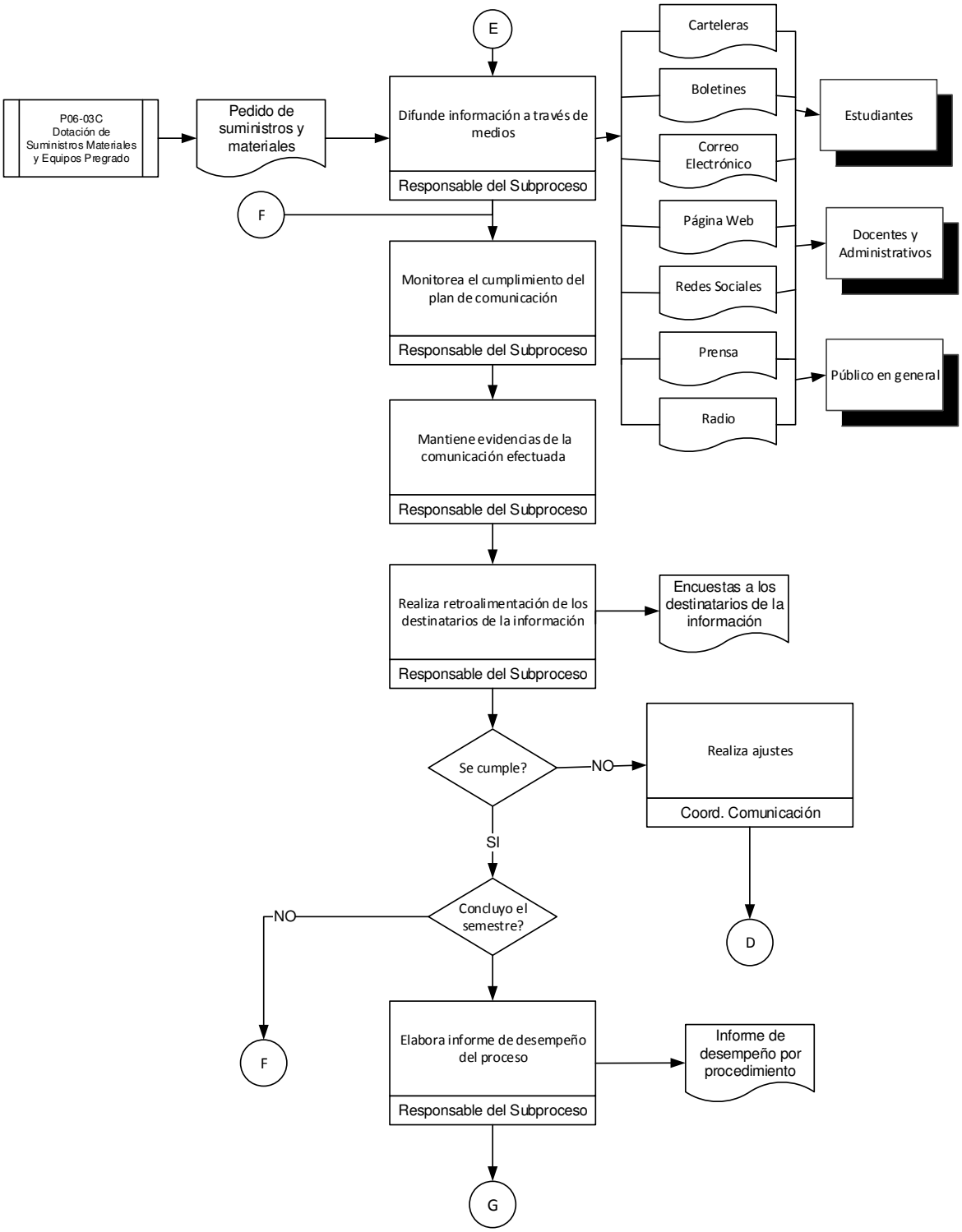




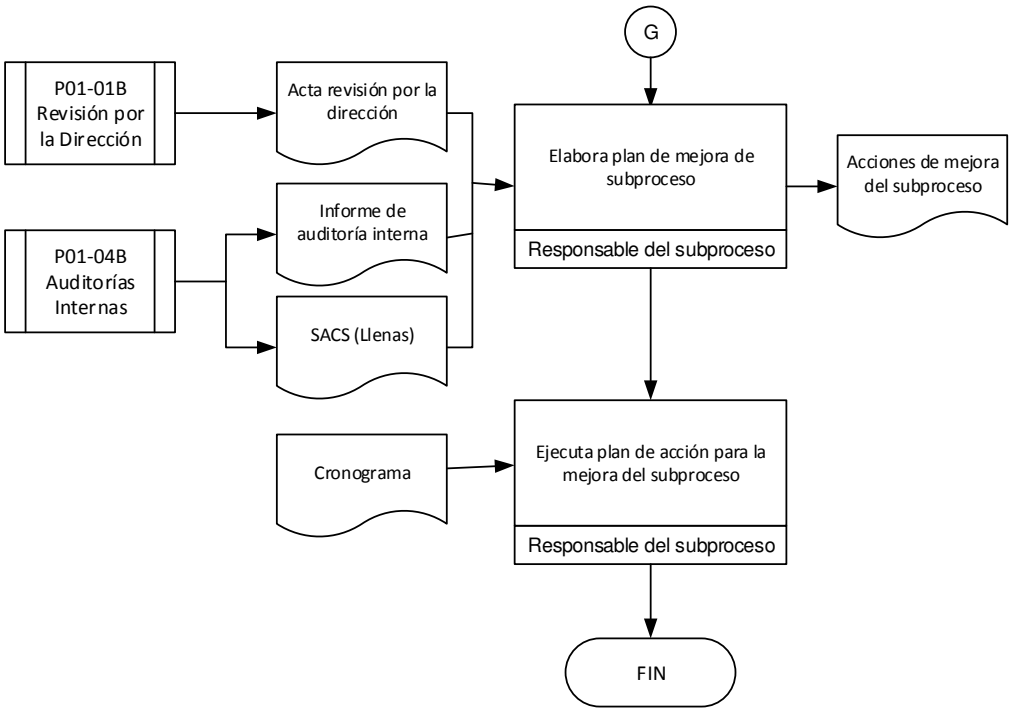
Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	


G
P01-01B Revisión por la Dirección
Acta revisión por la dirección
Informe de auditoría interna
P01-04B Auditorías Internas
SACS (Llenas)
Elabora plan de mejora de subproceso
Responsable del subproceso
Acciones de mejora del subproceso
Cronograma
Ejecuta plan de acción para la mejora del subproceso
Responsable del subproceso
FIN

1. PROPÓSITO:

Establecer acciones y controles necesarios para identificar, almacenar, proteger, recuperar, establecer tiempos de retención y disposición de la información documentada del SGC.

2. ALCANCE:

Todos los registros requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

7.5.2 Creación y actualización

7.5.3 Control de la información documentada

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

No aplica

5. RESPONSABLE:

Coordinador de Desarrollo Organizacional

6. RECURSOS:

1 Responsable del subproceso

1 Estudiante en entrenamiento

1 Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

Responsable de Proceso	La persona responsable de la planificación, ejecución, control y evaluación de un proceso.
Identificar el documento	Para identificar un subproceso se coloca en todas las páginas (del subproceso o instrucción) el encabezado en el que constan: código, nombre, edición y página; además se coloca el pie de página, en todas las páginas, en donde se identifican las firmas de validación, revisión, aprobación y fecha vigencia del subproceso o instructivo. En la matriz de control de información documentada se identifica también al autor y el idioma en el que fue redactado.
Responsable de Subproceso	Persona responsable de ejecutar y supervisar actividades de los subprocesos en particular
Información documentada:	Todo tipo de documentación, manual de la calidad, procedimientos, documentos o registros.

8. POLÍTICAS:

Los responsables de los subprocesos deben acatar los criterios establecidos en la matriz de control de información documentada.

Solamente se controlan los formatos que se encuentren en el sistema de información.

Cada responsable de proceso debe autorizar los formatos de la información documentada que se retiene en aquello que sea pertinente.

Los cambios en los formatos de la información documentada que se retiene que está controlada deben ser aprobados antes de su liberación.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS:

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10.INDICADORES:

No aplica

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

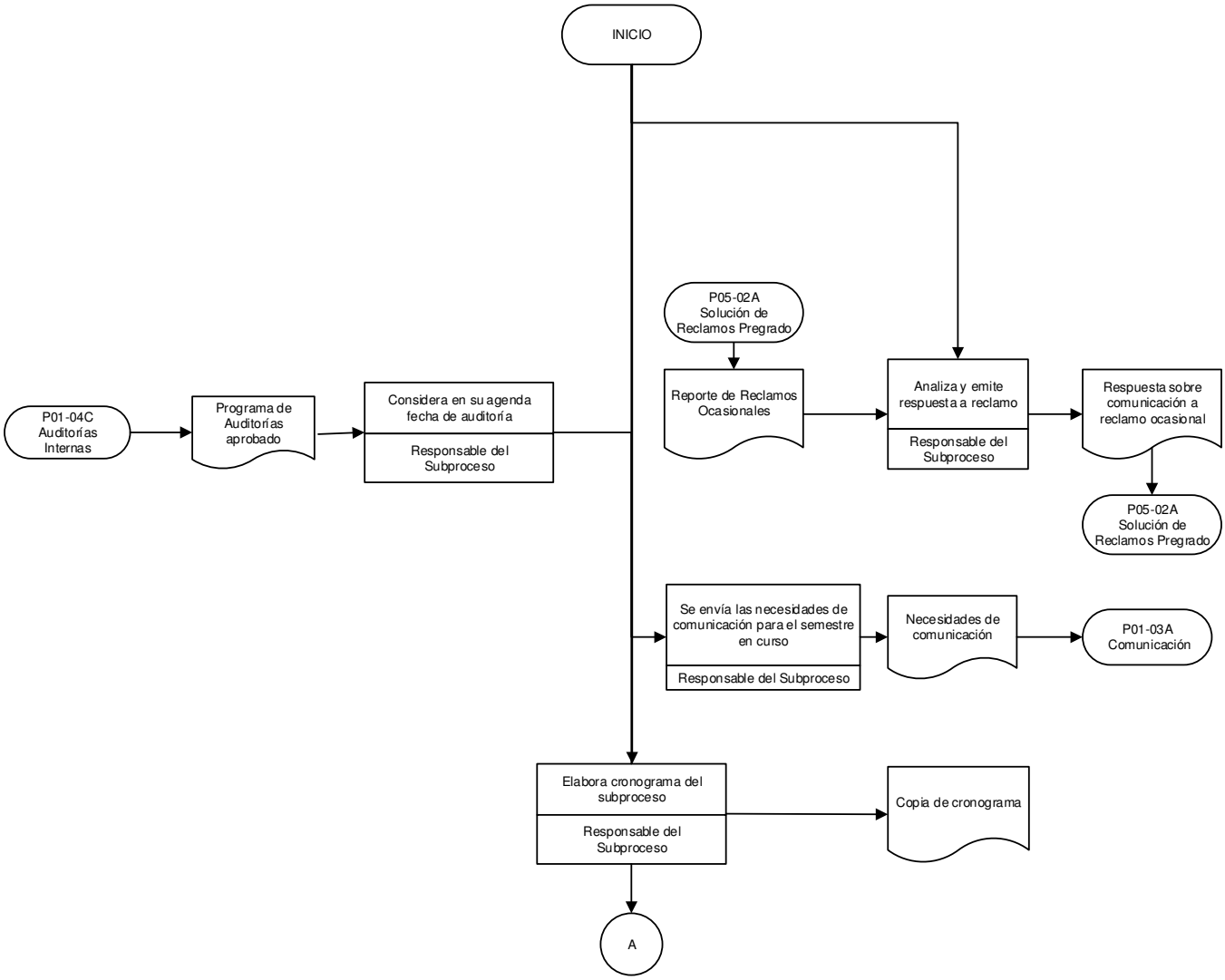
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE
14B	Norma ISO 9000:2015	0		E	S	S	P01-04A
16	Norma ISO 9004:2009	0		E	S	S	P01-04A
20	Plan Estratégico de la FCAC	1		I	S	S	P01-01A
21	Plan Estratégico de la PUCE	1		E	S	S	P01-04A
34	Instructivo para manejo de información documentada	5		I	S	S	P01-04A
40	Manual de calidad	14		I	S	S	P01-04A
76	Norma ISO 9001:2015	0		E	S	S	P01-04A

12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

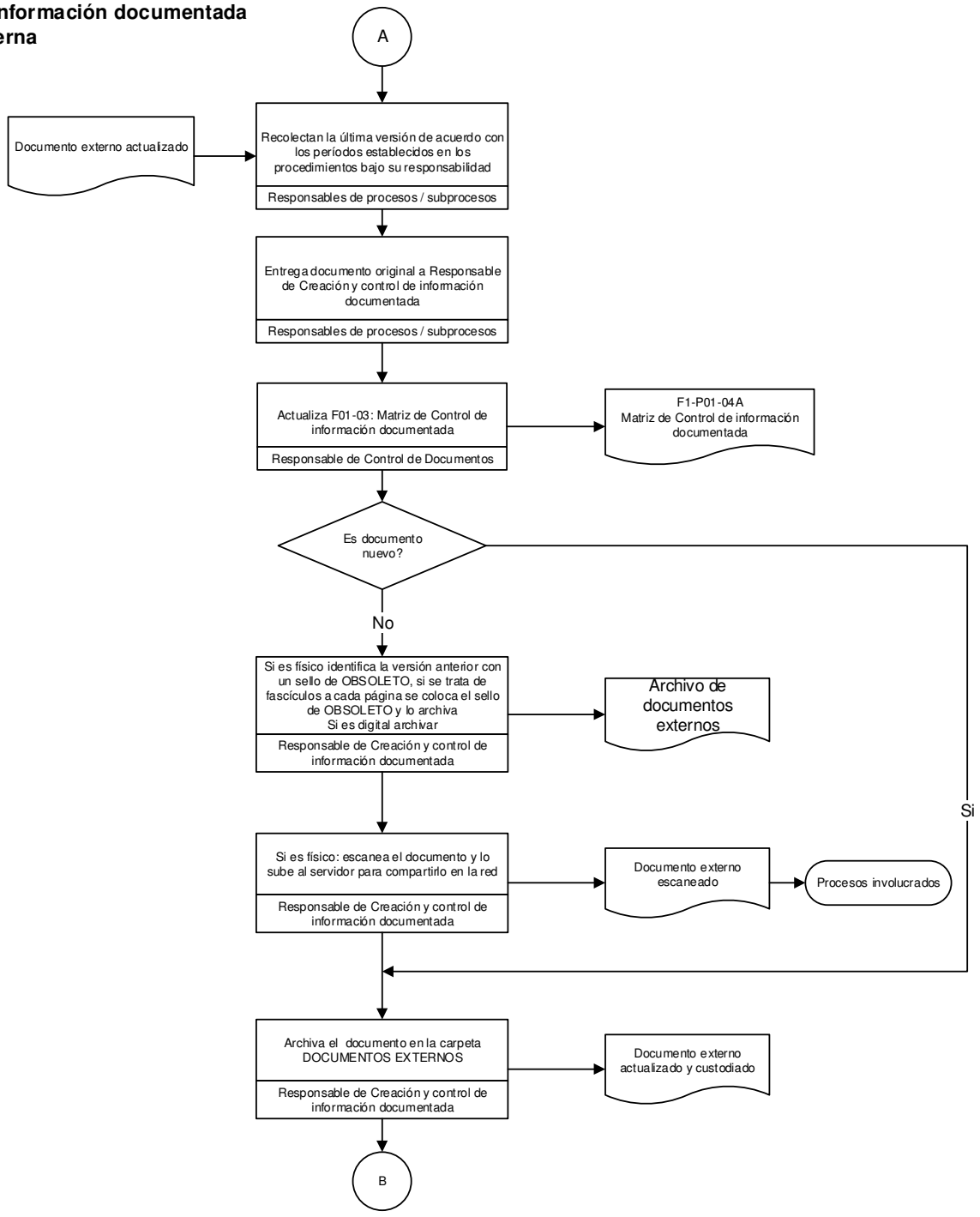
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE
36	Informe de la Auditoría Interna	1		E	S	1.000		S	1.000	Respaldar	P01-04C
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C
37 A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D
39	Matriz de control de información documentada	8		S	N	0.000		S	1.000	Actualizar	P01-04A
41	Bitácora de acciones correctivas	2		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P01-04C
76	Programa de auditoria interna	1		E	S	1.000		S	1.000		P01-04B
78	Acta de revisión por la dirección	3		E	S	2.000		S	2.000		P01-01B
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P01-01A
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P01-04A
140	Bitácora de reclamos	2		E	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P05-02A
175	Inventario de necesidades de comunicación	3		S	S	0.500		S	0.500	Destruir	P01-03A

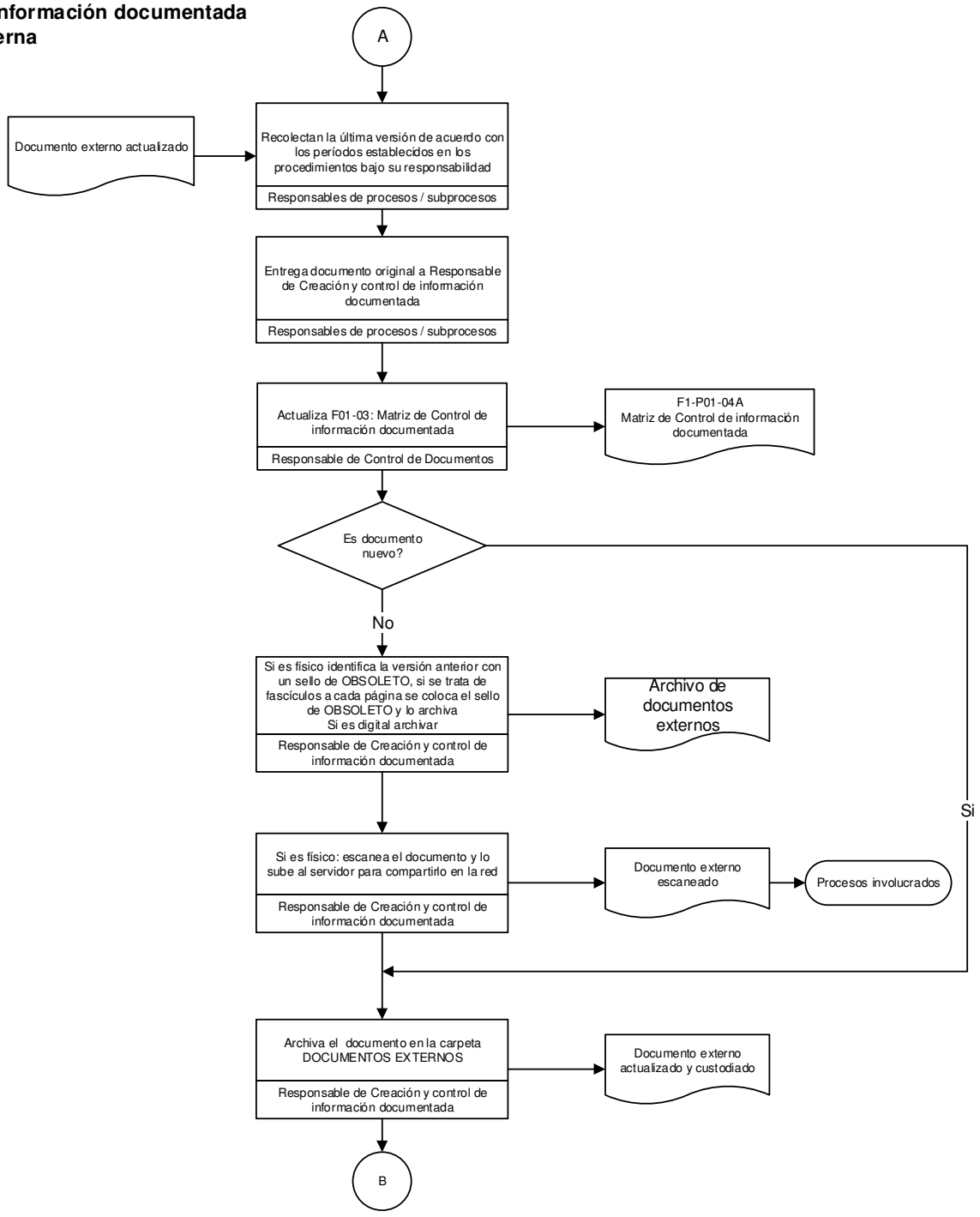
13.DIAGRAMA DE FLUJO:



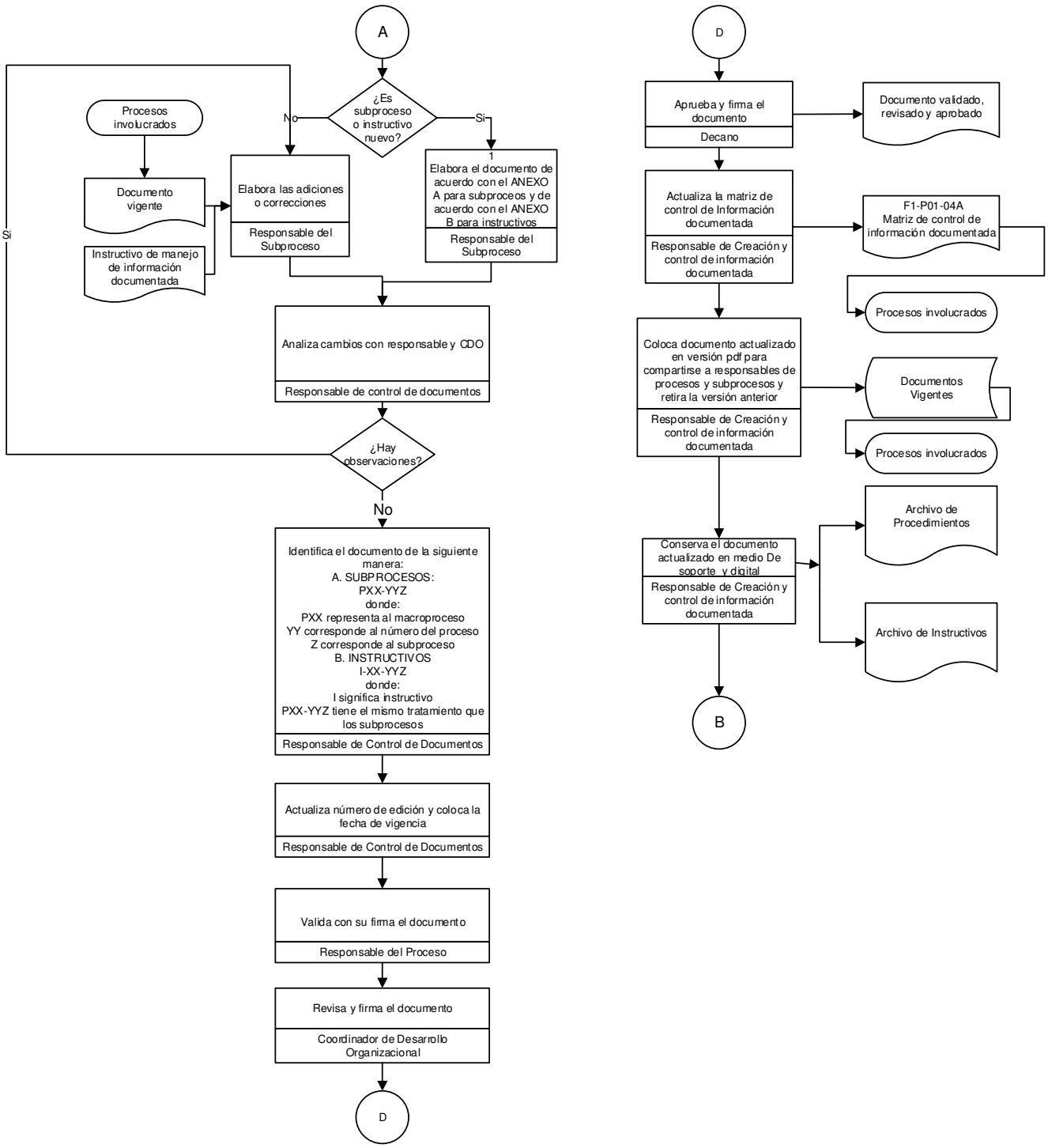
A. Información documentada externa



A. Información documentada externa

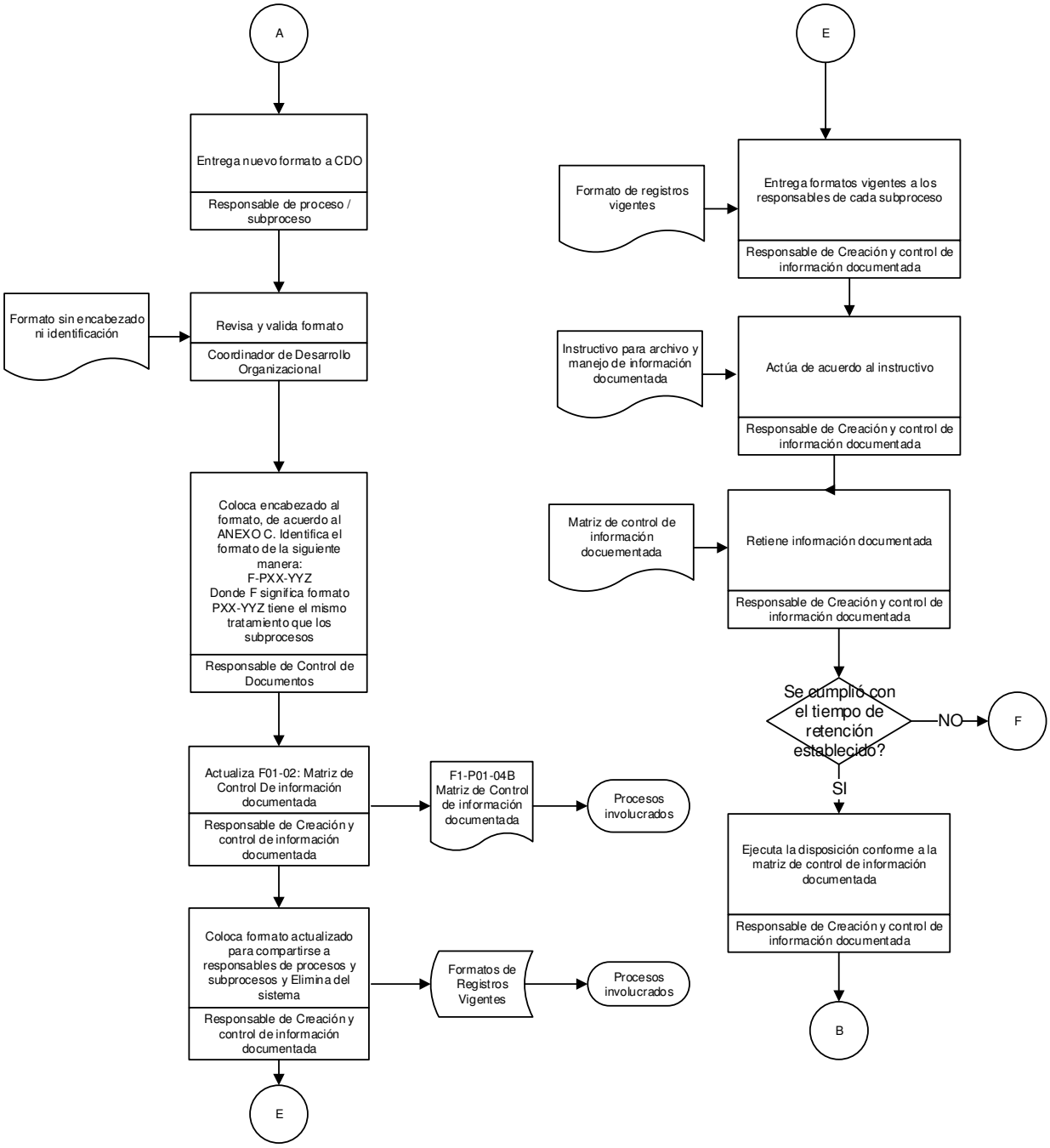


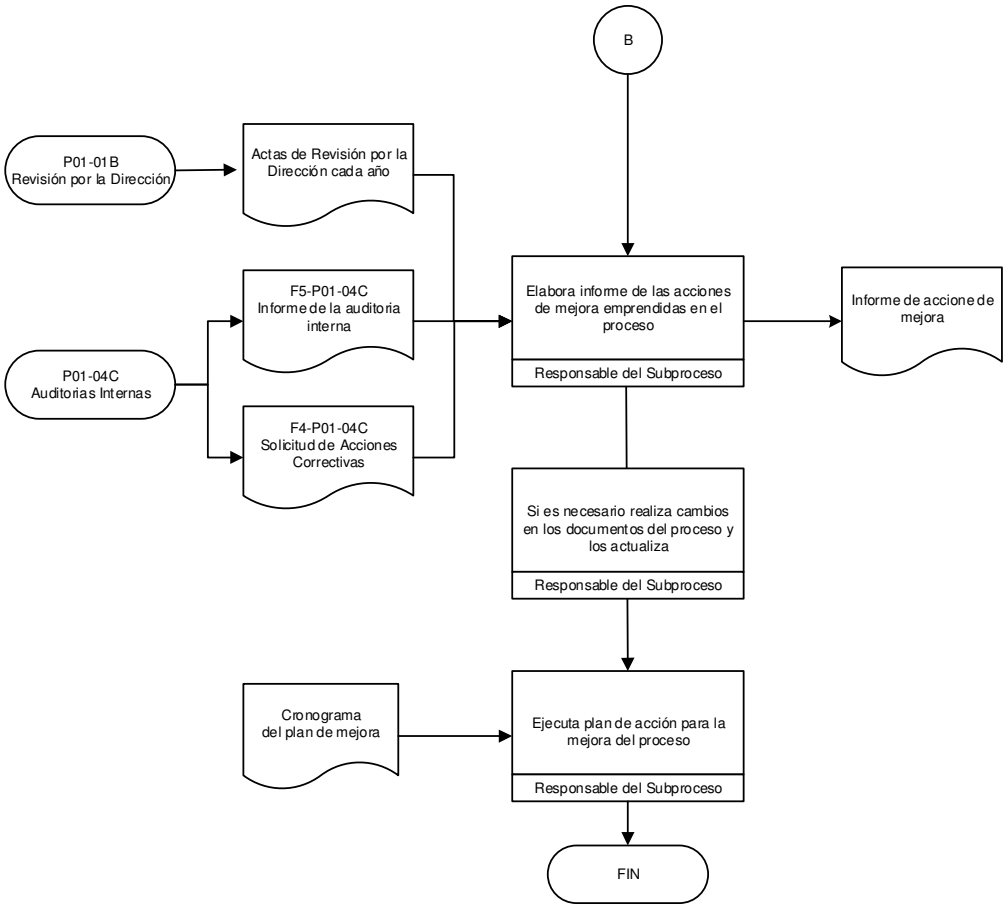
B. Información documentada interna: Procedimientos e Instructivos



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

B. Información documentada interna: Formatos




B
P01-01B
Revisión por la Dirección
Actas de Revisión por la Dirección cada año
F5-P01-04C
Informe de la auditoria interna
P01-04C
Auditorias Internas
F4-P01-04C
Solicitud de Acciones Correctivas
Elabora informe de las acciones de mejora emprendidas en el proceso
Responsable del Subproceso
Informe de accione de mejora
Si es necesario realiza cambios en los documentos del proceso y los actualiza
Responsable del Subproceso
Cronograma del plan de mejora
Ejecuta plan de acción para la mejora del proceso
Responsable del Subproceso
FIN

1. PROPÓSITO:

Establecer responsabilidades y requisitos para la planificación y la ejecución de auditorías que permitan verificar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad periódicamente.

2. ALCANCE:

Todo el SGC de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables se audita por completo 1 vez al año además se contempla el dar seguimiento aquellos procesos que por su desempeño requieran de auditorías con intervalos menores a un año.

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

9.1.1 Generalidades de seguimiento, medición

9.2 Auditoría Interna

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

No aplica

5. RESPONSABLE:

Coordinador de Desarrollo Organizacional

6. RECURSOS:

1 Responsable del subproceso

1 Estudiante en entrenamiento

1 Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

No conformidad	No cumplimiento de un requisito de la Norma ISO 9001 versión 2015 o del Sistema de Gestión de Calidad.
Resultados de Auditoría Interna	Informe de Auditoría Interna + no conformidades.
Auditor Competente	Cumple los siguientes requisitos: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA:- Nivel de Educación Formal: Título de Tercer Nivel- Formación General: Docente de la Facultad y/o Administrativo-Profesional- Formación Específica: Formación en temas de Auditorías internas de calidad ISO (mínimo 16 horas)o Asistente de auditorías internas (mínimo 10 horas)o Capacitación sobre el SGC de la FCAC-PUCE (2 horas)EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA- Dimensiones de Experiencia: Tiempo de Experiencia- Detalle: Docencia: 1 año o Docente: en la PUCE mínimo 2 años Haber tenido responsabilidades dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad u otros; o haber sido auditor de Sistemas de Gestión de Calidad
Independencia	Se refiere a que el auditor no debe tener responsabilidades dentro del proceso que va a auditar.

8. POLÍTICAS:

Las auditorías internas se realizarán con una frecuencia anual.

La auditoría interna anual se realizará a la totalidad de los subprocesos del sistema de gestión de calidad. Además contemplará el dar seguimiento a aquellos procesos que por su desempeño lo ameriten.

Los auditores principales deberán cumplir con el perfil establecido en el procedimiento.

Se procurará el entrenamiento de nuevos auditores a través del acompañamiento en las auditorías internas a los auditores principales.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS:

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10. INDICADORES:

No aplica

11. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE
13	Norma ISO 19011:2011	2		E	S	S	P01-04A
14	Norma ISO 9000:2015	0		E	S	S	P01-04A
16	Norma ISO 9004:2009	0		E	S	S	P01-04A
21	Plan Estratégico de la PUCE	1		E	S	S	P01-04A
34	Instructivo para manejo de información documentada	5		I	S	S	P01-04A
40	Manual de calidad	14		I	S	S	P01-04A
43	Organigrama Estructural de la PUCE	2		E	S	S	P01-04A
63	Manual Orgánico Funcional	3		I	S	S	P01-04A
76	Norma ISO 9001:2015	0		E	S	S	P01-04A

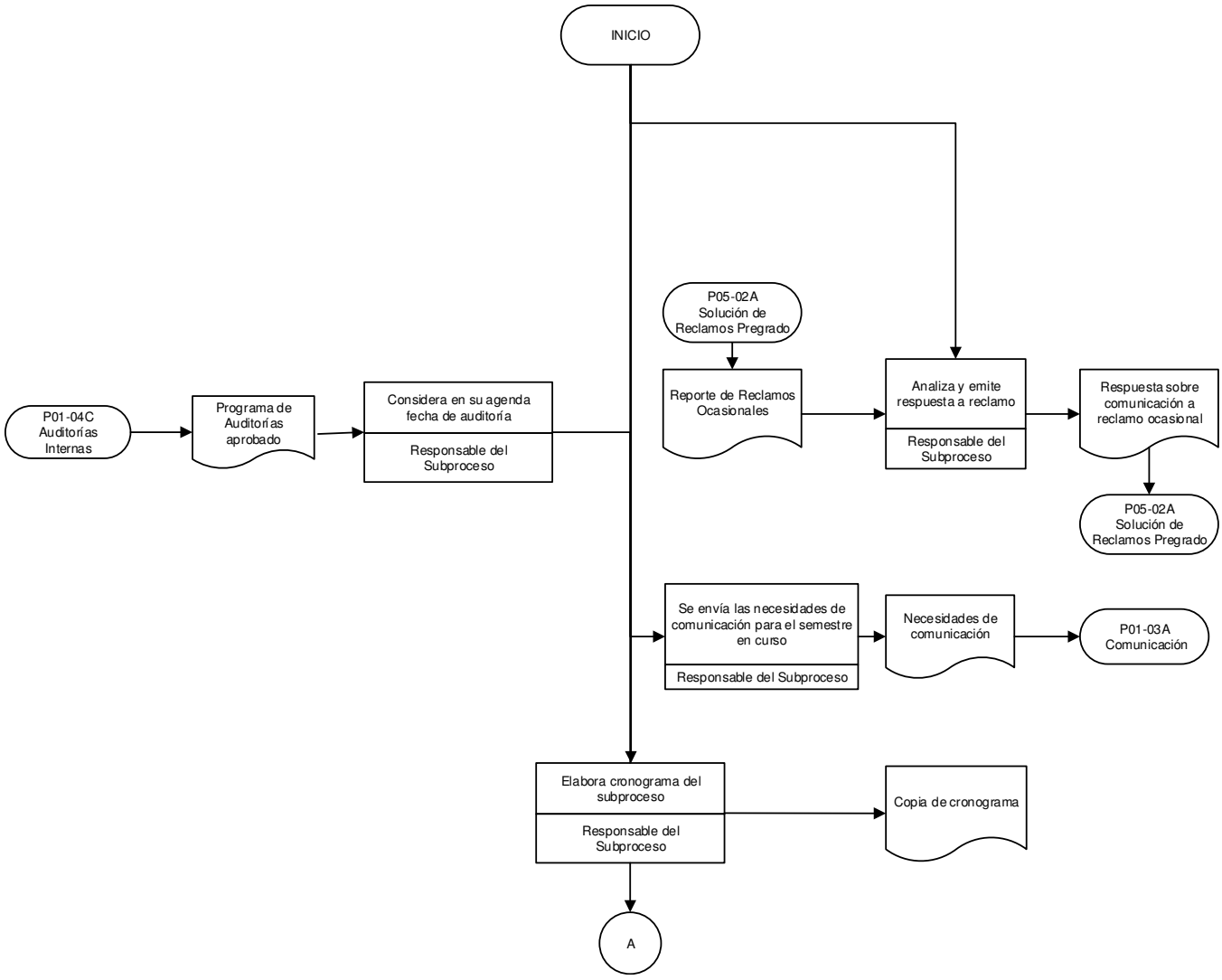
12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

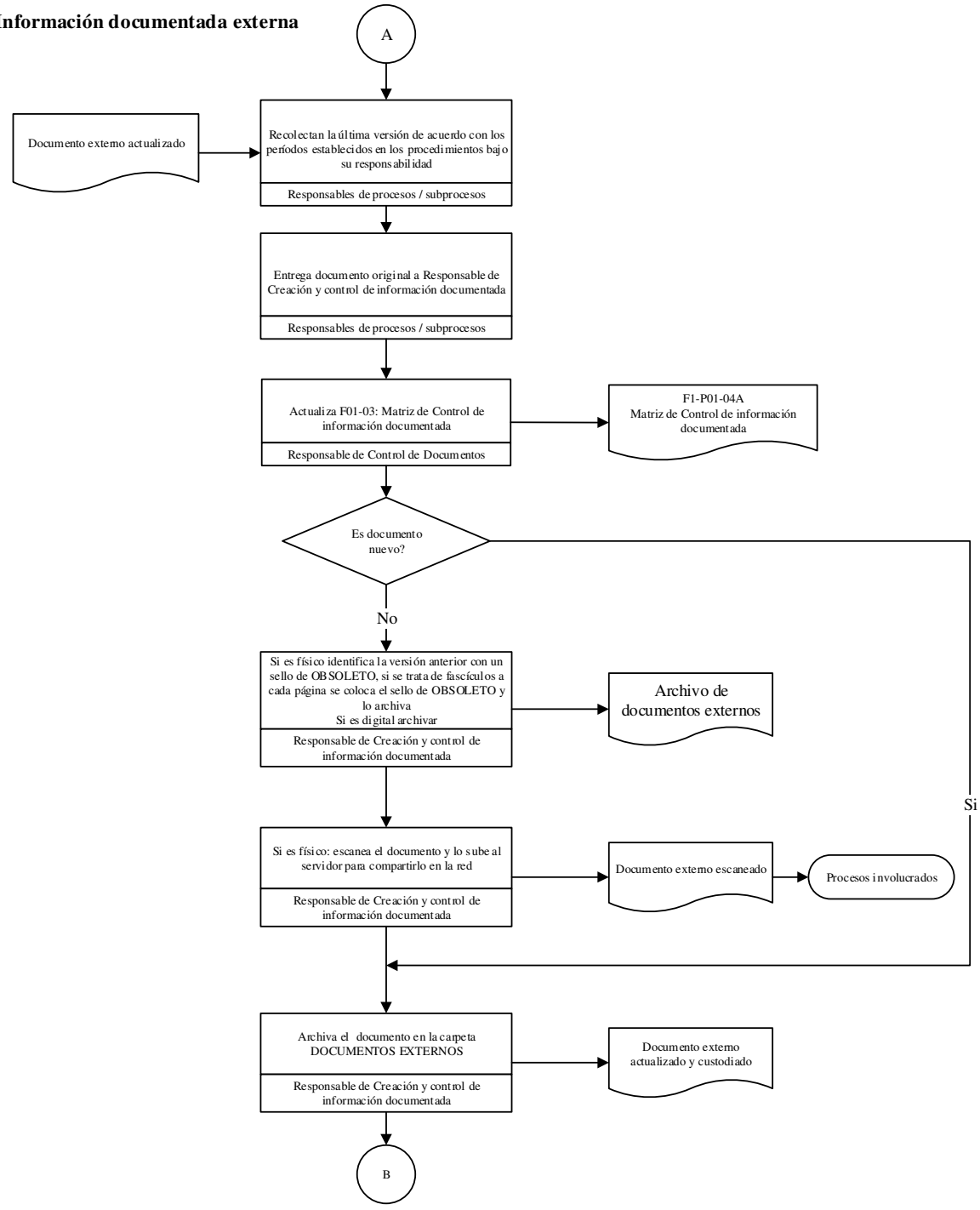
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR / CLIENTE
1A	Informe de Monitoreo de Satisfacción de Estudiantes pregrado	1		E	S	0.500		S	0.500		P01-02A
1B	Informe de Monitoreo de Satisfacción de Estudiantes posgrado	1		E	S	0.500		S	0.500		P01-02B
1C	Informe de Monitoreo de Satisfacción de vinculación con la colectividad	1		E	S	0.500		S	0.500		P01-02C
1D	Informe de Monitoreo de Satisfacción de otras partes interesadas	1		E	S	0.500		S	0.500		P01-02D
35	Listas de verificación de auditoría	3		S	S	0.500		S	0.500		P01-04B
36	Informe de la Auditoría Interna	1		E	S	1.000		S	1.000		P01-04B
37	Solicitud de acciones correctivas	3		E	S	1.000		S	1.000		P01-04C
37 A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D
38	Registro de horas de auditoría Interna	3		S	N	0.000		S	1.000		P01-04B
41	Bitacora de acciones correctivas y preventivas	2		E	N	0.000		S	1.000		P01-04B
76	Programa de Auditoría Interna	1		E	N	0.000		S	1.000		P01-04B
77A	Informe de necesidades y expectativas de clientes Pregrado	1		E	N	0.000		S	1.000		P01-02A
77B	Informe de necesidades y expectativas de clientes Posgrado	1		E	N	0.000		S	1.000		P01-02B

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR / CLIENTE
77C	Informe de necesidades y expectativas de vinculación con la colectividad	1		E	N	0.000		S	1.000		P01-02C
77D	Informe de necesidades y expectativas de otras partes interesadas	1		E	N	0.000		S	1.000		P01-02D
78	Acta de revisión por la dirección	1		S	S	1.000		S	1.000		P01-01B
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	S	1.000		S	1.000		P01-04B
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P01-04B

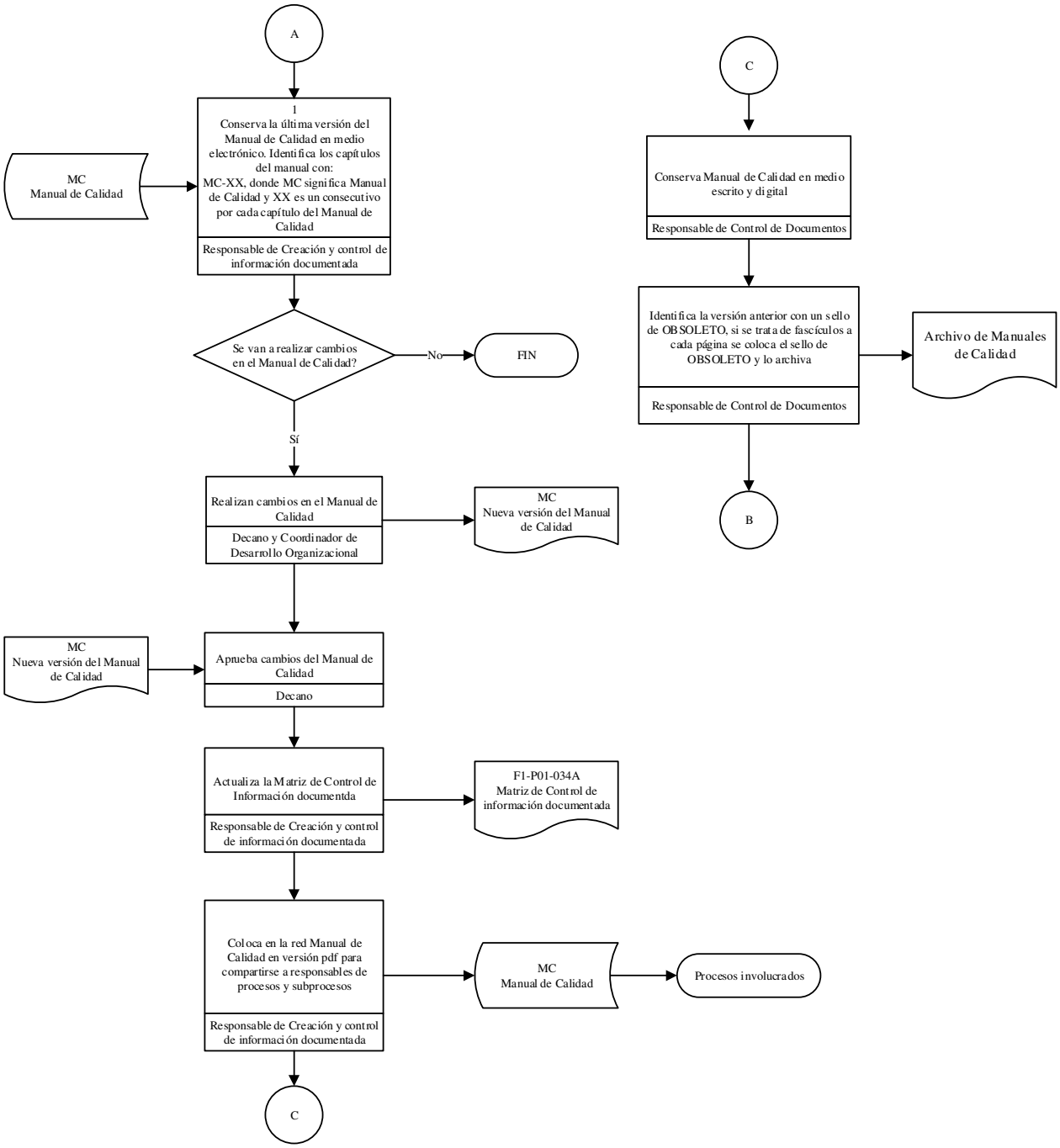
13.DIAGRAMA DE FLUJO



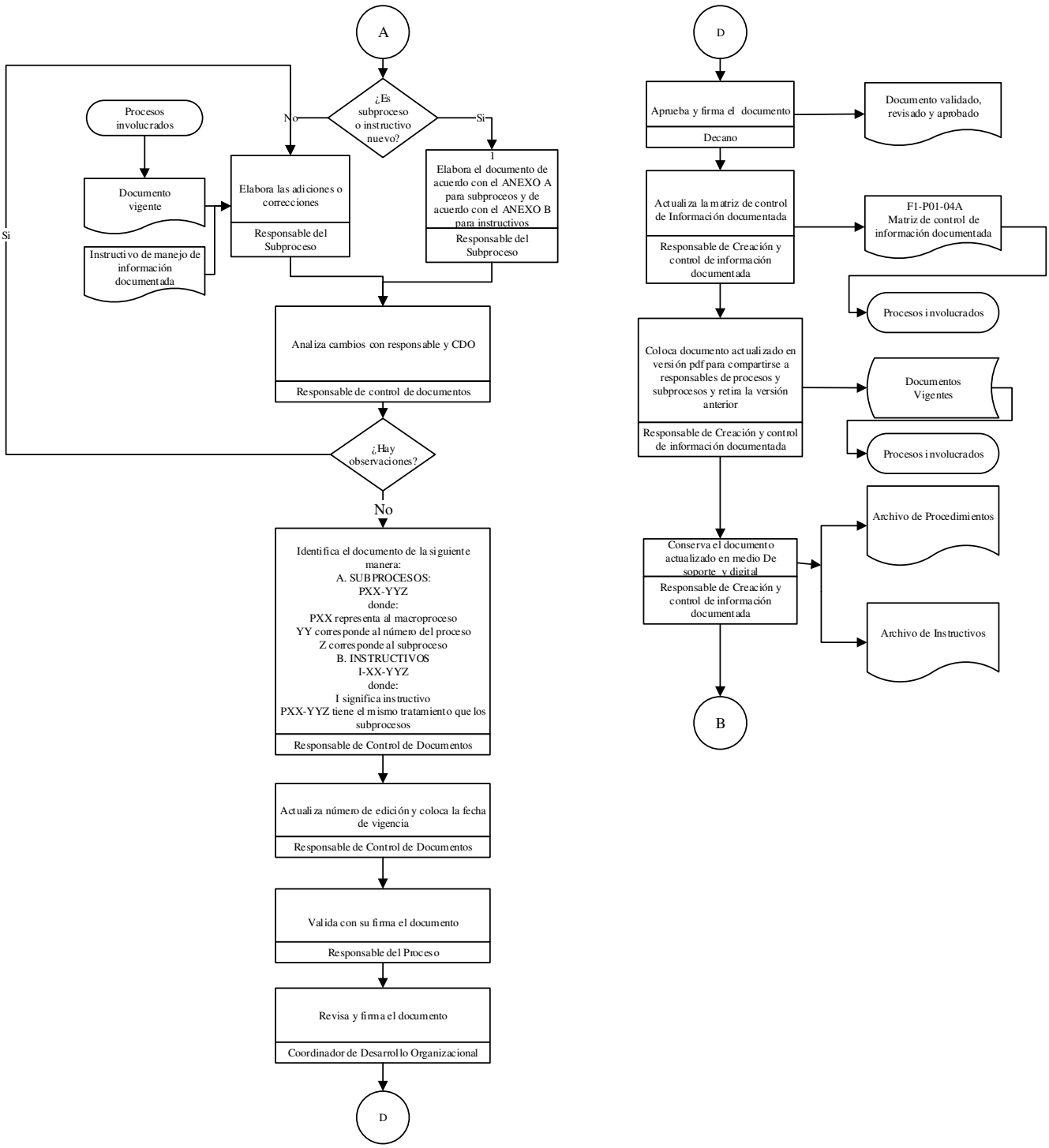
A. Información documentada externa



B. Información documentada interna: Manual de Calidad

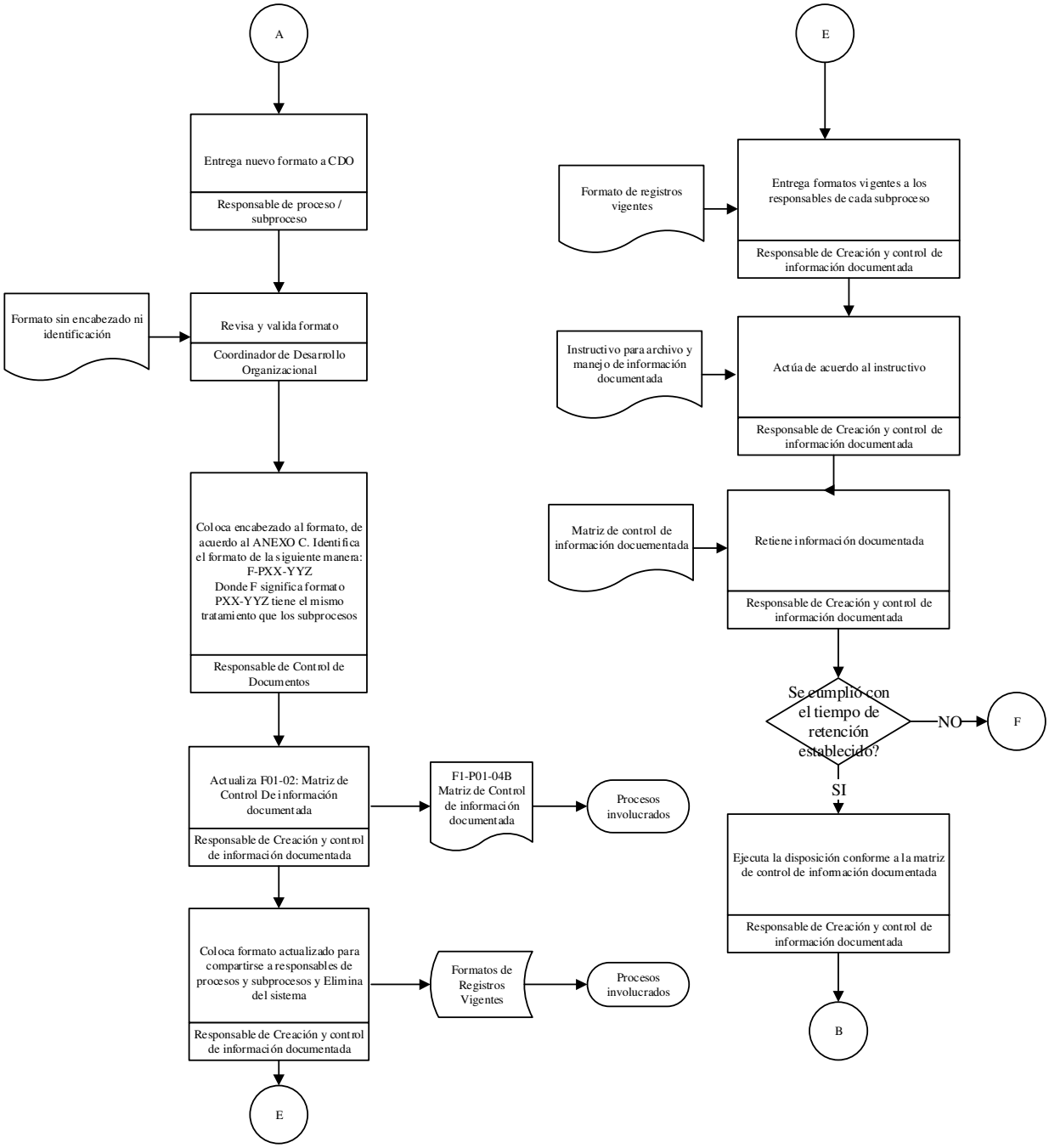


B. Información documentada interna: Procedimientos e Instructivos

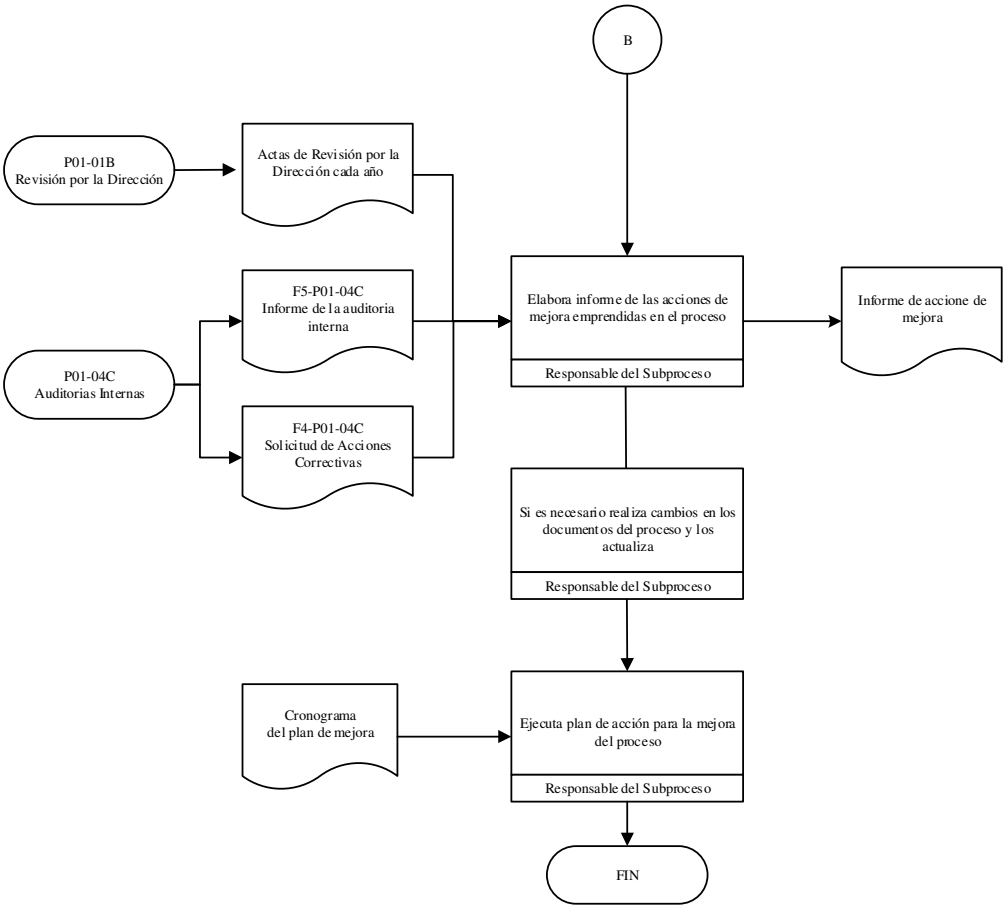


Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

B. Información documentada interna: Formatos



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	


B
P01-01B
Revisión por la Dirección
Actas de Revisión por la Dirección cada año
F5-P01-04C
Informe de la auditoria interna
P01-04C
Auditorias Internas
F4-P01-04C
Solicitud de Acciones Correctivas
Elabora informe de las acciones de mejora emprendidas en el proceso
Responsable del Subproceso
Informe de accione de mejora
Si es necesario realiza cambios en los documentos del proceso y los actualiza
Responsable del Subproceso
Cronograma del plan de mejora
Ejecuta plan de acción para la mejora del proceso
Responsable del Subproceso
FIN

1. PROPÓSITO:

Establecer las acciones para eliminar las causas raíces de las no conformidades detectadas en el Sistema de Gestión de Calidad con el fin de evitar su recurrencia

2. ALCANCE:

No conformidades detectadas en todos los procesos del Sistema de Gestión que afecten a la calidad del servicio educativo

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

10.2 No conformidad y acción correctiva

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

No aplica

5. RESPONSABLE:

Coordinador de desarrollo organizacional

6. RECURSOS:

1 Responsable del subproceso

1 Estudiante en entrenamiento

1 Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

Acción Correctiva Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable (Capítulo 3.6.5 de la Norma ISO 9000)

Comité de Calidad Conformado por: Decano de la FCAC, Subdecano, Coordinadores de carrera Coordinador de Desarrollo Organizacional, dos docentes de carrera y representante estudiantil CDO. El CDO o el Subdecano pueden suplir al Decano en caso de ausencia de este.

8. POLÍTICAS:

Cada responsable de subproceso debe identificar aspectos que requieren acciones correctivas y solicitar su registro El

responsable del subproceso debe implementar las acciones correctivas propuestas

El Coordinador de Desarrollo Organizacional cerrará y evaluará la eficacia de las acciones correctivas emprendidas cuando éstas hayan sido implementadas

El responsable del subproceso deberá acogerse al cronograma del plan de acción y las desviaciones a éste serán consideradas para la evaluación de la eficacia de la acción correctiva

9. HISTORIAL DE CAMBIOS:

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F .Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

10.INDICADORES

Nombre	N01-P01-04C			
Descripción	Número de acciones correctivas por auditoría			
Fórmula	Total acciones correctivas por auditoría			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	7	14	21	N

Nombre	N02-P01-04C			
Descripción	Número de acciones correctivas cerradas por auditoría			
Fórmula	Total de acciones correctivas cerradas por Auditoría			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	0.000	3	4	P

Nombre	N03-P01-04C			
Descripción	Porcentaje de acciones correctivas cerradas por auditoría			
Fórmula	(Total de acciones correctivas cerradas por Audit. / Total acciones correctivas por auditoría)*100			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	70%	79%	100%	P

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

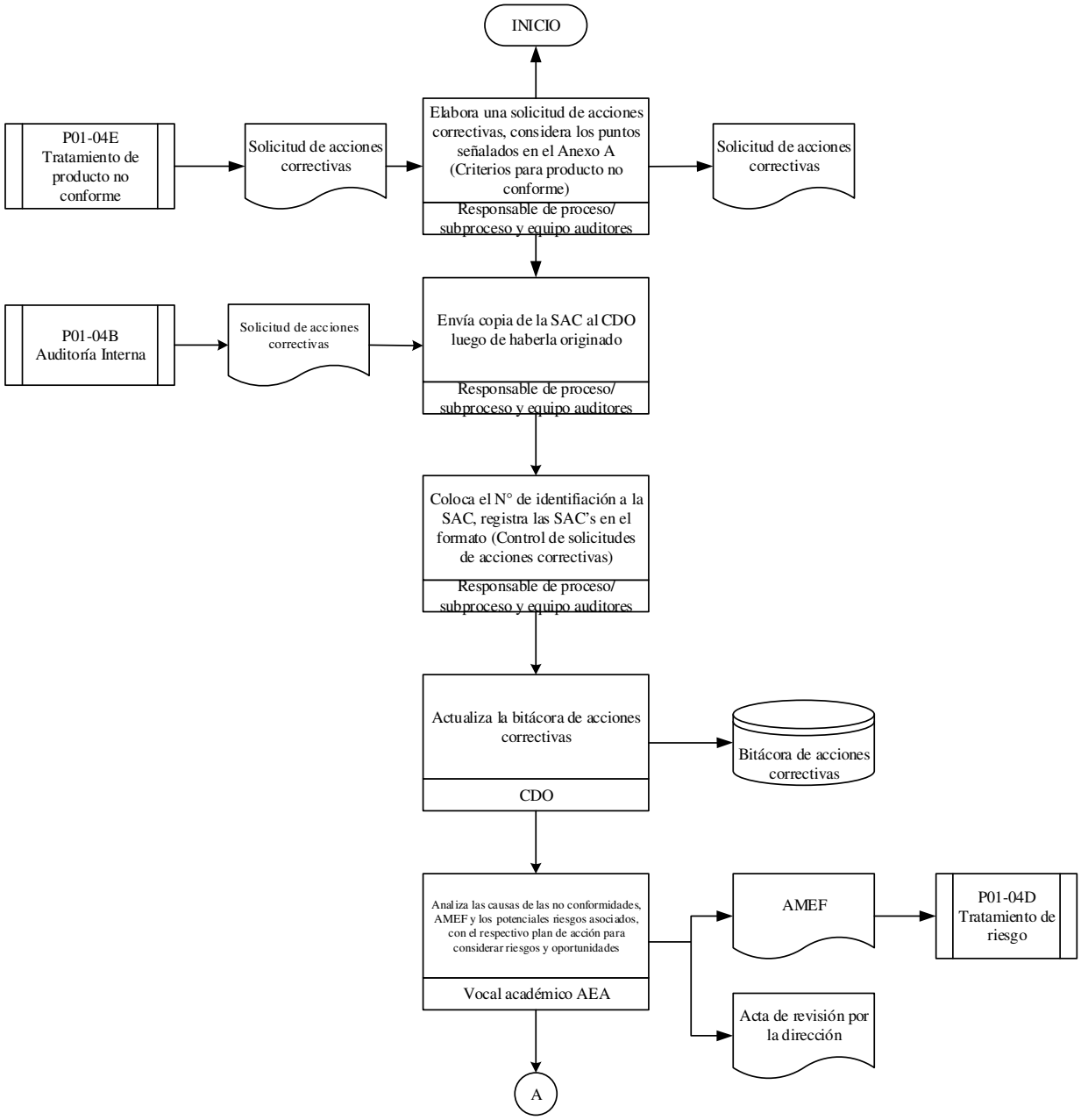
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	AUTOR	IDIOMA	IMPRESO	DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE
20	Plan Estratégico de la FCAC	1		I	CDO	E	S	S	P01-01A
21	Plan Estratégico de la PUCE	1		E	CDO	E	S	S	P01-01A
34	Instructivo para manejo de información documentada	5		I	CDO	E	S	S	P01-04A
40	Manual de calidad	14		I	CDO	E	S	S	P01-04A
76	Norma ISO 9001:2015	0		E	CDO	E	S	S	P01-04A

12.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

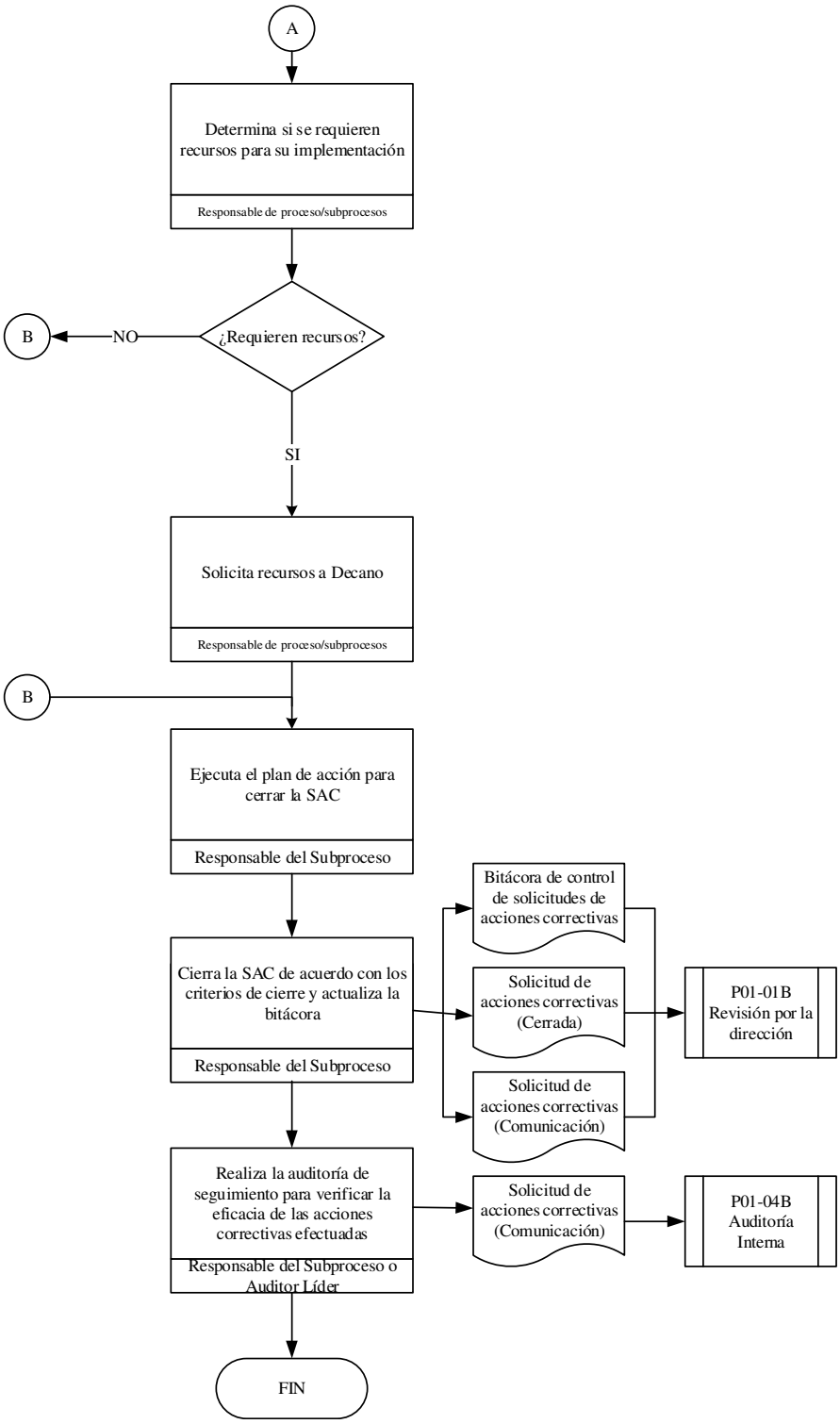
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR / CLIENTE
1A	Informe de Monitoreo de Satisfacción de Estudiantes pregrado	1		E	S	0.500		S	0.500		P01-02A
1B	Informe de Monitoreo de Satisfacción de Estudiantes posgrado	1		E	S	0.500		S	0.500		P01-02B
1C	Informe de Monitoreo de Satisfacción de vinculación con la colectividad	1		E	S	0.500		S	0.500		P01-02C
1D	Informe de Monitoreo de Satisfacción de otras partes interesadas	1		E	S	0.500		S	0.500		P01-02D
37	Solicitud de análisis de riesgos correctivas	3		E	S	1.000		S	1.000		P01-04C
37 A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D
41	Bitacora de acciones correctivas y preventivas	2		E	N	0.000		S	1.000		P01-04B
77A	Informe de necesidades y expectativas de clientes Pregrado	1		E	N	0.000		S	1.000		P01-02A
77B	Informe de necesidades y expectativas de clientes Posgrado	1		E	N	0.000		S	1.000		P01-02B
77C	Informe de necesidades y expectativas de vinculación con la colectividad	1		E	N	0.000		S	1.000		P01-02C
77D	Informe de necesidades y expectativas de otras partes interesadas	1		E	N	0.000		S	1.000		P01-02D
78	Acta de revisión por la dirección	1		S	S	1.000		S	1.000		P01-01B
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	S	1.000		S	1.000		P01-04B
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P01-04C

13.DIAGRAMA DE FLUJO:



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F .Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F .Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

1. PROPÓSITO:

Establecer las acciones para tratar los riesgos y oportunidades que se presenten en los diferentes procesos del SGC para asegurar que se logren los resultados previstos, se reduzcan los efectos innecesarios y se logre la mejora continua.

2. ALCANCE:

Riesgos y oportunidades detectadas en todos los procesos del Sistema de Gestión que afecten a la calidad de los productos y servicios que oferta la FCAC.

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

6.1 Acciones para tratar el riesgo y oportunidades

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

No aplica

5. RESPONSABLE:

Coordinador de desarrollo organizacional

6. RECURSOS:

1 Responsable del subproceso
1 Suministros de oficina
1 Estudiante en entrenamiento

7. DEFINICIONES:

Acciones para tratar riesgos Y oportunidades	Acciones para evitar riesgos, disminuir riesgos para perseguir una oportunidad, eliminar la fuente de riesgo, cambiar probabilidades o las concesiones, compartir el riesgo o mantener el riesgo mediante decisiones.
Comité de Calidad	Conformado por: Decano de la FCAC, Subdecano, Coordinadores de carrera Coordinador de Desarrollo Organizacional, dos docentes de carrera y representante estudiantil CDO. El CDO o el Subdecano pueden suplir al Decano en caso de ausencia de este.
Riesgo	Efecto de la incertidumbre de un resultado esperado

8. POLÍTICAS:

Cada responsable de subproceso debe identificar riesgos y oportunidades que requieren acciones para tratarlos.

El responsable del subproceso debe implementar las acciones para tratar esos riesgos y oportunidades propuestas.

El Coordinador de Desarrollo Organizacional cerrará y evaluará la eficacia de las acciones para tratar el riesgo cuando estas hayan sido implementadas.

El responsable del subproceso deberá acogerse al cronograma del plan de acción y las desviaciones a éste serán consideradas para la evaluación de la eficacia de la acción para tratar riesgos y oportunidades.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS:

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10.INDICADORES:

Nombre	N01-P01-04D			
Descripción	Número de solicitudes de acciones para tratar riesgos y oportunidades por periodo			
Fórmula	Total de solicitud de acciones por semestre			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	6	13	47	P

Nombre	N02-P01-04D			
Descripción	Número de solicitudes de acciones para tratar riesgos y oportunidades por periodo			
Fórmula	Total de solicitudes de acciones cerradas por Auditoría			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	6	13	47	P

Nombre	N03-P01-04D			
Descripción	Porcentaje de acciones para tratar riesgos y oportunidades cerradas por auditoría			
Fórmula	(Total de acciones para tratar riesgos y oportunidades cerradas por Audit. / Total de acciones para tratar riesgos y oportunidades por servicio)*100			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	70%	79%	100%	P

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

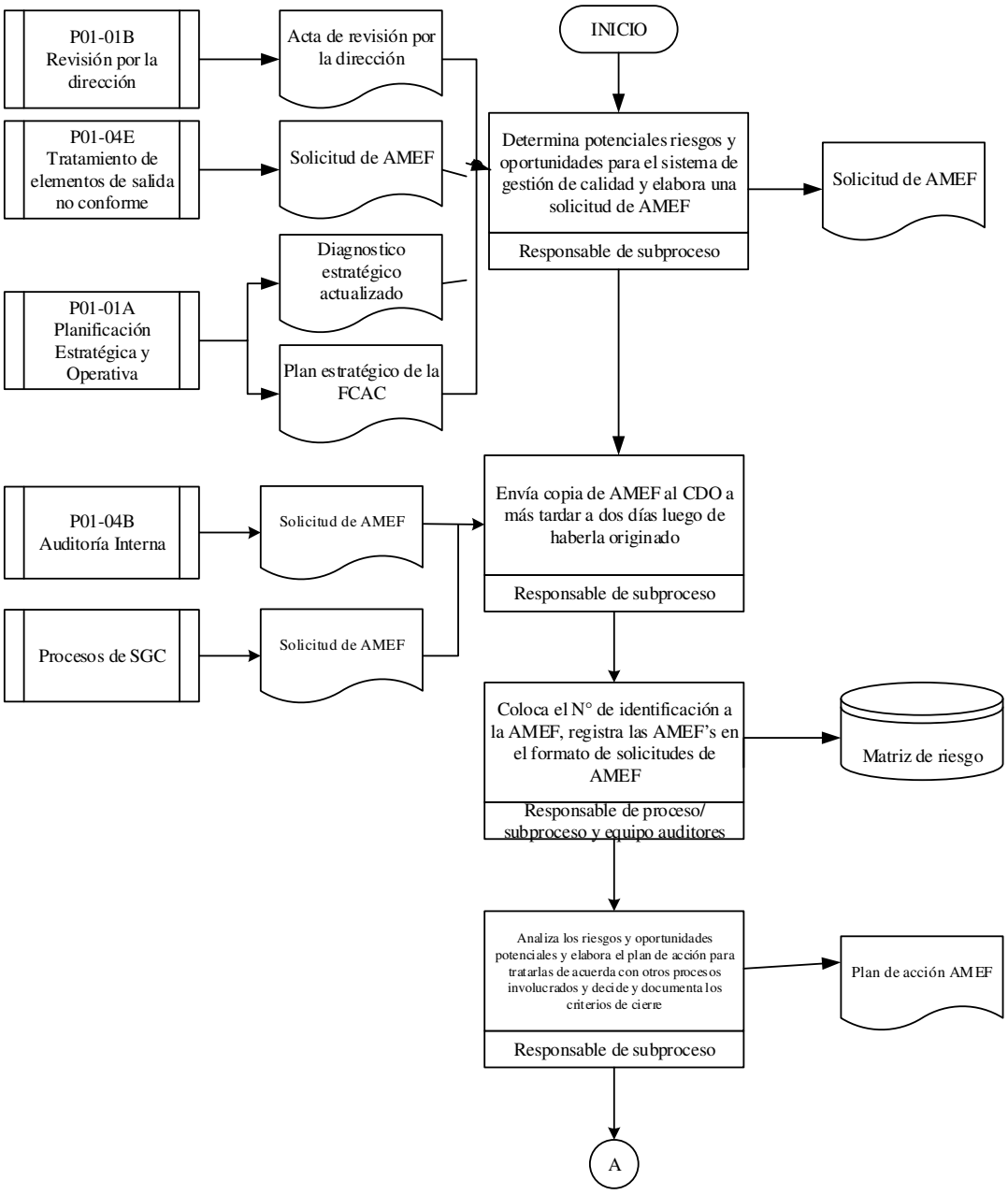
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR/ CLIENTE
20	Plan Estratégico de la FCAC	1		S	S	I	P01-01A
34	Instructivo para manejo de información documentada	5		S	S	I	P01-04A
40	Manual de calidad			S	S	I	P01-04A
76	Norma ISO 9001:2015	0		S	S	E	P01-04A

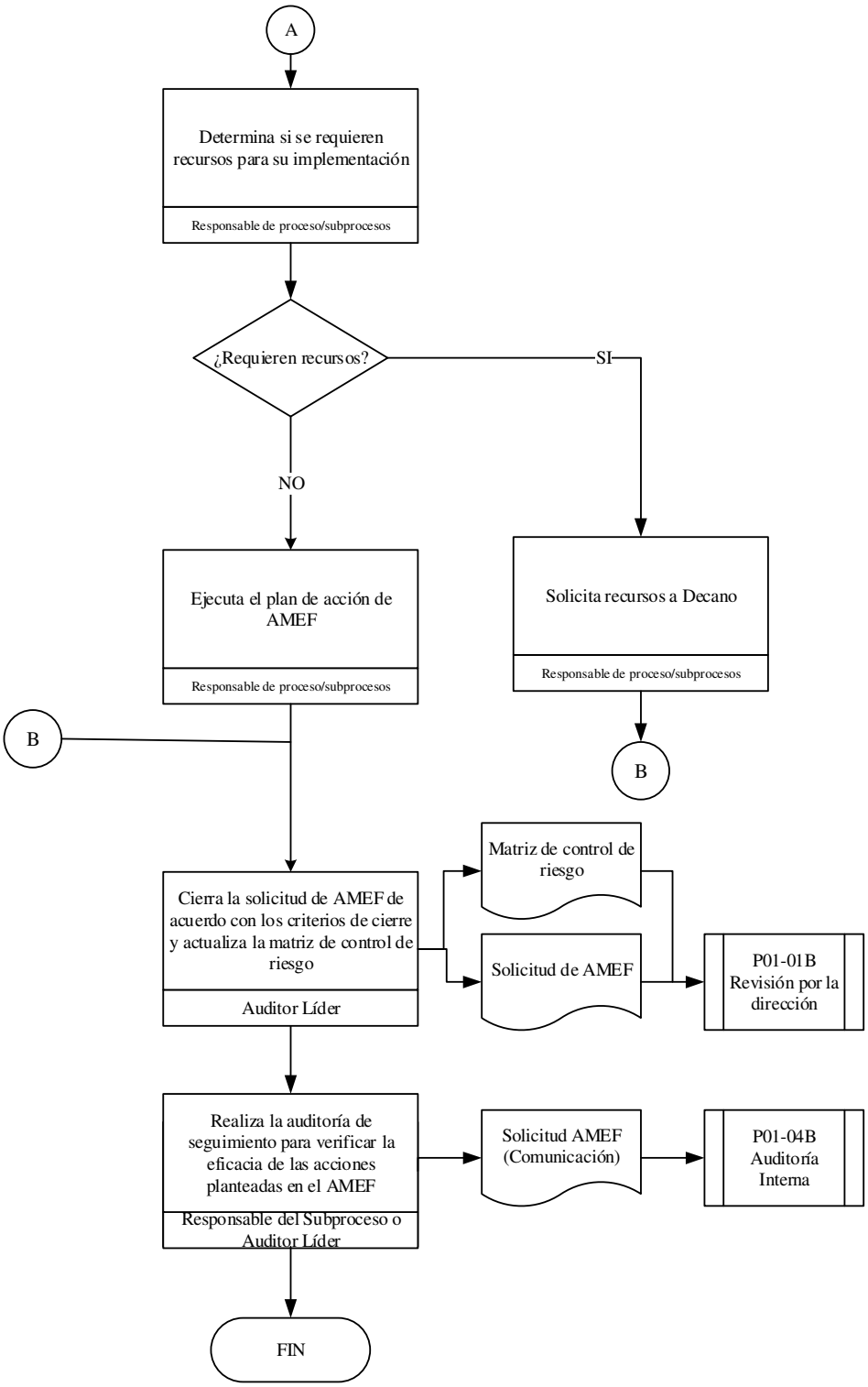
12.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR / CLIENTE
1A	Informe de Monitoreo de Satisfacción de Estudiantes pregrado	1		E	S	0.500		S	0.500		P01-02A
1B	Informe de Monitoreo de Satisfacción de Estudiantes posgrado	1		E	S	0.500		S	0.500		P01-02B
1C	Informe de Monitoreo de Satisfacción de vinculación con la colectividad	1		E	S	0.500		S	0.500		P01-02C
1D	Informe de Monitoreo de Satisfacción de otras partes interesadas	1		E	S	0.500		S	0.500		P01-02D
37	Solicitud de acciones correctivas	3		E	S	1.000		S	1.000		P01-04C
37 A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D
41 A	Matriz de riesgos	2		S	N	0.000		S	1.000		P01-04D
77A	Informe de necesidades y expectativas de clientes Pregrado	1		E	N	0.000		S	1.000		P01-02A
77B	Informe de necesidades y expectativas de clientes Posgrado	1		E	N	0.000		S	1.000		P01-02B
77C	Informe de necesidades y expectativas de vinculación con la colectividad	1		E	N	0.000		S	1.000		P01-02C
77D	Informe de necesidades y expectativas de otras partes interesadas	1		E	N	0.000		S	1.000		P01-02D
78	Acta de revisión por la dirección	1		E	S	1.000		S	1.000		P01-01B
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P01-04D

13.DIAGRAMA DE FLUJO





Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

1. PROPÓSITO:

Establecer las acciones y controles para identificar y prevenir el uso o entrega de productos ,servicios y/o salidas no conformes de los diferentes procesos del SGC.

2. ALCANCE:

Todas las salidas de los procesos, productos y servicios del sistema de gestión que tienen relación con los clientes o que inciden en la prestación de servicios

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.6 Liberación de los productos y servicios

8.7 Control de los elementos de salida del proceso, los productos y los servicios no conformes

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

No aplica

5. RESPONSABLE:

Coordinador de desarrollo organizacional

6. RECURSOS:

1 Responsable del subproceso

1 Estudiante en entrenamiento

1 Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

No aplica

8. POLÍTICAS:

El control de salidas no conforme se realizará para el servicio de pregrado, posgrado, consultorías y capacitación y servicios gratuitos de vinculación con la colectividad.

Los criterios de conformidad de cada uno de estos productos se determinarán en los planes de calidad que para cada uno existen.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS:

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10. INDICADORES:

NOMBRE	N2-P01-04E			
DESCRIPCIÓN	Número de SACS cerradas de elementos de salida no conforme por semestre			
FÓRMULA	Total SACs cerradas de elementos de salida no conformes por semestre			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	6	13	47	P

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

NOMBRE	N3-P01-04E			
DESCRIPCIÓN	Porcentaje de SACs cerradas de elementos de salida no conforme por semestre			
FÓRMULA	(Total SACs cerradas de elementos de salida no conforme por período/Total SACs de elementos de salidad no conforme por período)*100			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	39%	19%	100%	P

NOMBRE	N4-P01-04E			
DESCRIPCIÓN	Número de solicitudes de acciones para tratar riesgos y oportunidades AMEFs de salidas no conformes abiertos por semestre			
FÓRMULA	Total solicitudes de AMEFs de elementos de salida no conformes abiertos por semestre			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	6	13	47	P

NOMBRE	N5-P01-04E			
DESCRIPCIÓN	Número de solicitudes para tratar riesgos y oportunidades AMEFs de salidas no conformes cerradas por semestre			
FÓRMULA	Total solicitudes de AMEFs de elementos de salida no conformes abiertos por semestre			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	6	13	47	P

NOMBRE	N6-P01-04E			
DESCRIPCIÓN	Porcentaje de solicitudes para tratar riesgos y oportunidades AMEFs de salidas no conformes cerradas por semestre			
FÓRMULA	Total solicitudes de acciones para tratar riesgos y oportunidades AMEFs de elementos de salida no conformes cerrados por semestre/Total de solicitudes para tratar riesgos y oportunidades AMEFs de elementos de salida no conformes por período)			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	39%	19%	100%	P

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR/ CLIENTE
40	Manual de calidad	14		**S**	**S**	I	P01-04A
76	Norma ISO 9001:2015	0		S	S	I	P01-04A
84	Plan de calidad del servicio educativo de pregrado	1		S	S	I	P02-02A
85	Plan de calidad del servicio educativo de posgrado	1		S	S	I	P02-02D
86	Plan de calidad del producto eventos de capacitación	1		S	S	I	P03-01A
87	Plan de calidad de producto servicios de consultoría	1		S	S	I	P03-01B
87A	Plan de calidad de producto servicios gratuitos de acción social	1		S	S	I	P03-01F
87B	Plan de calidad de prácticas pre profesionales e inserción laboral	1		S	S	I	P03-01D

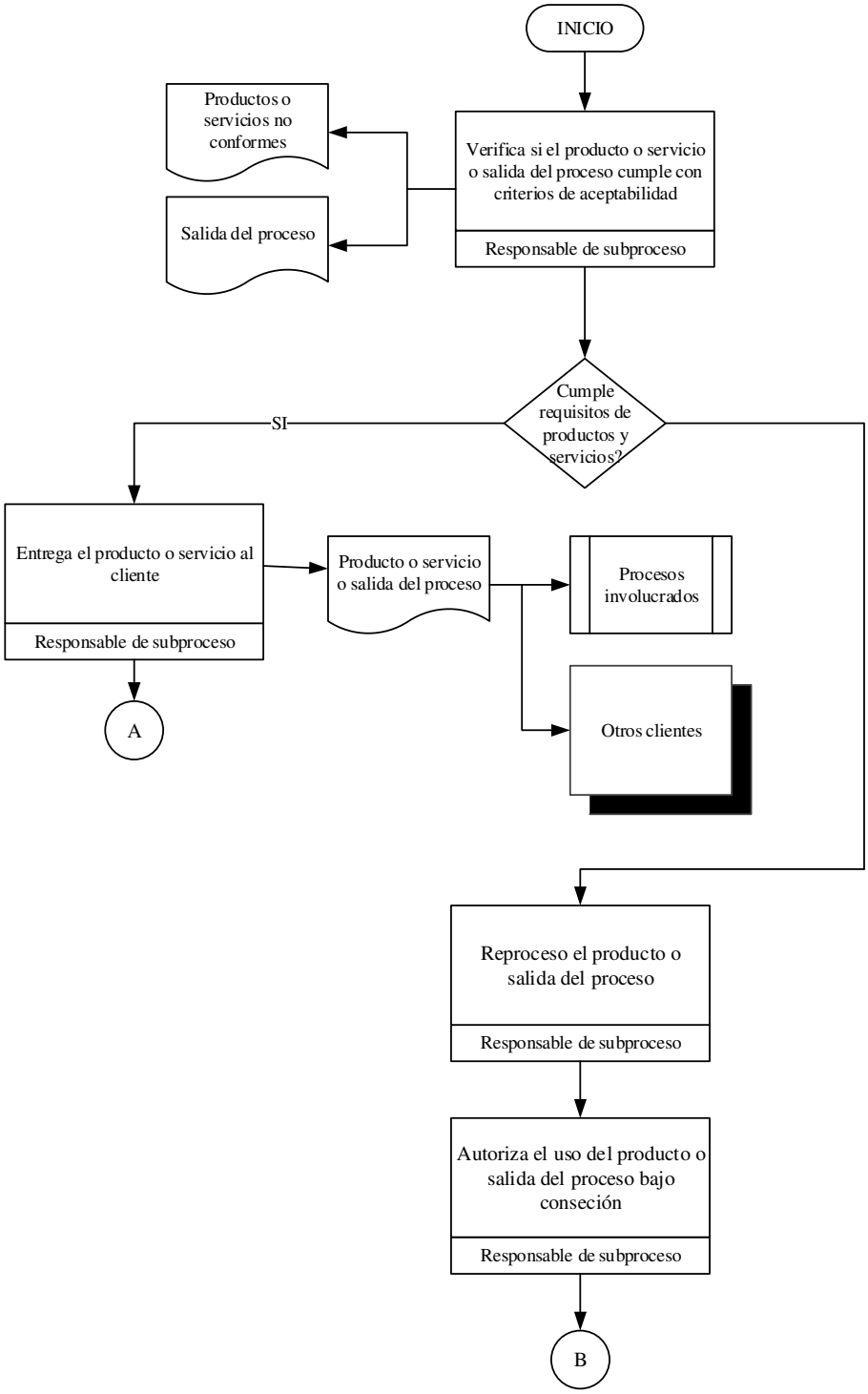
12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

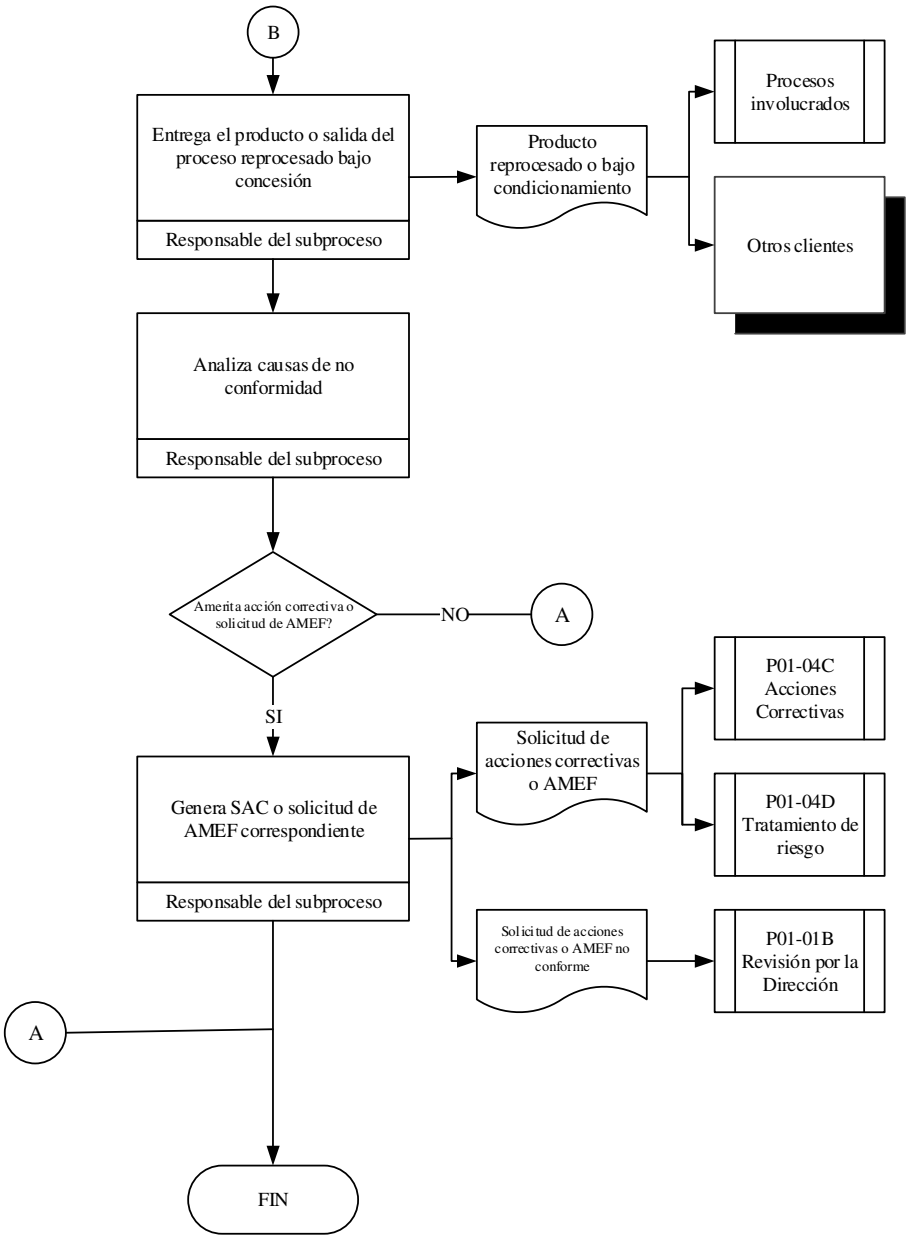
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR / CLIENTE
1A	Informe de Monitoreo de Satisfacción de Estudiantes pregrado	1		E	S	0.500		S	0.500		P01-02A
1B	Informe de Monitoreo de Satisfacción de Estudiantes posgrado	1		E	S	0.500		S	0.500		P01-02B
1C	Informe de Monitoreo de Satisfacción de vinculación con la colectividad	1		E	S	0.500		S	0.500		P01-02C
1D	Informe de Monitoreo de Satisfacción de otras partes interesadas	1		E	S	0.500		S	0.500		P01-02D
37	Solicitud de acciones correctivas	3		E	S	1.000		S	1.000		P01-04C
37 A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR / CLIENTE
77A	Informe de necesidades y expectativas de clientes Pregrado	1		E	N	0.000		S	1.000		P01-02A
77B	Informe de necesidades y expectativas de clientes Posgrado	1		E	N	0.000		S	1.000		P01-02B
77C	Informe de necesidades y expectativas de vinculación con la colectividad	1		E	N	0.000		S	1.000		P01-02C
77D	Informe de necesidades y expectativas de otras partes interesadas	1		E	N	0.000		S	1.000		P01-02D
78	Acta de revisión por la dirección	1		E	S	1.000		S	1.000		P01-01B
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	S	1.000		S	1.000		P01-04E
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P01-04E
89	Productos y servicios	1		E	N	0.000		S	1.000		P01-04E

13. DIAGRAMA DE FLUJO:





Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

1. PROPÓSITO:

Establecer las actividades y controles para diseño y/o rediseño de Planes de Estudio para carreras de Tercer Nivel del campo amplio de la Administración, con la correspondiente titulación otorgada por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Establecer las acciones y controles para obtener un programa analítico por asignatura, actualizado anualmente, y una programación por profesor y paralelo (sílabo) que sirva de base para la ejecución y control del servicio educativo de pregrado.

2. ALCANCE:

Este subproceso aplica a los Planes de Estudios de las carreras de Pregrado de tercer nivel de educación superior, del campo amplio de la Administración,

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.2.2	Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios
8.2.3	Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

El subproceso provee las evidencias relacionadas con los indicadores:

A.1.1	**Estado actual y prospectiva**
Evidencia 1	a. Denominación de la titulación.
	b. Modalidad.
	c. Duración de los estudios sin el trabajo de titulación.
	d. Duración de los estudios con el trabajo de titulación.
	e. Fecha de la primera aprobación de la carrera.
	f. Denominación del ente aprobador.
	g. Fecha de la última aprobación.
	h. Nombre del ente que aprobó.
Evidencia 2	**1.2 Análisis de pertinencia de la carrera de acuerdo al estándar definido.**
Evidencia 3	**1.3 Análisis de la evolución prospectiva de la carrera:**
	a. Campos que desarrolla.
	b. Campos que prevé implementar a futuro.
A.2.1	**Perfil profesional**
Evidencia 7	1. Perfil profesional.
Evidencia 8	2. Plan de estudios.
Evidencia 9	3. Documentos que evidencien la construcción/ diseño / actualización, del perfil profesional.
Evidencia 10	4. Documentos que evidencien la participación de las partes involucradas en el desarrollo del perfil profesional.
B.1.1	**Perfil de egreso**
Evidencia 11	1. Perfil de egreso.
Evidencia 12	2. Plan de estudios.

Evidencia 13	3. Documento de análisis del campo ocupacional de la carrera.
B.1.2	**Estructura curricular**
Evidencia 14	**1. Fundamentación de la carrera:**
	a. Antecedentes.
	b. Justificación.
	c. Políticas.
	d. Visión.
	e. Misión.
	f. Fines y objetivos.
	g. Modelo pedagógico.
Evidencia 15	**2. Perfiles:**
	a. De egreso.
	b. Ingreso.
B.2.1	**Plan de estudios**
Evidencia 16	**1. Planificación curricular:**
	a. Ejes deformación
	b. Objetivos de formación
	c. Asignaturas por área básica, humanística y de especialización: obligatorias, optativas, electivas.
Evidencia 17	**2. Malla curricular:**
	a. Organización de las asignaturas.
	b. Distribución de las asignaturas por período de estudio identificando prerrequisitos y correquisitos.
	c. Número de créditos.
Evidencia 18	**3. Lincamientos metodológicos:**
	a. Técnicas y herramientas de apoyo para el desarrollo del proceso de enseñanza de aprendizaje en la carrera.
B.3.1	**Programas de las asignaturas**
Evidencia 21	**1. Programa analítico: Documento que describe el programa analítico por cada asignatura, aprobado por la instancia correspondiente, contiene:**
	a. Caracterización de la asignatura.
	b. Objetivos.
	c. Contenidos
	d. Metodología
	e. Procedimientos de evaluación
	f. Bibliografía.
Evidencia 22	**2. Sílabo contiene:**
	a. Datos generales y específicos de la asignatura.
	b. Estructura de la asignatura (unidades temáticas, detalle de los conocimientos que requieren ser aprendidos y las habilidades, actitudes y valores a desarrollarse).

	c. Desarrollo de la asignatura en relación al modelo pedagógico: método de enseñanza aprendizaje por aplicar, recursos didácticos por utilizar y resultados de aprendizaje por alcanzar.
	d. Escenarios de aprendizaje (real, virtual y áulico).
	e. Criterios normativos para la evaluación de la asignatura (diagnóstica sistemática y sumativa).
	f. Bibliografía básica y complementaria.
	g. Perfil del profesor que imparte la asignatura.
C.1.1	**Afinidad formación posgrado**
Evidencia 25	4. Malla curricular vigente en el período de evaluación.
D.2.1	**Biblioteca básica**
Evidencia 75	1. Malla curricular vigente.
Evidencia 76	2. Sílabos por asignatura de la planificación académica vigente.

5. RESPONSABLE:

Coordinador Académico

6. RECURSOS:

1 Responsable del subproceso
1 Estudiante en entrenamiento
1 Suministros de oficina
Archivadores

7. DEFINICIONES:

Documento de Programación Lista sujeta a cambios que contiene nombres de profesores, materias a su cargo, carga horaria de los profesores número de créditos por materia.

Comisión Curricular Organismo representado por el Decano o su delegado, Subdecano, Responsable del proceso y Coordinadores de carreras

Sílabo Planificación elaborada por cada profesor de acuerdo a la carrera, asignatura, y paralelo asignado en la programación académica de pregrado

Programa Analítico Descripción de la asignatura que incluye el objetivo general, resultados de aprendizaje y contenidos de la asignatura

Propuesta Curricular Documento que incluye diagnóstico del currículo, diseño curricular, organización de las carreras y programas analíticos.

8. POLÍTICAS:

El diseño macro curricular de pregrado se llevará a cabo conforme los criterios establecidos en el plan de calidad del servicio educativo de pregrado

9. HISTORIAL DE CAMBIO:

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10.INDICADORES:

Nombre	N05-P02-01A			
Descripción	Porcentaje por tipo de cambio – C			
Fórmula	(Total de cambios por tipo de cambio C/Total de cambios)*100			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	79%	89%	100%	N

Nombre	N04-P02-01A			
Descripción	Porcentaje por tipo de cambio – B			
Fórmula	(Total de cambios por tipo de cambio B/Total de cambios)*100			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	20%	29%	100%	N

Nombre	N03-P02-01A			
Descripción	Porcentaje de programas analíticos en donde hubieron cambios			
Fórmula	(Total de programas analíticos donde hubo cambio / Total de asignaturas según plan de estudios)*100			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	79%	89%	100%	N

Nombre	N02-P02-01A			
Descripción	Porcentaje de recepción de reporte de silabas a tiempo			
Fórmula	(Total de reportes de syllabus / Total de áreas)*100			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	79%	89%	100%	P

Nombre	N01-P02-01A
Descripción	Porcentaje de recepción de programas analíticos por área
Fórmula	(Total de programas analíticas recibidos por área/Total asignaturas del área según plan de estudios)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	79%	89%	100%	P

11. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
4	Constitución de la República del Ecuador	0		S	S	E	P01-04A	N
6	Estatuto del PUCE	0		S	S	E	P01-04A	N
6A	Modelo pedagógico de la PUCE	0		S	S	E	P01-04A	N
12	Ley Orgánica de Educación Superior	1		S	S	E	P01-04A	N
12A	Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Superior	1		S	S	E	P01-04A	N
12B	Reglamento armonizado de la nomenclatura de títulos profesionales y grados académicos que confieren los institutos de educación superior codificado	1		S	S	E	P01-04A	N
12C	Reglamento de presentación y aprobación de proyectos de carreras grados y posgrados de las universidades y escuelas politécnicas	1		S	S	E	P01-04A	N
12D	Instructivo al reglamento de presentación y aprobación de proyectos de carreras pregrado y posgrado de las universidades y escuelas politécnicas	1		S	S	E	P01-04A	N
12E	Reglamento de carrera y escalafón del profesor e investigador del sistema de educación superior	1		S	S	E	P01-04A	N
12F	Normas para la revisión académica de proyectos de carreas y programas (codificador)	1		S	S	E	P01-04A	N
20	Plan Estratégico de la FCAC	1		S	S	E	P01-01A	N
21	Plan Estratégico de la PUCE	1		S	S	E	P01-04A	N
29	Reglamento interno de la PUCE	0		S	S	E	P01-04A	N
40	Manual de calidad	14		S	S	E	P01-04A	N

41	Modelo Genérico de evaluación del entorno d aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	1		S	S	E	P01-04A	N
67	Reglamento de régimen académico codificado	1		S	S	E	P01-04A	N
76	Norma ISO 9001:2015	0		S	S	E	P01-04A	N

12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

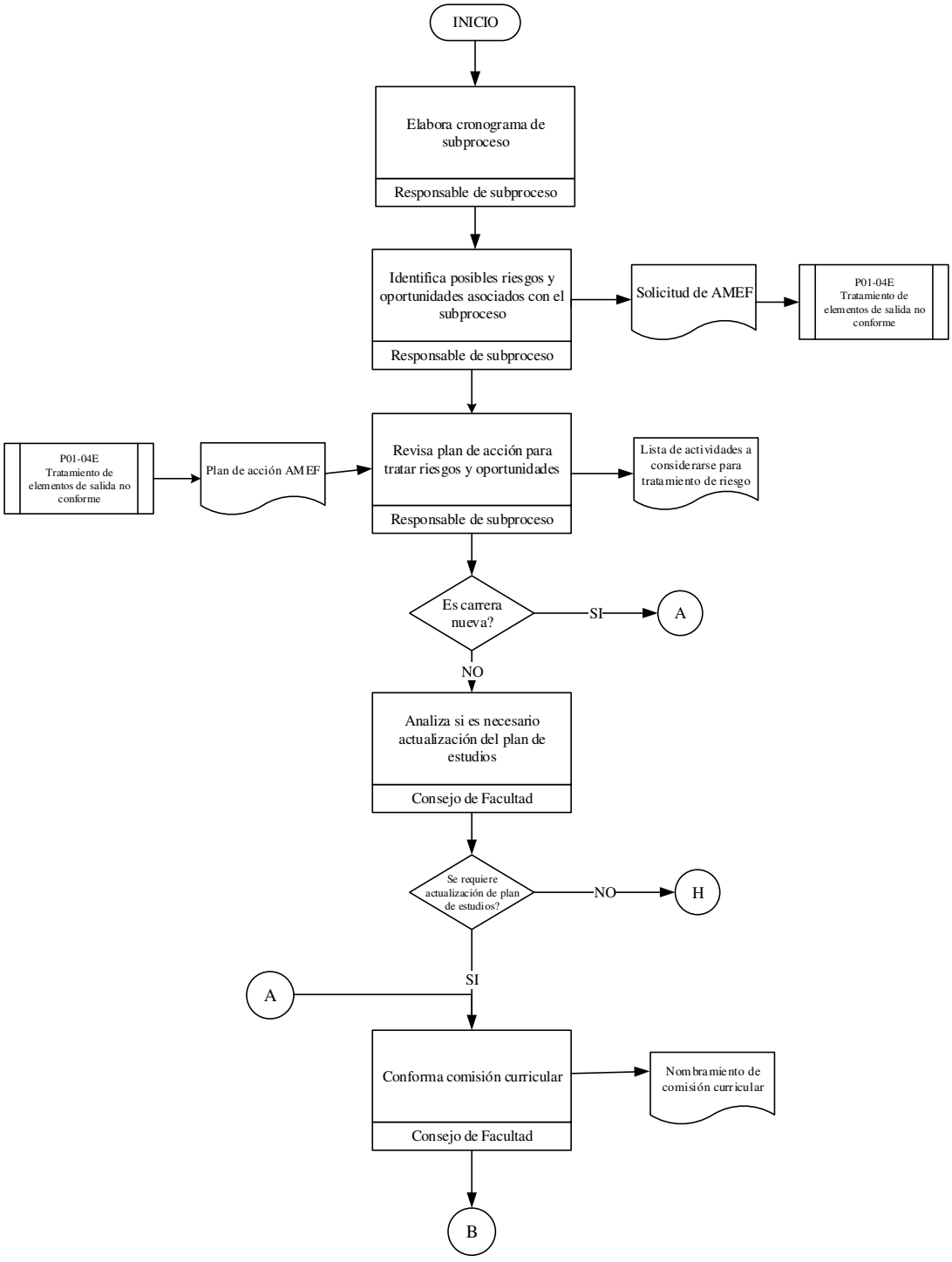
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

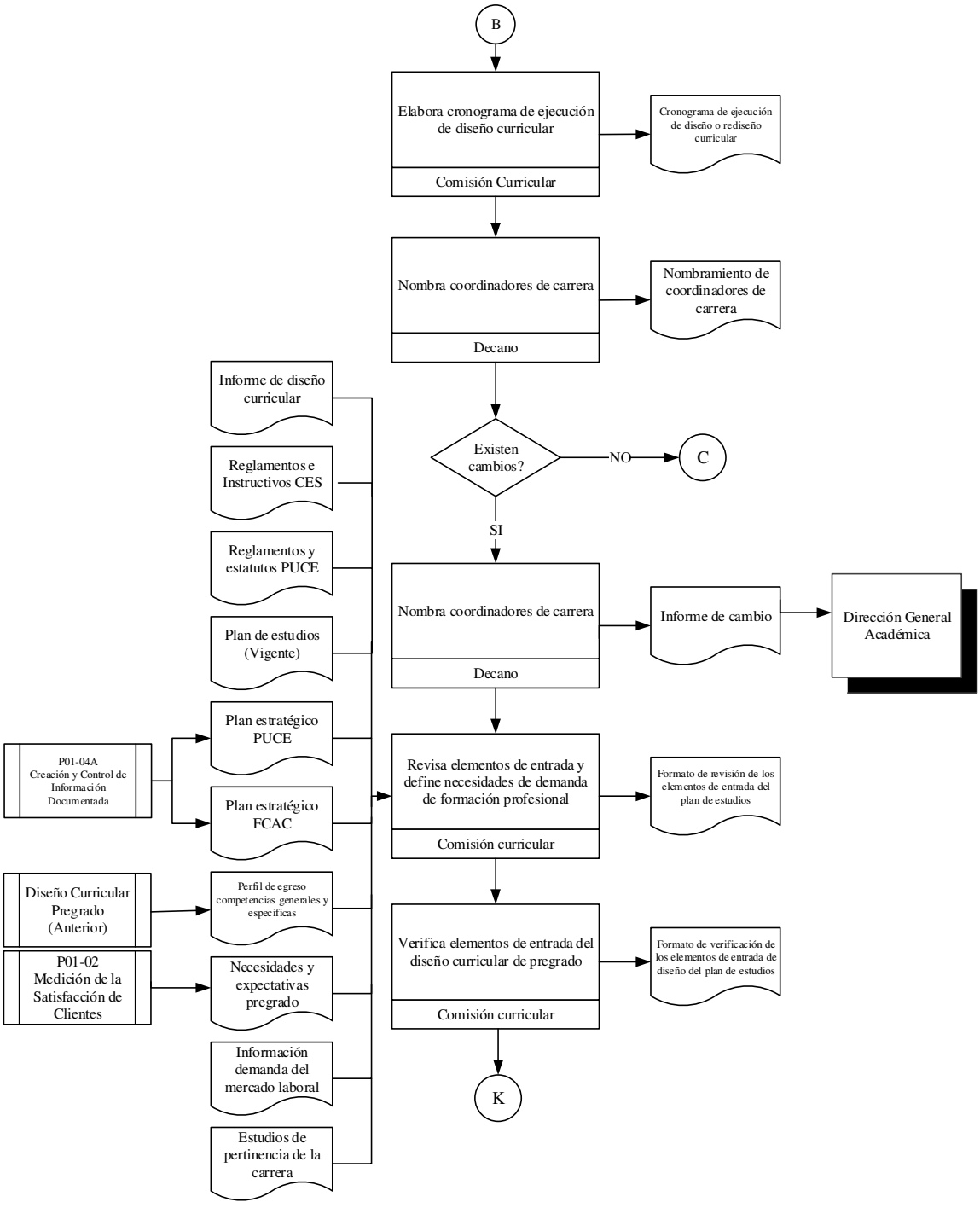
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACI
33	Programación académica	1		E	S	1.000	Archivar	S	1.000	Respaldar	P02-01A	N
37A	Solicitud de acciones preventivas y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	N
37	Solicitud de acciones correctivas SAC	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	N
49	Programa analítico	3		E	S	1.000	Destruir	S	1.000	Respaldar	P02-01A	N
50	Programa Microcurricualares	3		S	S	0.500	Destruir	S	0.500	Destruir	P02-01A	N
56	Registro de revisión y cambio de programas analítico	1		S	S	1.000	Destruir	N	0.000		P02-01A	N
77A	Informe de necesidades y expectativas de clientes Pregrado	2		E	S	1.000	Archivar	S	1.000	Actualizar	P02-01A	N
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P02-01A	N
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P02-01A	N
92	Información sobre demanda del mercado laboral	1		E	N	0.000		N	0.000		P03-01C	N
95	Plan de estudios	3		S	N	0.000		S	9999.999	Respaldar	P02-01A	N
194	Formato de revisión de los elementos de entrada del plan de estudios	2		E		0.000			0.000		P02-01A	N

195	Formato de verificación de elementos de entrada del plan de estudios	0		E		0.000			0.000		P02-01A	N
196	Formato de revisión del plan de estudios de pregrado	1		E		0.000			0.000		P02-01A	N
197	Formato de validación del plan de estudios pregrado	1		E		0.000			0.000		P02-01A	N
198	Formato de revisión de elementos de entrada de programa analítico	1		E		0.000			0.000		P02-01A	N
199	Formato de verificación de elementos de entrada de programa analítico	0		E		0.000			0.000		P02-01A	N
200	Formato de revisión de la eficacia del programa analítico	1		E		0.000			0.000		P02-01A	N
201	Formato de validación del programa analítico	1		E		0.000			0.000		P02-01A	N
202	Formato de revisión de los elementos de entrada programas micro curriculares	0		E		0.000			0.000		P02-01A	N
203	Formato de verificación de elementos de entrada de programas micro curriculares	1		E		0.000			0.000		P02-01A	N
204	Formato de revisión y validación de los programas micro curriculares	1		E		0.000			0.000		P02-01A	N
205	Nombramiento de comisión curricular	0		E		0.000			0.000		P02-01A	N
206	Cronograma de diseño curricular	0		E		0.000			0.000		P02-01A	N
207	Nombramiento de coordinadores de carrera	0		E		0.000			0.000		P02-01A	N

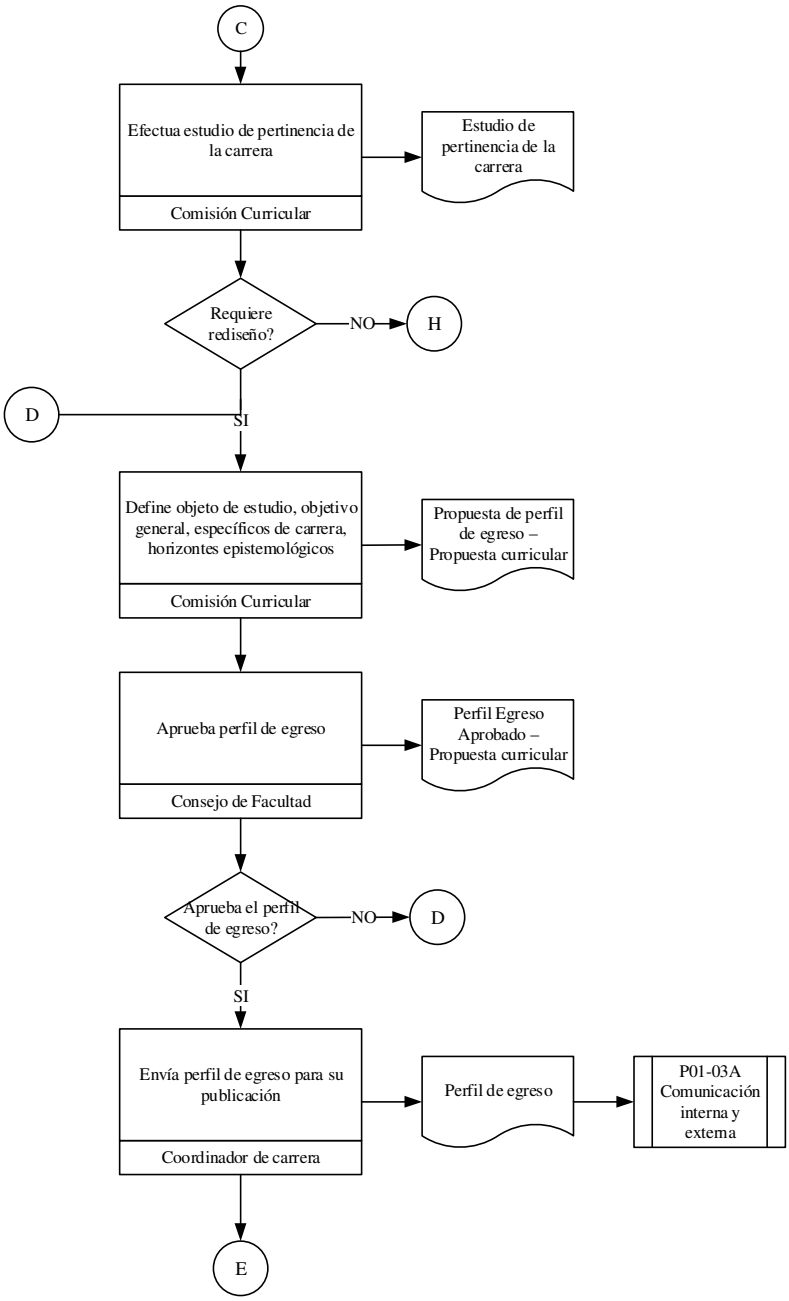
208	Perfil profesional - Competencias generales y específicas	0		E		0.000			0.000		P02-01A	N
210	Matriz de relación de cada carrera	0		E		0.000			0.000		P02-01A	N
211	Nombramiento de coordinado res de área	0		E		0.000			0.000		P02-01A	N
212	Perfil de Egreso	0		E		0.000			0.000		P02-01A	N
212A	Estudio de pertinencia de carreras	0		E	S	5.000		S	5.000		P02-01A	N
212B	Perfiles de docentes de la carrera	0		E	S	5.000		S	5.000		P07-01A	N
212C	CVs de docentes asignados a las asignaturas	0		E	S	1.000		S	1.000		P07-01A	N
212D	Estudio de infraestructura para la Carrera	0		E	S	5.000		S	5.000		P06-03B	N
212E	Soporte lógico para la carrera	0		E	S	5.000		S	5.000		Dirección informatica	N
212F	Información financiera Para la carrera	0		E	S	5.000		S	5.000		Dirección informatica	N

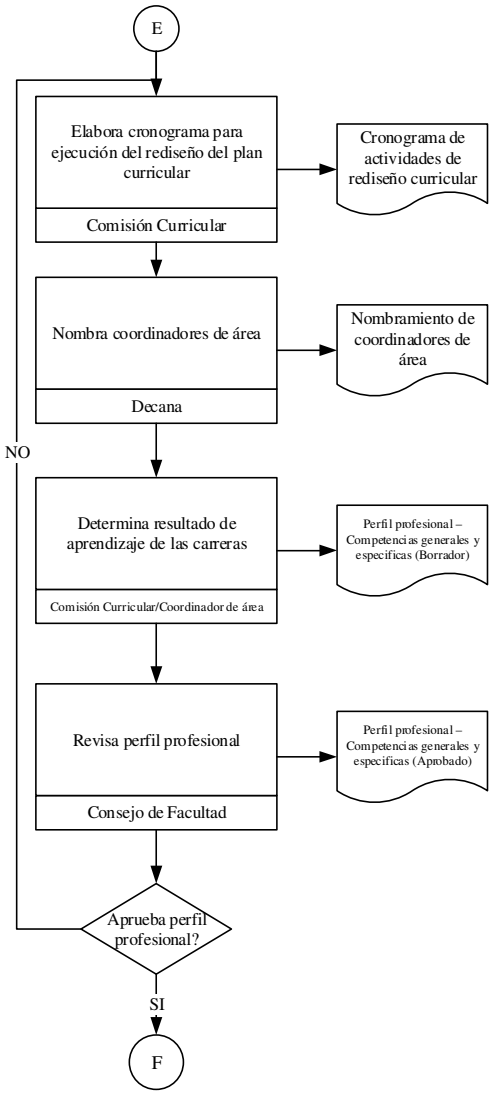
13.DIAGRAMA DE FLUJO

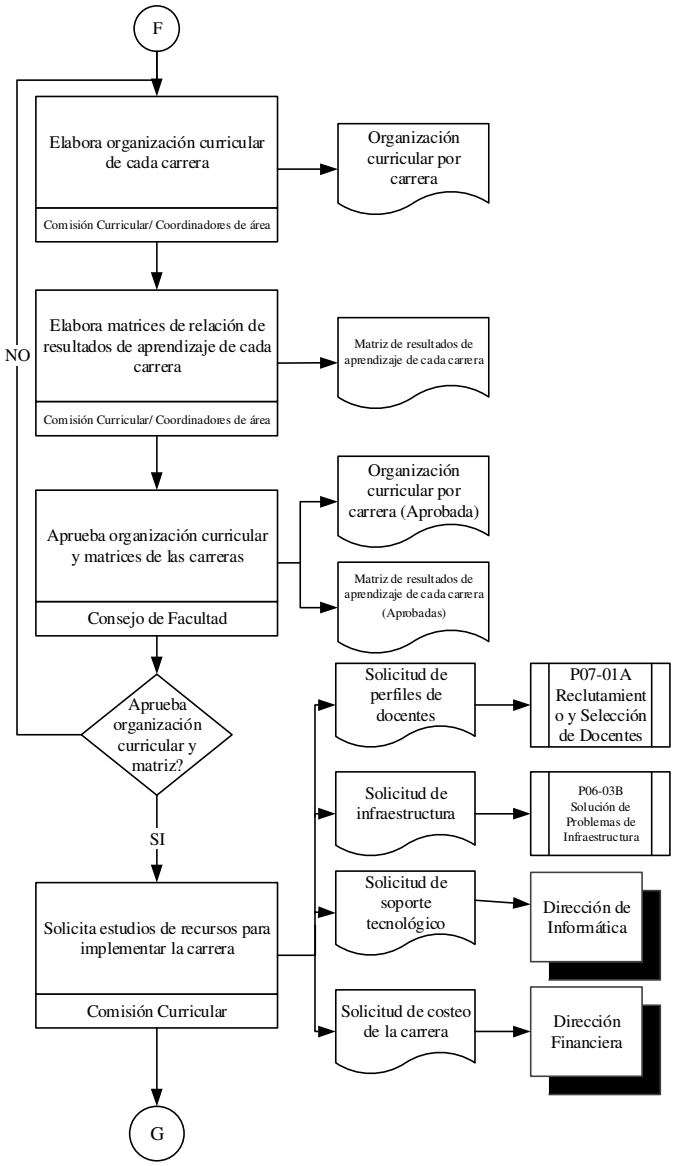


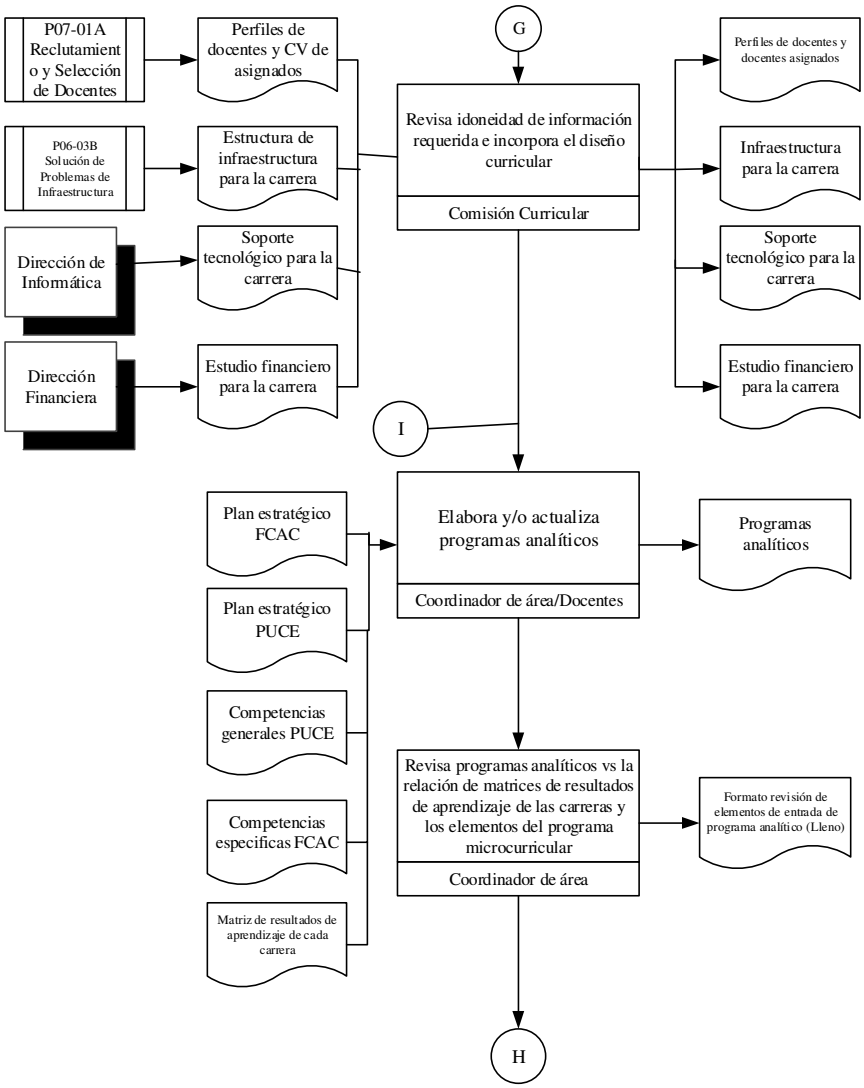


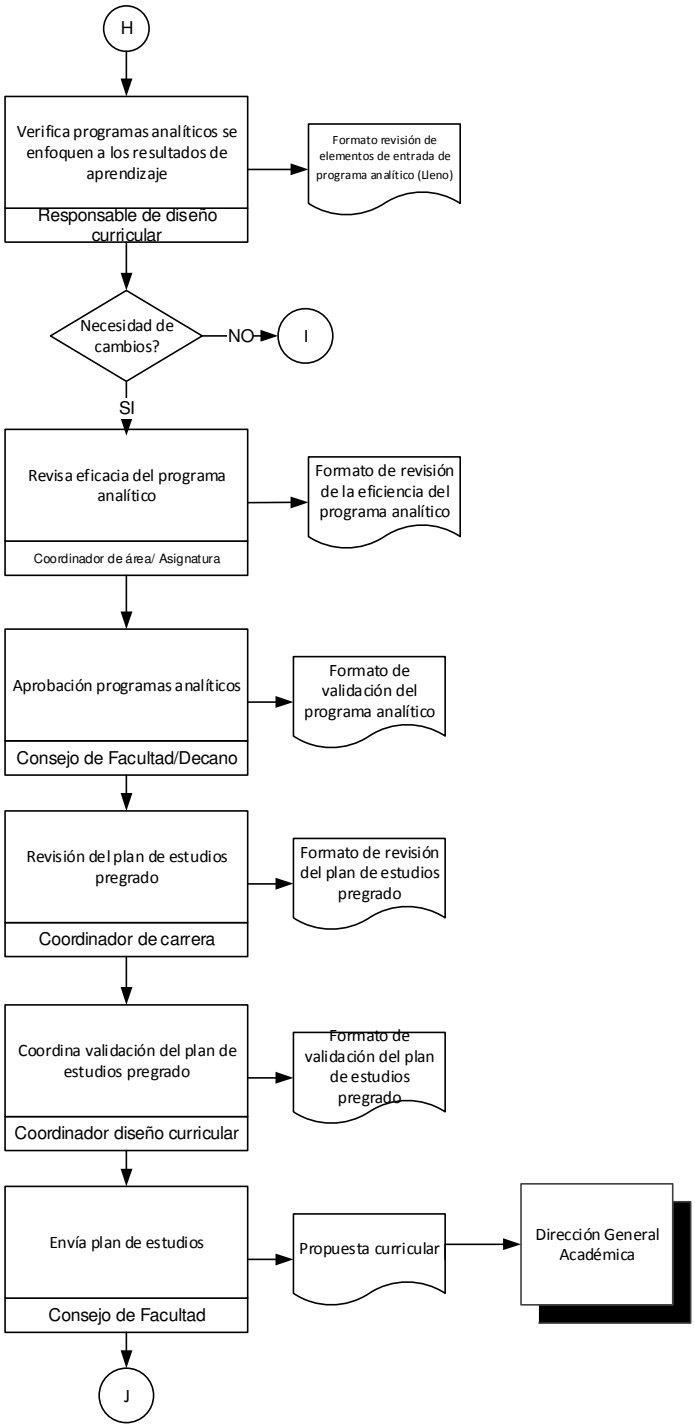
Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	


C
Efectua estudio de pertinencia de la carrera
Comisión Curricular
Estudio de pertinencia de la carrera
Requiere rediseño?
NO
H
D
SI
Define objeto de estudio, objetivo general, específicos de carrera, horizontes epistemológicos
Comisión Curricular
Propuesta de perfil de egreso – Propuesta curricular
Aprueba perfil de egreso
Consejo de Facultad
Perfil Egreso Aprobado – Propuesta curricular
Aprueba el perfil de egreso?
NO
D
SI
Envía perfil de egreso para su publicación
Coordinador de carrera
Perfil de egreso
P01-03A Comunicación interna y externa
E


E
Elabora cronograma para ejecución del rediseño del plan curricular
Comisión Curricular
Cronograma de actividades de rediseño curricular
Nombra coordinadores de área
Decana
Nombramiento de coordinadores de área
NO
Determina resultado de aprendizaje de las carreras
Comisión Curricular/Coordinador de área
Perfil profesional – Competencias generales y especificas (Borrador)
Revisa perfil profesional
Consejo de Facultad
Perfil profesional – Competencias generales y especificas (Aprobado)
Aprueba perfil profesional?
SI
F


F
Elabora organización curricular de cada carrera
Comisión Curricular/ Coordinadores de área
Organización curricular por carrera
Elabora matrices de relación de resultados de aprendizaje de cada carrera
Comisión Curricular/ Coordinadores de área
Matriz de resultados de aprendizaje de cada carrera
NO
Aprueba organización curricular y matrices de las carreras
Consejo de Facultad
Organización curricular por carrera (Aprobada)
Matriz de resultados de aprendizaje de cada carrera (Aprobadas)
Aprueba organización curricular y matriz?
SI
Solicita estudios de recursos para implementar la carrera
Comisión Curricular
Solicitud de perfiles de docentes
P07-01A Reclutamiento y Selección de Docentes
Solicitud de infraestructura
P06-03B Solución de Problemas de Infraestructura
Solicitud de soporte tecnológico
Dirección de Informática
Solicitud de costeo de la carrera
Dirección Financiera
G

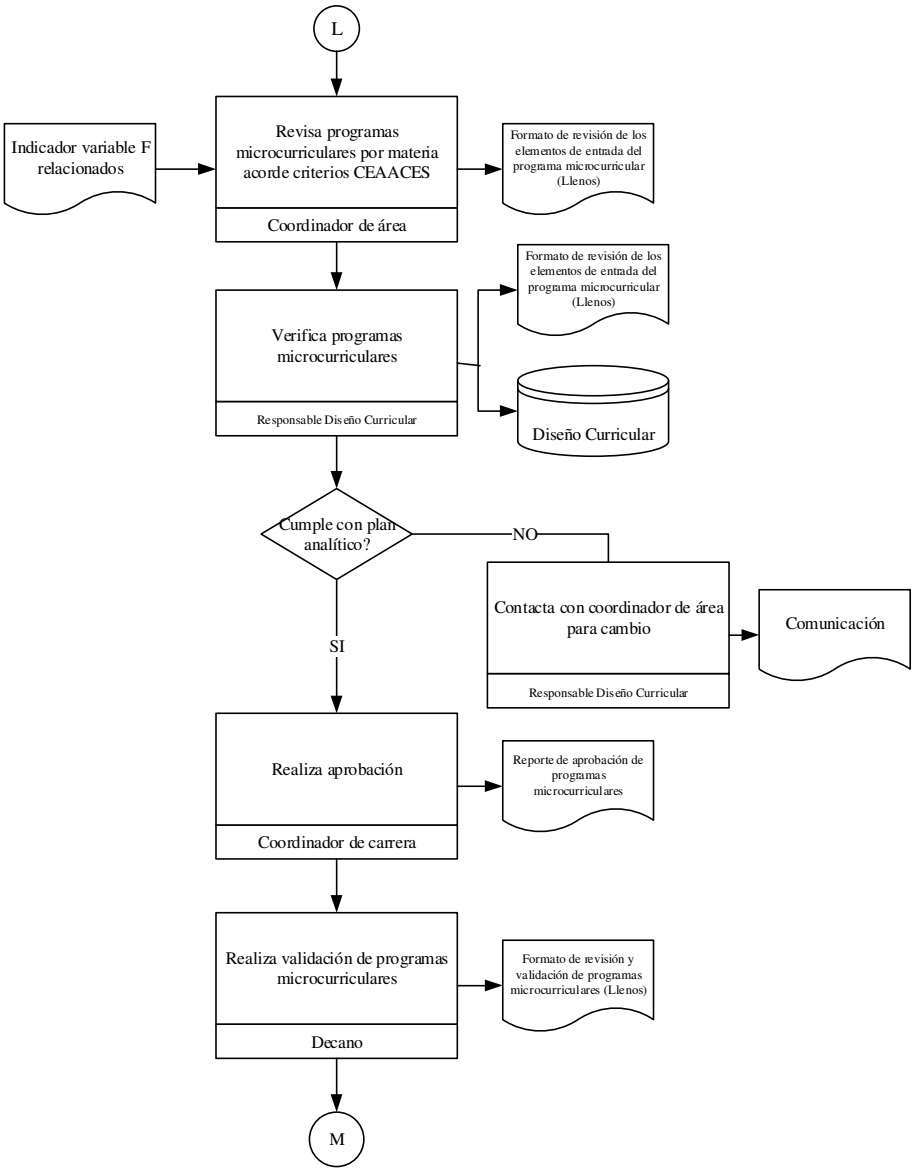

P07-01A Reclutamiento y Selección de Docentes
Perfiles de docentes y CV de asignados
P06-03B Solución de Problemas de Infraestructura
Estructura de infraestructura para la carrera
Dirección de Informática
Soporte tecnológico para la carrera
Dirección Financiera
Estudio financiero para la carrera
G
Revisa idoneidad de información requerida e incorpora el diseño curricular
Comisión Curricular
Perfiles de docentes y docentes asignados
Infraestructura para la carrera
Soporte tecnológico para la carrera
Estudio financiero para la carrera
I
Plan estratégico FCAC
Plan estratégico PUCE
Competencias generales PUCE
Competencias especificas FCAC
Matriz de resultados de aprendizaje de cada carrera
Elabora y/o actualiza programas analíticos
Coordinador de área/Docentes
Programas analíticos
Revisa programas analíticos vs la relación de matrices de resultados de aprendizaje de las carreras y los elementos del programa microcurricular
Coordinador de área
Formato revisión de elementos de entrada de programa analítico (Lleno)
H

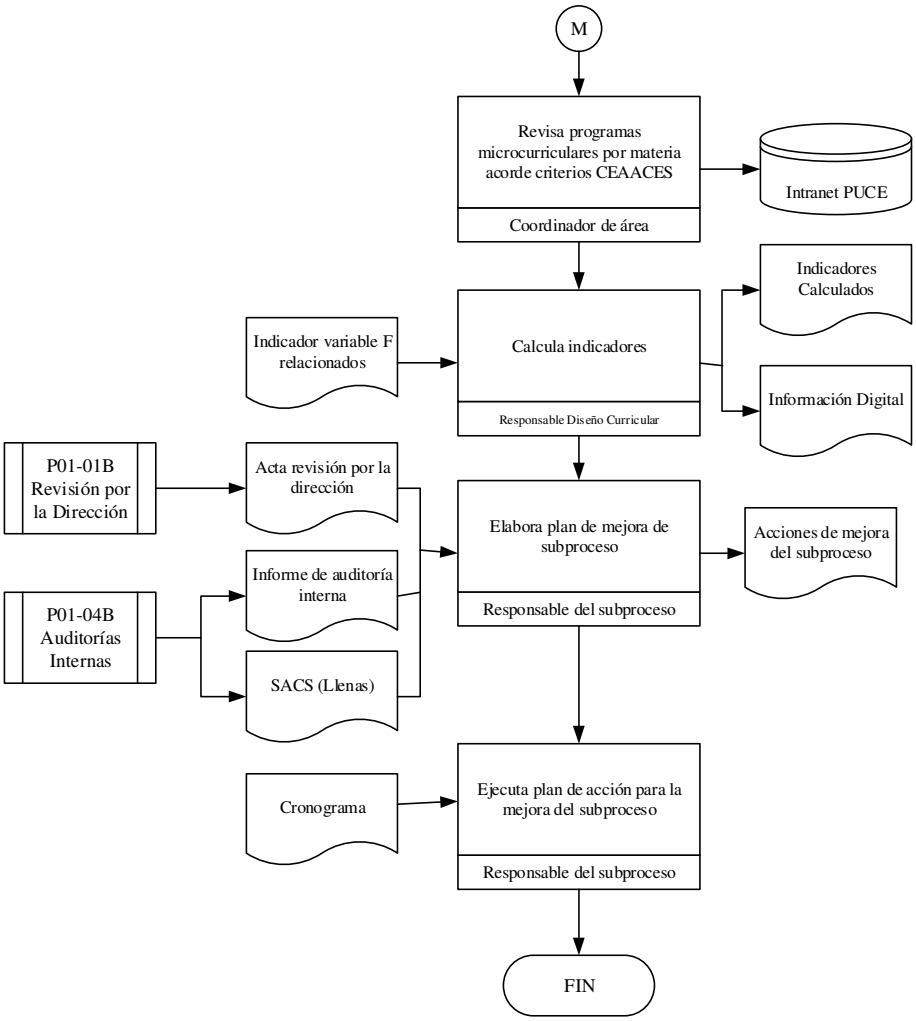


Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	


L
Indicador variable F relacionados
Revisa programas microcurriculares por materia acorde criterios CEAACES
Coordinador de área
Formato de revisión de los elementos de entrada del programa microcurricular (Llenos)
Verifica programas microcurriculares
Responsable Diseño Curricular
Formato de revisión de los elementos de entrada del programa microcurricular (Llenos)
Diseño Curricular
Cumple con plan analítico?
NO
SI
Contacta con coordinador de área para cambio
Responsable Diseño Curricular
Comunicación
Realiza aprobación
Coordinador de carrera
Reporte de aprobación de programas microcurriculares
Realiza validación de programas microcurriculares
Decano
Formato de revisión y validación de programas microcurriculares (Llenos)
M


M
Revisa programas microcurriculares por materia acorde criterios CEAACES
Coordinador de área
Intranet PUCE
Indicadores Calculados
Indicador variable F relacionados
Calcula indicadores
Responsable Diseño Curricular
Información Digital
P01-01B Revisión por la Dirección
Acta revisión por la dirección
Elabora plan de mejora de subproceso
Acciones de mejora del subproceso
Informe de auditoría interna
P01-04B Auditorías Internas
Responsable del subproceso
SACS (Llenas)
Cronograma
Ejecuta plan de acción para la mejora del subproceso
Responsable del subproceso
FIN

1. PROPÓSITO:

Establecer las actividades y controles para el diseño, seguimiento, implementación y evaluación de los programas de cuarto nivel ofertados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la PUCE

2. ALCANCE:

Este subproceso aplica únicamente a los programas de posgrados

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.2.2	Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios
8.2.3	Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y los servicios
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios

4. MODELO DE EVALUACIÓN DE PROGRAMAS DE POSGRADO (PROPUESTA)

No aplica

5. RESPONSABLE:

Coordinador académico de posgrados

6. RECURSOS:

1	Responsable del subproceso
1	Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

Proyecto o programa de maestría: Documento que contiene:

1. Información institucional
2. Datos de la institución
   - Datos del director o coordinador del programa
3. Datos generales el proyecto o programa
   - Nombre
   - Tipo de trámite
   - Tipo de programa
   - Título que otorga
   - Mención
   - Campos del conocimiento
   - Unidad académica a la que pertenece el proyecto
   - Modalidad de estudios
   - Carga horaria y organización de los aprendizajes
   - Número de paralelos por coherte
   - Número de estudiantes por paralelo
   - Proyección de la matricula por años de vigencia del programa
   - Resolución del máximo órgano
   - Lugar de ejecución del programa
   - Convenios
   - Costos
   - Información financiera

4. Descripción general del programa
   - Objetivos general y específico
   - Requisitos y perfil de ingreso
   - Perfil de egreso
   - Trabajo de titulación
   - Pertinencia
   - Planificación curricular
   - Modelo cognitivo del programa
   - Modelo de organización de la investigación
   - Presentación y descripción de la organización curricular
   - Modalidad del estudio y aprendizaje
   - Metodología y ambientes de aprendizaje

Programa analítico	Bosquejo general de cada asignatura del plan de estudios de acuerdo al formato F02-02
Programa Microcurricular (Silabo)	Planificación elaborada por cada profesor de acuerdo a la carrera, asignatura, y paralelo asignado en la programación académica de pregrado
Programación académica	Lista sujeta a cambios que contiene nombre de profesores, materia a su cargo y su carga horaria

8. POLÍTICAS:

El diseño curricular de posgrado se llevará a cabo conforme los criterios establecidos en el plan de calidad del servicio educativo de posgrado

9. HISTORIAL DE CAMBIOS:

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10. INDICADORES:

Nombre	N01-P02-01B			
Descripción	Porcentaje de competencias por desarrollar frente a las competencias planteadas en el perfil de egreso			
Fórmula	(Número de Competencias Alcanzadas por Promoción / N° Total de Competencias) * 100			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	70%	75%	80%	P

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F .Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

Nombre	N02-P02-01B			
Descripción	Porcentaje de competencias por desarrollar frente a las competencias planteadas en el perfil de egreso - Medio			
Fórmula	Porcentaje de competencias por desarrollar frente a las competencias planteadas en el perfil de egreso - Medio			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	50%	60%	70%	P

Nombre	N03-P02-01B			
Descripción	Porcentaje de competencias por desarrollar frente a las competencias planteadas en el perfil de egreso - Fortaleza			
Fórmula	Porcentaje de competencias por desarrollar frente a las competencias planteadas en el perfil de egreso - Fortaleza			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	60%	65%	70%	P

Nombre	N04-P02-01B			
Descripción	Porcentaje de recepción de silabo a tiempo			
Fórmula	(Total de reportes de silabo / Total de áreas)*100			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	90%	94%	100%	P

Nombre	N05-P02-01B			
Descripción	Porcentaje de programas analíticos en donde hubo cambios			
Fórmula	Total de materias en donde hubo cambios / Total de Materias			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	0.000	4%	10%	P

Nombre	N06-P02-01B			
Descripción	Porcentaje de cambios validados por área			
Fórmula	Total de cambios validados / Total de cambios sugeridos por área			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	0.000	4%	10%	P

11. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR/ CLIENTE
4	Constitución de la República del Ecuador	0		S	S	E	P01-04A
6	Estatuto del PUCE	0		S	S	E	P01-04A
6A	Modelo pedagógico de la PUCE	0		S	S	E	P01-04A
12	Ley Orgánica de Educación Superior	1		S	S	E	P01-04A
12A	Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Superior	1		S	S	E	P01-04A
12B	Reglamento armonizado de la nomenclatura de títulos profesionales y grados académicos que confieren los institutos de educación superior codificado	1		S	S	E	P01-04A
12C	Reglamento de presentación y aprobación de proyectos de carreras grados y posgrados de las universidades y escuelas politécnicas	1		S	S	E	P01-04A
12D	Instructivo al reglamento de presentación y aprobación de proyectos de carreras pregrado y posgrado de las universidades y escuelas politécnicas	1		S	S	E	P01-04A
12E	Reglamento de carrera y escalafón del profesor e investigador del sistema de educación superior	1		S	S	E	P01-04A
12G	Normativa reglamentaria para la apertura de soportes de los programas de posgrado de las universidades y escuelas politécnicas	1		S	S	E	P01-04A
12H	Reglamento para los procesos de autoevaluación de los institutos carreas y programas del sistema de educación superior	1		S	S	E	P01-04A
12I	Instructivo para la presentación del informe de autoevaluación institucional de carreras o programas para las universidades y escuelas politécnicas	1		S	S	E	P01-04A
20	Plan Estratégico de la FCAC	1		S	S	E	P01-01A
21	Plan Estratégico de la PUCE	1		S	S	E	P01-04A
26	Normas Para Las Coordinaciones De Los Programas De Posgrado	0		S	S	E	P01-04A
29	Reglamento interno de la PUCE	0		S	S	E	P01-04A
33	Disposiciones para la concesión de becas en programas de postgrado	0		S	S	E	P01-04A
40	Manual de calidad	14		S	S	E	P01-04A
67	Reglamento de régimen académico codificado	1		S	S	E	P01-04A
76	Norma ISO 9001:2015	0		S	S	E	P01-04A

12.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

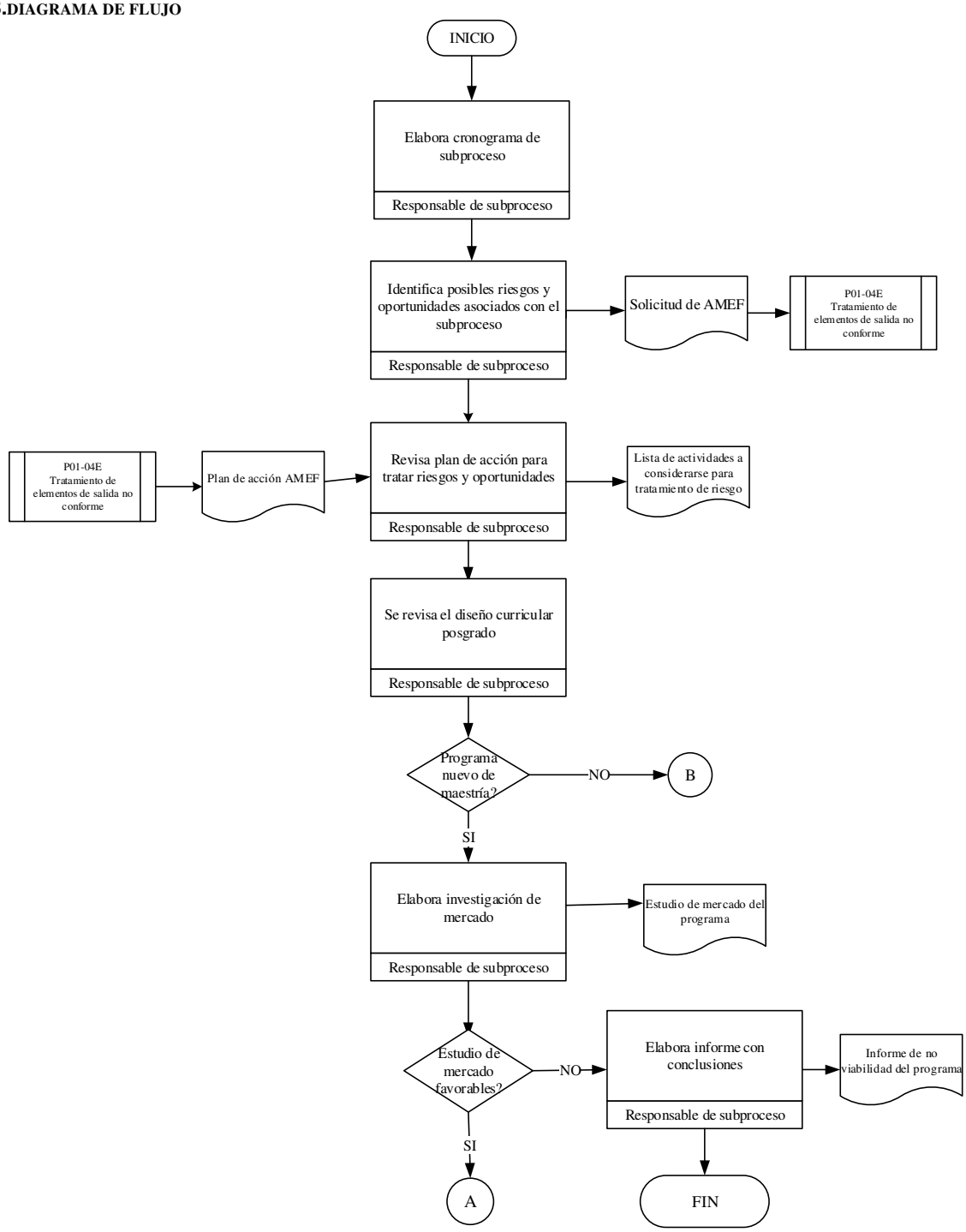
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención

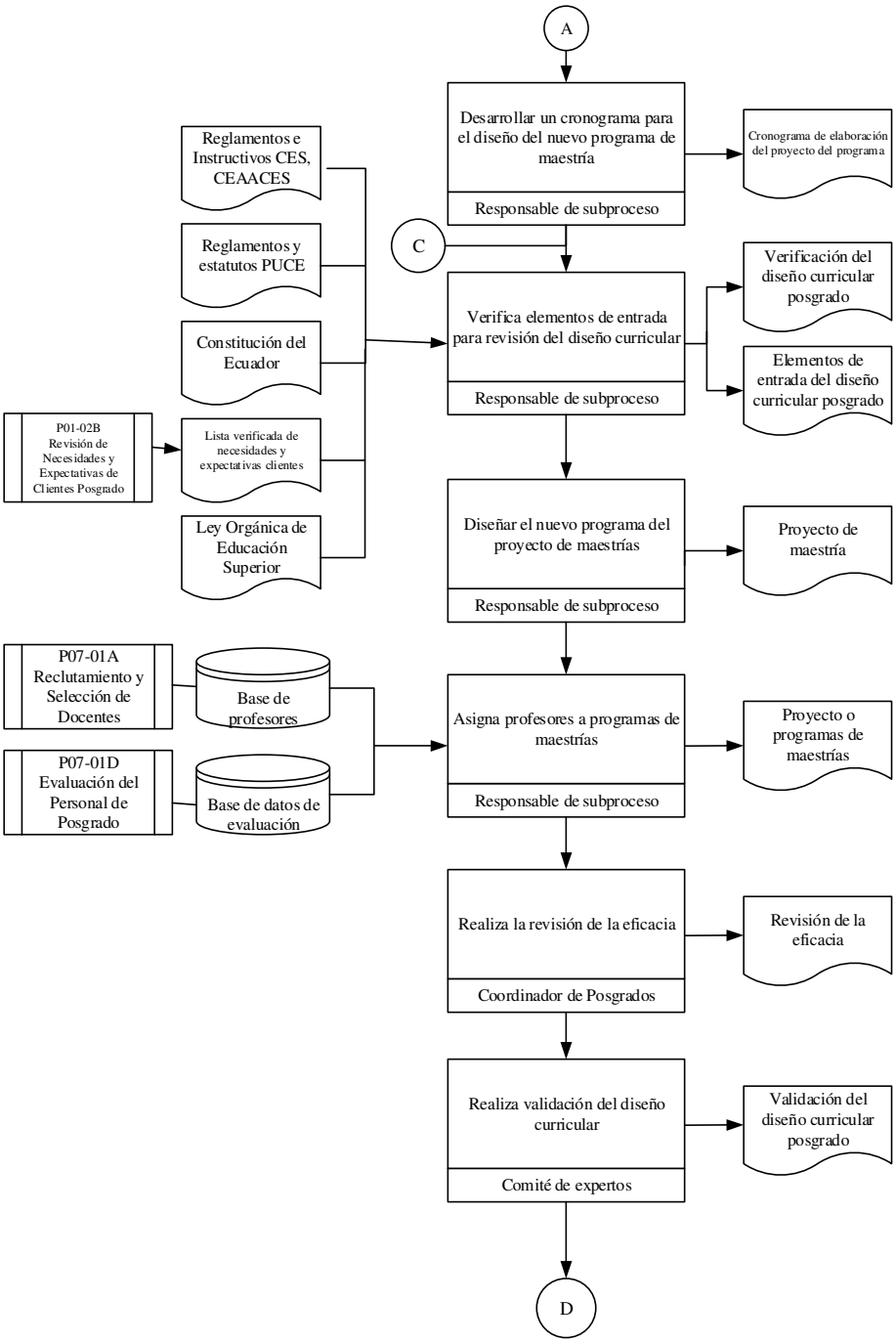
.

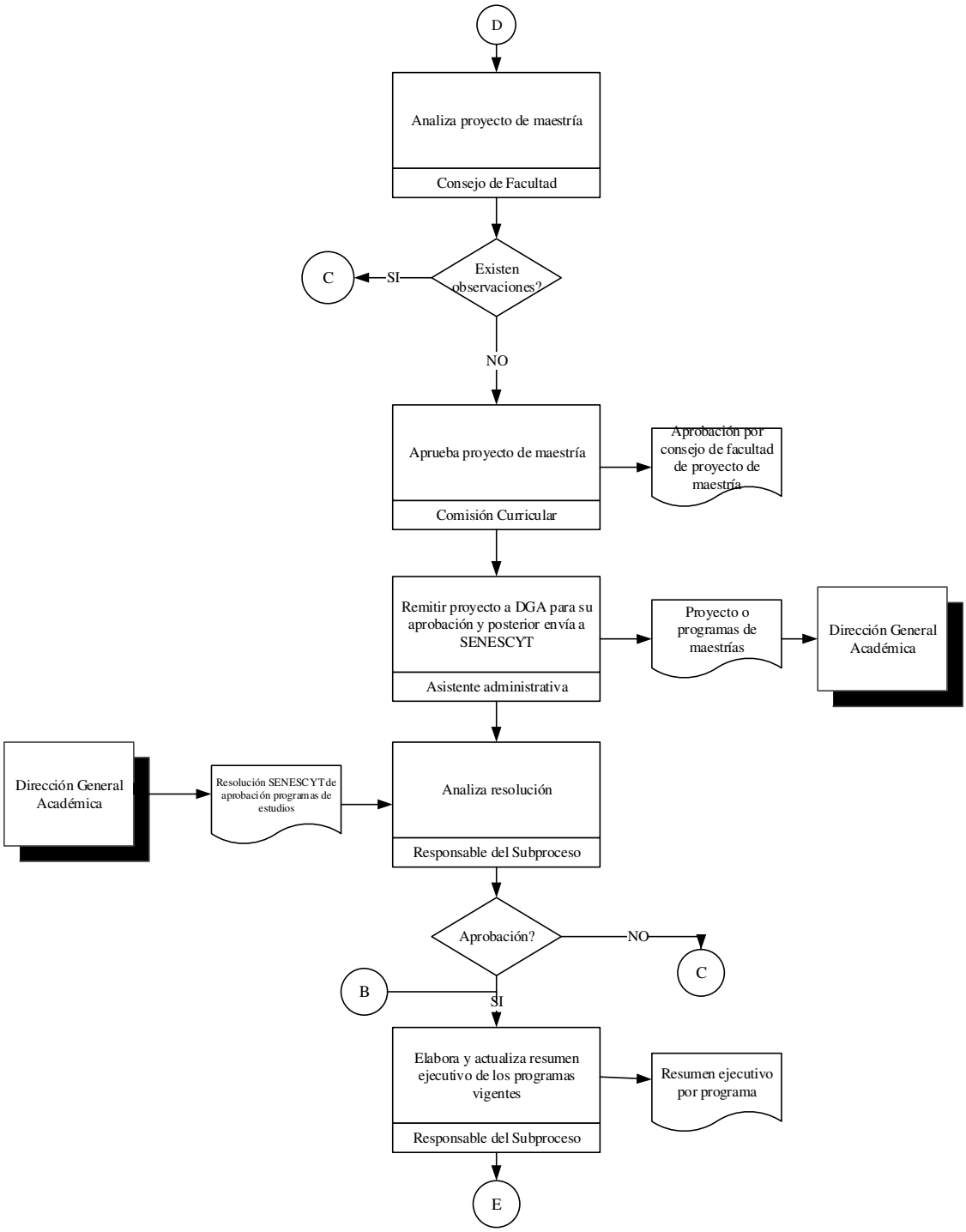
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE
37A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D
37	Solicitud de acciones correctivas SAC	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C
79	Informe de desempeño por p rocedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P01-01C
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P01-01C
193	Programación académica pos grado	1		E	N	0.000		S	0.000		P02-01C
213	Programa analítico posgrado	0		E		0.000			0.000		P02-01C
214	Programa Microcurricular posgrado	0		E		0.000			0.000		P02-01C
215	Estudio de mercado del programa	0		E		0.000			0.000		P02-01C
216	Informe de no viabilidad del programa	0		E		0.000			0.000		P02-01C
217	Cronograma de actividades para el diseño y desarrollo	0		E		0.000			0.000		P02-01C
218	Aprobación por consejo de facultad de proyecto	0		E		0.000			0.000		P02-01C
219	Resolución del SENESCYT de aprobación de programa	0		E		0.000			0.000		P02-01C
220	Solicitud de registro en SENESCYT	0		E		0.000			0.000		P02-01C
221	Encuesta de validación de perfil profesional	0		E		0.000			0.000		P02-01C
222	Resumen ejecutivo por programa	0		E		0.000			0.000		P02-01C
223	Elementos de entrada del diseño curricular de posgrado	0		E		0.000			0.000		P02-01C

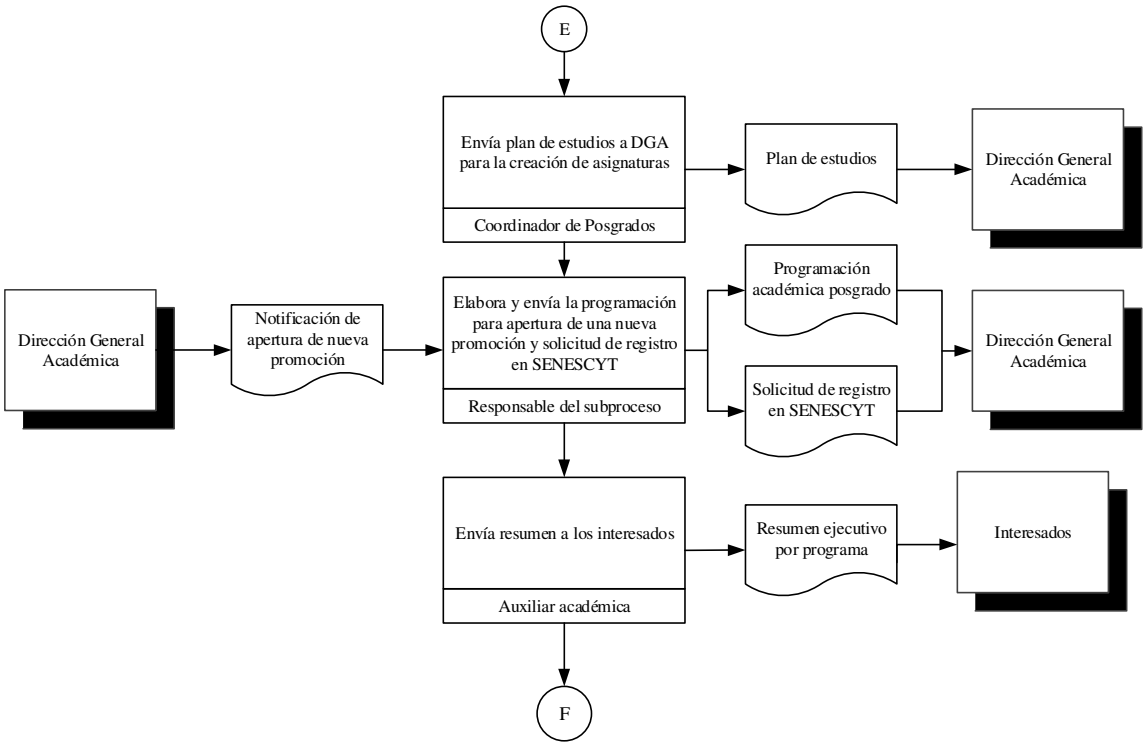
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE
224	Verificación del diseño curricular de posgrado	0		E		0.000			0.000		P02-01C
225	Validación de diseño curri cular de posgrado	0		E		0.000			0.000		P02-01C
226	Revisión de la eficacia del diseño del programa anal	0		E		0.000			0.000		P02-01C

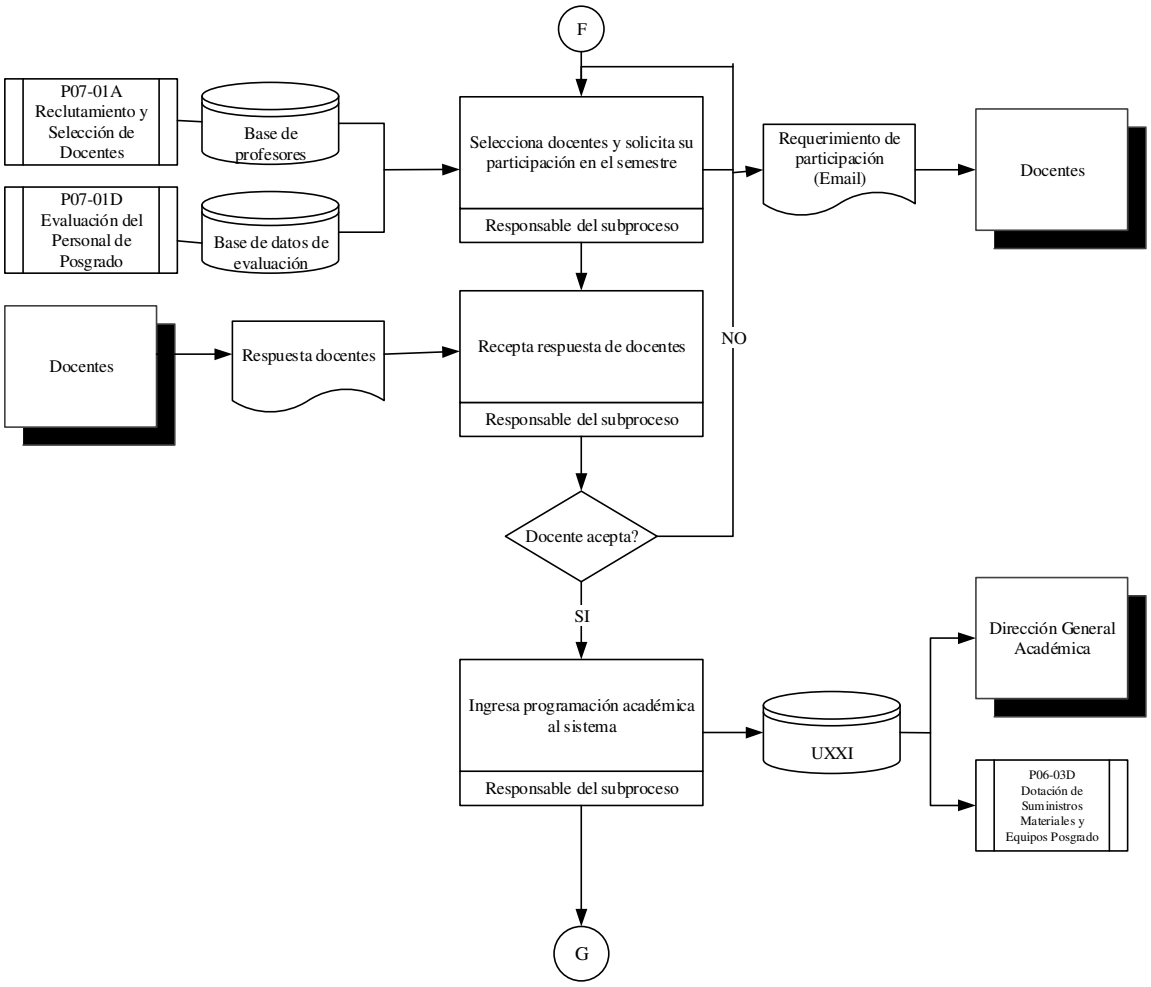
13.DIAGRAMA DE FLUJO

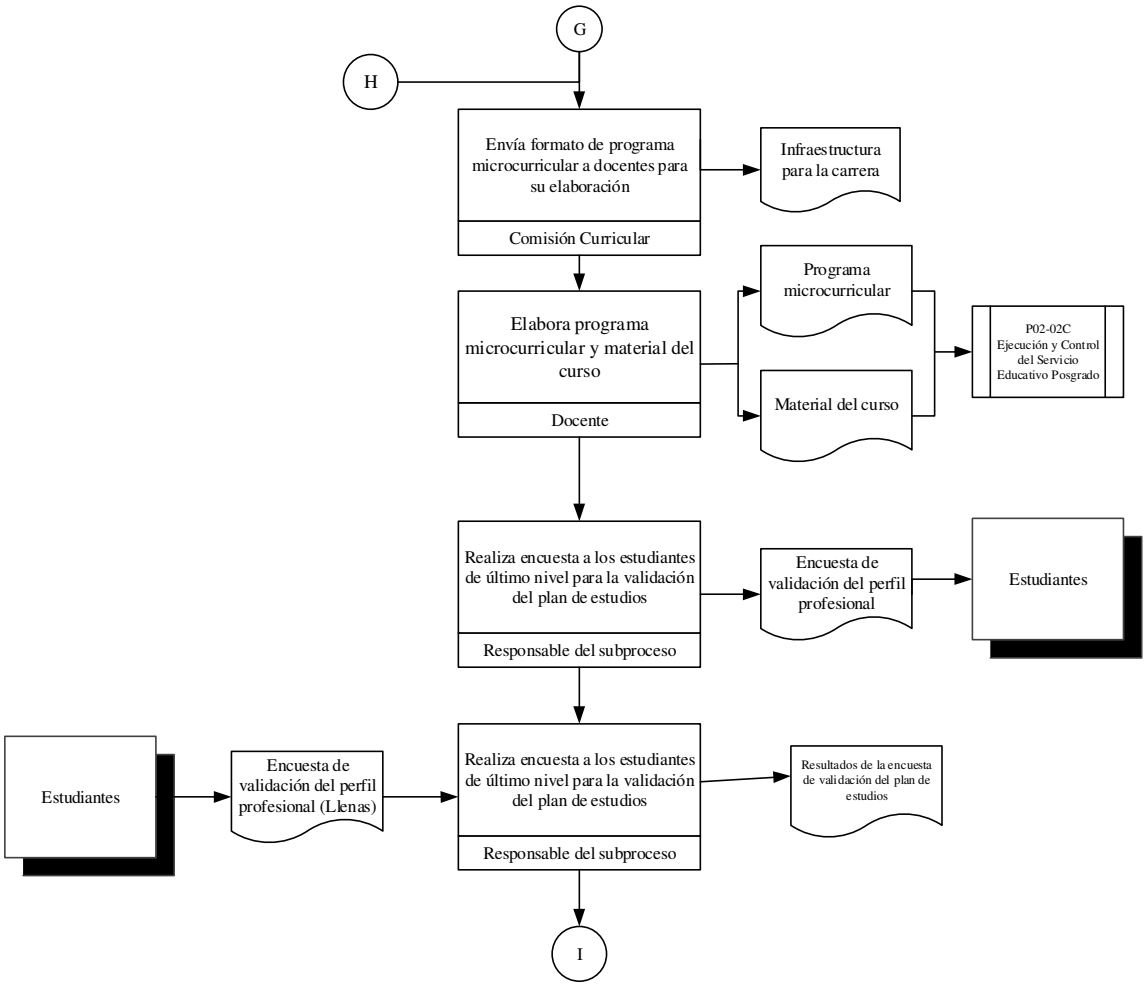


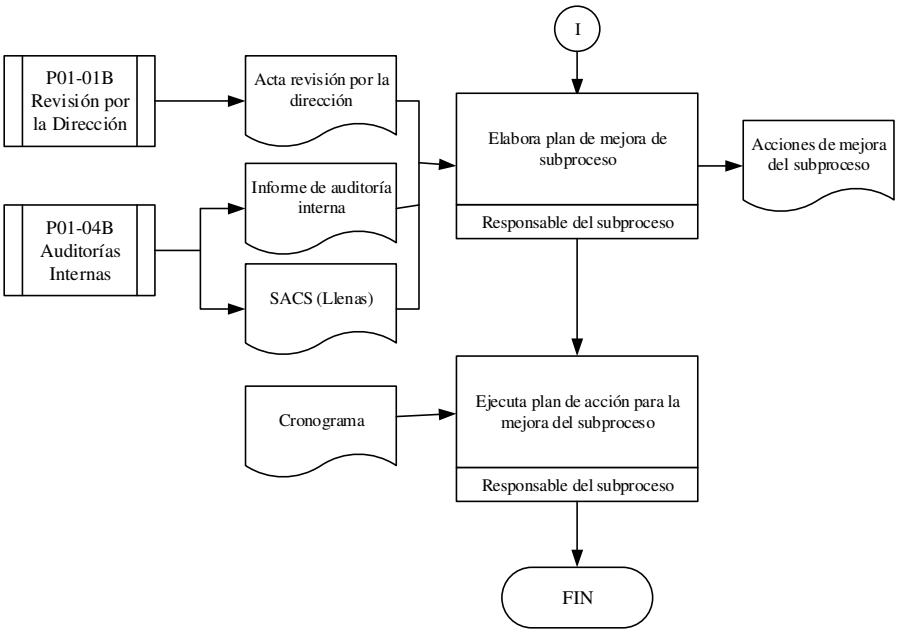

A
Desarrollar un cronograma para el diseño del nuevo programa de maestría
Responsable de subproceso
Cronograma de elaboración del proyecto del programa
Reglamentos e Instructivos CES, CEAACES
Reglamentos y estatutos PUCE
Constitución del Ecuador
C
Verifica elementos de entrada para revisión del diseño curricular
Responsable de subproceso
Verificación del diseño curricular posgrado
Elementos de entrada del diseño curricular posgrado
P01-02B Revisión de Necesidades y Expectativas de Clientes Posgrado
Lista verificada de necesidades y expectativas clientes
Ley Orgánica de Educación Superior
Diseñar el nuevo programa del proyecto de maestrías
Responsable de subproceso
Proyecto de maestría
P07-01A Reclutamiento y Selección de Docentes
Base de profesores
P07-01D Evaluación del Personal de Posgrado
Base de datos de evaluación
Asigna profesores a programas de maestrías
Responsable de subproceso
Proyecto o programas de maestrías
Realiza la revisión de la eficacia
Coordinador de Posgrados
Revisión de la eficacia
Realiza validación del diseño curricular
Comité de expertos
Validación del diseño curricular posgrado
D


D
Analiza proyecto de maestría
Consejo de Facultad
Existen observaciones?
SI
C
NO
Aprueba proyecto de maestría
Comisión Curricular
Aprobación por consejo de facultad de proyecto de maestría
Remitir proyecto a DGA para su aprobación y posterior envía a SENESCYT
Asistente administrativa
Proyecto o programas de maestrías
Dirección General Académica
Dirección General Académica
Resolución SENESCYT de aprobación programas de estudios
Analiza resolución
Responsable del Subproceso
Aprobación?
NO
C
B
SI
Elabora y actualiza resumen ejecutivo de los programas vigentes
Responsable del Subproceso
Resumen ejecutivo por programa
E


E
Envía plan de estudios a DGA para la creación de asignaturas
Coordinador de Posgrados
Plan de estudios
Dirección General Académica
Dirección General Académica
Notificación de apertura de nueva promoción
Elabora y envía la programación para apertura de una nueva promoción y solicitud de registro en SENESCYT
Responsable del subproceso
Programación académica posgrado
Solicitud de registro en SENESCYT
Dirección General Académica
Envía resumen a los interesados
Auxiliar académica
Resumen ejecutivo por programa
Interesados
F


F
P07-01A Reclutamiento y Selección de Docentes
Base de profesores
P07-01D Evaluación del Personal de Posgrado
Base de datos de evaluación
Selecciona docentes y solicita su participación en el semestre
Responsable del subproceso
Requerimiento de participación (Email)
Docentes
Docentes
Respuesta docentes
Recepta respuesta de docentes
Responsable del subproceso
NO
Docente acepta?
SI
Ingresa programación académica al sistema
Responsable del subproceso
UXXI
Dirección General Académica
P06-03D Dotación de Suministros Materiales y Equipos Posgrado
G


G
H
Envía formato de programa microcurricular a docentes para su elaboración
Comisión Curricular
Infraestructura para la carrera
Elabora programa microcurricular y material del curso
Docente
Programa microcurricular
Material del curso
P02-02C Ejecución y Control del Servicio Educativo Posgrado
Realiza encuesta a los estudiantes de último nivel para la validación del plan de estudios
Responsable del subproceso
Encuesta de validación del perfil profesional
Estudiantes
Estudiantes
Encuesta de validación del perfil profesional (Llenas)
Realiza encuesta a los estudiantes de último nivel para la validación del plan de estudios
Responsable del subproceso
Resultados de la encuesta de validación del plan de estudios
I


I
P01-01B Revisión por la Dirección
Acta revisión por la dirección
P01-04B Auditorías Internas
Informe de auditoría interna
SACS (Llenas)
Elabora plan de mejora de subproceso
Responsable del subproceso
Acciones de mejora del subproceso
Cronograma
Ejecuta plan de acción para la mejora del subproceso
Responsable del subproceso
FIN

1. PROPÓSITO:

Establecer acciones y controles para que la Programación Académica se ejecute oportunamente y en su totalidad en función del diseño curricular, los estudiantes matriculados y la disponibilidad horaria de los docentes.

2. ALCANCE:

Todas las materias del pregrado

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.1 Planificación y control operacional
8.5.2 Identificación y trazabilidad
8.5.6 Control de cambios

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

El subproceso provee las evidencias relacionadas con los indicadores:

C.1.1	**Afinidad formación posgrado**
Evidencia 25	1. Distributivo académico del profesor con la(s) cátedra(s) que dictó en el período de evaluación.
C.2.1	**Profesores TC/MT/TP**
Evidencia 31	1. Lista de profesores que dictaron clases en la carrera, en el periodo de evaluación.
C.2.2	**Estudiantes por profesor**
Evidencia 33	1. Lista de profesores, a contrato o nombramiento, que dictaron clases en la carrera.
C.2.3	**Distribución horaria**
Evidencia 35	**1. Distribución horaria de cada profesor relacionada con su tiempo de dedicación:**
	a. Clases.
	b. Tutoría.
	c. Investigación.
	d. Inducción.
	e. Asesoría de trabajos de titulación de fin de carrera.
	f. Control y seguimiento de prácticas pre-profesionales Y actividades vinculadas con la colectividad.

5. RESPONSABLE:

Responsable de programación académica

6. RECURSOS:

1 Responsable del subproceso
1 Estudiante en entrenamiento
1 Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

Documento Programación Académica Formulario diseñado por la Dirección General Académica, en el cual se incluye todas las materias a dictarse durante un semestre con sus respectivos códigos, número de horas semanales, número de créditos, número de estudiantes, nombre del profesor y su dedicación

Programación Académica Total Información adicional que se envía junto al documento de Programación Académica, incluye lo siguiente: horarios de todos los niveles del Pregrado, memorando del Decano a la DGA explicando los criterios para la elaboración de la programación académica. disposición de Consejo de Facultad respecto al número de estudiantes que van a ingresar a primer nivel.

8. POLÍTICAS:

La programación deberá ser aprobada por Consejo de Facultad antes de su envío a la DGA

Se seguirán las normas pertinentes que constan en los estatutos y reglamentos de la Universidad, así como las directrices emanadas por la Dirección General Académica

En lo posible se respetarán la programación preliminar hecha por los coordinadores de Área y la disponibilidad de los horarios presentada por los profesores.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS:

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10. INDICADORES

Nombre	N01-P02-02A
Descripción	Porcentaje de cambios en la Programación Académica
Fórmula	(Total de cambios en la programación académica / Total de cursos programados)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0.0	15%	30%	N

Nombre	N02-P02-02A
Descripción	Porcentaje de recepción de disponibilidad de carga horaria a tiempo por tipo de contrato - Tiempo Completo
Fórmula	(Suma carga horaria recibida a tiempo x tipo contr.-Tc / Total de docentes programados por tipo de contrato-Tc)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	80%	95%	100%	P

Nombre	N03-P02-02A
Descripción	Porcentaje de recepción de disponibilidad de carga horaria a tiempo por tipo de contrato - Tiempo Parcial
Fórmula	(Suma carga horaria recibida a tiempo x tipo contr.-Tp / Total de docentes programados por tipo de contrato-Tp)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	80%	90%	100%	P

NOMBRE	N06-P02-02A			
DESCRIPCIÓN	Estudiantes por profesor Administración			
FÓRMULA	Total de estudiantes de la carrera/ TC+0,5 MT+0,25 TP			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LIMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
2 semestres	15%	20%	30%	P

NOMBRE	N07-P02-02ª			
DESCRIPCIÓN	Estudiantes por profesor Contabilidad			
FÓRMULA	Total de estudiantes de la carrera/ TC+0,5 MT+0,25 TP			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LIMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
2 semestres	15%	20%	30%	P

Nombre	N11-P02-02A
Descripción	Porcentaje de paralelos sin candidatos elegibles
Fórmula	({Total de paralelos sin candidatos elegibles}/{Total de paralelos programados})*100

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0.0	0.5	0.100	N

Nombre	N12-P02-02A
Descripción	Porcentaje de contrataciones aceptadas de nuevos docentes
Fórmula	Total de contrataciones aceptadas de nuevos docentes/Total de contrataciones de nuevos docentes solicitadas

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0.800	0.9	1.00	P

11. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
12E	Reglamento de carrera y escalafón del profesor e investigador del sistema de educación superior	1		S	S	E	P01-04A	N
23	Reglamento General de Estudiantes	0		S	S	E	P01-04A	N
24	Reglamento General de Facultades	1		S	S	E	P01-04A	N
25	Reglamento general de personal académico	0		S	S	E	P01-04A	N
40	Manual de Calidad	1		S		I	P01-04A	N
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno d aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	1		S	S	E	P01-04A	N
67	Reglamento de régimen académico codificado	1		S	S	E	P01-04A	N
76	Norma ISO 9001:2015	0		S	S	E	P01-04A	N
84	Plan de calidad del servicio educativo de pregrado	1		S	S	I	P02-02A	N

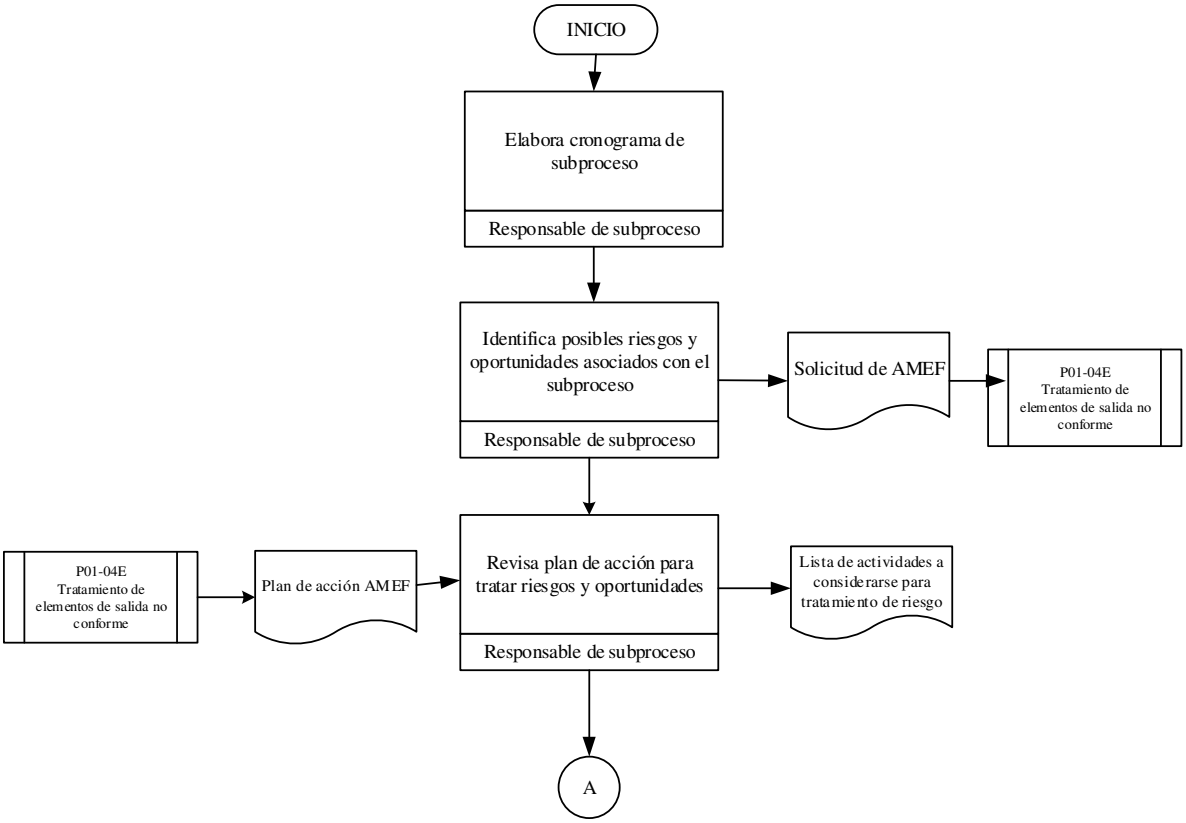
12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

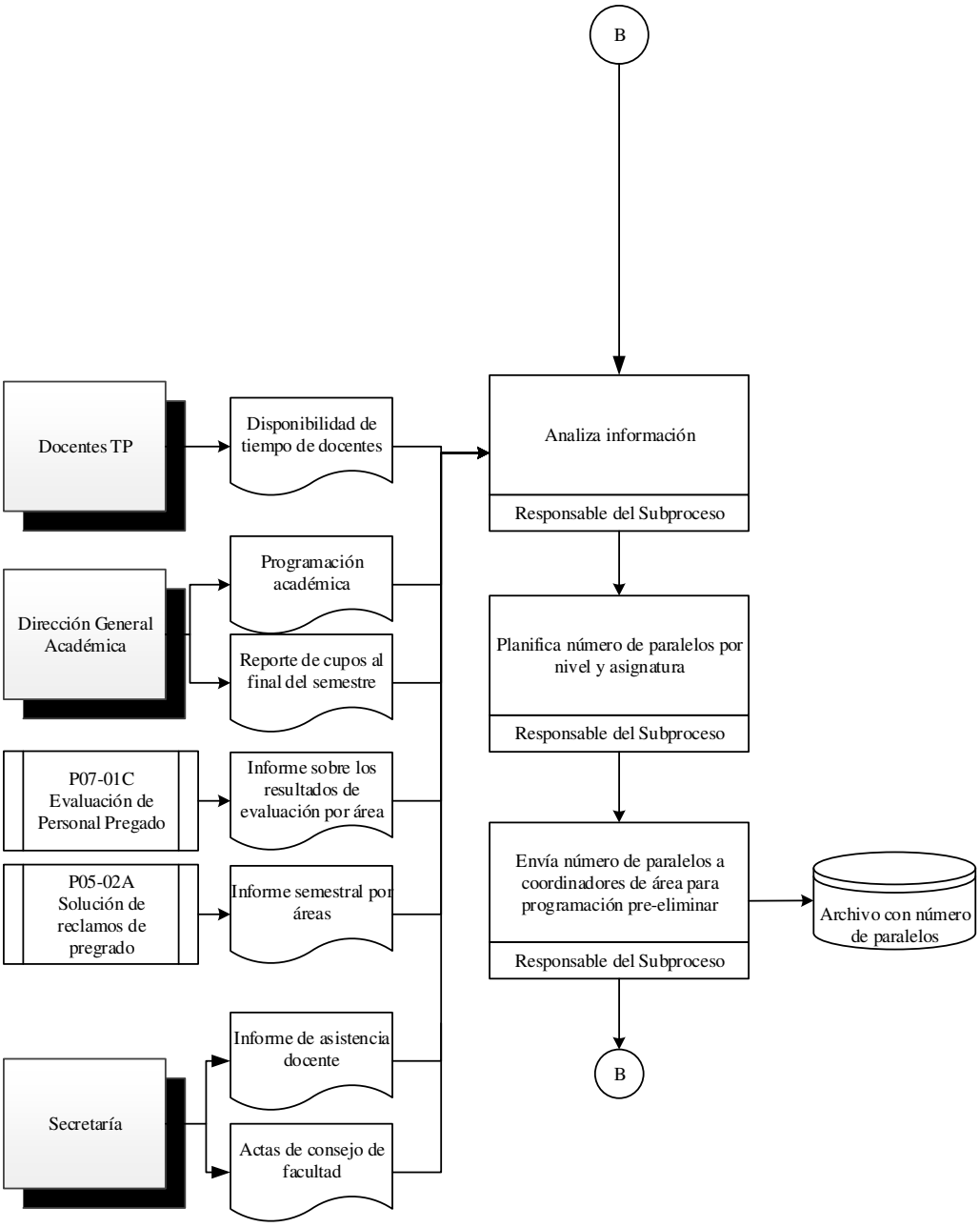
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

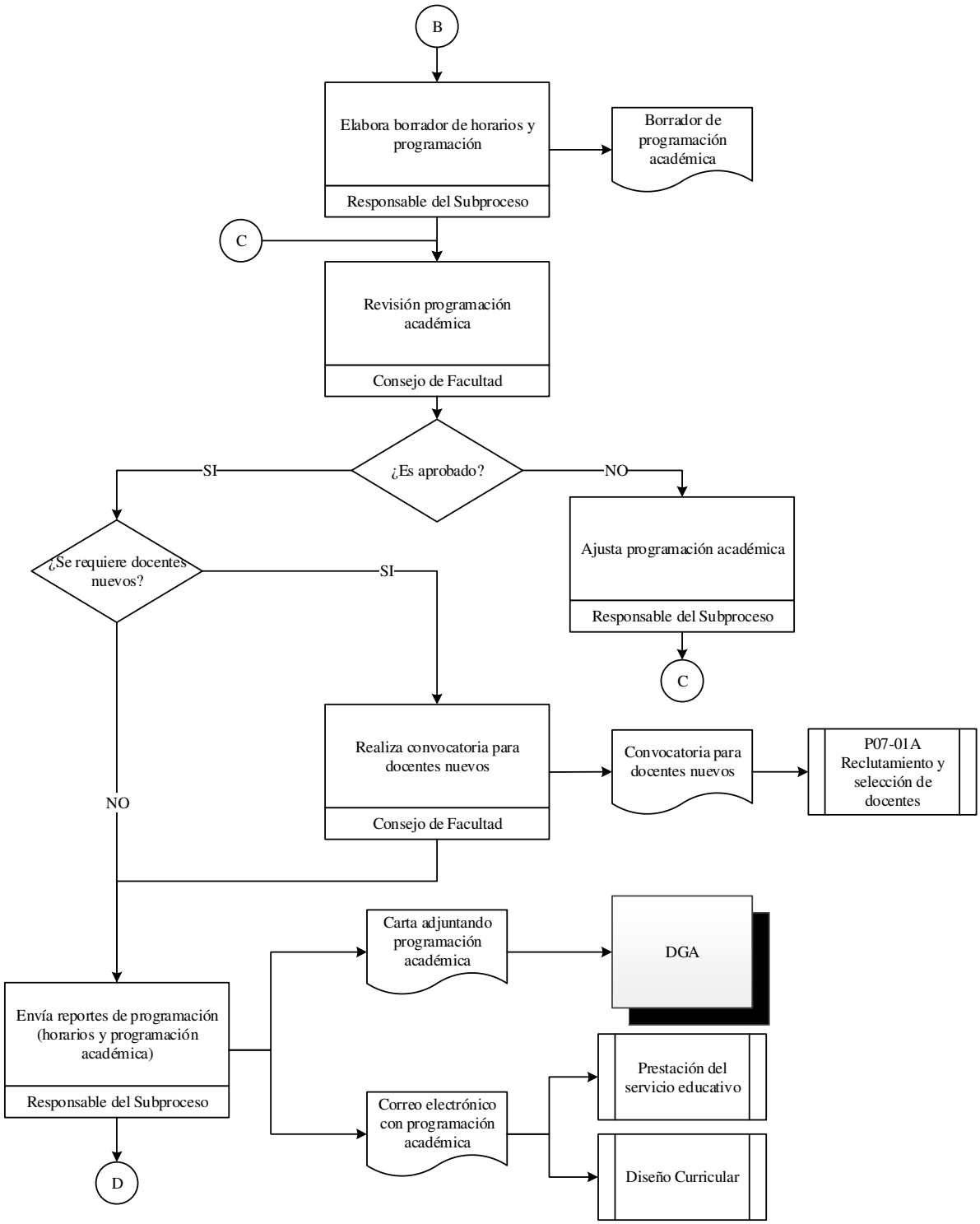
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACI
30	Disponibilidad horaria de docentes	1		E	S	1.000	Destruir	N	0.000		P02-02A	
31	Horario de clases por docente	1		S	N	0.000		N	0.000		P02-02A	
33	Programación académica	1		S	S	1.000	Archivar	S	1.000	Respaldar	P02-01B	E
37A	Solicitud de acciones preventivas y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	
37	Solicitud de acciones correctivas SAC	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P02-02A	
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P02-02A	
108	Resolución DGA sobre contratación de nuevos	1		E	N	0.000		N	0.000		P02-02A	
109	Copia de contrato firmado	1		E	N	0.000		N	0.000		P02-02A	
176	Actas de Consejo de Facultad y Consejo Académico	0		E	S	9999.999	Archivar	S	9999.999	Archivar	P02-02A	
230	Circular de la DGA sobre la programación académica-	0		E		0.000			0.000		P02-02A	
235	Reporte de cupos al final del semestre	0		E		0.000			0.000		P02-02A	
236	Informe sobre resultados de evaluación por área	0		E		0.000			0.000		P02-02A	
237	Informe de asistencia docentes	0		E		0.000			0.000		P02-02A	
238	Convocatoria a concurso merecimientos y oposición p	1		E	N	0.000		S	0.000		P02-02A	
239	Matriz del cumplimiento del perfil de profesor	0		E		0.000			0.000		P02-02A	
240	Resultados del conceso	0		E		0.000			0.000		P02-02A	
241	Solicitud de contratación docentes	0		E		0.000			0.000		P02-02A	

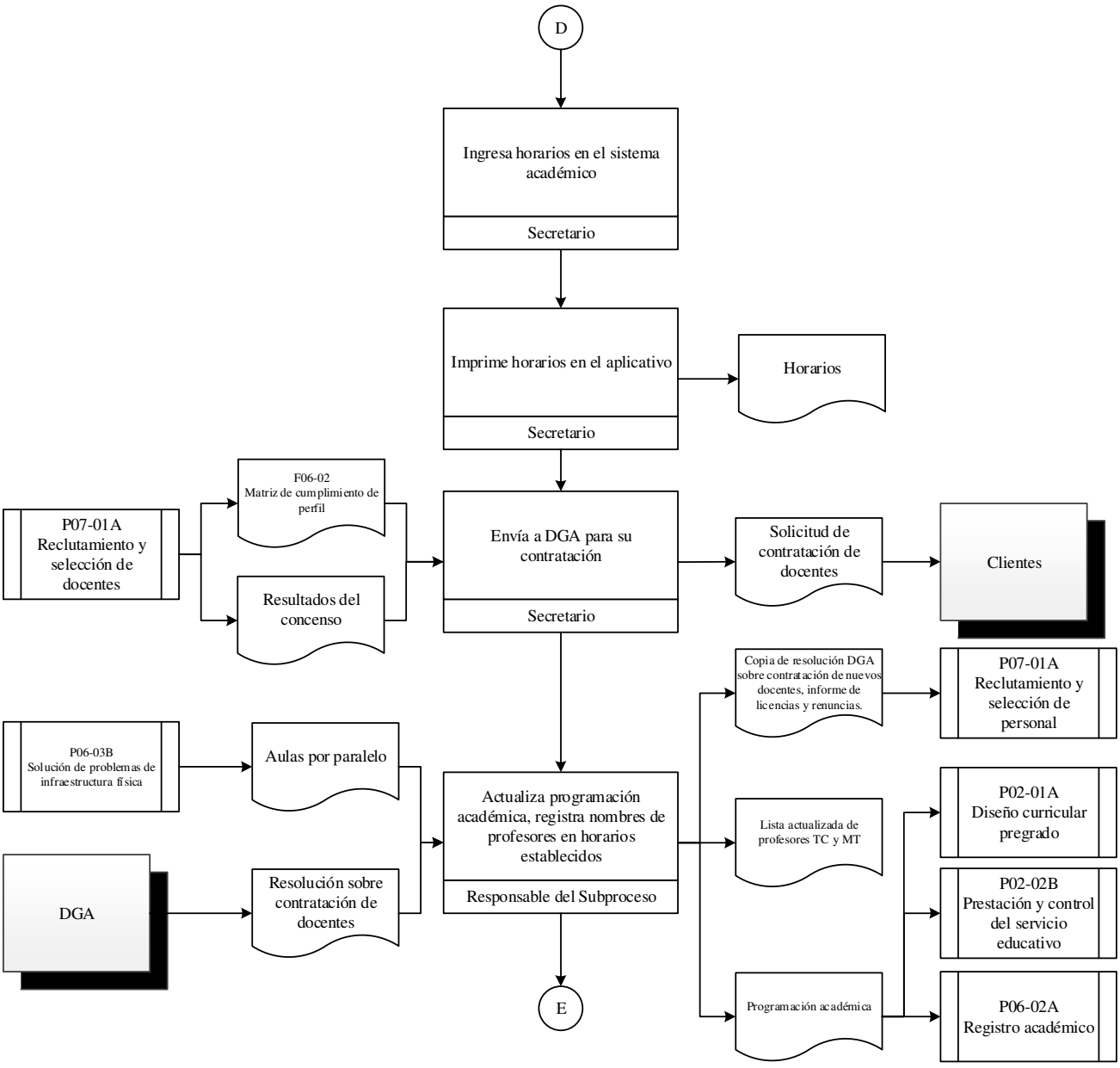
246	Solicitud de requerimiento de personal docentes	0		E		0.000			0.000		P02-02A	
247	Informe semestral de reclamos por área	0		E		0.000			0.000		P02-02A	
248	Carta adjuntando programación académica	0		E		0.000			0.000		P02-02A	
249	Reporte de cursos cerrados	0		E		0.000			0.000		P02-02A	
250	Comunicación a docente de curso cerrado	0		E		0.000			0.000		P02-02A	
251	Oficio de actualización de programación académica	0		E		0.000			0.000		P02-02A	
251A	Reporte de cambios de la programación	0		S		0.000			0.000		P02-02A	

13.DIAGRAMA DE FLUJO:

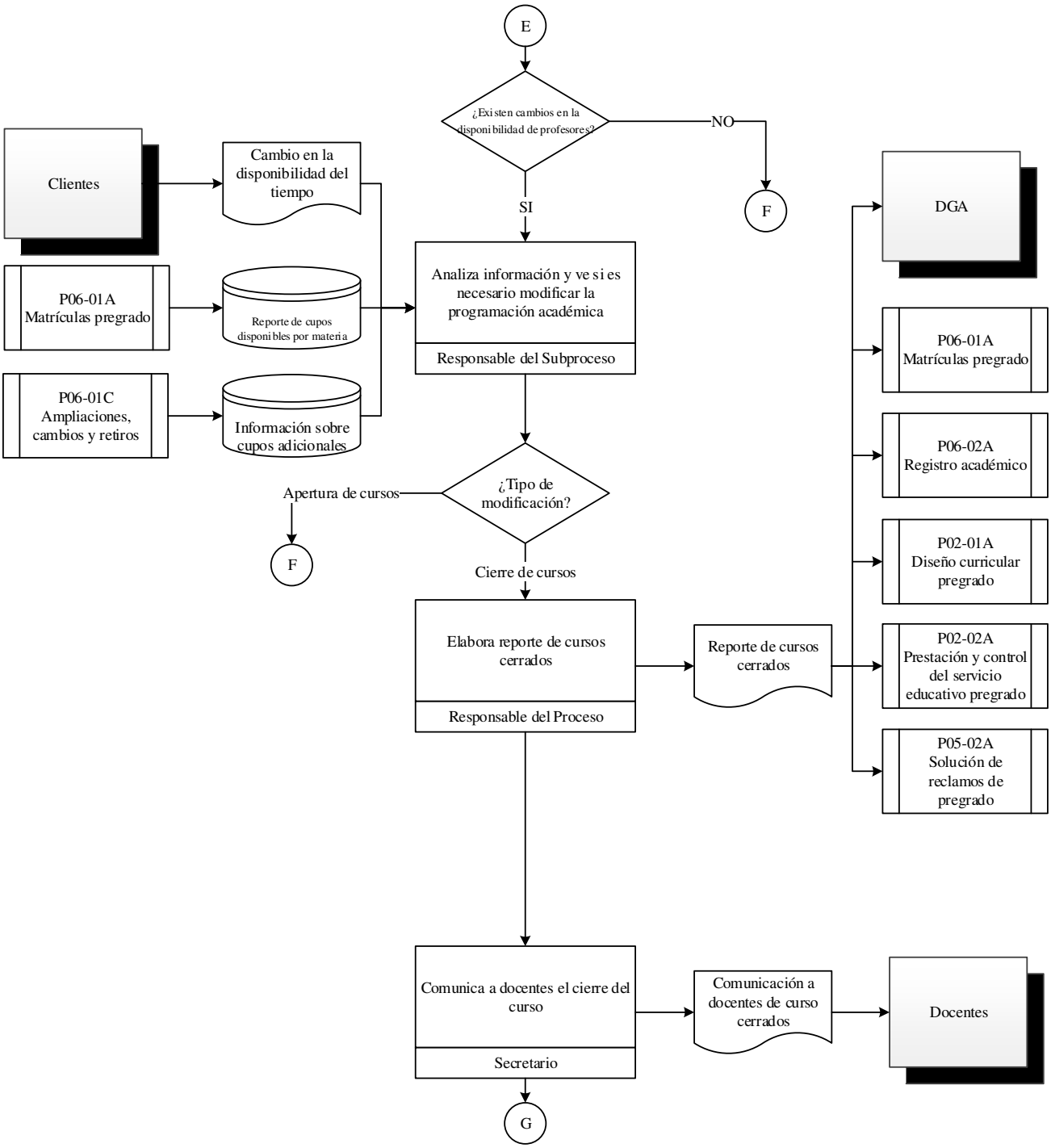



B
Docentes TP
Disponibilidad de tiempo de docentes
Analiza información
Responsable del Subproceso
Programación académica
Dirección General Académica
Reporte de cupos al final del semestre
Planifica número de paralelos por nivel y asignatura
Responsable del Subproceso
P07-01C Evaluación de Personal Pregado
Informe sobre los resultados de evaluación por área
P05-02A Solución de reclamos de pregrado
Informe semestral por áreas
Envía número de paralelos a coordinadores de área para programación pre-eliminar
Archivo con número de paralelos
Responsable del Subproceso
B
Informe de asistencia docente
Secretaría
Actas de consejo de facultad

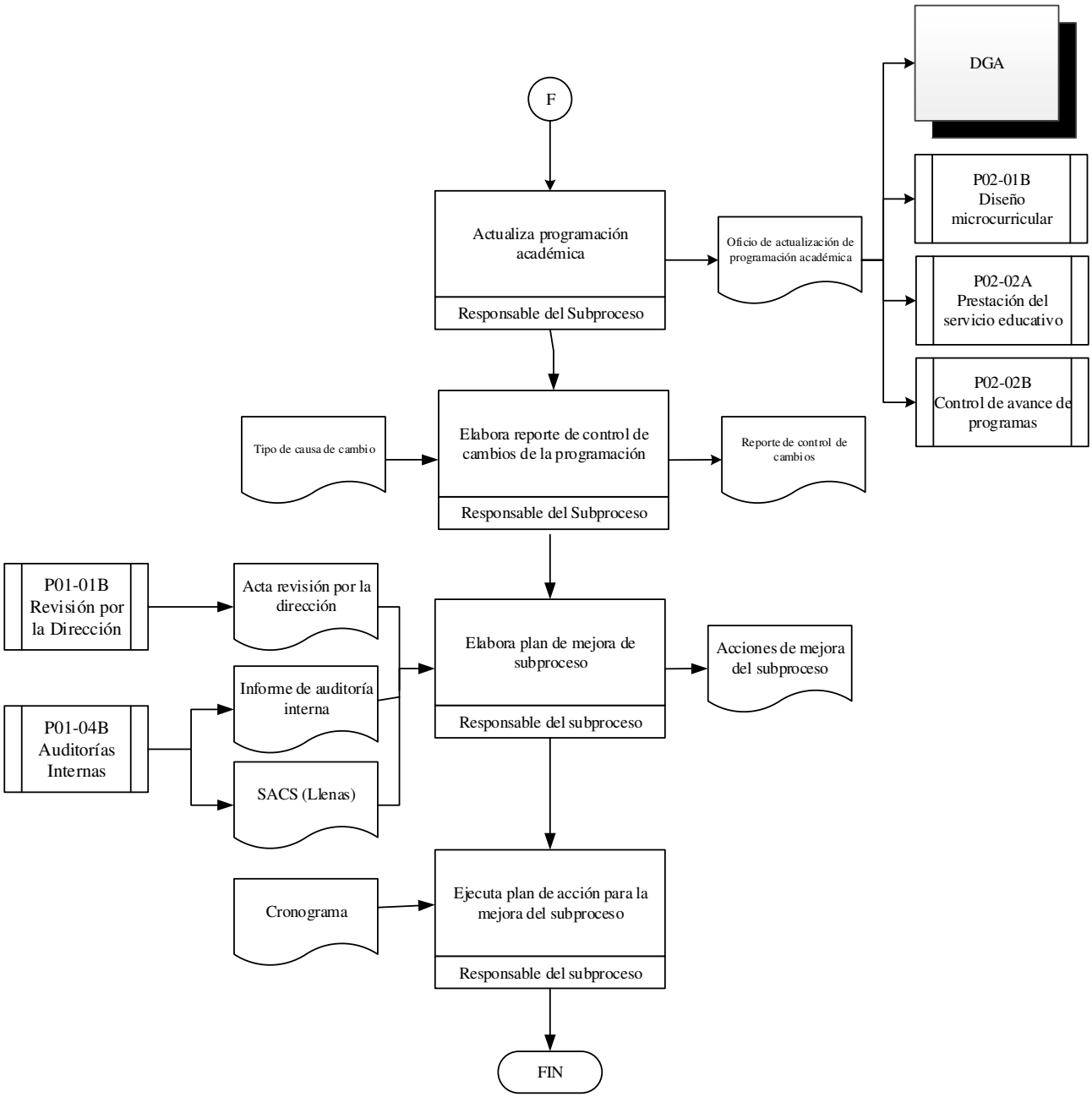

B
Elabora borrador de horarios y programación
Responsable del Subproceso
Borrador de programación académica
C
Revisión programación académica
Consejo de Facultad
¿Es aprobado?
SI
NO
¿Se requiere docentes nuevos?
SI
NO
Ajusta programación académica
Responsable del Subproceso
C
Realiza convocatoria para docentes nuevos
Consejo de Facultad
Convocatoria para docentes nuevos
P07-01A Reclutamiento y selección de docentes
Carta adjuntando programación académica
DGA
Envía reportes de programación (horarios y programación académica)
Responsable del Subproceso
Prestación del servicio educativo
Correo electrónico con programación académica
Diseño Curricular
D



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

1. PROPÓSITO:

Establecer las acciones y controles necesarios para asegurar un eficaz servicio educativo en las carreras de pregrado de la FCAC.

2. ALCANCE:

Todas las asignaturas de la Facultad que constan en el plan de estudios para las carreras de pregrado.

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.2.2 Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios
8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios
8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio
8.5.2 Identificación y trazabilidad
8.5.6 Control de los cambios

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

El subproceso provee las evidencias relacionadas con los indicadores:

B.2.1	**Plan de estudios**
Evidencia 18	**3. Lincamientos metodológicos:**
	a. Técnicas y herramientas de apoyo para el desarrollo del proceso de enseñanza de aprendizaje en la carrera.
Evidencia 19	**4. Lineamientos y estrategias de evaluación estudiantil:**
	a. Criterios de evaluación.
	b. Registro o sistema de evaluación del desarrollo de las actividades que realiza el estudiante.
B.3.2	**Prácticas en relación a las asignaturas**
Evidencia 23	**1. Guías de prácticas de laboratorios/ talleres / centros de simulación:**
	a. Asignatura.
	b. N° de práctica de laboratorio.
	c. Objetivo.
	d. Instrucciones.
	e. Actividades por desarrollar.
	f. Resultados obtenidos.
	g. Conclusiones.
	h. Recomendaciones.
Evidencia 24	**2. Guías de prácticas de laboratorios /talleres / centros de simulación:**
	a. Asignatura.
	b. N° de práctica de taller.
	c. Objetivo.
	d. Instrucciones.
	e. Actividades por desarrollar.

	f. Resultados obtenidos.
	g. Conclusiones.
	h. Recomendaciones.
D.1.1	**Dirección / Coordinación de la carrera**
Evidencia 49	1. Normativa o reglamento vigentes, que contemplen la gestión académica-curricular.
Evidencia 50	2. Planificación académica-curricular vigente al período de evaluación.
Evidencia 51	3. Documentos que evidencien el seguimiento y ejecución de las actividades planificadas.
Evidencia 52	4. Informes periódicos de gestión.
Evidencia 54	6. Evidencias del mejoramiento de la oferta académica en base a los resultados.
D.1.3	**Seguimiento del sílabo**
Evidencia 59	1. Documentos que evidencien el funcionamiento del sistema o proceso de seguimiento.
Evidencia 60	2. Informes sobre los resultados del seguimiento del sílabo.
Evidencia 61	3. Evidencias del mejoramiento de la oferta académica en base a los resultados.

5. RESPONSABLE:

Responsable del proceso de prestación y control del servicio educativo pregrado

6. RECURSOS:

1	Responsable del subproceso
1	Estudiante en entrenamiento
1	Suministros de oficina
35	Aulas de clase
158	Docentes
1	Acceso a Sistema informático para registrar asistencia
1	Acceso a plataforma Moodle
1	Bibliografía para cada asignatura

7. DEFINICIONES:

Sílabo — Planificación elaborada por cada profesor de acuerdo a la carrera, asignatura, y paralelo asignado en la programación académica de pregrado

Programación académica Preliminar — Lista que contiene nombres de docentes, materias a su cargo, carga horaria de los docentes, número de créditos por materia y distribución de aulas, sujeta a los posibles cambios durante la marcha del semestre académico, según de las necesidades de la Facultad.

Memo o e-mail de Actualización — Lista actualizada que contiene nombres de profesores, materias a su cargo, carga horaria de los profesores, número de créditos por materia.

8. POLÍTICAS:

El responsable del subproceso monitoreará la conformidad del producto del servicio educativo de pregrado.

Se deberá armar las carpetas para los docentes y coordinadores del área de acuerdo a las disposiciones de la FCAC.

El control de avance de programas se lo realizara 2 veces por semestre con la información proveniente de docentes y estudiantes.

Los docentes que no cumplan con el avance requerido serán penalizados en la evaluación específica.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10. INDICADORES:

Nombre	**N01-P02-02B**			
Descripción	Porcentaje de clases dictadas			
Fórmula	Total de horas clases efectivamente dictadas por paralelo, docente y materia / Total paralelos por docente y materia			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	0	3%	8%	N

Nombre	N02-P02-02B			
Descripción	Porcentaje de paralelos por docente y materia que no cumplen con el porcentaje mínimo de asistencia (80%)			
Fórmula	% paralelos y materias que no cumplen 80% asistencia/Total paralelos por docente y materia			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	0	3%	8%	N

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

Nombre	N03-P02-02B
Descripción	Porcentaje de paralelos por docente y materia que no cumplen con el porcentaje mínimo de avance de programas analíticos (70%)
Fórmula	Porcentaje de paralelos por docente y materia que no cumplen con el porcentaje mínimo de avance de programas analíticos (70%)

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0	3%	9%	N

Nombre	N04-P02-02B
Descripción	Porcentaje de cumplimiento del programa establecido en la materia - Medición 1
Fórmula	Porcentajes de cumplimiento del programa establecido en la materia Medición 1

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0	3%	9%	N

Nombre	N05-P02-02B
Descripción	Porcentaje de cumplimiento del programa establecido en la materia - Medición 2
Fórmula	Porcentajes de cumplimiento del programa establecido en la materia Medicion 2

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0	3%	9%	N

Nombre	N06-P02-02B
Descripción	Porcentaje de cumplimiento del programa establecido en la materia - Medición 3
Fórmula	Porcentajes de cumplimiento del programa establecido en la materia Medicion 3

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0	3%	9%	N

Nombre	N07-P02-02B
Descripción	Porcentaje de materias por docente y paralelo en donde se registró control por parte del representante estudiantil - Medición 1
Fórmula	Porcentaje de materias por docente y paralelo en donde se registró control por parte del representante estudiantil - Medición 1

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0	3%	9%	N

NOMBRE	N8-P02-02B			
DESCRIPCIÓN	Porcentaje de sílabos entregados y con cumplimiento mayor al 70%			
FÓRMULA	Total de sílabos recibidos a tiempo con cumplimiento mayor al 70%/Total paralelos por docente y materia			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	0	3%	9%	N

NOMBRE	N9-P02-02B			
DESCRIPCIÓN	Total de aulas virtuales abiertas en el semestre			
FÓRMULA	Total de materias por docente y paralelo en donde se registró uso de aula virtual/Total de paralelos por docente y materia			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	69%	79%	100%	P

NOMBRE	N10-P02-02B			
DESCRIPCIÓN	Calidad promedio de uso del aula virtual			
FÓRMULA	Total calificación en el uso de aula virtual por aula virtual abierta/Total de aulas virtuales abiertas			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	69%	79%	100%	P

Calificación	**Significado**
0	No tiene abierta aula virtual
0,25	Se encuentra abierta pero está vacía
0,5	Repositorio de material, poco estructurada
0,75	Estructurado por temas, material de apoyo para el estudio, no se efectúa evaluación a través del aula
1	Estructurados los temas, material de apoyo para el estudio, la evaluación con uso de reactivos a través del aula

NOMBRE	N11-P02-02B			
DESCRIPCIÓN	Calificación promedio en el examen de fin de carrera			
FÓRMULA	Calificaciones de los estudiantes en el examen de fin de carrera/Total de estudiantes que rindieron el examen			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	69%	79%	100%	P

11. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
23	Reglamento General de Estudiantes	1		S	S	E	P01-04A	N
24	Reglamento General de Facultades	0		S	S	E	P01-04A	N
25	Reglamento general de personal académico	0		S	S	E	P01-04A	N
40	Manual de Calidad	1		S		I	P01-04A	N
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno d aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	1		S	S	E	P01-04A	N
67	Reglamento de régimen académico codificado	1		S	S	E	P01-04A	N
76	Norma ISO 9001:2015	0		S	S	E	P01-04A	N
84	Plan de calidad del servicio educativo de pregrado	1		S	S	I	P02-02A	N

12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

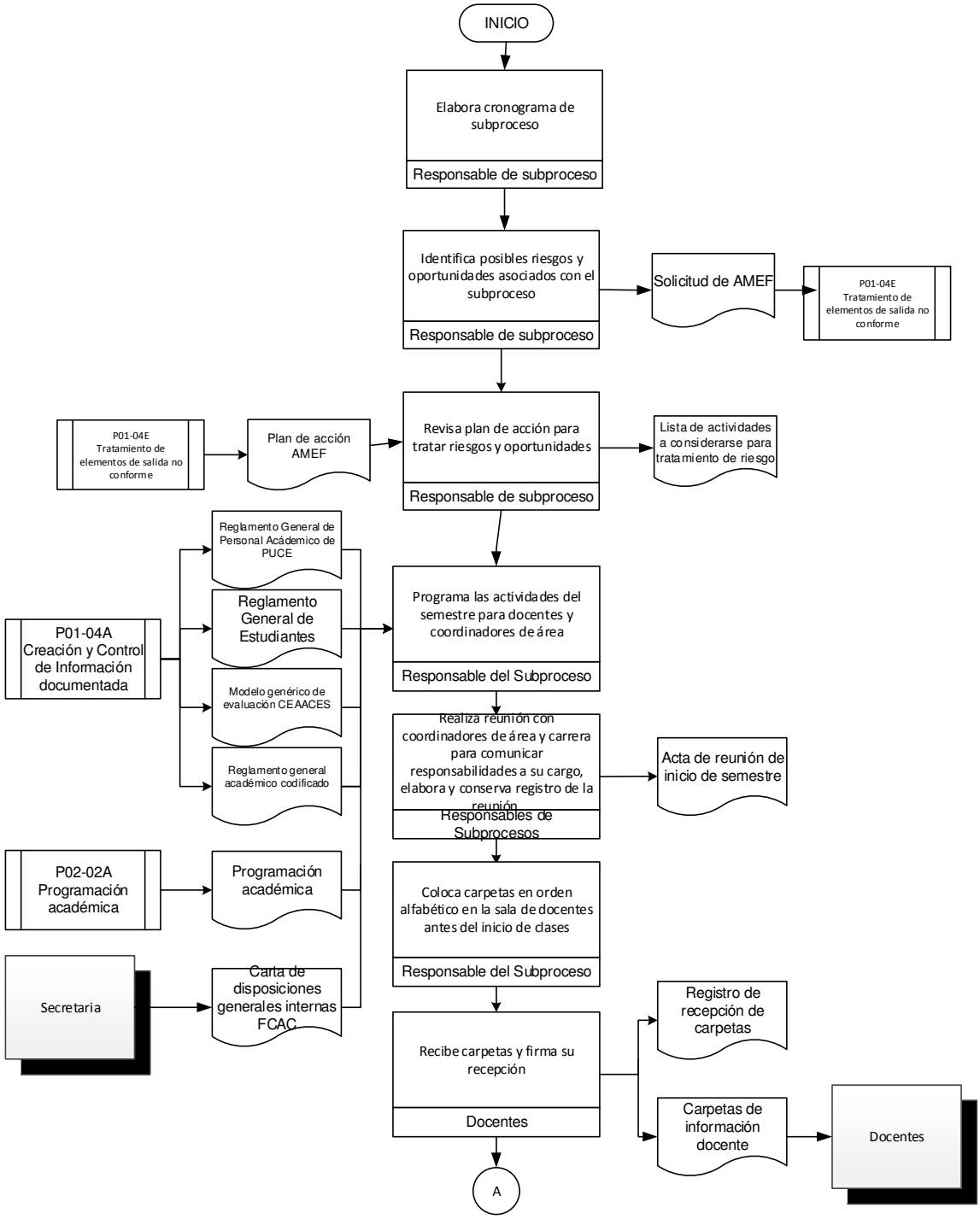
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
33	Programación académica	1		E	S	1.000	Archivar	S	1.000	Respaldar	P02-02A	
37A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	
37	Solicitud de acciones correctivas SAC	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P02-02B	
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P02-02B	E

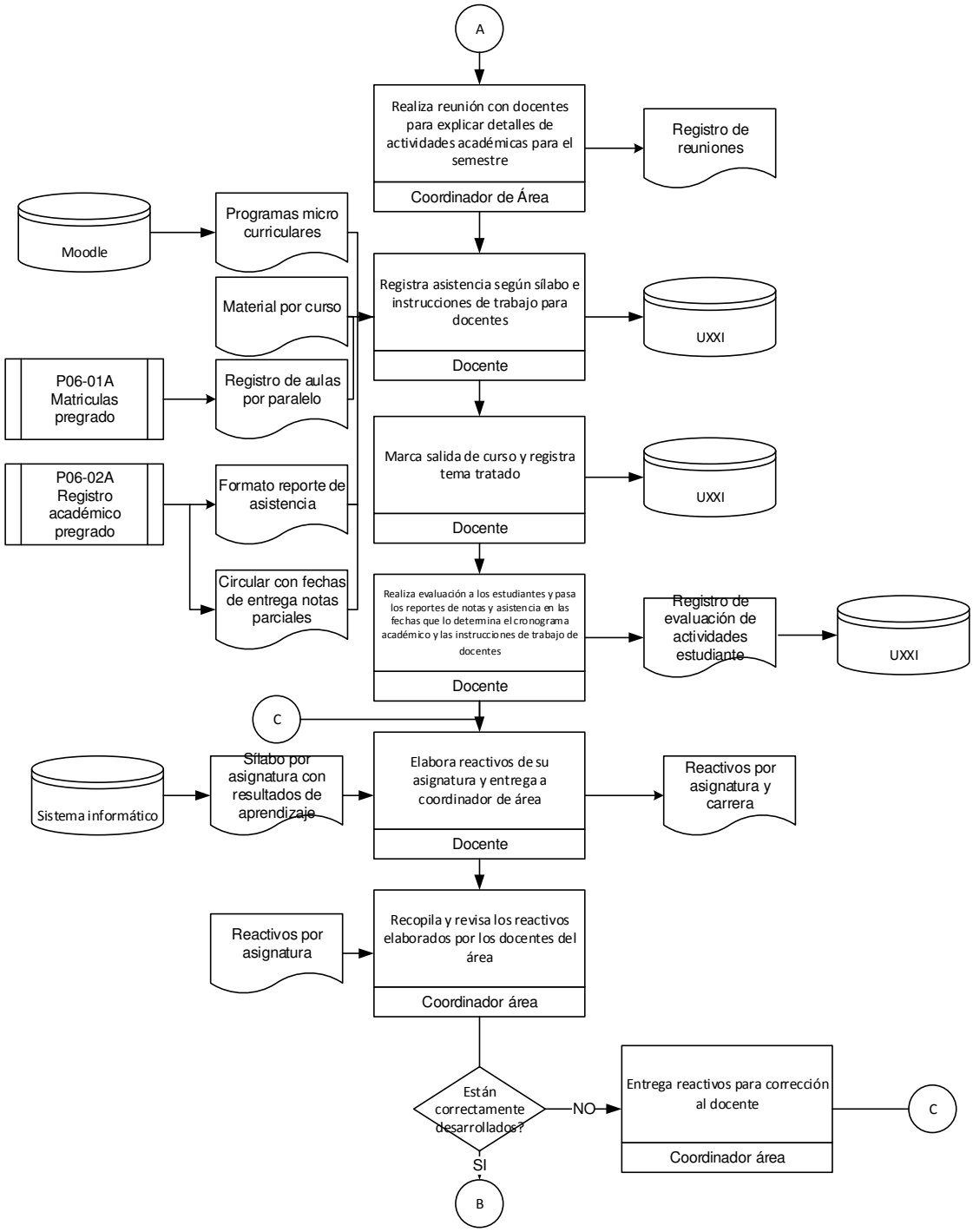
Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

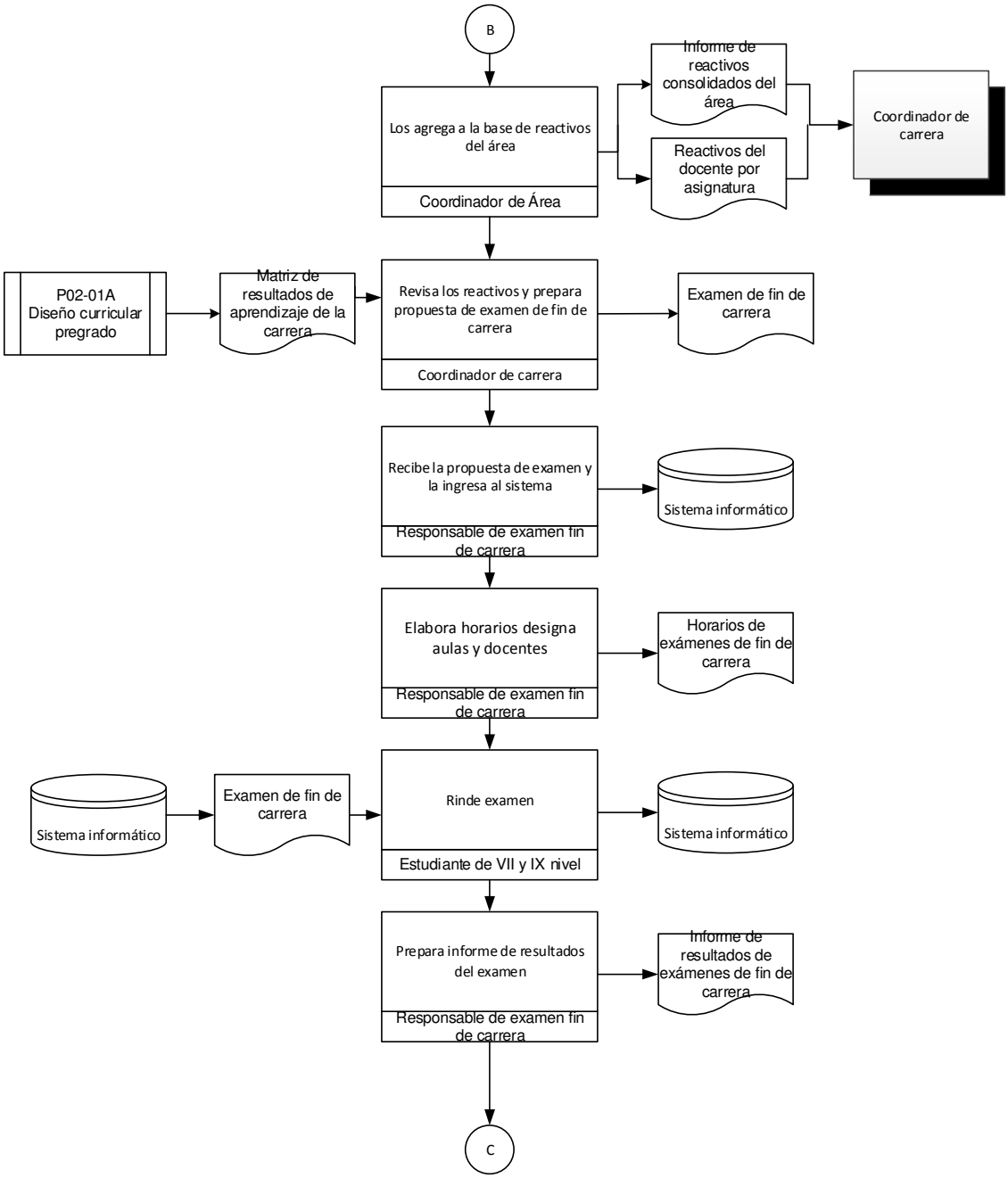
167	Registro de asistencia a reuniones de área	1		S	N	0.000		N	0.000		P02-02B	E
209	Registro recepción de las carpetas docentes	0		E		0.000			0.000		P02-02B	
210	Matriz de relación de cada carrera	0		E	N	0.000		N	0.000		P02-01A	
227	Carta de disposiciones gen erales internas de FCAC	0		E		0.000			0.000		P02-02B	
228	Informe mensual de control de asistencia de docentes	0		E		0.000			0.000		P02-02B	
229	Informe semestral de control de asistencia de docente	0		E		0.000			0.000		P02-02B	
231	Registro de aulas por paralelo y horarios de docente	0		E		0.000			0.000		P02-02B	
231A	Formato de reactivos por asignatura y carrera	0		E		0.000			0.000		P02-02B	
231B	Informe de reactivos por área	0		S		0.000			0.000		P02-02B	
231C	Informe de resultados de examen de fin de carrera	0		S		0.000			0.000		P02-02B	E
231E	Reporte de control de cambios en prestación de servicio	0		S		0.000			0.000		P02-02B	
50	Programa micro curricular (Silabo)	0		E		0.000			0.000		P02-02B	E
231G	Nómina de coordinadores de área y carrera	0		E		0.000			0.000		P02-02B	
231H	Indicadores de producto no conforme de prestación del servicio	0		S		0.000			0.000		P02-02B	
231I	Informe de programas	0		E		0.000			0.000		P02-02B	E
231J	Criterios de evaluación	0		E		0.000			0.000		P02-02B	E
231K	Registro de evaluación de actividades de estudiantes	0		E		0.000			0.000		P02-02B	E
231L	Informe consolidado del servicio educativo pregrado	0		S		0.000			0.000		P02-02B	E
231M	Reporte de uso de aulas virtuales	0		E		0.000			0.000		P02-02B	E
231N	Informe de evaluación por asignatura	0		E		0.000			0.000		P02-02B	E

13. DIAGRAMA DE FLUJO

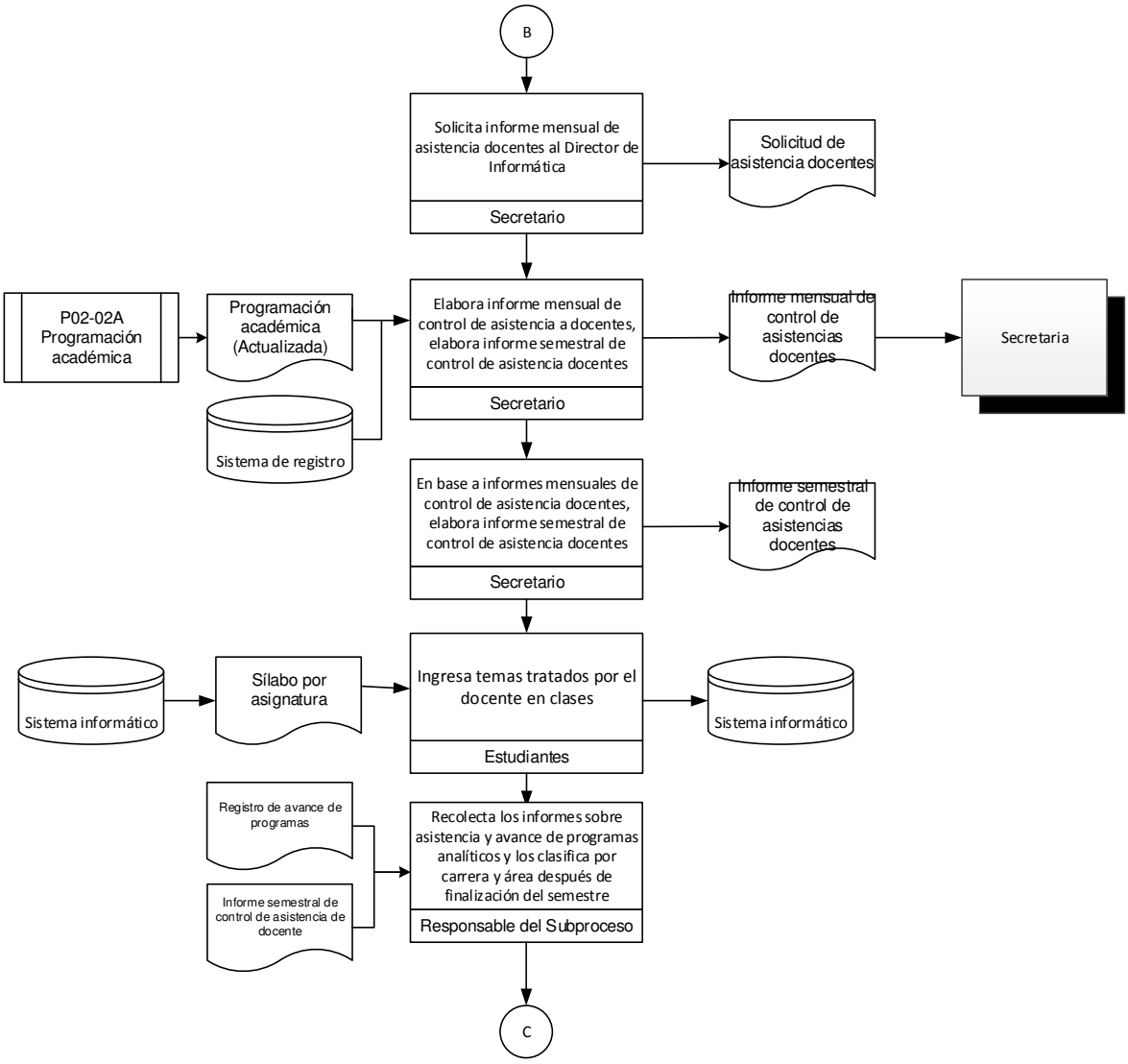


Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

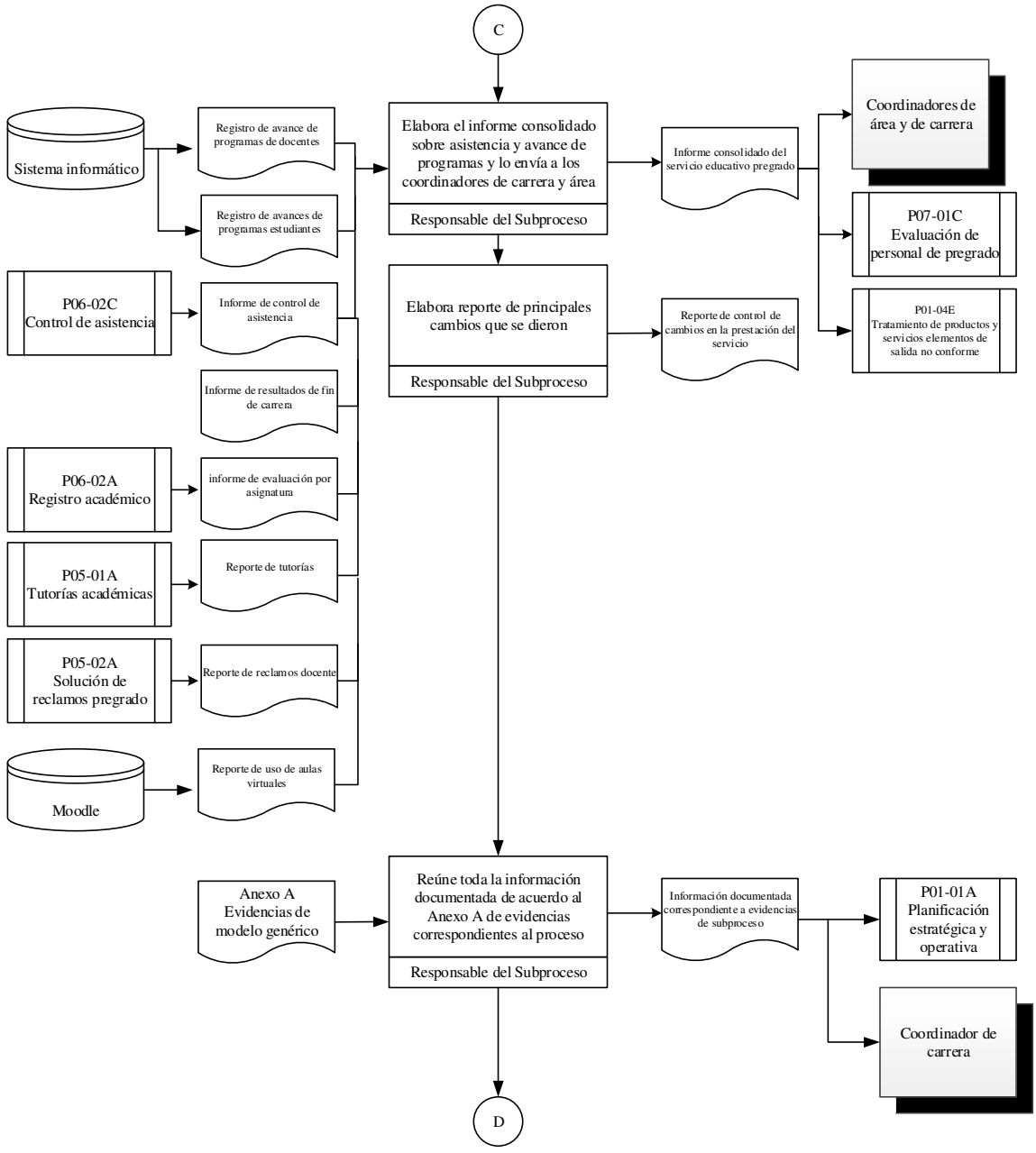

A
Realiza reunión con docentes para explicar detalles de actividades académicas para el semestre
Coordinador de Área
Registro de reuniones
Moodle
Programas micro curriculares
Material por curso
Registra asistencia según sílabo e instrucciones de trabajo para docentes
Docente
UXXI
P06-01A Matriculas pregrado
Registro de aulas por paralelo
Marca salida de curso y registra tema tratado
Docente
UXXI
P06-02A Registro académico pregrado
Formato reporte de asistencia
Circular con fechas de entrega notas parciales
Realiza evaluación a los estudiantes y pasa los reportes de notas y asistencia en las fechas que lo determina el cronograma académico y las instrucciones de trabajo de docentes
Docente
Registro de evaluación de actividades estudiante
UXXI
C
Sistema informático
Sílabo por asignatura con resultados de aprendizaje
Elabora reactivos de su asignatura y entrega a coordinador de área
Docente
Reactivos por asignatura y carrera
Reactivos por asignatura
Recopila y revisa los reactivos elaborados por los docentes del área
Coordinador área
Están correctamente desarrollados?
NO
Entrega reactivos para corrección al docente
Coordinador área
C
SI
B



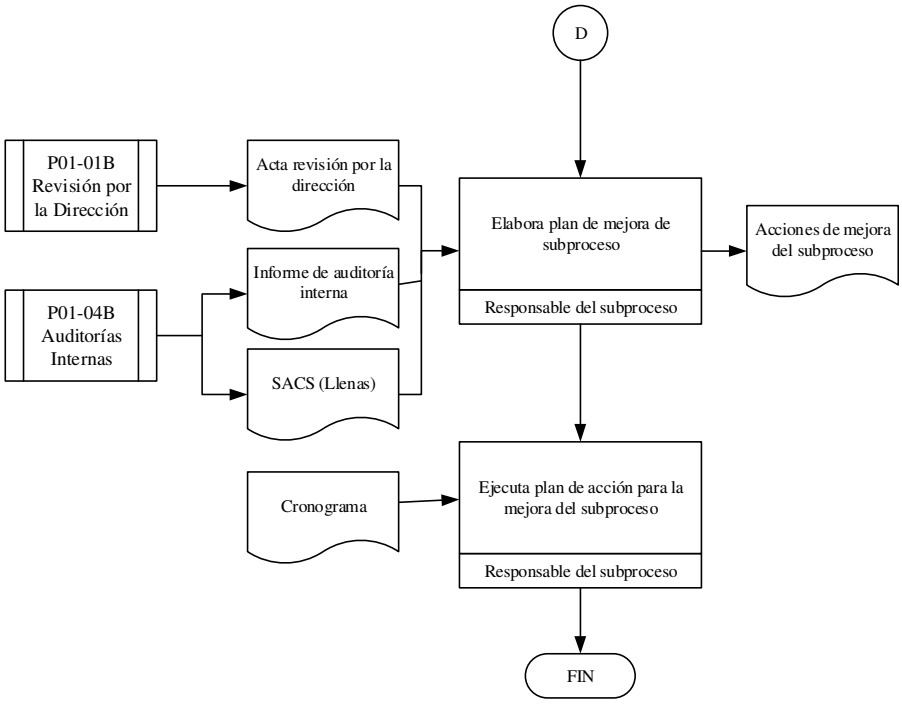
Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

1. PROPÓSITO:

Establecer las acciones y controles necesarios para asegurar un eficaz servicio educativo en los programas de posgrado.

2. ALCANCE:

Todos los programas de posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la PUCE

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.1	Planificación y control operacional
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios
8.5.1	Control de la producción y provisión del servicio
8.5.2	Identificación y trazabilidad
8.5.6	Control de cambios

4. MODELO DE EVALUACIÓN DE PROGRAMAS DE POSGRADO (PROPUESTA)

No aplica

5. RESPONSABLE:

Programador de posgrados

6. RECURSOS:

1	Responsable del subproceso
1	Suministros de oficina
1	Aula de clase
1	Docentes
1	Acceso a plataforma Moodle
1	Bibliografía para cada asignatura

7. DEFINICIONES:

Sílabo	Planificación elaborada por cada profesor de acuerdo al módulo asignado en la programación académica de posgrado.
Programación académica Preliminar	Lista que contiene nombres de docentes, módulos a su cargo, carga horaria de los docentes, número de créditos por materia y distribución de aulas, sujeta a los posibles cambios durante la marcha del semestre académico, según las necesidades de la Facultad.
Memo o e-mail de Actualización	Lista actualizada que contiene nombres de profesores, módulos a su cargo, carga horaria de los profesores, número de créditos por materia.

8. POLÍTICAS:

Este responsable del subproceso monitoreará la conformidad del producto del servicio educativo de posgrado

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10. INDICADORES:

Nombre	N01-P02-02C
Descripción	Porcentaje de clases dictadas
Fórmula	({# paralelos,materia y docente que no cumplen 80% asistencia posgrado} / {Total de paralelos programados por materia y docente

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	89%	94%	100%	P

Nombre	N02-P02-02C
Descripción	Porcentaje de paralelos por docente y materia que cumplen con el porcentaje mínimo de asistencia
Fórmula	({# paralelos,materia y docente que no cumplen 80% asistencia posgrado} / {Total de paralelos programados por materia y docente

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	89%	94%	100%	P

Nombre	N03-P02-02C
Descripción	Porcentaje de cumplimiento del programa establecido en la materia
Fórmula	({Total de temas cubiertos pos paralelo docente y materia posgrado} / {Total de temas programados por paralelo, docente y materi

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	89%	94%	100%	P

NOMBRE	N4-P02-02B			
DESCRIPCIÓN	Total de aulas virtuales abiertas en el semestre			
FÓRMULA	Total de materias por docente y paralelo en donde se registró uso de aula virtual/Total de paralelos por docente y materia			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LIMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	89%	94%	100%	P

NOMBRE	N5-P02-02B			
DESCRIPCIÓN	Calidad promedio de uso del aula virtual			
FÓRMULA	Total calificación en el uso de aula virtual por aula virtual abierta/Total de aulas virtuales abiertas			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LIMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	59%	79%	100%	P

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

Calificación	Significado
0	No tiene abierta aula virtual
0,25	Se encuentra abierta pero está vacía
0,5	Repositorio de material, poco estructurada
0,75	Estructurado por temas, material de apoyo para el estudio, no se efectúa evaluación a través del aula
1	Estructurados los temas, material de apoyo para el estudio, la evaluación con uso de reactivos a través del aula

NOMBRE	N6-P02-02B			
DESCRIPCIÓN	Calificación promedio en el examen de fin de carrera			
FÓRMULA	Calificaciones de los estudiantes en el examen de fin de carrera/Total de estudiantes que rindieron el examen			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LIMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	59%	79%	100%	P

11. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

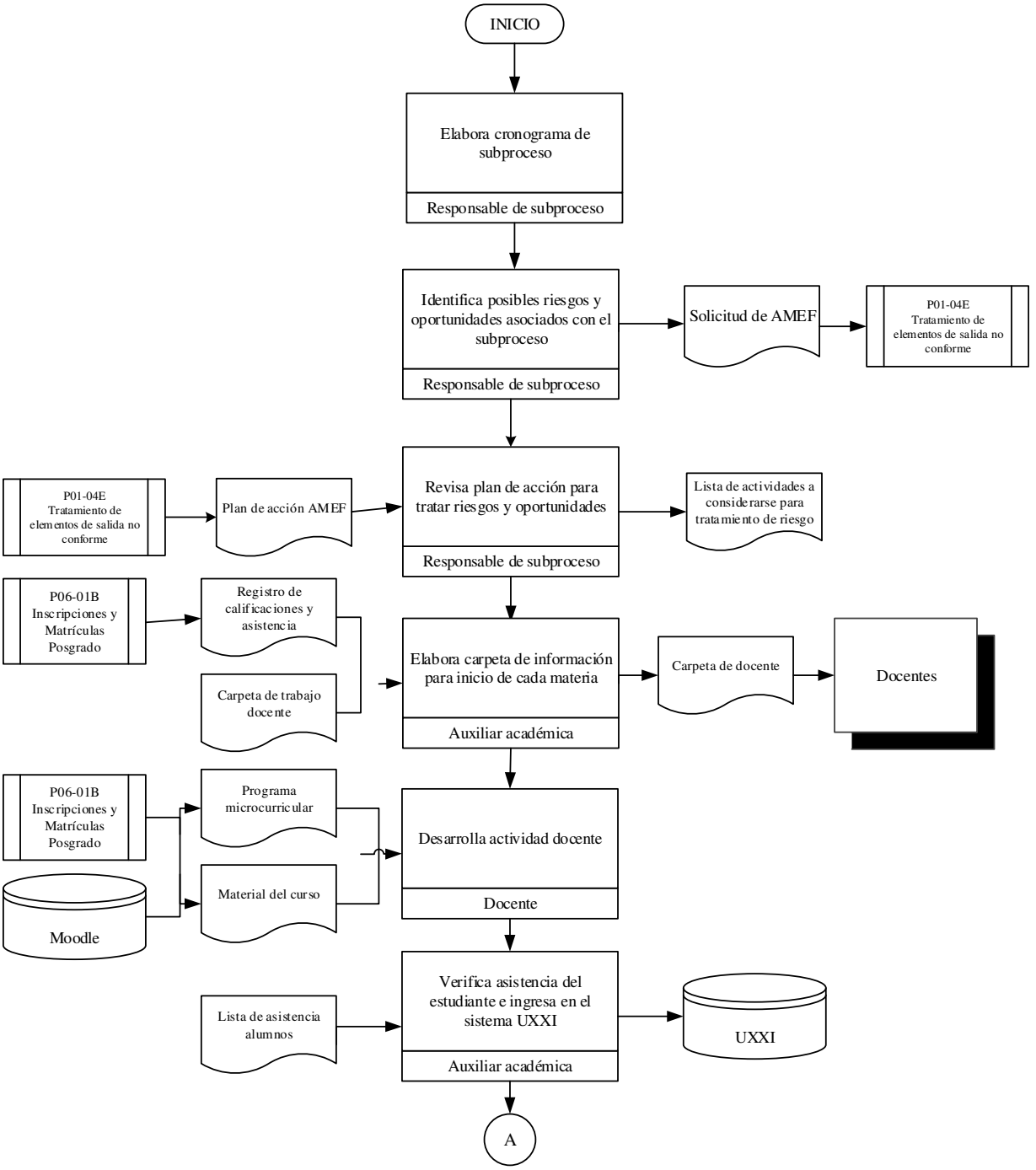
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR/ CLIENTE
31	Normativa de la Dirección General de Estudiantes	1		S	S	E	P01-04A
33	Disposiciones para la concesión de becas en programas de postgrado	0		S	S	E	P01-04A
40	Manual de Calidad	1		S		I	P01-04A
67	Reglamento de régimen académico codificado	1		S	S	E	P01-04A
76	Norma ISO 9001:2015	0		S	S	E	P01-04A
85	Plan de calidad del servicio educativo de posgrado	1		S	S	I	P02-02C

12.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

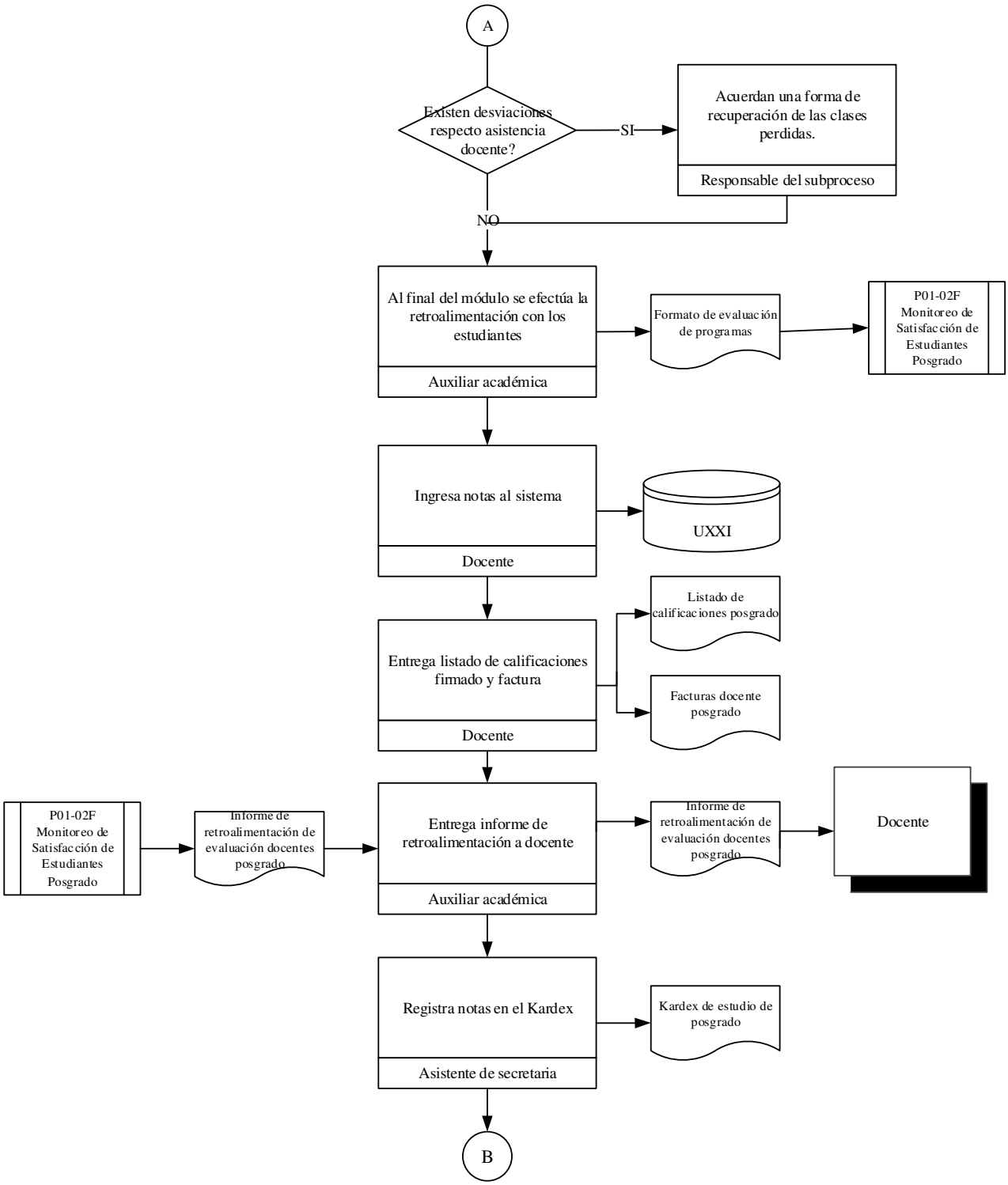
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE
30A	Disponibilidad horaria de docentes	1		E	S	0.500		S	0.500		P02-02C
30B	Informe semestral de reclamos posgrado	1		E	S	0.500		S	0.500		P05-02B
30C	Informe de asistencia docentes	1		E	S	0.500		S	0.500		P02-02C
30D	Disponibilidad de aulas	1		E	S	0.500		S	0.500		P02-02C
30E	Programación académica posgrado preliminar	1		S	S	0.500		S	0.500		P02-02C
30F	Programación académica posgrado aprobada	1		S	S	0.500		S	0.500		P02-02C
30G	Reporte de control de cambios posgrado	1		S	S	0.500		S	0.500		P02-02C
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C
37 A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D
79	Informe de desempeño por procedimiento	1	2	S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P02-02C
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P02-02C
244	Programa Microcurricular posgrado	1		E		0.000			0.000		P02-01B
252	Kardex de estudiante de posgrado	0		E		0.000			0.000		P06-01B
253	Informe de retroalimentación de evaluación docentes	0		E		0.000			0.000		P02-02C
254	Listado de calificaciones posgrado	0		E		0.000			0.000		P02-02C
255	Oficio para pago de docentes	0		E		0.000			0.000		P02-02C
256	Listado de asistencia posgrado	0		E		0.000			0.000		P06-01B

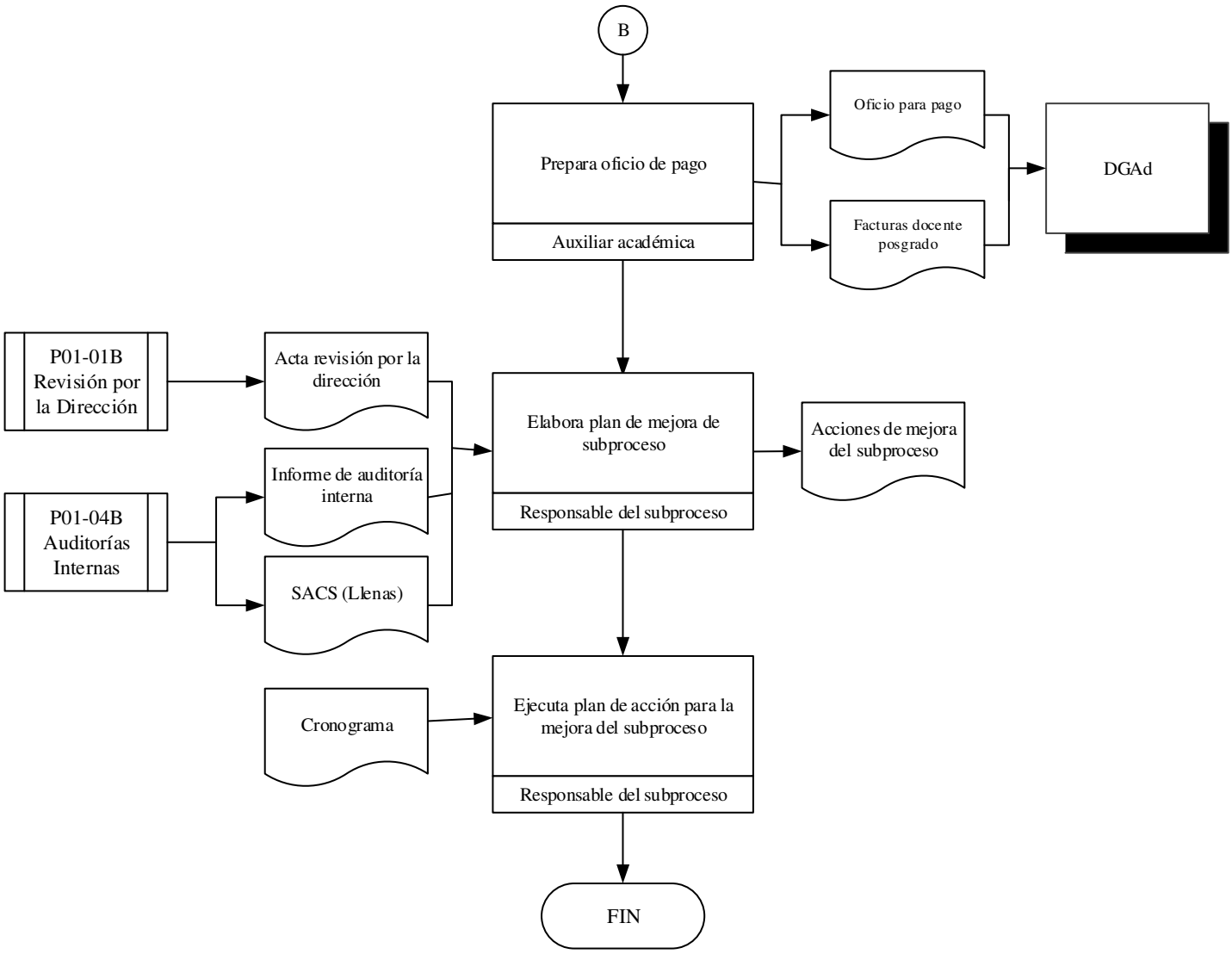
13. DIAGRAMA DE FLUJO:



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

1. PROPÓSITO:

Satisfacer las necesidades de capacitación de las organizaciones y personas y organizar encuentros y seminarios mediante la gestión de la FCAC

2. ALCANCE:

Aplican los eventos de capacitación, encuentros y seminarios que se realicen para organizaciones o personas naturales.

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.1 Planificación y control operacional
8.2 Requisitos para los productos y servicios
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios
8.5 Productos y prestación del servicio
8.6 Liberación de los productos y servicios

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

E.1.2	Actividades complementarias
Evidencia 91	1. Planificación de las actividades complementarias.
Evidencia 93	3. Registro de participantes por tipo de actividades complementarias.

5. RESPONSABLE:

Coordinador de vinculación con la colectividad

6. RECURSOS:

1 Responsable del subproceso
1 Estudiante en entrenamiento
1 Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

No aplica

8. POLÍTICAS:

Se promoverá la participación de docentes de la Facultad en los eventos de capacitación.

La apertura de un evento de capacitación requiere que al menos se cumpla con el punto de equilibrio, según las políticas de la

DGF.

El responsable del subproceso monitoreará la conformidad del producto de los eventos de capacitación Se promueve

la participación de estudiantes para garantizar el número de horas académicas como requisitos para graduarse.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10.INDICADORES:

Nombre	N01-P03-01A
Descripció	Número de cursos dictados
Fórmula	Total de cursos dictados

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	2	4	10	P

Nombre	N02-P03-01A
Descripció	Horas dictadas por curso
Fórmula	Total de horas dictadas cursos dictados/Total cursos dictados

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	120	200	320	P

Nombre	N03-P03-01A
Descripció	Ingresos por capacitación
Fórmula	Total de ingresos generado en cada curso o evento

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	7500	15000	37500	P

Nombre	N04-P03-01A
Descripció	Docentes de la Facultad participantes en la capacitación
Fórmula	Total docentes FCAC participantes en cursos de capacitación y/o eventos o seminarios

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	2	4	10	P

Nombre	N09-P03-01A
Descripció	Promedio de la evaluación de los cursos de capacitación
Fórmula	Promedio de la evaluación de cada curso o seminario/Total de cursos o seminarios

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	89%	94%	100%	P

11. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR / CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN.
11	Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública	0		S	S	E	P01-04A	N
17	Perfil del capacitador o expositor del seminario	1		S	S	I	P01-04A	N
24	Reglamento General de Facultades	1		S	S	E	P01-04A	N
27	Normas Para El Funcionamiento De Programas Y Cursos De Educación Continua	1		S	S	E	P01-04A	N
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	1		S	S	E	P01-04A	N
76	Norma ISO 9001:2015	0		S	S	E	P01-04A	N
86	Plan de calidad del producto eventos de capacitación o seminario	1		S	S	I	P03-01A	N

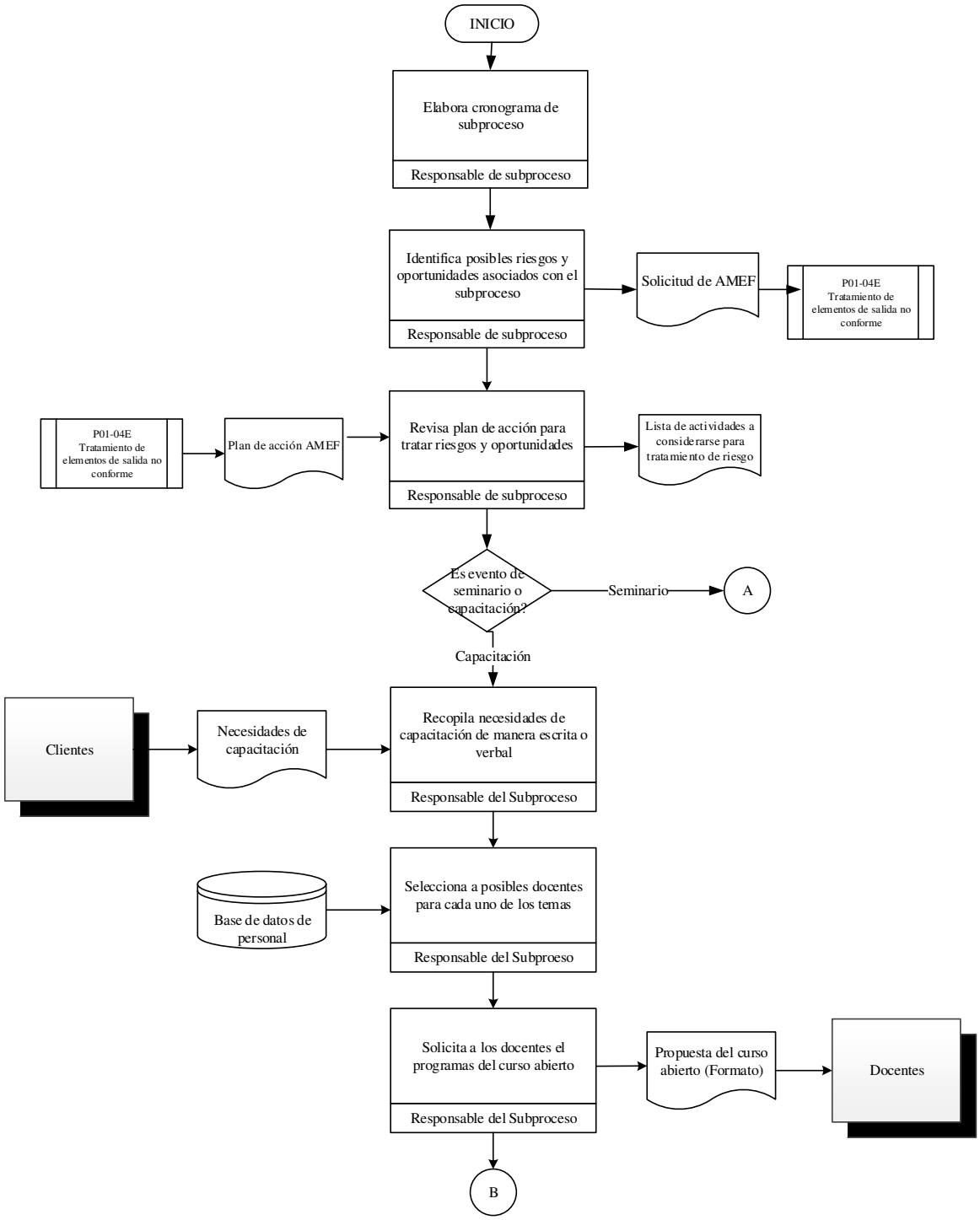
12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

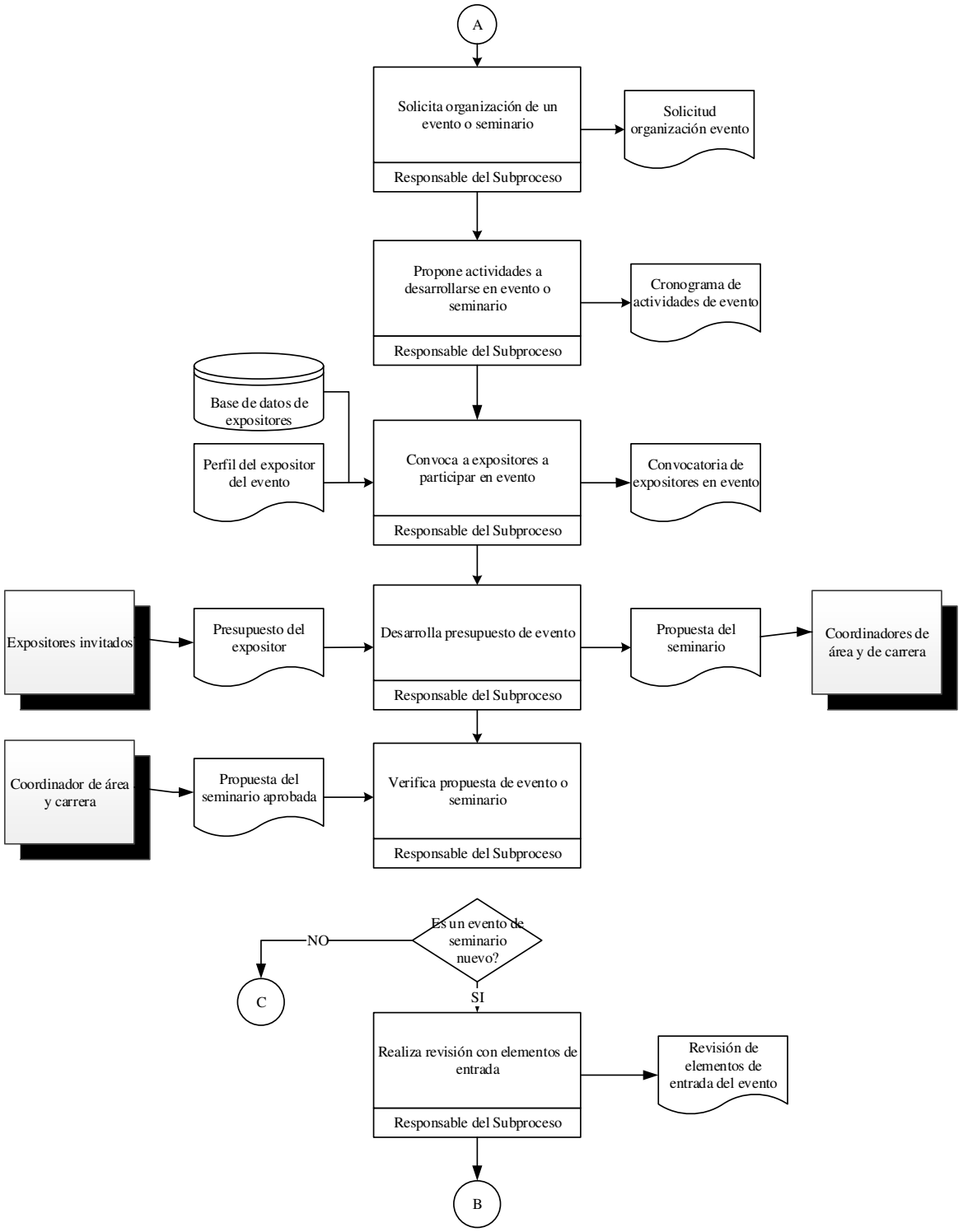
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
2	Formato para propuesta de curso	1		S	N	0.000		N	0.000		P03-01A	N
3	Validación de la capacitación	1		S	S	2.000	Destruir	N	0.000		P03-01A	N
6	Contrato de capacitación	0		S	S	5.000	Archivar	N	0.000		P03-01A	N
8	Evaluación de la capacitación	1		S	S	1.000	Destruir	N	0.000		P03-01A	N
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	N
37A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	N
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P03-.01A	N

81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P03-.01A	**N**
257	Necesidades de capacitación	0		E		0.000			0.000		P03-01A	N
113	Programa del curso	1		S	N	0.000		N	0.000		P03-01A	N
114	Verificación del curso	1		S	N	0.000		N	0.000		P03-01A	N
115	Presupuesto Proforma del curso	0		S	N	0.000		N	0.000		P03-01A	N
116	Registro de asistencias del curso	1		S	N	0.000		N	0.000		P03-01A	N
258	Base de datos de profesores de la FCAC	0		E		0.000			0.000		P03-01A	N
259	Revisión de elementos de entrada del curso	0		E		0.000			0.000		P03-01A	N
260	Carta para solicitud de autorización de	0		E		0.000			0.000		P03-01A	N
261	Memorando de respuesta de Propuesta	0		E		0.000			0.000		P03-01A	N
262	Simulación presupuestada de	0		E		0.000			0.000		P03-01A	N
263	Solicitud de trámite de pago	0		E		0.000			0.000		P03-01A	N
263 A	Registro de revisión de requisitos del	0		S		0.000			0.000		P03-01A	N
263 B	Registro de cambios en requisitos para cursos de capacitación	0		S		0.000			0.000		P03-01A	N
263 C	Registro de cambios en requisitos para seminarios	0		S		0.000			0.000		P03-01A	N
263 D	Comunicación e cambio a clientes o responsable de actividades	0		S		0.000			0.000		P03-01A	N

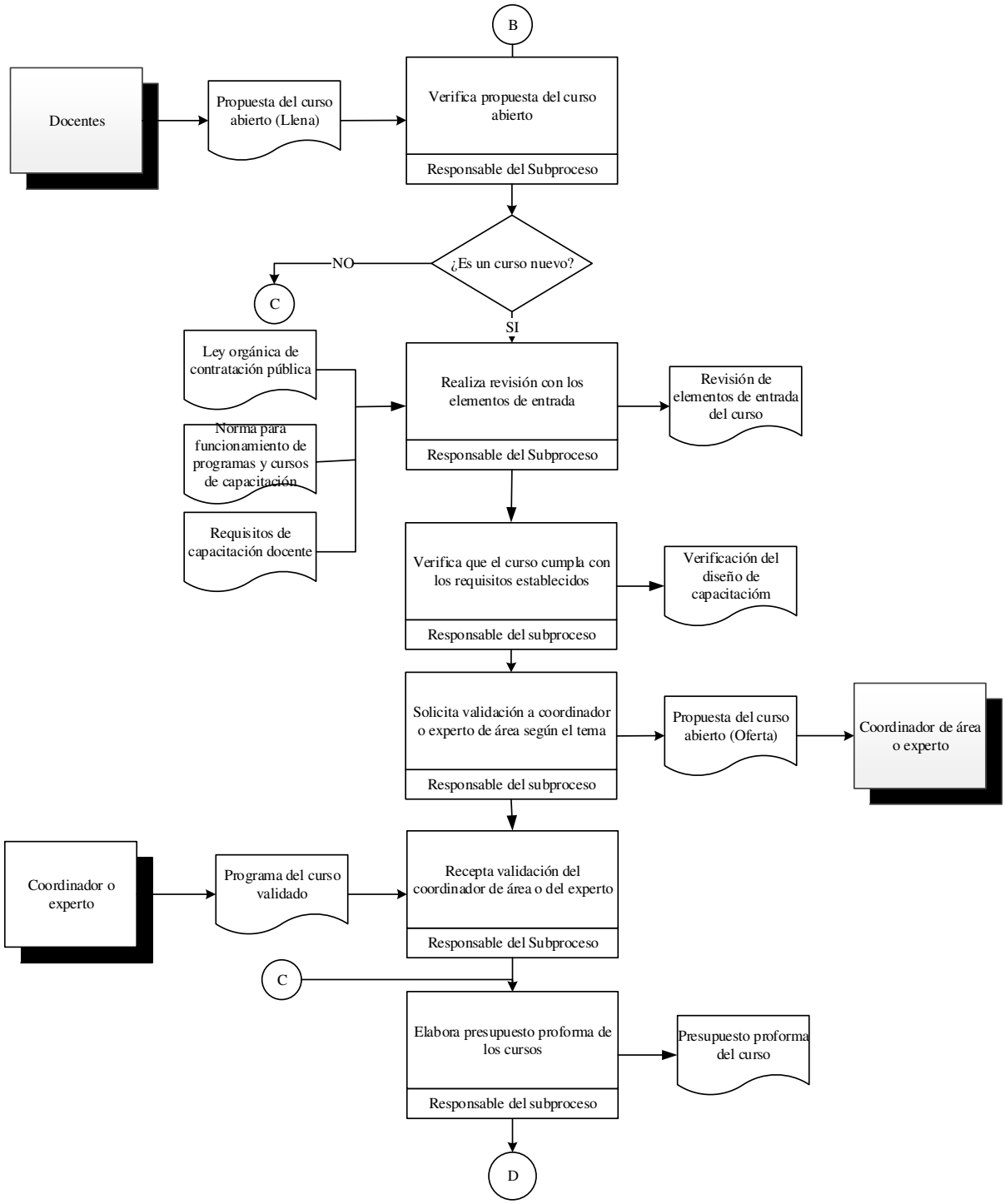
13. DIAGRAMA DE FLUJO:



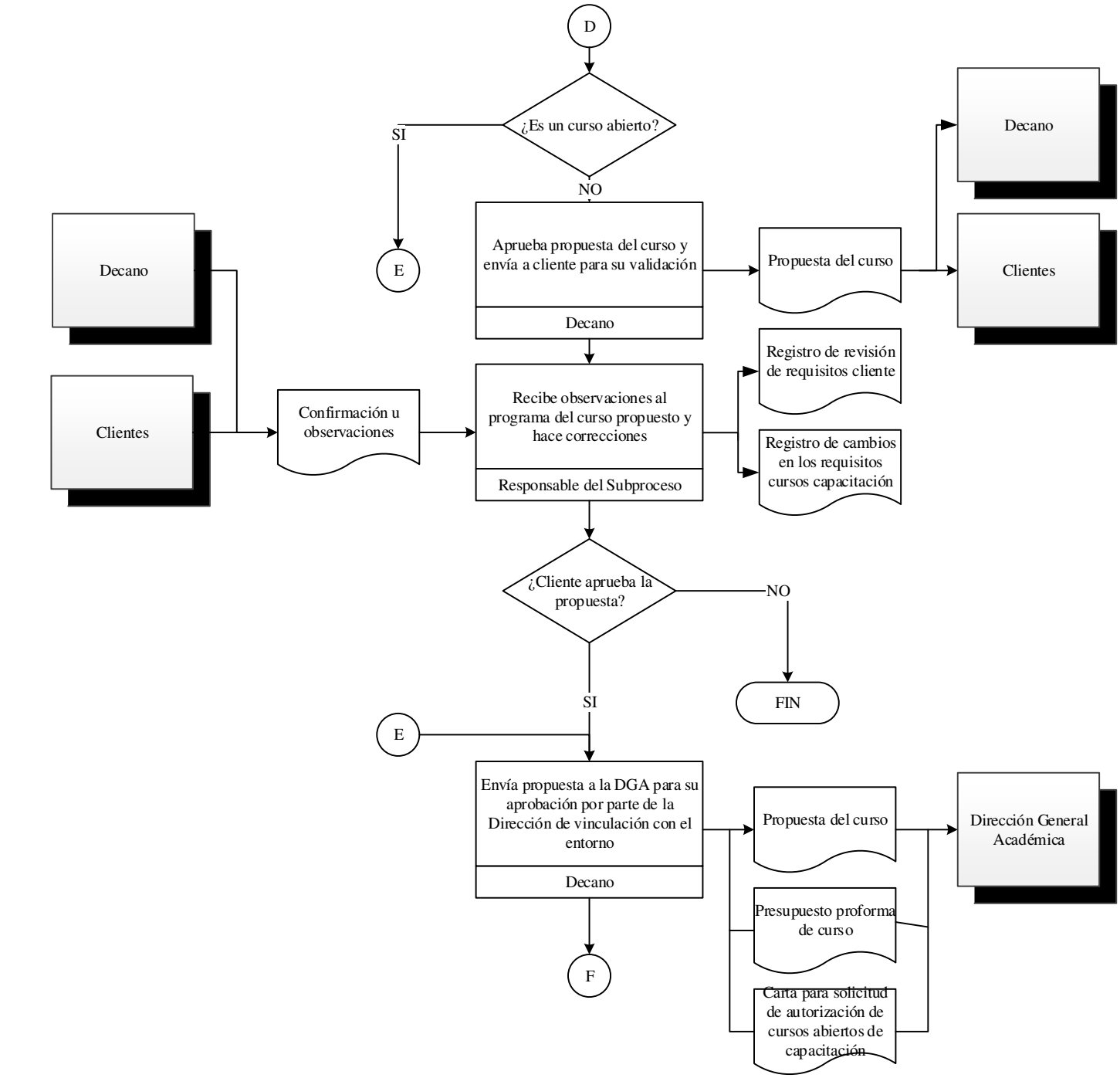
Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



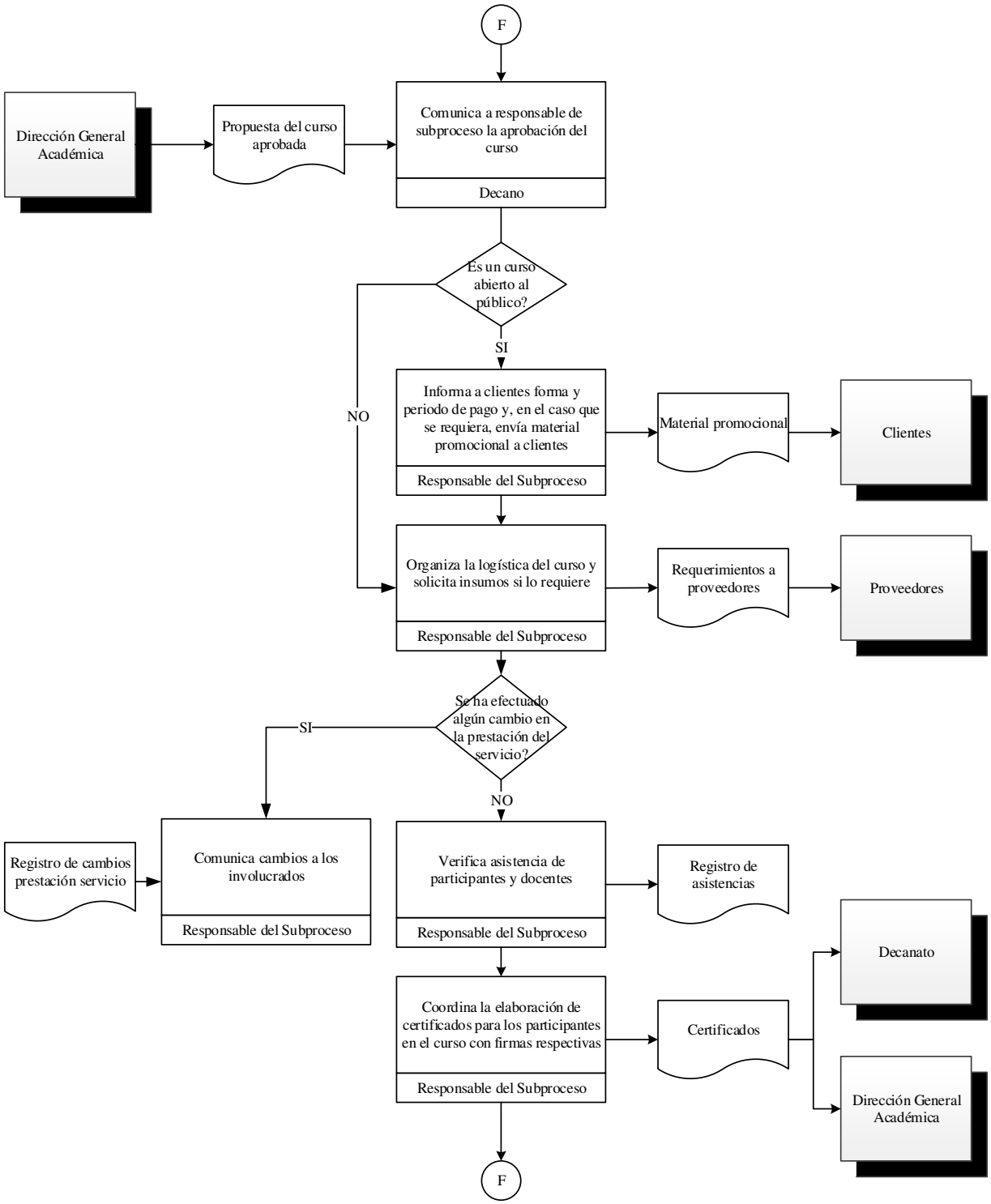
Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



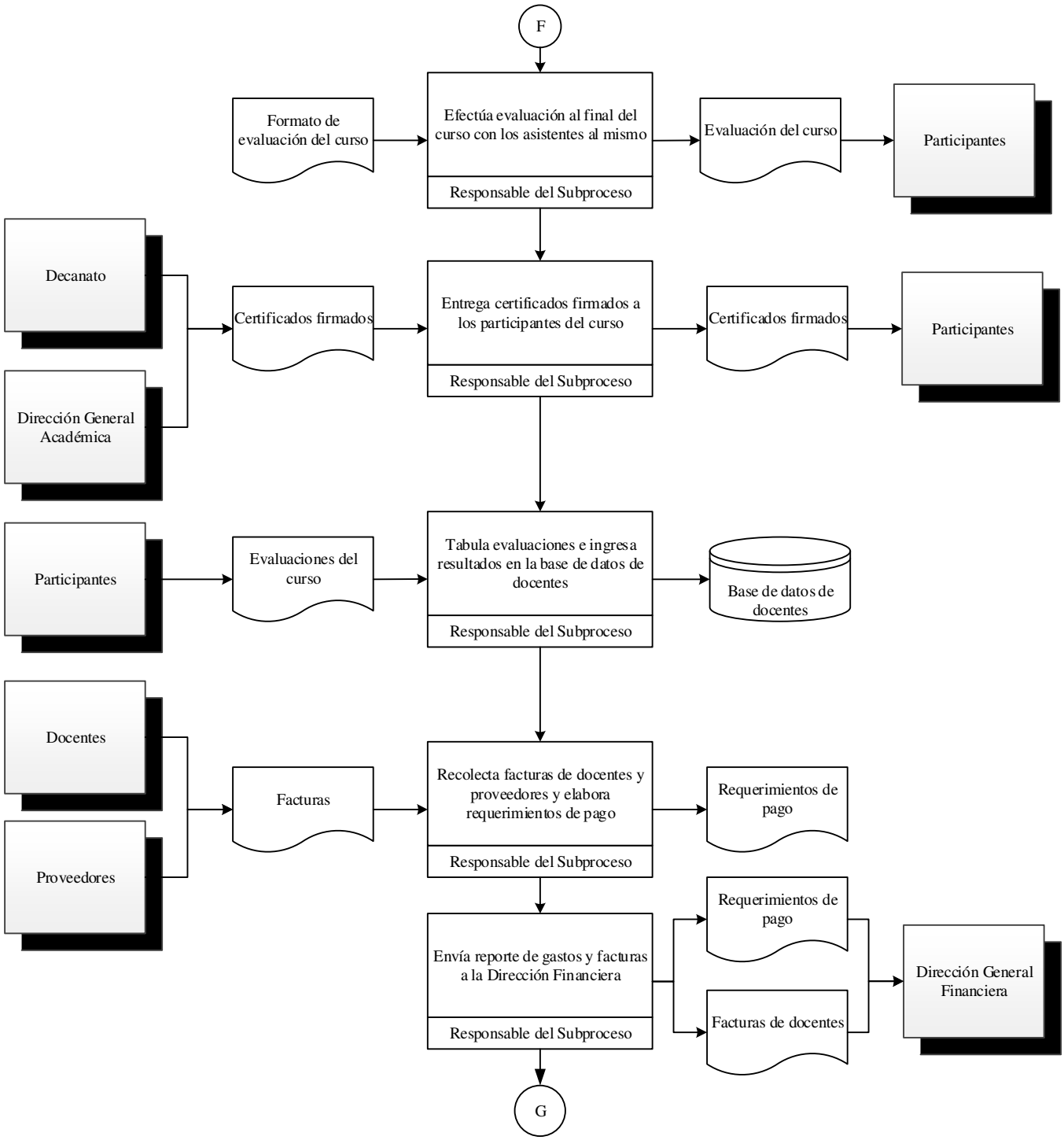
Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



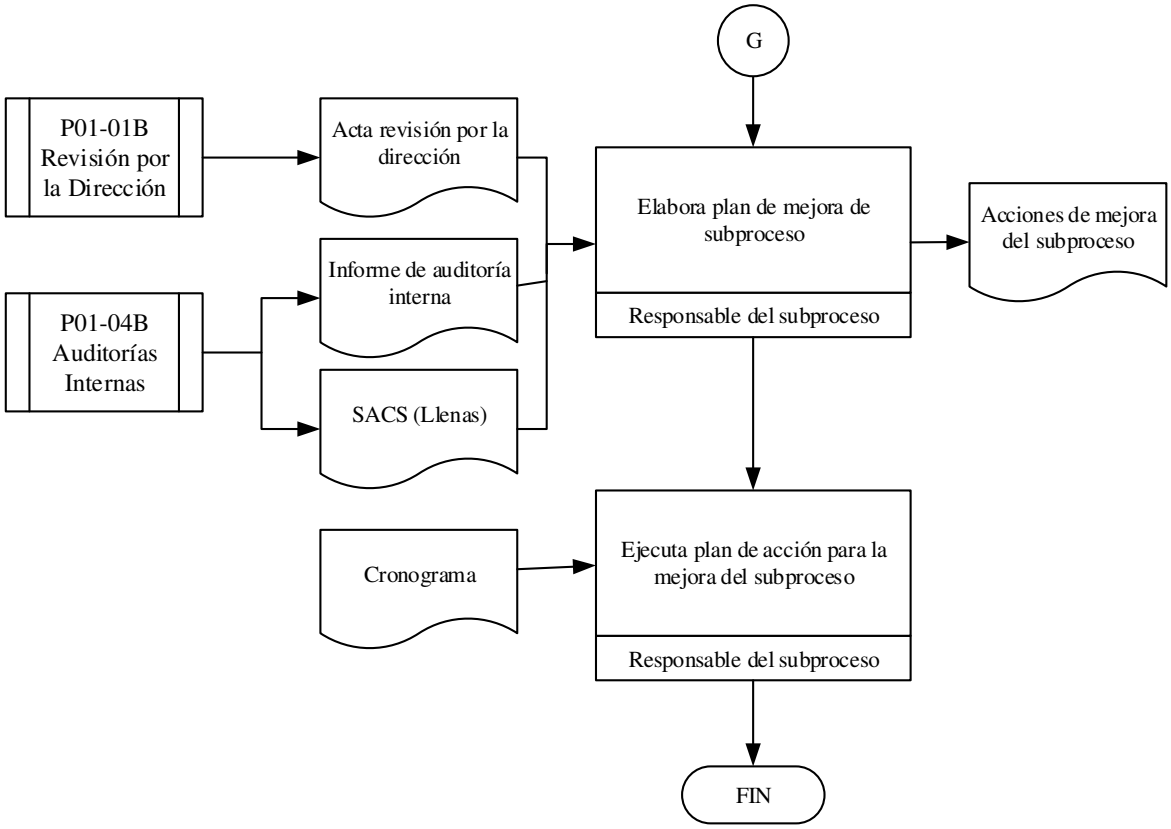
Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

1. PROPÓSITO:

Satisfacer las necesidades de consultoría de las organizaciones mediante la gestión de la FCAC

2. ALCANCE:

Este proceso aplica a aquellos servicios de consultoría para organizaciones

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.1	Planificación y control operacional
8.2	Requisitos para los productos y servicios
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios
8.5	Productos y prestación del servicio
8.6	Liberación de los productos y servicios

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

No aplica

5. RESPONSABLE:

Coordinador de vinculación con la colectividad

6. RECURSOS:

1	Responsable del subproceso
1	Estudiante en entrenamiento
1	Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

No aplica

8. POLÍTICAS:

Se promoverá la participación de docentes de la Facultad en los proyectos de consultoría

La participación en un proyecto de consultoría requiere que al menos se cumpla con el punto de equilibrio, según las políticas de la DGF.

El responsable del subproceso monitoreará la conformidad del producto de los proyectos de consultoría

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

10.INDICADORES:

Nombre	N01-P03-01B			
Descripción	Número de consultorías realizadas			
Fórmula	Total de consultorías realizadas			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	0.40	0,90	1,25	P

Nombre	N02-P03-01B			
Descripción	Ingresos por consultoría			
Fórmula	Monto total ingresado por concepto de consultorías			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	12500	25000	50000	P

Nombre	N03-P03-01B			
Descripción	Docentes de la Facultad participantes en las consultorías			
Fórmula	Total docentes participantes en la consultoría			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	4	6	10	P

Nombre	N04-P03-01B			
Descripción	Elaboración propuestas de consultoria			
Fórmula	Número de propuestas elaboradas			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	0,99	1,99	3	P

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN.
2	Código del trabajo	0		S	S	E	P01-04A	N
10	Ley de consultoría	0		S	S	E	P01-04A	N
11	Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública	0		S	S	E	P01-04A	N
18	Perfil del consultor	1		S	S	I	P01-04A	N
27	Normas para el funcionamiento de programas y cursos de Educación Continua	1		S	S	E	P01-04A	N
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	1		S	S	E	P01-04A	N

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN.
63	Manual Orgánico Funcional	3		S	S	E	P01-04A	N
76	Norma ISO 9001:2015	0		S	S	E	P01-04A	N
87	Plan de calidad de producto servicios de consultoría	1		S	S	I	P03-01B	N

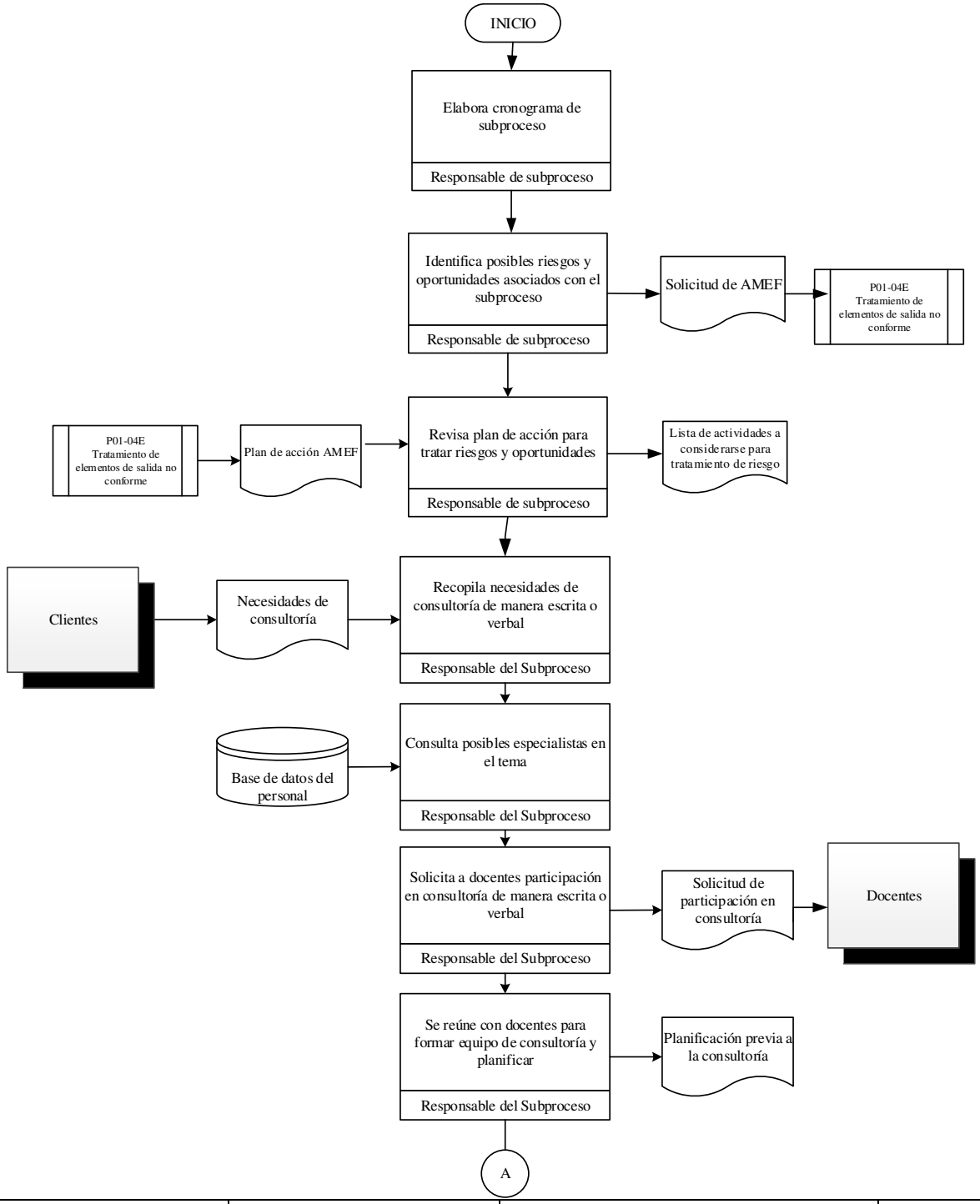
12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

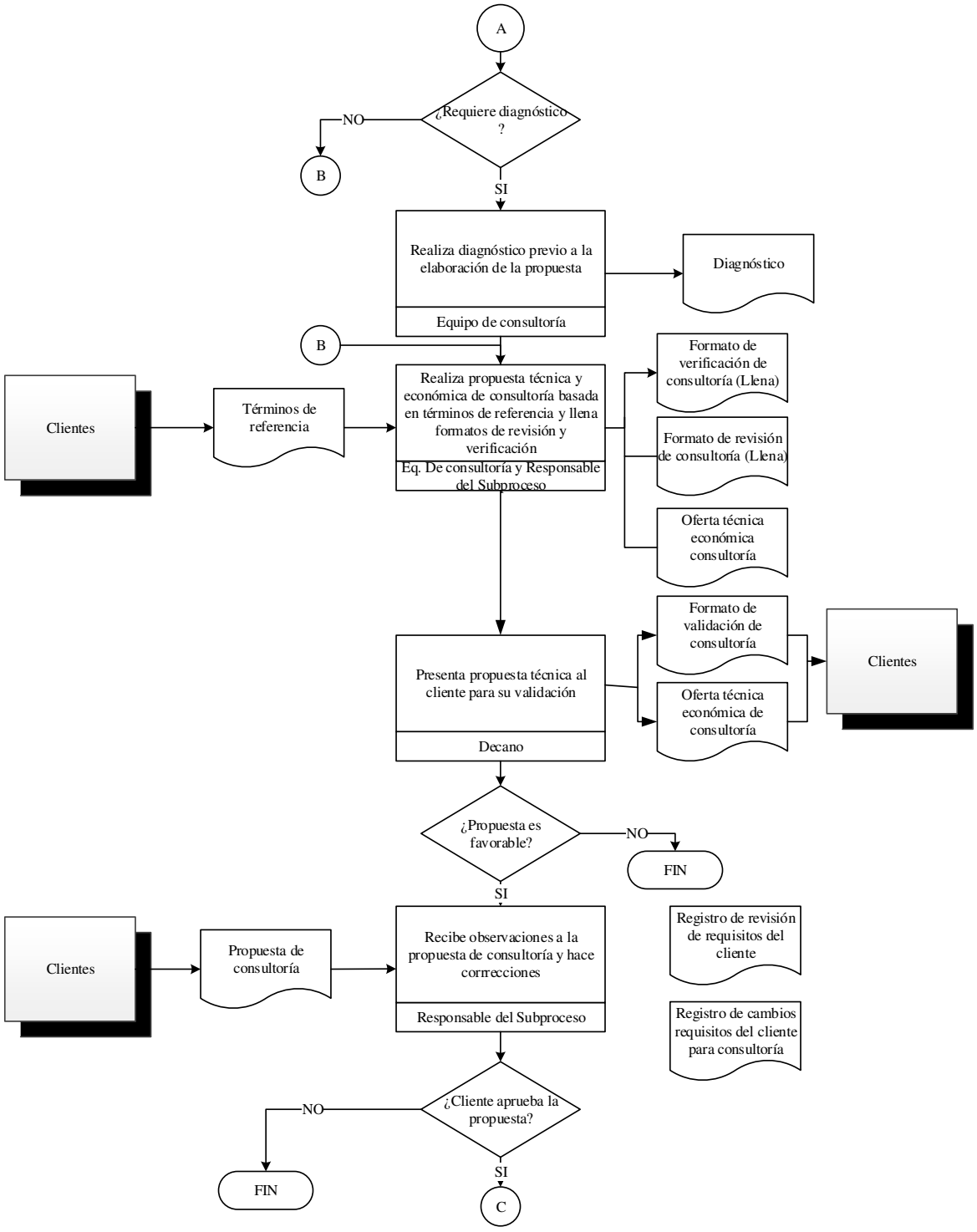
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN.
4	Actas de validación de la consultoría	0		S	S	2.000	Destruir	N	0.000		P03-01B	
5	Contrato de consultoría	0		S	S	5.000	Archivar	N	0.000		P03-01B	
7	Acta entrega-recepción de consultoría	0		S	S	5.000	Archivar	N	0.000		P03-01B	
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	
37A	Solicitud de acciones preventivas y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P03-.01B	
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P03-.01B	
118	Términos de referencia	1		E	N	0.000		N	0.000		P03-01B	
120	Propuesta de consultoría	0		S	S	1.000	Archivar	S	9999.999	Respaldar	P03-01B	
121	Solicitud de garantía	0		S	S	9999.999	Archivar	N	0.000		P03-01B	
122	Informe final de consultoría	0		S	S	9999.999	Archivar	S	9999.999	Respaldar	P03-01B	
124	Carta de solicitud de pago a consultores	0		S	S	9999.999	Archivar	S	9999.999	Respaldar	P03-01B	
264	Verificación ofertas contratación publica	0		E		0.000			0.000		P03-01C	

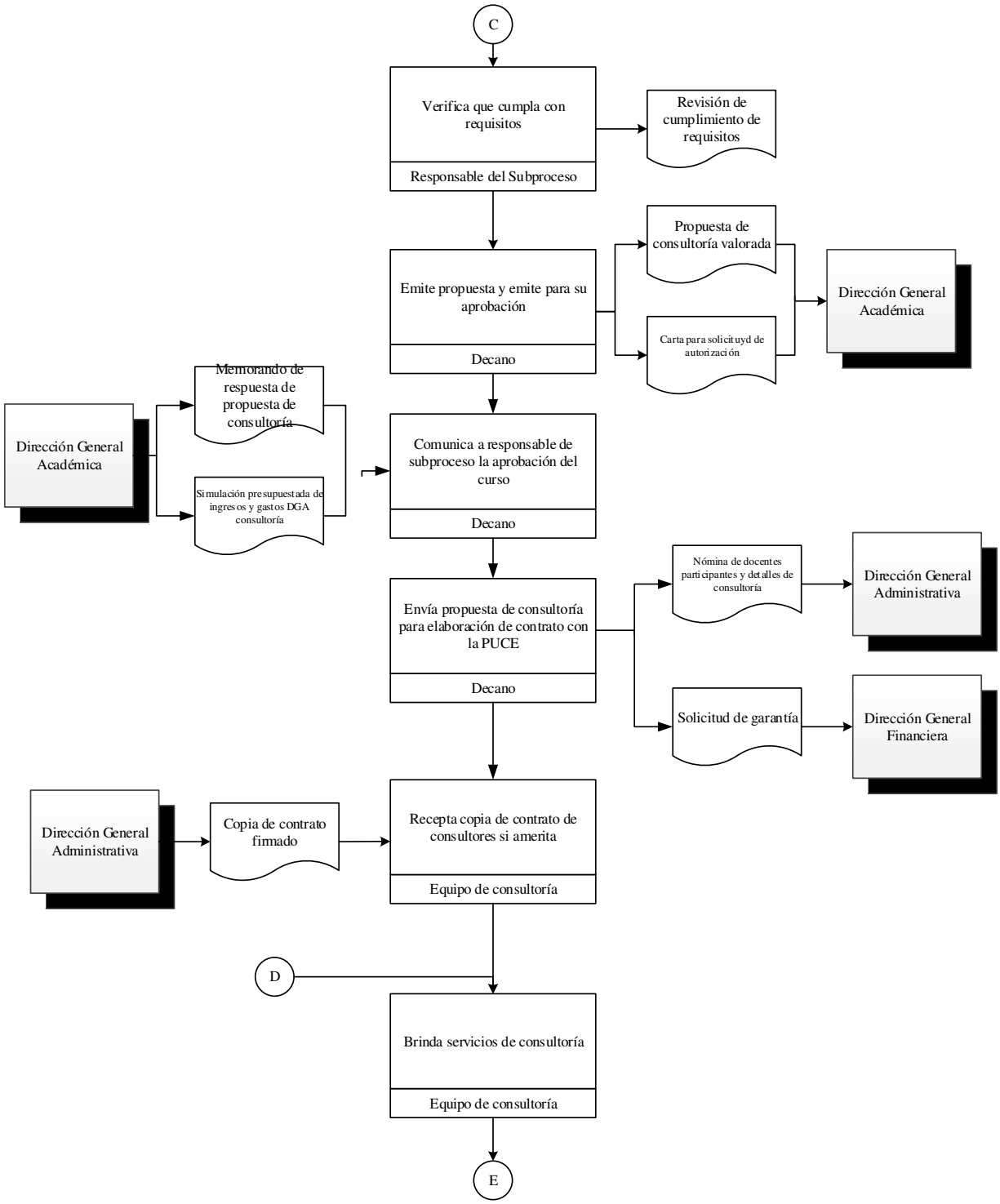
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN.
265	Oferta técnica económica de consultoría	0		E		0.000			0.000		P03-01B	
266	Memorando de respuesta de propuesta de consultoría	0		E		0.000			0.000		P03-01B	
267	Simulación presupuestada de ingresos y gastos de la consultoría	0		E		0.000			0.000		P03-01B	
268	Elementos de entrada de consultoría de consultoría	0		E		0.000			0.000		P03-01B	
269	Formato de revisión de consultoría	0		E		0.000			0.000		P03-01B	
270	Formato de validación de consultoría	0		E		0.000			0.000		P03-01B	
270 A	Registro de revisión de requisitos del cliente de consultoría	0		S		0.000			0.000		P03-01B	
270 B	Registro de cambios en requisitos para consultoría	0		S		0.000			0.000		P03-01B	
270 C	Registro de cambios en requisitos para consultoría	0		S		0.000			0.000		P03-01B	
270 D	Comunicación e cambio a clientes o responsable de actividades de consultoría	0		S		0.000			0.000		P03-01B	

13. DIAGRAMA DE FLUJO

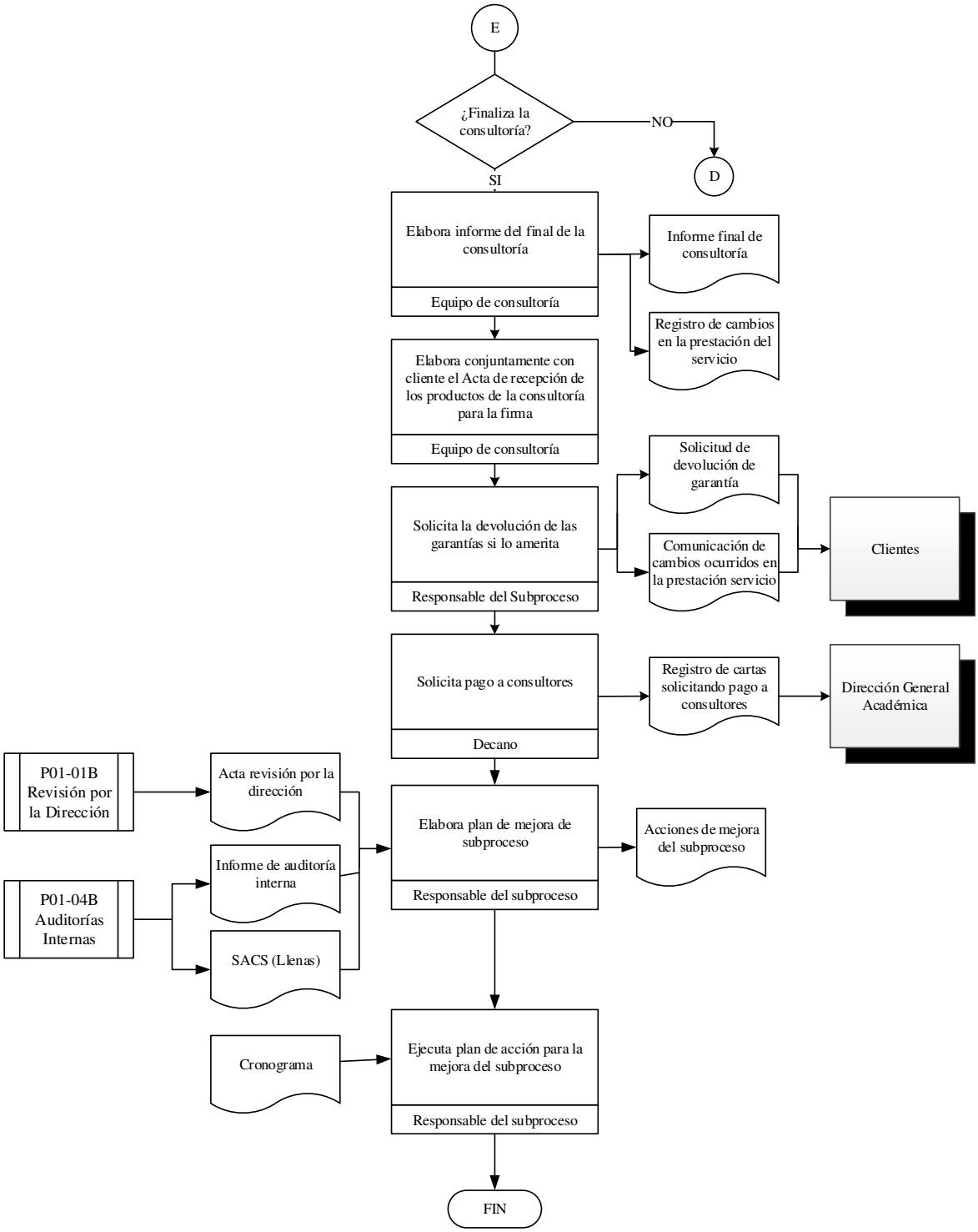




Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

1. PROPÓSITO:

Establecer controles para aplicar a procesos, productos y servicios suministrados externamente y determinar criterios para la evaluación , selección , seguimiento del desempeño de proveedores externos de los servicios de Vinculación con la colectividad..

2. ALCANCE:

Se aplica a todos los procesos que tengan que ver con vinculación con la colectividad dentro de la FCAC, incluye pero no se limita a consumibles, como suministros de oficina y otros.

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.4 Control de los productos y servicios suministrados externamente

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

No aplica

5. RESPONSABLE:

Coordinador de vinculación con la colectividad

6. RECURSOS:

1 Responsable del subproceso
1 Estudiante en entrenamiento
1 Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

No aplica

8. POLÍTICAS:

Todas las compras de los productos y servicios a utilizarse para los servicios de vinculación con la colectividad, incluye comestibles como suministros de oficina, equipos, servicios de catering y suministros varios.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10.INDICADORES:

NOMBRE	N01-P03-01C			
DESCRIPCIÓN	Puntaje obtenido por proveedor por tipo de Insumo			
FÓRMULA	(Total puntaje obtenido por los proveedores por Insumo A /Total de proveedores Insumo A)*100			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 año	69%	79%	100%	P

Nota.- Se calcula para cada tipo de insumo y en relación a los criterios establecidos para evaluar cada tipo de insumo

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

11. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

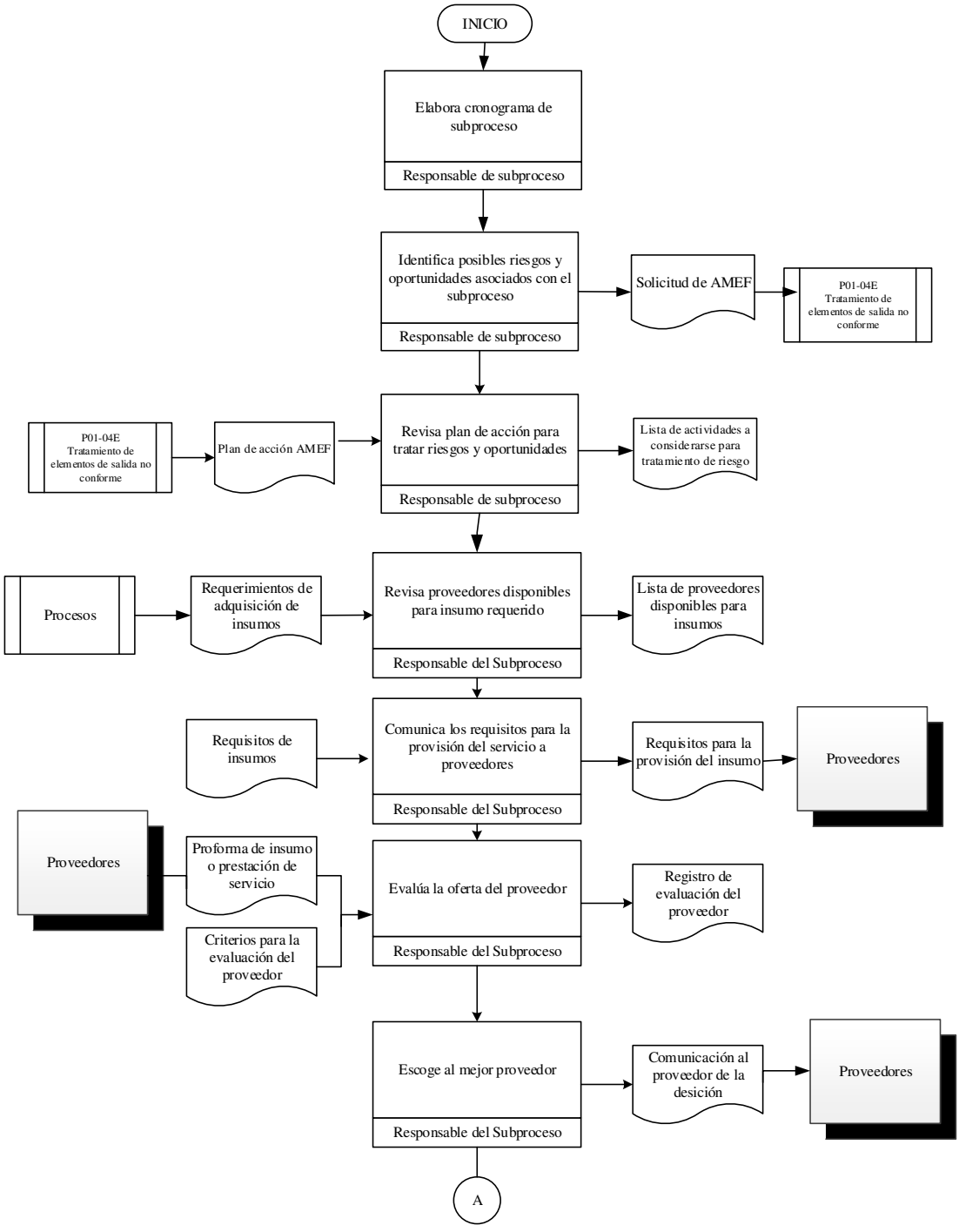
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR / CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN.
17	Norma ISO 9004:2009	1		S	S	E	P01-04A	N
17 A	Lista de proveedores disponibles	1		S	S	I	P01-04A	N
17 B	Norma para el funcionamiento de programas y cursos	1		S	S	I	P01-04A	N
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	1		S	S	E	P01-04A	N
76	Norma ISO 9001:2015	0		S	S	E	P01-04A	N

12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

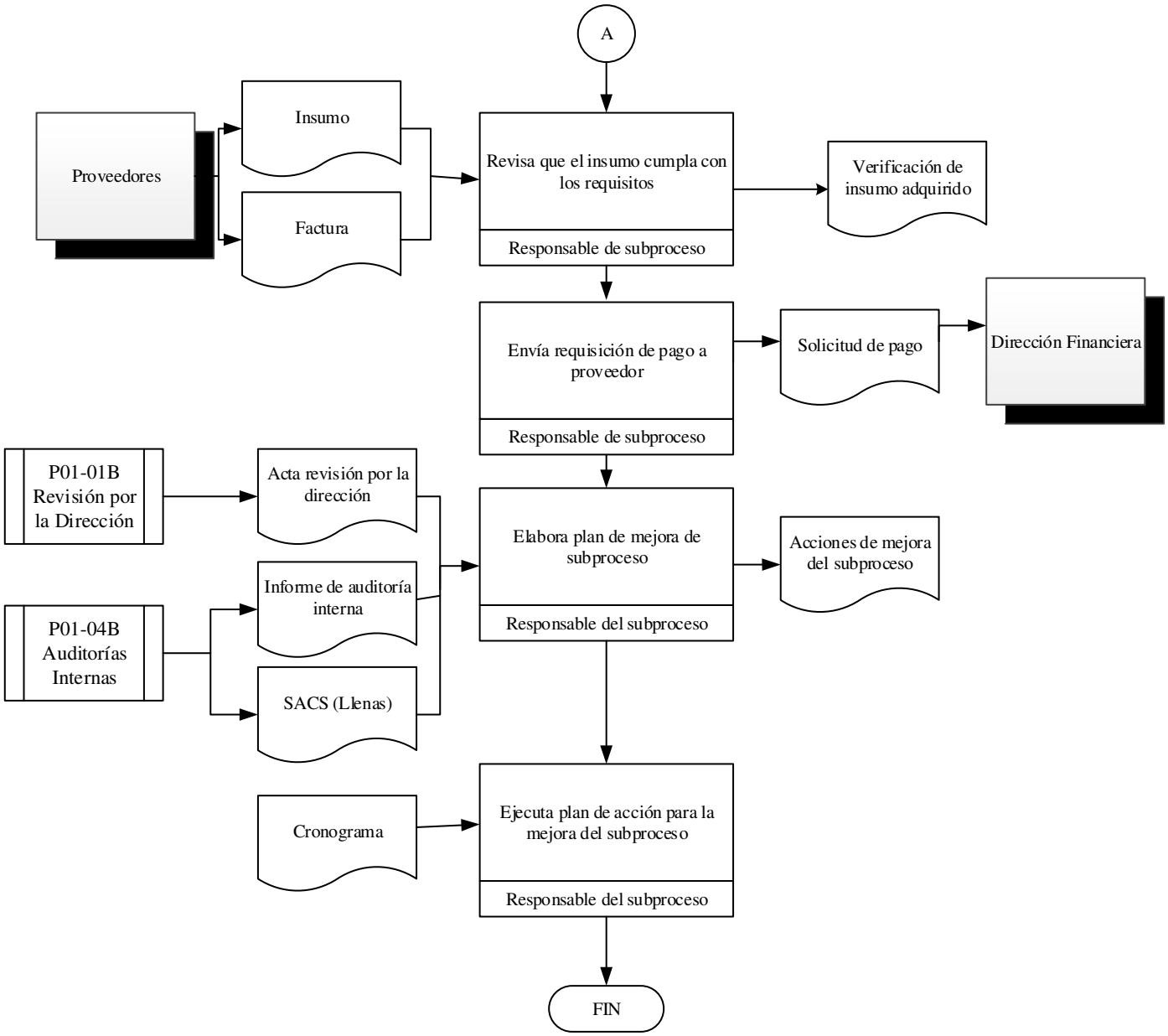
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN.
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	N
37A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	N
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P03-.01C	N
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P03-.01C	N
263 E	Requisitos de adquisición de insumos	0		E		0.000			0.000		P03-01C	N
263 F	Registro para la provisión de insumos	0		S		0.000			0.000		P03-01C	N
263 G	Proforma de insumos o provisión de servicios	0		E		0.000			0.000		P03-01C	N
263 H	Criterios para evaluar al proveedor de vinculación	0		E		0.000			0.000		P03-01C	N
263 I	Comunicación de selección al proveedor	0		S		0.000			0.000		P03-01C	N
263 J	Verificación de insumo adquirido	0		S		0.000			0.000		P03-01C	N

13. DIAGRAMA DE FLUJO:



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	


A
Proveedores
Insumo
Factura
Revisa que el insumo cumpla con los requisitos
Responsable de subproceso
Verificación de insumo adquirido
Envía requisición de pago a proveedor
Responsable de subproceso
Solicitud de pago
Dirección Financiera
P01-01B Revisión por la Dirección
Acta revisión por la dirección
P01-04B Auditorías Internas
Informe de auditoría interna
SACS (Llenas)
Elabora plan de mejora de subproceso
Responsable del subproceso
Acciones de mejora del subproceso
Cronograma
Ejecuta plan de acción para la mejora del subproceso
Responsable del subproceso
FIN

1. PROPÓSITO:

Satisfacer las necesidades de vinculación con las organizaciones del sector público y privado a través de pasantías y contratos laborales de los estudiantes y exalumnos de Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

2. ALCANCE:

Este proceso aplica para los estudiantes y ex alumnos de la FCAC en las carreras de Administración, Contabilidad y Auditoría, que solicitan el servicio de bolsa de empleos y pasantías en empresas privadas y del sector público.

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.1 Planificación y control operacional
8.2 Requisitos para los productos y servicios
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios
8.5 Productos y prestación del servicio
8.6 Liberación de los productos y servicios

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

B.2.1	**Plan de estudios**
Evidencia 20	**5. Líneas de formación:** b. Líneas de prácticas pre-profesionales, en función del perfil de la carrera y de las áreas de formación.
D.1.6	**Seguimiento prácticas pre profesionales**
Evidencia 69	1. Reglamento de prácticas pre-profesionales.
Evidencia 70	**2. Programa de prácticas:** a. Justificación. b. Objetivos. c. Duración. d. Recursos que intervienen. e. Cronograma de actividades.
Evidencia 71	**3. Sistema o registro de control, seguimiento y evaluación:** a. Informes de los supervisores de práctica. b. Informes de la institución en la cual se realizaron las prácticas pre-profesionales. c. Informe de autoevaluación presentado por cada estudiante.

5. RESPONSABLE:

Responsable de prácticas pre profesionales e inserción laboral

6. RECURSOS:

1 Responsable del subproceso

1 Estudiante en entrenamiento

1 Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

Pasantía Prácticas pre-profesionales formalizadas con un contrato entre el estudiante y la organización contratante.

Prácticas pre-profesionales Conjunto de actividades realizadas por el estudiante que se encuentra trabajando en forma temporal en algún lugar relacionado con la formación académica profesional y énfasis especial en el proceso de aprendizaje y entrenamiento laboral.

8. POLÍTICAS:

Los estudiantes deberán cumplir con un mínimo de horas de pasantías para poder egresar, conforme las disposiciones emitidas

por Consejo de Facultad.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10.INDICADORES:

Nombre	N01-P03-01D			
Descripción	Número de solicitudes de organizaciones			
Fórmula	Total de organizaciones en la base de datos			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	29	55	200	P

Nombre	N02-P03-01D			
Descripción	Total de pedidos a la bolsa de empleo anualmente - Alumnos			
Fórmula	Total de aplicantes al servicio por tipo estudiantes			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 año	99%	109%	120%	P

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

Nombre	N03-P03-01D			
Descripción	Total de pedidos a la bolsa de empleo anualmente - Profesionales			
Fórmula	Total de aplicantes al servicio por tipo profesionales			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 año	49	99	150	P

Nombre	N04-P03-01D			
Descripción	Porcentaje de pedidos a la bolsa de empleo por año frente al anterior - Alumnos			
Fórmula	Total de pedidos a la bolsa de empleo en año actual alumnos/Total de pedidos a la bolsa de empleo en año anterior alumnos			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 año	29	69	100	P

Nombre	N05-P03-01D			
Descripción	Porcentaje de pedidos a la bolsa de empleo por año frente al anterior - Profesionales			
Fórmula	Total de pedidos a la bolsa de empleo en año actual profesionales/Total de pedidos a la bolsa de empleo en año anterior profesionales			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 año	14	29	50	P

Nombre	N06-P03-01D			
Descripción	Número de cartas emitidas por pasantías			
Fórmula	Total de cartas emitidas por pasantías.			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	14	29	50	P

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
2	Código del trabajo	0		S	S	E	P01-04A	N
16	Norma ISO 9004:2009	1		S	S	E	P01-04A	N
24	Reglamento General de Facultades	1		S	S	E	P01-04A	N
24 A	Reglamento de practicas pre profesionales PUCE	1		S	S	E	P01-04A	S
24 B	Diseño curricular de convenios empresariales	1		S	S	E	P01-04A	N

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	1		S	S	E	P01-04A	N
76	Norma ISO 9001:2015	0		S	S	E	P01-04A	N
77	Ley de Pasantías	1		S	S	E	P01-04A	N

12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA

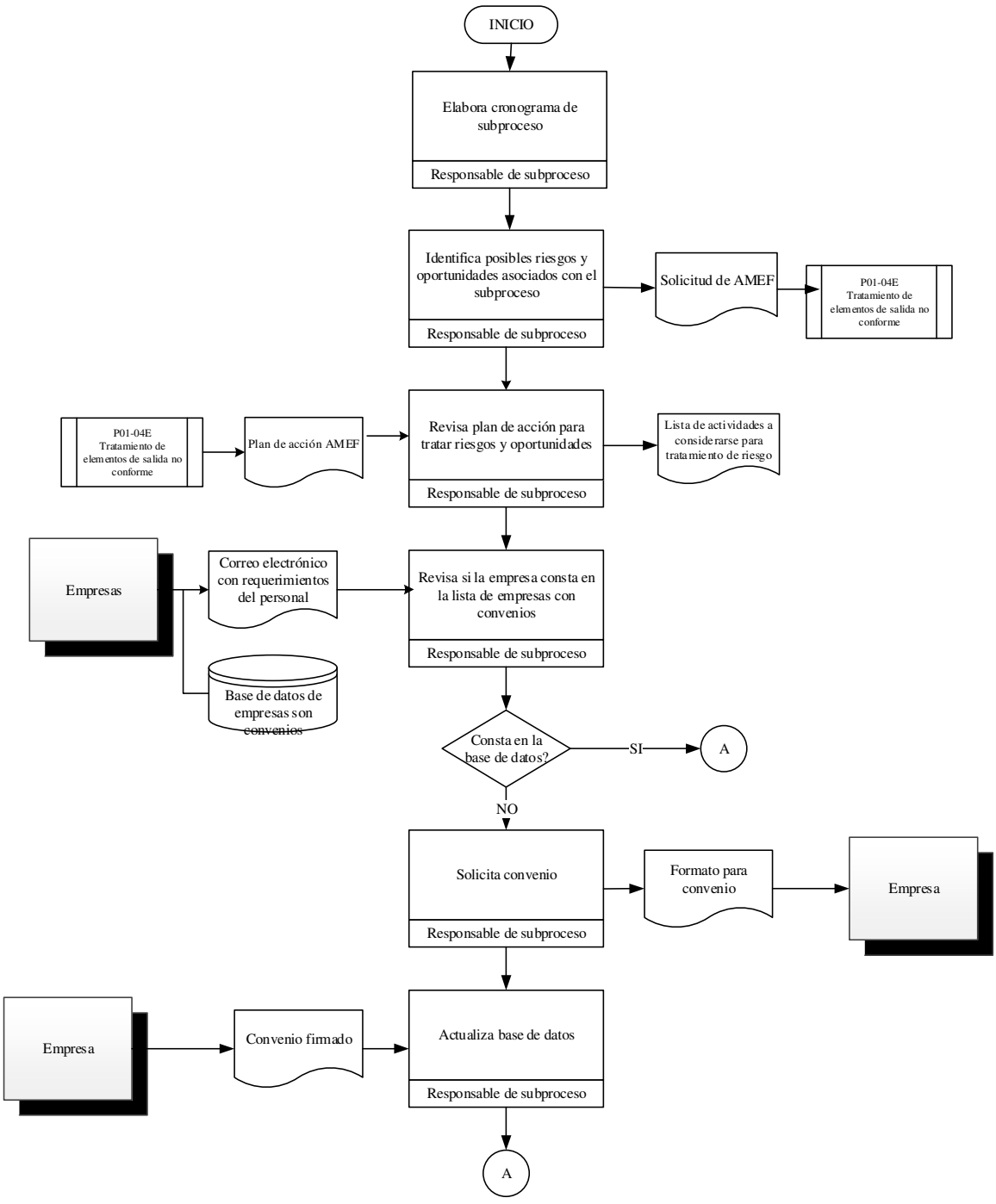
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

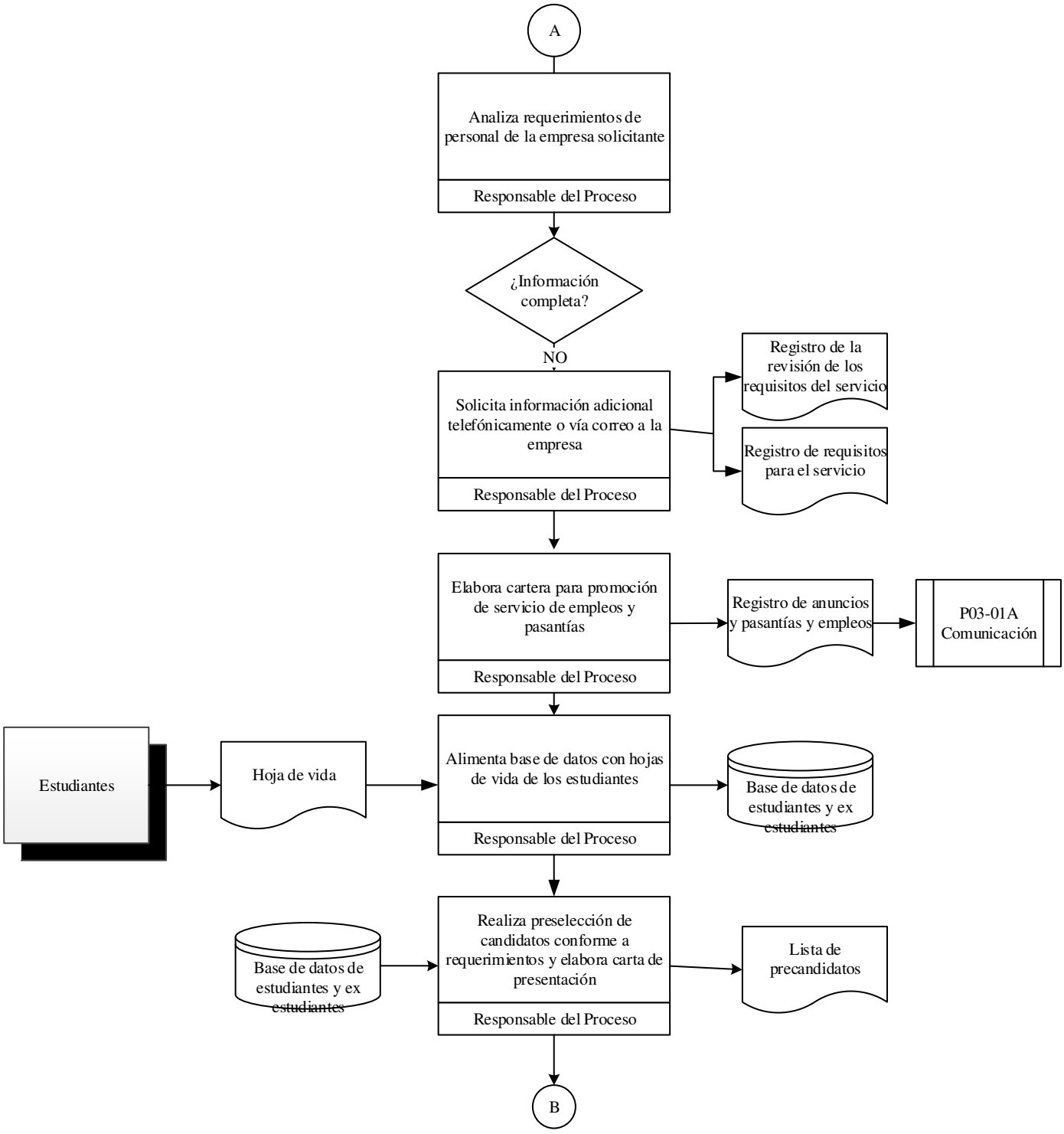
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN.
13	Hojas de vida	1		E	S	1.000	Archivar	N	0.000		P03-01D	N
15	Base de datos de estudiantes y Ex alumnos	1		S	N	0.000		N	0.000		P03-01D	N
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	**N**
37A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	**N**
65	Formulario para carta de autogestión de pasantías la	1		S	S	0.000		S	0.000		P03-01D	**N**
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P03-.01D	**N**
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P03-.01D	**N**
271	Formulario para carta de autogestión de pasantías	0		E		0.000			0.000		P03-01D	N
272	Evaluación del rendimiento del estudiante administra	0		E		0.000			0.000		P03-01D	N
273	Evaluación del rendimiento del estudiante contabilidad	0		E		0.000			0.000		P03-01D	N
274	Informe mensual de prácticas pre profesionales	0		E		0.000			0.000		P03-01D	E
274 A	Programa de prácticas pre profesionales	0		S		0.000			0.000		P03-01D	E

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN.
274 B	Revisión de elementos de entrada de diseño practicas pre profesionales	0		S		0.000			0.000		P03-01D	N
274 C	Registro de verificación del diseño de las prácticas pre profesionales	0		S		0.000			0.000		P03-01D	N
274 D	Registro de validación del diseño de las prácticas pre profesionales	0		S		0.000			0.000		P03-01D	N
274 E	Validación del programa de prácticas pre profesionales	0		S		0.000			0.000		P03-01D	N
274 F	Registro de cambios en el diseño de las practicas pre profesionales	0		S		0.000			0.000		P03-01D	N
274 G	Convenios firmados de la empresa	0		E		0.000			0.000		P03-01D	E
274 H	Correo electrónico de requerimiento	0		E		0.000			0.000		P03-01D	N
274 I	Base de datos de empresas con convenios	0		S		0.000			0.000		P03-01D	N
274 J	Registro de revisión de los requisitos del servicio practicas pre profesionales	0		S		0.000			0.000		P03-01D	N
274 K	Registro de convenios de pasantías y empleos	0		S		0.000			0.000		P03-01D	N
274 L	Lista de pre candidatos	0		S		0.000			0.000		P03-01D	N
274 M	Registro de conformidad del servicio practicas pre profesionales	0		S		0.000			0.000		P03-01D	N
274 N	Lista de candidatos pre seleccionados	0		E		0.000			0.000		P03-01D	N

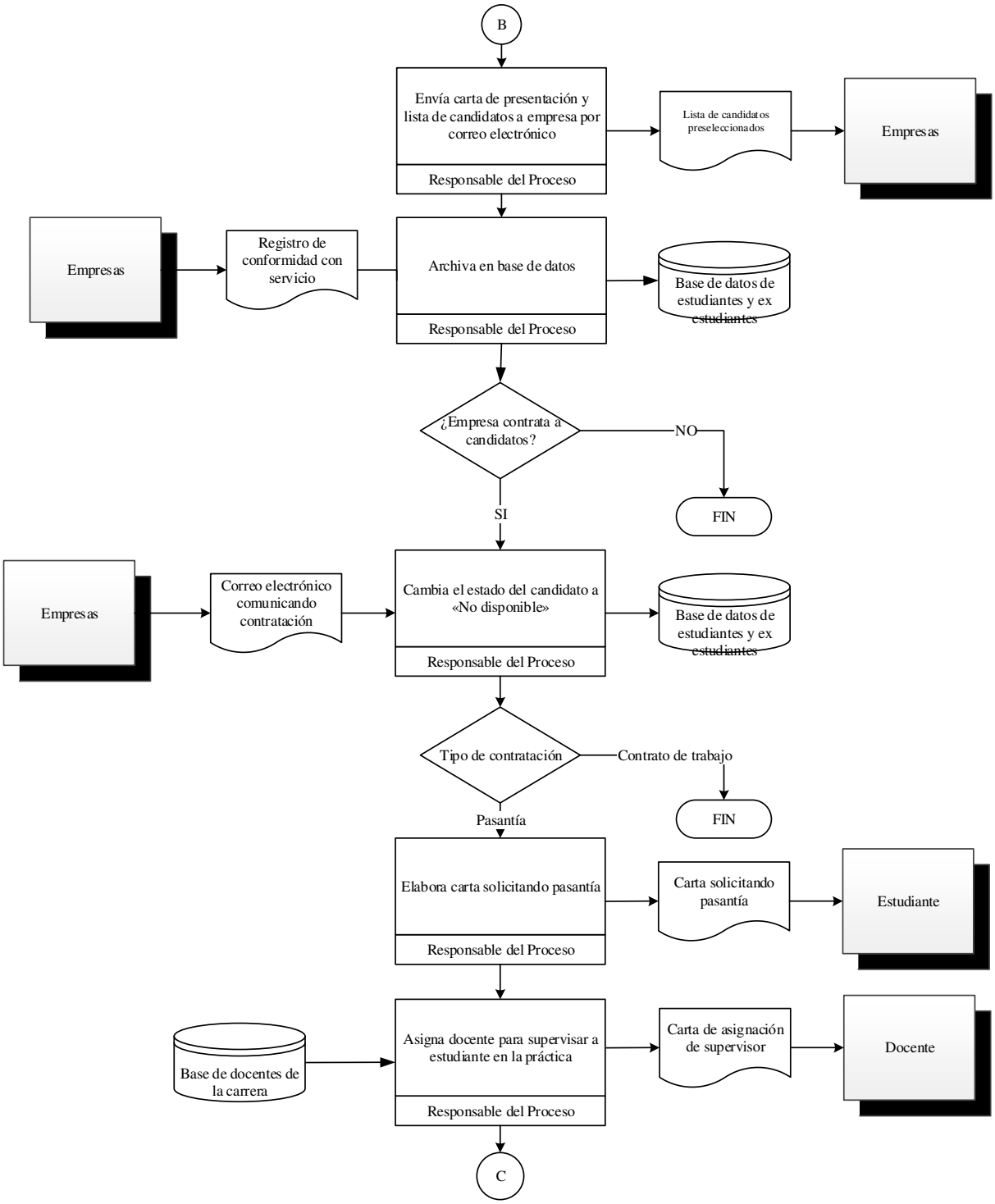
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN.
274 O	Carta de asignación de supervisión	0		S		0.000			0.000		P03-01D	N
274 P	Registro de cambio en la prestación del servicio practicas pre profesionales	0		S		0.000			0.000		P03-01D	N
274 Q	Certificado de trabajo o pasantía	0		E		0.000			0.000		P03-01D	N
274 R	Informe de autoevaluación	0		E		0.000			0.000		P03-01D	N

13. DIAGRAMA DE FLUJO:

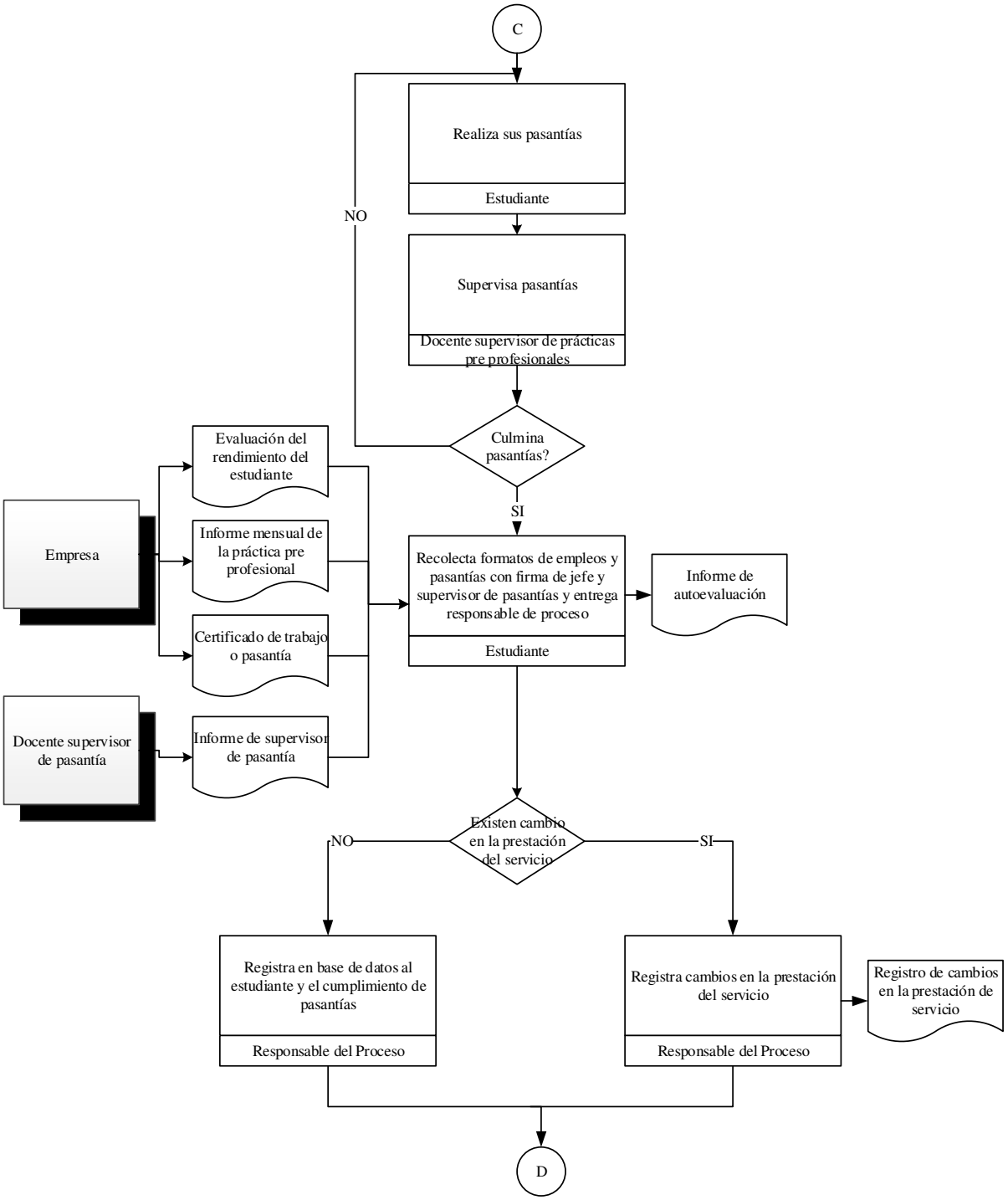


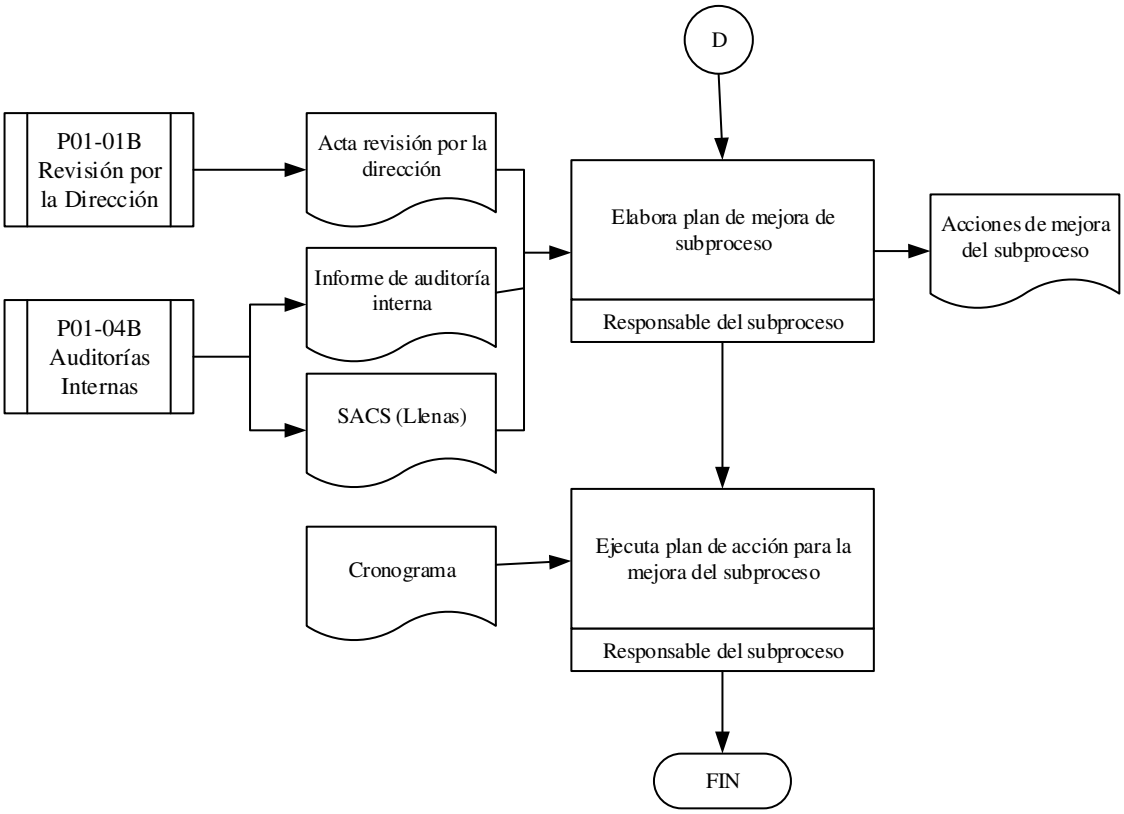


Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	


C
Realiza sus pasantías
Estudiante
NO
Supervisa pasantías
Docente supervisor de prácticas pre profesionales
Culmina pasantías?
SI
Evaluación del rendimiento del estudiante
Empresa
Informe mensual de la práctica pre profesional
Certificado de trabajo o pasantía
Docente supervisor de pasantía
Informe de supervisor de pasantía
Recolecta formatos de empleos y pasantías con firma de jefe y supervisor de pasantías y entrega responsable de proceso
Estudiante
Informe de autoevaluación
Existen cambio en la prestación del servicio
NO
SI
Registra en base de datos al estudiante y el cumplimiento de pasantías
Responsable del Proceso
Registra cambios en la prestación del servicio
Responsable del Proceso
Registro de cambios en la prestación de servicio
D



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

1. PROPÓSITO:

Generar proyectos de asistencia social relacionados con el perfil de egreso de los estudiantes de las carreras que oferta la Facultad y que permita la participación de alumnos y profesores..

2. ALCANCE:

Este proceso aplica para diferentes proyectos de vinculación con la colectividad (Acción Social) en el cual participen docentes y estudiantes de octavo, noveno y egresados de la facultad de ciencias administrativas y contables

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.1 Planificación y control operacional
8.2 Requisitos para los productos y servicios
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios
8.5 Producción y prestación del servicio
8.6 Liberación de los productos y servicios

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

E.1.3	**Actividades vinculadas con la colectividad**
Evidencia 94	1. Reglamento de vinculación con la colectividad.
Evidencia 95	**2. Plan de vinculación con la colectividad:**
	a. Justificación.
	b. Objetivos.
	c. Duración.
	d. Recursos que intervienen.
	e. Cronograma de actividades.
Evidencia 96	3. Sistema o registro para la coordinación, control, seguimiento y evaluación de actividades de vinculación.
Evidencia 97	4. Convenios Documento firmado por las partes para el desarrollo de las actividades de vinculación.

5. RESPONSABLE:

Coordinador de acción social de la FCAC

6. RECURSOS:

1 Base de datos de estudiantes y egresados
1 Estudiante en entrenamiento
1 Responsable de subproceso
1 Secretario de la FCAC
1 Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

Acción social universitaria: Es una de las modalidades de vinculación con los demás componentes de la sociedad, a través de la ejecución de proyectos que promueven el desarrollo humano sustentable, de manera prioritaria en sectores con carencias significativas en los que se procura la participación conjunta y activa de estudiantes, profesores y miembros de la comunidad universitaria. Los proyectos de acción social universitaria pueden ser de larga duración o de corta duración dependiendo la duración o alcance del mismo proyecto. Cada proyecto debe cumplir las siguientes características para ser aprobado:

- Deben estar alineados con la misión y visión de la PUCE
- Deben orientar el autodesarrollo de los pobladores de los sitios de trabajo. Por consiguiente no deben apoyar prácticas asistencialistas
- Deben ser, en la medida de lo posible multidisciplinarios.
- Deben tener una duración que garantice un impacto significativo
- Deben sustentar el beneficio de sectores con carencias significativas
- En la realización de los proyectos se debe procurar un impacto institucional de la PUCE

Marco lógico: Es una herramienta dinámica que sirve para facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos. La misma se presenta como un conjunto de acontecimientos que describen objetivos generales y específicos, actividades, insumos y resultados.

Coordinación general de acción social universitaria: grupo organizacional asociado a la universidad dependiente de la dirección de formación continua y vinculación con la colectividad, Es responsabilidad de la coordinación:

- Convocar reuniones periódicas con los coordinadores con el fin de establecer la cooperación conjunta para la realización de proyectos.
- Recibir las propuestas de proyectos presentados por cada unidad académica para analizar su viabilidad, y aprobar su ejecución.
- Informar la viabilidad de los proyectos, y si fuese necesario instarles a que los reformulen en caso de observaciones.
- Gestionar las necesidades económicas para la logística.
- Presentar informes a la dirección general académica.
- Enviar a los secretarios abogados de las unidades académicas y al coordinador de las unidades respectivas el certificado de las horas de participación de los estudiantes una vez que se haya verificado su cumplimiento.

Coordinación de vinculación con la colectividad de la facultad: grupo organizacional interno de cada facultad conformada por un coordinador asignado por decano y el consejo de facultad respectivo. Dentro de las principales funciones del coordinador son:

- Plantear proyectos realizando la respectiva investigación y análisis de las necesidades de la comunidad.
- Generar políticas y lineamientos para la realización de actividades de los distintos proyectos dirigidos a estudiantes y profesores.
- Participar en los programas de inducción o entrenamiento para los participantes de proyectos.
- Informar a acción social universitaria el cumplimiento de las horas de acción social de los estudiantes.
- Mantener los expedientes de los proyectos
- Evaluar el trabajo de estudiantes y profesores en los distintos proyectos
- Gestionar la selección y reclutamiento de estudiantes y profesores que participaran en los distintos proyectos.
- Mantener la base de datos de vinculación con la colectividad de la facultad actualizada.

Coordinador de proyectos: docentes que forman parte de la coordinación de vinculación con la colectividad de la facultad, para el apoyo o gestión total de los diferentes proyectos. Dentro de sus principales funciones son:

- Gestionar las actividades del proyecto asignado
- Elaborar la planificación semestral de actividades del proyecto asignado y presentarla al coordinador de vinculación con la colectividad.
- Elaborar reglamentos internos para el desarrollo de actividades dentro del proyecto
- Enviar informes quincenales a la coordinación de acción social universitaria del cumplimiento de actividades de los estudiantes.
- Mantener los registros de las distintas actividades de los proyectos

Base de datos vinculación con la colectividad: conjunto de registros validados que guardan información referente al cumplimiento de horas tanto de estudiantes y profesores, usuarios de los servicios, para su correspondiente análisis.

Consultorios administrativos: proyecto de la facultad de Ciencia Administrativas y Contables dedicado a proporcionar servicios de asesoría a micro-empresarios del Distrito Metropolitano de Quito, en áreas administrativas, que les permitan obtener mejoras en los resultados de sus

actividades productivas.

NAF: Núcleo de apoyo contable y fiscal, proyecto interno de la facultad en asociación con entidades externas que actúan como centro de información y apoyo gratuito, a personas naturales, y jurídicas en temas contables y tributarios bajo la supervisión de docentes de la facultad.

8. POLÍTICAS:

- El coordinador de vinculación con la colectividad de la facultad deberá realizar semestralmente un estado de los proyectos para verificar su estado
- El coordinador de vinculación con la colectividad de la facultad debe presentar nuevos proyectos que cumplan los requisitos establecidos por la coordinación general de acción social.
- Los proyectos deberán ser presentados en marco lógico para su revisión y aprobación por la coordinación general de acción social de la Universidad.
- La designación de coordinadores de proyectos de la facultad que forman parte de la coordinación de la facultad, deben tener el nombramiento oficial por parte de decanato.
- Los coordinadores de proyectos deben presentar la planificación semestral de su proyecto, así como un informe semestral de actividades del mismo.
- Informar tanto a la coordinación general de la universidad como a autoridades de la facultad sobre el estado de los diferentes proyectos.
- La selección de estudiantes para los distintos proyectos ofertados por la facultad estará a cargo de sus coordinadores en base al registro de la coordinación de vinculación con la colectividad.
- La inscripción de estudiantes se lo realizará con el coordinador de vinculación con la colectividad de la facultad, el requisito mínimo para la inscripción es de haber aprobado sexto semestre
- Los estudiantes egresados y de noveno semestre, tienen mayor prioridad en la base de datos para ser asignados a los proyectos de vinculación y acción social.
- Los estudiantes deben tener un mínimo de 50 horas para haber completado sus horas de acción social
- Cada docente debe cumplir un mínimo de 30 horas de vinculación con la colectividad por año.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10. INDICADORES:

NOMBRE	N01-P03-01E			
DESCRIPCIÓN	Proyectos aprobados por Acción Social Universitaria en relación a Proyectos presentados por la FCAC en el año			
FÓRMULA	(Total proyectos aprobados/Total proyectos presentados)*100			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 año	65%	75%	100%	P

NOMBRE	N02-P03-01E			
DESCRIPCIÓN	Cumplimiento de las horas de los profesores de Vinculación con la Colectividad-Acción Social- Administración			
FÓRMULA	(Total horas realizadas por profesores-Administración /Total horas estipuladas en Reglamento por profesor)*100			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 año	65%	75%	100%	P

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

NOMBRE	N03-P03-01E			
DESCRIPCIÓN	Cumplimiento de las horas de los profesores de Vinculación con la Colectividad-Acción Social- Contabilidad y Auditoría			
FÓRMULA	(Total horas realizadas por profesores-Contabilidad y Auditoría /Total horas estipuladas en Reglamento por profesor)*100			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
2 semestres	65%	75%	100%	P

NOMBRE	N04-P03-01E			
DESCRIPCIÓN	Cumplimiento de las horas de Vinculación con la Colectividad-Acción Social de los estudiantes - Administración			
FÓRMULA	(Total horas realizadas por estudiantes Administración /Total horas estipuladas por estudiantes)*100			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
2 semestres	65%	75%	100%	P

NOMBRE	N05-P03-01E			
DESCRIPCIÓN	Cumplimiento de las horas de Vinculación con la Colectividad-Acción Social de los estudiantes - Contabilidad y Auditoría			
FÓRMULA	(Total horas realizadas por estudiantes Contabilidad y Auditoría /Total horas estipuladas por estudiantes)*100			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
2 semestres	65%	75%	100%	P

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN.
12	Ley Orgánica de Educación Superior	1		S	S	E	P01-04A	N
16	Norma ISO 9004:2009	1		S	S	E	P01-04A	N
30	Normativa de la Dirección General Administrativa	1		S	S	E	P01-04A	N
30 A	Responsabilidad social universitaria y administrativa	1		S	S	E	P01-04A	N
30 B	Instructivo de elaboración de proyectos de acción social universitaria	1		S	S	E	P01-04A	N
30 C	Reglamentos internos de proyectos (Se abre por proyecto)	1		S	S	E	P01-04A	N
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	1		S	S	E	P01-04A	N
76	Norma ISO 9001:2015	1		S	S	E	P01-04A	N

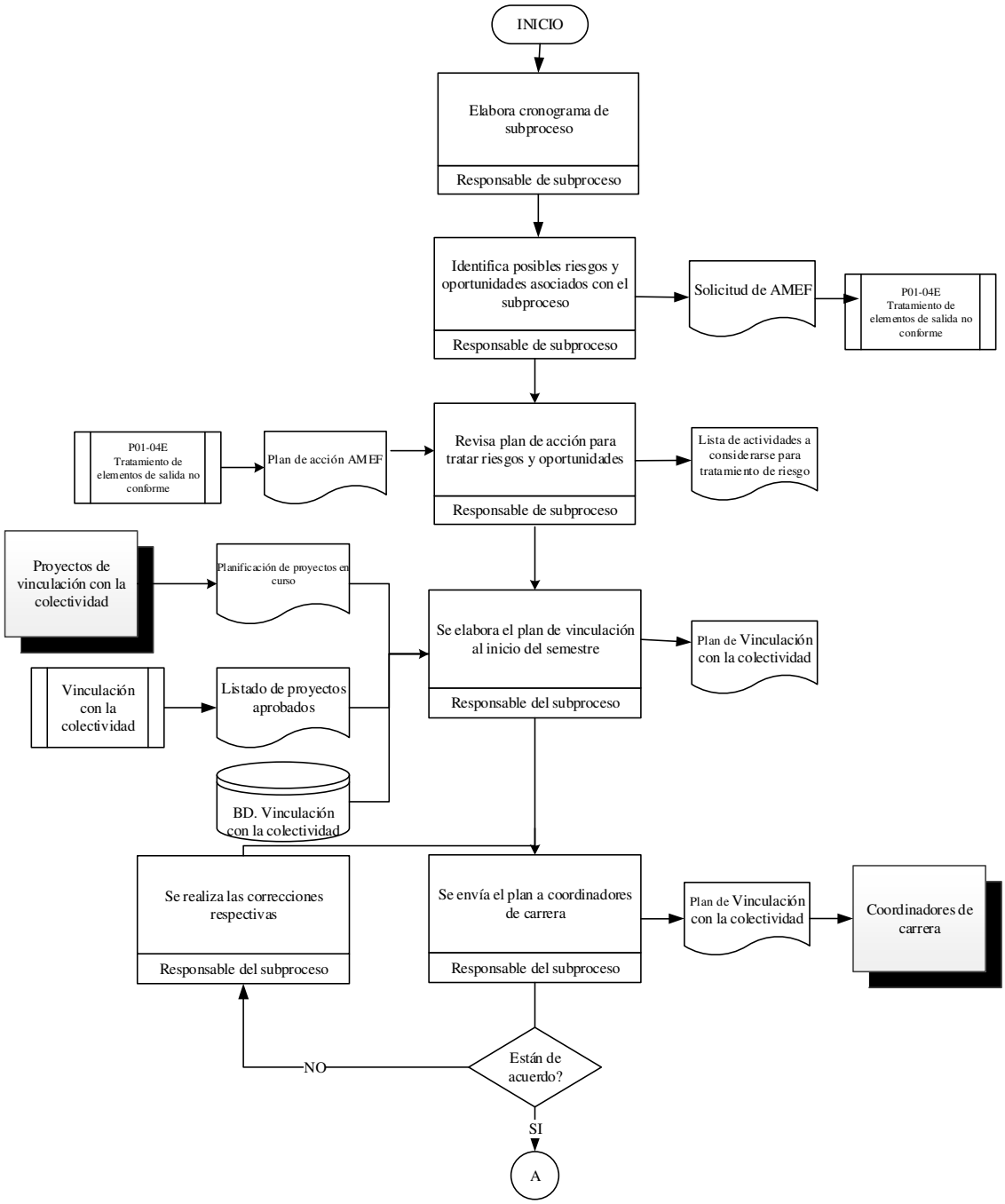
12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

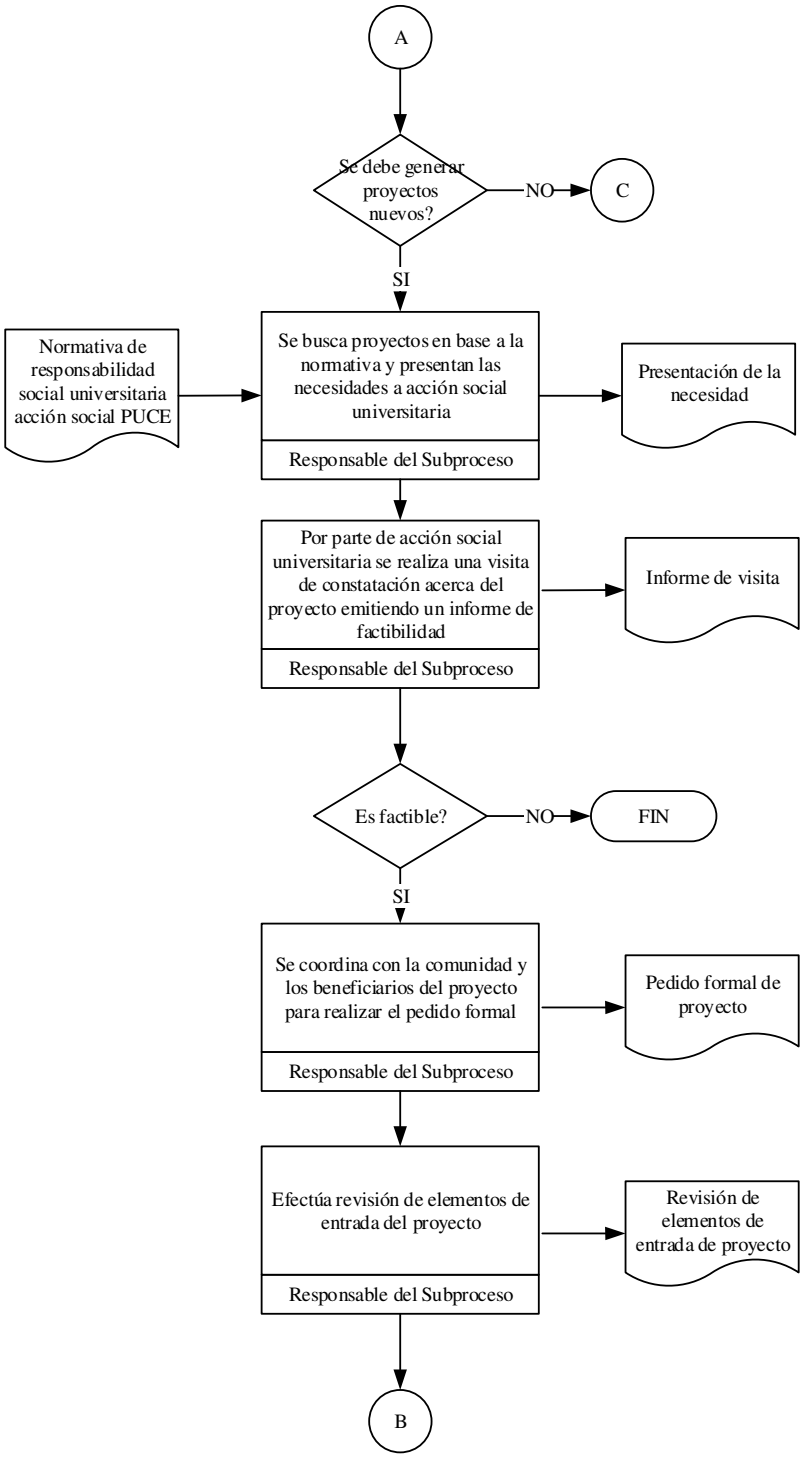
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	N
37 A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	N
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000		P03-01E	E
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500		S	0.500		P03-01E	E
319 A	Listado de proyectos aprobados			E	S	1.000		S	1.000		P03-01E	E
319 B	Presentación de la necesidad			S	S	1.000		S	1.000		P03-01E	E
319 C	Informe de visita			S	N	0.000		S	1.000		P03-01E	E
319 D	Pedido formal de proyecto			S	S	0.500		S	0.500		P03-01E	E
319 E	Plan de proyecto en marco lógico			S	S	1.000		S	1.000		P03-01E	E
319 F	Aprobación de proyecto			S	S	1.000		S	1.000		P03-01E	E
319 G	Listado de estudiantes (octavo, noveno y egresados)			E	N	0.000		S	1.000		P03-01E	E
319 H	Convocatoria (mail)			S	S	0.500		S	0.500		P03-01E	E
319 I	Hoja de inscripción			E	S	1.000		S	1.000		P03-01E	E
319 J	Programación quincenal estudiantes			S	S	1.000		S	1.000		P03-01E	E
319 K	Programación de actividades de proyectos			S	N	0.000		S	1.000		P03-01E	E
319 L	Informe de actividades estudiantes			S	S	0.500		S	0.500		P03-01E	E
319 M	Autorización de certificado			E	S	1.000		S	1.000		P03-01E	E
319 N	Informe final de los proyectos (semestral)			S	S	1.000		S	1.000		P03-01E	E

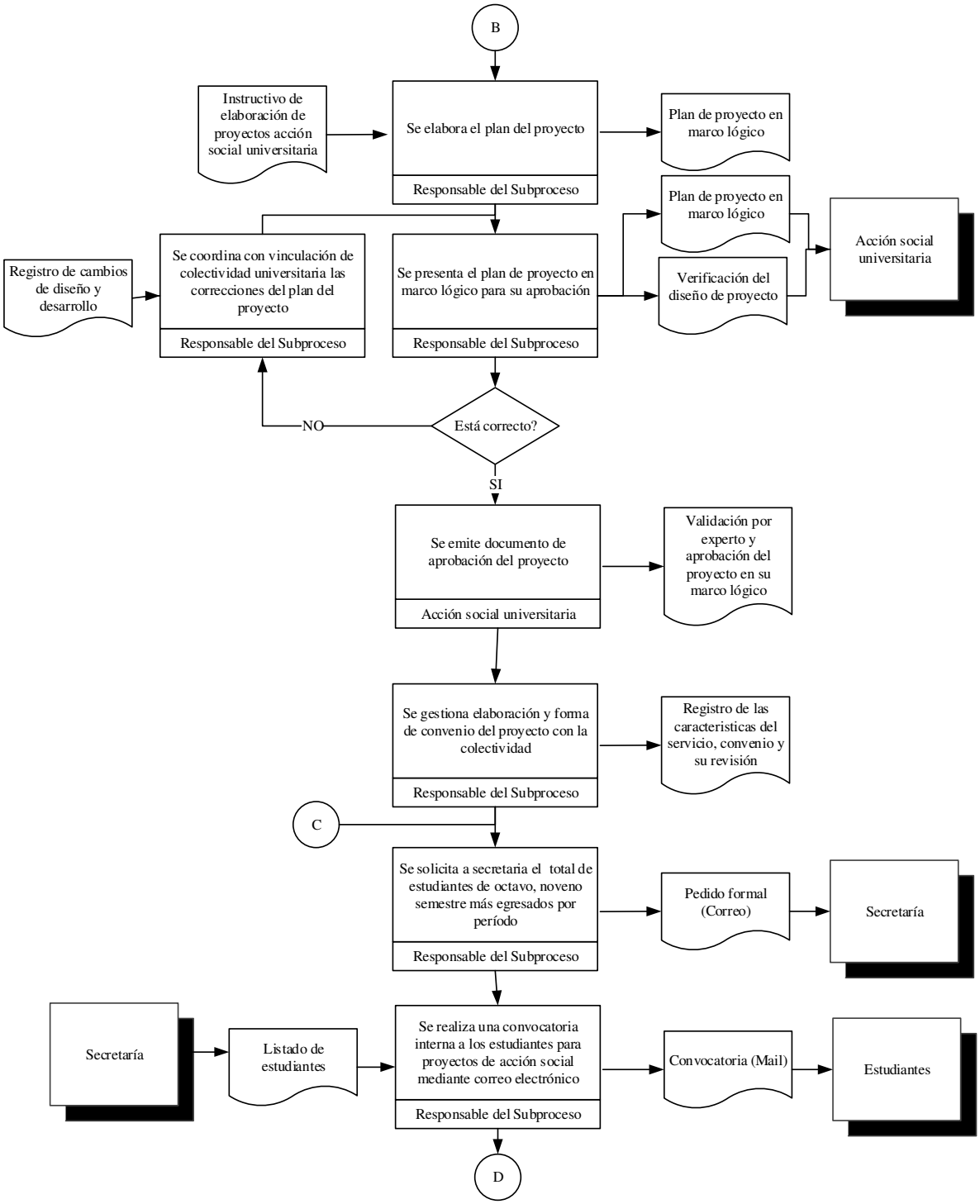
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
319 O	Ficha de horas de acción social			S	N	0.000		S	1.000		P03-01E	E
319 P	Informe de cumplimiento de actividades quincenales			E	S	0.500		S	0.500		P03-01E	E
319 Q	Base de datos vinculación con la colectividad.			S	S	1.000		S	1.000		P03-01E	E

13. DIAGRAMA DE FLUJO:

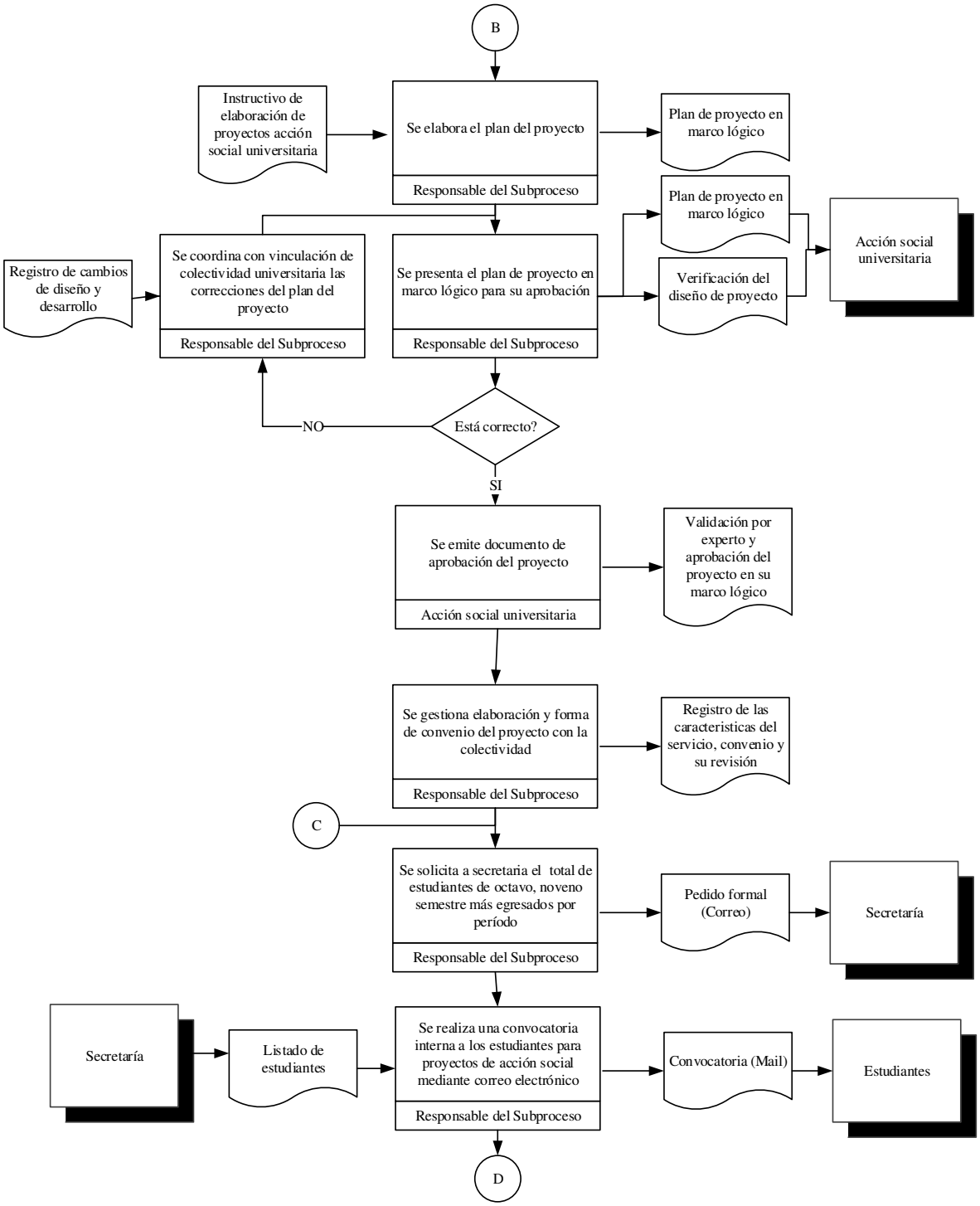


Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

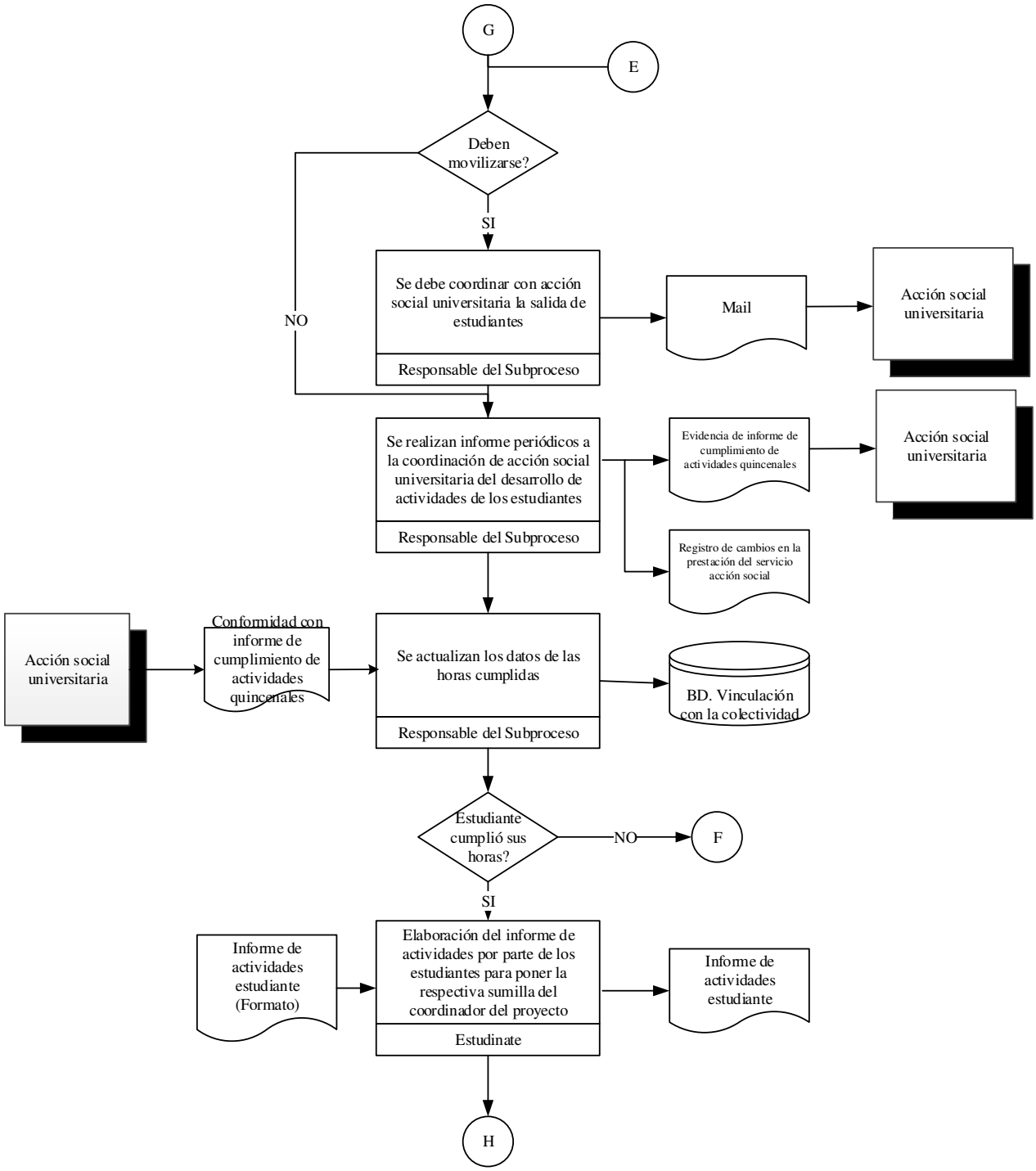

A
Se debe generar proyectos nuevos?
NO
C
SI
Normativa de responsabilidad social universitaria acción social PUCE
Se busca proyectos en base a la normativa y presentan las necesidades a acción social universitaria
Responsable del Subproceso
Presentación de la necesidad
Por parte de acción social universitaria se realiza una visita de constatación acerca del proyecto emitiendo un informe de factibilidad
Responsable del Subproceso
Informe de visita
Es factible?
NO
FIN
SI
Se coordina con la comunidad y los beneficiarios del proyecto para realizar el pedido formal
Responsable del Subproceso
Pedido formal de proyecto
Efectúa revisión de elementos de entrada del proyecto
Responsable del Subproceso
Revisión de elementos de entrada de proyecto
B



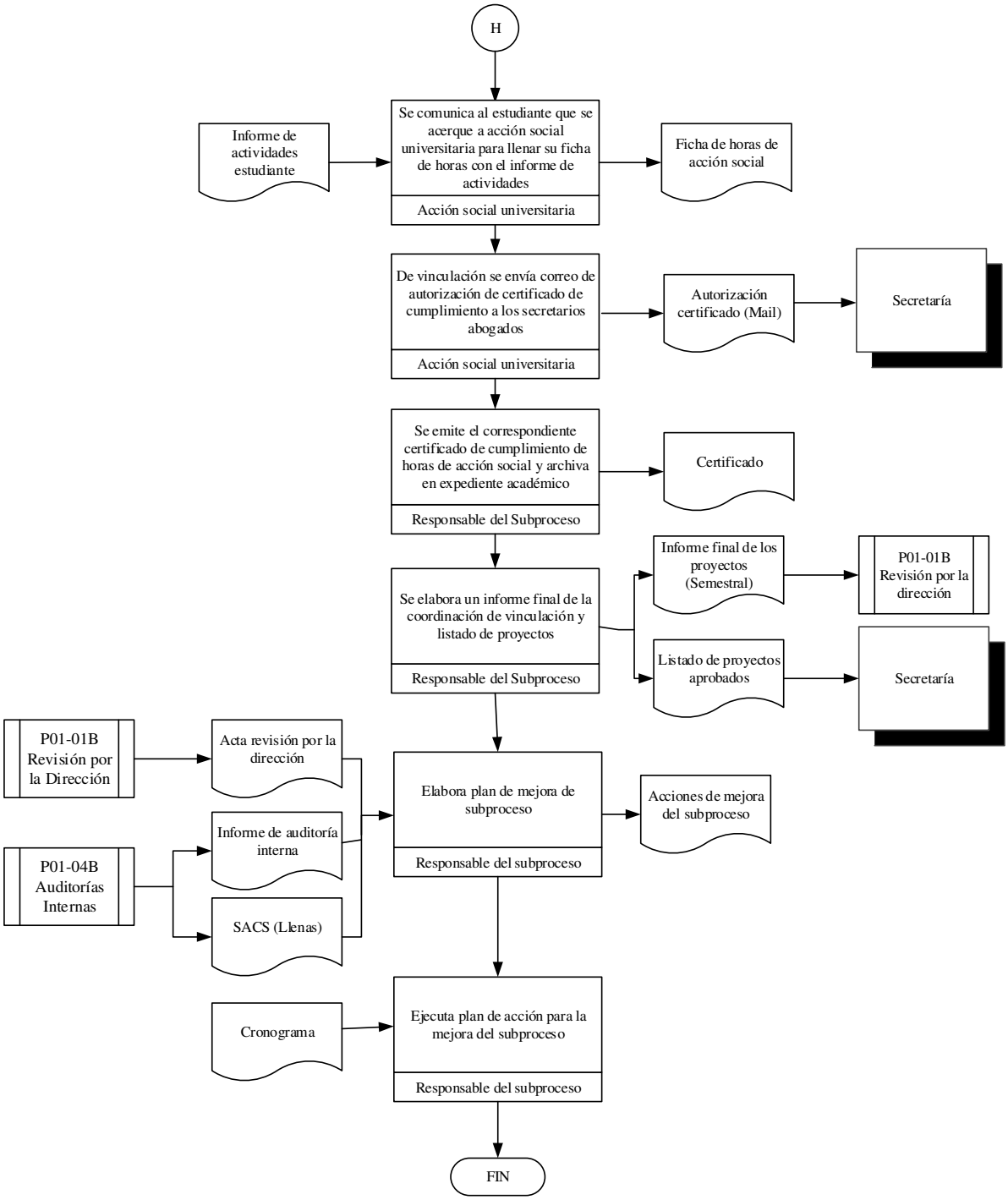
Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

1. PROPÓSITO:

Gestionar actividades para fortalecer la ejecución de proyectos de investigación propuestos por el cuerpo docente de la Facultad, por la PUCE y sus demandantes externos de acuerdo a lo establecido por el CEAACES.

2. ALCANCE:

Proyectos de investigación que se proponen y desarrollan en la FCAC durante cada período académico.

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.1 Planificación y control operacional
8.2 Requisitos para los productos y servicios
8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio
8.5.2 Identificación y trazabilidad
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
8.5.6 Control de cambios

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

C.3.1	**Producción científica**
Evidencia 37	**1. Artículos académico-científicos publicados y/o aceptados para publicación:**
	a. Archivo digital conforme a las exigencias de las revistas indexadas.
Evidencia 38	2. Notificación de aceptación del artículo para ser publicado en una revista de la base SCIMAGO (Scopus) o ISI Web.
Evidencia 39	3. Certificado de aceptación del trabajo. Puede ser un correo electrónico del editor de la revista.
Evidencia 40	**4. Ficha catalográfica con:**
	a. Nombre del artículo.
	b. Nombre de la revista
	c. SSN de la revista.
	d. DOI del artículo.
	e. Volumen, número, páginas del artículo.
	f. Fecha de publicación.
C.3.2	**Investigación regional**
Evidencia 41	1. Publicaciones regionales. Archivo digital de cada artículo académico-científico, conforme a las exigencias de las revistas regionales.
Evidencia 42	**2. Ficha catalográfica con:**
	a. Nombre del artículo.

	b. Nombre de la revista
	c. SSN de la revista.
	d. DOI del artículo.
	e. Volumen, número, páginas del artículo.
	f. Fecha de publicación.
Evidencia 43	3. Notificación de aceptación del artículo para ser publicado en una revista de las bases de datos
C.3.3	**Libros y capítulos de libros revisados por pares**
Evidencia 44	**1. Libros y capítulos de libros:**
	a. Ejemplares físicos de los libros.
	b. Archivo digital de los capítulos de los libros.
Evidencia 45	**2. Ficha catalográfica con:**
	a. Nombre del artículo.
	b. Nombre de la revista
	c. SSN de la revista.
	d. DOI del artículo.
	e. Volumen, número, páginas del artículo.
	f. Fecha de publicación.
C.3.4	**Ponencias**
Evidencia 46	**1. Ponencias:** Archivo digital.
Evidencia 47	2. Certificados/Invitaciones de participación como ponente en eventos académico-científicos nacionales o internacionales.
Evidencia 48	3. Memorias publicadas por el organizador del evento académico.

5. RESPONSABLE:
Coordinador de investigación

6. RECURSOS:

1 Responsable del subproceso
1 Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

Estudiantes asistentes de proyectos: Esta categoría puede ser exclusivamente asumida por los alumnos de la PUCE, ya que su participación en el trabajo investigativo, se constituye también en actividad de entrenamiento como parte de su formación profesional durante sus estudios o como trabajo de la elaboración de su disertación de grado

Ayudantes de Investigación Esta categoría pueden asumirla determinados profesores de la Universidad particularmente aquellos que tienen contratos eventuales de trabajo. Dependiendo del grado de complejidad de los proyectos de investigación, esta categoría podría ser asumida también por egresados universitarios preferentemente de la PUCE y aún por los alumnos de la PUCE

Investigadores eventuales Pueden asumir la dirección o colaborar en uno o más proyectos de investigación, de acuerdo con un contrato de trabajo por obra cierta

Profesores titulares de la PUCE Cualquiera sea su categoría y grado de dedicación, pueden asumir la dirección o co-participar en la ejecución de uno o más proyectos de investigación.

Comité de Investigación Grupo constituido por el Decano o su delegado, la Coordinación de la Unidad de Investigación, Profesores designados por el consejo de Facultad , especialistas en la temática de la investigación, con el propósito de revisar y realizar recomendaciones a los proyectos de investigación y las publicaciones

Libros o capítulos de libros Se considera válido la producción de libros solo cuando ha sido revisado por pares. La publicación debe contar con código e ISBN.

Proyectos de Investigación Consiste en trabajos experimentales o teóricos que se emprenden según condiciones establecidas por demandantes externos (sectores público, privado, productivo o académico), a través de la PUCE o procesos investigativos concertados; y según condiciones establecidas por la propia Universidad Católica y la Facultad, de acuerdo a las necesidades del desarrollo de las ciencias y de la formación y perfeccionamiento profesional de sus alumnos y docentes.

Producción Académico-Científica Se refiere a los trabajos e investigaciones científicas producto de un proceso sistemático y riguroso, que a través de la aplicación del método científico y guiado por una teoría o hipótesis sobre relaciones entre varios fenómenos, plantea la búsqueda de conocimientos para explicar un hecho o encontrar soluciones o problemas de carácter social, cultural o científico, relacionados con el área de conocimiento o con la asignatura que imparte el profesor.

Libros O Capítulos De Libros Se refiere a los trabajos e investigaciones científicas publicadas, en campos afines a la carrera, auspicio institucional, consejo editorial y/o revisión por pares, como libros o capítulos de libros, elaborados/publicados por los profesores/investigadores de la carrera.

Producciones Regionales Se refiere a los artículos académico-científicos, relacionados con las líneas, programas y proyectos de investigación articulados en redes académicas nacionales o internacionales, publicadas de forma impresa o electrónica en las revistas a nivel regional (Emerald, Pro-Quest, EBSCO, JSTOR, SCIELO, REDALYC, LILACS, OAJI, DOAJ)

Ponencia Es la presentación de los avances o resultados de una investigación, sobre un tema específico, en eventos académicos o científicos nacionales o internacionales, publicadas en las memorias de dichos eventos.

8. POLÍTICAS:

Los proyectos de investigación se elaborarán conforme las disposiciones de la Dirección de Investigación de la PUCE

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10. INDICADORES:

Nombre	N01-P04-01A
Descripción	Proyectos aprobados por la DGA
Fórmula	Total de proyectos de investigación aprobados / Proyectos presentados

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	59%	79%	100%	P

Nombre	N02-P04-01A
Descripción	Proyectos culminados durante el año
Fórmula	Total de proyectos culminados durante el año/Total de proyectos de investigación aprobados

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	69%	89%	100%	P

Nombre	N03-P04-01A
Descripción	Publicaciones de proyectos presentados a la DGA
Fórmula	Total de publicaciones de proyectos/ Total de publicaciones de proyectos presentados a la DGA

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	69%	89%	100%	P

NOMBRE	N04-P04-01ª			
DESCRIPCIÓN	Indicador de Producción Académica Científica IPAC-Administración			
FÓRMULA	$IPAC = \frac{1}{N}(\sum_{i=1}^{N} 1 + 3,61SJR_i)$			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
2 semestres	0		0	P

Variables incluidas en la fórmula:

N= Número de profesores de la carrera de Administración durante el período en el que se efectúa la evaluación

M=Número de artículos académicos publicados por los profesores/investigadores de la carrera durante el período de evaluación

SJR= Indice de impacto calculado por SCIMAGO JOURNAL RANK

Cada publicación recibe una valoración a la excelencia RE en base al índice de SCIMAGO SJR de la revista en donde ha sido publicada

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

NOMBRE	N05-P04-01A			
DESCRIPCIÓN	Indicador de Producción Académica Científica IPAC-Contabilidad			
FÓRMULA	$IPAC = \frac{1}{N}(\sum_{i=1}^{M} 1 + 3,61SJR_i)$			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
2 semestres	0		0	P

Variables incluidas en la fórmula:
N= Número de profesores de la carrera de Contabilidad y Auditoría durante el período en el que se efectúa la evaluación
M=Número de artículos académicos publicados por los profesores/investigadores de la carrera durante el período de evaluación
SJR= Indice de impacto calculado por SCIMAGO JOURNAL RANK
Cada publicación recibe una valoración a la excelencia RE en base al índice de SCIMAGO SJR de la revista en donde ha sido publicada

NOMBRE	N06-P04-01A			
DESCRIPCIÓN	Publicación de Libros o Capítulos de libros-LCL Administración			
FÓRMULA	1/N(L+0,5 CL)			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
2 semestres	0		0	P

Variables incluidas en la fórmula:
L= Número de libros publicados por profesores o investigadores de la carrera
CL=Capitulos de libros publicados por profesores de la carrera
N = Número de profesores de la carrera

NOMBRE	N07-P04-01A			
DESCRIPCIÓN	Publicación de Libros o Capítulos de libros-LCL Contabilidad			
FÓRMULA	1/N(L+0,5 CL)			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
2 semestres	0		0	P

Variables incluidas en la fórmula:
L= Número de libros publicados por profesores o investigadores de la carrera
CL=Capitulos de libros publicados por profesores de la carrera
N = Número de profesores de la carrera

NOMBRE	N08-P04-01A			
DESCRIPCIÓN	Ponencias Administración			
FÓRMULA	$P = \frac{1}{N}\sum_{i=1}^{M}(1 + \beta i)$			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
2 semestres	0		0	P

Variables incluidas en la fórmula:
N = Número de profesores de la carrera en el período de evaluación
M= Número total de ponencias realizadas por profesores investigadores de la carrera que hacen filiación a la universidad
Bi= Puntuación de 0,0,5 o 1 de acuerdo a la relevancia del evento
Escala de relevancia del evento:

Altamente relevante: 1
eventos en los que participan al menos tres expertos académicos internacionales
se han realizado al menos por cinco ocasiones consecutivas
Relevante (0,5)
eventos en los que participan al menos tres expertos académicos internacionales con trayectoria
No relevante (0)
El evento no corresponde a las categorías anteriores

NOMBRE	N09-P04-01A			
DESCRIPCIÓN	Ponencias Contabilidad			
FÓRMULA	$P = \frac{1}{N}\sum_{i=1}^{M}(1+\beta i)$			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
2 semestres	0		0	P

Variables incluidas en la fórmula:
N = Número de profesores de la carrera en el período de evaluación
M= Número total de ponencias realizadas por profesores investigadores de la carrera que hacen filiación a la universidad
Bi= Puntuación de 0,0,5 o 1 de acuerdo a la relevancia del evento
Escala de relevancia del evento:
Altamente relevante: 1
eventos en los que participan al menos tres expertos académicos internacionales
se han realizado al menos por cinco ocasiones consecutivas
Relevante (0,5)
eventos en los que participan al menos tres expertos académicos internacionales con trayectoria
No relevante (0)
El evento no corresponde a las categorías anteriores

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
12	Ley Orgánica de Educación Superior	1		S	S	E	P01-04A	N
12E	Reglamento de carrera y escalafón del profesor e investigador del sistema de educación superior	1		S	S	E	P01-04A	N
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	1		S	S	E	P01-04A	N
44	Política Institucional de Investigación, Desarrollo e Innovación	1		S	S	E	P01-04A	N
61	Ley de propiedad intelectual	2		S	S	E	P01-04A	N
76	ISO 9001:2015	1		S	S	E	P01-04A	N

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
80	Directrices para presentación de proyectos de investigación	0		S	S	E	P04-01A	N
94	Pdf de Artículos científicos publicados por docentes PUCE	1		S	S	E	P01-04A	S
94 A	Libros revisados por pares	1		S	S	E	P01-04A	S
94 B	Ponencias	1		S	S	E	P01-04A	S
121	Lineas de investigación	1		S	S	E	P04-01A	N

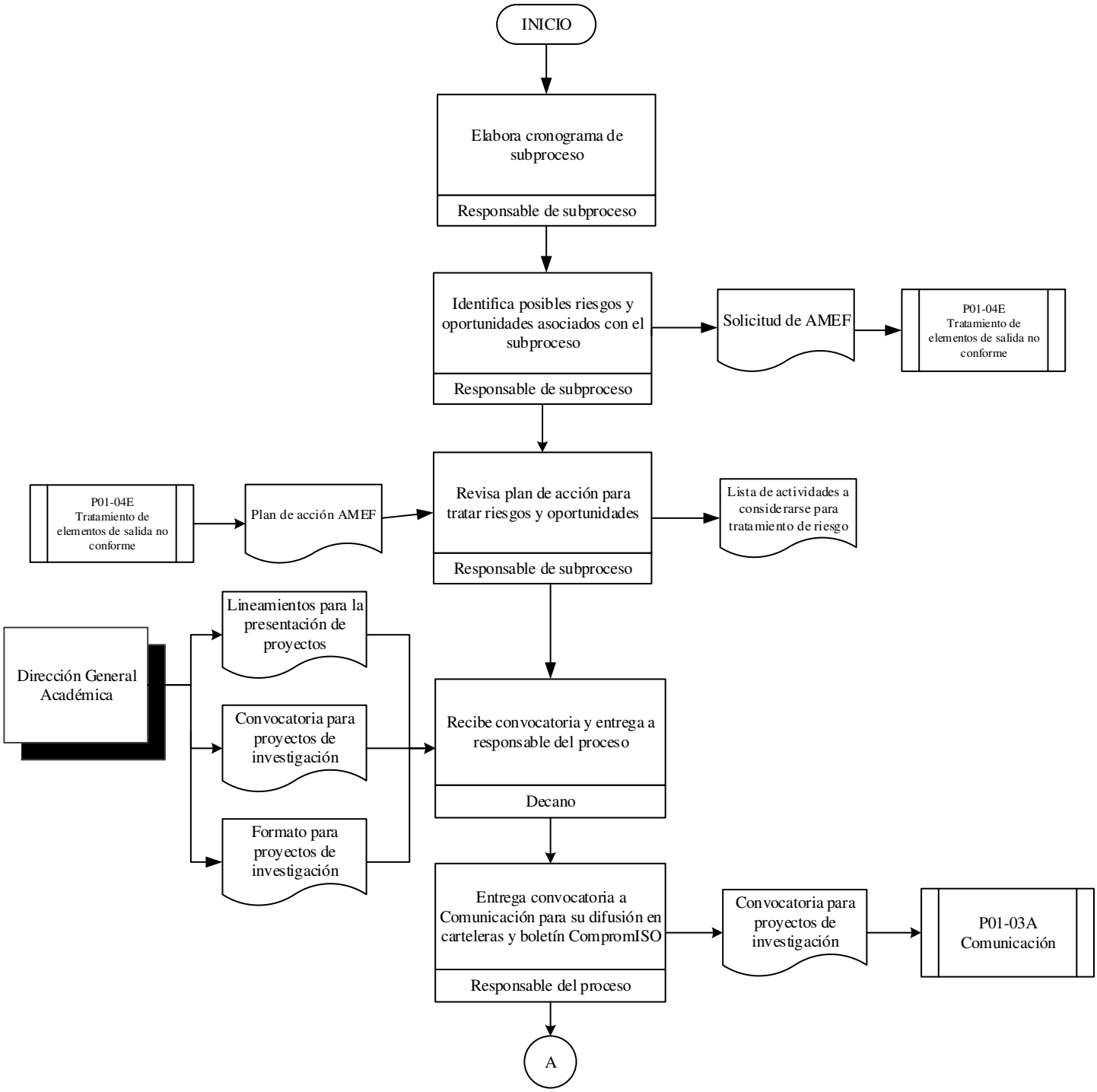
12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

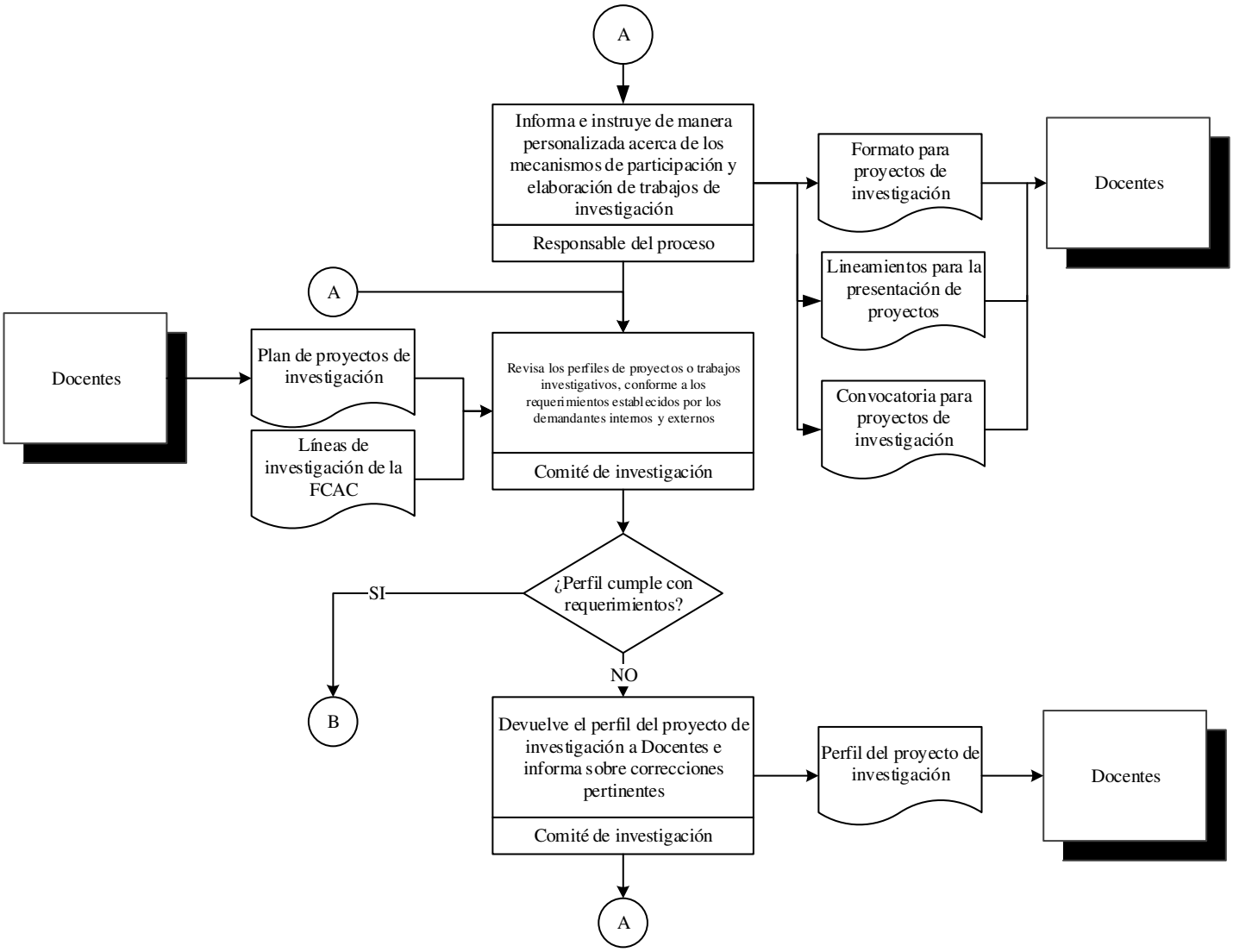
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN.
11	Plan de Proyecto de investigación	3		E	S	2.000		N	0.000		P04-01A	N
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	N
37 A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	N
62	Listado de proyectos aprobados por DGA	1		E	S	2.000	Destruir	N	0.000		P04-01A	N
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P04-01A	N
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P04-01A	N
129	Convocatoria de proyectos de investigación	1		E	N	0.000		N	0.000		P04-01A	N
130	Informe de evaluación de la investigación	1		S	N	0.000		N	0.000		P04-01A	N
243	Carta de aprobación plan proyecto de investigación	0		E		0.000			0.000		P04-01A	N
278	Oficio comunicando proyectos aprobados DGA	0		E		0.000			0.000		P04-01A	N
279	Informe de evaluación de investigación	0		E		0.000			0.000		P04-01A	N

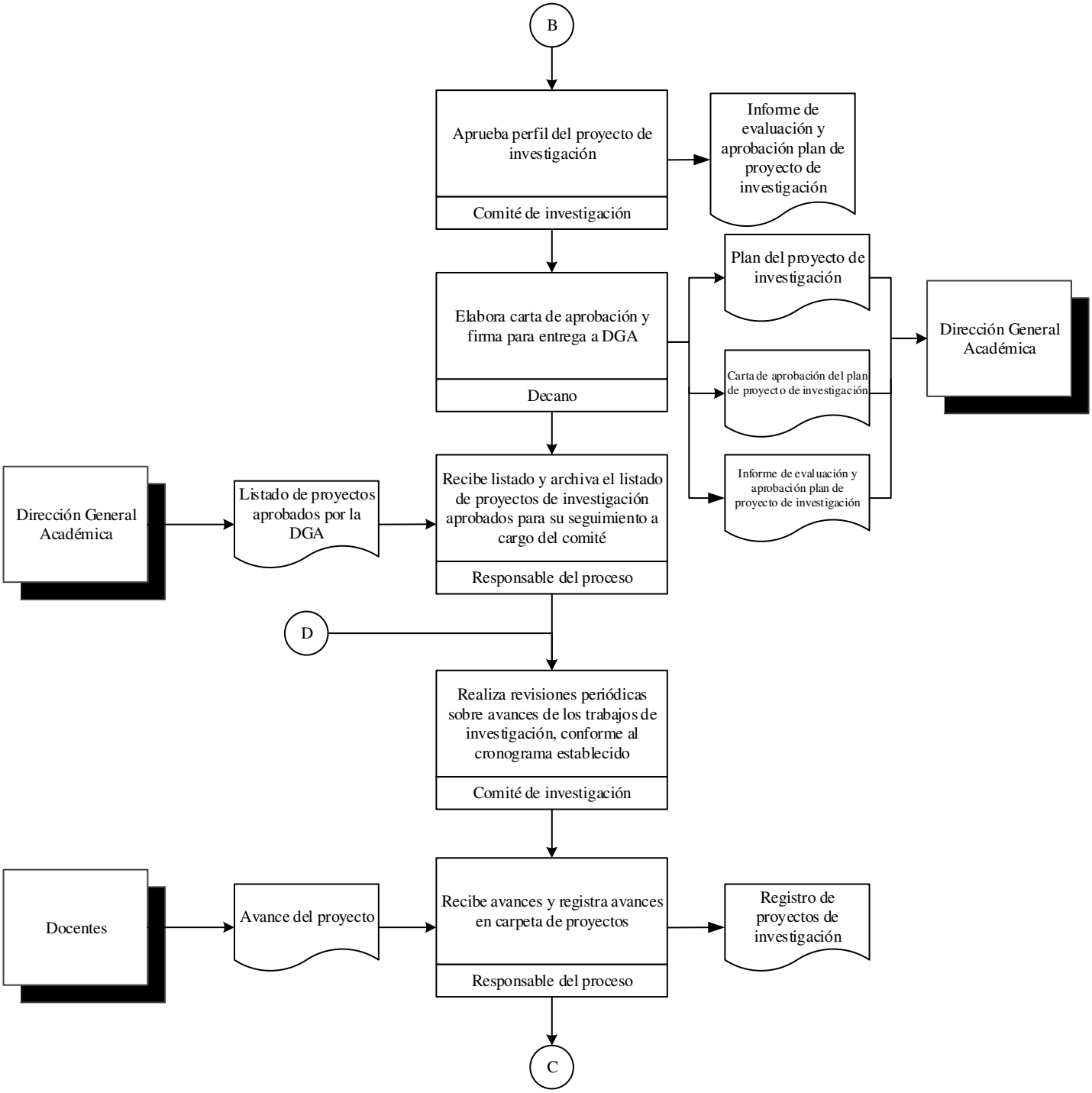
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN.
280	Informe de evaluación y aprobación plan de proyecto	0		E		0.000			0.000		P04-01A	N
282	Registro de proyectos de Investigación	0		E		0.000			0.000		P04-01A	N
283	Carta de finalización proyectos investigación	0		E		0.000			0.000		P04-01A	N
283 A	Notificación de aceptación de articulo	0		E		0.000			0.000		P04-01A	E
283 B	Certificado de aceptación de artículo	0		E		0.000			0.000		P04-01A	E
283 C	Cambios requeridos en los artículos de acuerdo a los pares seleccionados	0		E		0.000			0.000		P04-01A	N
283 D	Cambios requeridos en los libros de acuerdo a los pares seleccionados	0		E		0.000			0.000		P04-01A	N
283 E	Ficha catalografica	0		S		0.000			0.000		P04-01A	E

13. DIAGRAMA DE FLUJO:

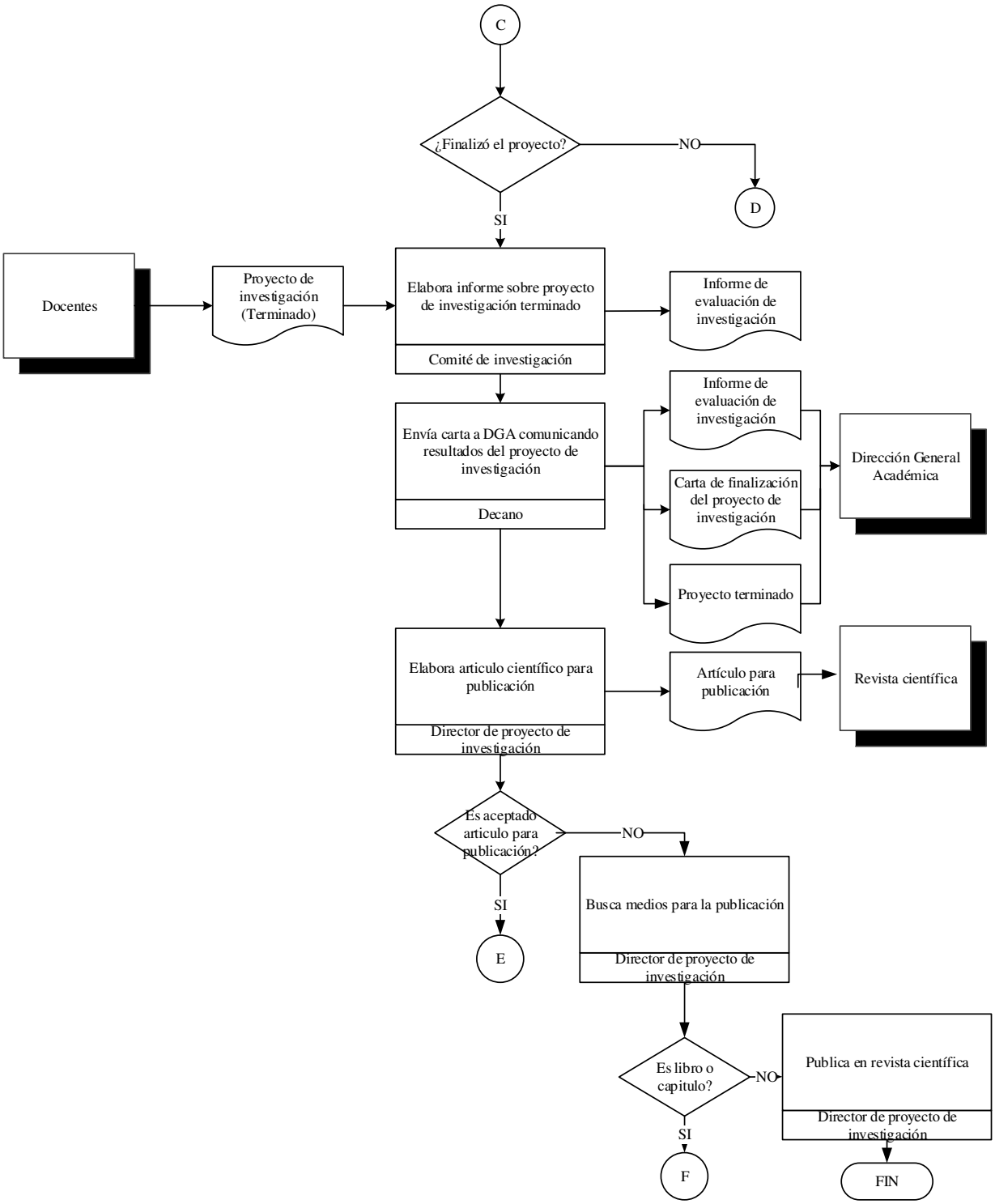


Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

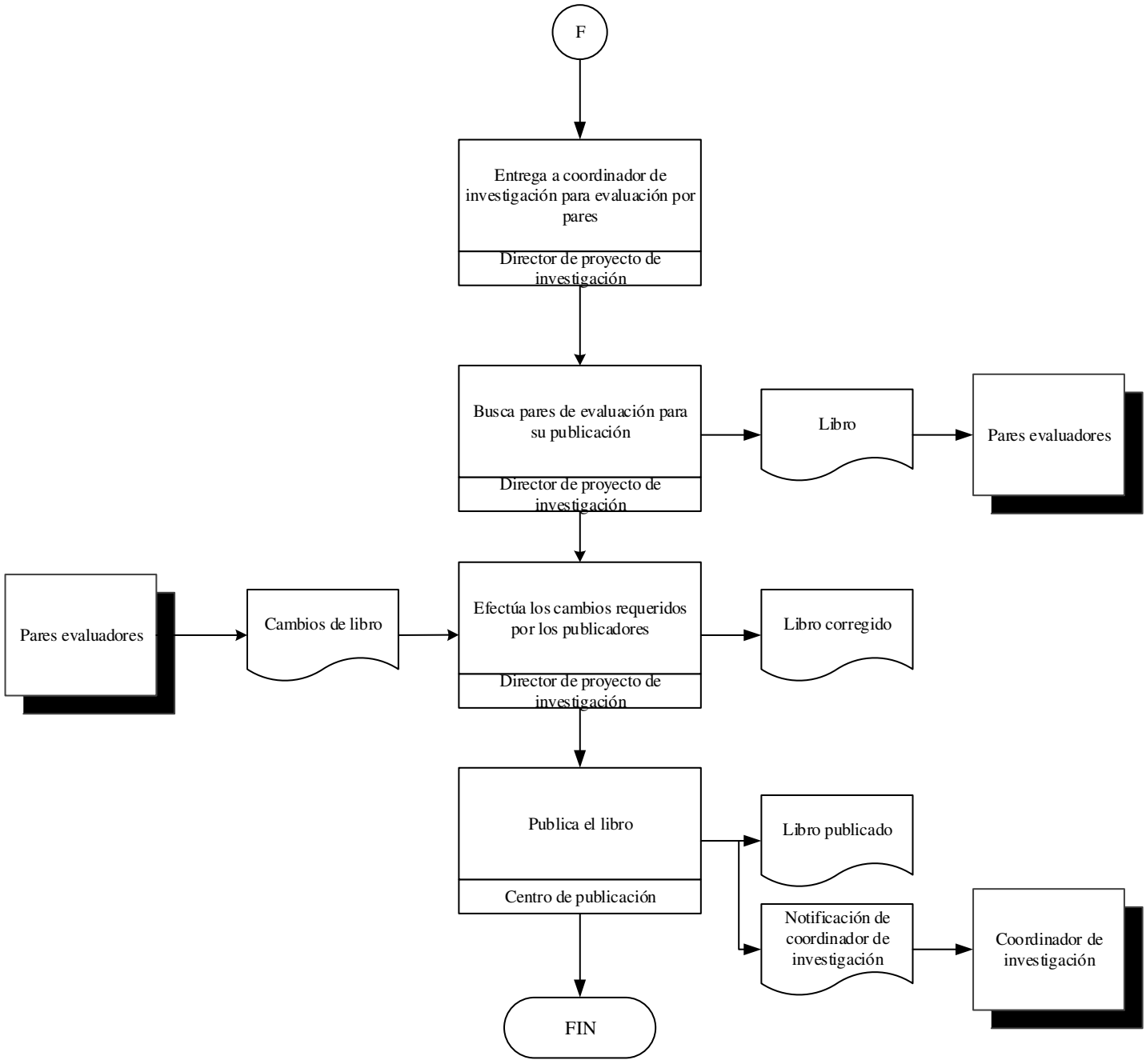

A
Informa e instruye de manera personalizada acerca de los mecanismos de participación y elaboración de trabajos de investigación
Responsable del proceso
Formato para proyectos de investigación
Docentes
Lineamientos para la presentación de proyectos
Convocatoria para proyectos de investigación
A
Docentes
Plan de proyectos de investigación
Líneas de investigación de la FCAC
Revisa los perfiles de proyectos o trabajos investigativos, conforme a los requerimientos establecidos por los demandantes internos y externos
Comité de investigación
¿Perfil cumple con requerimientos?
SI
NO
B
Devuelve el perfil del proyecto de investigación a Docentes e informa sobre correcciones pertinentes
Comité de investigación
Perfil del proyecto de investigación
Docentes
A



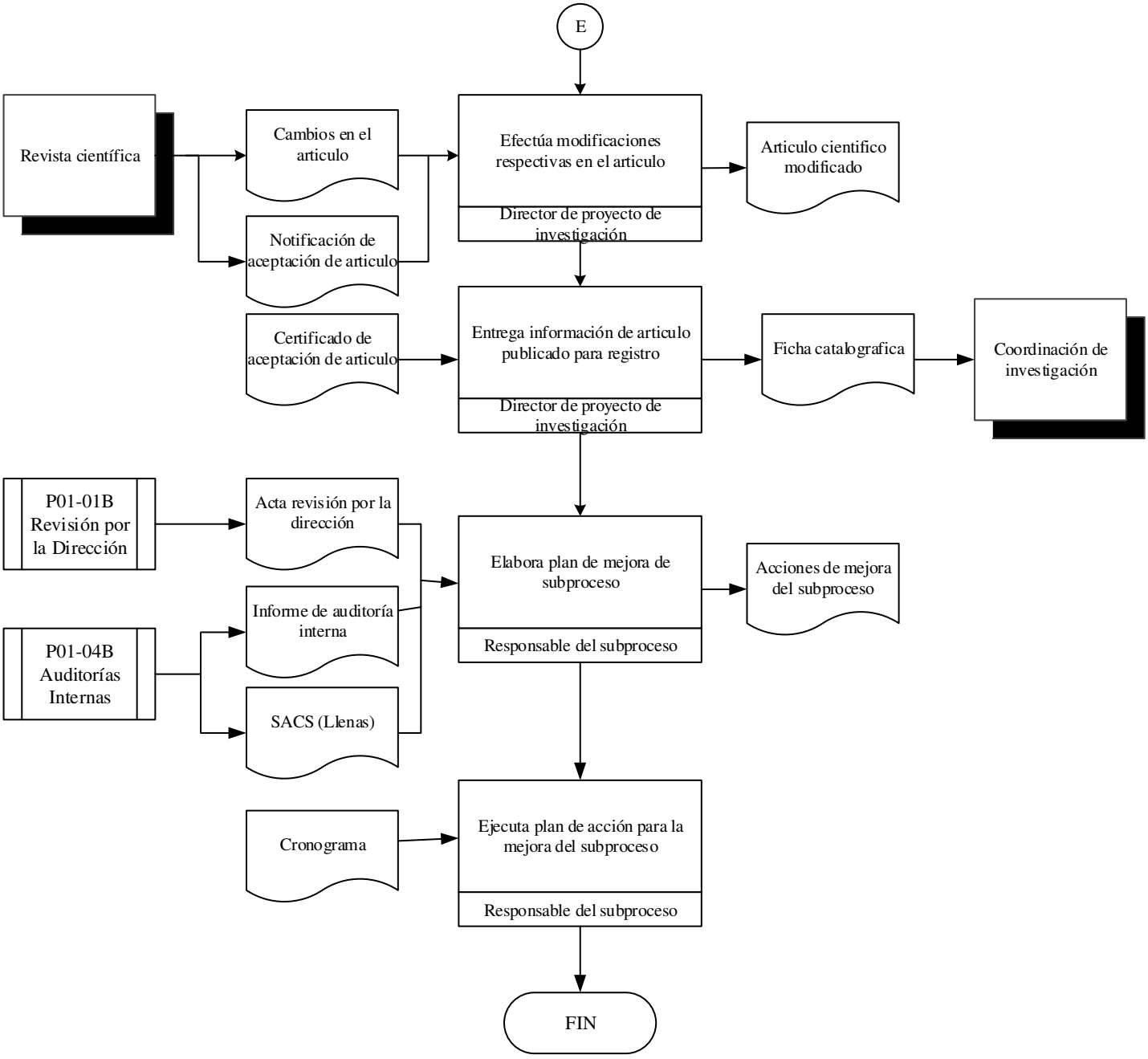
Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

1. PROPÓSITO:

Establecer actividades y controles para que el proceso de titulación de los estudiantes que han seguido las carreras que oferta la FCAC cumpla con los estándares de calidad y las políticas establecidas por la DGA, la Facultad y los reglamentos del CES.

2. ALCANCE:

Todas las modalidades de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables aplicables a las carreras de pregrado de la FCAC.

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.1 Planificación y control operacional
8.2.2 Requisitos para los productos y servicios
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios
8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio
8.5.2 Identificación y trazabilidad
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
8.5.6 Control de cambios

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

D.1.4	**Seguimiento del proceso de titulación**
Evidencia 62	1. Normativa interna vigente.
Evidencia 63	2. Documentos que evidencien la planificación y ejecución del seguimiento del proceso de titulación.
Evidencia 64	3. Informes sobre los resultados del proceso.
Evidencia 65	4. Registro de asignación de tutores.
E.2.2	**Tasa de titulación**
Evidencia 108	a. Número de estudiantes que concluyen la carrera y se gradúan durante el período reglamentario establecido por la carrera.

5. RESPONSABLE:

Responsable de la unidad de titulación

6. RECURSOS:

1 Responsable del subproceso
1 Estudiante en entrenamiento
1 Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

Trabajo de Titulación es un trabajo personal escrito que representa una aplicación reflexiva de los conocimientos teóricos y metodológicos adquiridos durante la carrera.

Examen de grado Examen complexivo articulado al perfil de egresado de la carrera

8. POLÍTICAS:

La titulación de los estudiantes estará regida por el reglamento de grados de la PUCE y la FCAC..

Se respetarán los cupos de direcciones y lectorías de los trabajos de titulación asignados a cada docente según las disposiciones del Consejo de Facultad

Debe haber al menos un docente de tiempo completo o medio tiempo formando parte del tribunal de titulación de grado.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10. INDICADORES:

NOMBRE	N01-P04-01B			
DESCRIPCIÓN	Total estudiantes graduados- carrera de Administración en relación al total de graduados			
FÓRMULA	(Total graduados Administración en el semestre/Total graduados en la FCAC en el semestre)*100			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	59%	64%	70%	P

NOMBRE	N02-P04-01B			
DESCRIPCIÓN	Total estudiantes graduados- carrera de Administración bajo modalidad Examen Complexivo			
FÓRMULA	(Total graduados Administración en el semestre bajo modalidad Examen Complexivo/Total graduados en Administración en el semestre)*100			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	4%	24%	30%	P
NOMBRE	N03-P04-01B			
DESCRIPCIÓN	Total estudiantes graduados- carrera de Administración bajo trabajo de titulación			
FÓRMULA	(Total graduados Administración en el semestre bajo modalidad Trabajo de Titulación/Total graduados en la FCAC en el semestre)*100			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	59%	64%	70%	P

NOMBRE	N04-P04-01B			
DESCRIPCIÓN	Total estudiantes graduados- carrera de Contabilidad en relación al total de graduados			
FÓRMULA	Total graduados Contabilidad en el semestre/Total graduados en la FCAC en el semestre)*100			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	29%	39%	40%	P

NOMBRE	N05-P04-01B			
DESCRIPCIÓN	Total estudiantes graduados- carrera de Contabilidad en relación al total de graduados			
FÓRMULA	Total graduados Contabilidad en el semestre bajo modalidad Examen Complexivo/Total graduados Contabilidad en el semestre)*100			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	4%	24%	30%	P

NOMBRE	N06-P04-01B			
DESCRIPCIÓN	Total estudiantes graduados- carrera de Contabilidad bajo trabajo de titulación			
FÓRMULA	(Total graduados Contabilidad bajo modalidad Trabajo de Titulación en el semestre/Total graduados Contabilidad en el semestre)*100			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	59%	64%	70%	P

NOMBRE	N07-P04-01B			
DESCRIPCIÓN	Tasa de titulación-Carrera de Administración			
FÓRMULA	Número de estudiantes graduados Administración en el año /Número de estudiantes que ingresaron en la cohorte			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	69%	79%	100%	P

NOMBRE	N08-P04-01B			
DESCRIPCIÓN	Tasa de titulación-Carrera de Contabilidad			
FÓRMULA	Número de estudiantes graduados Contabilidad en el año /Número de estudiantes que ingresaron en la cohorte			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	69%	79%	100%	P

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN.
45	Reglamento General de Grados	1		S	S	E	P01-04A	N
61	Ley de propiedad intelectual	2		S	S	E	P01-04A	N
67	Reglamento de régimen académico codificado	1		S	S	E	P01-04A	N
76	ISO 9001:2015	1		S	S	E	P01-04A	N
121	Líneas de investigación	1				I	P04-01B	N
122	Instructivo de trabajos de titulación de grado	2				I	P04-01B	N

12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

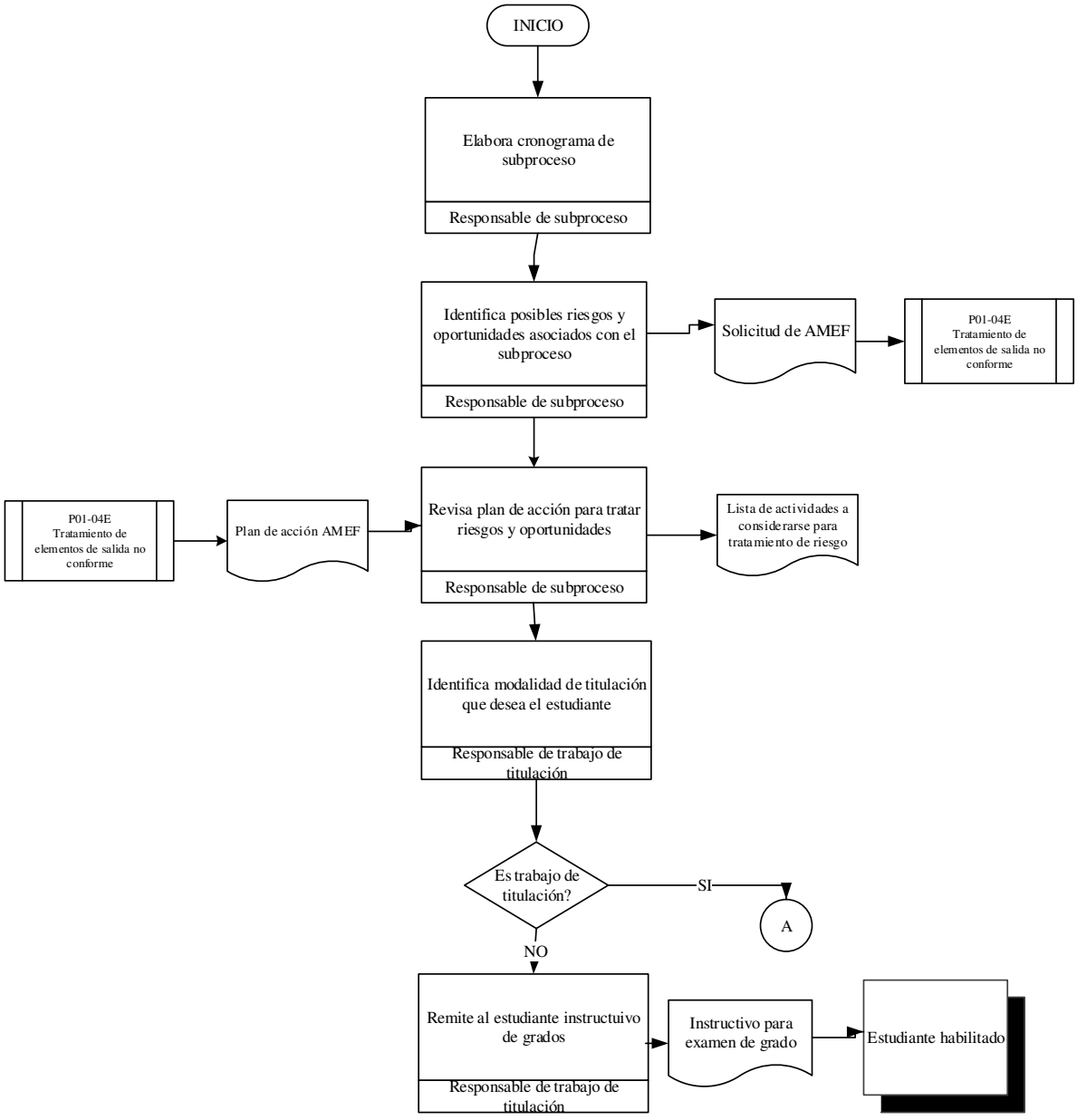
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

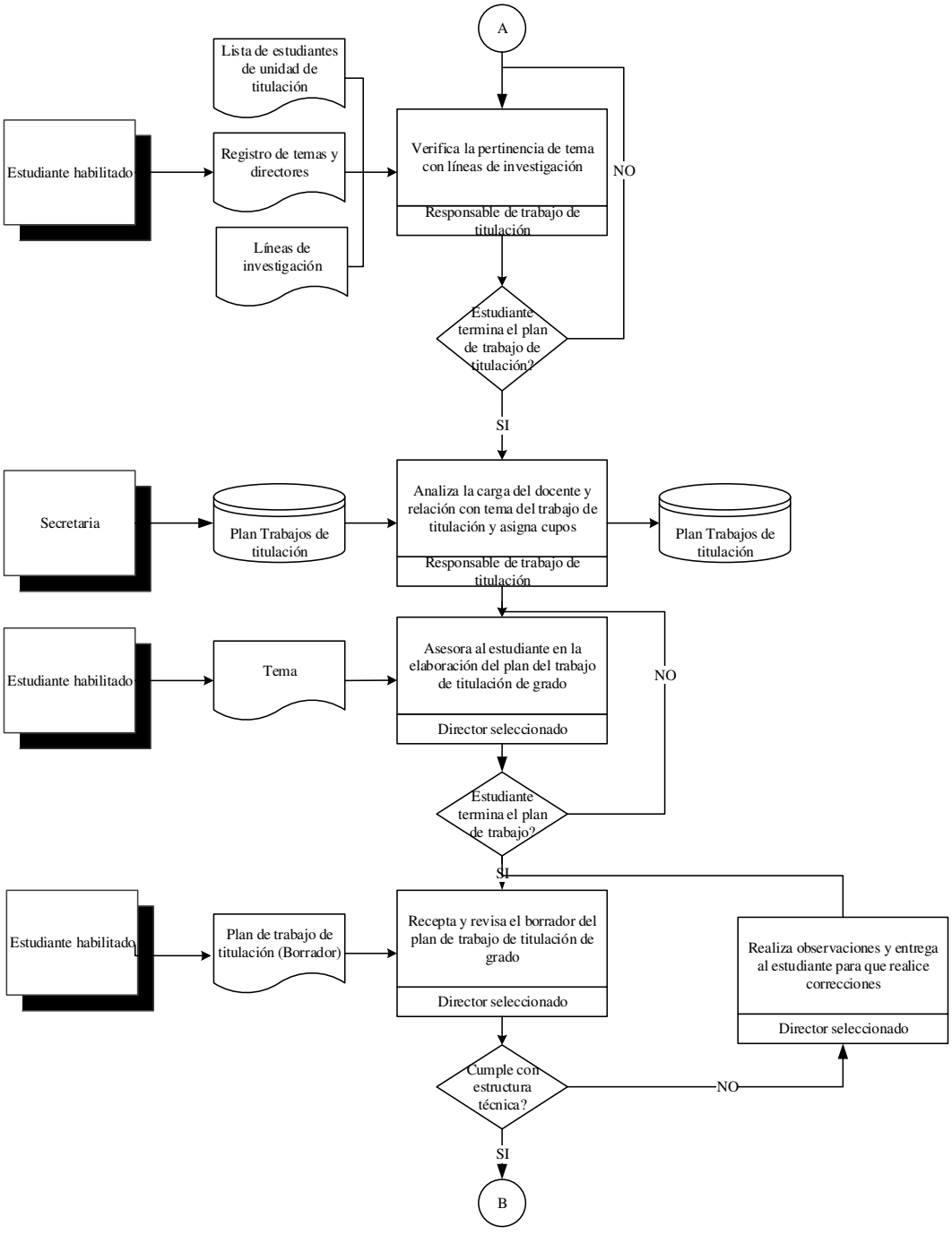
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN.
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	N
37A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	N
57	Expediente del estudiante	1		E	S	9999.999	Archivar	S	9999.999	Respaldar	P04-01B	N
72	Cartas de calificación de titulación	1		S	S	0.000	Archivar	N	0.000		P06-02B	N
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P01-01C	N
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P01-01C	N
131	Plan de Trabajo de titulación	1		S	N	0.000		N	0.000		P06-02B	N
132	Informe de finalización trabajo de titulación	1		E	N	0.000		N	0.000		P04-01B	E

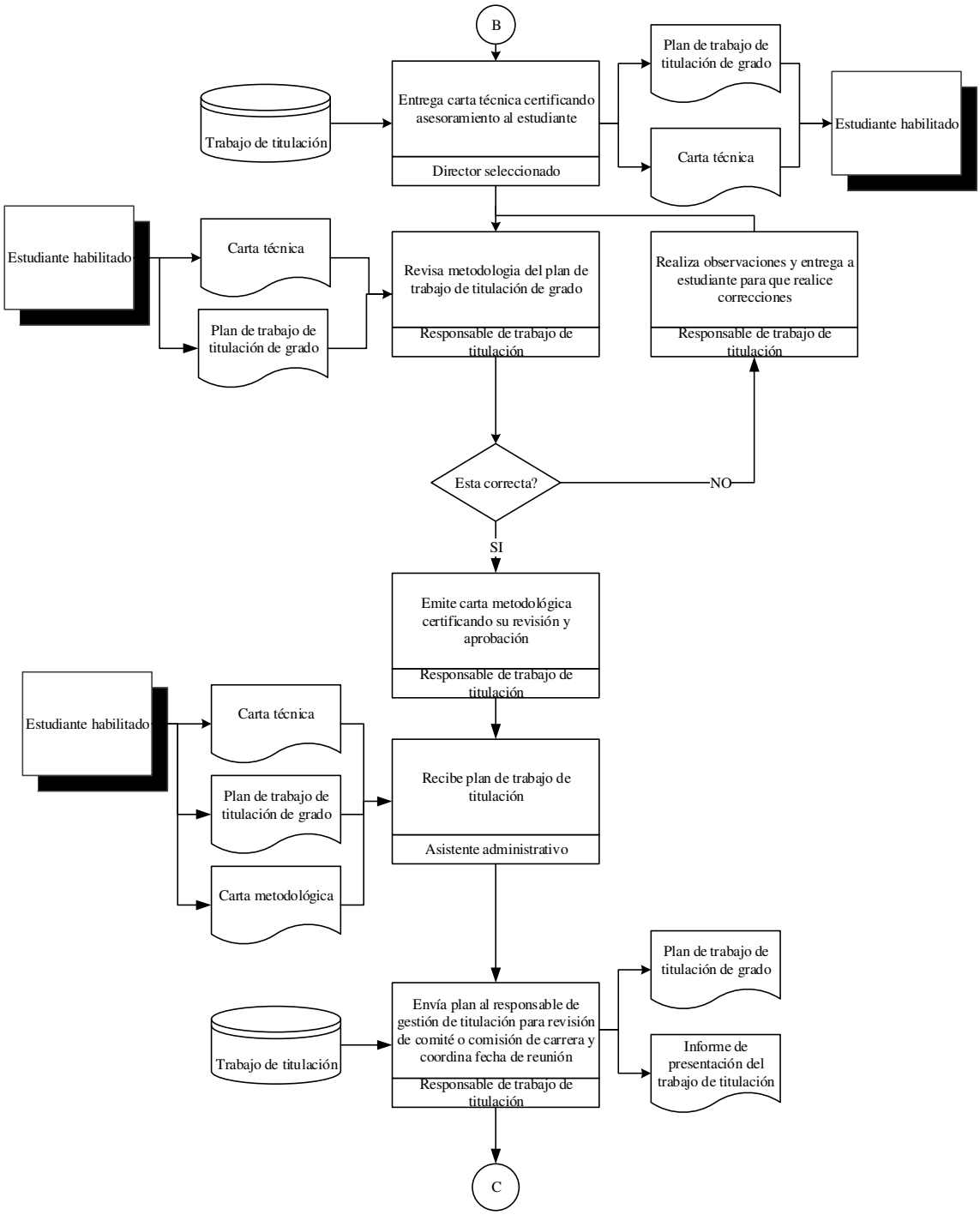
Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F.Responsable del Subproceso	F.Responsable del Proceso	F.Coordinador de Desarrollo Organizacional	F.Decana	

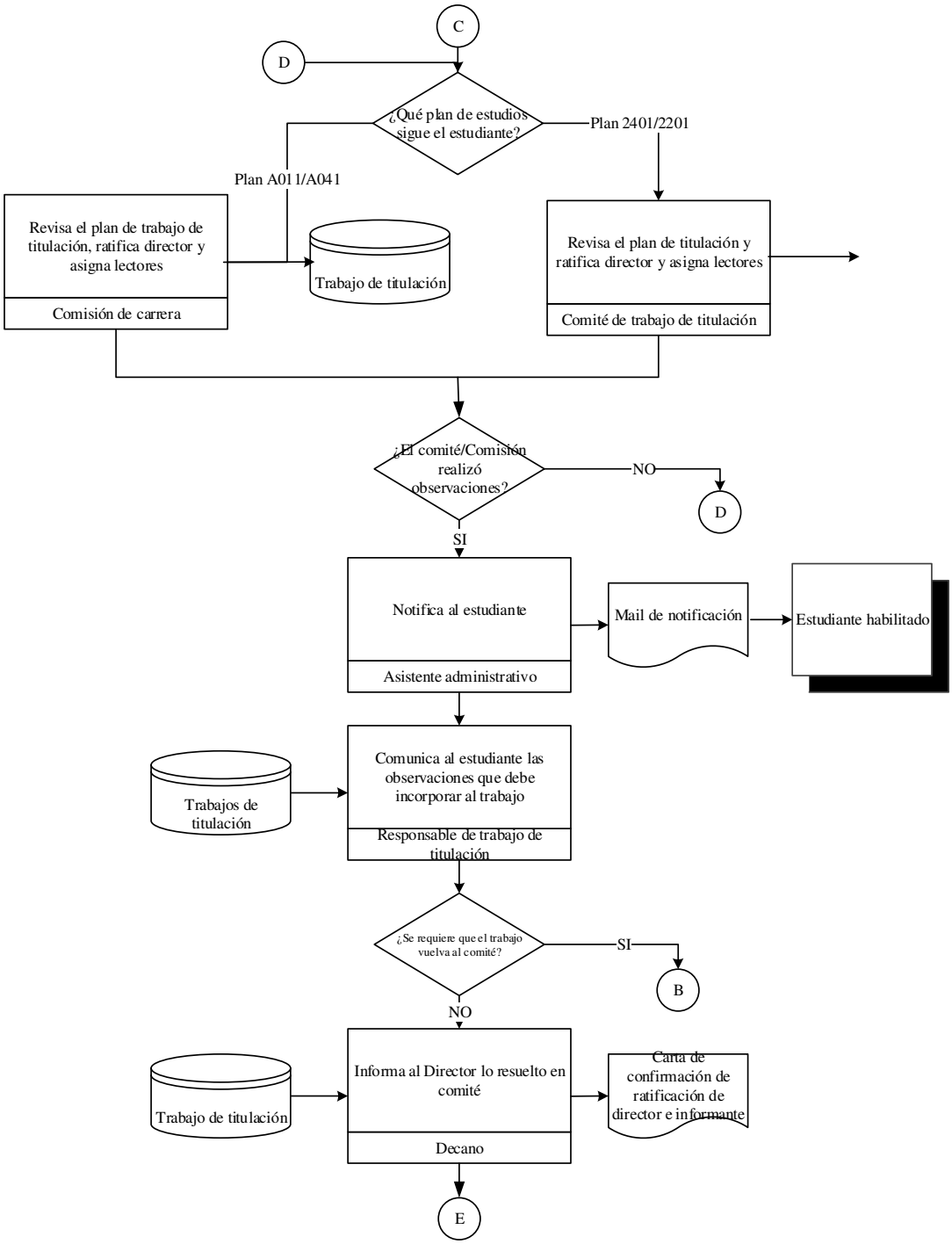
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN.
284	Informe de presentación del plan trabajo de	0		E		0.000			0.000		P04-01B	E
285	Carta metodológica del plan de titulación de	0		E		0.000			0.000		P04-01B	E
286	Mail de notificación	0		E		0.000			0.000		P04-01B	E
287	Carta de confirmación de ratificación de	0		E		0.000			0.000		P04-01B	E
288	Carta técnica del plan de trabajo de titulación	0		E		0.000			0.000		P04-01B	E
289	Registro de tema asignación de director y	0		E		0.000			0.000		P04-01B	E
290	Formulario de evaluación del plan	0		E		0.000			0.000		P04-01B	E
291	Abstract	0		E		0.000			0.000		P04-01B	E
291 A	Lista certificada de estudiantes que ingresaron a primer nivel carrera	0		E		0.000			0.000		P04-01B	E
291 B	Lista de estudiantes que se graduaron hasta periodo de evaluación carrera	0		E		0.000			0.000		P04-01B	E
303A	Trabajo de Titulación	0		E	N	0.000		N	0.000		P06-02B	E

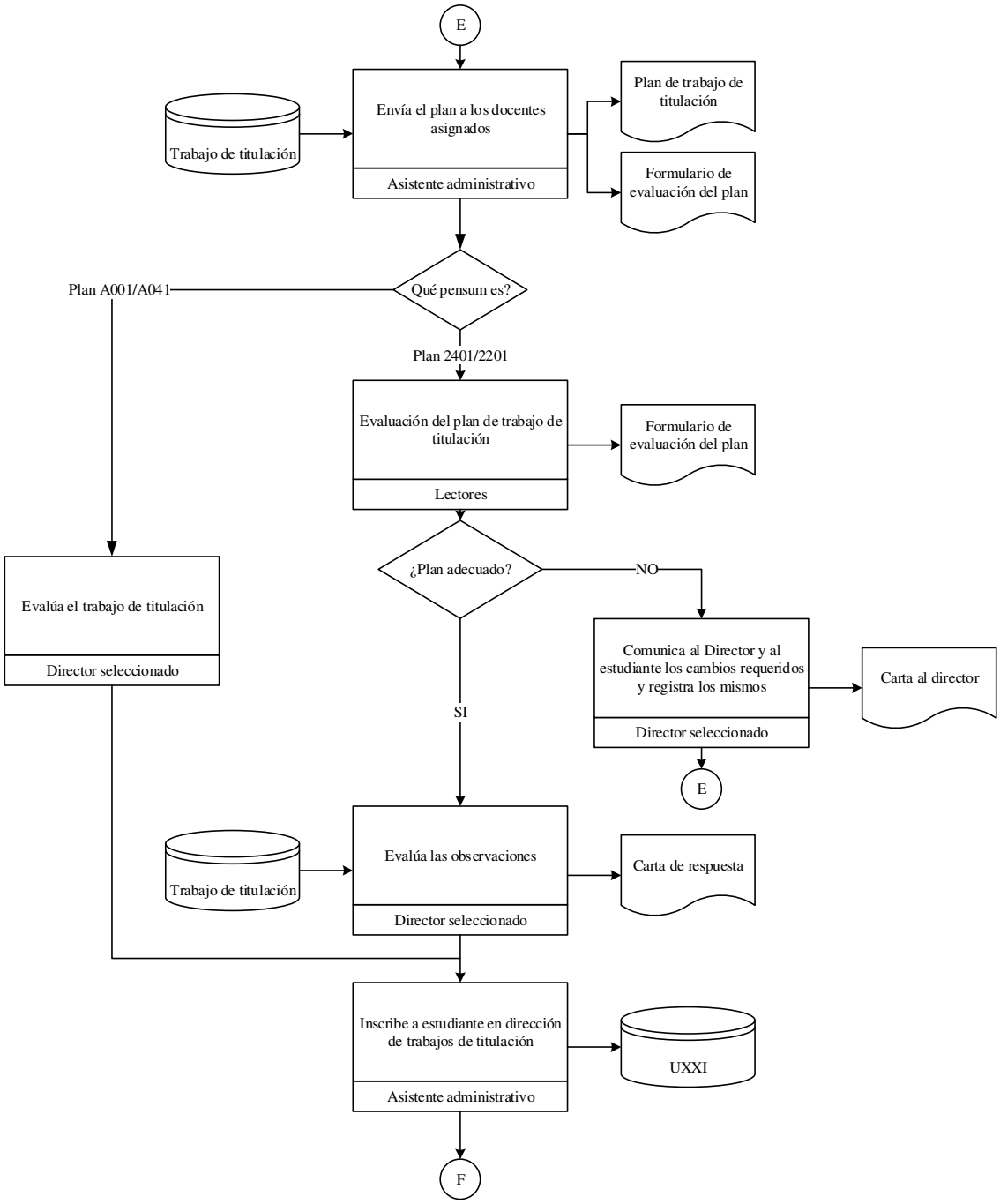
13. DIAGRAMA DE FLUJO:

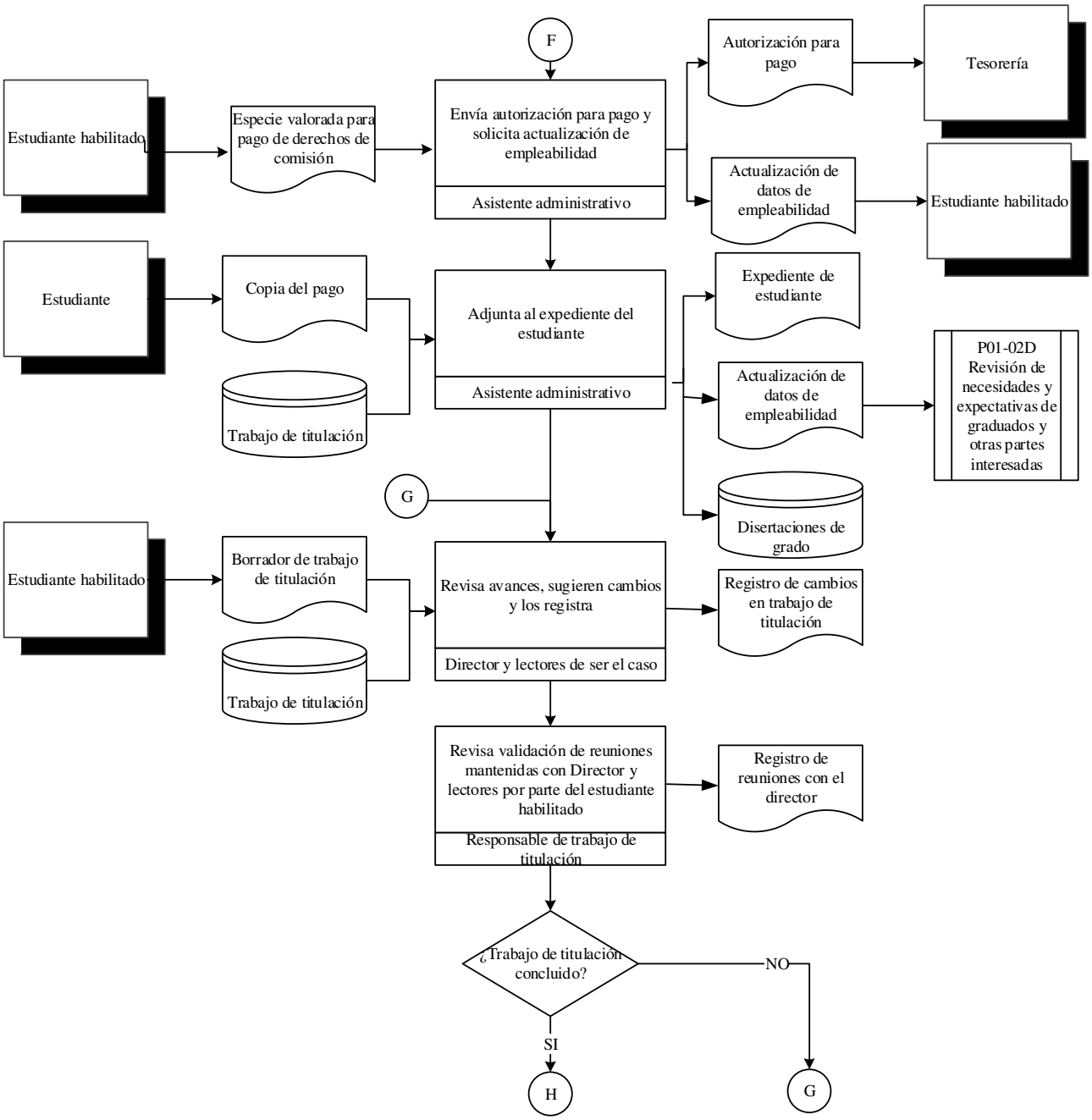



A
Lista de estudiantes de unidad de titulación
Estudiante habilitado
Registro de temas y directores
Líneas de investigación
Verifica la pertinencia de tema con líneas de investigación
Responsable de trabajo de titulación
NO
Estudiante termina el plan de trabajo de titulación?
SI
Secretaria
Plan Trabajos de titulación
Analiza la carga del docente y relación con tema del trabajo de titulación y asigna cupos
Responsable de trabajo de titulación
Plan Trabajos de titulación
Estudiante habilitado
Tema
Asesora al estudiante en la elaboración del plan del trabajo de titulación de grado
Director seleccionado
NO
Estudiante termina el plan de trabajo?
SI
Estudiante habilitado
Plan de trabajo de titulación (Borrador)
Recepta y revisa el borrador del plan de trabajo de titulación de grado
Director seleccionado
Realiza observaciones y entrega al estudiante para que realice correcciones
Director seleccionado
Cumple con estructura técnica?
NO
SI
B

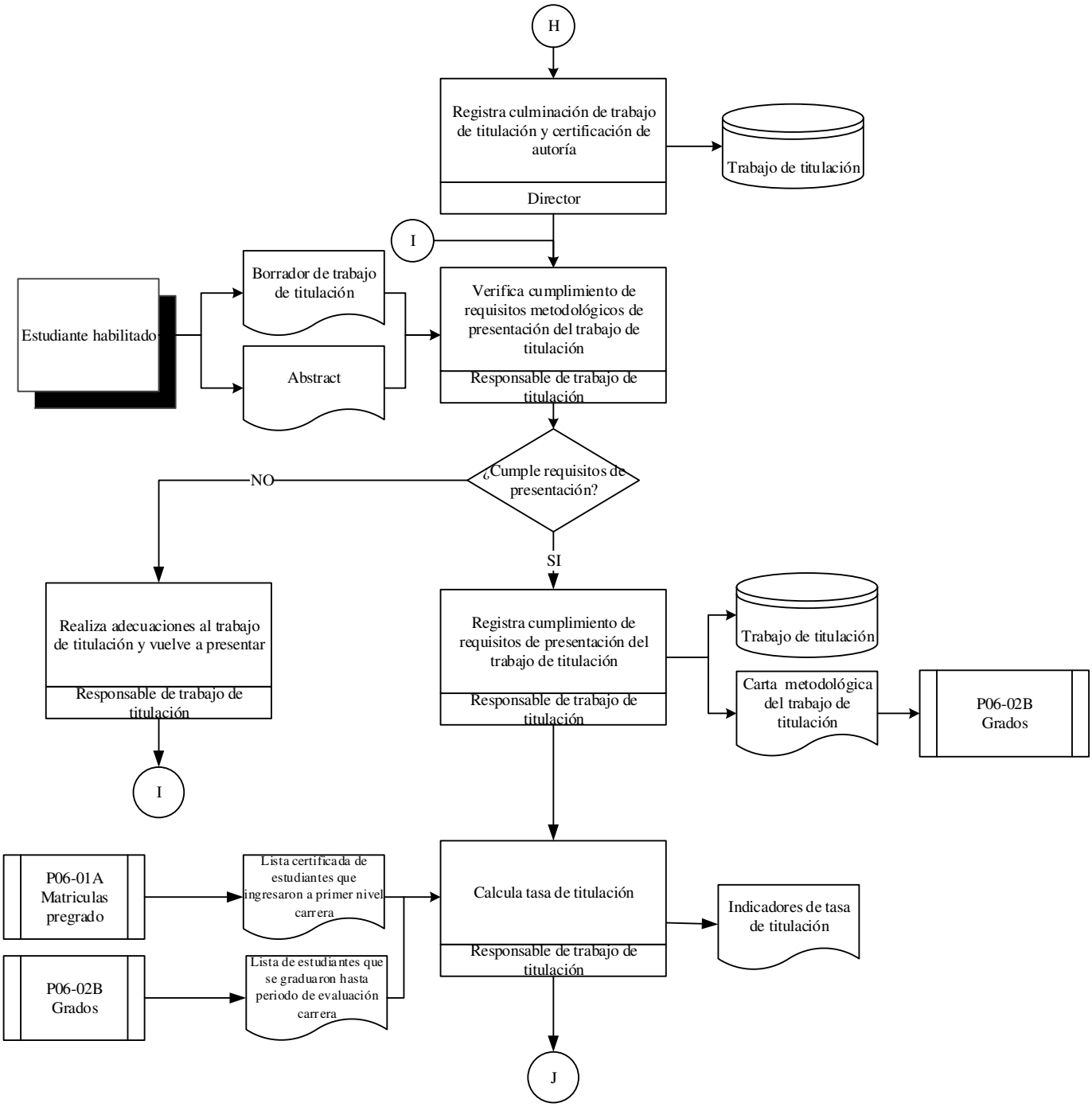

B
Trabajo de titulación
Entrega carta técnica certificando asesoramiento al estudiante
Director seleccionado
Plan de trabajo de titulación de grado
Carta técnica
Estudiante habilitado
Estudiante habilitado
Carta técnica
Plan de trabajo de titulación de grado
Revisa metodologia del plan de trabajo de titulación de grado
Responsable de trabajo de titulación
Realiza observaciones y entrega a estudiante para que realice correcciones
Responsable de trabajo de titulación
Esta correcta?
NO
SI
Emite carta metodológica certificando su revisión y aprobación
Responsable de trabajo de titulación
Estudiante habilitado
Carta técnica
Plan de trabajo de titulación de grado
Carta metodológica
Recibe plan de trabajo de titulación
Asistente administrativo
Trabajo de titulación
Envía plan al responsable de gestión de titulación para revisión de comité o comisión de carrera y coordina fecha de reunión
Responsable de trabajo de titulación
Plan de trabajo de titulación de grado
Informe de presentación del trabajo de titulación
C

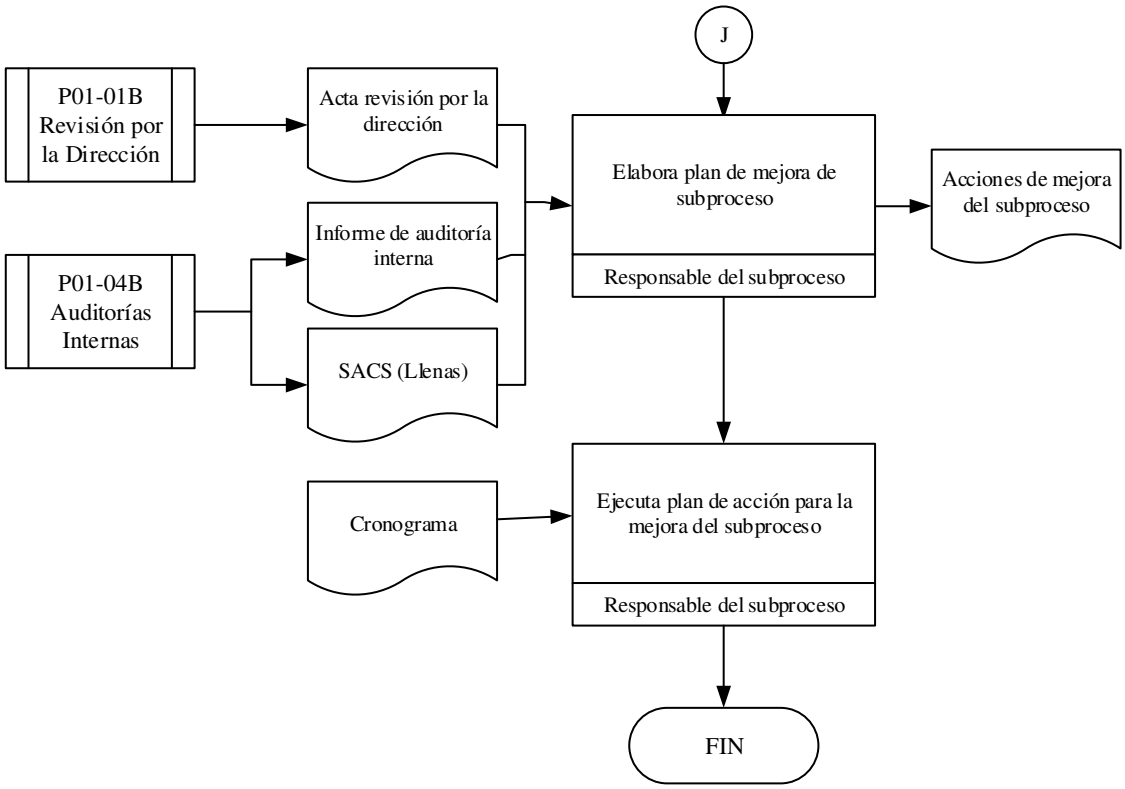

C
D
¿Qué plan de estudios sigue el estudiante?
Plan 2401/2201
Plan A011/A041
Revisa el plan de trabajo de titulación, ratifica director y asigna lectores
Comisión de carrera
Trabajo de titulación
Revisa el plan de titulación y ratifica director y asigna lectores
Comité de trabajo de titulación
¿El comité/Comisión realizó observaciones?
NO
D
SI
Notifica al estudiante
Asistente administrativo
Mail de notificación
Estudiante habilitado
Trabajos de titulación
Comunica al estudiante las observaciones que debe incorporar al trabajo
Responsable de trabajo de titulación
¿Se requiere que el trabajo vuelva al comité?
SI
B
NO
Trabajo de titulación
Informa al Director lo resuelto en comité
Decano
Carta de confirmación de ratificación de director e informante
E


E
Trabajo de titulación
Envía el plan a los docentes asignados
Asistente administrativo
Plan de trabajo de titulación
Formulario de evaluación del plan
Plan A001/A041
Qué pensum es?
Plan 2401/2201
Evaluación del plan de trabajo de titulación
Lectores
Formulario de evaluación del plan
¿Plan adecuado?
NO
SI
Evalúa el trabajo de titulación
Director seleccionado
Comunica al Director y al estudiante los cambios requeridos y registra los mismos
Director seleccionado
Carta al director
E
Trabajo de titulación
Evalúa las observaciones
Director seleccionado
Carta de respuesta
Inscribe a estudiante en dirección de trabajos de titulación
Asistente administrativo
UXXI
F



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F.Responsable del Subproceso	F.Responsable del Proceso	F.Coordinador de Desarrollo Organizacional	F.Decana	


H
Registra culminación de trabajo de titulación y certificación de autoría
Director
Trabajo de titulación
I
Estudiante habilitado
Borrador de trabajo de titulación
Abstract
Verifica cumplimiento de requisitos metodológicos de presentación del trabajo de titulación
Responsable de trabajo de titulación
¿Cumple requisitos de presentación?
NO
SI
Realiza adecuaciones al trabajo de titulación y vuelve a presentar
Responsable de trabajo de titulación
I
Registra cumplimiento de requisitos de presentación del trabajo de titulación
Responsable de trabajo de titulación
Trabajo de titulación
Carta metodológica del trabajo de titulación
P06-02B Grados
P06-01A Matriculas pregrado
Lista certificada de estudiantes que ingresaron a primer nivel carrera
P06-02B Grados
Lista de estudiantes que se graduaron hasta periodo de evaluación carrera
Calcula tasa de titulación
Responsable de trabajo de titulación
Indicadores de tasa de titulación
J


J
P01-01B Revisión por la Dirección
Acta revisión por la dirección
Elabora plan de mejora de subproceso
Responsable del subproceso
Acciones de mejora del subproceso
P01-04B Auditorías Internas
Informe de auditoría interna
SACS (Llenas)
Cronograma
Ejecuta plan de acción para la mejora del subproceso
Responsable del subproceso
FIN

1. PROPÓSITO:

Proporcionar un acompañamiento y orientación continua a los estudiantes de la FCAC con el fin de ayudarlos a desarrollar sus procesos personales y de aprendizaje a través de una atención personalizada.

2. ALCANCE:

Todos los estudiantes que ingresaron a las carreras de Administración y Contabilidad y Auditoría a partir de Agosto-Diciembre de 2012

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.1 Planificación y control operacional
8.2 Determinación de requisitos para productos y servicios
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios
8.5 Producción y provisión del servicio
8.6 Liberación de los productos y servicios

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DE ENTORNO DE APRENDIZAJE CEAACES

E.1.1	Tutorías
Evidencia 89	1.LLPlanificación y asignación de actividades de tutoría a los profesores con actividades de docencia en la carrera.
Evidencia 90	2.LLRegistros de tutorías.

5. RESPONSABLE:

Coordinador de tutorías

6. RECURSOS:

- Tutores
- Equipos de oficina

7. DEFINICIONES:

Tutoría académica Constituyen un proceso dinámico de acompañamiento a los estudiantes que se realiza de manera periódica y contribuye, mediante estrategias de atención personalizada a la solución de problemas académicos y administrativos.

Tutoría Psicológica Apoyo psicológico a los estudiantes cuando atraviesan dificultades emocionales.

8. POLÍTICAS:

Número máximo de estudiantes tutorados por docente debe ser de 50. Debe

tenerse una entrevista con todos los Tutorados.

Una entrevista adicional con los Tutorados con Dificultades.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10. INDICADORES:

NOMBRE	N01-P05-01A			
DESCRIPCIÓN	Total de estudiantes con tutor en relacion al total de la carrera Administración			
FÓRMULA	No.de estudiantes con tutor/ Total estudiantes de la carrera Administración			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LIMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	60%	80%	100%	P

NOMBRE	N02-P05-01A			
DESCRIPCIÓN	Total de estudiantes con tutor en relacion al total de la carrera Contabilidad			
FÓRMULA	No.de estudiantes con tutor/ Total estudiantes de la carrera Contabilidad			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LIMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	60%	80%	100%	P

NOMBRE	N03-P05-01A			
DESCRIPCIÓN	Horas de tutoría por docente-tutor Administración			
FÓRMULA	Total de horas dedicadas a tutorías a estudiantes Administración /Total de tutores de la carrera			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LIMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	80%	90%	100%	P

NOMBRE	N04-P05-01A			
DESCRIPCIÓN	Horas de tutoría por docente-tutor Contabilidad y Auditoría			
FÓRMULA	Total de horas dedicadas a tutorías a estudiantes Contabilidad /Total de tutores de la carrera			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LIMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	80%	90%	100%	P

11. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	1		S	S	E	P01-04A	N
67	Reglamento de régimen académico codificado	1		E	S	E	P01-04A	N
76	ISO 9001:2015	0		E	S	E	P01-04A	N
93	Lineamientos para el sistema de tutorías y asesorías académicas en la PUCE	1		E		I		

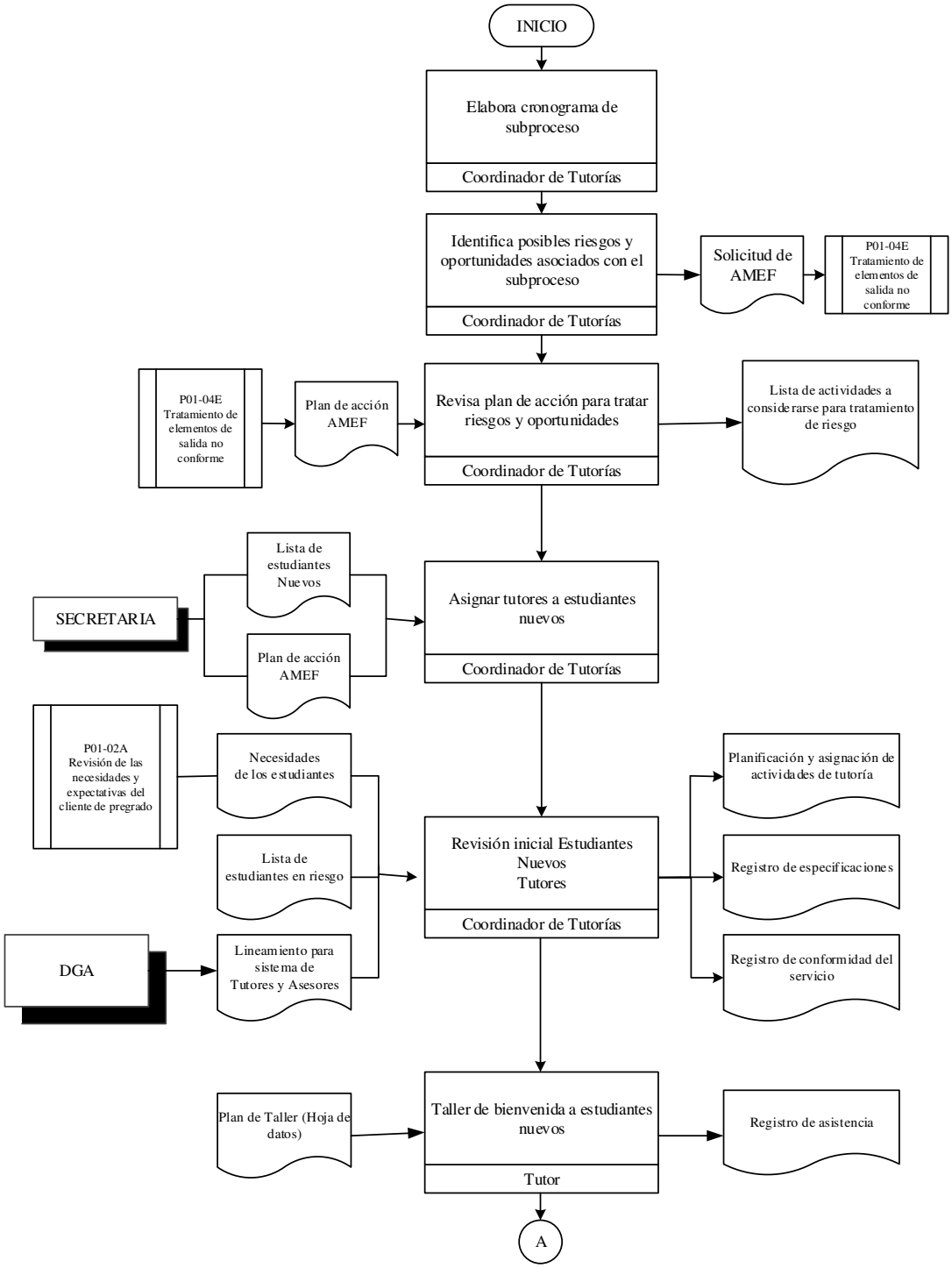
Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

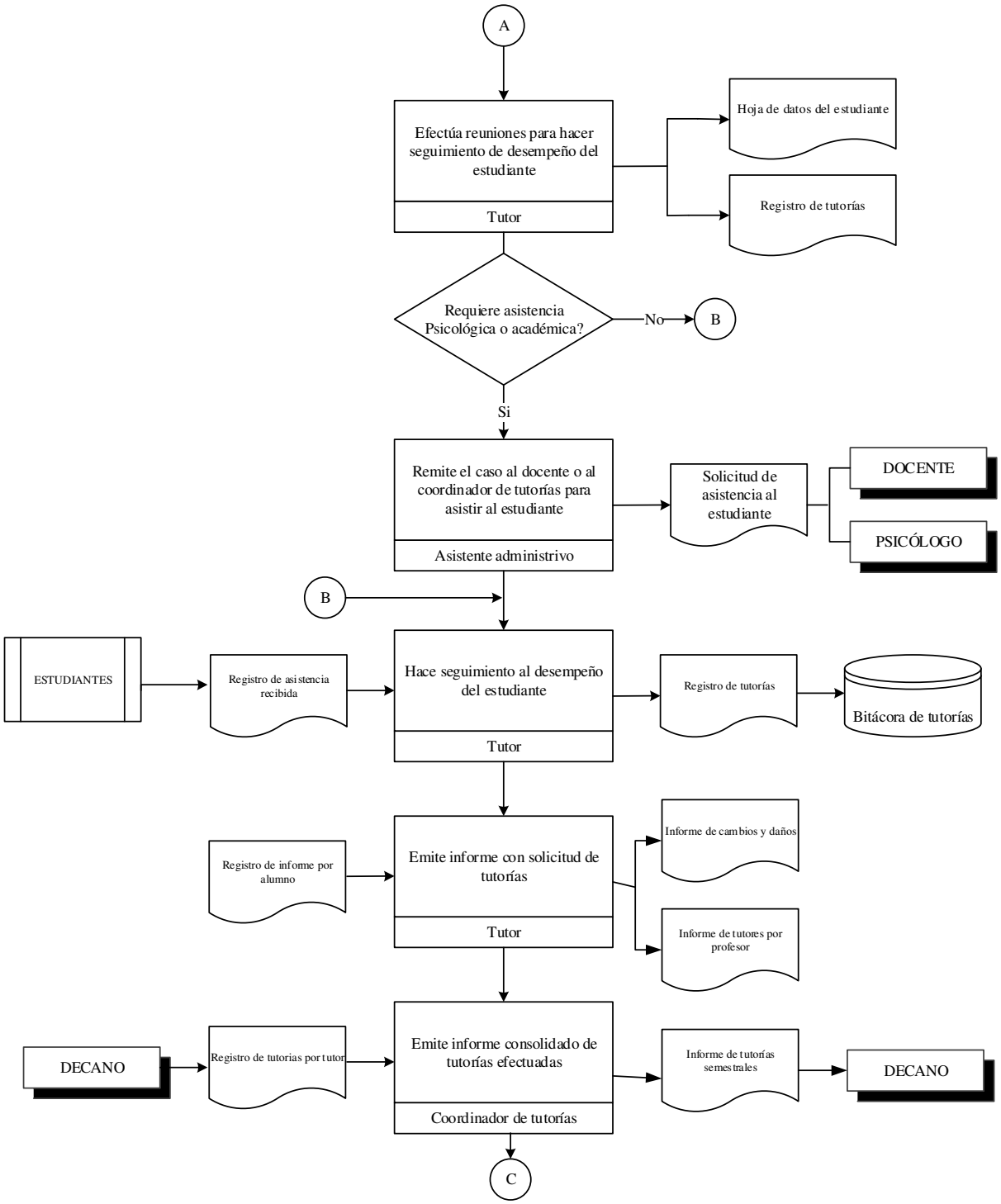
12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

Retención: LL Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición: LL** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

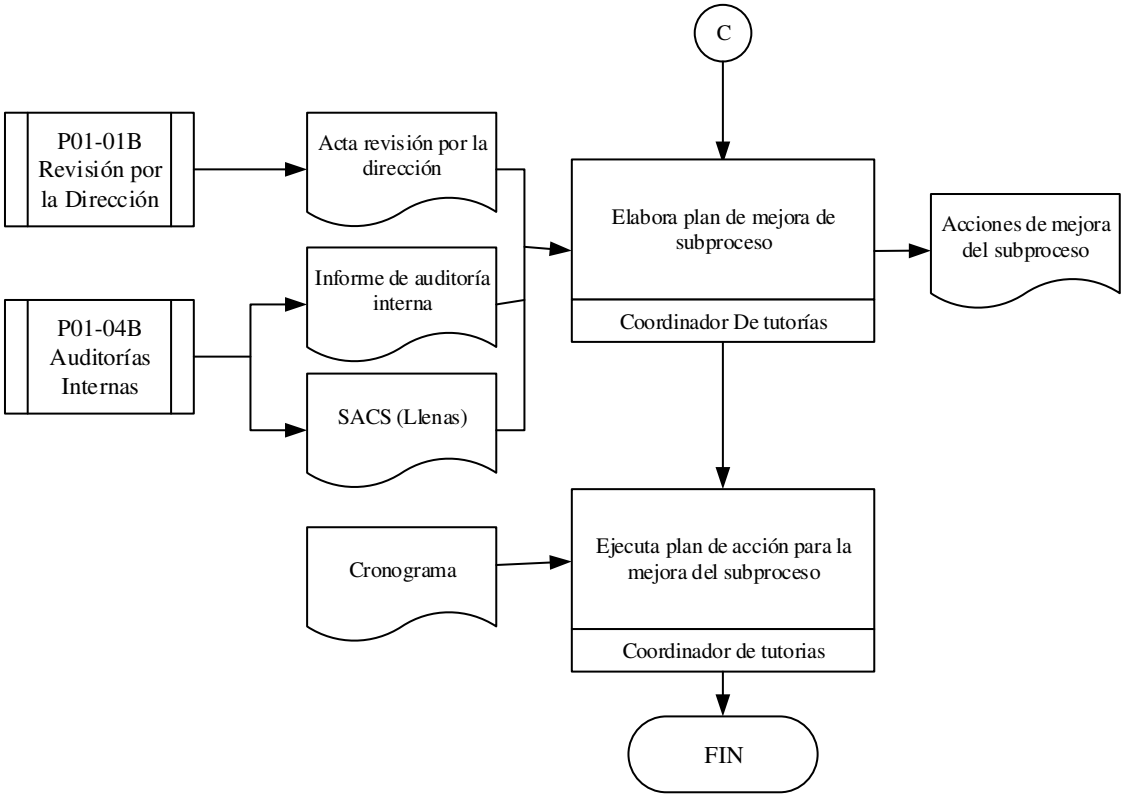
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR / CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓ
37A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	N
37	Solicitud de acciones correctivas SAC	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	N
44	Hoja de datos del estudiante y seguimiento de tutoría	1		S	S	1.000	Destruir	S	5.000		P05-01A	N
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P05-01A	N
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P05-01A	N
98	Encuesta de validación	1		S	S	0.500	Destruir	S	0.500	Destruir	P05-01A	N
116	Registro de asistencias del curso	1		S	N	0.000		N	0.000		P05-01A	N
292 A	Lista certificado de estudiantes que ingresaron a primer nivel carrera	0		E		0.000			0.000		P06-02A	N
292 B	Listado de estudiantes en riesgo	1		S	S	0.500	Destruir	S	0.500	Destruir	P05-01A	N
292 C	Planificación y asignación de actividades de turno	1		S	S	0.500	Destruir	S	0.500	Destruir	P05-01A	N
292 D	Registro de especificación de servicio de tutoría	1		S	S	0.500	Destruir	S	0.500	Destruir	P05-01A	N
292 E	Registro de conformidad con servicio de tutoría	1		S	S	0.500	Destruir	S	0.500	Destruir	P05-01A	N
292 F	Plan de taller	1		S	S	0.500	Destruir	S	0.500	Destruir	P05-01A	N
292 G	Registros de asistecia al taller	1		S	S	0.500	Destruir	S	0.500	Destruir	P05-01A	N
292 H	Registros de tutoría efectuada	1		S	S	0.500	Destruir	S	0.500	Destruir	P05-01A	N
292 I	Informe de tutorías por profesor	1		S	S	0.500	Destruir	S	0.500	Destruir	P05-01A	N
292 J	Informe de tutorías semestral	1		S	S	0.500	Destruir	S	0.500	Destruir	P05-01A	N
292 K	InformeLde cambios en la propiedad del estudiante	1		S	S	0.500	Destruir	S	0.500	Destruir	P05-01A	N
292 L	Plan de calidad de servicio de tutorías	1		S	S	0.500	Destruir	S	0.500	Destruir	P05-01A	N

13. DIAGRAMA DE FLUJO:





Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	


C
P01-01B Revisión por la Dirección
Acta revisión por la dirección
P01-04B Auditorías Internas
Informe de auditoría interna
SACS (Llenas)
Elabora plan de mejora de subproceso
Coordinador De tutorías
Acciones de mejora del subproceso
Cronograma
Ejecuta plan de acción para la mejora del subproceso
Coordinador de tutorias
FIN

1. PROPÓSITO:

Desarrollar la capacidad actitudinal-aptitudinal de los estudiantes de la FCAC para generar proyectos de negocios sostenibles, competitivos y socialmente responsables, durante cada semestre.

2. ALCANCE:

Proyectos generados por estudiantes de las asignaturas de Introducción al Entorno y Proyecto Integrador I y II de la carrera de Administración y Proyecto Integrador I de la carrera de Contabilidad y Auditoría..

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.1	Planificación y control operacional
8.2	Requisitos para los productos y servicios
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios
8.5	Producción y provisión del servicio
8.6	Liberación de los productos y servicios

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE CEAACES

No aplica

5. RESPONSABLE:

Coordinador de emprendimiento

6. RECURSOS:

- Responsable de subproceso
- Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

Emprendedor	Se denomina emprendedor o emprendedora a aquella persona que identifica una oportunidad y organiza los recursos necesarios para ponerla en marcha.
Proyecto	Estudio previo a la realización de una inversión.
Programa	Es un conjunto de proyectos que están alineados bajo un propósito común.
Plan de negocios	Es una guía para el emprendedor o empresario. Se trata de un documento donde se describe un negocio.
Actividad	Capacidad que tiene algo o alguien de realizar acciones, moverse, funcionar o actuar y estado en el que se halla cuando ejerce dicha capacidad.
Feria exposición	Es un evento para un público, que presenta una serie de retos, en un sin número de aspectos relacionados con su planificación y montaje. La feria es uno de los instrumentos de promoción, mercadeo y comunicación más importantes y a la vez más eficientes. Son un punto de encuentro entre la oferta y la demanda que facilita los negocios. Para los expositores, las ferias son un medio para dar a conocer sus productos o servicios, observar la competencia, probar o lanzar productos, estudiar el mercado, visitar y ser visitado por sus clientes, encontrar distribuidores y concretar ventas.

8. POLÍTICAS:

Todos los docentes que impartan Introducción al Entorno y Proyecto Integrador I y II de la carrera de Administración y de Proyecto Integrador I de la carrera de Contabilidad, deben preparar a sus estudiantes para la feria de emprendimiento semestral .

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10. INDICADORES:

NOMBRE	N01-P05-01B			
DESCRIPCIÓN	Total de proyectos de emprendimiento presentados en la Feria Exposición-Principiantes en relación al período anterior			
FÓRMULA	(No.de proyectos categoría Principiantes/No. de proyectos Principiantes período anterior)*100			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LIMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	0	20%	100%	P

NOMBRE	N02-P05-01B			
DESCRIPCIÓN	Total de proyectos de emprendimiento presentados en la Feria Exposición-Intermedios			
FÓRMULA	(No.de proyectos categoría Intermedios/No.de proyectos período anterior)*100			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LIMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	0	20%	100%	P

NOMBRE	N03-P05-01B			
DESCRIPCIÓN	Total de proyectos de emprendimiento presentados en la Feria Exposición-Avanzados			
FÓRMULA	(No.de proyectos categoría Avanzados/No. de proyectos avanzados período anterior)*100			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LIMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	0	20%	100%	P

11. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

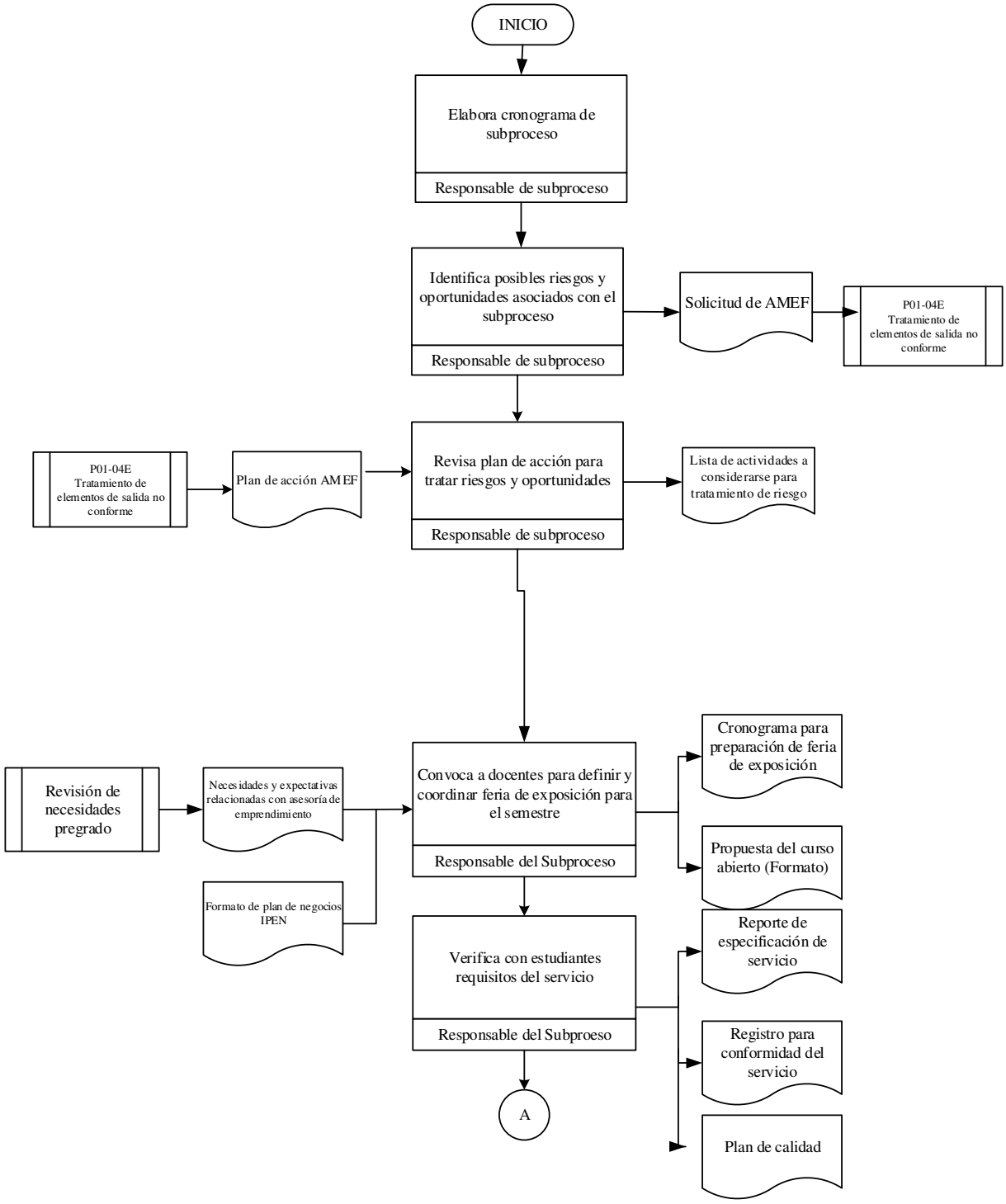
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN.
12	Ley Orgánica de Educación Superior	1		S	S	E	P01-04A	N
14	Plan Nacional del Buen Vivir					E		N
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno d aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	0		S	S	E	P01-04A	N
76	ISO 9001:2015	1		S	S	E	P01-04A	N

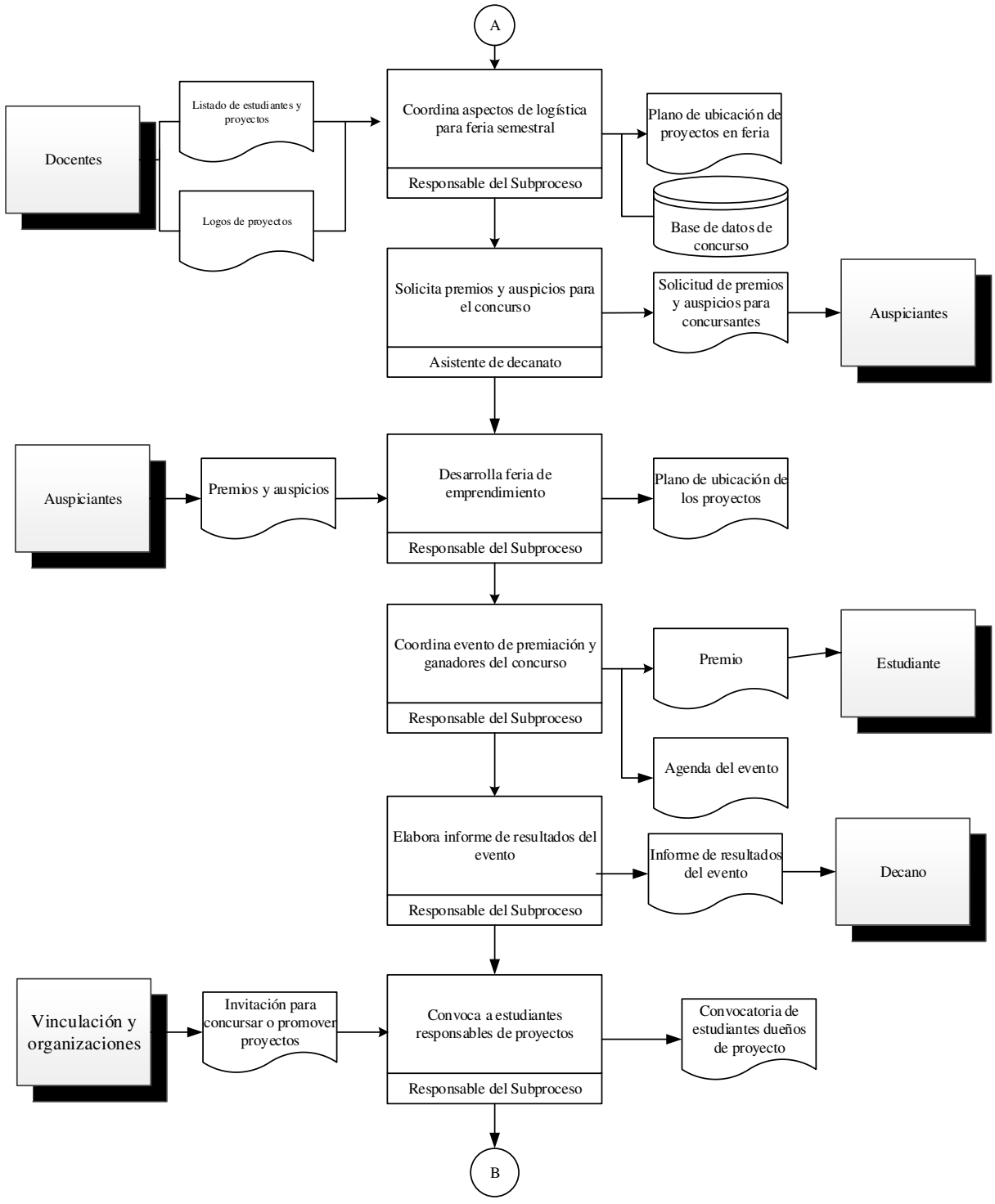
12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

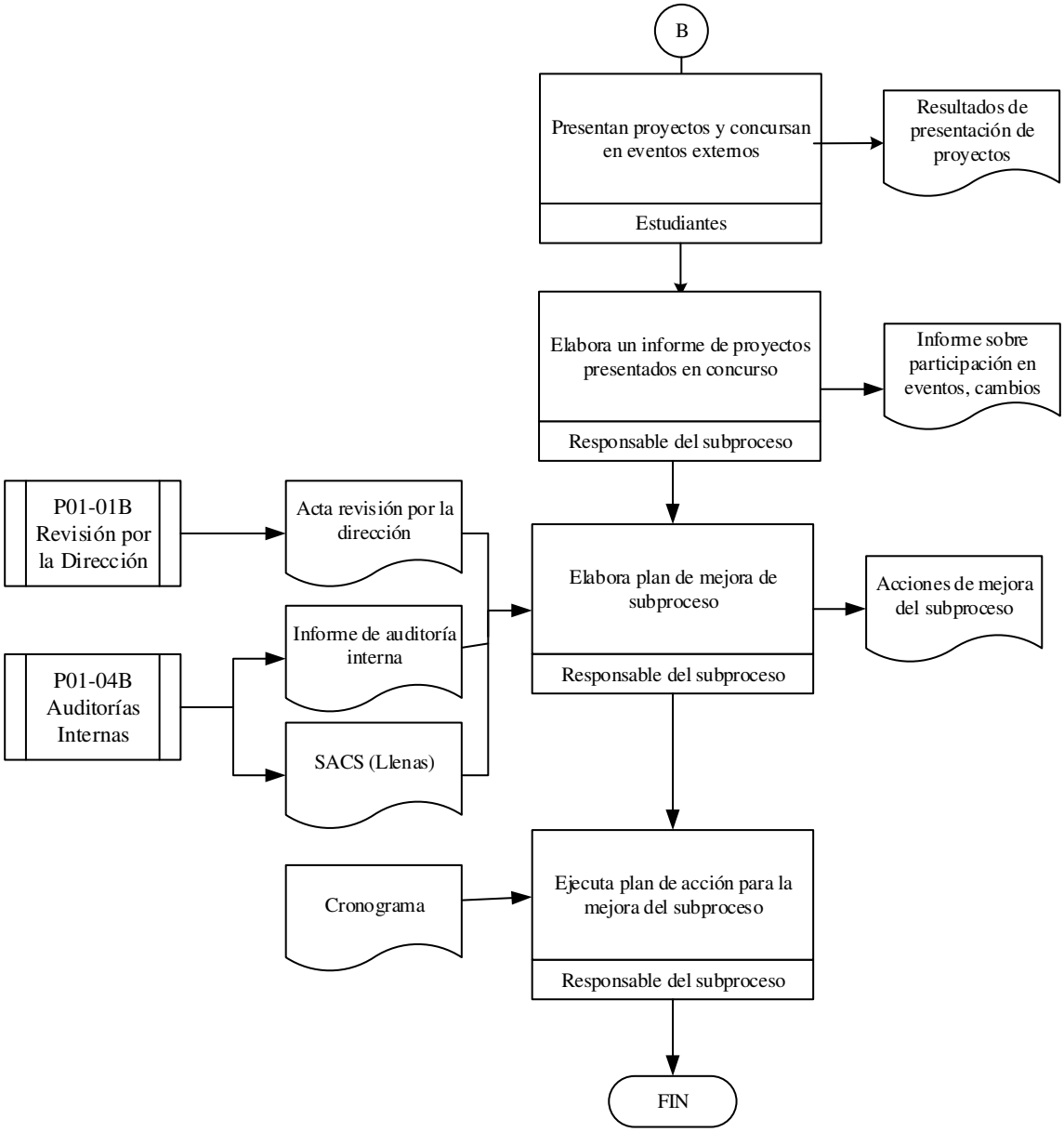
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN.
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	**N**
37A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	**N**
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P05-01B	**N**
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P05-01B	**N**
320 A	Cronograma de la Feria – Exposición	**1**		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P05-01B	**N**
320 B	Registro de conformidad con el servicio	**1**		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P05-01B	**N**
320 C	Necesidades y expectativas relacionadas con asesoría en emprendimiento	**1**		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P05-01B	**N**
320 D	Formato de Plan de Negocios IPEN	**1**		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P05-01B	**N**
320 E	Plan de Calidad de servicio en asesoría en emprendimiento	**1**		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P05-01B	**N**
320 F	Listado de estudiantes y proyectos	**1**		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P05-01B	**N**
320 G	Logros de los proyectos de emprendimiento	**1**		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P05-01B	**N**
320 H	Planos de ubicación de la Feria-Exposición	**1**		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P05-01B	**N**
320 I	Solicitud de auspicios y premios a auspiciantes	**1**		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P05-01B	**N**
320 J	Agenda del evento de premiación	**1**		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P05-01B	**N**
320 K	Informe sobre resultados del concurso	**1**		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P05-01B	**N**
320 L	Convocatoria a estudiantes que elaboraron los proyectos	**1**		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P05-01B	**N**
320 M	Resultados de presentación de los proyectos	**1**		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P05-01B	**N**
320 N	Informe de participación en los eventos	**1**		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P05-01B	**N**

13. DIAGRAMA DE FLUJO:





Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

1. PROPÓSITO:

Promover la participación estudiantil en actividades complementarias relacionadas con aspectos científicos, políticos, culturales, deportivos y artísticos que contribuyan a su formación integral.

2. ALCANCE:

Eventos a los que los estudiantes pueden acceder como actividad complementaria a sus actividades académicas regulares.

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.2.1 Comunicación con el cliente

8.4 Control de los procesos, productos y servicios

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DE ENTORNO DE APRENDIZAJE

E.1.2	**Actividades complementarias**
Evidencia 93	3. Registro de participantes por tipo de actividades complementarias.

5. RESPONSABLE:

Coordinador de estudiantes

6. RECURSOS:

Responsable del proceso

7. DEFINICIONES:

Actividades complementarias: Actividades relacionadas con aspectos científicos, políticos, culturales, deportivos y artísticos que contribuyan a la formación integral.

8. POLÍTICAS:

Los estudiantes deben cumplir con un mínimo de actividades académicas, culturales o deportivas complementarias para su graduación.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10. INDICADORES:

NOMBRE	N01-P05-01C			
DESCRIPCIÓN	Estudiantes que participan en actividades complementarias en relación al total de estudiantes de la carrera Administración			
FÓRMULA	No.de estudiantes carrera Administración que participaron en actividades complementarias/Total de estudiantes de la carrera Administración			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LIMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	29%	69%	100%	P

NOMBRE	N02-P05-01C			
DESCRIPCIÓN	Estudiantes que participan en actividades complementarias en relación al total de estudiantes de la carrera Contabilidad			
FÓRMULA	No.de estudiantes carrera Contabilidad que participaron en actividades complementarias/Total de estudiantes de la carrera Contabilidad			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	29%	69%	100%	P

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	DIGITAL	PROVEEDOR / CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	1		E	S	E	P01-04A	N
78	Reglamento interno de actividades de formación integral	1		E	S	E	P01-04A	N
76	ISO 9001:2015	1		E	S	E	P01-04A	N

12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

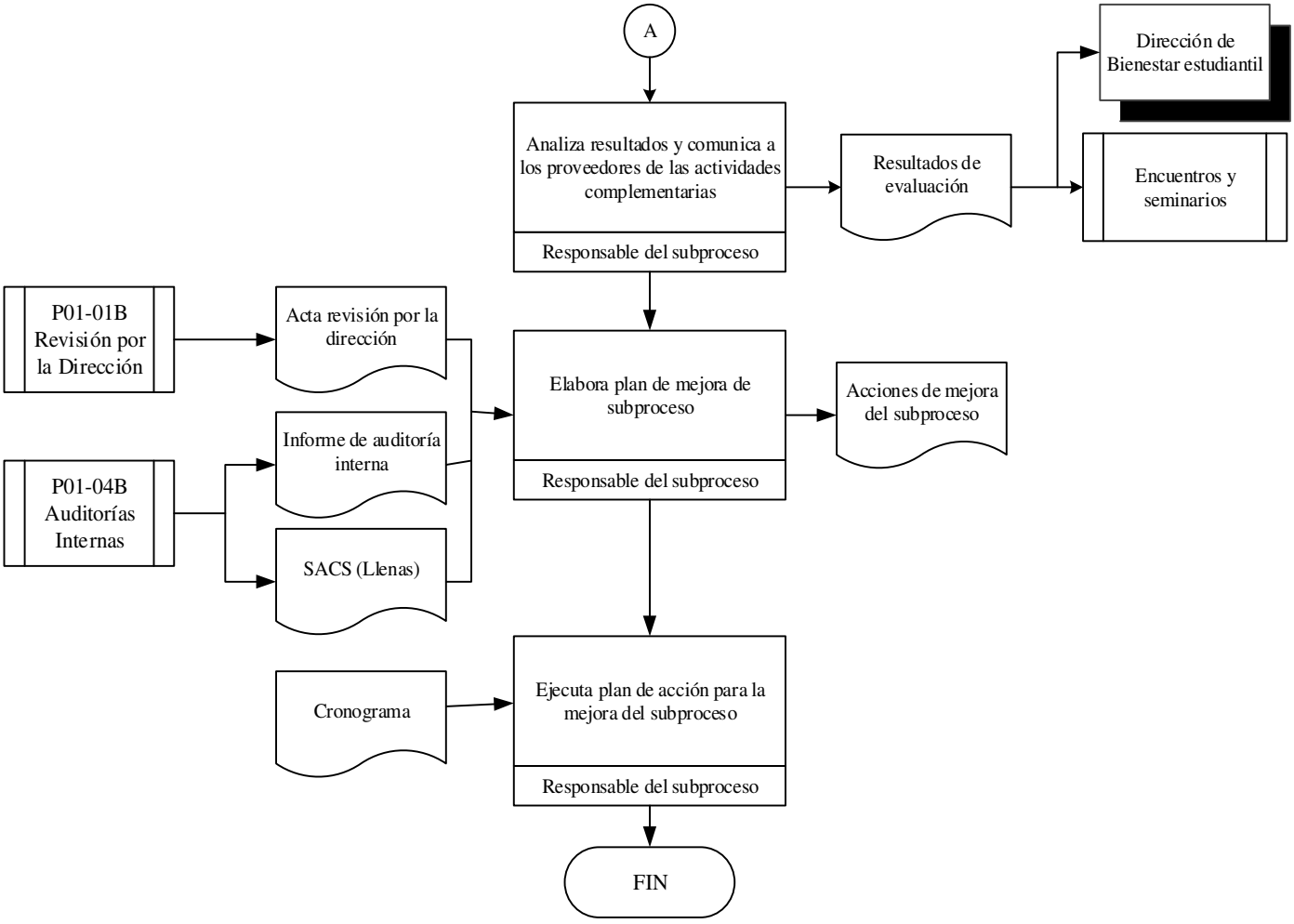
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN.
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	N
37 A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	N
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P05-01C	N
81	Cronograma del subproceso	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P05-01C	N
321 A	Planificación de actividades culturales y deportivas			S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P05-01C	N
321 B	Programación Semana Internacional de la Administración			S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P05-01C	N
321 C	Cronograma de actividades complementariás			S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P05-01C	N

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN.
321 D	Certificados de participación en eventos culturales y académicos			S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P05-01C	**N**
321 E	Registro de participación en eventos culturales y/o deportivos			S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P05-01C	**N**
321 F	Lista de estudiantes que participaron en encuentros y seminarios de la FCAC			S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P05-01C	**N**
321 G	Reporte de participación de estudiantes.			S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P05-01C	**N**
321 H	Evaluación de satisfacción con actividades complementarias			S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P05-01C	**N**

13.DIAGRAMA DE FLUJO



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decana	


A
Analiza resultados y comunica a los proveedores de las actividades complementarias
Responsable del subproceso
Resultados de evaluación
Dirección de Bienestar estudiantil
Encuentros y seminarios
P01-01B Revisión por la Dirección
Acta revisión por la dirección
P01-04B Auditorías Internas
Informe de auditoría interna
SACS (Llenas)
Elabora plan de mejora de subproceso
Responsable del subproceso
Acciones de mejora del subproceso
Cronograma
Ejecuta plan de acción para la mejora del subproceso
Responsable del subproceso
FIN

1. PROPÓSITO:

Asegurar que los reclamos presentados por los docentes, estudiantes y personal administrativo de pregrado sean atendidos y gestionados.

2. ALCANCE:

Reclamos relacionados con la afectación a derechos de los docentes, estudiantes y personal administrativo de pregrado.

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.2.1 Comunicación con el cliente

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DE ENTORNO DE APRENDIZAJE CEAACES

No aplica

5. RESPONSABLE:

Responsable de reclamos

6. RECURSOS:

1	Responsable del subproceso
1	Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

Clasificación de reclamos	A.De un solo estudiante B.De un grupo de estudiantes (dos o más) C.De todos los estudiantes de un módulo D.Personal docente E.Personal administrativo
Causas	Afectación de derechos de los estudiantes estipulados en el Reglamento General de Estudiantes y otras no contempladas en el mismo que se consideren importantes.
Reclamo no válido	Cuando no se puede identificar al responsable del reclamo, cuando no está presentado por escrito o cuando el responsable del subproceso en su investigación no encuentra argumentos que validen el reclamo
Bitácora de Control	Base de datos utilizada para el registro de todos los reclamos realizados en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Reclamo	Inconformidad con el desempeño de alguno o algunos de los procesos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables o afectación a los derechos de estudiantes docentes y administrativos

8. POLÍTICAS:

Solamente los reclamos escritos y firmados serán considerados como válidos.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10.INDICADORES:

Nombre	N01-P05-02A
Descripción	Porcentaje de reclamos válidos por tipo de reclamante - Docentes
Fórmula	(Total de reclamos válidos por tipo de reclamante - Docentes posgrado / Total de reclamos recibidos posgrado)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	19%	69%	100%	P

Nombre	N02-P05-02A
Descripción	Porcentaje de reclamos válidos por tipo de reclamante - Estudiantes
Fórmula	({Total de reclamos válidos x tipo de reclamo-estudiantes} / {Total de reclamos recibidos pregrado})*100

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	19%	69%	100%	P

Nombre	N03-P05-02A
Descripción	Porcentaje de reclamos solucionados
Fórmula	(Total reclamos solucionados / Total de reclamos válidos)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	49%	79%	100%	P

Nombre	N04-P05-02A
Descripción	Porcentaje de reclamos en gestión
Fórmula	(Total de reclamos en gestión /Total de reclamos válidos)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	49%	79%	100%	P

Nombre	N05-P05-02A
Descripció	Porcentaje de reclamos no válidos
Fórmula	Total de reclamos no válidos pregrado/Total de reclamos recibidos pregrado

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0.000	14%	25%	P

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

Nombre	N07-P05-02A			
Descripció	Porcentaje de docentes con reclamos			
Fórmula	(Total de docentes con reclamos/Total de docentes programados)*100			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	0.000	14%	25%	P

Nombre	N06-P05-02A			
Descripció	Porcentaje de reclamos referentes a docentes			
Fórmula	(Total de reclamos validos sobre docentes/Total de reclamos válidos)*100			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	0.000	3%	5%	P

11. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

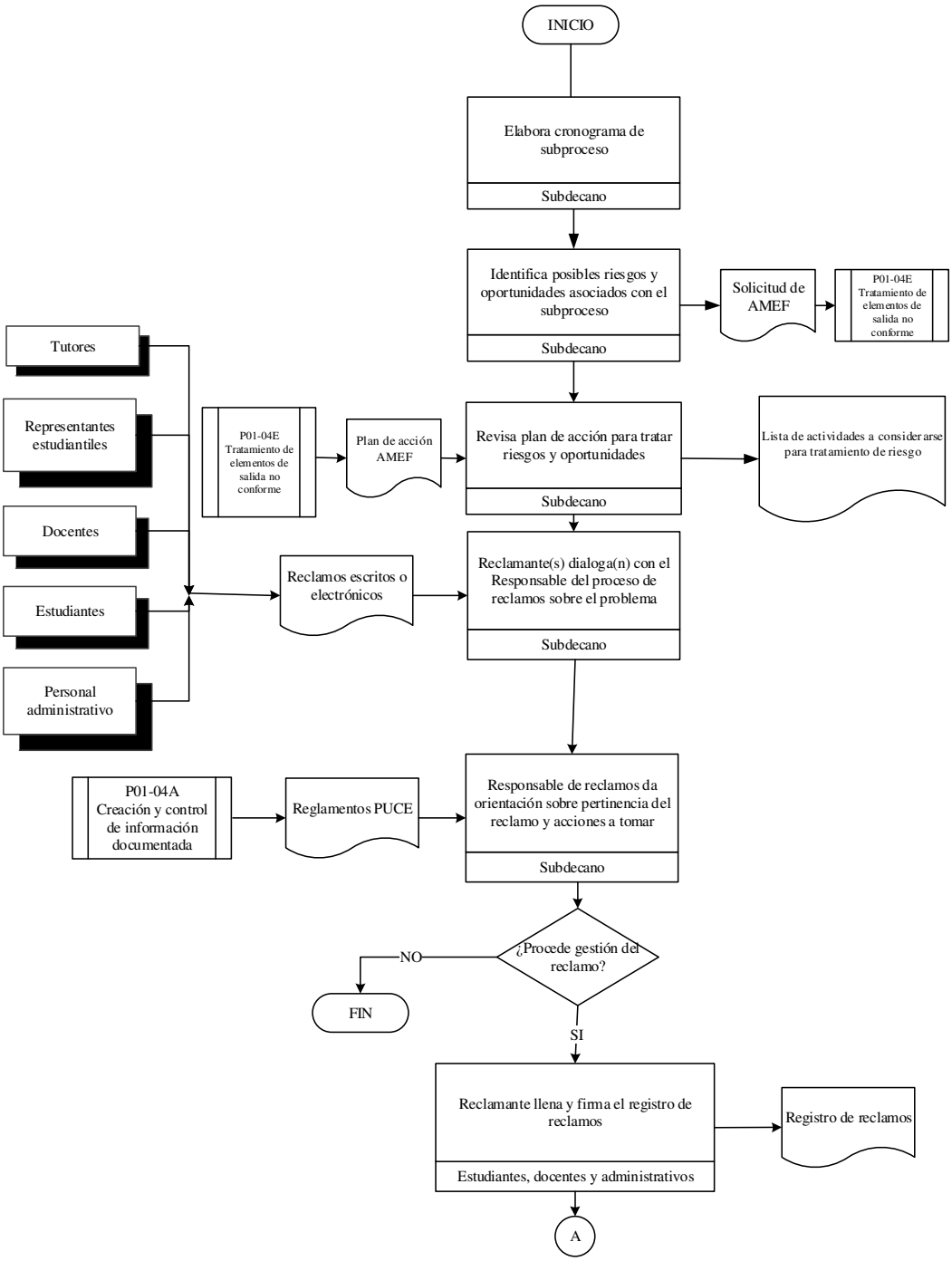
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
12	Ley Orgánica de Educación Superior	1		E	S	E	P01-04A	N
16	Norma ISO 9004:2009	0		E	S	E	P01-04A	N
29	Reglamento interno de la PUCE	0		E	S	E	P01-04A	N
40	Manual de calidad	14		I	S	E	P01-04A	N
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	1		E	S	E	P01-04A	N
76	Norma ISO 9001:2015	0		E	S	E	P01-04A	76

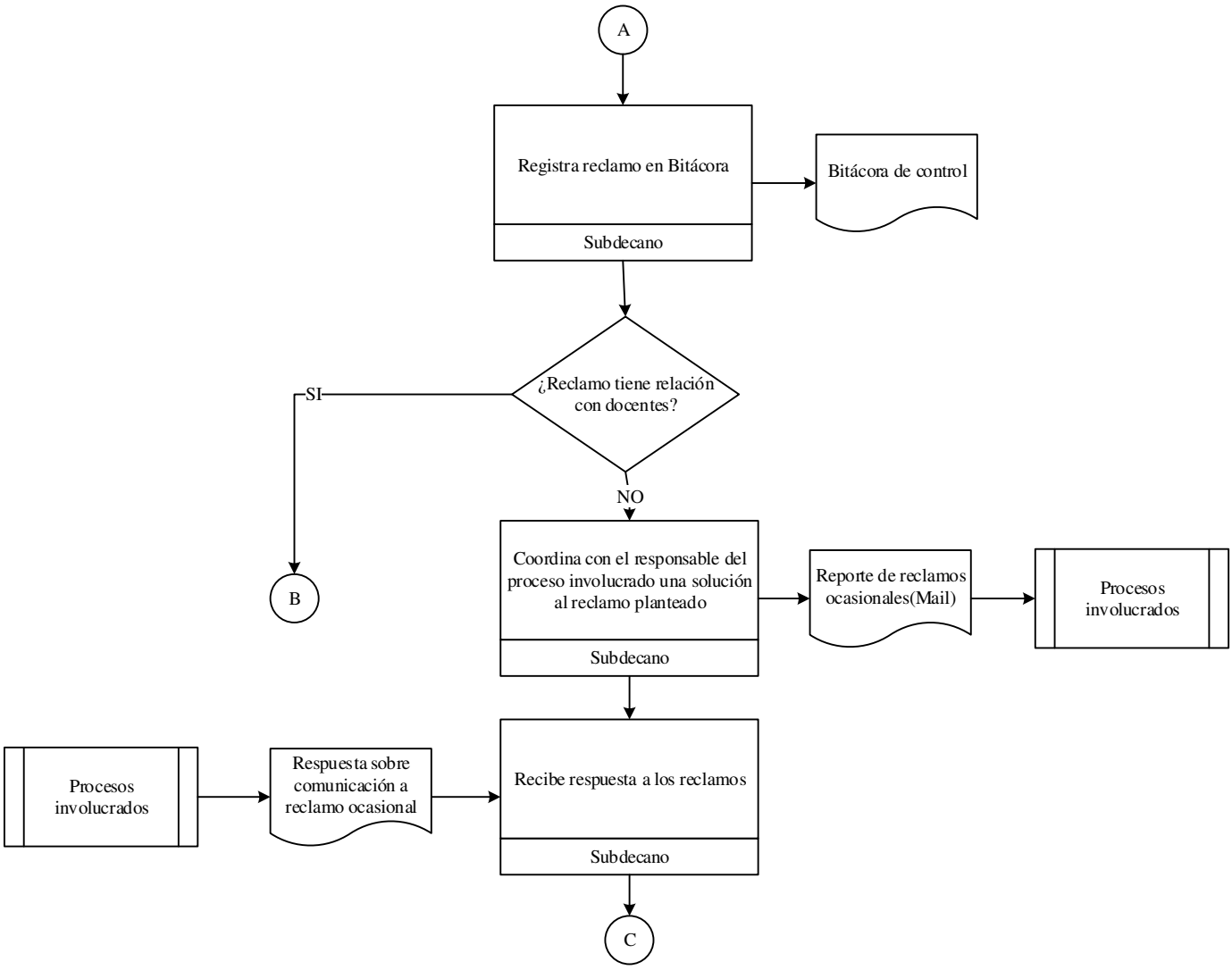
12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

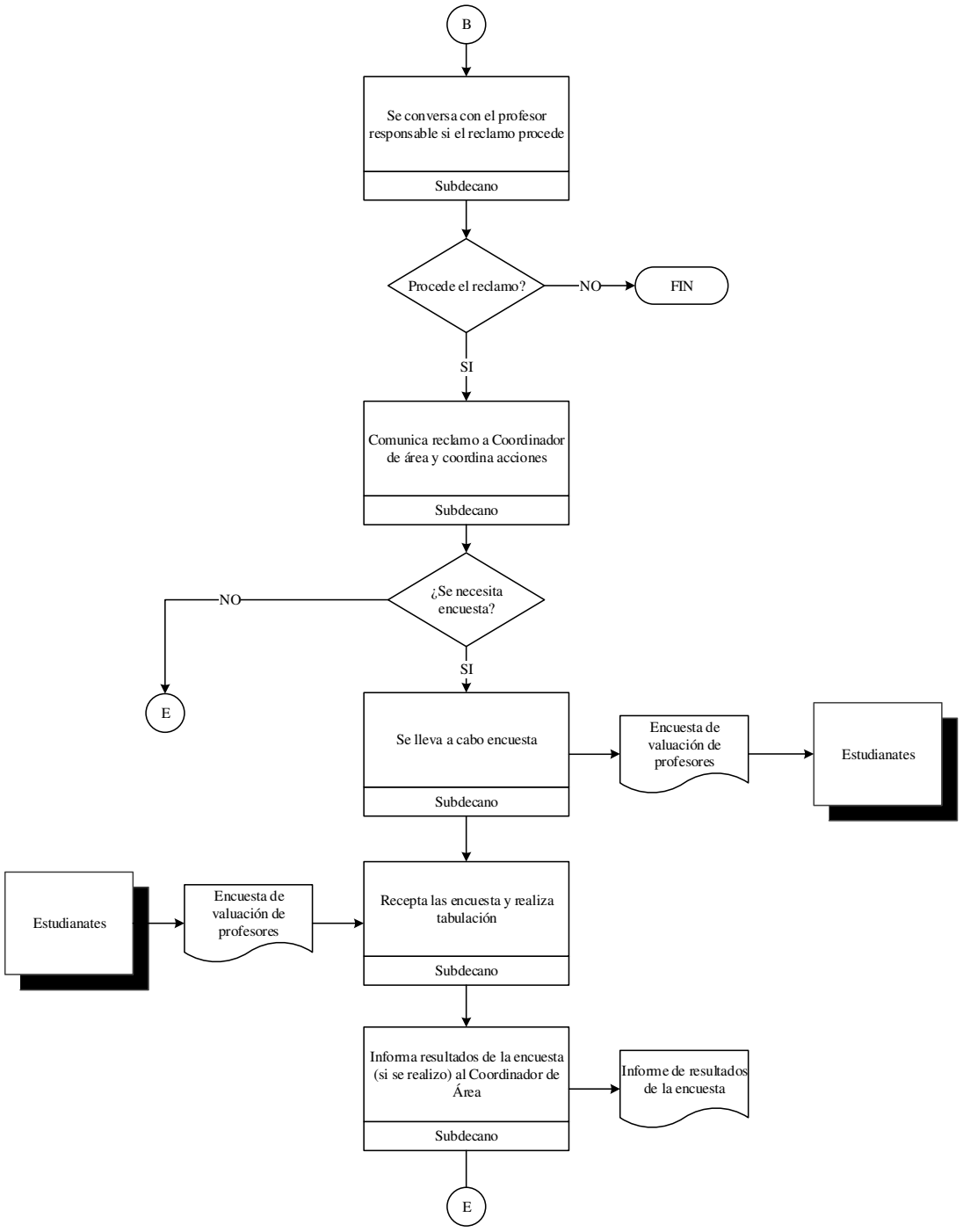
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C
37 A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D
42	Formato de reclamos	1		E		0.000		S	0.000		P05-02A
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P05-02A
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P05-02A
258	Base de datos de profesores de la FCAC	1		E	S	1.000		S	1.000	Destruir	P07-01A
307	Encuesta de valuación de profesores	0		E		0.000			0.000		P05-01A
308	Informe de resultados de la encuesta	0		E		0.000			0.000		P05-02A
309	Reporte de reclamos ocasionales	0		E		0.000			0.000		P05-02A
310	Respuesta sobre comunicación a reclamo	0		E		0.000			0.000		P05-02A
140	Bitácora de reclamos	2		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P05-02A

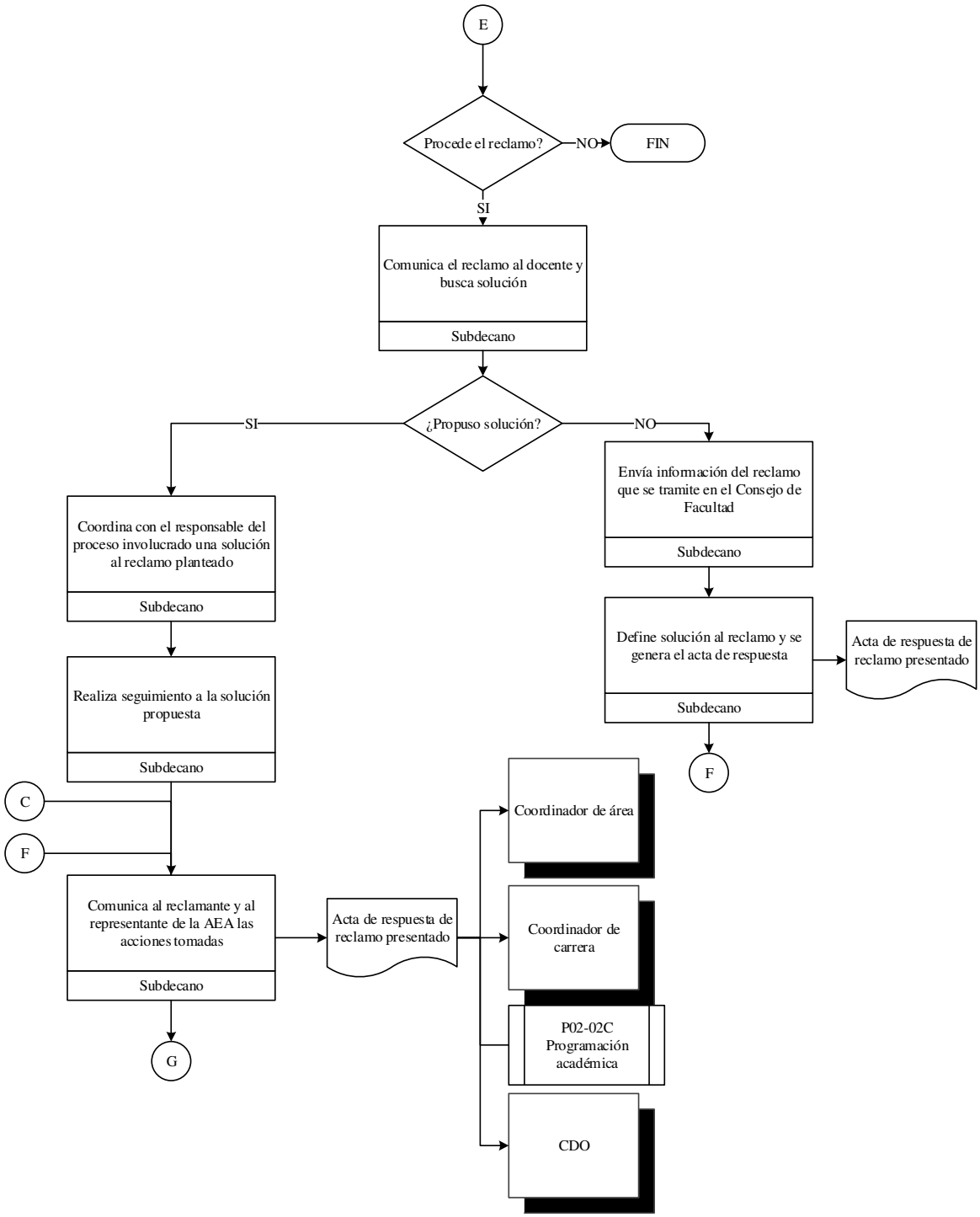
13. DIAGRAMA DE FLUJO:



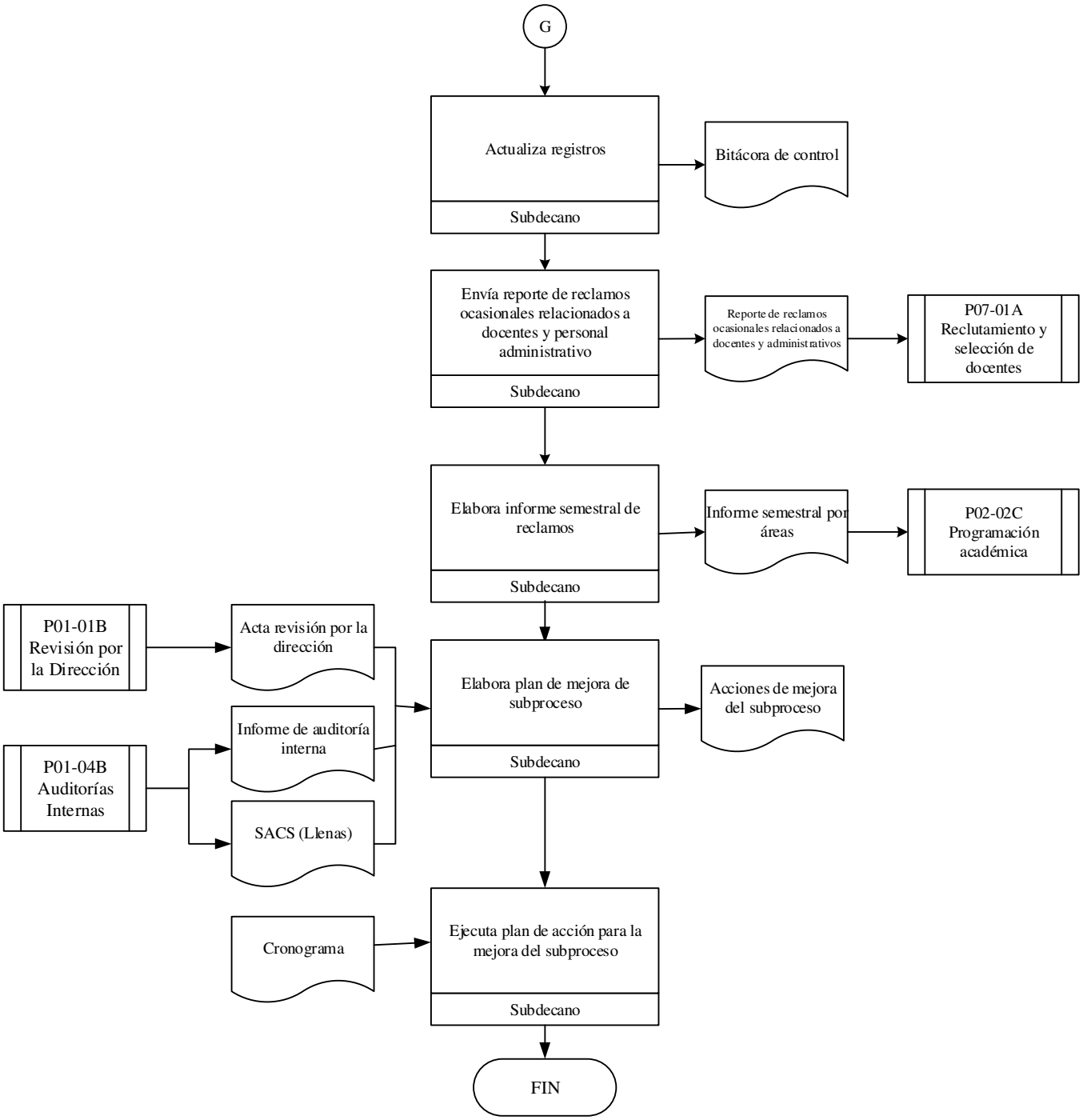


Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	


B
Se conversa con el profesor responsable si el reclamo procede
Subdecano
Procede el reclamo?
NO
FIN
SI
Comunica reclamo a Coordinador de área y coordina acciones
Subdecano
¿Se necesita encuesta?
NO
E
SI
Se lleva a cabo encuesta
Subdecano
Encuesta de valuación de profesores
Estudianates
Estudianates
Encuesta de valuación de profesores
Recepta las encuesta y realiza tabulación
Subdecano
Informa resultados de la encuesta (si se realizo) al Coordinador de Área
Subdecano
Informe de resultados de la encuesta
E



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

1. PROPÓSITO:

Asegurar que los reclamos presentados por los docentes, estudiantes y personal administrativo del área de posgrados sean atendidos y gestionados.

2. ALCANCE:

Reclamos relacionados con la afectación a derechos de los docentes, estudiantes y personal administrativo de posgrados.

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.2.1 Comunicación con el cliente

4. MODELO DE EVALUACIÓN DE PROGRAMAS DE POSGRADO (PROPUESTA)

No aplica

5. RESPONSABLE:

Coordinador de Posgrados

6. RECURSOS:

1 Responsable del subproceso

1 Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

Clasificación de reclamos	A.De un solo estudiante B.De un grupo de estudiantes (dos o más) C.De todos los estudiantes de un módulo D.Personal docente E.Personal administrativo
Causas	Afectación de derechos de los estudiantes estipulados en el Reglamento General de Estudiantes y otras no contempladas en el mismo que se consideren importantes.
Reclamo no válido	Cuando no se puede identificar al responsable del reclamo, cuando no está presentado por escrito o cuando el responsable del subproceso en su investigación no encuentra argumentos que validen el reclamo
Reclamo	Inconformidad con el desempeño de alguno o algunos de los procesos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables o afectación a los derechos de estudiantes docentes y administrativos
Bitácora de Control	Base de datos utilizada para el registro de todos los reclamos realizados en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

8. POLÍTICAS:

Solamente los reclamos escritos serán considerados como válidos

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10. INDICADORES:

Nombre	N01-P05-02B
Descripción	Porcentaje de reclamos válidos por tipo de reclamante - Docentes
Fórmula	(Total de reclamos válidos por tipo de reclamante - Docentes posgrado / Total de reclamos recibidos posgrado)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0.000	14%	20%	P

Nombre	N02-P05-02B
Descripción	Porcentaje de reclamos válidos por tipo de reclamante - Estudiantes
Fórmula	({Total de reclamos válidos x tipo de reclamo-estudiantes} / {Total de reclamos recibidos pregrado})*100

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0.000	14%	20%	P

Nombre	N03-P05-02B
Descripción	Porcentaje de reclamos solucionados
Fórmula	(Total reclamos solucionados / Total de reclamos válidos)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	69%	79%	100%	P

Nombre	N04-P05-02B
Descripción	Porcentaje de reclamos en gestión
Fórmula	(Total de reclamos en gestión /Total de reclamos válidos)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	79%	89%	100%	P

Nombre	N05-P05-02B
Descripció	Porcentaje de reclamos no válidos
Fórmula	Total de reclamos no válidos pregrado/Total de reclamos recibidos pregrado

Frecuencia	Límite Inferior	Limite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0.000	15%	25%	P

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

Nombre	N07-P05-02B			
Descripció	Porcentaje de docentes con reclamos			
Fórmula	(Total de docentes con reclamos/Total de docentes programados)*100			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	0.000	25%	50%	P

Nombre	N06-P05-02B			
Descripció	Porcentaje de reclamos referentes a docentes			
Fórmula	(Total de reclamos validos sobre docentes/Total de reclamos válidos)*100			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	0.000	50%	75%	P

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

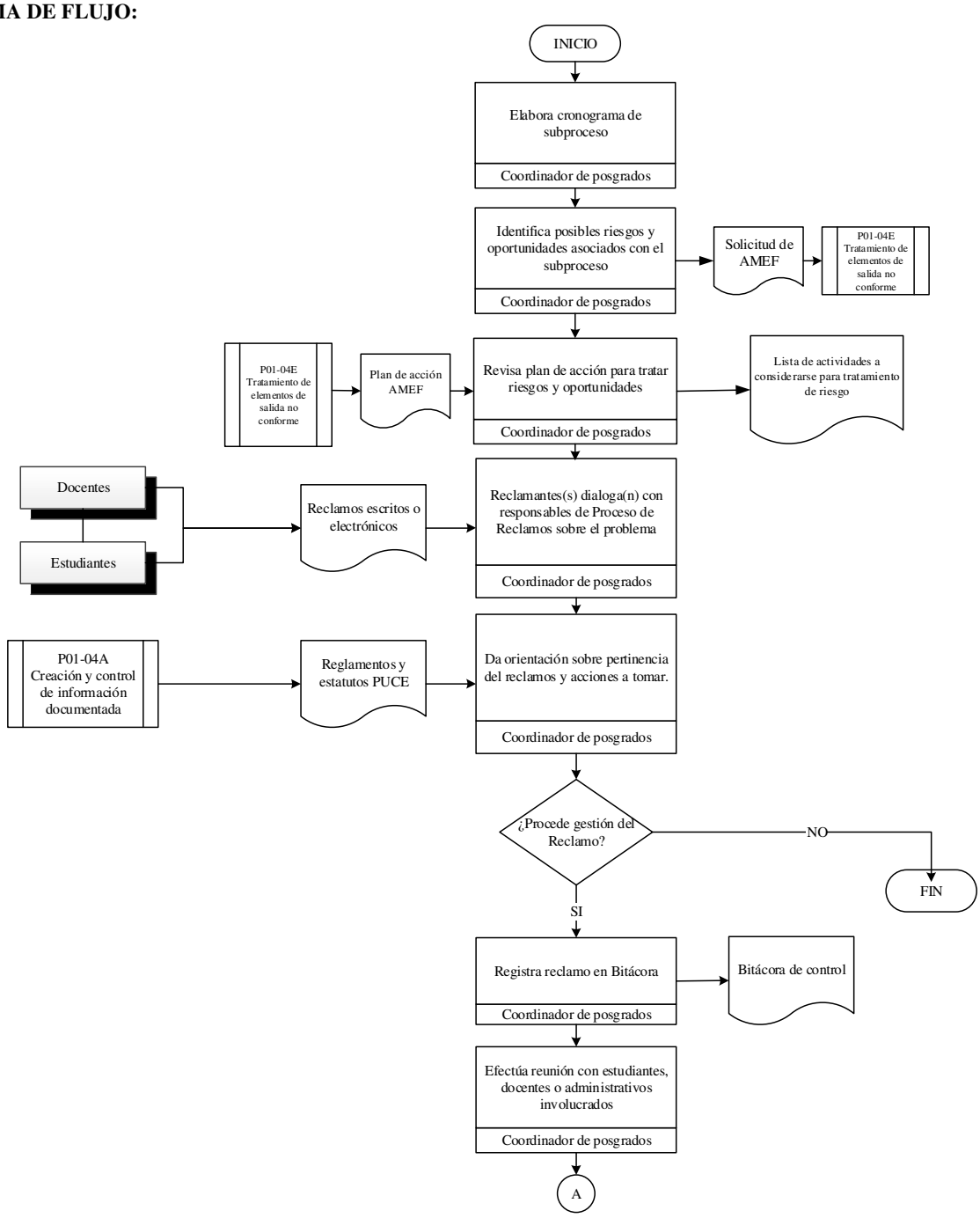
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR / CLIENTE
16	Norma ISO 9004:2009	0		S	S	E	P01-04A
29	Reglamento interno de la PUCE	0		S	S	E	P01-04A
40	Manual de calidad	14		S	S	I	P01-04A
44	Organigrama Estructural de la FCAC	1		S	S	I	P01-04A
63	Manual Orgánico Funcional	3		S	S	E	P01-04A
66	Normas para las coordinaciones de los programas de Posgrado	0		S	S	E	P01-04A
76	Norma ISO 9001:2015	0		S	S	E	P01-04A

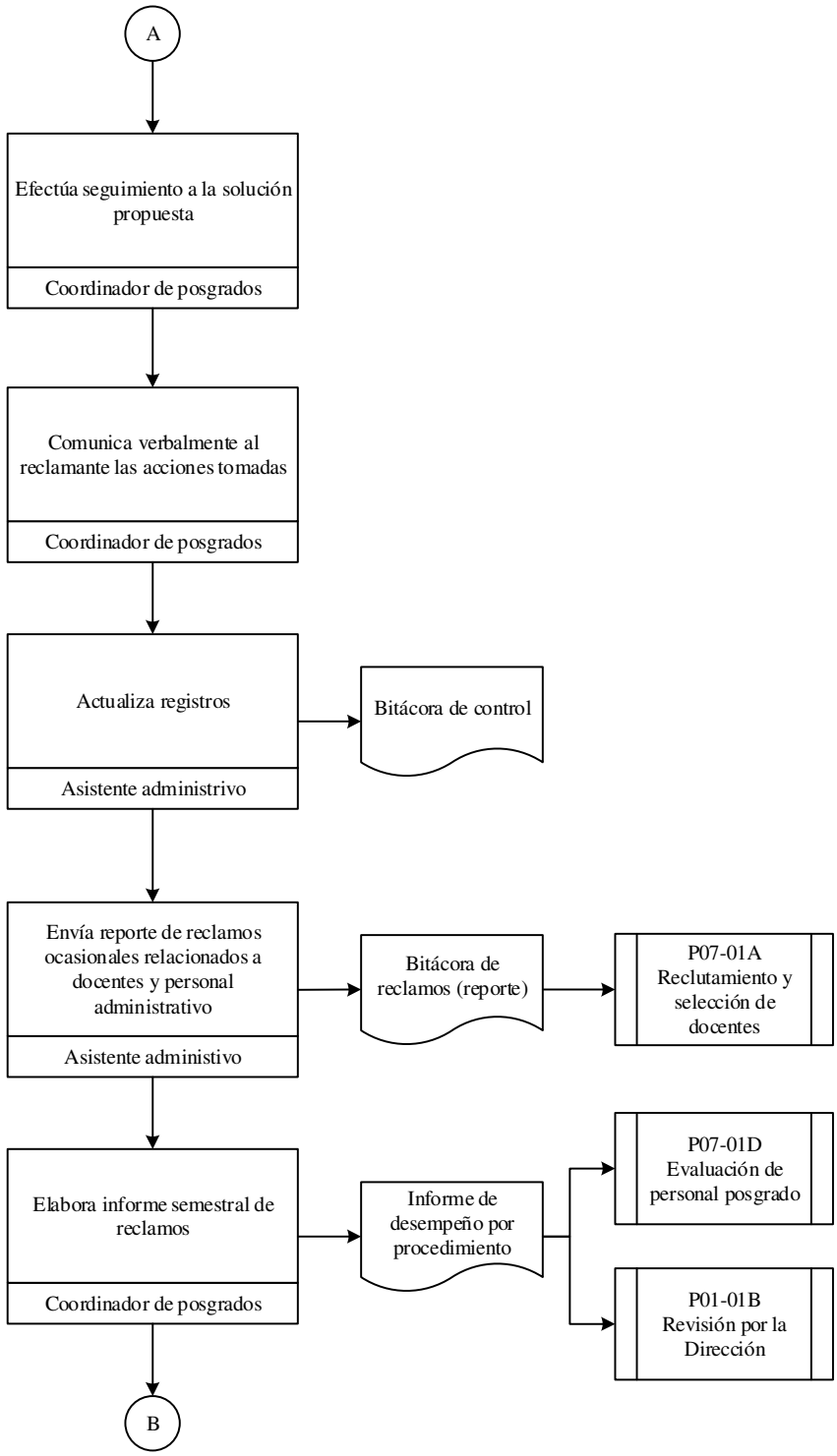
12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

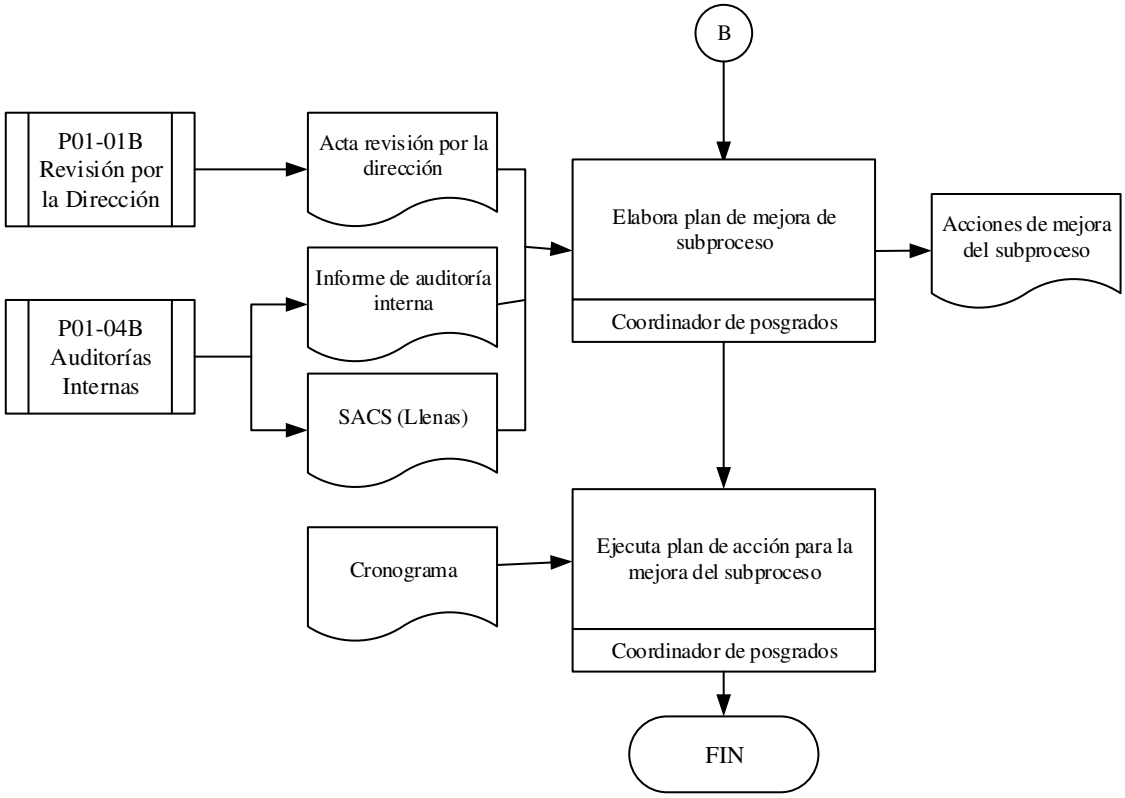
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C
37 A	Solicitud de análisis de riesgo y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D
42	Formato de reclamos	1		E		0.000		S	0.000		P05-02A
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P05-02B
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P05-02B
258	Base de datos de profesores de la FCAC	1		E	S	1.000		S	1.000	Destruir	P07-01A
307	Encuesta de valuación de profesores	0		E		0.000			0.000		P05-01A
308	Informe de resultados de l a encuesta	0		E		0.000			0.000		P05-02A
309	Reporte de reclamos ocasionales	0		E		0.000			0.000		P05-02A
310	Respuesta sobre comunicación a reclamo ocasional	0		E		0.000			0.000		P05-02A
140	Bitácora de reclamos	2		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P05-02B

13. DIAGRAMA DE FLUJO:




A
Efectúa seguimiento a la solución propuesta
Coordinador de posgrados
Comunica verbalmente al reclamante las acciones tomadas
Coordinador de posgrados
Actualiza registros
Asistente administrivo
Bitácora de control
Envía reporte de reclamos ocasionales relacionados a docentes y personal administrativo
Asistente administivo
Bitácora de reclamos (reporte)
P07-01A Reclutamiento y selección de docentes
Elabora informe semestral de reclamos
Coordinador de posgrados
Informe de desempeño por procedimiento
P07-01D Evaluación de personal posgrado
P01-01B Revisión por la Dirección
B


B
P01-01B Revisión por la Dirección
Acta revisión por la dirección
P01-04B Auditorías Internas
Informe de auditoría interna
SACS (Llenas)
Elabora plan de mejora de subproceso
Coordinador de posgrados
Acciones de mejora del subproceso
Cronograma
Ejecuta plan de acción para la mejora del subproceso
Coordinador de posgrados
FIN

1. PROPÓSITO:

Establecer las actividades y controles para determinar la condición de estudiantes regulares o especiales, de las carreras de pregrado que se oferta en la FCAC.

2. ALCANCE:

Este subproceso se utiliza para todos los estudiantes de Pregrado de la FCAC de la PUCE, dentro del calendario establecido de matriculación

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.5.2 Identificación y trazabilidad

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

El subproceso provee las evidencias relacionadas con los indicadores:

A.1.1	**Estado actual y prospectiva**
Evidencia 1	**1. Plan estratégico _ PEDI documento que contiene:**
	1.1 Información general de la carrera:
	i. Datos de ingresos de estudiantes.
	j. Número total de estudiantes.
C.2.2	**Estudiantes por profesor**
Evidencia 34	2. Lista de estudiantes legalmente matriculados en el período de evaluación.
D.2.1	**Biblioteca básica**
Evidencia 78	4. Listado de estudiantes por asignatura, matriculados en el período de evaluación.
D.3.3	**Disponibilidad**
Evidencia 88	2. Lista de estudiantes matriculados en las asignaturas que tienen horas de práctica en laboratorios y centros de simulación.
E.2.1	**Tasa de retención**
Evidencia 105	1. Lista certificada de estudiantes matriculados dos años antes del periodo de evaluación de la carrera y que permanecen durante el período de evaluación.
Evidencia 106	2. Lista certificada de estudiantes admitidos en la carrera dos años antes del periodo de evaluación.
E.2.2	**Tasa de titulación**
Evidencia 107	1. Lista certificada de estudiantes que ingresaron al primer nivel de la carrera en los periodos solicitados en la definición.

5. RESPONSABLE:

Secretario de la FCAC

6. RECURSOS:

1 Responsable del subproceso
1 Suministros de oficina
1 Sistema Universitas XXI

7. DEFINICIONES:

Personal de apoyo Personal docente y administrativo que colabora en el proceso de toma de créditos.

8. POLÍTICAS:

El calendario de matrículas será definido por la DGA y la DGE

Se seguirán las normas pertinentes que constan en el Reglamento de estudiantes de la PUCE En el

número de estudiantes se consideran los que convalidan créditos por semestre por y por carrera

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10.INDICADORES:

Nombre	N01-P06-01A			
Descripción	Alumnos matriculados por semestre			
Fórmula	Total de alumnos matriculados por semestre			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	1119	1399	2000.000	P

Nombre	N02-P06-01A			
Descripción	Alumnos matrículados en el semestre carrera Administración			
Fórmula	Número de alumnos matriculados Administración			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	799,00	899,00	1400	P

Nombre	N03-P06-01A			
Descripción	Alumnos matrículados en el semestre carrera Contabilidad			
Fórmula	Número de alumnos matriculados Contabilidad			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	399	500	600	P

Nombre	N04-P06-01A			
Descripción	Variación en el número de estudiantes matriculados total			
Fórmula	(Total alumnos matriculados semestre actual / Total alumnos matriculados semestre anterior)-1*100)			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	0	9%	30%	N

Nombre	N05-P06-01A			
Descripción	Variación en el número de estudiantes matriculados carrera Administración			
Fórmula	(Total alumnos matriculados semestre actual Administración/ Total alumnos matriculados semestre anterior Administración)-1*100)			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	0	9%	30%	P

Nombre	N6-P06-01A			
Descripción	Variación en el número de estudiantes matriculados carrera Contabilidad			
Fórmula	(Total alumnos matriculados semestre actual Contabilidad y Auditoría / Total alumnos matriculados Contabilidad y Auditoría semestre anterior) 1*100)			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	0	9%	30%	P

Nombre	N7-P06-01A			
Descripción	Total de estudiantes nuevos admitidos FCAC			
Fórmula	Total de alumnos admitidos FCAC			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	139	228	350	P

Nombre	N08-P06-01A			
Descripción	Total de estudiantes nuevos admitidos carrera Administración			
Fórmula	Total de alumnos admitidos Administración			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	100	169	250	P

Nombre	N09-P06-01A			
Descripción	Total de estudiantes nuevos admitidos Contabilidad			
Fórmula	Total de alumnos admitidos Contabilidad			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	39	59	100	P

Nombre	N010-P06-01A			
Descripción	Número de inscritos a primer nivel total			
Fórmula	Total alumnos de 1er nivel			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	129	179	300	P

Nombre	N11-P06-01A			
Descripción	Número de inscritos a primer nivel carrera Administración			
Fórmula	Total alumnos de 1er nivel Administración			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	89	119	200	N

Nombre	N12-P06-01A			
Descripción	Número de inscritos a primer nivel carrera Contabilidad			
Fórmula	Total alumnos de 1er nivel Contabilidad			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	44	59	100	P

Nombre	N13-P06-01A
Descripción	Porcentaje de estudiantes admitidos que se matricularon total
Fórmula	(Total alumnos matriculados FCAC de 1er nivel / Total de alumnos admitidos)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	69%	89%	100%	P

Nombre	N14-P06-01A
Descripción	Porcentaje de estudiantes admitidos Administración que se matricularon
Fórmula	(Total alumnos matriculados de 1er nivel Administración / Total de alumnos admitidos Administración)*101

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	69%	89%	100%	P

Nombre	N15-P06-01A
Descripción	Porcentaje de estudiantes admitidos Contabilidad que se matricularon
Fórmula	(Total alumnos matriculados de 1er nivel Contabilidad/ Total de alumnos admitidos Contabilidad)*102

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	69%	89%	100%	P

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR / CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
29	Reglamento interno de la PUCE	0		S	S	E	P01-04A	N
37	Procesos de las Secretarias de Facultad	1		S	S	E	P01-04A	N
40	Manual de calidad	14		S	S	I	P01-04A	N
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno d aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	0		S	S	E	P01-04A	N
50	Instructivo para manejo de archivos de Secretaría	1		S	S	I	P01-04A	N
57	Funciones del Secretario Abogado	1		S	S	I	P01-04A	N
76	ISO 9001:2015	1		S	S	E	P01-04A	N

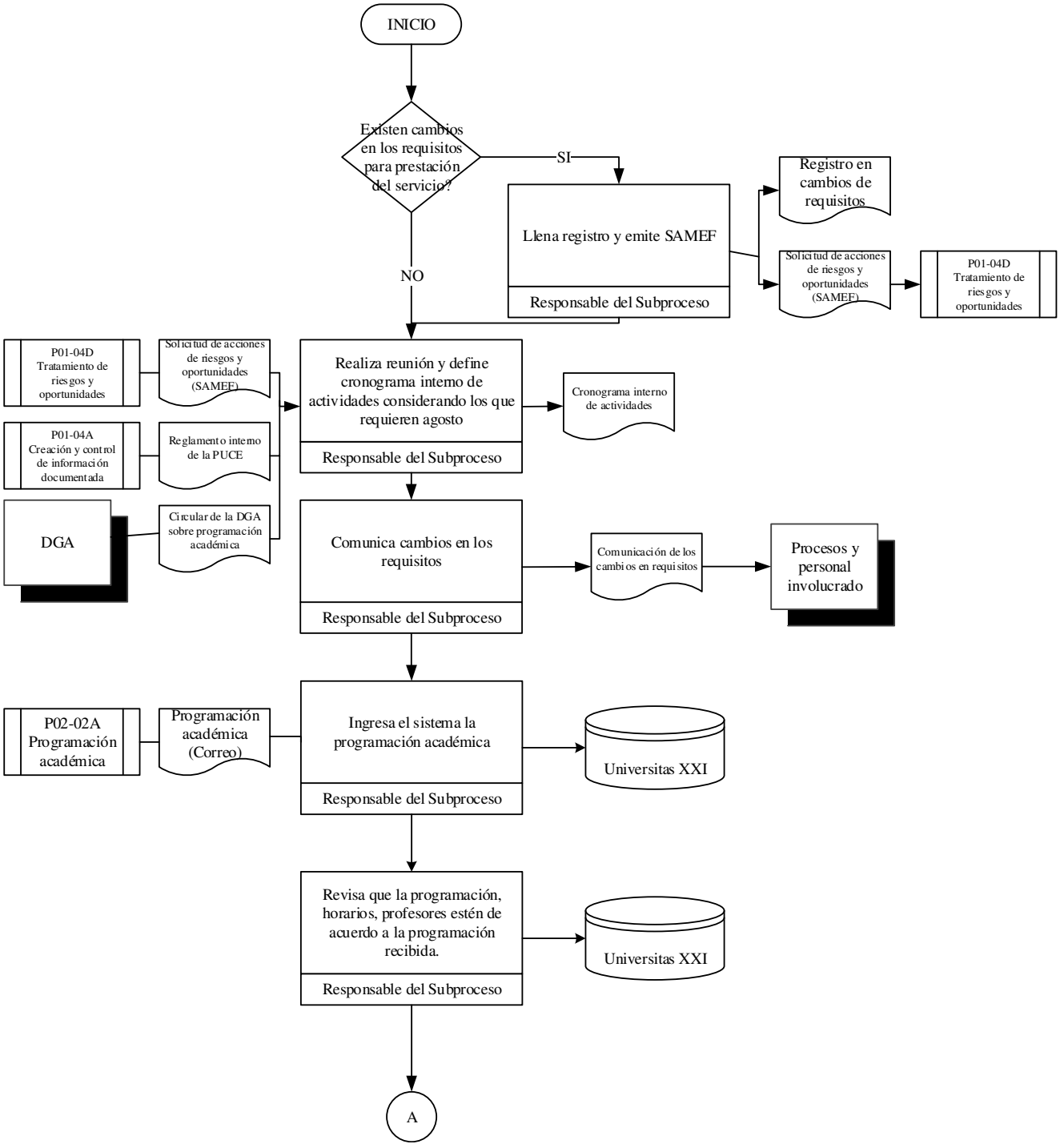
12.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

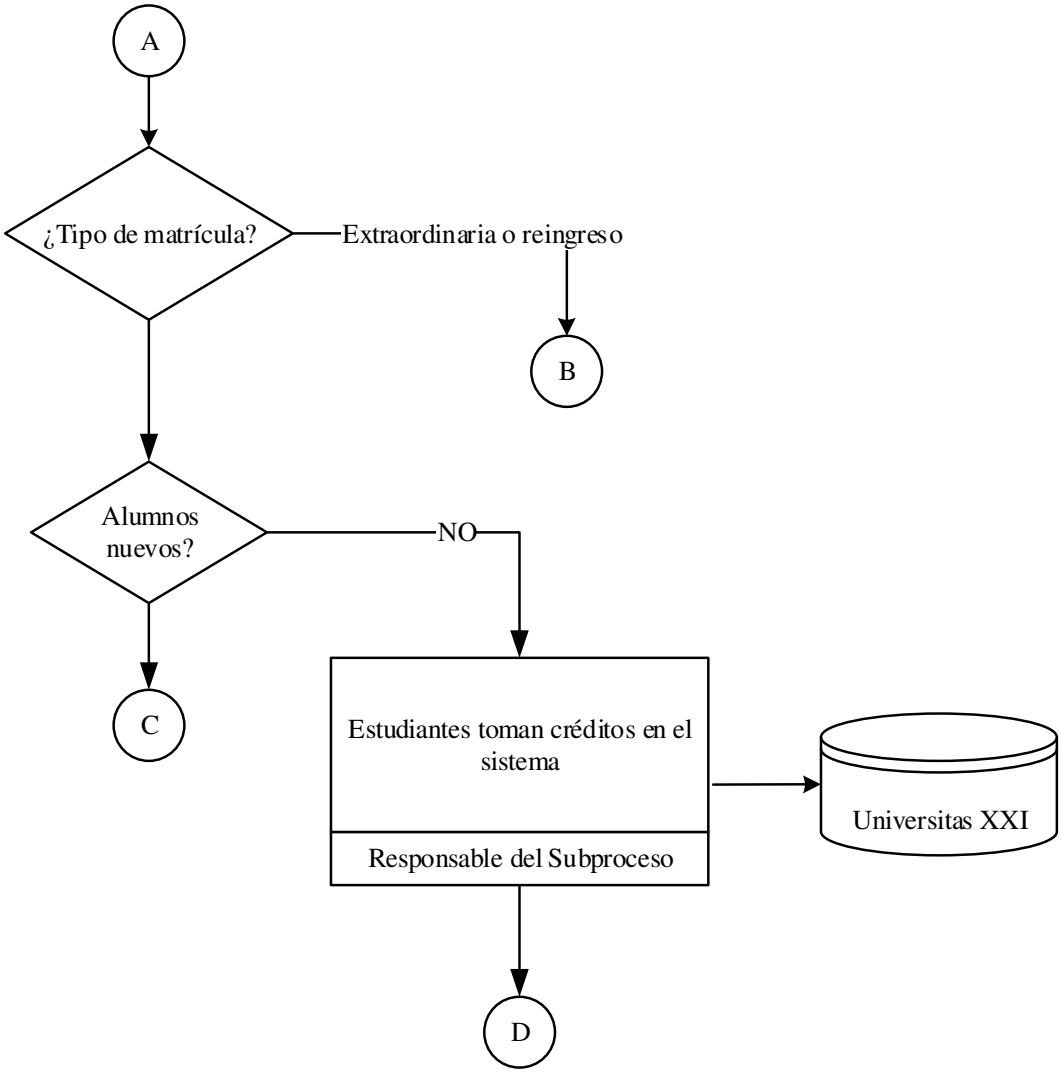
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

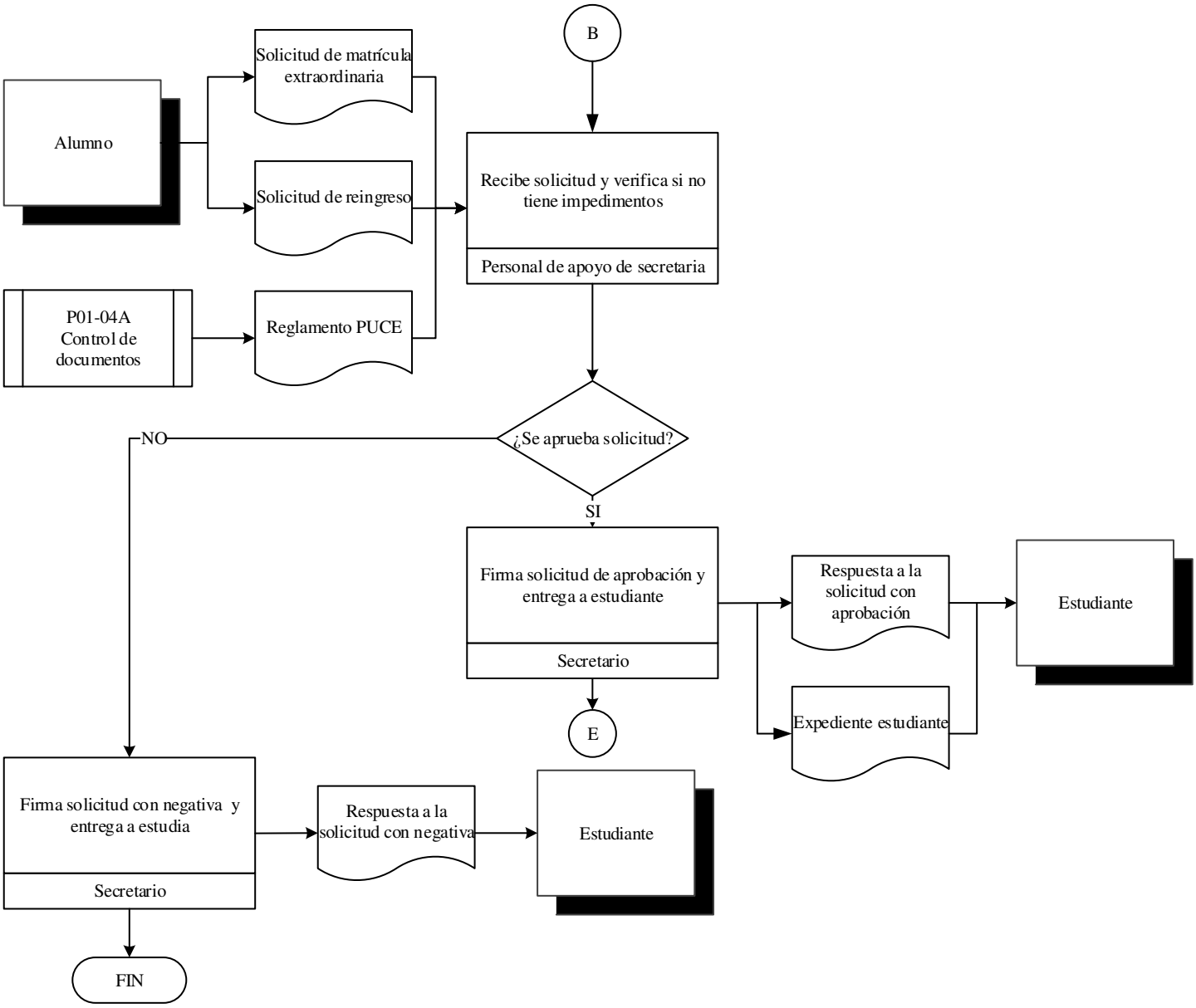
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
18	Hoja De datos personales	2		E	S	1.000		S	1.000		P06-01A	N
33	Programación académica	1		E	S	1.000	Archivar	S	1.000	Respaldar	P02-02C	N
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	N
37A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	N
58	Formato para solicitar reingreso	1		E	S	0.000	Archivar hasta	N	0.000		P06-01A	N
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P06-01A	N
81	Cronograma del subproceso	1		E	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P06-01A	N
137	Comprobante de pago	1		E	N	0.000		N	0.000		P06-01A	N
141	Lista de Estudiantes Admitidos	1		E	N	0.000		N	0.000		P06-01A	E
143	Copia de cedula de identidad	1		E	N	0.000		N	0.000		P06-01A	N
187	Formato para solicitar matrícula extraordinaria	1		E	S	0.000		S	0.000		P06-01A	N
231	Registro de aulas por paralelo y horarios de docente	0		E		0.000			0.000		P06-01A	N
57	Expediente del estudiante	1		S	S	9999.999	Archivar	S	9999.999	Respaldar	P06-01A	N
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P06-01A	N
144	Listas de estudiantes matriculados	1		S	S	0.050	Actualizar	N	0.000		P06-01A	E
144A	Cronograma interno de actividades	1		S	S	0.050		S	0.050		P06-01A	N

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
144B	Comunicación de cambios en los requisitos	1		S	S	0.050		S	0.050		P06-01A	N
144C	Copia certificado título bachiller	1		E	S	0.050		S	0.050		P06-01A	N
144D	Certificado de notas obtenido en el colegio	1		E	S	0.050		S	0.050		P06-01A	N
144E	Comunicación al estudiante sobre documentos que conforman su expediente y forma de conseguirlo	1		S	S	0.050		S	0.050		P06-01A	N
144F	Comunicación al estudiante de daños ocasionados y forma de recuperación	1		S	S	0.050		S	0.050		P06-01A	N

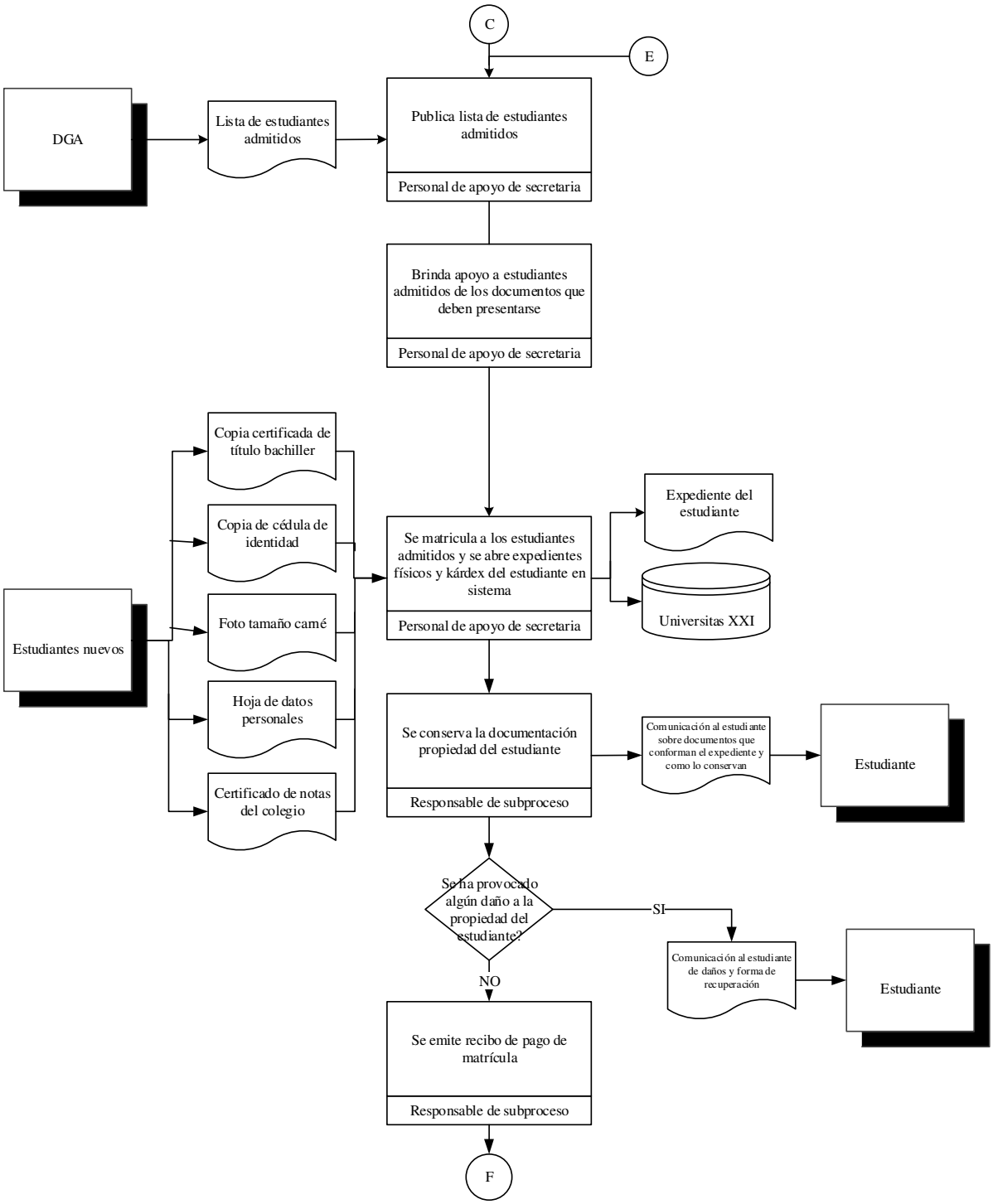
13.DIAGRAMA DE FLUJO



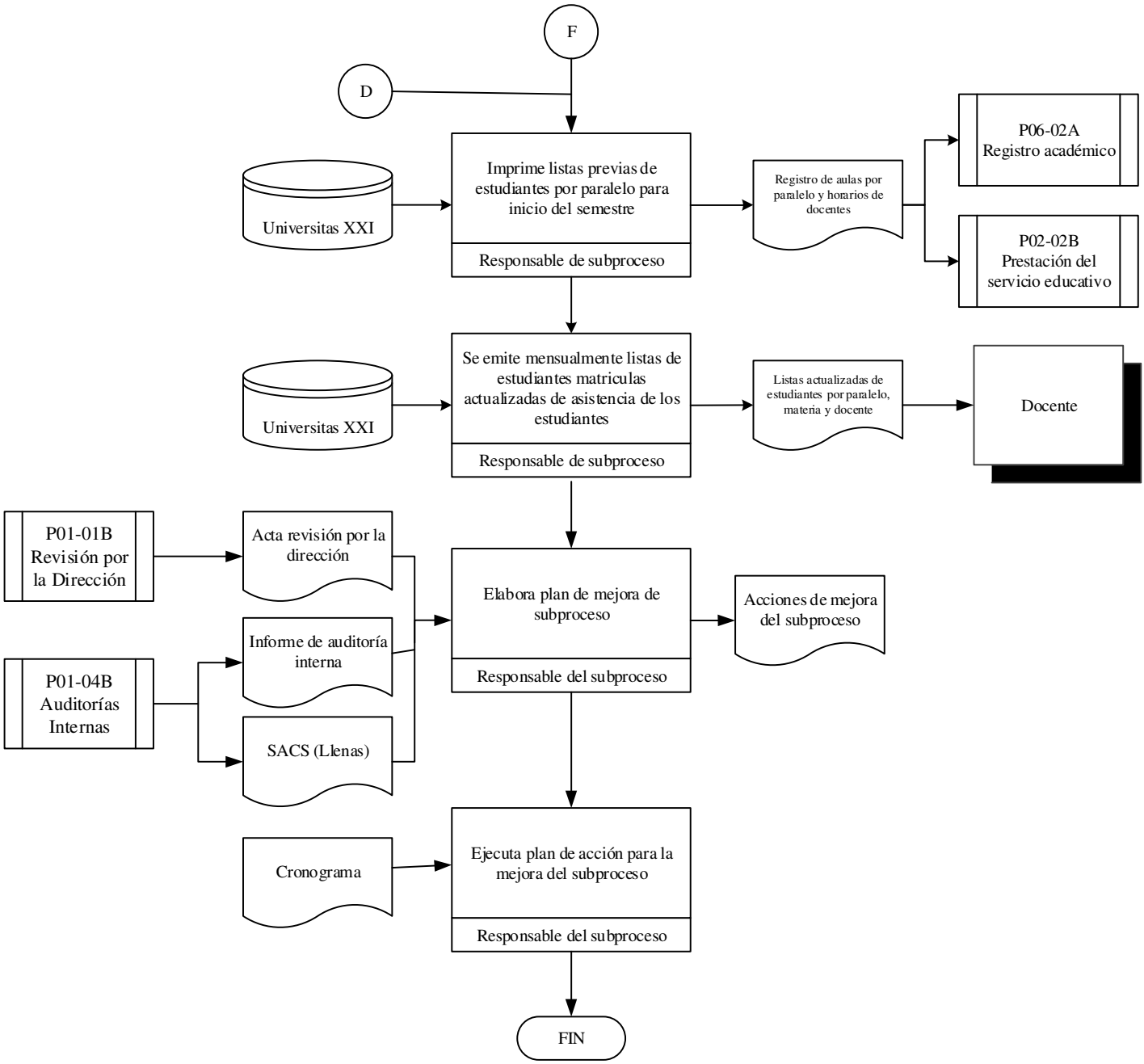

A
¿Tipo de matrícula?
Extraordinaria o reingreso
B
Alumnos nuevos?
NO
C
Estudiantes toman créditos en el sistema
Responsable del Subproceso
Universitas XXI
D


B
Alumno
Solicitud de matrícula extraordinaria
Solicitud de reingreso
Recibe solicitud y verifica si no tiene impedimentos
Personal de apoyo de secretaria
P01-04A Control de documentos
Reglamento PUCE
¿Se aprueba solicitud?
NO
SI
Firma solicitud de aprobación y entrega a estudiante
Secretario
Respuesta a la solicitud con aprobación
Estudiante
Expediente estudiante
E
Firma solicitud con negativa y entrega a estudia
Secretario
Respuesta a la solicitud con negativa
Estudiante
FIN

C



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	


F
D
Universitas XXI
Imprime listas previas de estudiantes por paralelo para inicio del semestre
Responsable de subproceso
Registro de aulas por paralelo y horarios de docentes
P06-02A Registro académico
P02-02B Prestación del servicio educativo
Universitas XXI
Se emite mensualmente listas de estudiantes matriculas actualizadas de asistencia de los estudiantes
Responsable de subproceso
Listas actualizadas de estudiantes por paralelo, materia y docente
Docente
P01-01B Revisión por la Dirección
Acta revisión por la dirección
P01-04B Auditorías Internas
Informe de auditoría interna
SACS (Llenas)
Elabora plan de mejora de subproceso
Responsable del subproceso
Acciones de mejora del subproceso
Cronograma
Ejecuta plan de acción para la mejora del subproceso
Responsable del subproceso
FIN

1. PROPÓSITO:

Establecer las actividades y controles para determinar la condición de estudiantes de los programas de maestrías de la FCAC de la PUCE

2. ALCANCE:

Este subproceso se utiliza para todos los estudiantes de los programas de maestrías de la FCAC de la PUCE

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.5.2 Identificación y trazabilidad

4. MODELO DE EVALUACIÓN DE PROGRAMAS DE POSGRADO (PROPUESTA)

No Aplica

5. RESPONSABLE:

Asistente de posgrados

6. RECURSOS:

1 Responsable del subproceso

1 Suministros de oficina

1 Sistema Universitas XXI

7. DEFINICIONES:

Aspirantes Personas interesadas en participar en los programas de posgrado

8. POLÍTICAS:

El calendario de matrículas será definido por la DGA

Las inscripciones y matriculas se realizarán conforme al calendario establecido por la PUCE Se seguirán

las normas pertinentes que constan en el Reglamento de estudiantes de la PUCE.

Documentos habilitantes son: Papeleta de votación, Cédula, Foto, Copia de Título, Récord Académico Pregrado, Hoja de vida, Evidencia del título en el Senescyt, Evidencia de conocer el idioma inglés.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS:

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10. INDICADORES:

Nombre	N01-P06-01B
Descripción	Porcentaje de aspirantes que cumplen el perfil
Fórmula	(Total alumnos aprobados / Total alumnos inscritos) *100

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	39%	59%	79%	P

Nombre	N02-P06-01B
Descripción	Porcentaje de alumnos matriculados en primer nivel frente a los admitidos
Fórmula	(Total alumnos matriculados semestre actual / Total alumnos admitidos) *100

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	74%	80%	100%	P

Nombre	N03-P06-01B
Descripción	Total de alumnos inscritos en primer nivel por programa por semestre
Fórmula	Total de alumnos inscritos por semestre

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	99	149	200	P

Nombre	N04-P06-01B
Descripción	Total de alumnos matriculados por semestre por programa
Fórmula	Total de alumnos matriculados por semestre

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	99	145	160	P

Nombre	N05-P06-01B
Descripción	Porcentaje de alumnos matriculados en el semestre actual frente al anterior - Porcentaje
Fórmula	(Total alumnos matriculados semestre actual/Total alumnos matriculados semestre anterior)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0	49%	100%	P

11. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR/ CLIENTE
29	Reglamento interno de la PUCE	1		S	S	E	P01-04A
37	Procesos de las Secretarias de Facultad	1		S	S	E	P01-04A
40	Manual de calidad	14		S	S	I	P01-04A
50	Instructivo para manejo de archivos de Secretaría	1		S	S	E	P01-04A
76	ISO 9001:2015	1		S	S	E	P01-04A

12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

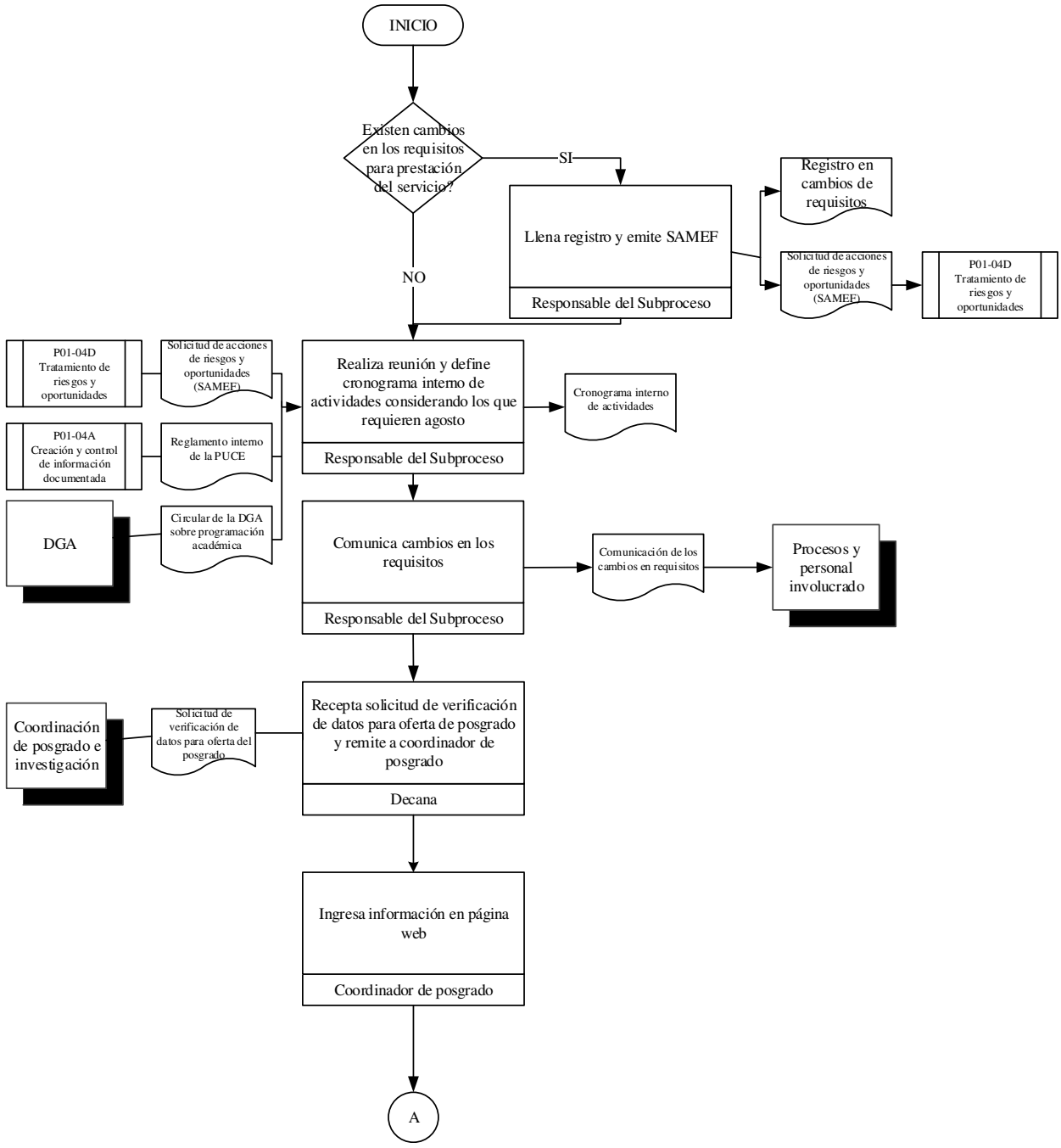
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

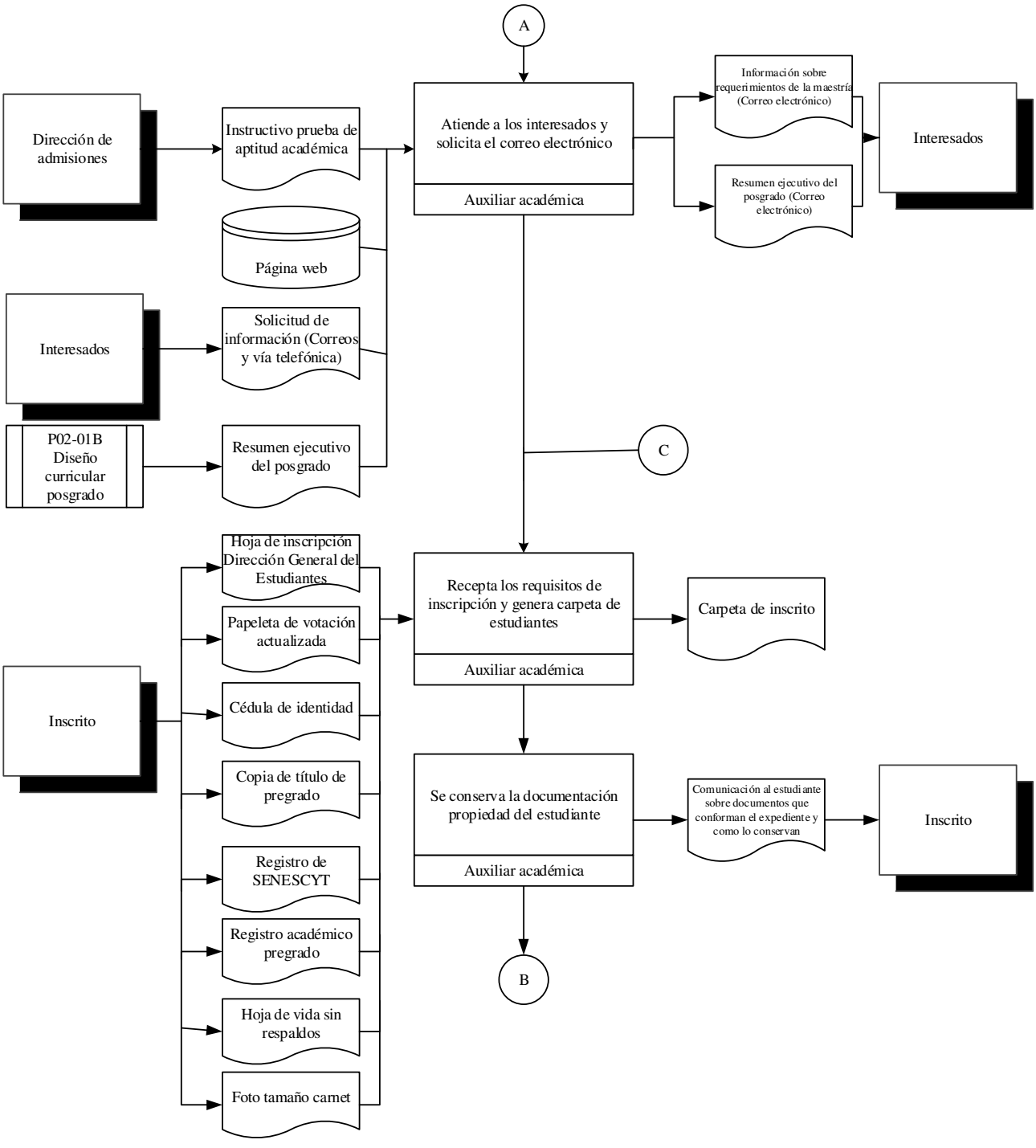
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR / CLIENTE
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C
37A	Solicitud de análisis de riesgo y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D
77B	Informe de necesidades y expectativas estudiantes	1		S	N	0.000		S	1.000	Actualizar	P01-02B
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P06-01B
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P06-01B
137	Comprobante de pago	1		S	N	0.000		N	0.000		P06-01B
144B	Comunicación de cambios en los requisitos	1		S	S	0.050		S	0.050		P06-01A
144C	Copia certificado título bachiller	1		E	S	0.050		S	0.050		P06-01A
144D	Certificado de notas obtenido en el colegio	1		E	S	0.050		S	0.050		P06-01A

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F.Decan0	

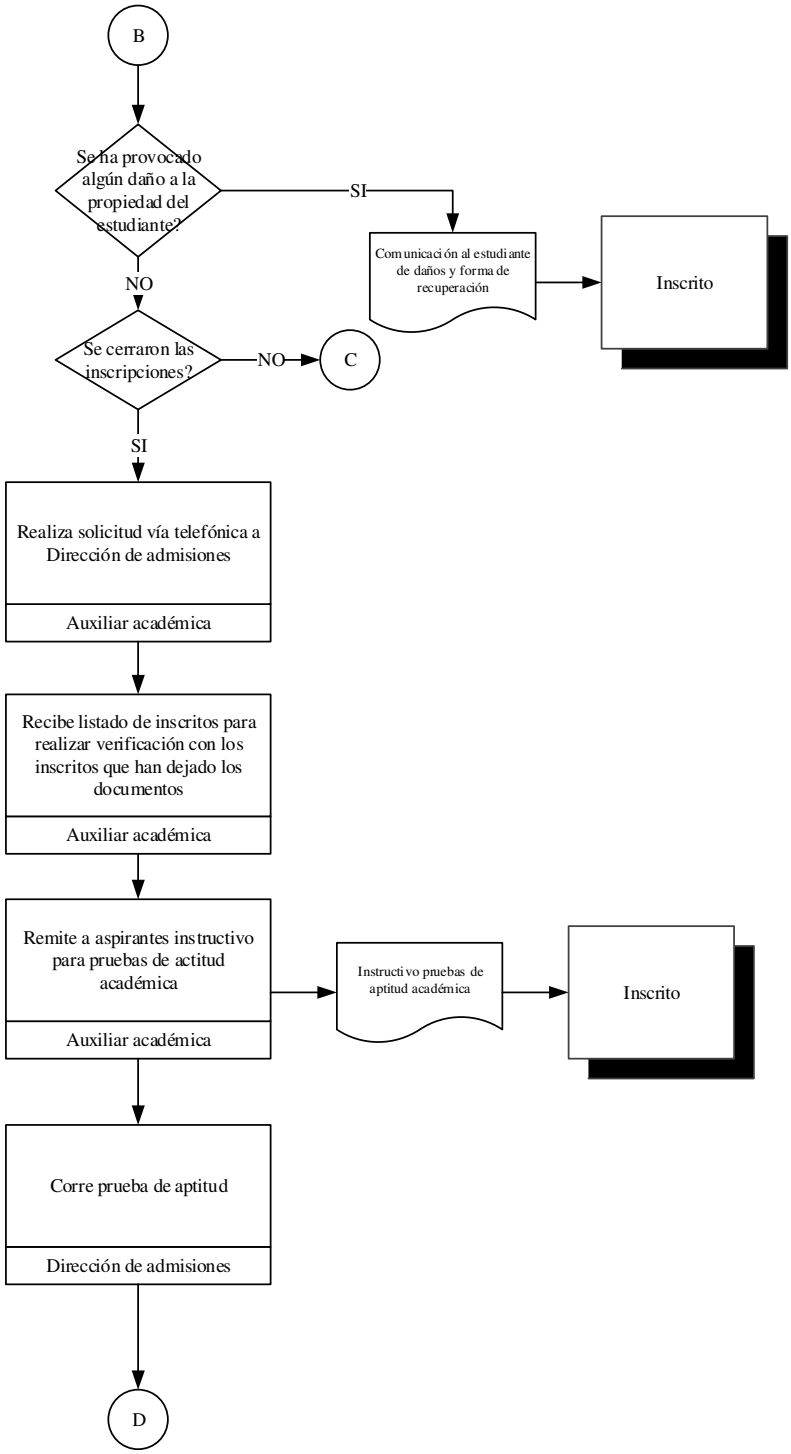
147	Hoja Inscripción Posgrados	1		S	S	9999.999	Archivar	N	0.000		P06-01B
147A	Papeleta de votación inscritos	1		E	S	1.000		N	0.000		P06-01B
147B	Copia cédula de identidad	1		E	S	1.000		N	0.000		P06-01B
147C	Copia título pregrado del aspirante	1		E	S	1.000		N	0.000		P06-01B
147D	Registro Senescyt aspirante	1		E	S	1.000		N	0.000		P06-01B
147E	Record académico de pregrado del inscrito	1		E	S	1.000		N	0.000		P06-01B
147F	Hoja de vida del inscrito	1		E	S	1.000		N	0.000		P06-01B
147G	Registro de cambios en los requisitos posgrados	1		S	S	1.000		N	0.000		P06-01B
222	Resumen ejecutivo por programa	0		E		0.000			0.000		P06-01B
256	Listado de asistencia posgrado	0		E		0.000			0.000		P06-01B
292	Información sobre requerimientos de la maestría	0		E		0.000			0.000		P06-01B
293	Resultados de las pruebas de actitud de postulantes	0		E		0.000			0.000		P06-01B
294	Hoja de resultados de calificaciones de posgrado	0		E		0.000			0.000		P06-01B
295	Carta de admisión a posgrado	0		E		0.000			0.000		P06-01B
296	Acta de estudiantes inscritos y admitidos a posgrado	0		E		0.000			0.000		P06-01B
297	Correo electrónico con confirmación	0		E		0.000			0.000		P06-01B

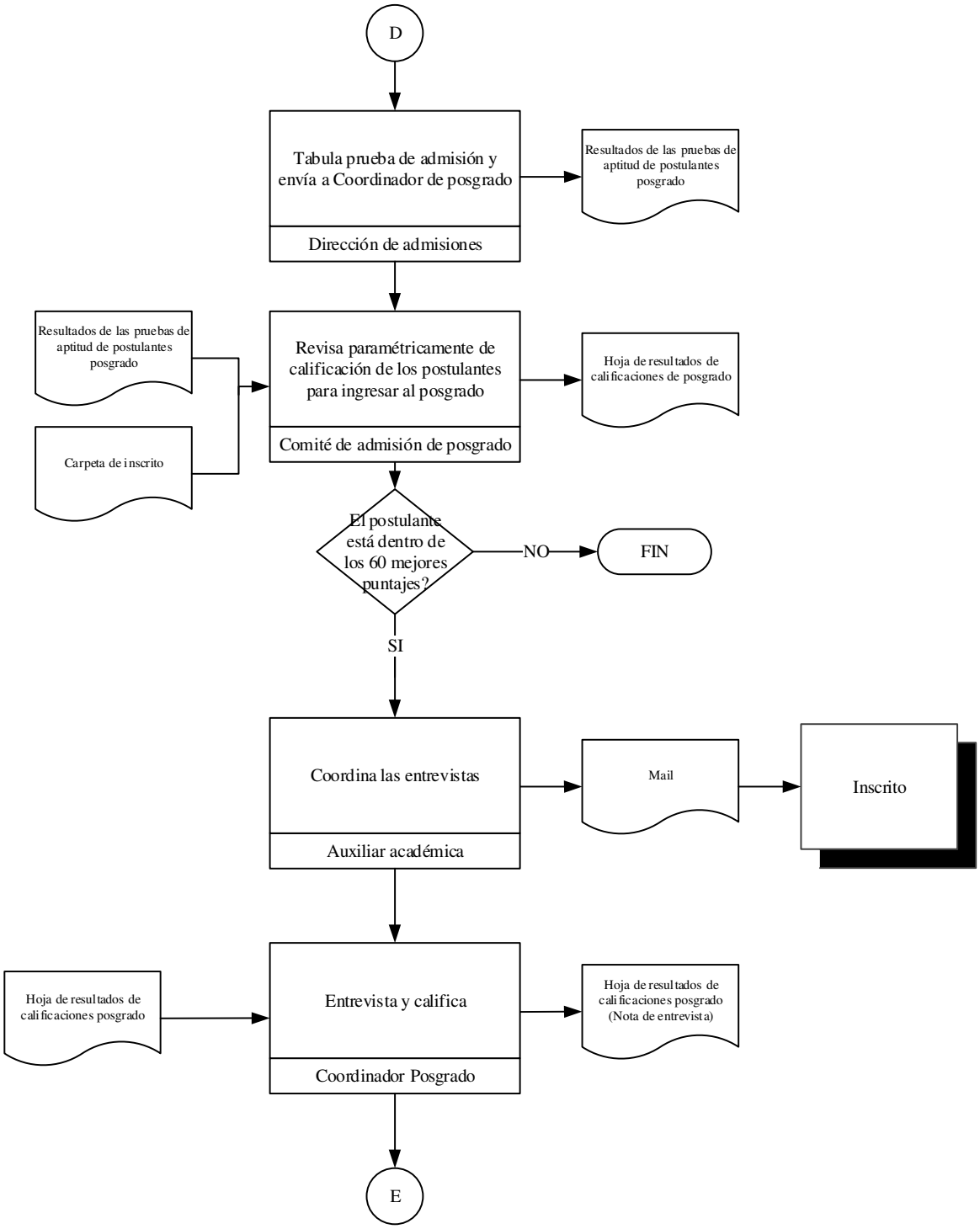
13. DIAGRAMA DE FLUJO

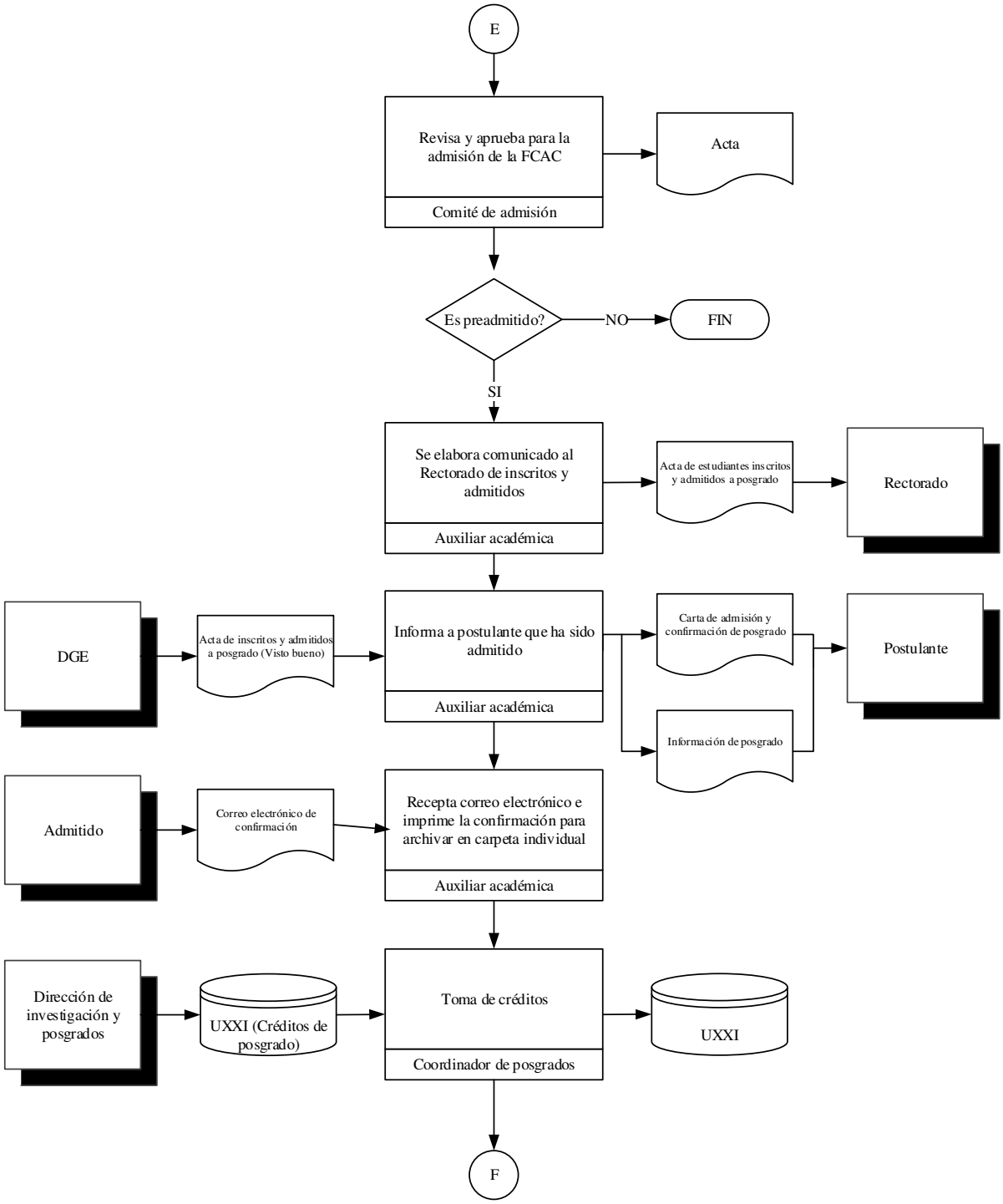


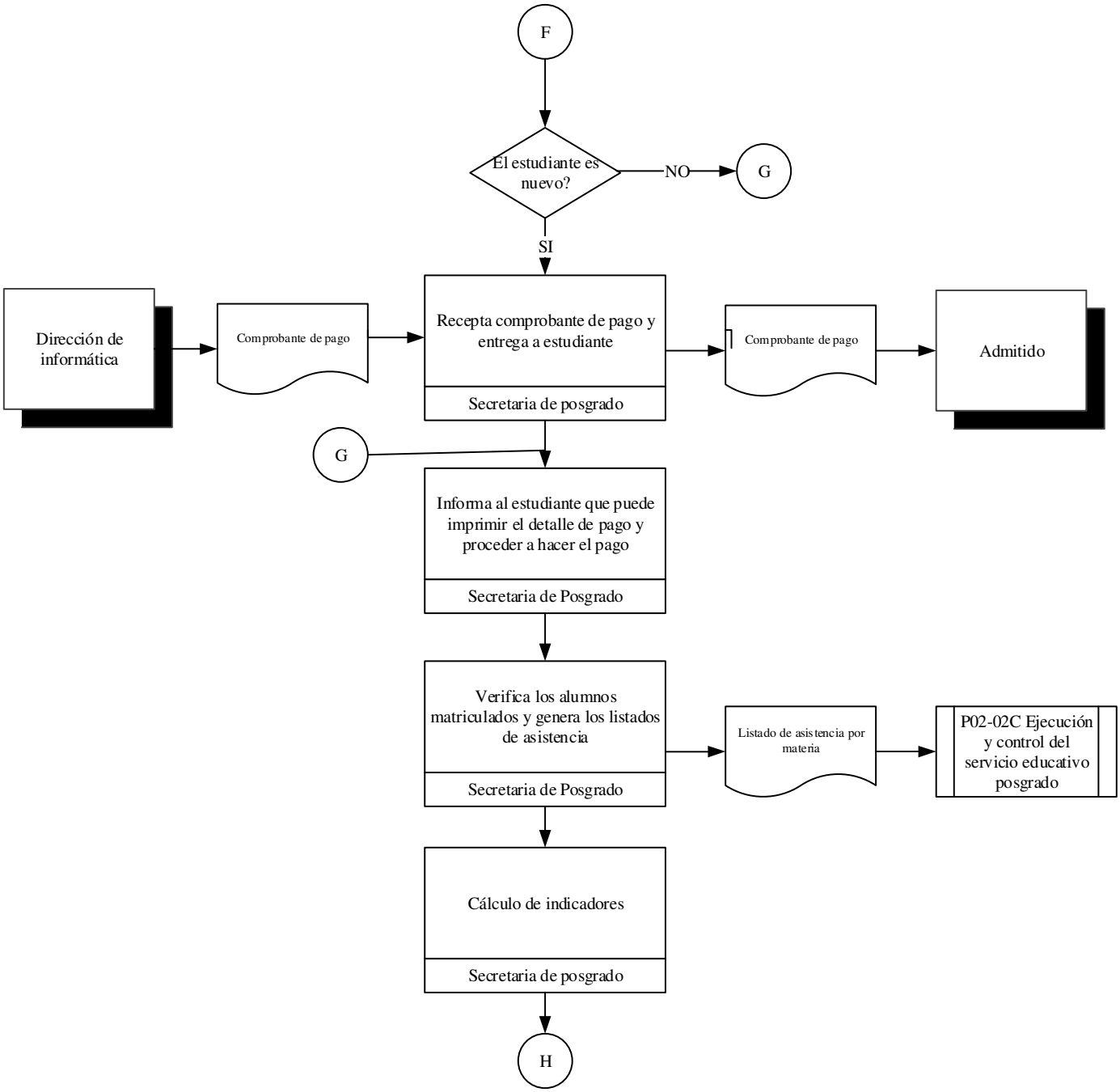


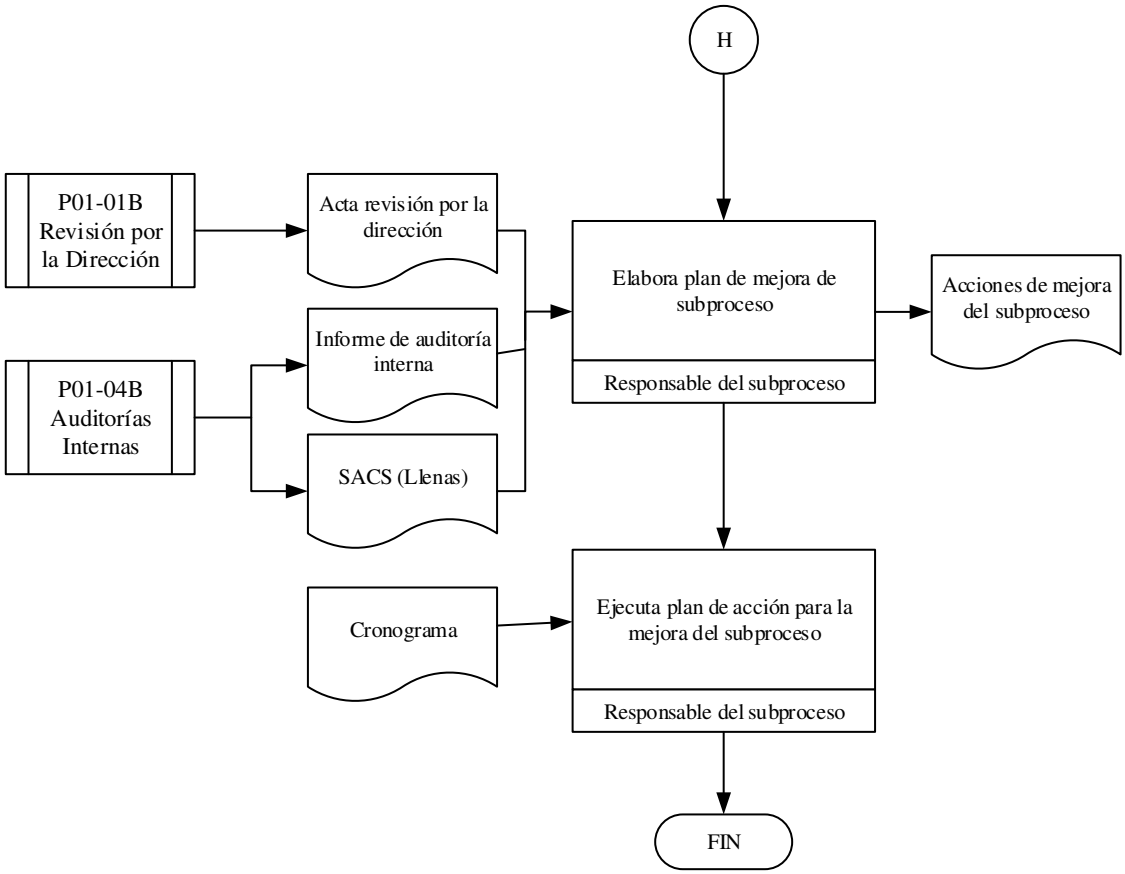
Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F.Decan0	


B
Se ha provocado algún daño a la propiedad del estudiante?
SI
Comunicación al estudiante de daños y forma de recuperación
Inscrito
NO
Se cerraron las inscripciones?
NO
C
SI
Realiza solicitud vía telefónica a Dirección de admisiones
Auxiliar académica
Recibe listado de inscritos para realizar verificación con los inscritos que han dejado los documentos
Auxiliar académica
Remite a aspirantes instructivo para pruebas de actitud académica
Auxiliar académica
Instructivo pruebas de aptitud académica
Inscrito
Corre prueba de aptitud
Dirección de admisiones
D


D
Tabula prueba de admisión y envía a Coordinador de posgrado
Dirección de admisiones
Resultados de las pruebas de aptitud de postulantes posgrado
Resultados de las pruebas de aptitud de postulantes posgrado
Carpeta de inscrito
Revisa paramétricamente de calificación de los postulantes para ingresar al posgrado
Comité de admisión de posgrado
Hoja de resultados de calificaciones de posgrado
El postulante está dentro de los 60 mejores puntajes?
NO
FIN
SI
Coordina las entrevistas
Auxiliar académica
Mail
Inscrito
Hoja de resultados de calificaciones posgrado
Entrevista y califica
Coordinador Posgrado
Hoja de resultados de calificaciones posgrado (Nota de entrevista)
E


E
Revisa y aprueba para la admisión de la FCAC
Comité de admisión
Acta
Es preadmitido?
NO
FIN
SI
Se elabora comunicado al Rectorado de inscritos y admitidos
Auxiliar académica
Acta de estudiantes inscritos y admitidos a posgrado
Rectorado
DGE
Acta de inscritos y admitidos a posgrado (Visto bueno)
Informa a postulante que ha sido admitido
Auxiliar académica
Carta de admisión y confirmación de posgrado
Información de posgrado
Postulante
Admitido
Correo electrónico de confirmación
Recepta correo electrónico e imprime la confirmación para archivar en carpeta individual
Auxiliar académica
Dirección de investigación y posgrados
UXXI (Créditos de posgrado)
Toma de créditos
Coordinador de posgrados
UXXI
F


F
El estudiante es nuevo?
NO
G
SI
Dirección de informática
Comprobante de pago
Recepta comprobante de pago y entrega a estudiante
Secretaria de posgrado
Comprobante de pago
Admitido
G
Informa al estudiante que puede imprimir el detalle de pago y proceder a hacer el pago
Secretaria de Posgrado
Verifica los alumnos matriculados y genera los listados de asistencia
Secretaria de Posgrado
Listado de asistencia por materia
P02-02C Ejecución y control del servicio educativo posgrado
Cálculo de indicadores
Secretaria de posgrado
H


H
P01-01B Revisión por la Dirección
Acta revisión por la dirección
Elabora plan de mejora de subproceso
Acciones de mejora del subproceso
Informe de auditoría interna
P01-04B Auditorías Internas
Responsable del subproceso
SACS (Llenas)
Cronograma
Ejecuta plan de acción para la mejora del subproceso
Responsable del subproceso
FIN

1. PROPÓSITO:

Establecer las actividades y controles para que los estudiantes regulares puedan ampliar, cambiar créditos y/o retirarse de las asignaturas del plan de estudios de las carreras que se ofertan en la FCAC

2. ALCANCE:

Este subproceso se utiliza para todos los estudiantes de Pregrado de la FCAC de la PUCE

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.5.2 Identificación y trazabilidad

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

No aplica

5. RESPONSABLE:

Secretario de la FCAC

6. RECURSOS:

1 Responsable del subproceso

1 Suministros de oficina

1 Sistema Universitas XXI

7. DEFINICIONES:

No aplica

8. POLÍTICAS:

Las ampliaciones, cambios y retiros estarán sujetas a la aprobación del Decanato o su representante.

Se procurará que las ampliaciones, cambios o retiros no afecten a la programación académica previamente aprobada. Se seguirán

las normas pertinentes que constan en el Reglamento de estudiantes de la PUCE.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10.INDICADORES:

Nombre	N01-P06-01C			
Descripción	Porcentaje de aprobación de solicitudes por causa – Aumentos			
Fórmula	(Total solicitudes aprobadas por causa-Aumentos / Total solicitudes por causa-Aumentos)*100			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	60%	70%	100%	P

Nombre	N02-P06-01C			
Descripción	Porcentaje de aprobación de solicitudes por causa – Cambios			
Fórmula	(Total solicitudes aprobadas por causa-cambios / Total solicitudes por causa-cambios)*100			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	60%	70%	100%	P

Nombre	N03-P06-01C			
Descripción	Porcentaje de aprobación de solicitudes por causa - Retiros			
Fórmula	(Total solicitudes aprobadas por causa-retiros/ Total solicitudes por causa-retiros)*100			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	60%	70%	100%	P

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

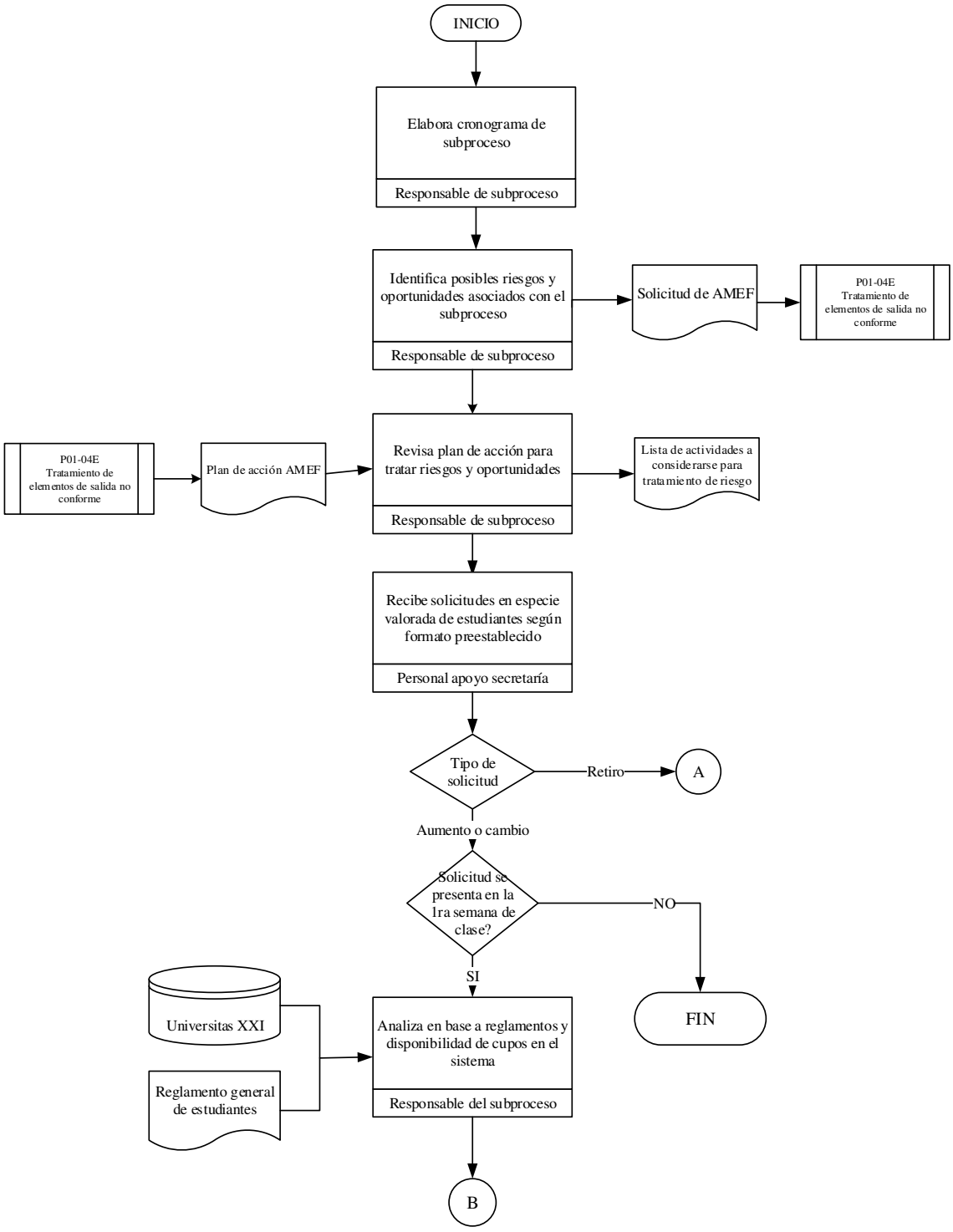
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUA
37	Procesos de las Secretarias de Facultad	1		S	S	E	P01-04A	N
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	0		S	S	E	P01-04A	N
50	Instructivo para manejo de archivos de Secretaría	1		S	S	I	P01-04A	N
57	Funciones del Secretario Abogado	1		S	S	I	P01-04A	N
76	ISO 9001:2015	1		S	S	E	P01-04A	N

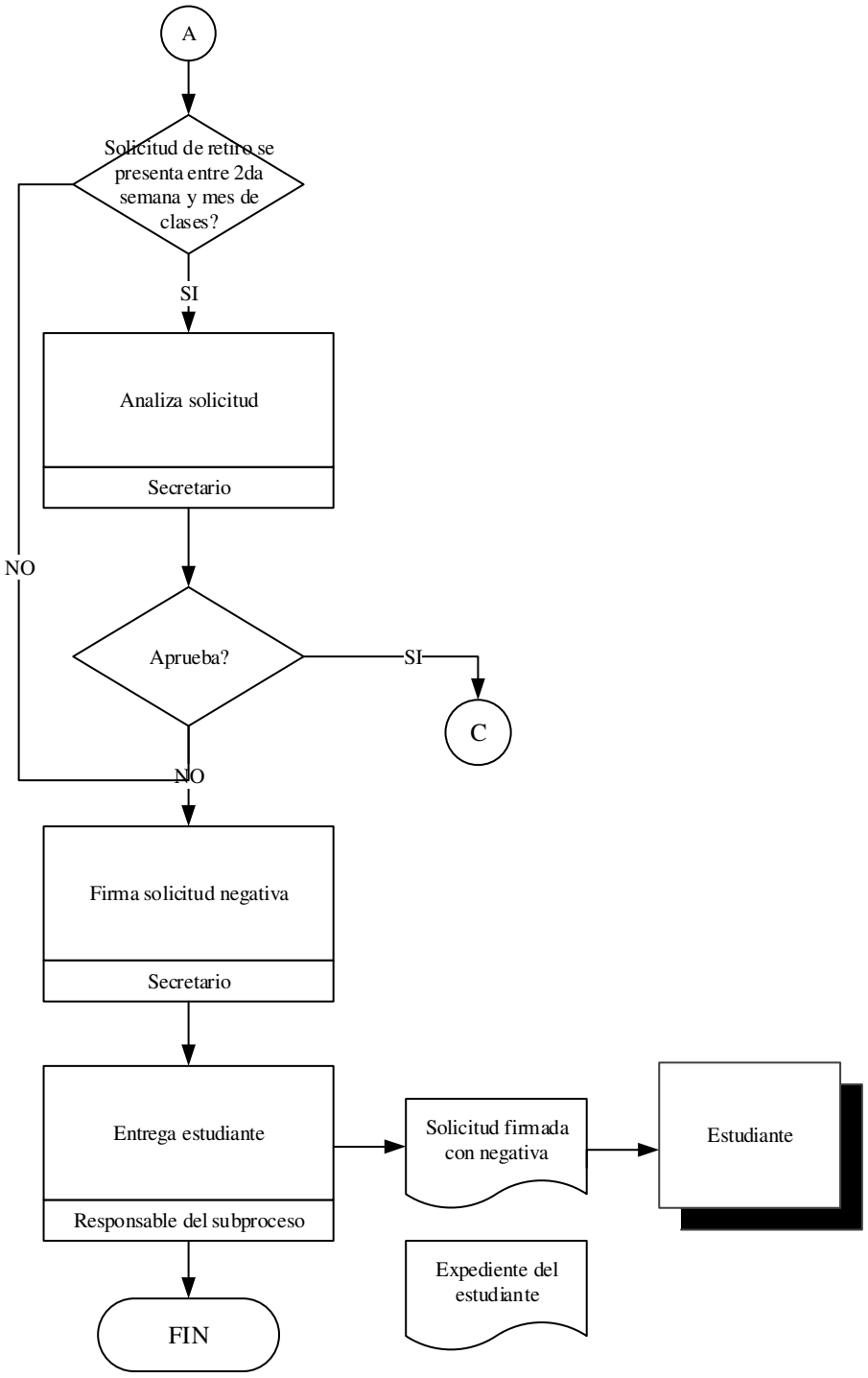
12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

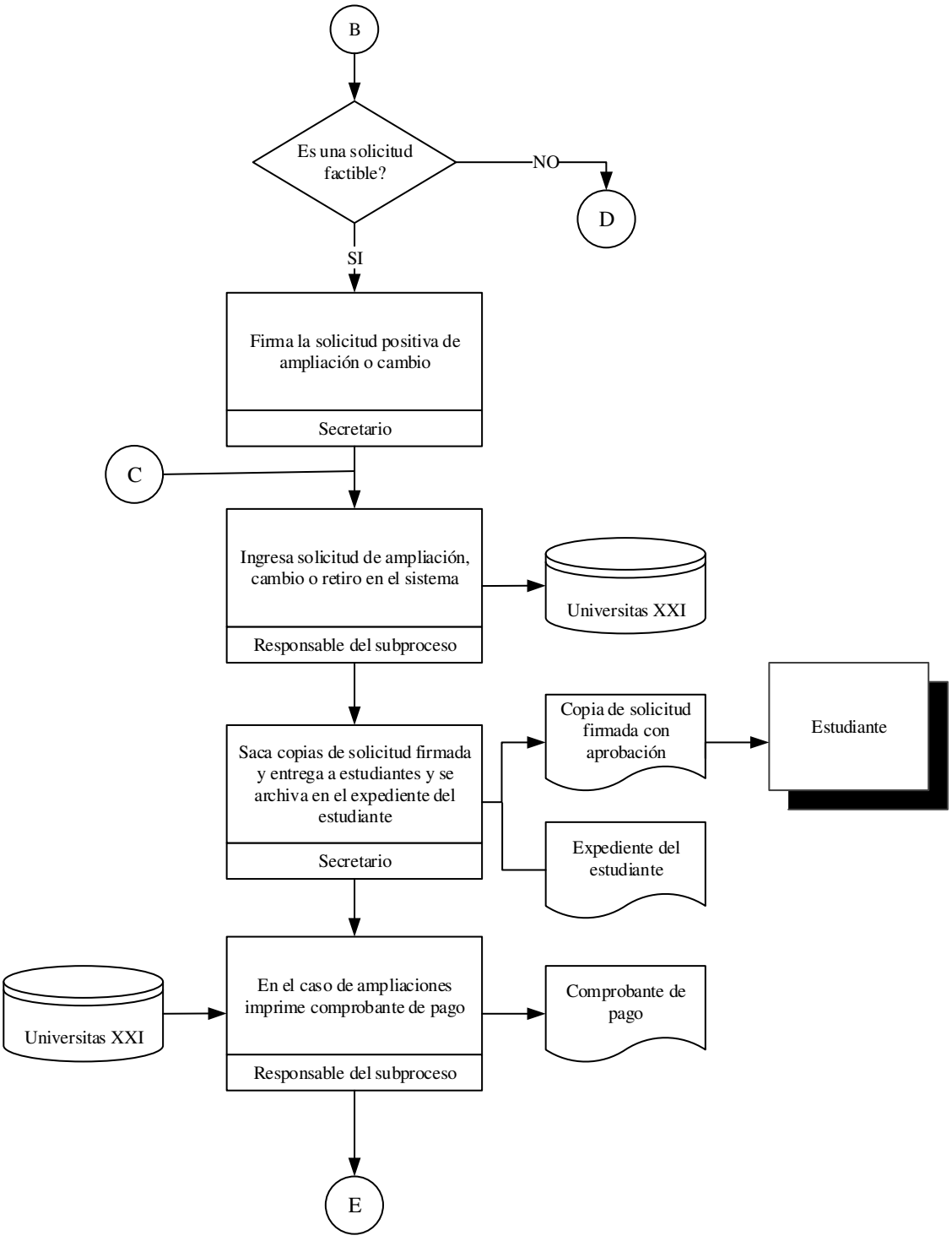
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	N
37A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	N
59	Comprobante de solicitud	1		E	S	0.000	Archivar hasta retiro de	N	0.000		P06-01C	N
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P06-01C	N
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P06-01C	N
149	Formato para solicitar Cambios-Aumentos-Retiros	1		E	N	0.000		N	0.000		P06-01C	N

13. DIAGRAMA DE FLUJO

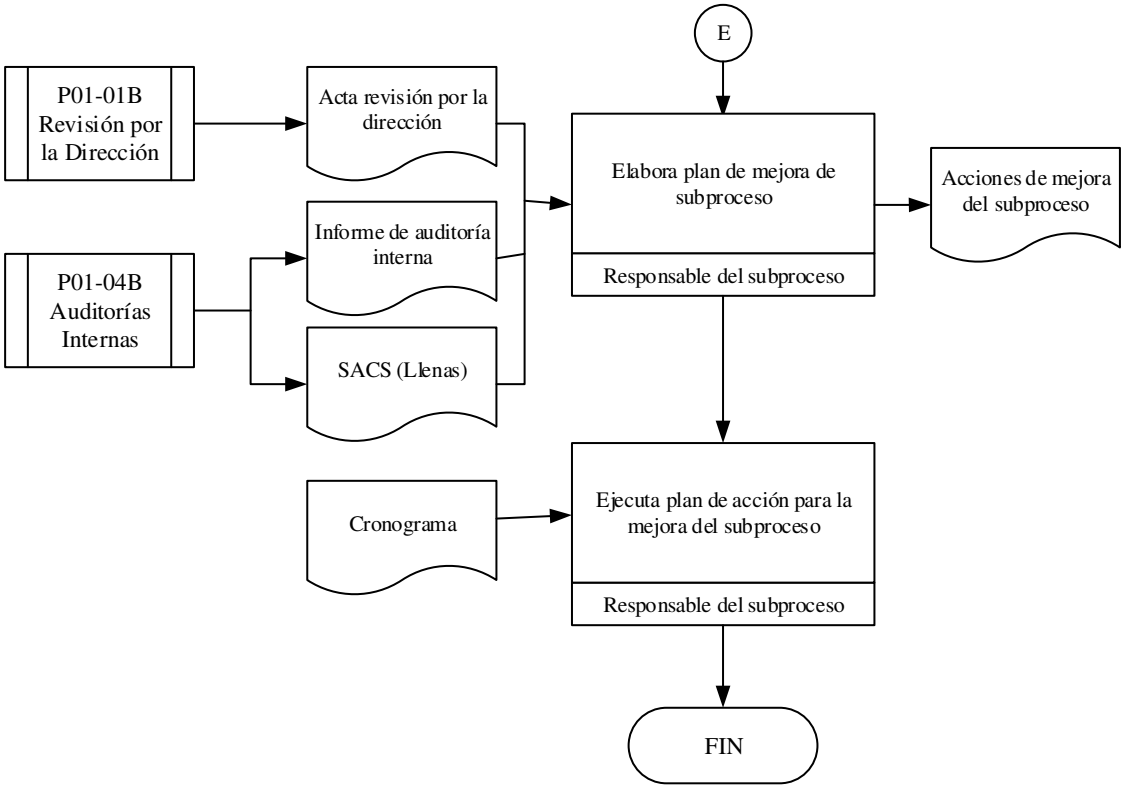




Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	


E
P01-01B Revisión por la Dirección
Acta revisión por la dirección
Elabora plan de mejora de subproceso
Responsable del subproceso
Acciones de mejora del subproceso
P01-04B Auditorías Internas
Informe de auditoría interna
SACS (Llenas)
Cronograma
Ejecuta plan de acción para la mejora del subproceso
Responsable del subproceso
FIN

1. PROPÓSITO:

Establecer actividades y controles para que todo el récord académico de los estudiantes de pregrado quede registrado y custodiado

2. ALCANCE:

Todos los estudiantes de pregrado de la FCAC de la PUCE

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.2	Requisitos para los productos y servicios
8.5.2	Identificación y trazabilidad
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
8.5.4	Preservación
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

No aplica

5. RESPONSABLE:

Secretario de la FCAC

6. RECURSOS:

1 Responsable del subproceso
1 Soporte informático para la conservación del record académico de los estudiantes
1 Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

No aplica

8. POLÍTICAS:

Los docentes deben entregar las calificaciones parciales y finales en las fechas establecidas por la Secretaria Se seguirán

las normas pertinentes que constan en el reglamento de estudiantes de la PUCE.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10.INDICADORES:

Nombre	N01-P06-02A
Descripción	Porcentaje de notas no entregadas a tiempo por paralelo, docente y materia - Primer Parcial
Fórmula	(Total paralelos, docente, materia con reporte de notas a tiempo-Primer parcial / Total paralelos programados)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0.000	0.1	0.20	N

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F.Responsable del Subproceso	F.Responsable del Proceso	F.Coordinador de Desarrollo Organizacional	F.Decano	

Nombre	N02-P06-02A			
Descripción	Porcentaje de notas no entregadas a tiempo por paralelo, docente y materia - Segundo Parcial			
Fórmula	(Total paralelos, docente, materia con reporte de notas a tiempo-Segundo Parcial / Total paralelos programados)*100			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	0.000	0.1	0.200	N

NOMBRE	N03-P06-02A			
DESCRIPCIÓN	Tasa de retención-Administración			
FÓRMULA	No. de estudiantes matriculados en la carrera en el último semestre/No. de estudiantes que fueron admitidos en la carrera dos antes del período de evaluación			
FRECUENCIA	**Límite Inferior**	**Límite Intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
2 semestres	0		1	P

NOMBRE	N04-P06-02A			
DESCRIPCIÓN	Tasa de retención-Contabilidad y Auditoría			
FÓRMULA	No. de estudiantes matriculados en la carrera en el último semestre/No. de estudiantes que fueron admitidos en la carrera dos antes del período de evaluación			
FRECUENCIA	**Límite Inferior**	**Límite Intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
2 semestres	0		1	P

Nombre	N05-P06-02A			
Descripción	Porcentaje de repetición			
Fórmula	(Total de alumnos perdidos por materia / Total alumnos por materia)*100			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	0.000	0,1	0.200	N

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

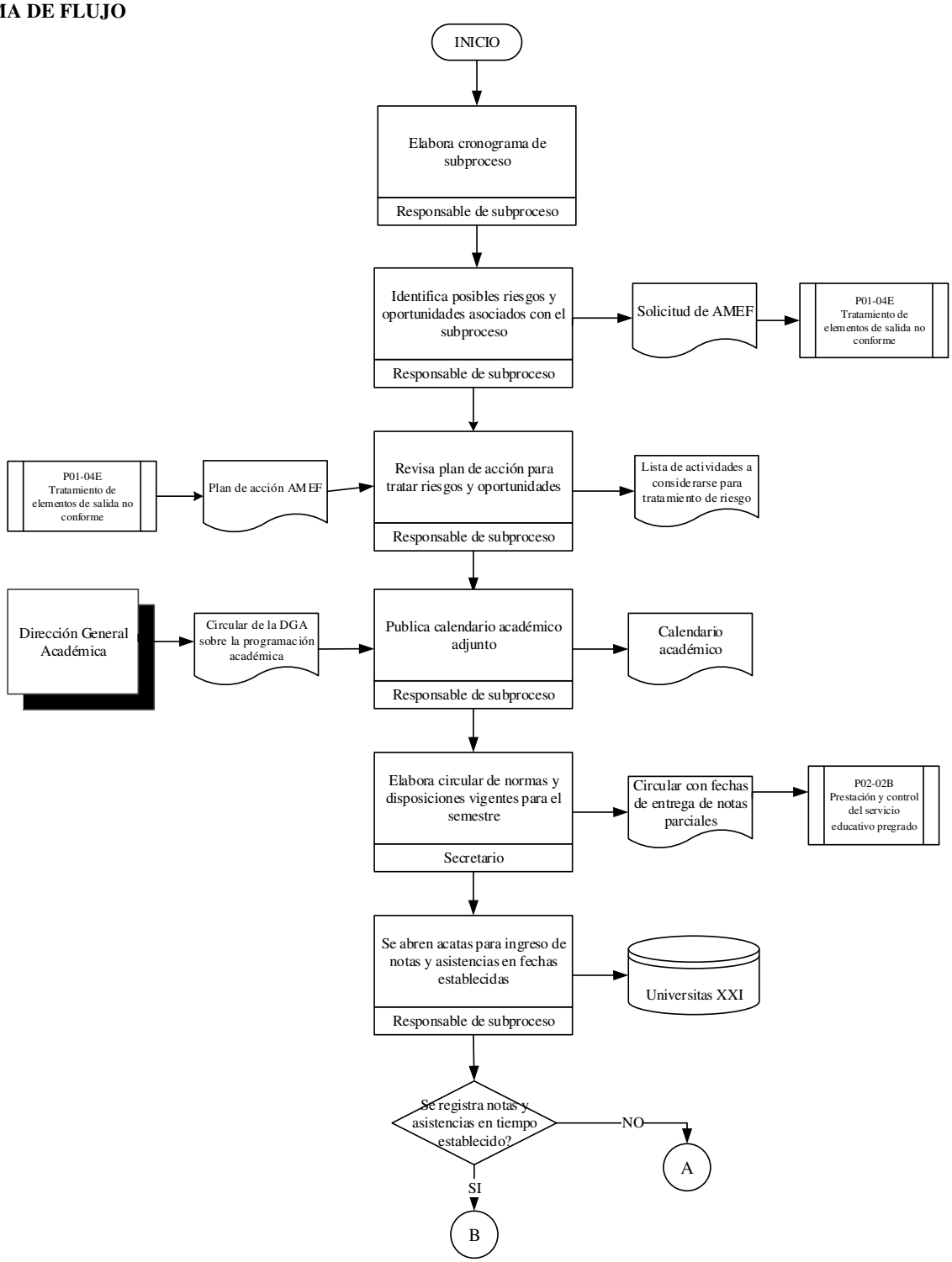
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
23	Reglamento General de Estudiantes	1		S	S	E	P01-04A	N
37	Procesos de las Secretarias de Facultad	1		S	S	E	P01-04A	N
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	1		S	S	E	P01-04A	N
50	Instructivo para manejo de archivos de Secretaría	1		S	S	I	P01-04A	N
57	Funciones del Secretario Abogado	1		S	S	I	P01-04A	N
54	Extracto de la normas pertinentes de los reglamentos	1		S	S	E	P02-02A	N
76	ISO 9001:2015	1		S	S	E	P01-04A	N

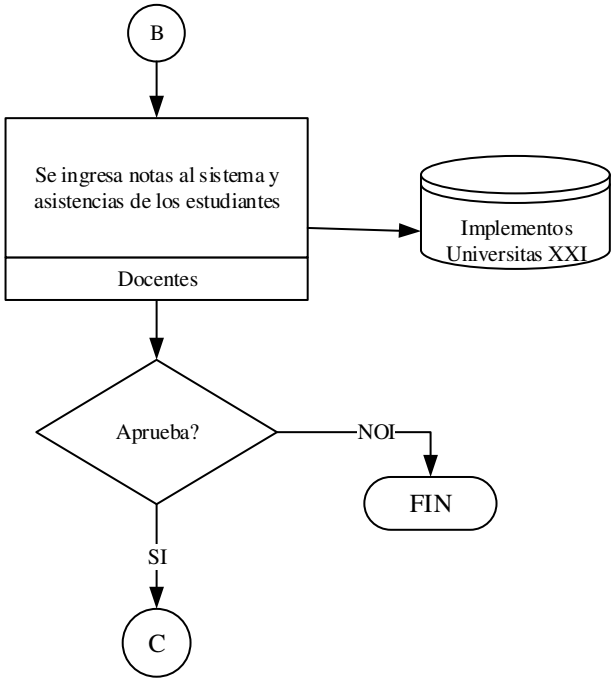
12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

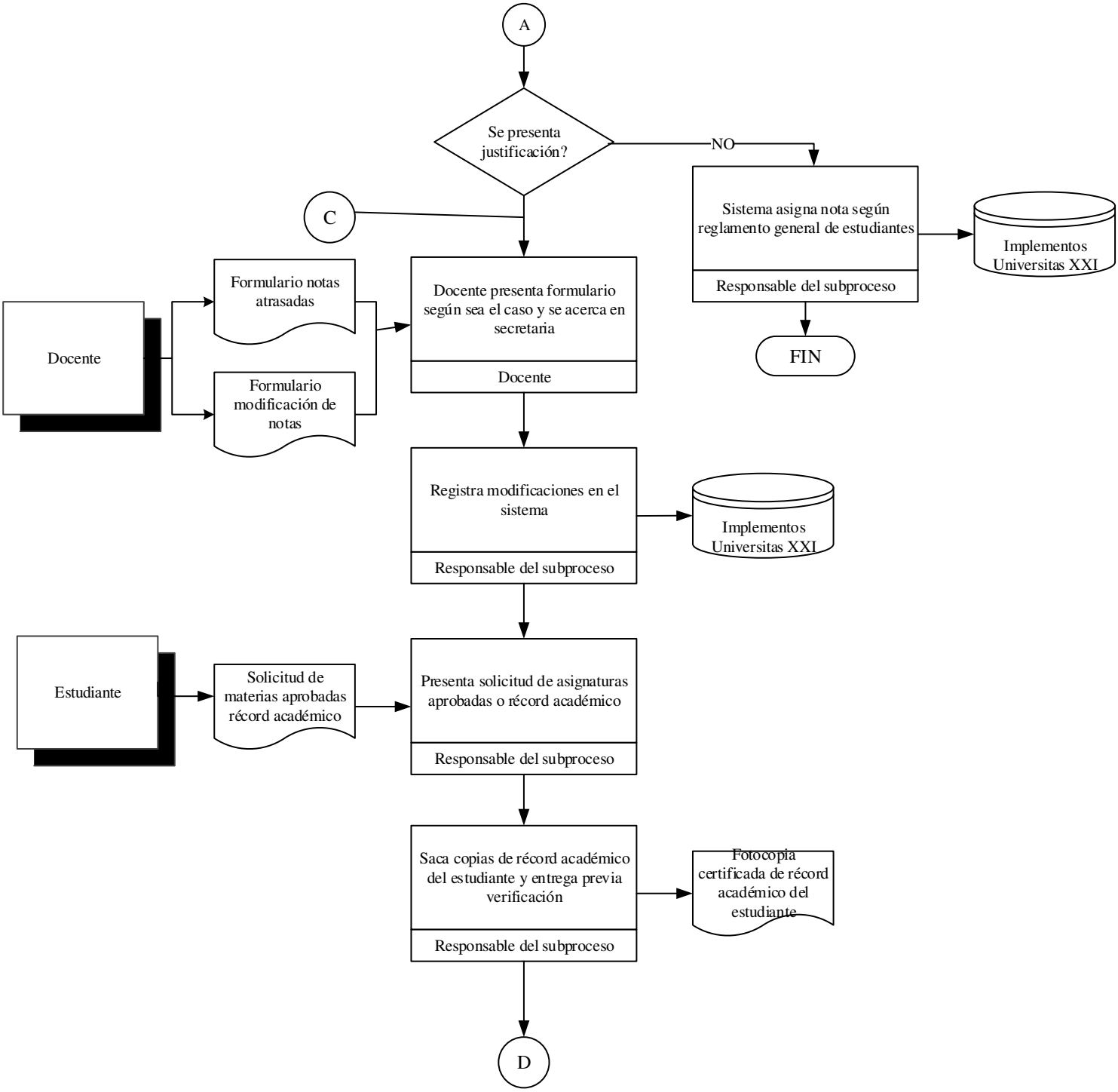
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

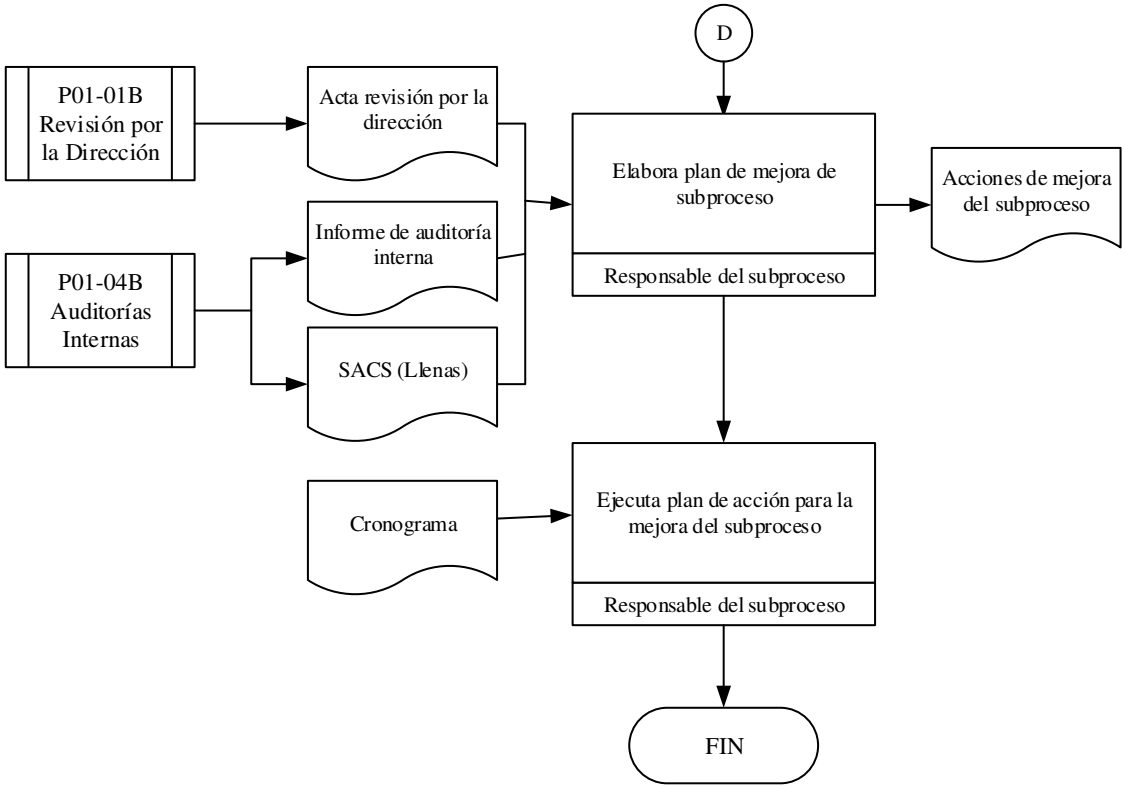
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
33	Programación académica	1		E	S	1.000	Archivar	S	1.000	Respaldar	P02-02C	
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	N
37A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	N
71	Formulario Para Modificación De Notas	1		E	S	0.000	Archivar	N	0.000		P06-02A	
75	Formulario para notas atrasadas	1		E		0.000			0.000		P06-02A	
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P01-01C	
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P06-02A	
144	Listas de estudiantes matriculados	1		E	S	0.050	Actualizar	N	0.000		P06-01A	
144G	Comunicación al estudiante de forma de conservación de su registro académico	1		S	S	0.050		S	0.050		P06-02A	N
144H	Record académico del estudiante	I		S	S	0.050		S	0.050		P06-02A	

13.DIAGRAMA DE FLUJO




B
Se ingresa notas al sistema y asistencias de los estudiantes
Docentes
Implementos Universitas XXI
Aprueba?
NOI
FIN
SI
C


A
Se presenta justificación?
NO
C
Sistema asigna nota según reglamento general de estudiantes
Responsable del subproceso
Implementos Universitas XXI
FIN
Docente
Formulario notas atrasadas
Formulario modificación de notas
Docente presenta formulario según sea el caso y se acerca en secretaria
Docente
Registra modificaciones en el sistema
Responsable del subproceso
Implementos Universitas XXI
Estudiante
Solicitud de materias aprobadas récord académico
Presenta solicitud de asignaturas aprobadas o récord académico
Responsable del subproceso
Saca copias de récord académico del estudiante y entrega previa verificación
Responsable del subproceso
Fotocopia certificada de récord académico del estudiante
D


D
P01-01B Revisión por la Dirección
Acta revisión por la dirección
P01-04B Auditorías Internas
Informe de auditoría interna
SACS (Llenas)
Elabora plan de mejora de subproceso
Responsable del subproceso
Acciones de mejora del subproceso
Cronograma
Ejecuta plan de acción para la mejora del subproceso
Responsable del subproceso
FIN

1. PROPÓSITO:

Establecer actividades y controles para el otorgamiento del título académico de tercero y cuarto nivel de las carreras y programas que se ofertan en la Facultad.

2. ALCANCE:

Todos los estudiantes de pre y posgrado de la Facultad que cumplan los requisitos

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.2	Requisitos para los productos y servicios
8.5.2	Identificación y trazabilidad
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
8.5.4	Preservación
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

No aplica

5. RESPONSABLE:

Secretario de la FCAC

6. RECURSOS:

1 Responsable del subproceso

1 Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

No aplica

8. POLÍTICAS:

Para la graduación de los estudiantes se procederán conforme el reglamento de grados de la PUCE

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10.INDICADORES:

Nombre	N01-P06-02B			
Descripción	Porcentaje de satisfacción de egresados con el proceso de grados			
Fórmula	% Satisfacción de egresados con proceso de grados			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	80%	90%	100%	P

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

Nombre	N02-P06-02B
Descripción	Porcentaje de quejas con el proceso de grados
Fórmula	(Total de quejas recibidas en el proceso de grados / Total alumnos graduados por semestre)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0	15%	20%	N

Nombre	N03-P06-02B
Descripción	Total de estudiantes graduados por semestre
Fórmula	Total alumnos graduados por semestre

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	49	99	150	P

Nombre	N06-P06-02B
Descripción	Porcentaje de estudiantes graduados por en el semestre actual frente al anterior
Fórmula	(Total alumnos graduados semestre actual/Total alumnos graduados semestre anterior)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	50%	70%	100%	P

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR / CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
37	Procesos de las Secretarias de Facultad	1		S	S	E	P01-04A	N
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	1		S	S	E	P01-04A	N
45	Reglamento General de Grados	1		S	S	E	P01-04A	N
50	Instructivo para manejo de archivos de Secretaría	1		S	S	I	P01-04A	N
57	Funciones del Secretario Abogado	1		S	S	I	P01-04A	N
76	ISO 9001:2015	1		S	S	E	P01-04A	N

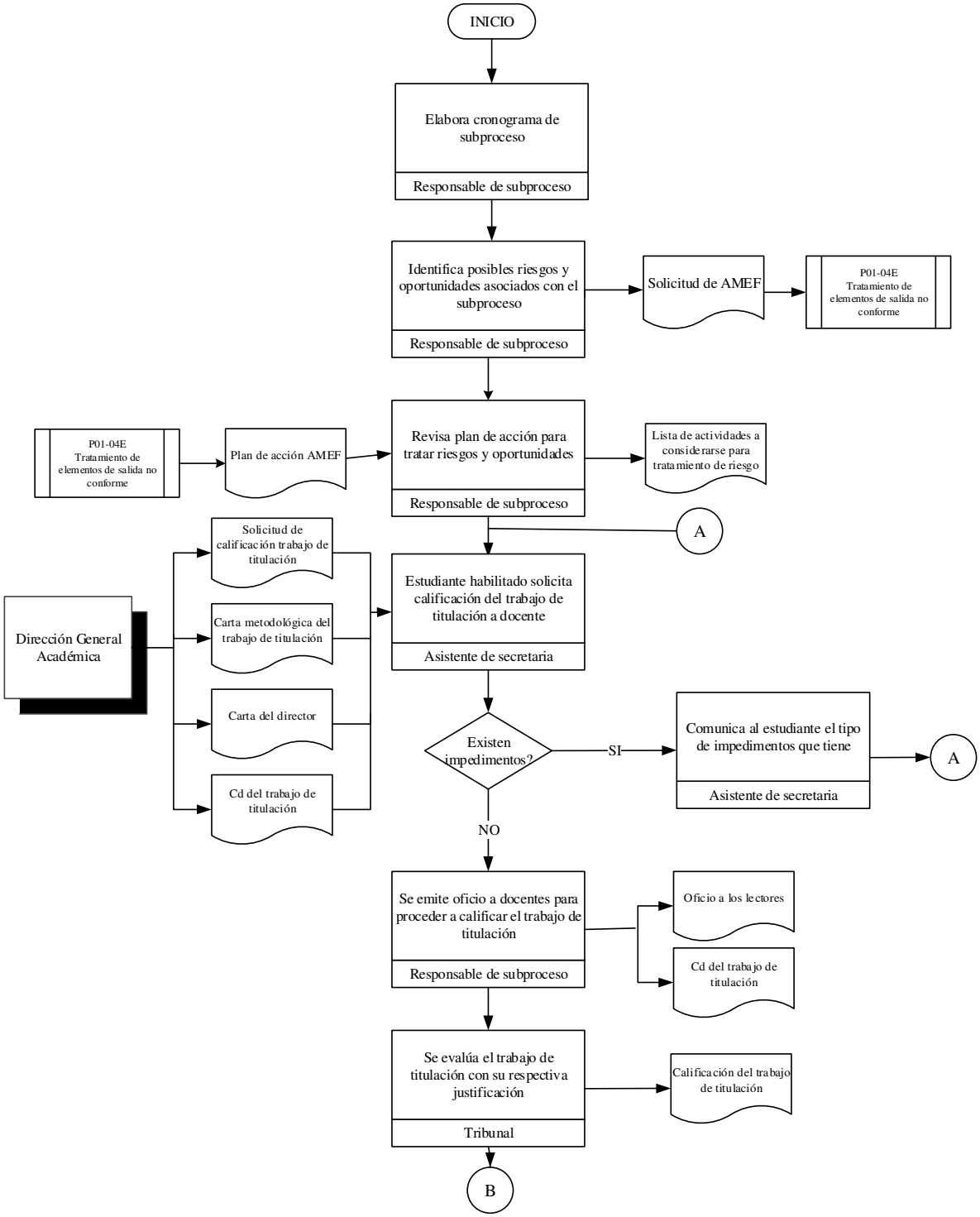
12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

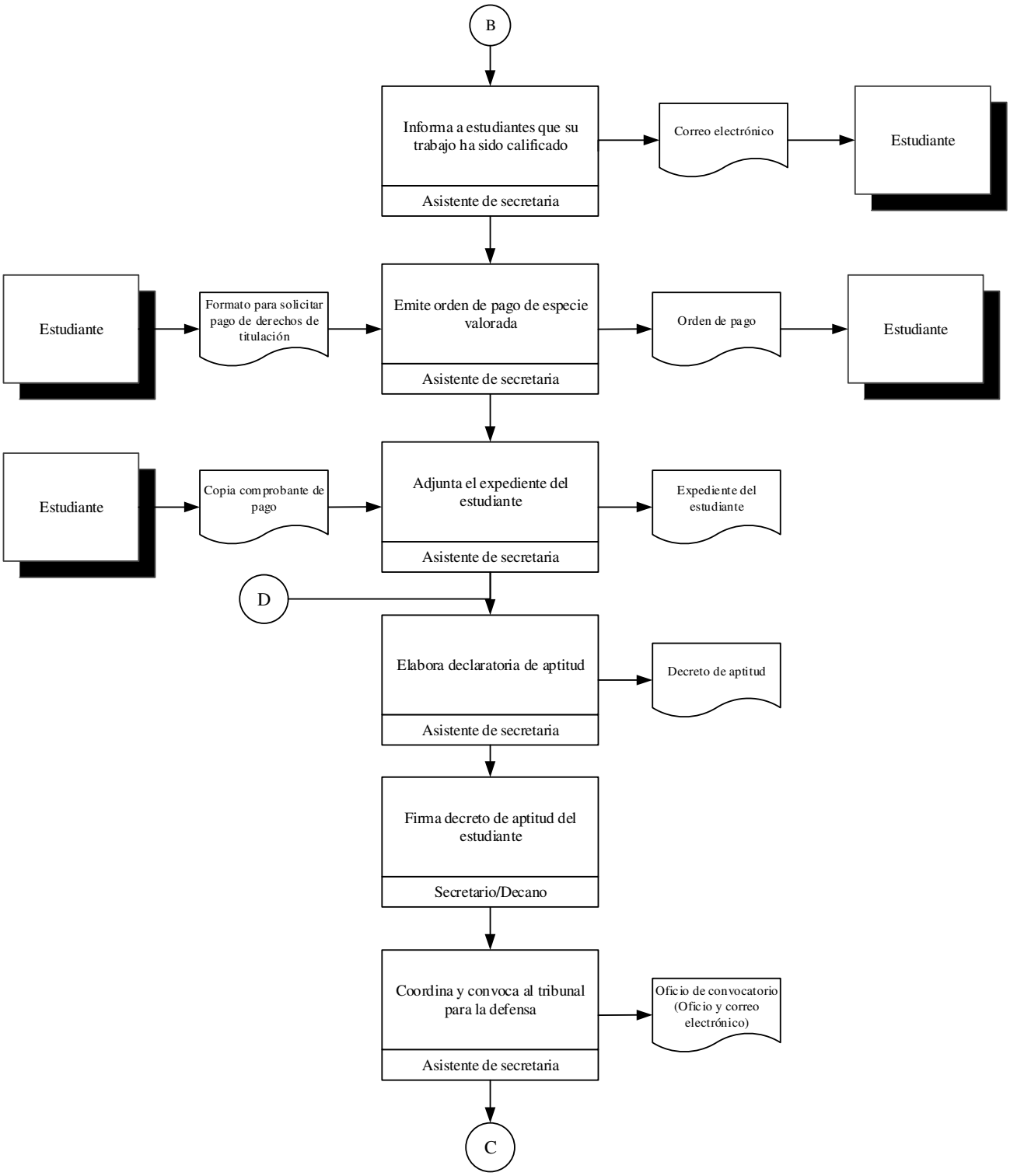
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

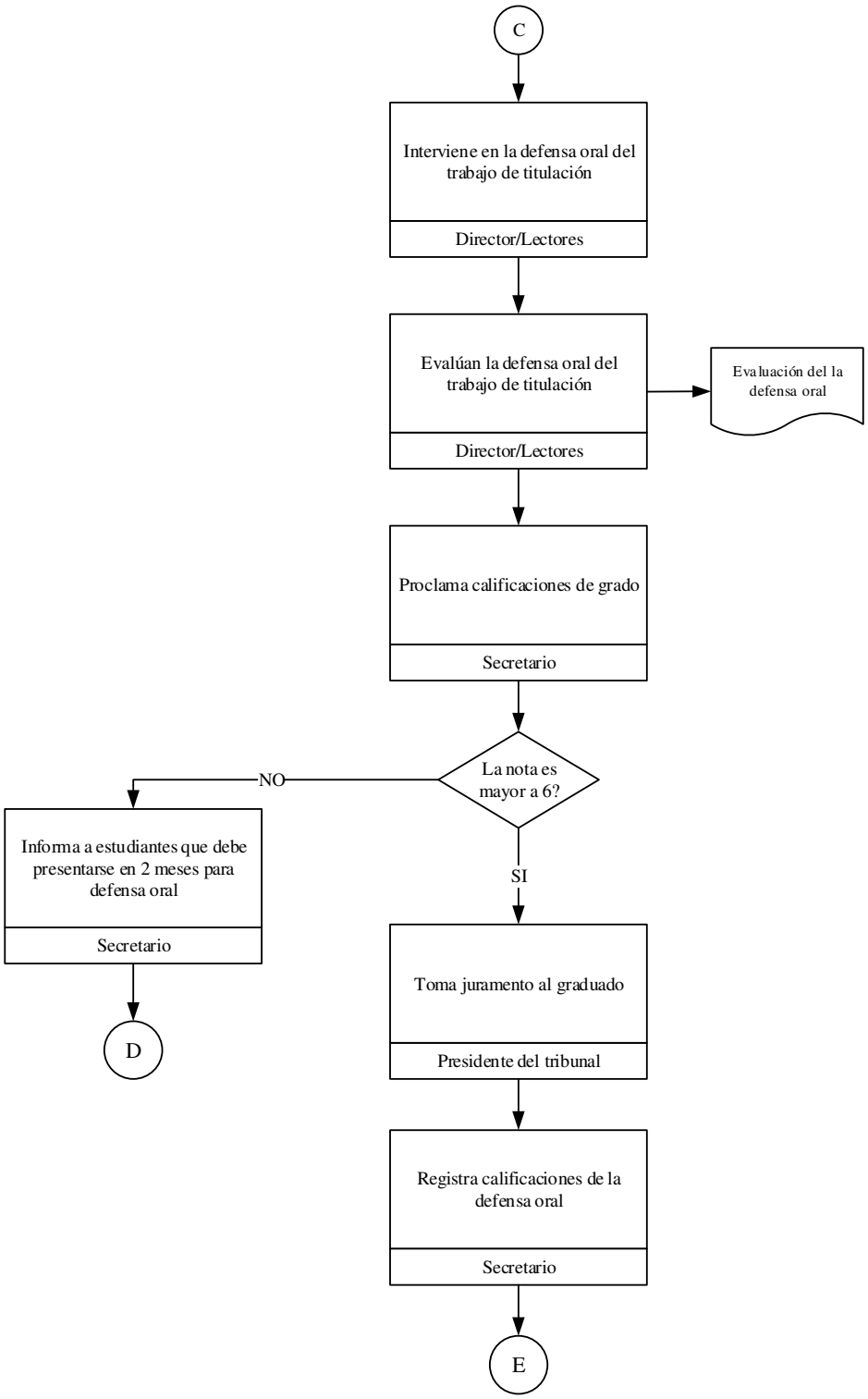
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	N
37A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	N
57	Expediente del estudiante	1		E	S	9999.999	Archivar	S	9999.999	Respaldar	P06-02B	N
70	Registro de calificaciones de grado	1		S	S	0.000	Archivar	N	0.000		P06-02B	N
73	Cartas de conclusión de la disertación	1		E	S	0.000	Archivar	N	0.000		P06-02B	N
74	Base de datos de graduados	1		S	N	0.000		N	0.000		P06-02B	N
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P06-02B	N
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P06-02B	N
131	Plan de Trabajo de titulación	1		E	N	0.000		N	0.000		P06-02B	N
144I	Comunicación al estudiante sobre la forma de conservación de su trabajo de titulación	I		S	S	0.050		S	0.050		P06-02B	N
152	Formato para solicitar pago de los derechos de plan de titulación	1		E	N	0.000		N	0.000		P04-01B	N
154	Calificación de disertación de grado por trabajo	1		E	N	0.000		N	0.000		P06-02B	N
285	Carta metodológica del plan de titulación de grado	0		E		0.000			0.000		P06-02B	N
298	Carta del director	0		E		0.000			0.000		P06-02B	N

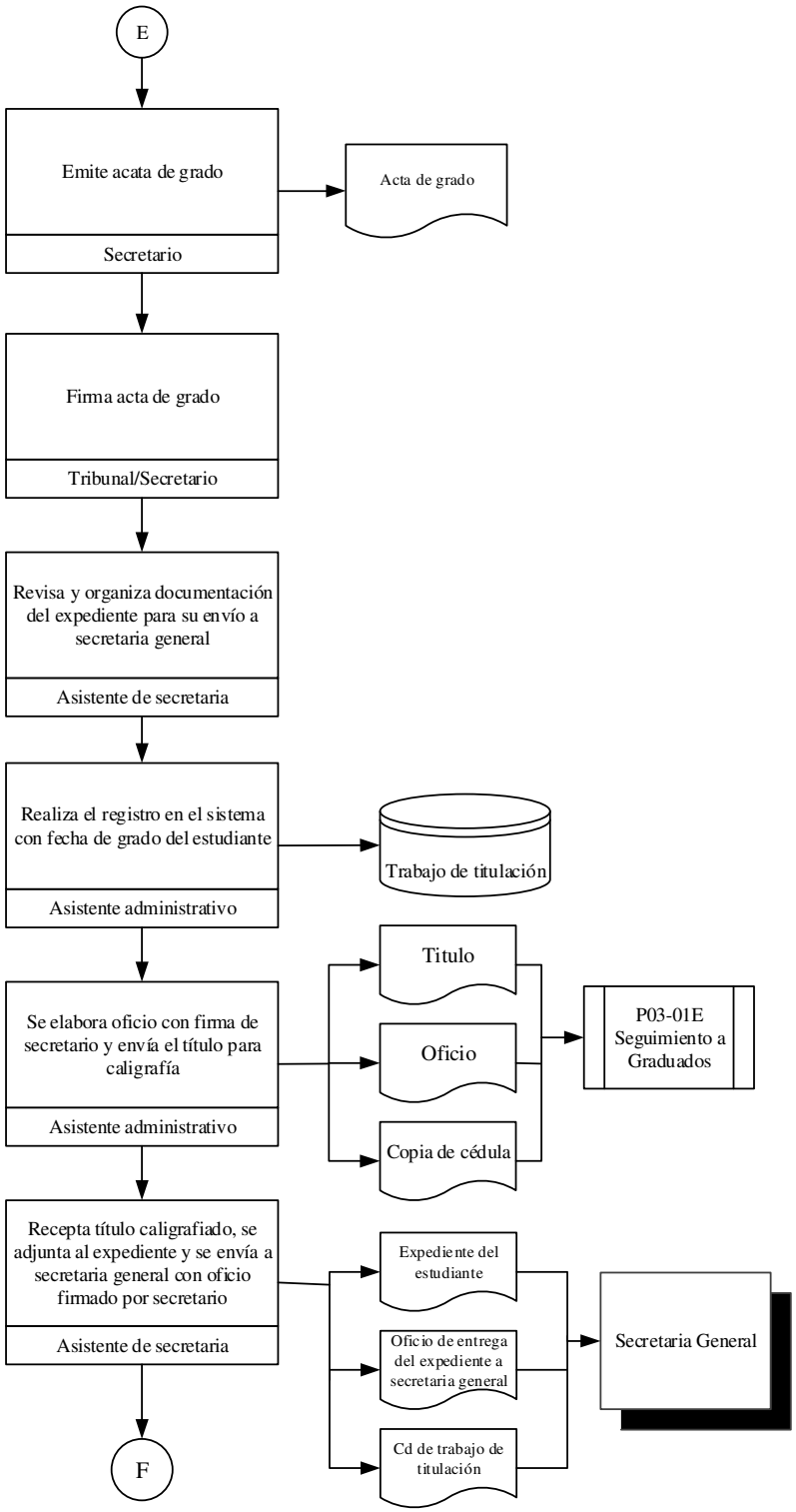
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
300	Solicitud para calificación de trabajo de titulación	0		E		0.000			0.000		P06-02B	N
301	Oficios de convocatoria	0		E		0.000			0.000		P06-02B	N
303	Acta de grado	0		E		0.000			0.000		P06-02B	N
303A	Trabajo de titulación	1		E	N	0.000		N	0.000		P06-02B	N
303B	Título del estudiante	1		S		0.000			0.000		P06-02B	N

13. DIAGRAMA DE FLUJO:

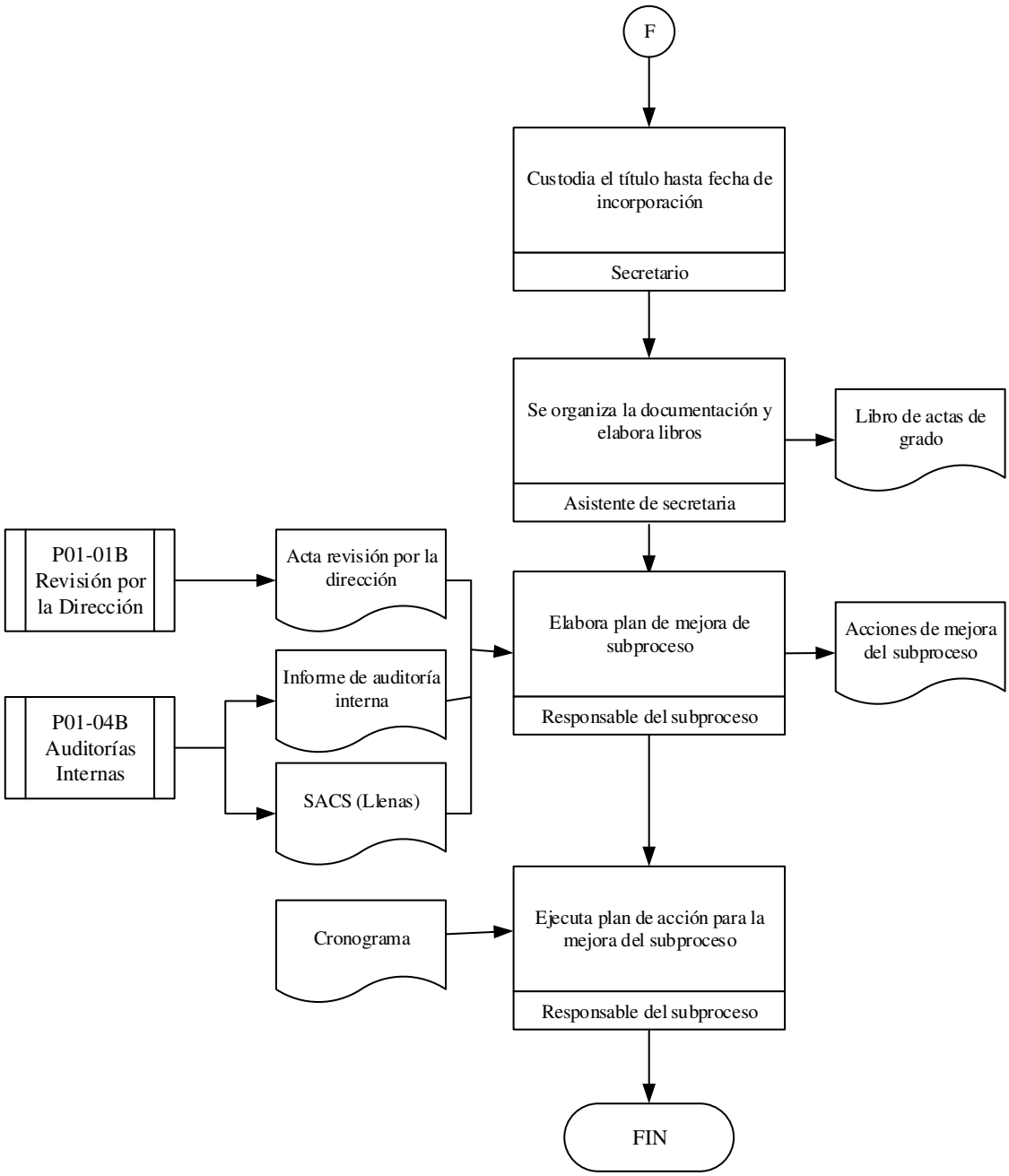



B
Informa a estudiantes que su trabajo ha sido calificado
Asistente de secretaria
Correo electrónico
Estudiante
Estudiante
Formato para solicitar pago de derechos de titulación
Emite orden de pago de especie valorada
Asistente de secretaria
Orden de pago
Estudiante
Estudiante
Copia comprobante de pago
Adjunta el expediente del estudiante
Asistente de secretaria
Expediente del estudiante
D
Elabora declaratoria de aptitud
Asistente de secretaria
Decreto de aptitud
Firma decreto de aptitud del estudiante
Secretario/Decano
Coordina y convoca al tribunal para la defensa
Asistente de secretaria
Oficio de convocatorio (Oficio y correo electrónico)
C


C
Interviene en la defensa oral del trabajo de titulación
Director/Lectores
Evalúan la defensa oral del trabajo de titulación
Director/Lectores
Evaluación del la defensa oral
Proclama calificaciones de grado
Secretario
La nota es mayor a 6?
NO
SI
Informa a estudiantes que debe presentarse en 2 meses para defensa oral
Secretario
D
Toma juramento al graduado
Presidente del tribunal
Registra calificaciones de la defensa oral
Secretario
E



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	


F
Custodia el título hasta fecha de incorporación
Secretario
Se organiza la documentación y elabora libros
Asistente de secretaria
Libro de actas de grado
P01-01B Revisión por la Dirección
Acta revisión por la dirección
Informe de auditoría interna
P01-04B Auditorías Internas
SACS (Llenas)
Elabora plan de mejora de subproceso
Responsable del subproceso
Acciones de mejora del subproceso
Cronograma
Ejecuta plan de acción para la mejora del subproceso
Responsable del subproceso
FIN

1. PROPÓSITO:

Asegurar la asistencia regular de los docentes a impartir clases en el pregrado, a fin de que desarrollen sus actividades en los horarios previstos

2. ALCANCE:

Este proceso aplica para el control de asistencia a clases de docentes de tiempo parcial, medio tiempo y tiempo completo

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

8.5.2 Identificación y trazabilidad

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

No aplica

5. RESPONSABLE:

Secretario de la FCAC

6. RECURSOS:

1 Responsable del subproceso

1 Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

Asistencia Docente Para los profesores de tiempo parcial se refiere a la asistencia a su horario de clases conforme programación

8. POLÍTICAS:

Las asistencias deberán ser justificadas por el docente de manera escrita

Las clases que se pierdan deberán ser recuperadas por el docente en fechas programadas

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10. INDICADORES:

NOMBRE	N01-P06-02C			
DESCRIPCIÓN	Porcentaje de paralelos en donde se registró inasistencia del profesor-mensual			
FÓRMULA	(Total paralelos , docente, materia en donde se registró inasistencias del docente/Total de paralelos programados)*100			
FRECUENCIA	**LÍMITE INFERIOR**	**LÍMITE INTERMEDIO**	**LÍMITE SUPERIOR**	**SENTIDO**
1 semestre	0	10%	20%	N

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

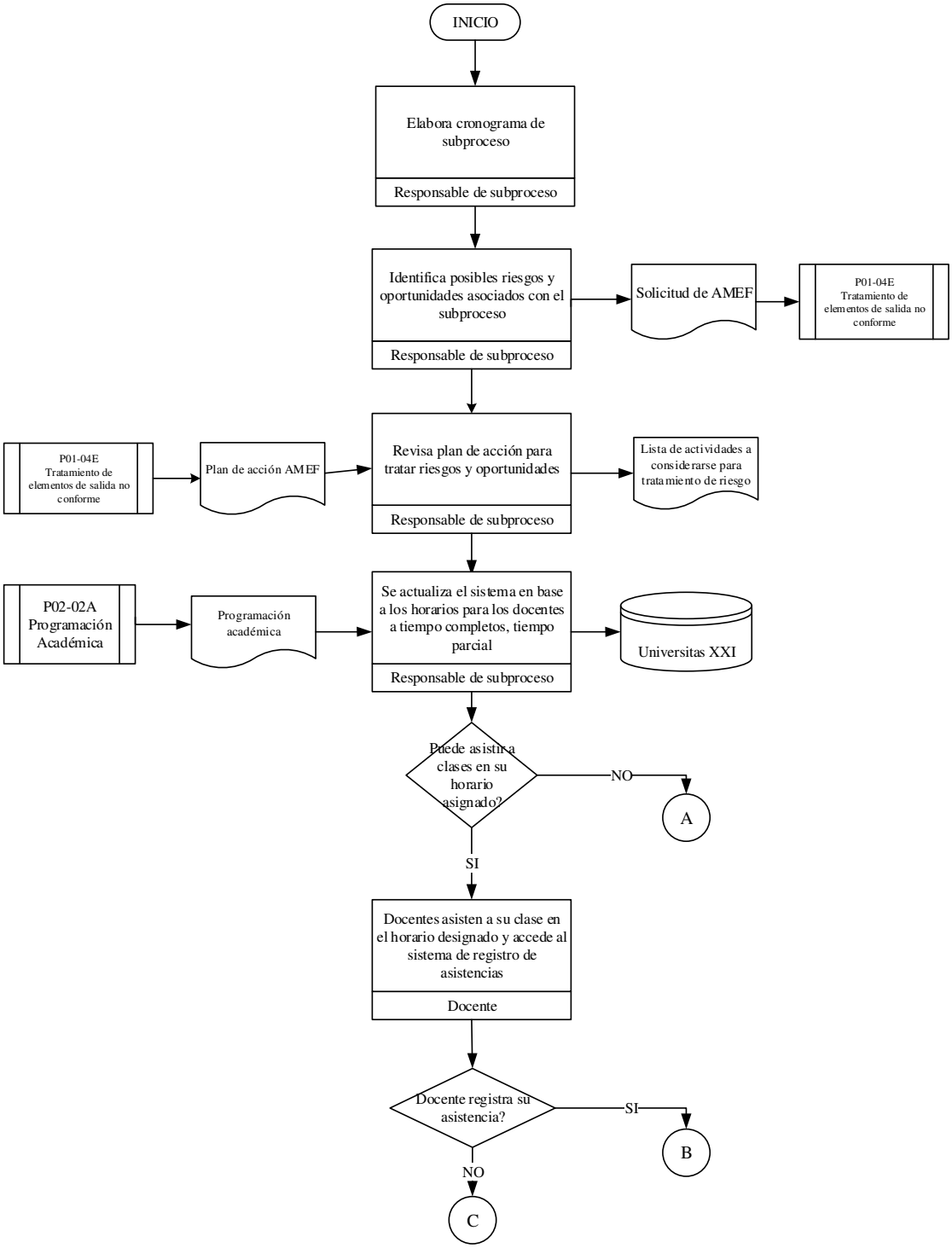
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
25	Reglamento General de Personal Académico	1		S	S	E	P06-02C	N
29	Reglamento interno de la PUCE	0		S	S	E	P01-04A	N
30	Normativa de la Dirección General Administrativa	1		S	S	E	P01-04A	N
37	Procesos de las Secretarias de Facultad	1		S	S	E	P01-04A	N
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	1		S	S	E	P01-04A	N
50	Instructivo para manejo de archivos de Secretaría	1		S	S	I	P01-04A	N
57	Funciones del Secretario Abogado	1		S	S	I	P01-04A	N
63	Manual Orgánico Funcional	3		S	S	E	P01-04A	N
71	Reglamento para aplicación del mandato 8	0		S	S	E	P01-04A	N
76	ISO 9001:2015	1		S	S	E	P01-04A	N

12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

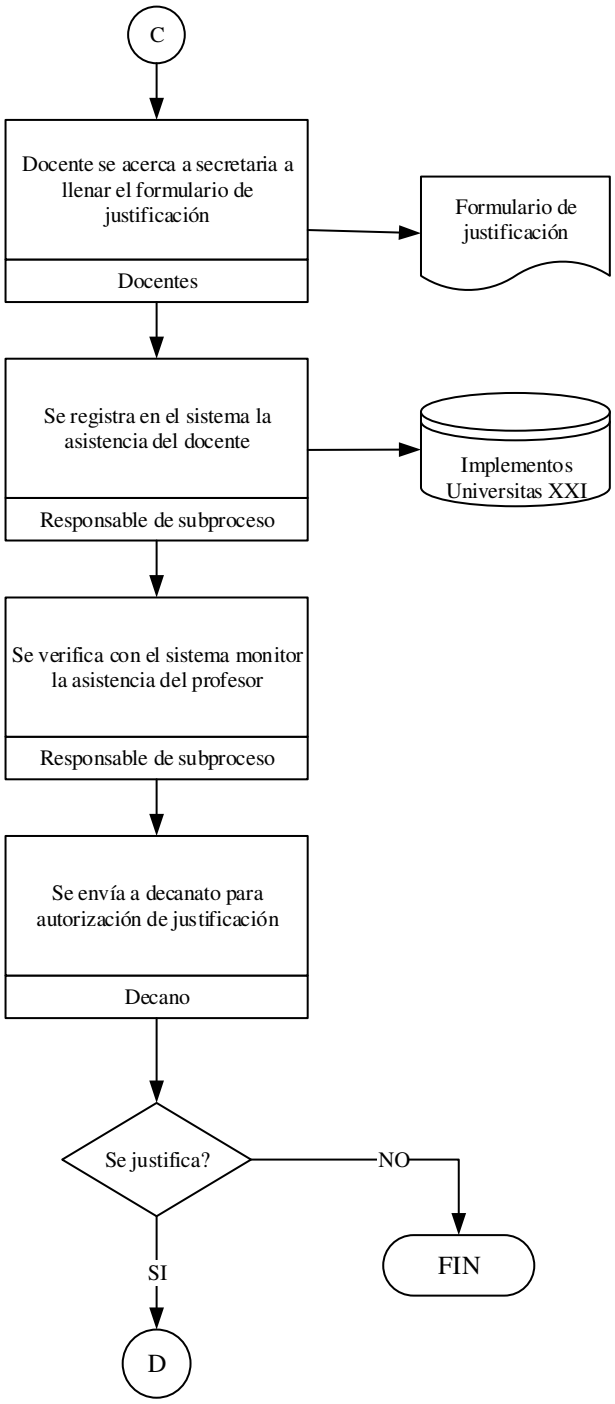
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

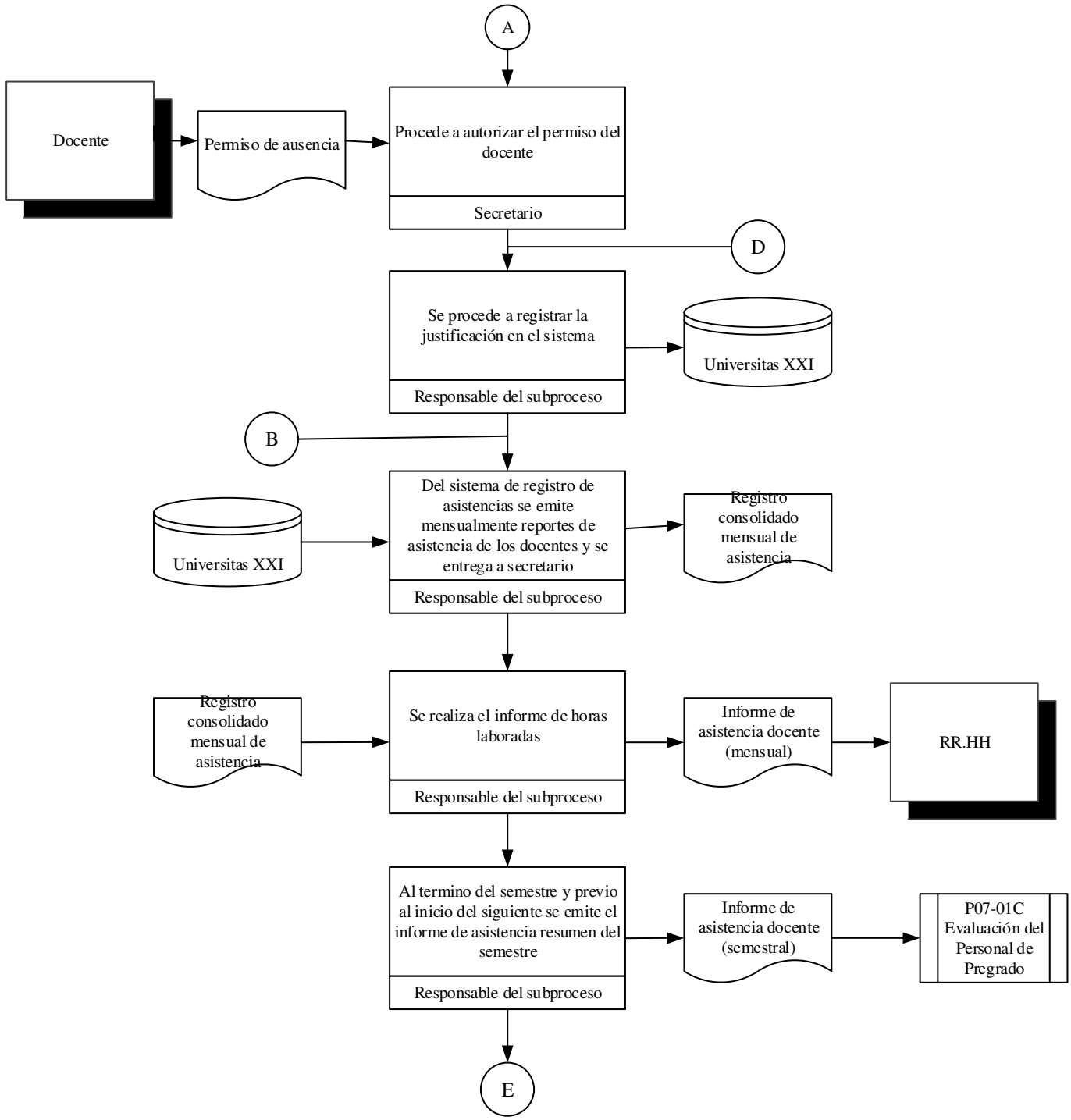
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
33	Programación académica	1		E	S	1.000	Archivar	S	1.000	Respaldar	P02-02C	N
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	N
37 A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	N
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P06-02C	N
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P06-02C	N
101	Formulario de Justificación de Asistencia	1		E	N	0.000		N	0.000		P06-02C	N
237	Informe de asistencia docentes	0		E		0.000			0.000		P06-02C	N
302	Permiso de Ausencia	0		E		0.000			0.000		P06-02C	N

13. DIAGRAMA DE FLUJO:

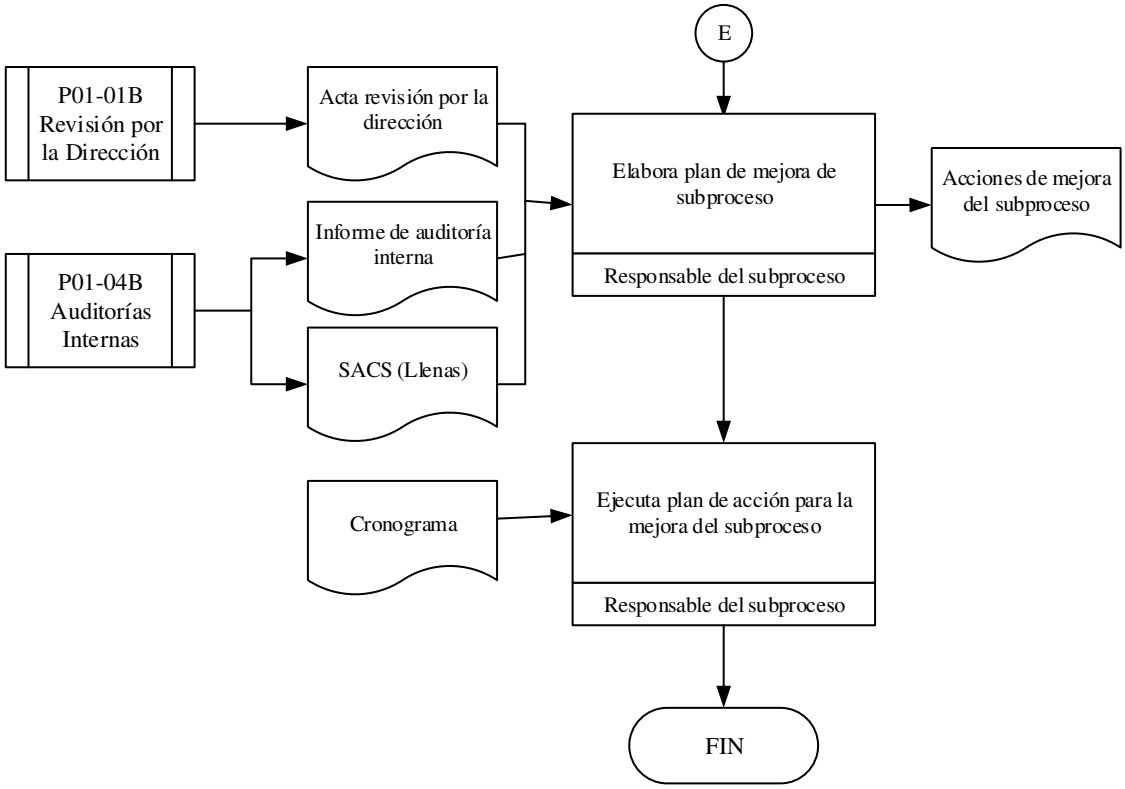


Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	


C
Docente se acerca a secretaria a llenar el formulario de justificación
Docentes
Formulario de justificación
Se registra en el sistema la asistencia del docente
Responsable de subproceso
Implementos Universitas XXI
Se verifica con el sistema monitor la asistencia del profesor
Responsable de subproceso
Se envía a decanato para autorización de justificación
Decano
Se justifica?
NO
FIN
SI
D



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	


E
P01-01B Revisión por la Dirección
Acta revisión por la dirección
P01-04B Auditorías Internas
Informe de auditoría interna
SACS (Llenas)
Elabora plan de mejora de subproceso
Responsable del subproceso
Acciones de mejora del subproceso
Cronograma
Ejecuta plan de acción para la mejora del subproceso
Responsable del subproceso
FIN

1. PROPÓSITO:

Establecer acciones y controles para la determinar, proporcionar y mantener la infraestructura y otros recursos físicos de la FCAC

2. ALCANCE:

Este subproceso se utiliza para los recursos físicos necesarios para la prestación de los servicios en la FCAC

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

7.1.1 Generalidades
7.1.3 Infraestructura
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

D.3.1	**Funcionalidad**
Evidencia 81	1. Normativa / Reglamento de los usuarios de laboratorio y/o centro de simulación.
Evidencia 82	2. Registro de prácticas realizadas.
Evidencia 83	3. Plan de mantenimiento de las condiciones físicas y de seguridad del laboratorio.
Evidencia 84	4. Documento de designación del responsable de cada laboratorio y/o centro de simulación.
D.3.2	**Equipamiento**
Evidencia 85	1. Inventario actualizado de equipos, materiales, repuestos y accesorios.
Evidencia 86	2. Plan de mantenimiento de los equipos del laboratorio y/o centro de simulación.
D.3.3	**Disponibilidad**
Evidencia 87	**1. Inventario actualizado de equipos y mobiliario:**
	a. Cantidad de cada equipo.
	b. Estado del equipo.

5. RESPONSABLE:

Secretario de la FCAC

6. RECURSOS:

1 Responsable del subproceso
1 Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

Capacidad habilidad de un objeto para generar una actividad que cumpla los requisitos para la salida

8. POLÍTICAS:

La atención a pedidos relacionados con la infraestructura estará a cargo de la Dirección de Servicios Generales de la PUCE

La selección de proveedores de bienes y servicios está cargo de la Dirección de Servicios Generales de la PUCE

La atención a requerimientos de soporte tecnológico está a cargo de la Dirección de Informática

La atención de los recursos bibliográficos está a cargo de la Biblioteca General

9. HISTORIAL DE CAMBIOS:

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10. INDICADORES:

Nombre	N01-P06-03A			
Descripción	Tiempos de solución por problemas de infraestructura-Mantenimientos mayores (15 días)			
Fórmula	Tiempo real de atención requerimiento infraestructura-Mantenimientos mayores/Tiempo preestablecido de atención requerimiento			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 semestre	0,6	**1**	1,5	N

Nombre	N02-P06-03A			
Descripción	Tiempos de solución por problemas de infraestructura-Mantenimientos menores (2 días)			
Fórmula	Tiempo real de atención requerimiento infraestructura-Mantenimientos menores/Tiempo preestablecido de atención requerimiento			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 semestre	0,5	1	2	N

Nombre	N03-P06-03A			
Descripción	Tiempos de solución por problemas de Soporte Tecnológico Mayores (15 días)			
Fórmula	Tiempo real de atención requerimiento Soporte Tecnológico Mayores/Tiempo preestablecido de atención requerimiento			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 semestre	0,6	**0.9**	1	N

Nombre	N04-P06-03A

Descripción	Tiempos de solución por problemas de Soporte Tecnológico menores (2 días)			
Fórmula	Tiempo real de atención requerimiento Soporte Tecnológico menores/Tiempo preestablecido de atención requerimiento			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre	0,5	**0.9**	1	N

Nombre	N05-P06-03A			
Descripción	Tiempos de atención requerimiento Bibliográfico (8 días)			
Fórmula	Tiempo real de atención requerimiento Bibliográfico /Tiempo preestablecido de atención requerimiento			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 semestre	0,125	**0.9**	1	N

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

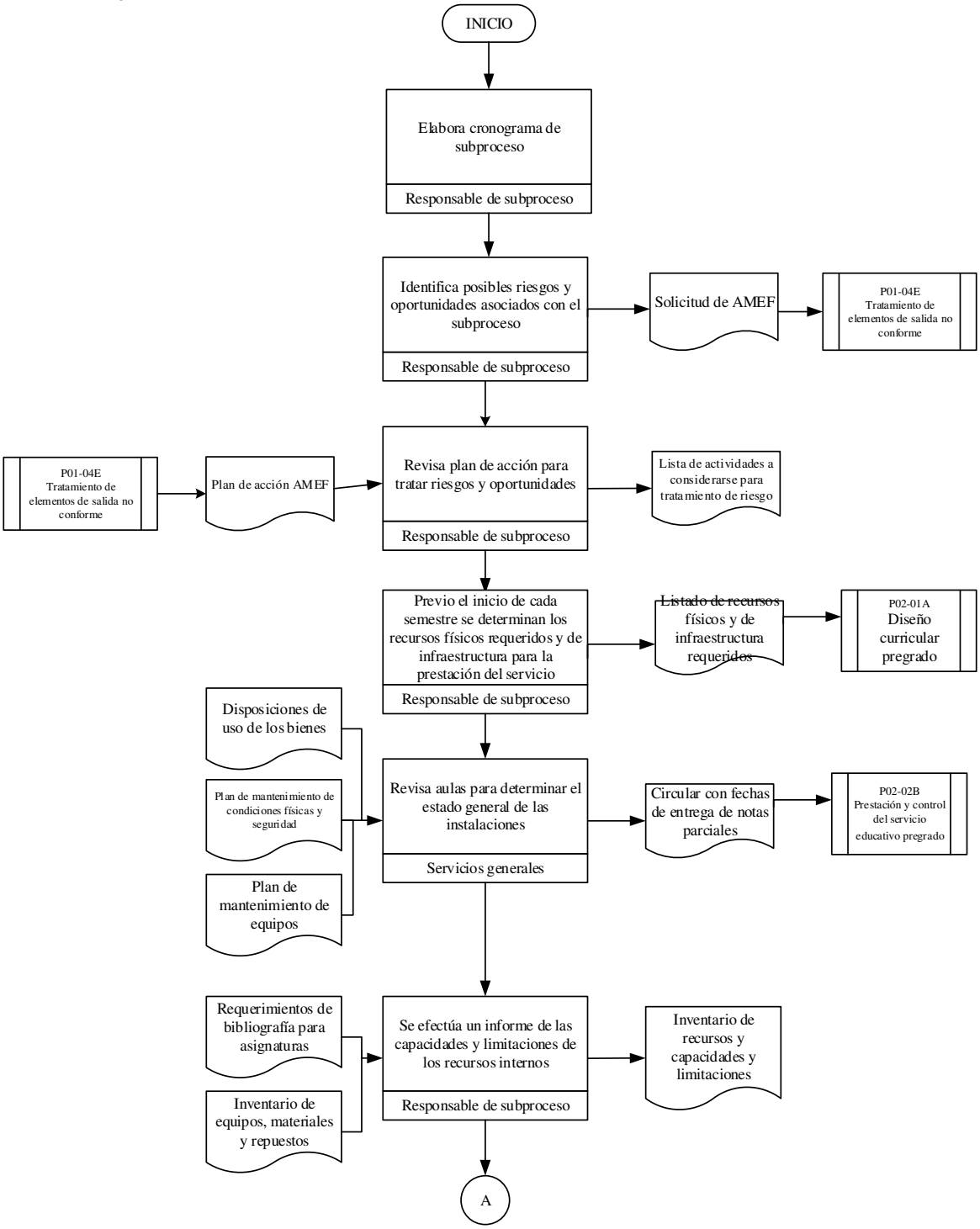
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR / CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
37	Procesos de las Secretarias de Facultad	1		S	S	I	P01-04A	N
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	1		S	S	E	P01-04A	N
56	Disposiciones sobre uso de instalaciones y bienes	1		S	S	I	P01-04A	N
76	ISO 9001:2015	1		S	S	E	P01-04A	N

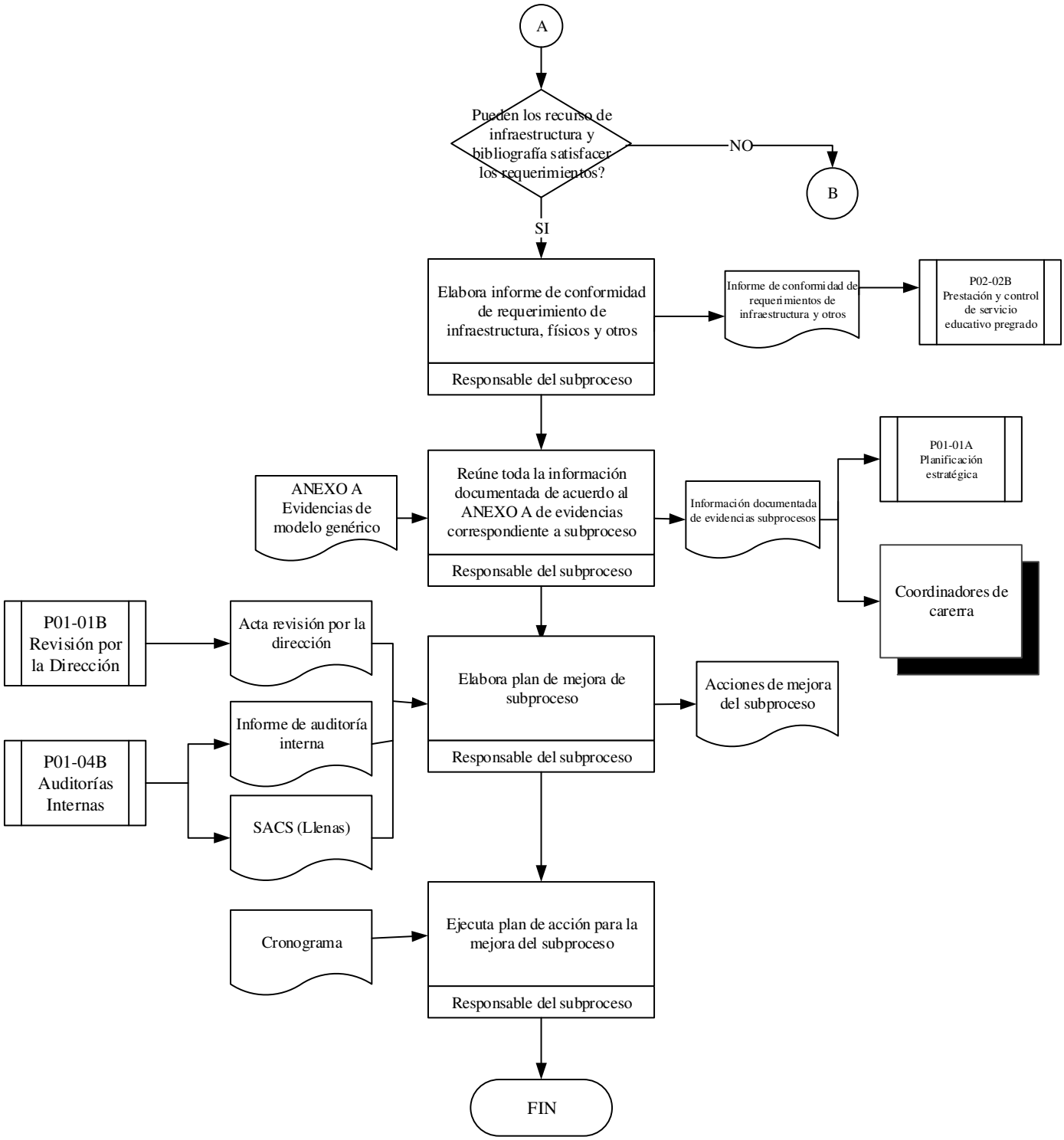
12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

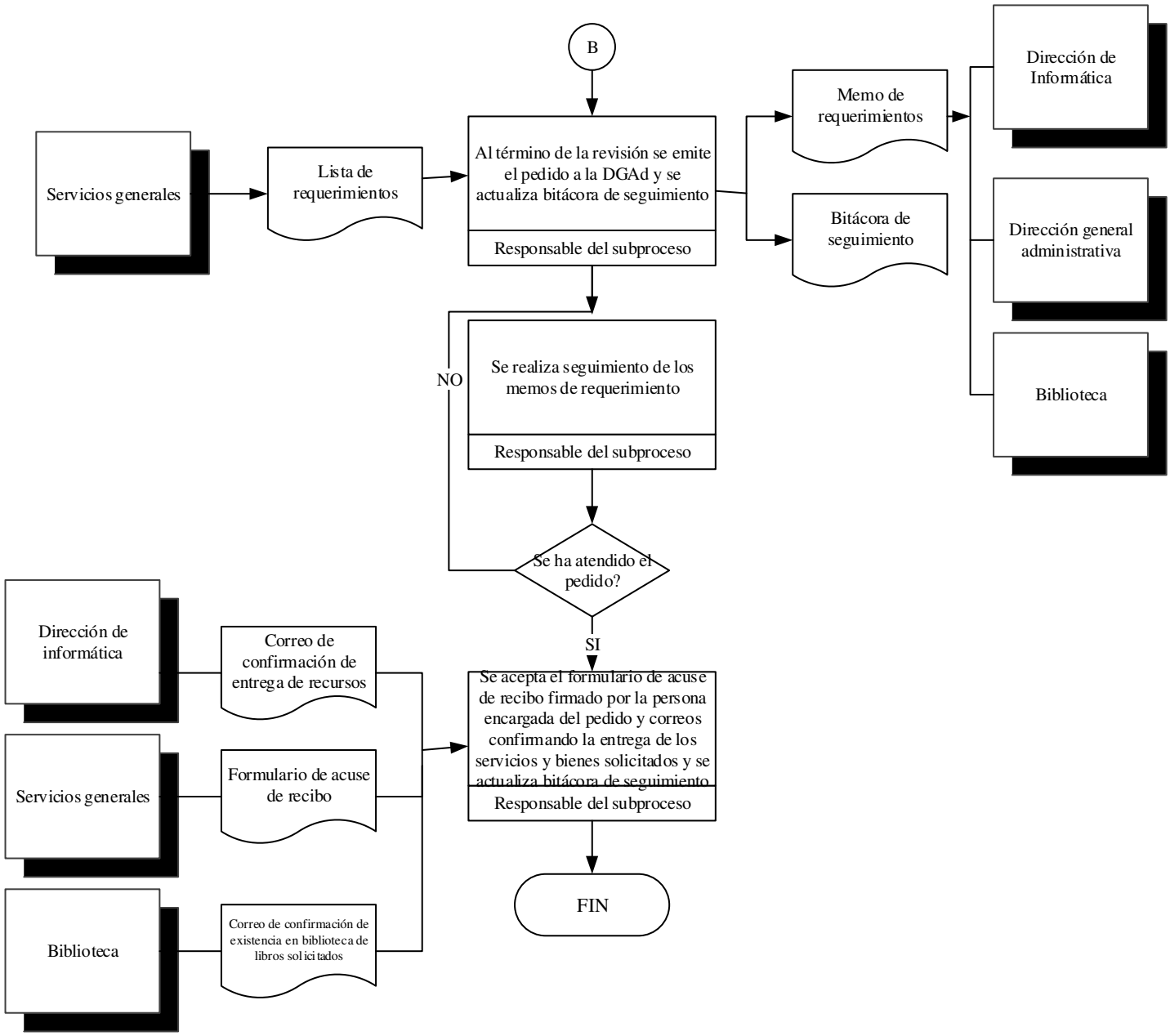
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR / CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	**N**
37 A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	**N**
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		E	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P06-03A	N
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P06-03A	N
159	Memo de requerimiento o reparaciones	1		E	N	0.000		N	0.000		P06-03A	N
305	Bitacora de seguimiento	0		E		0.000			0.000		P06-03A	N
306	Formulario de acuse de recibo	0		E		0.000			0.000		P06-03A	N
306 A	Registro de prácticas realizadas centro de informática	0		E		0.000			0.000		P06-03A	E
306 B	Plan de mantenimiento de las condiciones físicas y de seguridad de instalaciones y bienes	0		E		0.000			0.000		P06-03A	E
306 C	Documento de designación de responsable de subproceso	0		E		0.000			0.000		P06-03A	E

13. DIAGRAMA DE FLUJO:





Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decana	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decana	

1. PROPÓSITO:

Establecer acciones y controles para la dotación oportuna de suministros, materiales y equipos para el personal administrativo y docente de tiempo completo de pregrado de la FCAC.

2. ALCANCE:

Docentes a tiempo completo y personal administrativo de pregrado que requiera dotación de suministros, materiales y equipos.

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

8.4	Control de los productos y servicios suministrados externamente
7.1.1	Generalidades
7.1.3	Infraestructura
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

No aplica

5. RESPONSABLE:

Secretario de la FCAC

6. RECURSOS:

1	Responsable del subproceso
1	Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

No aplica

8. POLÍTICAS:

Los pedidos de suministros se tramitarán mensualmente

La selección de proveedores de bienes y servicios está cargo de la Dirección de Servicios Generales de la PUCE

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10.INDICADORES:

Nombre	N01-P06-03B
Descripción	Cumplimiento de tiempos de entrega por pedido de parte del proveedor
Fórmula	Tiempo real de entrega por ítem proveedor pregrado/Tiempo establecido de entrega por ítem proveedor(20 días)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0.05	0.9	1	N

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

Nombre	N02-P06-03B
Descripción	Cumplimiento de tiempos de entrega por pedido al usuario final
Fórmula	Tiempo real de entrega por ítem usuario final/Tiempo establecido de entrega por ítem usuario final(2 días)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0.05	0.9	1	N

Nombre	N03-P06-03B
Descripción	Porcentaje de pedidos entregados completos
Fórmula	(Total de pedidos completos pregrados / Total de pedidos pregrados)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0.800	0.9	1	P

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

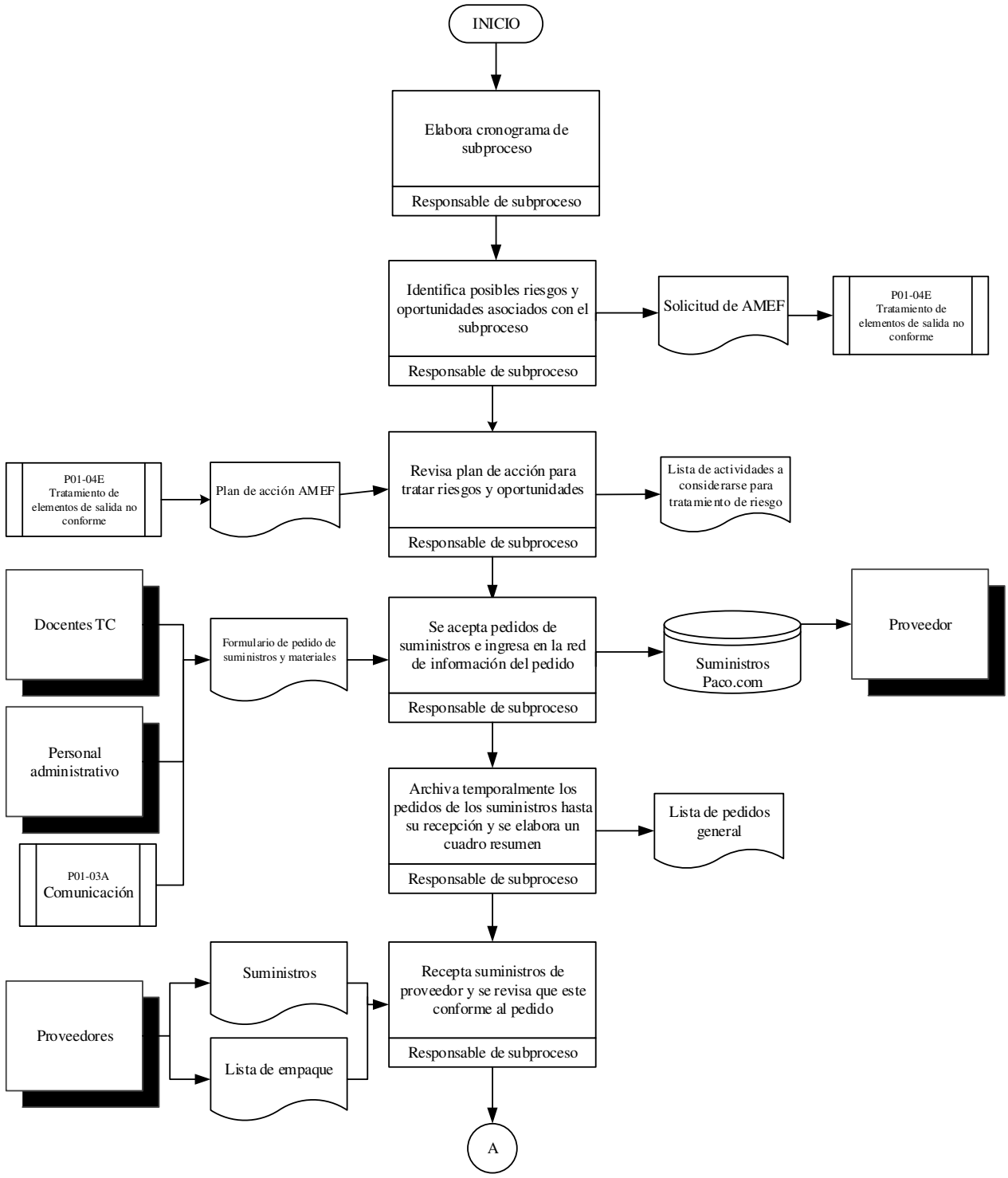
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR / CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN.
37	Procesos de las Secretarias de Facultad	1		S	S	I	P01-04A	
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas	1		S	S	E	P01-04A	N
56	Disposiciones sobre uso de instalaciones y bienes	0		S	S	I	P01-04A	
76	Norma ISO 9001:2015	0		S	S	E	P01-04A	N

12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

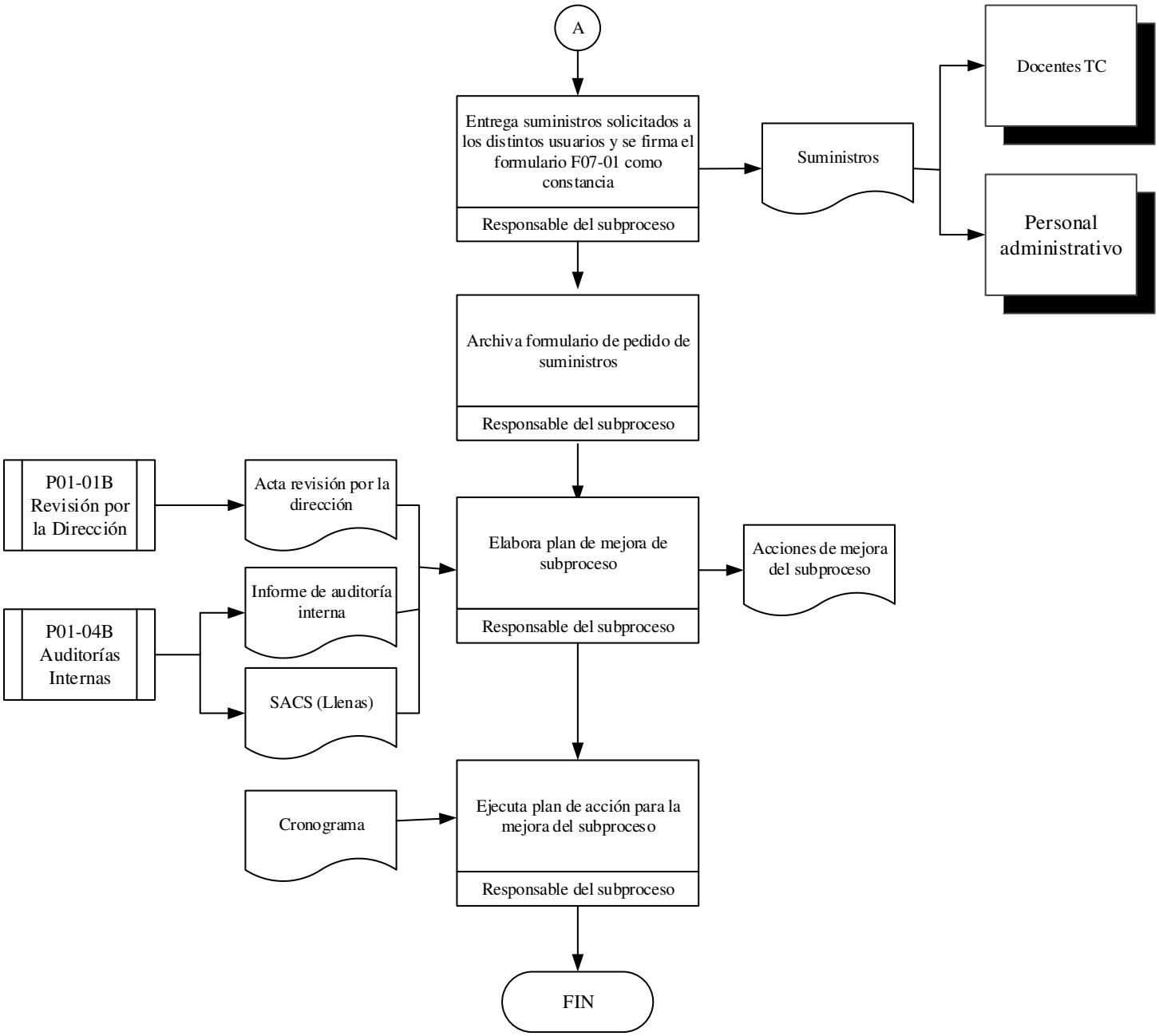
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	
37A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	
61	Pedido de suministros y materiales	2		E	S	0.500	Destruir	N	0.000		P02-02A	
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P06-03B	
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P06-03B	
160	Lista de empaque general	1		E	S	0.500	Archivar	N	0.000		P06-03B	
160 A	Bitácora de seguimiento de tiempos de entrega	1		E	S	0.500	Archivar	N	0.000		P06-03B	
160 B	Evaluación de proveedores de suministros	1		E	S	0.500	Archivar	N	0.000		P06-03B	

13. DIAGRAMA DE FLUJO:



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

1. PROPÓSITO:

Establecer acciones y controles para la dotación oportuna de bienes y servicios para el área de posgrados de la FCAC

2. ALCANCE:

Todos los procesos de posgrados que requieran dotación de bienes y servicios

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

7.1.1	Generalidades
7.1.3	Infraestructura
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos
8.4	Control de los productos, procesos y servicios suministrados externamente

4. MODELO DE EVALUACIÓN DE PROGRAMAS DE POSGRADO (PROPUESTA)

No aplica

5. RESPONSABLE:

Asistente de Posgrados

6. RECURSOS:

1	Suministros de oficina
1	Responsable del subproceso

7. DEFINICIONES:

No aplica

8. POLÍTICAS:

Los pedidos de suministros se tramitarán mensualmente

Para los pagos a proveedores se procederá conforme a las normativas expedidas por la DGF

La selección de proveedores de bienes y servicios, catering u otros está cargo de la Unidad de posgrados

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

10.INDICADORES:

Nombre	N01-P06-03C
Descripción	Tiempos de entrega por ítem de parte del proveedor
Fórmula	(Tiempo real de entrega por ítem proveedor posgrado / Tiempo preestablecido de entrega por ítem proveedor posgrado)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0.5	0.9	1	N

Nombre	N02-P06-03C
Descripción	Tiempo de entrega por ítem al usuario final
Fórmula	(Tiempo real de entrega por ítem usuario final / Total tiempo prestablecido de entrega por ítem usuario final 2 días)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0.5	0.9	1	P

Nombre	N03-P06-03C
Descripción	Porcentaje de pedidos entregados completos
Fórmula	(Total de pedidos completos posgrado / Total de pedidos posgrados)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0.800	0.85	0.900	P

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

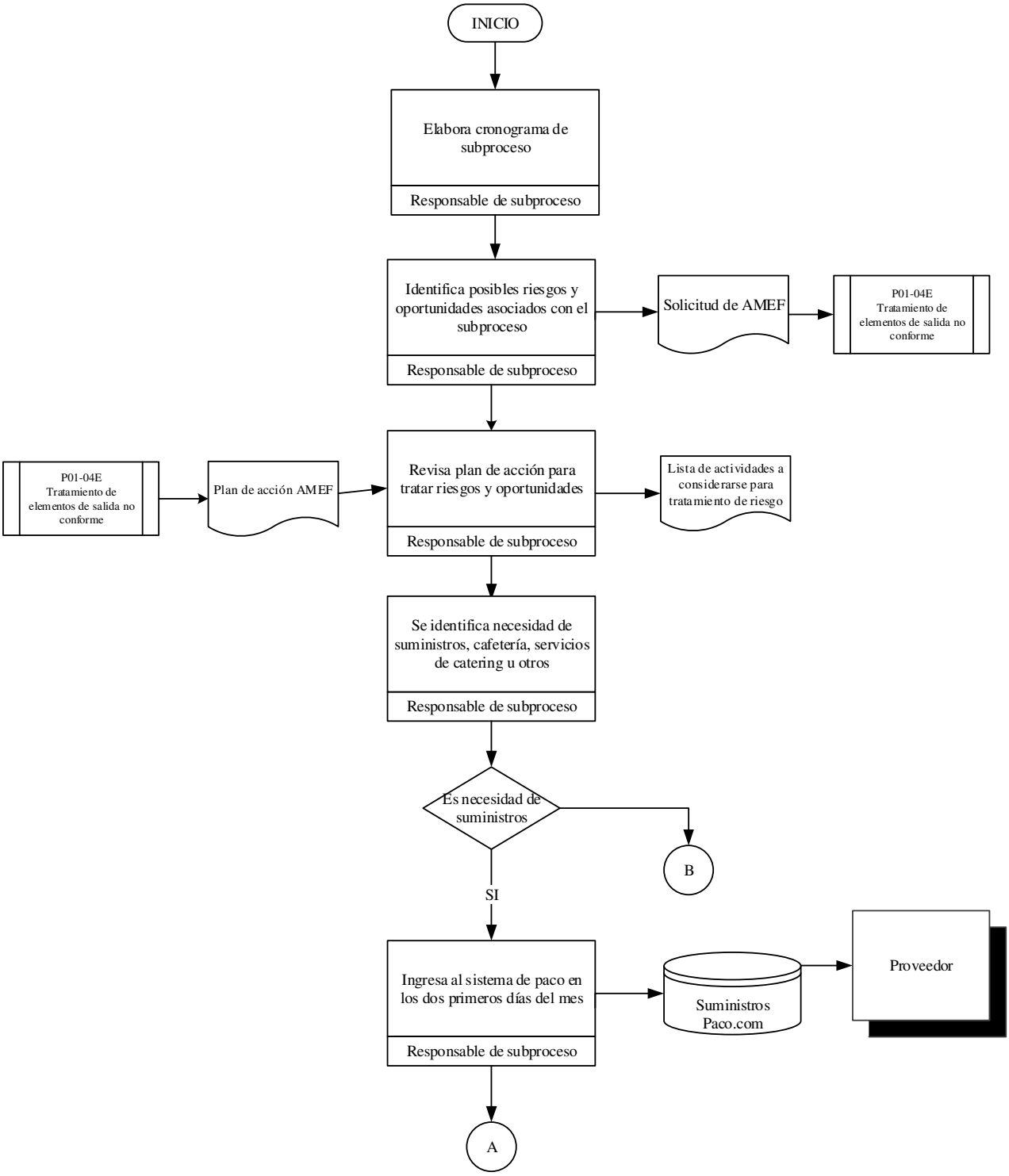
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR/ CLIENTE
56	Disposiciones sobre uso de instalaciones y bienes	0				I	P01-04A
66	Normas para las coordinaciones de los programas de Posgrado	0				I	P01-04A
76	Norma ISO 9001:2015	0		S	S	E	P01-04A

12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

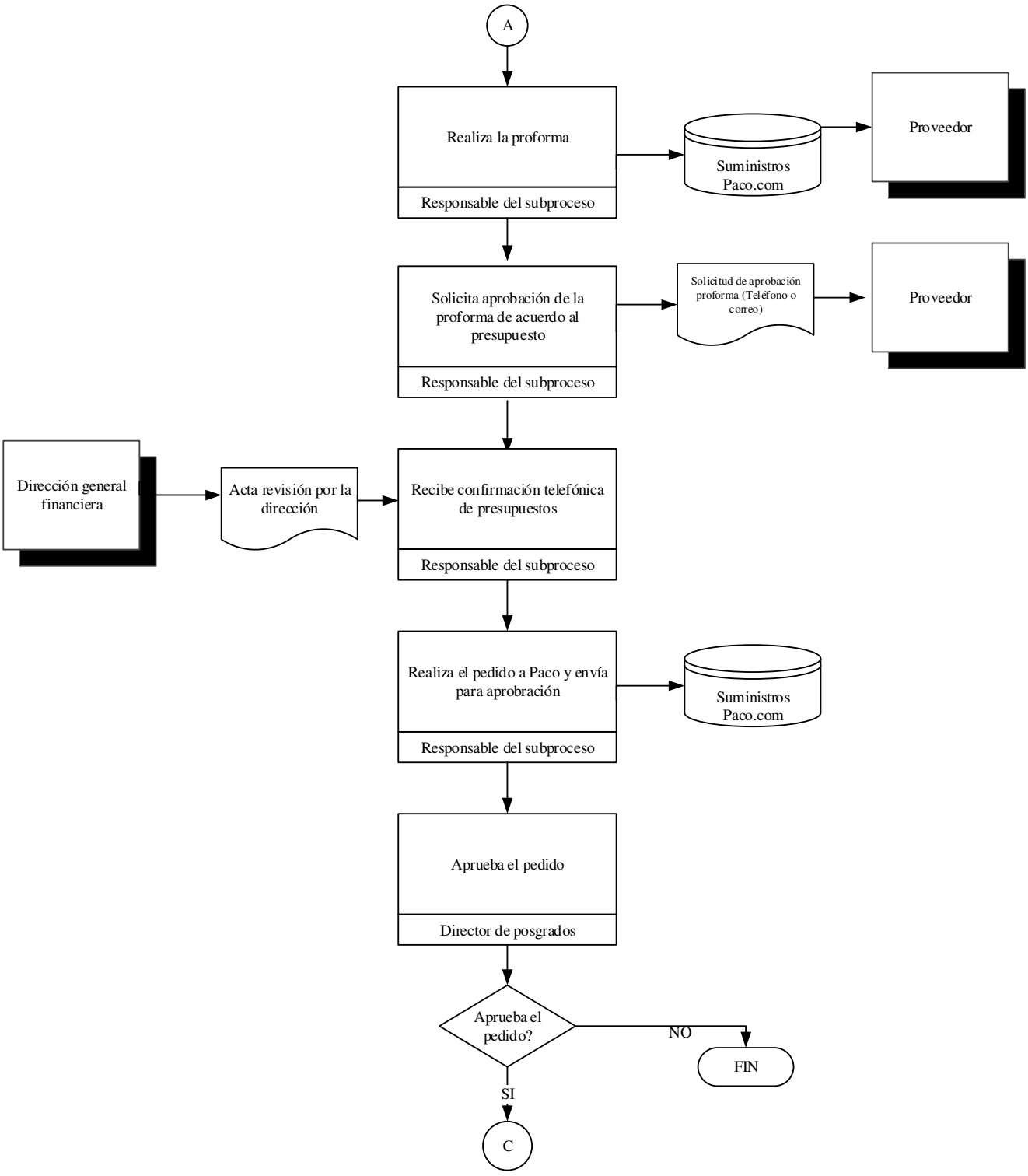
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

CÓDIGO	NOMBRE.	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR / CLIENTE
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C
37A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P06-.03C
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P06-.03C
81 A	Criterios para selección de proveedor	1		E	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P06-.03C
81 B	Criterios para evaluación de proveedor	1		E	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P06-.03C
81 C	Proforma de proveedor	1		E	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P06-.03C
81 D	Orden de despacho de proveedor	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P06-.03C
81 E	Evaluación de proveedor	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P06-.03C

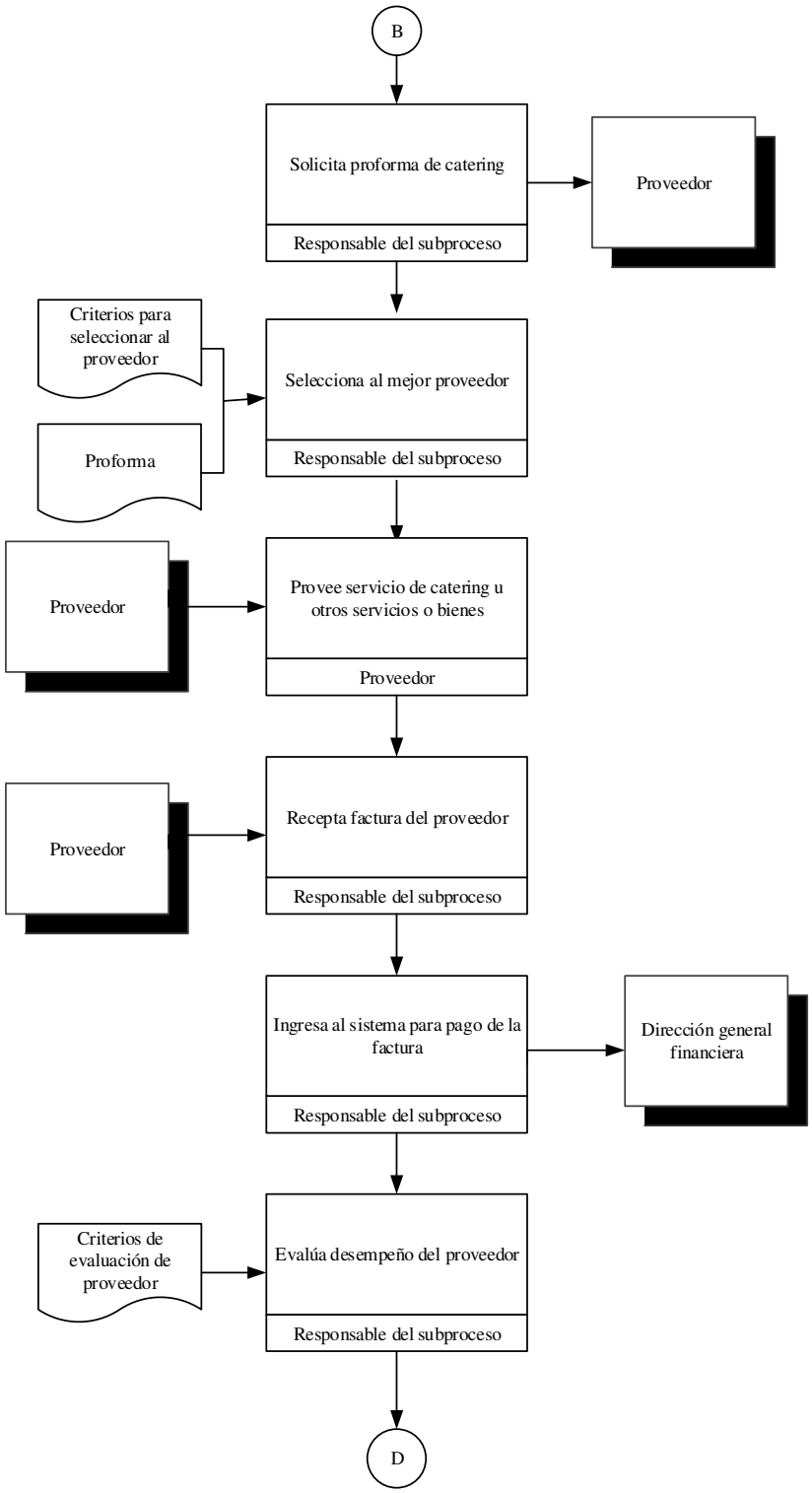
13. DIAGRAMA DE FLUJO:

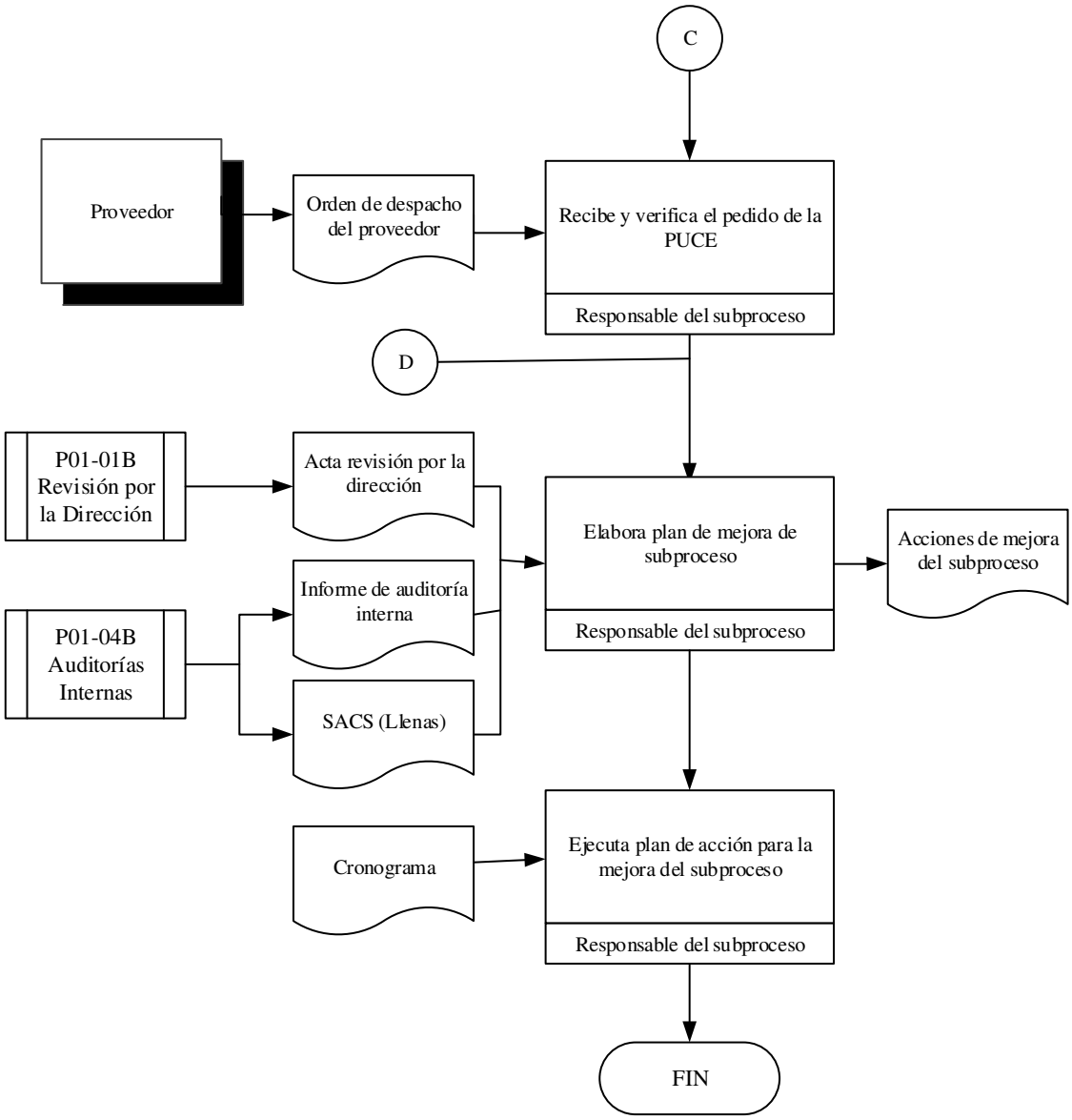


Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	


B
Solicita proforma de catering
Responsable del subproceso
Proveedor
Criterios para seleccionar al proveedor
Proforma
Selecciona al mejor proveedor
Responsable del subproceso
Proveedor
Provee servicio de catering u otros servicios o bienes
Proveedor
Proveedor
Recepta factura del proveedor
Responsable del subproceso
Ingresa al sistema para pago de la factura
Responsable del subproceso
Dirección general financiera
Criterios de evaluación de proveedor
Evalúa desempeño del proveedor
Responsable del subproceso
D


C
Proveedor
Orden de despacho del proveedor
Recibe y verifica el pedido de la PUCE
Responsable del subproceso
D
P01-01B Revisión por la Dirección
Acta revisión por la dirección
P01-04B Auditorías Internas
Informe de auditoría interna
SACS (Llenas)
Elabora plan de mejora de subproceso
Responsable del subproceso
Acciones de mejora del subproceso
Cronograma
Ejecuta plan de acción para la mejora del subproceso
Responsable del subproceso
FIN

1. PROPÓSITO:

Determinar y proporcionar los docentes idóneos para la prestación de servicios académicos de pregrado y posgrado en la Facultad

2. ALCANCE:

Este subproceso se utiliza para el registro de los docentes que prestan servicios académicos.

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

7.1.2 Personas

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

C.1.1	**Afinidad formación posgrado**
Evidencia 25	2. Evidencia del título del profesor (registrado en la SENESCYT).
	3. Contrato o nombramiento del profesor.
C.1.3	**Titularidad**
Evidencia 29	1. Contrato indefinido del profesor.
Evidencia 30	2. Nombramiento de la designación del profesor como profesor titular de la carrera.
C.2.1	**Profesores TC/MT/TP**
Evidencia 32	2. Contrato o nombramiento del profesor.
D.1.1	**Dirección / Coordinación de la carrera**
Evidencia 53	5. Documentos que acrediten la relación laboral del director/coordinador con la IES, su formación profesional legalmente reconocida por la SENESCYT y experiencia.

5. RESPONSABLE:

Responsable de Recursos Humanos

6. RECURSOS:

1 Responsable del subproceso
1 Estudiante en entrenamiento
1 Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

No aplica

8. POLÍTICAS:

Para la selección de nuevos docentes será necesario abrir una convocatoria pública y someterse a los criterios del reglamento de concurso de merecimiento y oposición y acceso a la docencia.

Puntaje mínimo para disertar en el concurso.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10.INDICADORES:

NOMBRE	N01-P07-01A			
DESCRIPCIÓN	Porcentaje del cuerpo docente con formación de cuarto nivel -Carrera Administración			
FÓRMULA	(Total de docentes por formación-Cuarto nivel/Total de docentes)*100			
FRECUENCIA	**Límite inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
2 semestres	0,9	0.70	1	P

NOMBRE	N02-P07-01A			
DESCRIPCIÓN	Porcentaje del cuerpo docente con formación de cuarto nivel -Carrera Contabilidad			
FÓRMULA	(Total de docentes por formación-Cuarto nivel/Total de docentes)*100			
FRECUENCIA	**Límite inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
2 semestres	0,9	0,95	1	P

NOMBRE	N03-P07-01A			
DESCRIPCIÓN	Afinidad formación posgrado-Carrera Administración			
FÓRMULA	((No. de asignaturas impartidas por profesores con título de PhD afín a la asignatura + No. de asignaturas impartidas por profesores con título de MSc)/Total de asignaturas impartidas en la carrera)*100			
FRECUENCIA	**Límite inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
2 semestres	0,7	0.90	1	P

NOMBRE	N04-P07-01A			
DESCRIPCIÓN	Afinidad formación posgrado-Carrera Contabilidad			
FÓRMULA	((No. de asignaturas impartidas por profesores con título de PhD afín a la asignatura + No. de asignaturas impartidas por profesores con título de MSc)/Total de asignaturas impartidas en la carrera)*100			
FRECUENCIA	**Límite inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
2 semestres	0,7	0.90	1	P

NOMBRE	N05-P07-01A			
DESCRIPCIÓN	Titularidad-Administración			
FÓRMULA	(No. de profesores con contrato indefinido de la carrera/Total de profesores de la carrera)*100			
FRECUENCIA	**Límite inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
2 semestres	0.8	0,90	1	P

NOMBRE	N06-P07-01A			
DESCRIPCIÓN	Titularidad-Contabilidad y Auditoría			
FÓRMULA	(No. de profesores con contrato indefinido de la carrera/Total de profesores de la carrera)*100			
FRECUENCIA	**Límite inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
2 semestres	0.9	0,95	1	P

NOMBRE	N7-P07-01A			
DESCRIPCIÓN	Dedicación docente-Administración			
FÓRMULA	(Profesores TC+0,5*Profesores MT+0,25 Profesores TP)/No. total de profesores de la carrera			
FRECUENCIA	**Límite inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
2 semestres	0.6	0.90	1	P

NOMBRE	N8-P07-01A			
DESCRIPCIÓN	Dedicación docente-Contabilidad			
FÓRMULA	(Profesores TC+0,5*Profesores MT+0,25*Profesores TP)/No. total de profesores de la carrera			
FRECUENCIA	**Límite inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
2 semestres	0,6	0.90	1	P

NOMBRE	N9-P07-01A			
DESCRIPCIÓN	Porcentaje de personal Administrativos			
FÓRMULA	(Total de personal administrativo/Total de docentes+ total personal administrativo)*100			
FRECUENCIA	**Límite inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
2 semestres	0,1	0.20	0,3	N

NOMBRE	N10-P07-01A			
DESCRIPCIÓN	Porcentaje de personal docente			
FÓRMULA	(Total de personal docente/Total de docentes+ total personal administrativo)*100			
FRECUENCIA	**Límite inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
2 semestres	0,7	0,80	0,9	P

11. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

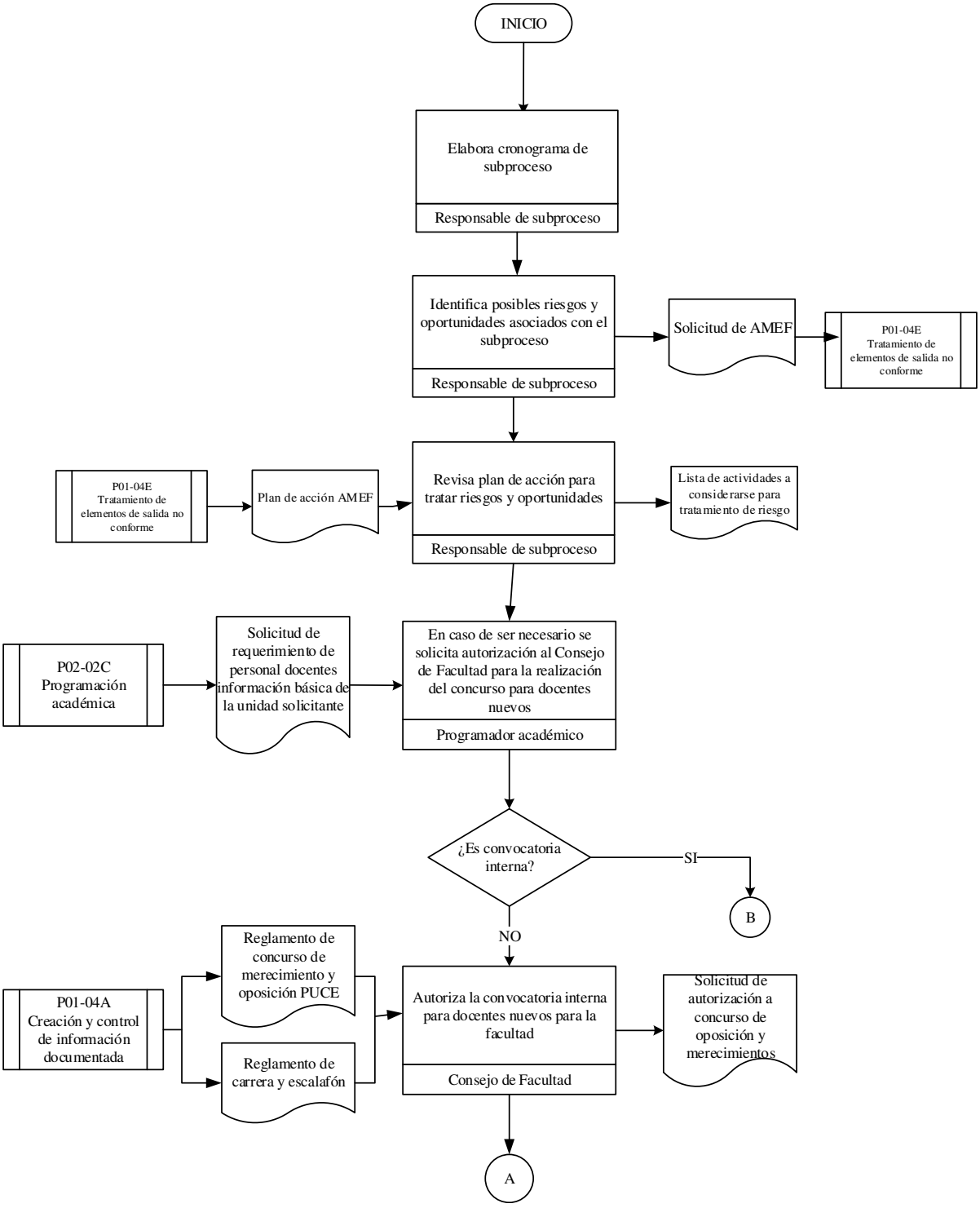
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR / CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
12 A	Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Superior	0		S	S	E	P01-04A	N
12E	Reglamento de carrera y escalafón del profesor e investigador del sistema de educación superior	0		S	S	E	P01-04A	N
16	Norma ISO 9004:2009	0		S	S	E	P01-04A	N
25	Reglamento general de personal académico	0		S	S	E	P01-04A	N
25 A	Reglamento de concursos y merecimientos y oposición para el proceso de docencia PUCE	0		S	S	E	P01-04A	N
40	Manual de calidad	14		S	S	i	P01-04A	N
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas	1		S	S	E	P01-04A	N
67	Reglamento de régimen académico codificado	0		S	S	E	P01-04A	N
76	Norma ISO 9001:2015	0		S	S	E	P01-04A	N
123	Manual de perfil de cargos de la facultad	1		S	S	i	P07-01A	N

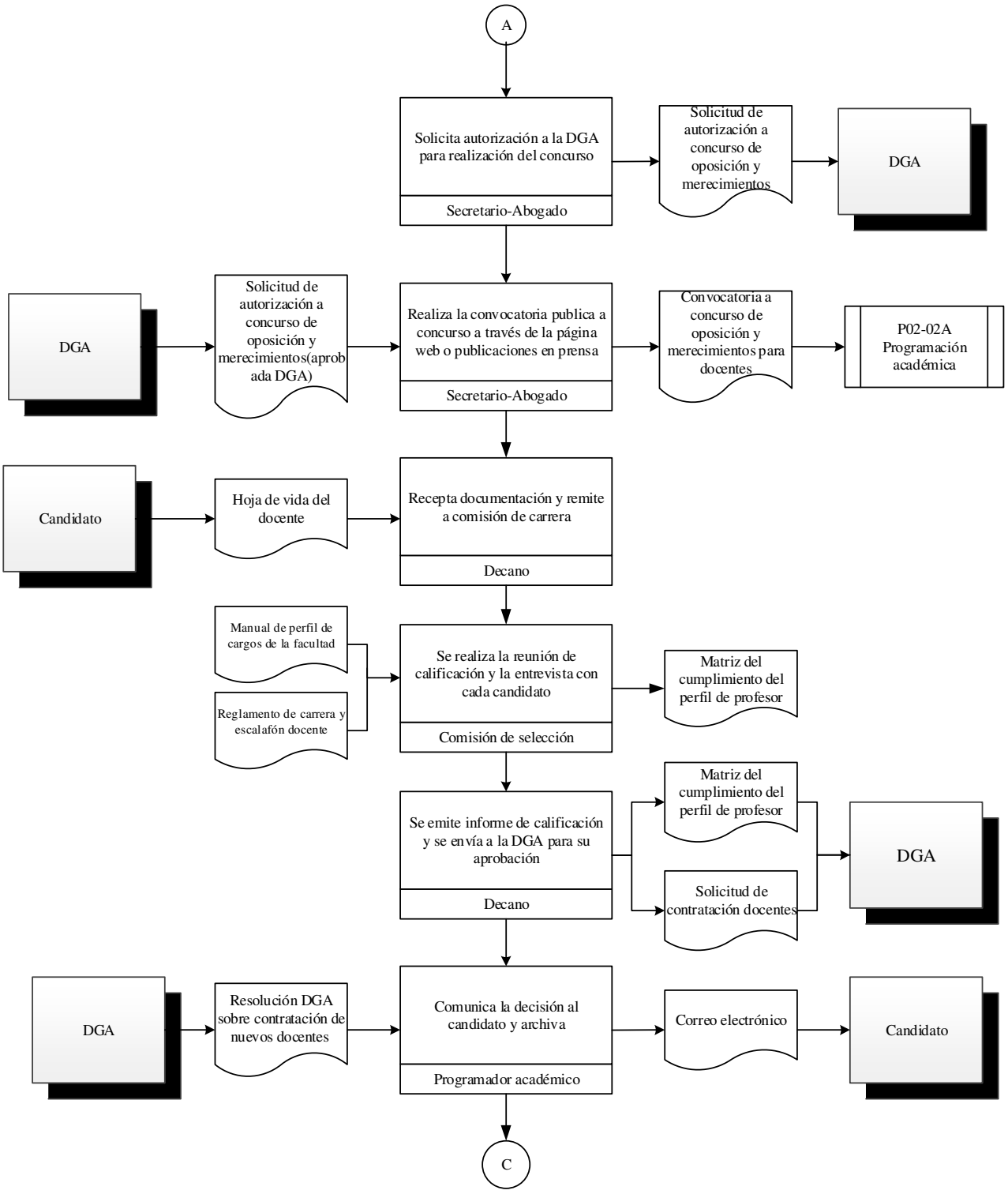
12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

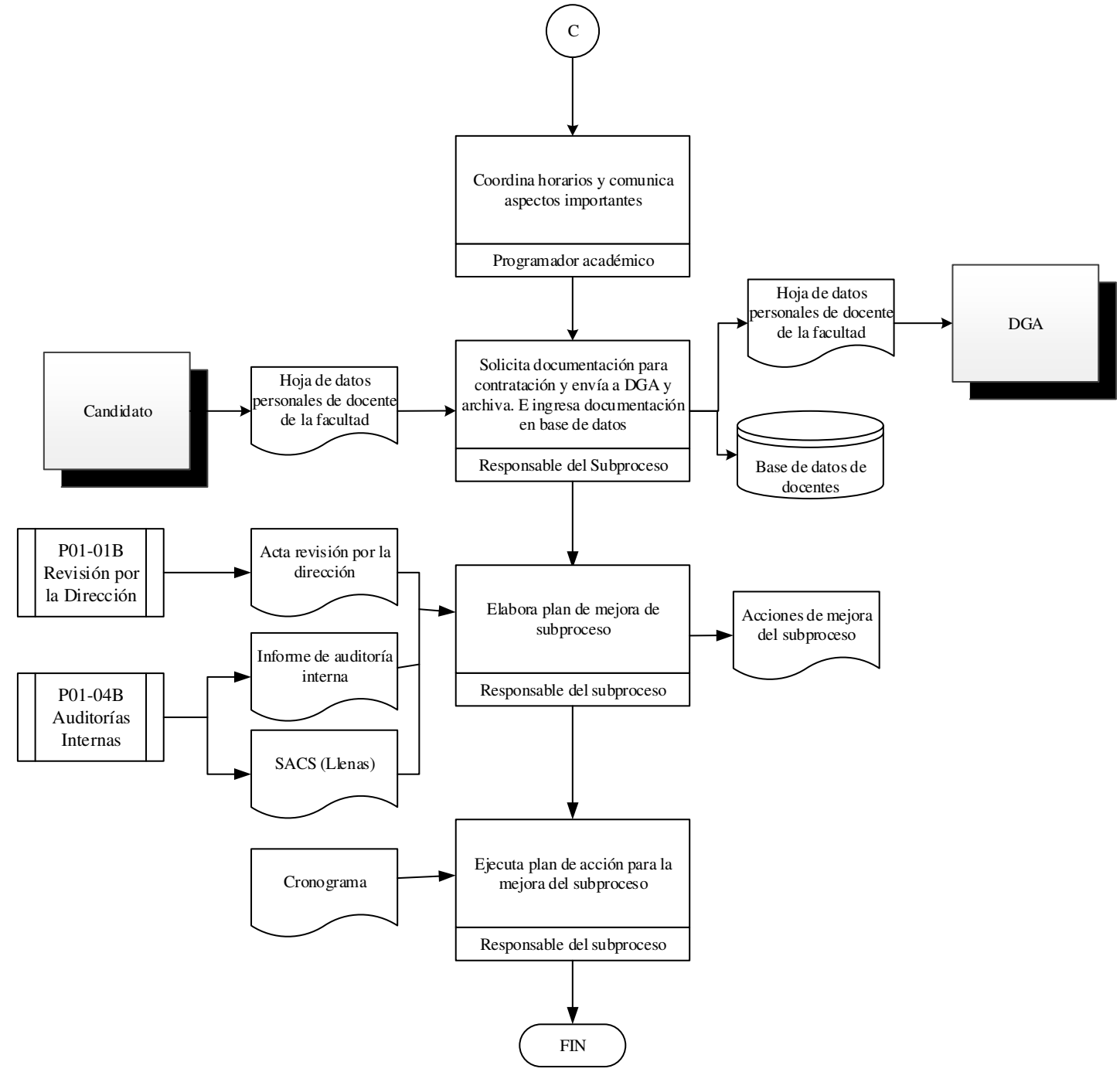
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
18	Hoja de datos personales	3		E	S	5.000	Destruir	S	5.000	Destruir	P07-01A	N
24	Lista de asistencia a inducción	1		S	S	1.000	Destruir	N	0.000		P07-01A	N
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	N
37A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	N
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P07-01A	N
81	Cronograma del subproceso	1		E	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P07-01A	N
109	Copia de contrato firmado	1		E	N	0.000		N	0.000		P07-01A	N
164	Hoja de vida del docente	1		S	S	1.000	Actualizar	S	1.000	Actualizar	P07-01A	E
177	Copias certificadas de títulos y diplomas	0		S	S	0.500	Destruir	S	0.500	Destruir	P07-01A	E
238	Convocatoria a concurso merecimientos y	1		S	N	0.000		S	0.000		P07-01A	N
239	Matriz del cumplimiento del	0		S		0.000			0.000		P07-01A	N
246	Solicitud de requerimiento de	0		E		0.000			0.000		P02-02C	N
258	Base de datos de profesores de la FCAC	0		E		0.000			0.000		P07-01A	N
277	Solicitud de contratación docentes	0		E		0.000			0.000		P07-01A	N
311	Convocatoria Interna	0		S		0.000			0.000		P07-01A	N
311 A	Copia de contratos profesores	0		E		0.000			0.000		P07-01A	E
311 B	Certificado de experiencia laboral	0		E		0.000			0.000		P07-01A	E

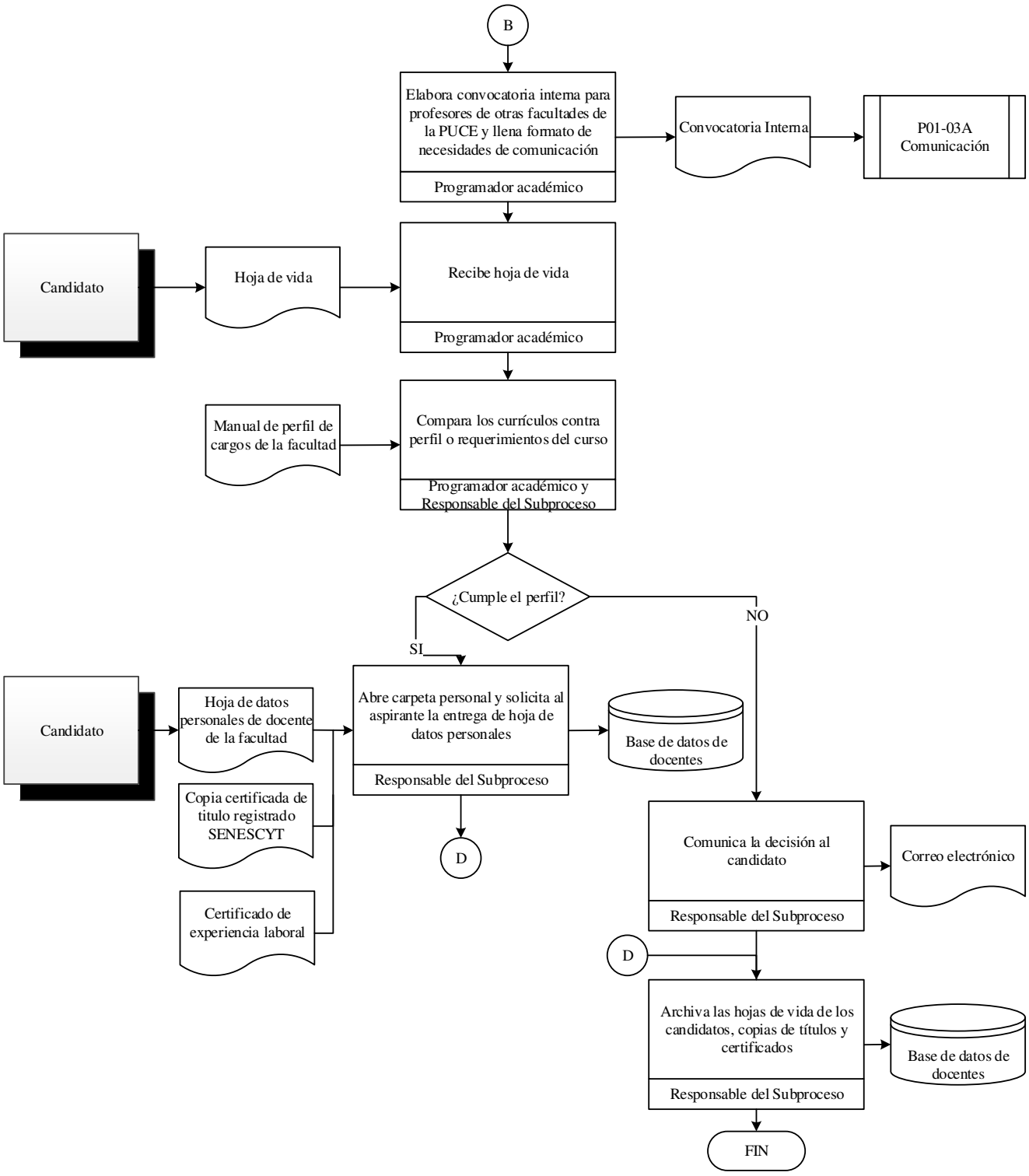
13. DIAGRAMA DE FLUJO:




A
Solicita autorización a la DGA para realización del concurso
Secretario-Abogado
Solicitud de autorización a concurso de oposición y merecimientos
DGA
DGA
Solicitud de autorización a concurso de oposición y merecimientos(aprobada DGA)
Realiza la convocatoria publica a concurso a través de la página web o publicaciones en prensa
Secretario-Abogado
Convocatoria a concurso de oposición y merecimientos para docentes
P02-02A Programación académica
Candidato
Hoja de vida del docente
Recepta documentación y remite a comisión de carrera
Decano
Manual de perfil de cargos de la facultad
Reglamento de carrera y escalafón docente
Se realiza la reunión de calificación y la entrevista con cada candidato
Comisión de selección
Matriz del cumplimiento del perfil de profesor
Se emite informe de calificación y se envía a la DGA para su aprobación
Decano
Matriz del cumplimiento del perfil de profesor
Solicitud de contratación docentes
DGA
DGA
Resolución DGA sobre contratación de nuevos docentes
Comunica la decisión al candidato y archiva
Programador académico
Correo electrónico
Candidato
C



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decana	


B
Elabora convocatoria interna para profesores de otras facultades de la PUCE y llena formato de necesidades de comunicación
Programador académico
Convocatoria Interna
P01-03A Comunicación
Candidato
Hoja de vida
Recibe hoja de vida
Programador académico
Manual de perfil de cargos de la facultad
Compara los currículos contra perfil o requerimientos del curso
Programador académico y Responsable del Subproceso
¿Cumple el perfil?
NO
SI
Candidato
Hoja de datos personales de docente de la facultad
Copia certificada de titulo registrado SENESCYT
Certificado de experiencia laboral
Abre carpeta personal y solicita al aspirante la entrega de hoja de datos personales
Responsable del Subproceso
Base de datos de docentes
D
Comunica la decisión al candidato
Responsable del Subproceso
Correo electrónico
D
Archiva las hojas de vida de los candidatos, copias de títulos y certificados
Responsable del Subproceso
Base de datos de docentes
FIN

1. PROPÓSITO:

Gestionar la selección de los estudiantes que brinden su apoyo a la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables en el proyecto formativo estudiantil.

2. ALCANCE:

Sirve para definición de proyectos que requiere la facultad, selección, trámites para la contratación y asignación de los estudiantes.

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

7.1.2 Personas

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

No aplica

5. RESPONSABLE:

Responsable de Recursos Humanos

6. RECURSOS:

1 Responsable del subproceso

1 Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

Estudiante asignado a proyecto: Estudiante que presta apoyo a docentes o personal administrativo en diferentes actividades

Proyecto Formativo 1 Estudiante que presenta apoyo a docentes o personal administrativo en diferentes actividades, el mismo que debe estar entre 4° y 6° nivel de la carrera.

Proyecto Formativo 2 Estudiante que presenta apoyo a docentes o personal administrativo en diferentes actividades, el mismo que debe estar entre 7° y 9° nivel de la carrera.

8. POLÍTICAS:

Los requisitos que la DGE exige son: El estudiante debe estar matriculado de forma presencial y regular en la Universidad, debe cumplir el promedio mínimo establecido por la DGE.

Se seguirán las directrices establecidas por la DGE.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

10.INDICADORES:

Nombre	N01-P07-01B
Descripción	Porcentaje de necesidades de estudiantes en entrenamiento cubiertas
Fórmula	(Total de estudiantes en entrenamiento contratados / Total de estudiantes en entrenamiento solicitados)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0.500	0.70	1.00	P

Nombre	N02-P07-01B
Descripción	Porcentaje de estudiantes en entrenamiento por categorías - Excelente
Fórmula	(Total estudiantes en entrenamiento por categoria-Excelente / Total de estudiantes en entrenamiento evaluados)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0.500	0.60	1.00	P

Nombre	N03-P07-01B
Descripción	Porcentaje de estudiantes en entrenamiento por categorías - Muy bueno
Fórmula	(Total estudiantes en entrenamiento por categoría-Muy Bueno / Total de estudiantes en entrenamiento evaluados)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0.100	0.20	1.00	P

Nombre	N04-P07-01B
Descripción	Porcentaje de estudiantes en entrenamiento por categorías - Bueno
Fórmula	(Total estudiantes en entrenamiento por categoría-Bueno/Total de estudiantes en entrenamiento evaluados)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0.000	0,1	1.00	P

Nombre	N05-P07-01B
Descripción	Porcentaje de estudiantes en entrenamiento por categorías - Regular
Fórmula	(Total estudiantes en entrenamiento por categoría-Regular/Total de estudiantes en entrenamiento evaluados)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0.000	0.1	1.00	P

Nombre	N06-P07-01B
Descripción	Porcentaje de estudiantes en entrenamiento por categorías - Promedio
Fórmula	(Total estudiantes en entrenamiento por categoría-Promedio/Total de estudiantes en entrenamiento evaluados)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0.700	0.75	0.850	P

Nombre	N07-P07-01B
Descripción	Porcentaje de horas trabajadas por los estudiantes en entrenamiento
Fórmula	(Total horas trabajadas x estudiantes en entrenam./Total de horas programadas)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0.800	0.90	1.00	P

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

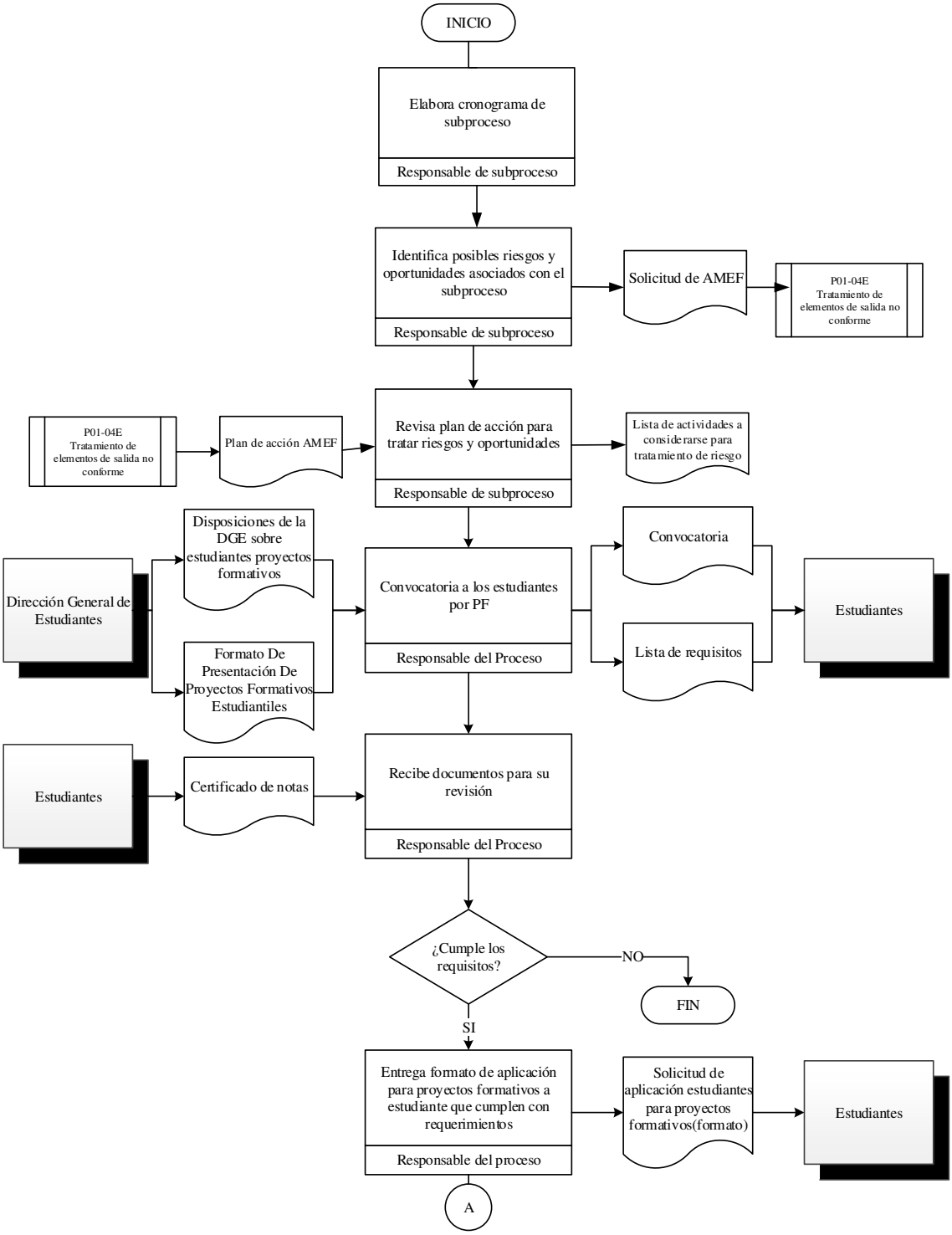
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR / CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
16	Norma ISO 9004:2009	0		S	S	E	P01-04A	N
31	Normativa de la Dirección General de Estudiantes	1		S	S	E	P01-04A	N
40	Manual de calidad	1		S	S	I	P01-04A	N
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	1		S	S	E	P01-04A	N
43	Organigrama Estructural de la PUCE	2		S	S	E	P01-04A	N
63	Manual Orgánico Funcional	3		S	S	I	P01-04A	N
76	ISO 9001:2015	1		S	S	E	P01-04A	N

12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE RETIENE:

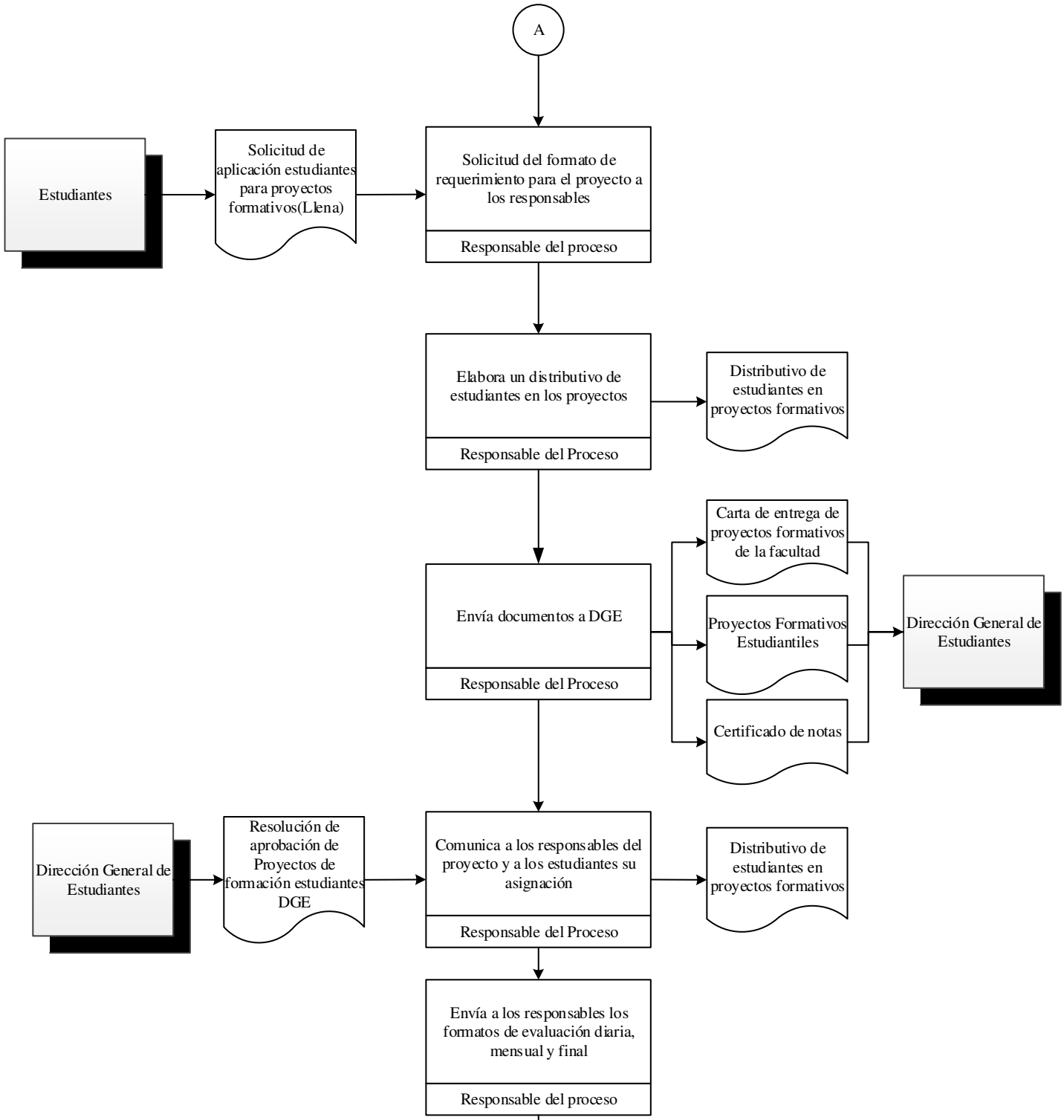
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

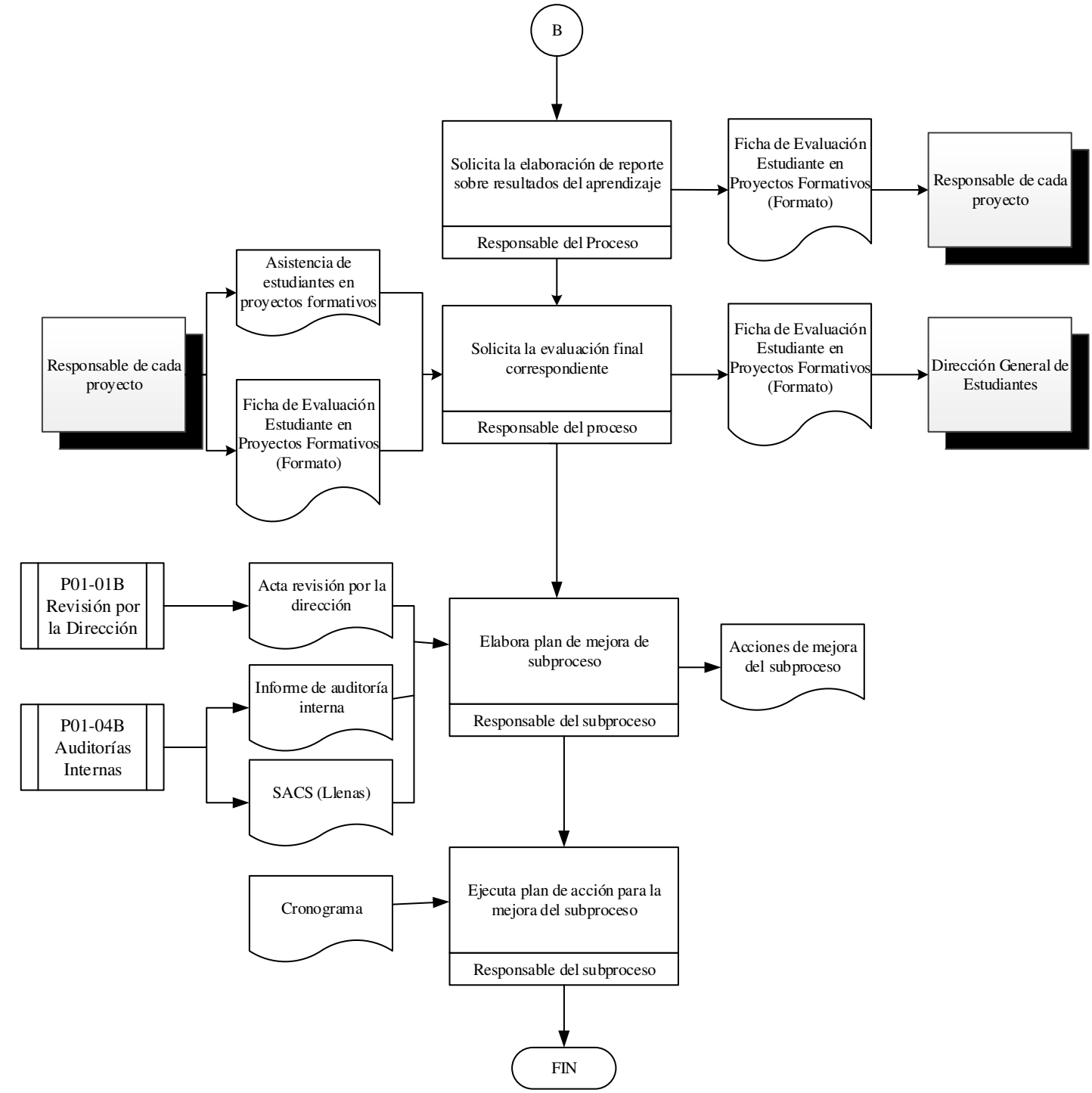
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR / CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
19	Formato De Presentación De Proyectos Formativos Estudiantes	4		E	S	1.000	Destruir	N	0.000		P07-01B	N
26	Ficha de Evaluación Estudiante en Proyectos Formativos	1	2003-01-31	S	S	1.000	Destruir	N	0.000		P07-01B	N
27	Registro de Asistencia y Actividades	1	2003-01-31	S	S	1.000	Destruir	N	0.000		P07-01B	N
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	N
37A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	N
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P07-01B	N
81	Cronograma del subproceso	1		E	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P07-01B	N
166	Solicitud de aplicación estudiantes para proyectos f	4		E	N	0.000		N	0.000		P07-01B	N
313	Resolución de aprobación de Proyectos de formación Estudiantil	0		E		0.000			0.000		P07-01B	N
312	Distributivo de estudiantes en proyectos formativos	0		S		0.000			0.000		P07-01B	N

13. DIAGRAMA DE FLUJO:



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	


A
Estudiantes
Solicitud de aplicación estudiantes para proyectos formativos(Llena)
Solicitud del formato de requerimiento para el proyecto a los responsables
Responsable del proceso
Elabora un distributivo de estudiantes en los proyectos
Responsable del Proceso
Distributivo de estudiantes en proyectos formativos
Envía documentos a DGE
Responsable del Proceso
Carta de entrega de proyectos formativos de la facultad
Proyectos Formativos Estudiantiles
Certificado de notas
Dirección General de Estudiantes
Dirección General de Estudiantes
Resolución de aprobación de Proyectos de formación estudiantes DGE
Comunica a los responsables del proyecto y a los estudiantes su asignación
Responsable del Proceso
Distributivo de estudiantes en proyectos formativos
Envía a los responsables los formatos de evaluación diaria, mensual y final
Responsable del proceso
B



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

1. PROPÓSITO:

Establecer las actividades a seguir para efectuar la evaluación de personal docente de pregrado y personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

2. ALCANCE:

Se aplica a todo personal docente de pregrado y administrativo de la Facultad que provee la DGA y la DGAd

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

7.2	Competencia
7.3	Toma de conciencia

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

No aplica

5. RESPONSABLE:

Responsable de Recursos Humanos

6. RECURSOS:

1	Responsable del subproceso
1	Estudiante asignado a proyecto
1	Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

Retroalimentación	es una acción que promueve el mejoramiento de las competencias del personal docente y seguimiento de cumplimiento de las actividades mencionadas para proporcionar el refuerzo positivo

8. POLÍTICAS:

El coordinador de área será evaluado por Decanato y Coordinador de carrera.

La evaluación general se realizará por los estudiantes

La evaluación específica incorporará criterios de gestión de diferentes procesos del sistema de gestión de calidad Tanto la

evaluación general como la específica se realizará semestralmente

Los docentes que tengan por dos veces consecutivas una evaluación inferior al 80% serán sujetos de retroalimentación

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

10.INDICADORES:

Nombre	N01-P07-01C			
Descripción	Promedio en los resultados de la evaluación docente (D.G.A) - Media			
Fórmula	Promedio en los resultados de la evaluación docente (D.G.A) Media			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	0.780	0.83	1.00	P

Nombre	N08-P07-01C			
Descripción	Promedio en los resultados de la evaluación docente específica - Media			
Fórmula	Promedio en los resultados de la evaluación docente especifica Media			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	0.780	0.83	1.00	P

Nombre	N15-P07-01C			
Descripción	Porcentaje de evaluación del personal administrativo			
Fórmula	Porcentaje de evaluación del personal administrativo			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Límite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
2 Año (s)	0.800	0.90	1.00	P

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

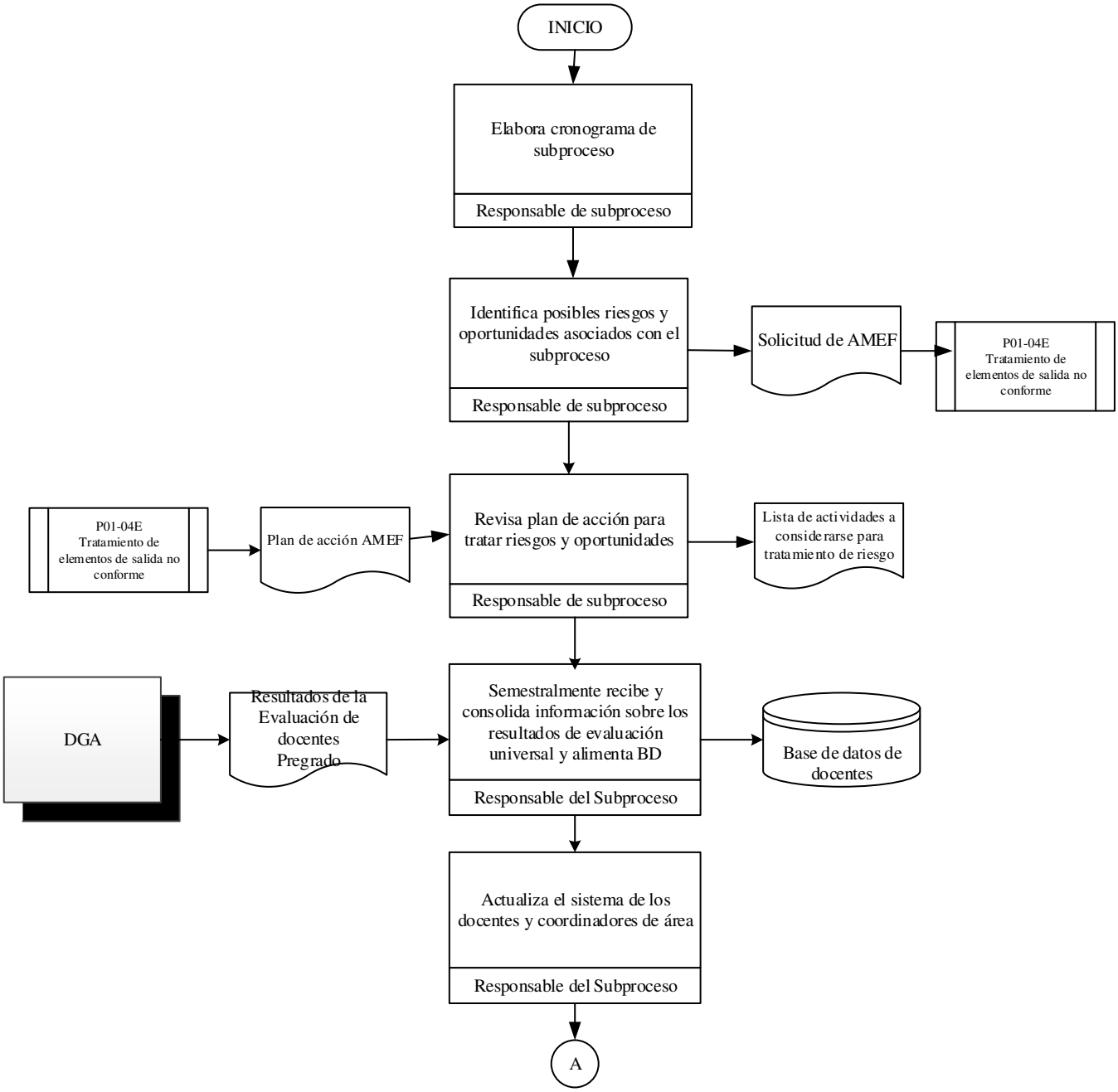
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
12E	Reglamento de carrera y escalafón del profesor e investigador del sistema de educación superior	0		S	S	E	P01-04A	N
16	Norma ISO 9004:2009	0		S	S	E	P01-04A	N
123	Manual de perfil de cargos de la facultad	1		S	S	i	P07-01C	N
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	1		S	S	E	P01-04A	N
43	Organigrama Estructural de la PUCE	2		S	S	E	P01-04A	N
63	Manual Orgánico Funcional	3		S	S	E	P01-04A	N
76	Norma ISO 9001:2015	0		S	S	E	P01-04A	N

12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

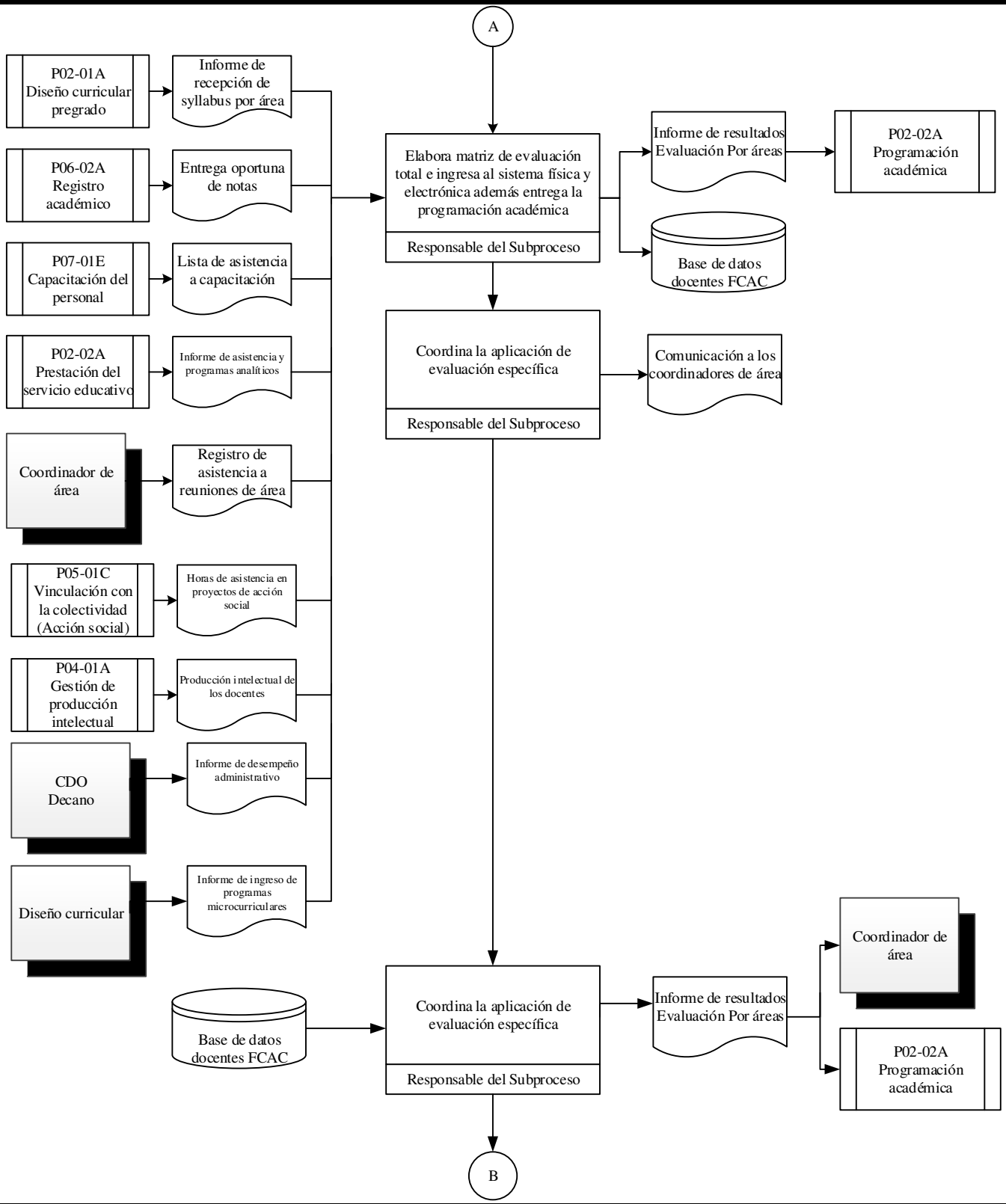
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR / CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
21	Resultados de la Evaluación de docentes Pregrado	1		E	S	0.000	Archivar	N	0.000		P07-01C	N
22	Registro de la Reunión de Retroalimentación Docente	5		S	S	0.000	Archivar	N	0.000		P07-01C	N
25	Lista de asistencia a capa citación	1		S	S	1.000	Destruir	N	0.000		P07-01C	N
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	N
37A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	N
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P07-01C	N
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P07-01C	N
168	Evaluación específica	1		E	N	0.000		N	0.000		P07-01C	N
236	Informe sobre resultados de evaluación por área	0		S		0.000			0.000		P07-01C	N
258	Base de datos de profesores de la FCAC	0		E		0.000			0.000		P07-01C	N
258 A	Horas de asistencia profesores a vinculación (acción social)	0		E		0.000			0.000		P05-01C	N
258 B	Producción intelectual docentes	0		E		0.000			0.000		P04-014	N
258 C	Informe de desempeño administrativo	0		E		0.000			0.000		CDO – Decanato	N

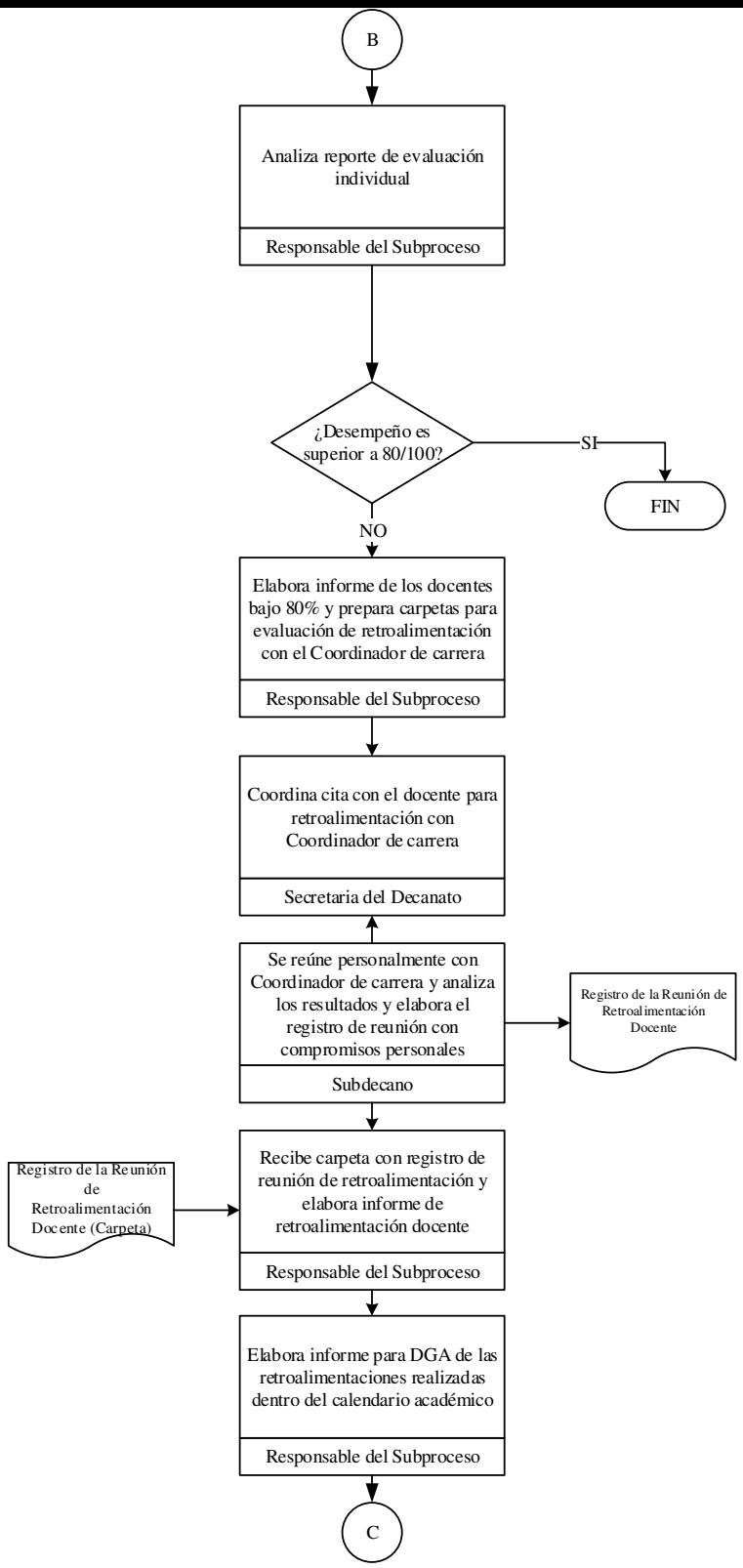
13. DIAGRAMA DE FLUJO:

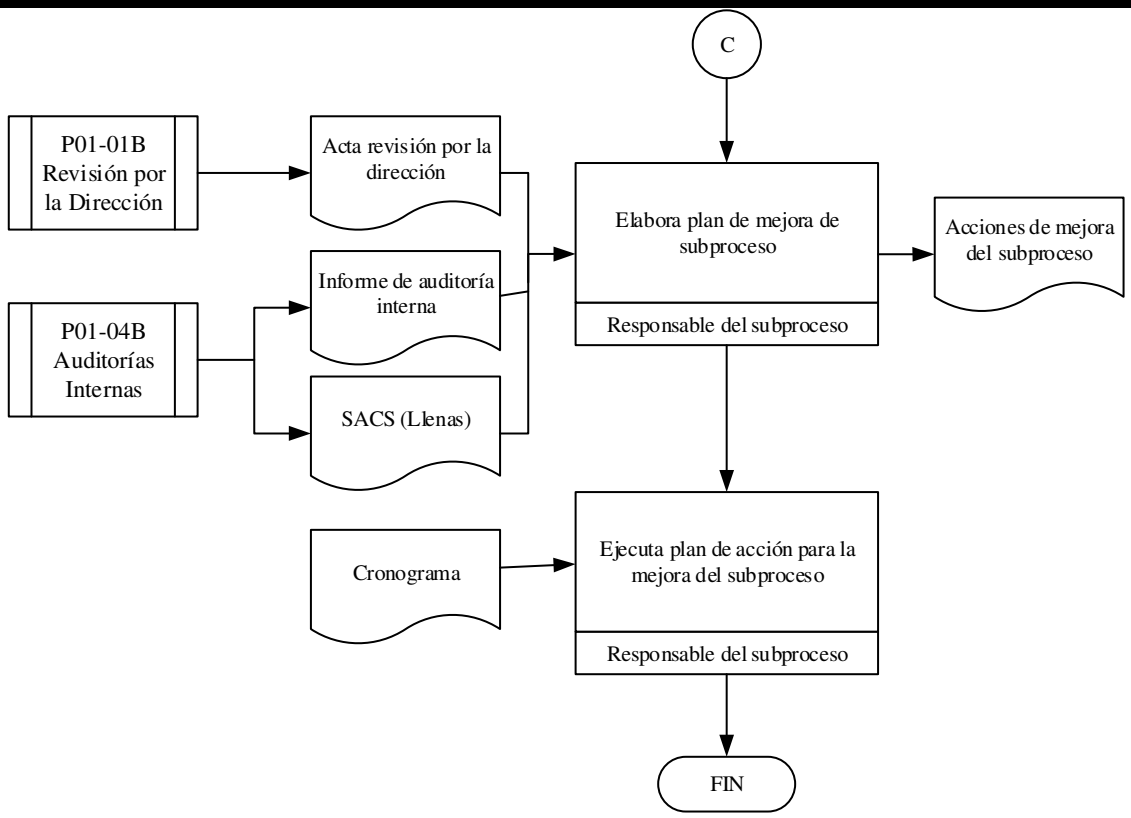


Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	


B
Analiza reporte de evaluación individual
Responsable del Subproceso
¿Desempeño es superior a 80/100?
SI
FIN
NO
Elabora informe de los docentes bajo 80% y prepara carpetas para evaluación de retroalimentación con el Coordinador de carrera
Responsable del Subproceso
Coordina cita con el docente para retroalimentación con Coordinador de carrera
Secretaria del Decanato
Se reúne personalmente con Coordinador de carrera y analiza los resultados y elabora el registro de reunión con compromisos personales
Subdecano
Registro de la Reunión de Retroalimentación Docente
Registro de la Reunión de Retroalimentación Docente (Carpeta)
Recibe carpeta con registro de reunión de retroalimentación y elabora informe de retroalimentación docente
Responsable del Subproceso
Elabora informe para DGA de las retroalimentaciones realizadas dentro del calendario académico
Responsable del Subproceso
C



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

1. PROPÓSITO:

Establecer las acciones y controles para la evaluación de personal docente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables en el área de posgrados

2. ALCANCE:

El subproceso se aplica al personal Docente de posgrados de la Facultad que provee la Dirección General Académica

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

7.2	Competencia
7.3	Toma de conciencia

4. MODELO DE EVALUACIÓN DE PROGRAMAS DE POSGRADO (PROPUESTA)

No aplica

5. RESPONSABLE:

Programador de Posgrados

6. RECURSOS:

1	Responsable del subproceso
1	Suministros de oficina
1	Estudiante en entrenamiento

7. DEFINICIONES:

Retroalimentación es una acción de programación de actividades para el mejoramiento de las competencias del personal docente y seguimiento de cumplimiento de las actividades mencionadas para proporcionar el refuerzo positivo

8. POLÍTICAS:

La evaluación será realizada por los estudiantes al finalizar cada módulo

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10.INDICADORES:

Nombre	N01-P07-01D			
Descripción	Promedio en los resultados de la evaluación docente de Posgrados			
Fórmula	(Sumatoria de Promedio Ponderado de Escalas de Calificación del Docente / Promedio Ponderado Total del Docente)*100			
Frecuencia	**Límite Inferior**	**Limite intermedio**	**Límite Superior**	**Sentido**
1 Semestre(s)	0.780	0.83	1.00	P

Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

11.INFORMACIÓN DOCUMENTA QUE SE MANTIENE:

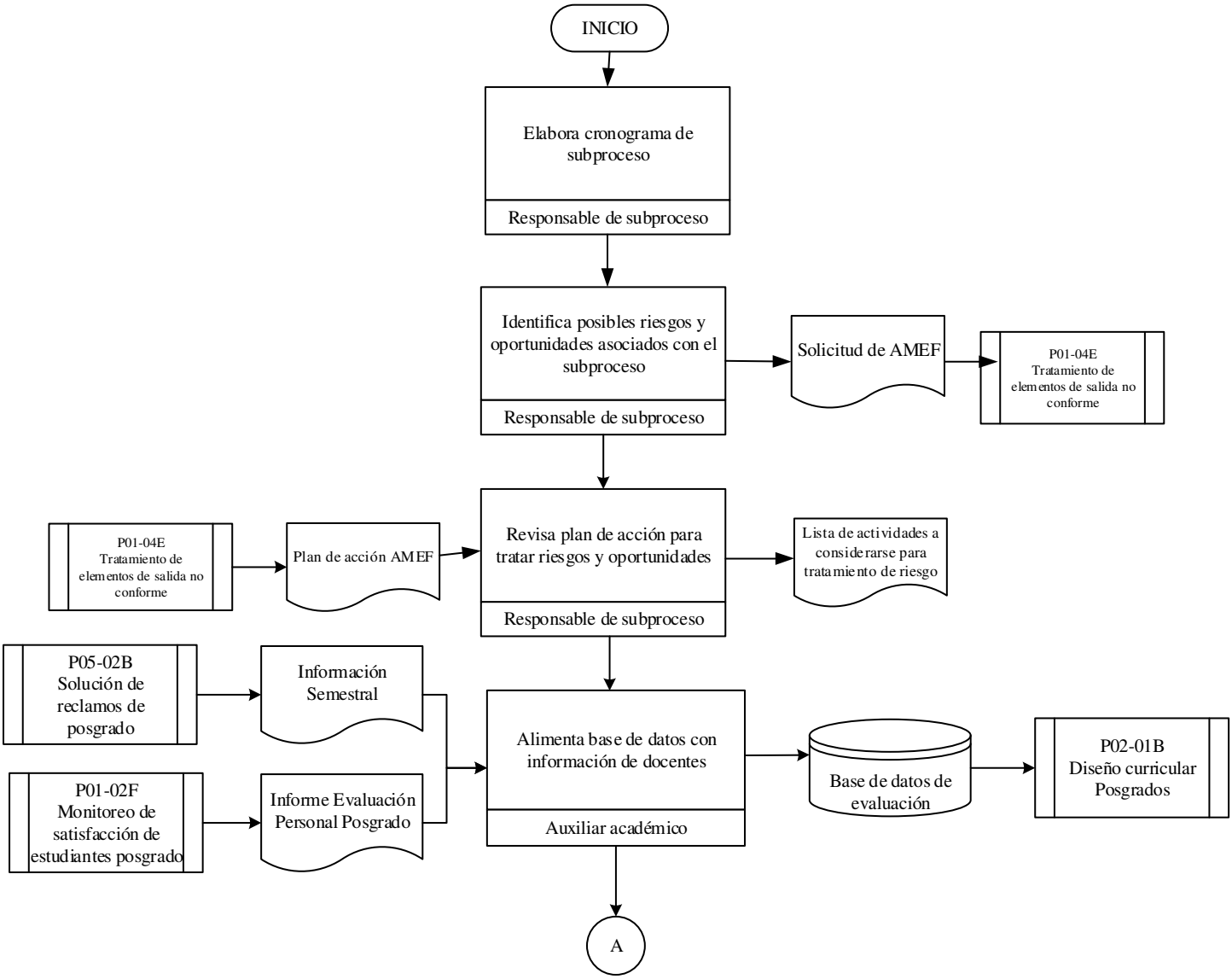
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR / CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
12E	Reglamento de carrera y escalafón del profesor e investigador del sistema de educación superior	0		S	S	E	P01-04A	N
16	Norma ISO 9004:2009	0		S	S	E	P01-04A	N
66	Normas para las coordinaciones de los programas de Posgrado	0		S	S	E	P01-04A	N
76	Norma ISO 9001:2015	0				E	P01-04A	
123	Manual de perfil de cargos de la facultad	1		S	S	i	P07-01D	N

12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA:

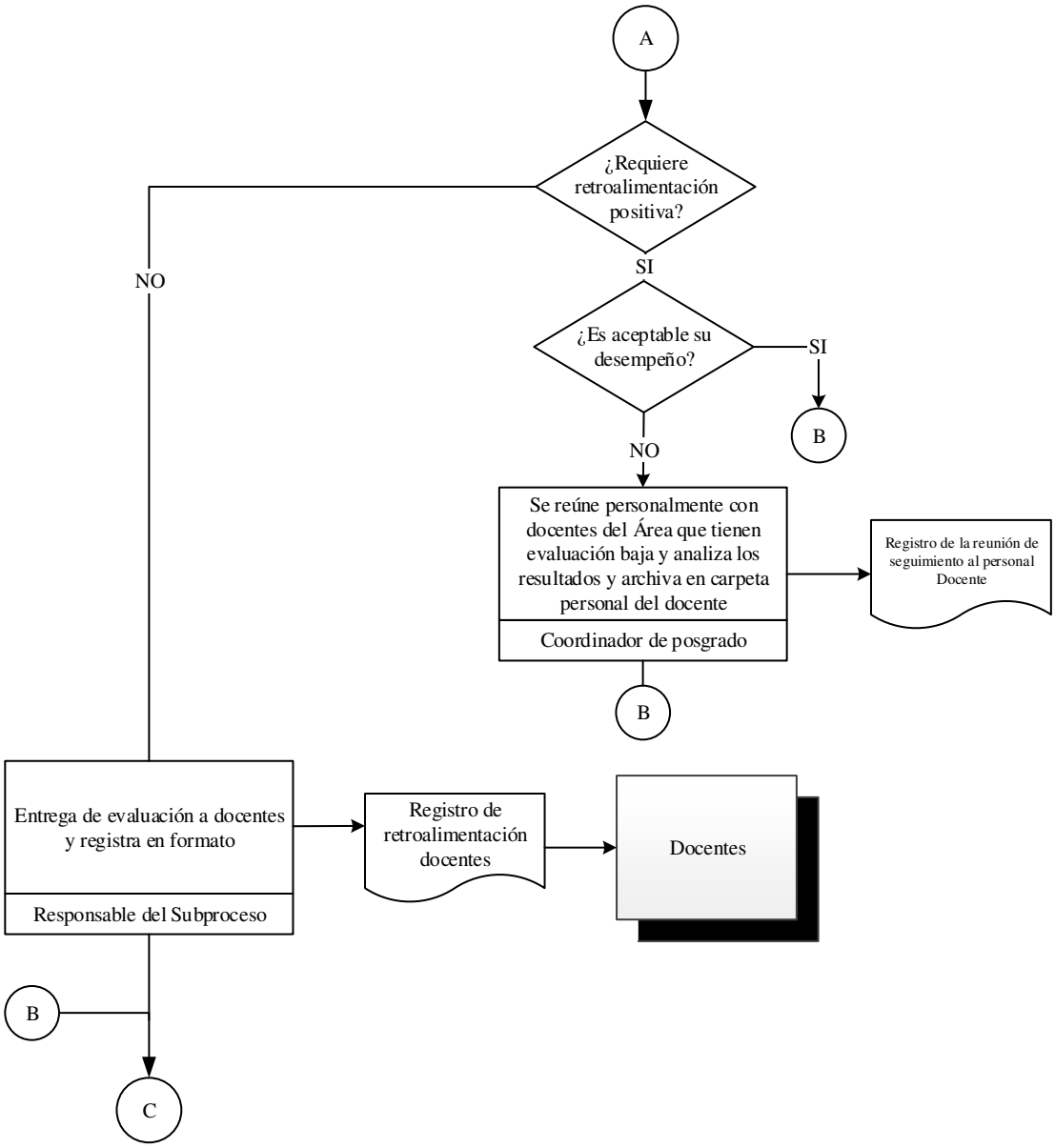
Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en año. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

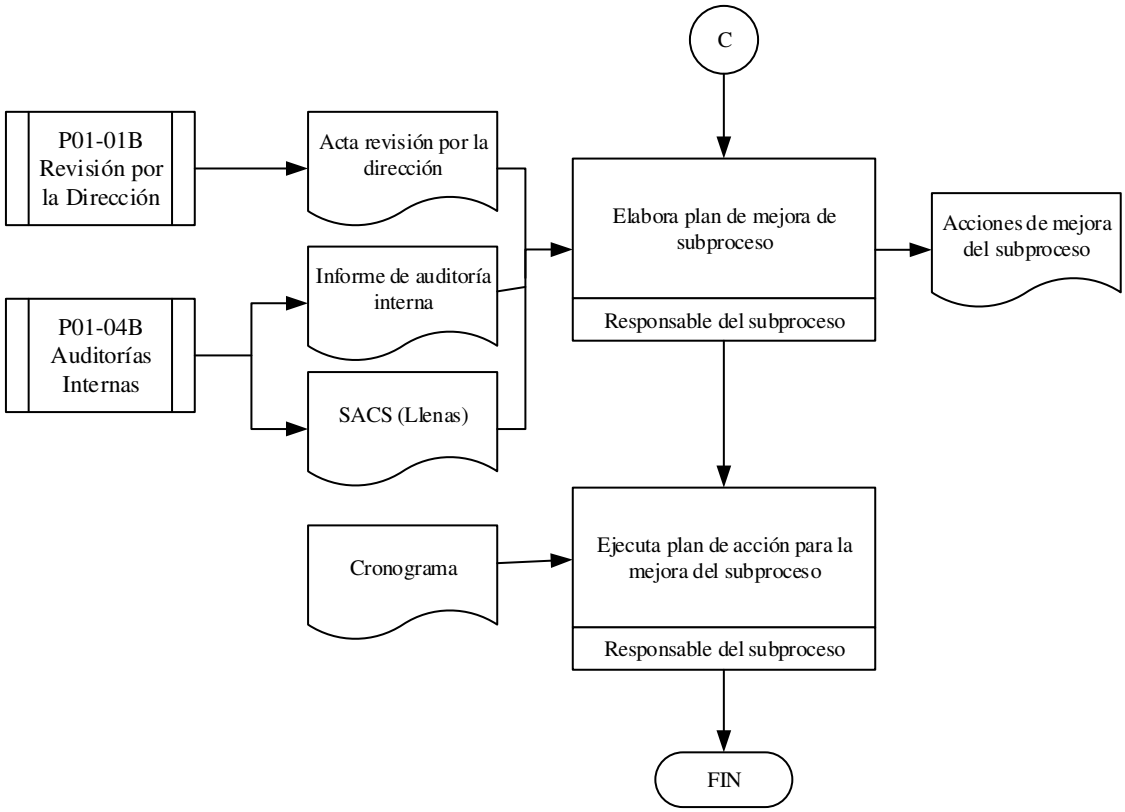
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR / CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	N
37A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	N
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P07-01D	N
81	Cronograma del subproceso	1		E	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P07-01D	N
112	Informe Evaluación Persona l Posgrado	0		E	N	0.000		N	0.000		P02-02D	N
314	Registro de retroalimentación docentes	0		S		0.000			0.000		P07-01D	N

13. DIAGRAMA DE FLUJO



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	


A
¿Requiere retroalimentación positiva?
NO
SI
¿Es aceptable su desempeño?
SI
B
NO
Se reúne personalmente con docentes del Área que tienen evaluación baja y analiza los resultados y archiva en carpeta personal del docente
Coordinador de posgrado
Registro de la reunión de seguimiento al personal Docente
B
Entrega de evaluación a docentes y registra en formato
Responsable del Subproceso
Registro de retroalimentación docentes
Docentes
B
C


C
P01-01B Revisión por la Dirección
Acta revisión por la dirección
Elabora plan de mejora de subproceso
Responsable del subproceso
Acciones de mejora del subproceso
Informe de auditoría interna
P01-04B Auditorías Internas
SACS (Llenas)
Cronograma
Ejecuta plan de acción para la mejora del subproceso
Responsable del subproceso
FIN

1. PROPÓSITO:

Consolidar las necesidades de capacitación de la Facultad para garantizar los conocimientos organizativos necesarios para la operación de sus procesos y servicios, mediante un Plan de Capacitación y gestionar ante la Dirección de Formación Continua la aprobación del mismo.

2. ALCANCE:

Se aplica a todo el personal Docente y Administrativo. La medición de la eficacia de capacitación se evalúa a través de Evaluación de Personal.

3. REQUISITOS ISO 9001-2015:

7.1.6	Conocimientos Organizativos
7.2	Competencia
7.3	Toma de conciencia

4. RELACIÓN CON EL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE CARRERAS DEL CEAACES

C.1.2	**Actualización científica**
Evidencia 26	**1. Certificados de la participación de los profesores en eventos de actualización científica:**
	a. En el caso de que sean congresos, coloquios o seminarios, se requiere la planificación del evento y el comité organizador.
Evidencia 27	2. Documento que contenga la planificación de las capacitaciones docentes, dependiendo de las necesidades académicas y líneas de investigación de la carrera.
Evidencia 28	3. Documento que contenga la lista de docentes que han asistido a capacitaciones afines a sus áreas en el período de evaluación correspondiente.

5. RESPONSABLE:

Responsable de Recursos Humanos

6. RECURSOS:

1	Responsable del subproceso
1	Estudiante asignado a proyecto
1	Suministros de oficina

7. DEFINICIONES:

Plan de Capacitación	Documento que contiene los cursos relacionados con la capacitación y desarrollo del personal de la Facultad y la toma de conciencia

8. POLÍTICAS:

La evaluación de competencias del personal docente de la Facultad se efectuará semestralmente por parte de los estudiantes

El plan de capacitación deberá estar alineado a las competencias que cada cargo requiere que sean desarrolladas

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN	CREADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

10.INDICADORES:

Nombre	N01-P07-01E
Descripción	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación del Personal - Cursos programados en general
Fórmula	(Total cursos realizados / Total cursos programados)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0.600	0.8	1.00	P

Nombre	N02-P07-01E
Descripción	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación del Personal - Cursos programados facultad
Fórmula	(Total cursos realizados / Total cursos programados)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0.600	0.8	1.00	P

Nombre	N03-P07-01E
Descripción	Eficacia de la capacitación
Fórmula	Eficacia de la capacitación puntaje obtenido en la evaluación por parte de la capacitaciòn

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0.700	0,8	1.000	P

Nombre	N04-P07-01E
Descripción	Promedio de evaluación en los cursos de capacitación organizados por la Facultad
Fórmula	Promedio evaluación curso capacitación de facultad

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	0.70	0,8	1.0	P

Nombre	N05-P07-01E
Descripción	Horas de capacitación por docente
Fórmula	(Total horas de capacitación en el año/Total de docentes programados)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
1 Semestre(s)	32 horas	59	100	P

Nombre	N06-P07-01E
Descripción	Clima Laboral - Docentes TP y administrativos
Fórmula	(Total puntaje de encuestas de clima laboral-Docentes TP y administrativos /Total docentes TC y administrativos encuestados)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
2 Año (s)	0.750	0.85	1.00	P

Nombre	N07-P07-01E
Descripción	Clima Laboral - Docentes TP
Fórmula	(Total puntaje de encuestas de clima laboral-Docentes TP/Total docentes TC encuestados)*100

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
2 Año (s)	0.750	0.85	1.00	P

Nombre	N08-P07-01E
Descripción	Clima Laboral total
Fórmula	(Total puntaje de encuestas de clima laboral-Docentes TP y administrativos+ Total puntaje de encuestas de clima laboral-Docentes)

Frecuencia	Límite Inferior	Límite intermedio	Límite Superior	Sentido
2 Año (s)	0.750	0.85	1.00	P

NOMBRE	N09-P07-01E			
DESCRIPCIÓN	Actualización científica y/o Pedagógica- Carrera Administración			
FÓRMULA	Total de profesores que han asistido a eventos de actualización científica y/o pedagógica afín a la carrera/Total de profesores que han impartido clases en la carrera			
FRECUENCIA	**Límite Inferior**	**Límite Intermedio**	**Límite Superior**	**SENTIDO**
1 semestre	0,8	0.9	1	P

NOMBRE	N10-P07-01E			
DESCRIPCIÓN	Actualización científica y/o Pedagógica-Carrera Contabilidad y Auditoría			
FÓRMULA	Total de profesores que han asistido a eventos de actualización científica y/o pedagógica afín a la carrera/Total de profesores que han impartido clases en la carrera			
FRECUENCIA	**Límite Inferior**	**Límite Intermedio**	**Límite Superior**	**SENTIDO**
1 semestre	0,8	0,9	1	P

11.INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE MANTIENE:

CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	IMPRESO	DIGITAL	TIPO	PROVEEDOR/ CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN
12	Ley Orgánica de Educación Superior	1		S	S	E	P01-04A	N
16	Norma ISO 9004:2009	0		S	S	E	P01-04A	N
41	Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas	1		S	S	E	P01-04A	N
67	Reglamento de régimen académico codificado	1		S	S	E	P01-04A	N
76	Norma ISO 9001:2015	0		S	S	E	P01-04A	N
123	Manual de perfil de cargos de la facultad	1		S	S	I	P07-01E	N

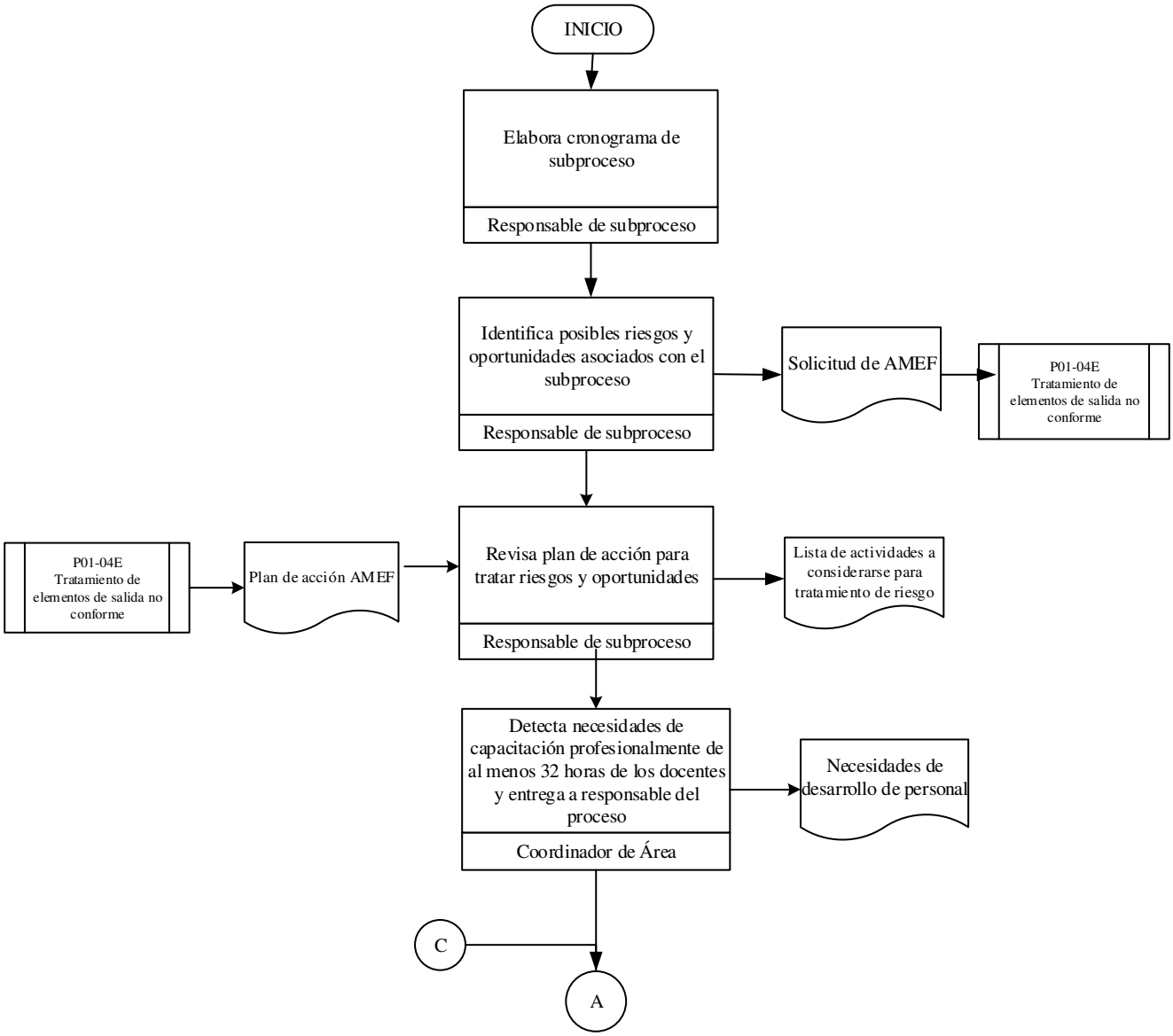
12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE SE CONSERVA

Retención: Tiempo que debe guardarse un registro, expresado en años. **Disposición:** Acción a tomarse con el registro luego del tiempo de retención.

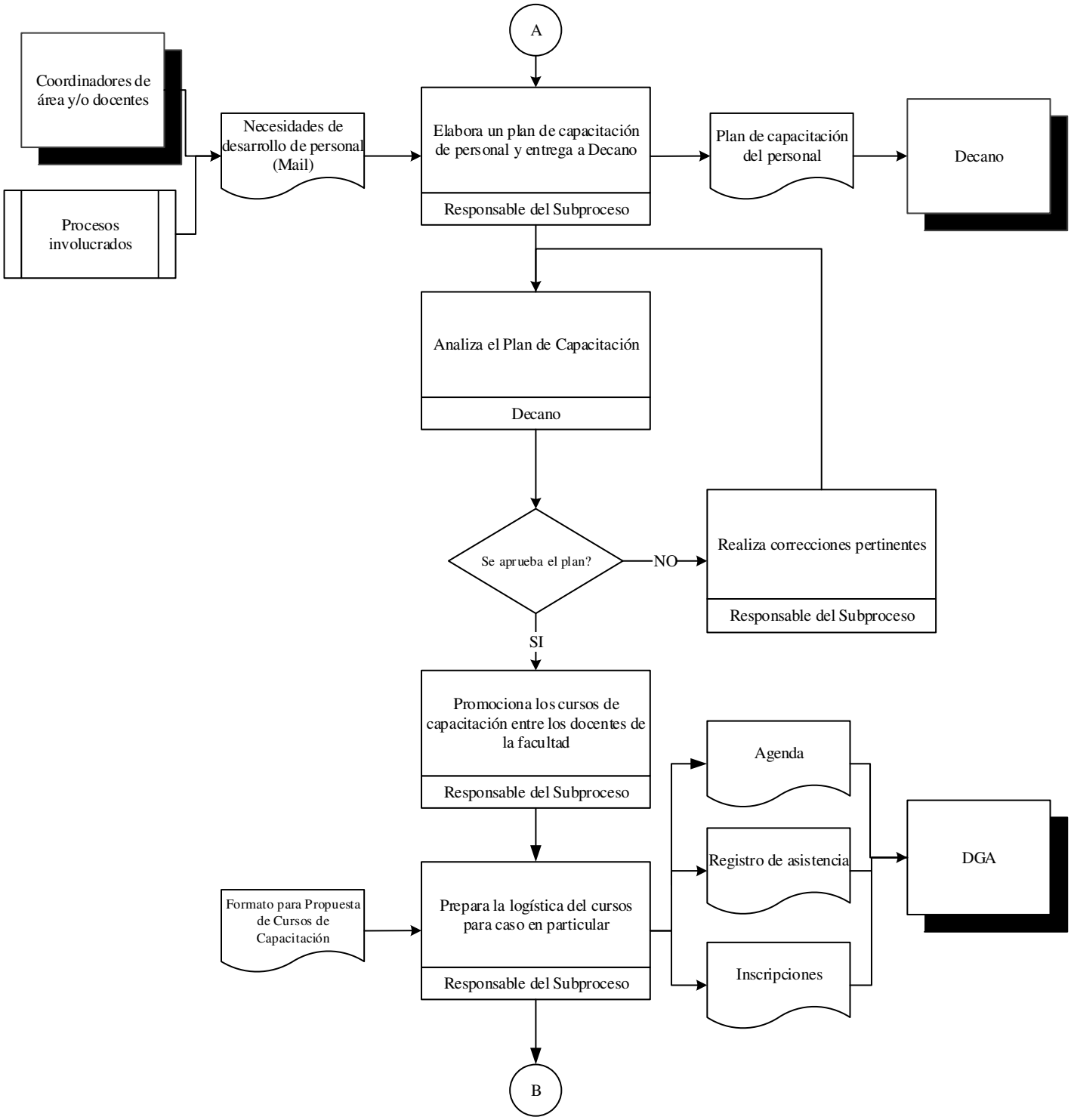
CÓDIGO	NOMBRE	EDICIÓN	FECHA	TIPO	IMPRESO	RETENCIÓN IMPRESO	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	RETENCIÓN DIGITAL	DISPOSICIÓN DIGITAL	PROVEEDOR / CLIENTE	EVIDENCIA AUTOEVALUACIÓN.
20	Formato Para Propuesta De Cursos De Capacitación	1		E	S	1.000	Destruir	N	0.000		P07-01E	N
23	Encuesta De Satisfacción Cursos Fcac	1		S	S	1.000	Destruir	N	0.000		P07-01E	N
37	Solicitud de acciones correctivas	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04C	N
37A	Solicitud de análisis de riesgos y/u oportunidades AMEF	0		S	S	1.000		S	1.000		P01-04D	N
79	Informe de desempeño por procedimiento	1		S	N	0.000		S	1.000	Respaldar	P07-01E	N
81	Cronograma del subproceso	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P07-01E	N
117	Certificados de participación	1		E	N	0.000		N	0.000		P07-01E	N
188	Informe de las necesidades de desarrollo del docente	2		E		0.000			0.000		P07-01E	N
174	Plan de capacitación del personal	1		S	S	0.500	Actualizar	S	0.500	Actualizar	P07-01E	E

317	Resultados de la encuesta de evaluación de Cursos a Docentes	0		S		0.000			0.000		P07-01E	N
318	Listado de docentes que han realizado capacitación	0		S		0.000			0.000		P07-01E	E
318 A	Encuesta para verificar eficacia de la capacitación	0		E		0.000			0.000		P07-01E	N
318 B	Registro de seguimiento de resultados de capacitación	0		S		0.000			0.000		P07-01E	N
318 C	Resultados de encuesta de eficiencia de curso	0		S		0.000			0.000		P07-01E	N
318 D	Retroalimentación de evaluación de eficacia	0		S		0.000			0.000		P07-01E	N
318 E	Informe de labores de docente	0		S		0.000			0.000		P07-01E	N
318 F	Informe de labores de Decanato	0		S		0.000			0.000		P07-01E	N
318 G	Certificado de aprobación o participación	0		S		0.000			0.000		P07-01E	E
318 H	Acta de entrega- recepción de documentación	0		S		0.000			0.000		P07-01E	N

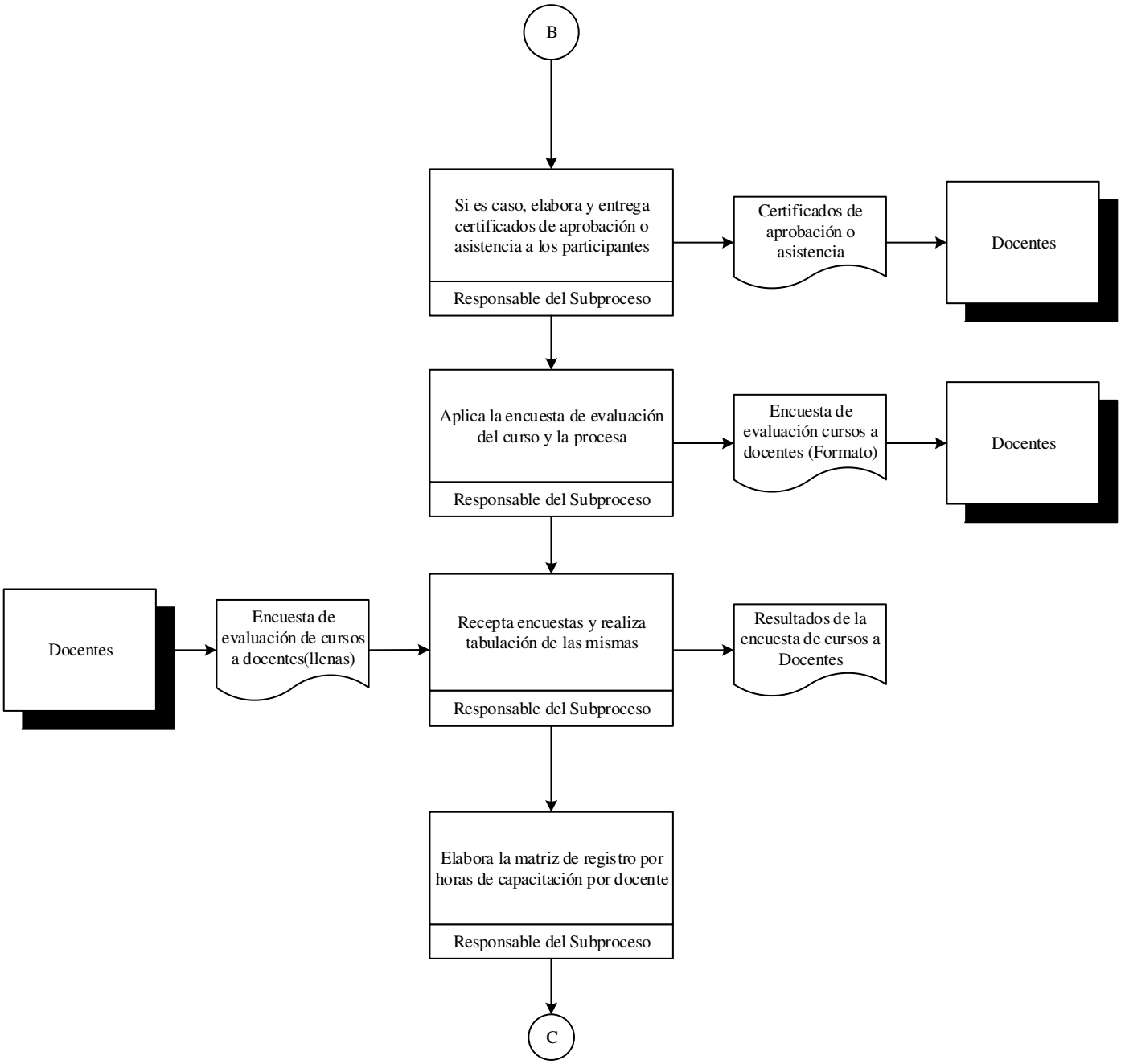
13. DIAGRAMA DE FLUJO:



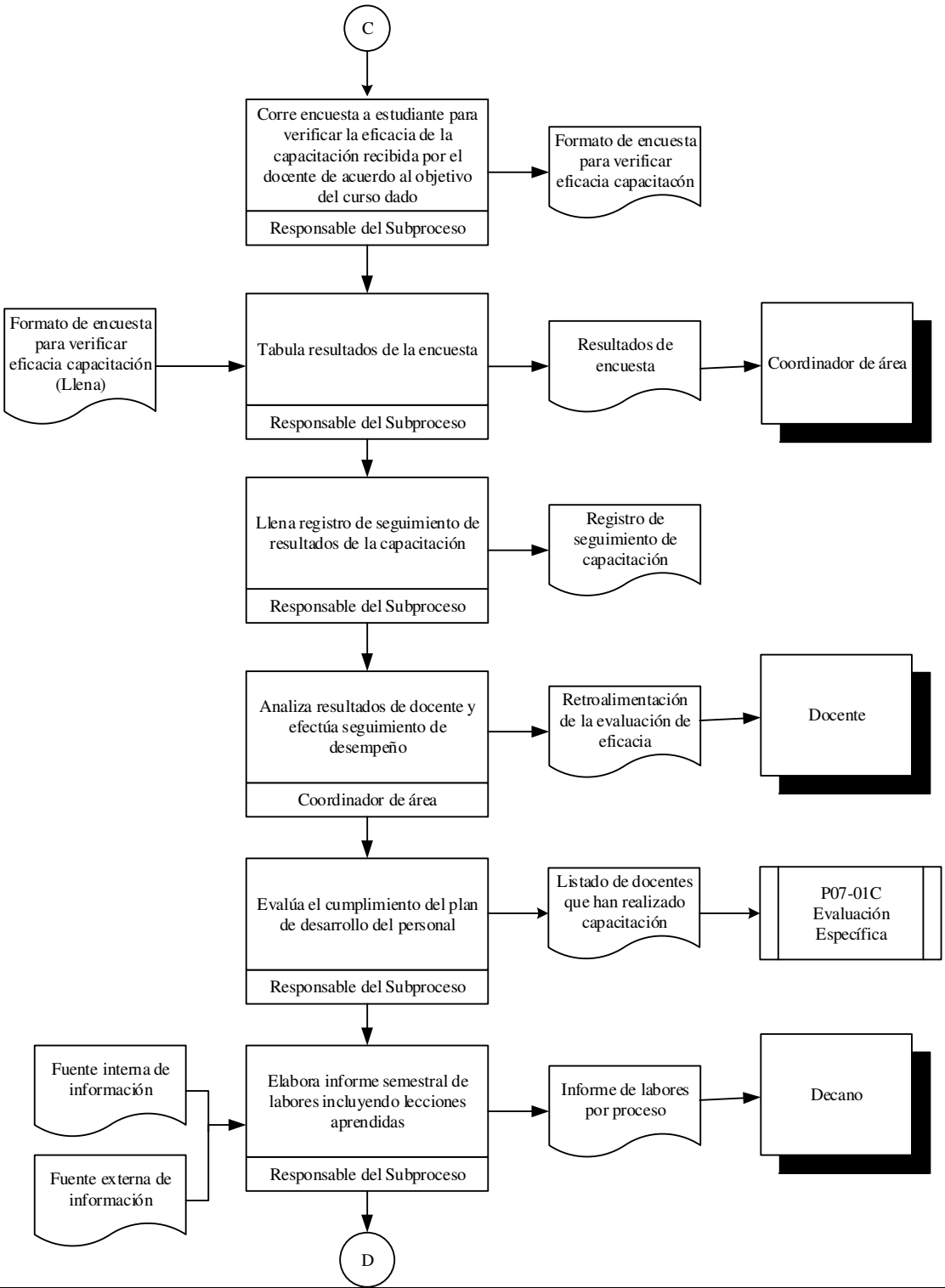
Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



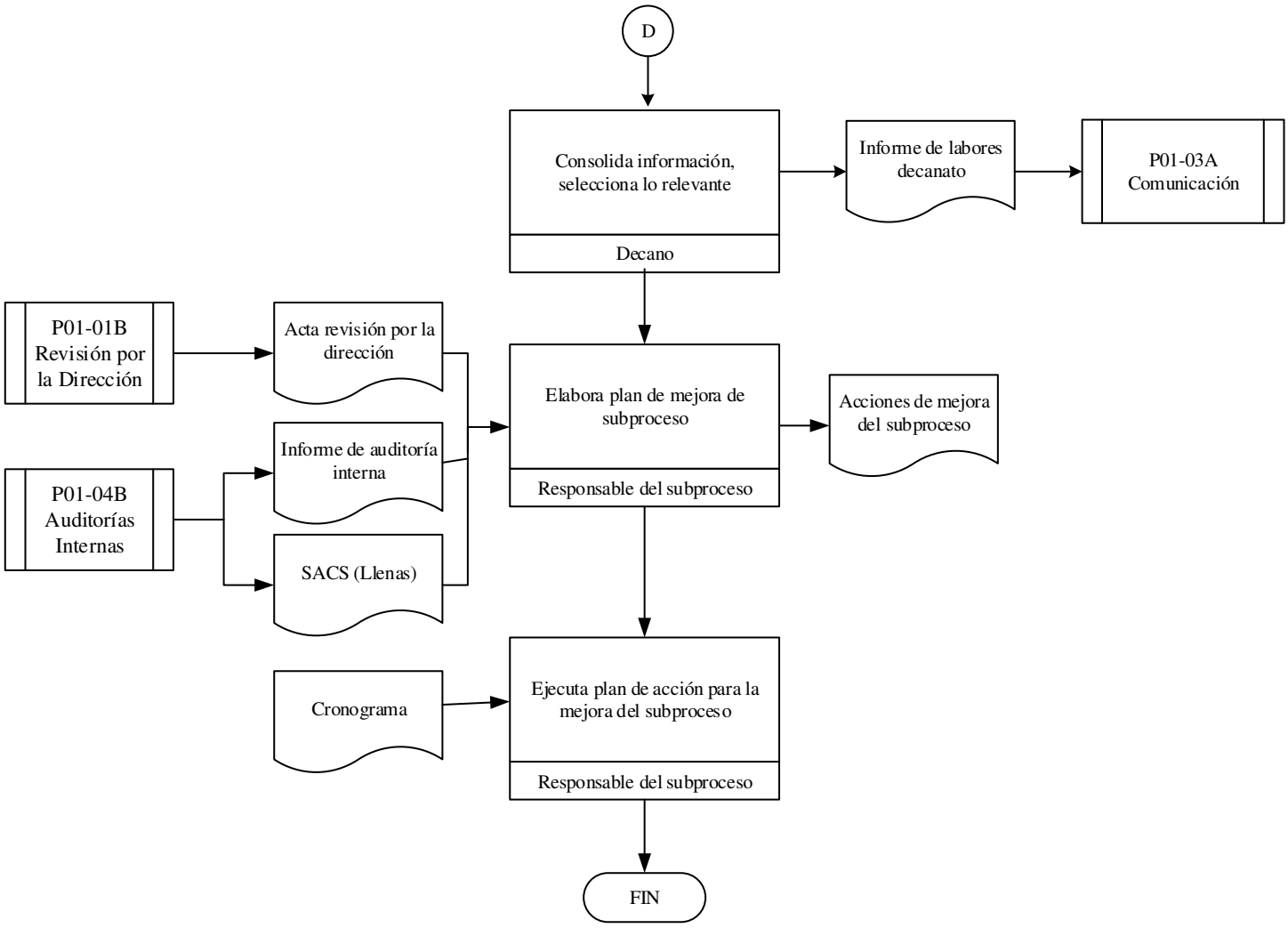
Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	



Validado Por:	Validado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Vigente desde:
F. Responsable del Subproceso	F. Responsable del Proceso	F. Coordinador de Desarrollo Organizacional	F. Decano	

Anexo 3:

Información documentada a conservarse (Registros) Propuesto

INFORMACIÓN DOCUMENTADA A CONSERVARSE (REGISTROS RELEVANTES)

Contenido:

1. Subproceso P01-01A: Ejemplo de formato para Objetivos de Calidad
2. Subproceso P01-01A: Ejemplo de formato para los planes operativos y de mejora
3. Subproceso P01-01A: Ejemplo de formato para Diagnóstico estratégico

   Contenido:

   a. Fuentes de información
   b. Requisitos de partes interesadas
   c. Impacto de partes interesadas
   d. Análisis de partes interesadas
   e. Mapeo de partes interesadas
   f. Perfil de Oportunidades y Amenazas Externas(POAM)
   g. Modelo de 5 Fuerzas
   h. Matriz del Perfil Competitivo
   i. Perfil de Capacidades Internas (PCI)
   j. FODA cruzado
   k. Priorización
   l. Resumen Perspectivas , Pilares Estratégicos y relación con Proyectos y Procesos
   m. Proyectos
4. Subproceso P01-01B:Propuesta de Agenda de Revisión por la Dirección
5. Subproceso P01-02D: Ejemplo de instrumento para recopilar necesidades y expectativas de las partes interesadas
6. Subproceso P01-03A: Ejemplo de formato para Plan de Comunicación
7. Subproceso P01-04A: Ejemplo de formato para matrices de Control de Información Documentada (Documentos y Registros)
8. Subproceso P01-04C: Ejemplo de Formato para Acciones Correctivas
9. Subproceso P01-04D: Ejemplo de Matriz de Control de Riesgos
10. Subproceso P02-02B: Propuesta de Plan de Calidad para cada uno de los servicios a ofertarse
11. Subproceso P06-03A: Ejemplo de formato para análisis de recursos de infraestructura y soporte tecnológico
12. Subproceso P03-01C: Ejemplo de formato para selección y evaluación de proveedores

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GENERALES	INDICADOR DE AVANCE DE ACTIVIDADES DE LOS PROYECTOS	INDICADOR DE RESULTADO	Base de Partida	Meta a Diciembre 2017		PROYECTOS	SUB PROYECTO	OBJETIVO	ALCANCE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINAL	ELEMENTO	COD	PROCESO RELACIONADO	RESPONSABLE	PERSONAS PARA APOYO	COMENTARIOS
1.- Obtener la certificación del SGC de la FCAC bajo la norma ISO:9001:2015	Promedio de avance de actividades de los proyectos relacionados	SGC de la FCAC certicado bajo la norma ISO 9001:2015	SGC de la Facultad certificado bajo la Norma ISO 9001:2008	SGC con certificación ISO 9001:2015 posterior a la auditoría externa	1	Sensibilización y capacitación general sobre la Norma ISO 9001:2015	N/A	Preparar al personal docente y administrativo para auditorias internas y externas del SGC	Profesores a tiempo completo, administrativos y representantes estudiantiles de la FCAC	04/01/2016	29/02/2016	Copyright del SGC Sensibilización y capacitación general sobre el Sistema de Gestión de Calidad a Dueños de Proceso (indicadores de gestión)	P01 P07-01E	Gestión estratégica y de calidad Capacitación de personal y Gestión de Conocimientos organizativos	Coordinador de Desarrollo Organizacional	Responsable de RRHH	Objetivo modificado, ver que la capacitación coincida con los requerimientos del Modelo Genérido de Autoevaluación de carreras
					2	Soporte Informático para el SGC y Acreditación de Carreras	N/A	Tener una herramienta informática que cumpla con los requerimientos para el mantenimiento del SGC y del modelo de acreditación	Aplica para todos los procesos del SGC	15/10/2014	29/02/2016	Soporte Informático para el Sistema de Gestión y Acreditación	P01	Gestión estratégica y de calidad	Responsable de Proyecto	Soporte Informático	
2.-Acreditar las carreras y programas que actualmente se ofertan en la Facultad	Promedio de avance de las actividades de los proyectos relacionados	# de carreras ofertadas por la FCAC acreditadas por el CEAACES	0 carreras acreditadas por el CEAACES	2 carreras acreditadas por el CEAACES	3	Diseño de proceso de Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	N/A	Revisar que el proceso de seguimientos a graduados se ajuste al Modelo Genérico de	Carreras de la FCAC	18/10/2014	31/01/2016	Consolidación de proceso de Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	P01-02	Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	Responsible de proceso de Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	Responsables de necesidades y expectativas de clientes pregrado, posgrado, Vinculación con la colectividad, graduados y otras pates interesadas	Tomar en cuenta el Modelo Genérico de Autoevaluación de Carreras de Pregrado
					4	Mejoramiento del Sistema de Gestión de Personal Académico	Reclutamiento y selección de docentes ,formación de docentes a nivel de posgrado (maestría, PHD)	Aumentar el número de docentes con título de cuarto nivel afín para cumplir con los requerimientos del CEAACES	Todos los profesores excepto los profesores de pastoral y de matemáticas que no dependen de la FCAC	10/09/2014	18/12/2015	Formación de docentes a nivel de posgrado (maestría, PHD)	P07-01E	Capacitación de personal y Gestión de Conocimientos organizativos	Responsable de Gestión de Recursos Humanos	Coordinadores de Carrera y Área	Tomar en cuenta toda la reglamentación del sector de educación superior vigente CES,especialmente Reglamento de Escalafón Docente
												Reclutamiento y selección de docentes	P07-01A	Reclutamiento y selección de docentes			
							Actualización científica de docentes (Capacitación especifica 40 horas)	Contar con un Plan de capacitación interno de docentes que permita cumplir con los requerimientos del CEAACES	Todos los profesores excepto los profesores de pastoral y de matemáticas que no dependen de la FCAC	10/09/2014	18/12/2016	Actualización científica de docentes (Capacitación especifica 40 horas)	P07-01E	Capacitación de personal			
							Evaluación de desempeño y seguimiento a la retroalimentación de evaluación de profesores	Mejorar el subsistema de evaluación de desempeño de docentes de pregrado y posgrado	Todos los profesores excepto los profesores de pastoral y de matemáticas que no dependen de la FCAC	10/09/2014	18/12/2015	Evaluación de desempeño y seguimiento a la retroalimentación de evaluación de profesores	P07-01C	Evaluación de personal pregrado			
					5	Alineamiento de Programación Académica con Acreditación	N/A	Ajustar la Programación académica a los criterios de acreditación de las carreras	Carreras de la FCAC	10/09/2014	30/11/2015	Análisis de carga horaria de docentes a tiempos completos	P02-02A	Programación académica	Responsable de Programación Académica	Coordinadores de Carrera y Área	Tomar en cuenta toda la reglamentación del sector de educación superior vigente CES,especialmente Reglamento de Escalafón Docente
												Afinidad asignatura con título de cuarto nivel referente a materias impartidas	P02-02A	Programación académica			
					6	Mejoramiento del Proceso de investigación (Producción intelectual)	N/A	Incrementar la producción intelectual de las carreras de la FCAC	Carreras de la FCAC	Tres años atrás (ingresar información de avances)	18/12/2015	Mejoramiento del Proceso de investigación (Producción intelectual)	P04-01A	Gestión de producción intelectual	Coordinador de Investigación	Comité de Investigación y Comité Editorial	Tomar en cuenta el Modelo Genérido de Autoevaluación de Carreras
					7	Actualización y mejoramiento de la disponibilidad y accesibilidad de la bibliografía básica y complementaria de Pregrado y Posgrado	N/A	Actualizar la bibliografía de los programas micro curriculares de acuerdo a los criterios del CEAACES	Carreras de la FCAC	29/08/2014	18/12/2015	Bibliografía básica	P02-01A	Diseño Curricular pregrado	Coordinador Académico	Coordinadores de Carrera	Tomar en cuenta el Modelo Genérido de Autoevaluación de Carreras
					8	Diseño de Prácticas pre profesionales	N/A	Diseñar un programa de prácticas pre profesionales para los estudiantes de las carreras de la FCAC de acuerdo a los lineamientos de los nuevos diseño curriculares	Carreras de la FCAC	15/10/2014	29/01/2016	Diseño de Prácticas pre profesionales	P03-01D	Prácticas preprofesionales e inserción laboral	Coordinador de Prácticas Preprofesionales e Inserción Laboral	Coordinadores de Carrera	Tomar en cuenta el Modelo Genérido de Autoevaluación de Carreras
					9	Fortalecimiento de Tutorías (Revisión Completa)	N/A	Revisar que el proceso de tutorías se ajuste a los requerimientos del CEAACES	Carreras de la FCAC	15/10/2014	29/01/2016	Fortalecimiento de Tutorías (Revisión Completa)	P05-01A	Tutorías académicas	Coordinador de Tutorías	Tutores	Tomar en cuenta toda la reglamentación del sector de educación sueiror vigente CES
					10	Gestión de trabajos de titulación	N/A	Agilitar el proceso de graduación de estudiantes de las carreras y programas, que permita cumplir con los requerimiento del Reglamento de Régimen Académico	Carreras y programas de la FCAC	15/10/2014	29/02/2016	Gestión de trabajos de titulación	P04-01B	Gestión del proceso de titulación	Responsable de la Unidad de Titulación	Coordinadores de Carrera	Tomar en cuenta el Reglamento de Régimen Académico
					11	Fortalecimiento del proceso de Reclamos	N/A	Implementar un proceso de monitoreo de satisfacción de estudiantes que sirva de modelo para ser replicado dentro de la PUCE conforme a los requerimientos del CEAACES	Carreras de la FCAC	15/10/2014	30/03/2015	Reunión de reclamos para la toma de acciones c	P05-02A	Solución de reclamos de pregrado	Responsable de Reclamos	Coordinadores de Carrera	Tomar en cuenta todas las leyes, normativas o reglamentos del sector de educación superior que puedo afectar la realización del proyecto.
3.-Rediseñar las carreras existentes y diseñar nuevas carreras y programas	Promedio de avance de actividades de los proyectos relacionados	No. de carreras existentes en donde se ha concluido el redisenño Curricular	0	2	12	Análisis de pertinencia y prospectiva	N/A	Elaborar documentos de pertinencia y prospectiva de las carreras que se están rediseñando y en proceso de diseño	Carreras de la FCAC	10/09/2014	29/01/2016	Análisis de pertinencia y prospectiva	P02-01A	Diseño Curricular pregrado	Responsable de monitoreo de satisfacción de graduados y otras partes interesadas	Responsable de estudios de pertinencia y Diseño Curricular	Tomar en cuenta requisitos de la plataforma del CES para Diseño Curricular
		No. de carreras nuevas que cuentan con Diseño Curricular concluido	0	3	13	Rediseño y diseño de carreras de pr	N/A	Rediseñar las carreras actuales y crear nuevas carreras y programas de acuerdo a los lineamientos del CEAACES	Carreras de la FCAC	18/08/2015	30/05/2016	Rediseño y diseño de carreras	P02-01A	Diseño Curricular pregrado	Responsable de Proyecto de Diseño Curricular	Coordinadora Académica, Comisión de Diseño Curricular	Tomar en cuenta requisitos de la plataforma del CES para Diseño Curricular
		No. de programas de posgrado que cuentan con Diseño Curricular concluido	0	5	14	Diseño de programas de posgrado	N/A	Rediseñar los programas actuales y crear nuevos programas de acuerdo a la plataforma del CEAACES	Programas de la FCAC	19/08/2015	30/05/2016	Diseño e innovación curricular	P02-01C	Diseño Curricular posgrado	Responsable de Proyecto de Diseño Curricular	Docente asignado a Diseño Curricular Posgrado	Tomar en cuenta requisitos de la plataforma del CES para Diseño Curricular
4.-Incrementar la oferta de programas de vinculación con la colectividad (acción social y extensión)	Promedio de avance de actividades de los proyectos relacionados	No. de docentes que han cumplido sus horas de acción social /Total de profesores de la Facultad	10%	30%	15	Vinculación con la colectividad (profesores)	N/A	Revisar que el proceso de vinculación con la colectividad se ajuste a los requerimientos del CEAACES -docentes	Carreras de la FCAC	23/09/2014	15/12/2015	Vinculación con la colectividad de profesores y estudiantes	P03-01E	Vinculación con el Entorno	Coordinador de Vinculación con la colectividad	Coordinador de Acción Social y responsables de proyectos de Acción Social	Tomar en cuenta el Modelo Genérico de Autoevaluación de Carreras
		No. de estudiantes que han culminado sus estudios, estudiantes de 8vo y 9no. Nivel que han cumplido sus horas de acción social/Total de estudiantes que han culminado sus estudios, 8vo y 9no. Nivel	20%	70%	16	Vinculación con la colectividad de profesores (estudiantes)	N/A	Revisar que el proceso de vinculación con la colectividad se ajuste a los requerimientos del CEAACES -estudiantes	Carreras de la FCAC	23/09/2014	15/12/2015	Vinculación con la colectividad de profesores y estudiantes	P03-01E	Vinculación con el Entorno	Coordinador de Vinculación con la colectividad	Coordinador de Acción Social y responsables de proyectos de Acción Social	Tomar en cuenta el Modelo Genérico de Autoevaluación de Carreras
		((No. de cursos de capacitación ejecutados/No. de cursos de capacitación ejecutadas en el período anterior)-1)*100	5	30%	17	Mejoramiento del Programa de vinculación con la colectividad capacitación, encuentros y seminarios	N/A	Incrementar la oferta de programas de capacitacióde la FCAC	Programas de capacitación que oferta la facultad internamente y con alianzas externas	15/10/2014	30/11/2016	Mejoramiento del programa de vinculación con la colectividad capacitación, encuentros y seminarios	P03-01A	Eventos de capacitación, encuentros y seminarios	Coordinador de Vinculación con la colectividad	Docentes asignados a vinculación con la colectividad (extensión)	
		((No. de consultorías ejecutadas/ consultorías ejecutadas en el período anterior)-1)*100	1	100%	18	Mejoramiento del Programa de vinculación con la colectividad consultorías	N/A	Incrementar los servicios de consultoría de la FCAC	Servicios de consultoría que oferta la facultad internamente y con alianzas externas	15/10/2014	30/11/2016	Mejoramiento del programa de vinculación con la colectividad consultorías	P03-01B	Servicios de consultoría	Coordinador de Vinculación con la colectividad	Docentes asignados a vinculación con la colectividad (extensión)	
		((No. de proyectos de emprendimiento en fase de implementación en el actual período/No. de proyectos de	1	100%	19	Fortalecimiento del Emprendimiento	N/A	Crear un sistema de emprendimiento que permita cubrir todas las fases innersas desde el	Carreras de la FCAC	15/10/2014	30/11/2016	Fortalecimiento del Emprendimiento	P05-01B	Emprendimiento	Coordinador de emprendimiento	Estudiantes y docentes de la Facultad que participan en los proyectos de emprendimiento	
5.Promocionar la oferta académica y los servicios de vinculación que oferta la Facultad	Promedio de avance de actividades de los proyectos relacionados	((No. de estudiantes inscritos en el período actual/No. de estudiantes que se inscribieron en el año anterior)-1)*100	90	100%	20	Plan de Marketing de la Oferta Académica de la Facultad	N/A	Elaborar un plan de marketing que de a conocer la oferta académica de la Facultad y que atraiga a más estudiantes	Carreras de la FCAC y Programas de Posgrado	18/01/2015	30/11/2016	Comunicación de la oferta académica	P01-03A	Comunicación	Docente asignado a marketing de los servicios de la FCAC	Responsable de Comunicación	
		(No. de personas que se inscribieron en los cursos de capacitación en el semestre/No. de personas que se inscribieron en los cursos de capacitación el semestre)-1)*100	100	100%	21	Plan de Marketing de los servicios de la Facultad	N/A	Elaborar un plan de marketing que de a conocer los servicios de vinculación con la colectividad que oferta l Facultad	Servicios de capacitación, eventos, consultoría, servicios de bienestar social	18/01/2015	30/11/2016	Comunicación de los servicos del FCAC	P01-03A	Comunicaci´on	Docente asignado a marketing de los servicios de la FCAC	Responsa ble de Comunicación	

Fuente:FCAC, SGC 2014

Todo lo que está en amarillo constituye lo nuevo que se introduce en la matriz

PROYECTO

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO **OBJETIVO RELACIONADO:**

RESPONSABLE: **NOMBRE:** **CÉDULTA:**

No.	Actividad	Responsable	Inicio	Final	% Aporte	Cumplimiento		
							Humanos	Costo

Recursos Marginales				Costo Total
Materiales	Costo	Otros	Costo	

Fuentes de Información para el Diagnóstico Estratégico

1 No Conformidades Auditorías Interna 2014, 2015
2 No Conformidades Auditorías Externa Recertificación del SGC 2014
3 Indicadores del SGC hasta II semestre 2014-2015
4 Actas de Revisión por la Dirección 2013-2014
5 Informe de Actividades Docentes I y II Semestre 2014-2015, I Semestre 2015-2016
6 Evaluación de Clima Laboral Septiembre 2013
7 Informe de Autoevaluación de Carreras 30 Diciembre 2014
8 Informe de Auditoría de Autoevaluación de Carreras de Administración y Contabilidad y Auditoría Nov. 2015
9 Informe de resultados de estudio de Pertinencia de las carreras de Administración y Contabilidad y Auditoría
10 Informe de reunión de docentes Dic. 2015

MATRIZ DE REQUISITOS PARTES INTERESADAS

ESCALA A UTILIZARSE PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS

TOTALMENTE INSATISFECHA	1
MENOS QUE REGULARMENTE SATISFECHA	2
MÁS QUE REGULARMENTE SATISFECHA	3
TOTALMENTE SATISFECHA	4

ESCALA A UTILIZARSE PARA EVALUAR LA IMPORTANCIA DEL REQUISITO

Más Importante	10
Menos Importante	1

MATRIZ DE EVALUACION DE ACTORES EXTERNOS

Código N/E	**ESTUDIANTES PREGRADO**				
	EXPECTATIVAS	**Importancia**	**Ponderaciòn**	**Calificación**	**Cal.Ponder**
NE1	Implementación en el pénsum de paquetes informáticos	**9**	5%	1	0,05
	Buen manejo de los reclamos ,actualmente el proceso es muy largo	**8**	4%	1	0,04
NE2	Modernizar el pénsum	**10**	5%	1	0,05
	Concienciar a los estudiantes respecto a la evaluación docente	**7**	4%	2	0,07
NE3	Impulso y apoyo en la creación de proyectos e ideas de negocios	**9**	5%	1	0,05
NE4	Contar con fuentes crediticias internas en la Facultad y/o Universidad	**9**	5%	1	0,05
	Cumplimiento normativo y de responsabilidades para los docentes	**8**	4%	1	0,04
	Cordializar relaciones entre personal académico, estudiantil y administrativo	**6**	3%	1	0,03
NE5	Difundir de mejor manera la información de la facultad.	**9**	5%	2	0,10
	Exigir el cumplimiento de plazos para la entrega de notas.	**7**	4%	3	0,11
	Constante mantenimiento de aulas y lugares de concurrencia de la Facultad	**7**	4%	2	0,07
	Mejor información sobre la acción social	**5**	3%	1	0,03
NE6	Mejorar la atención en secretaria.	**9**	5%	2	0,10
NE7	Agilizar los trámites dentro de la facultad.	**9**	5%	1	0,05
NE8	Mejorar la metodología de enseñanza.	**10**	5%	1	0,05
NE9	Implementación de seminarios de temas actuales	**10**	5%	1	0,05
NE10	Apoyo a que los estudiantes realicen prácticas en empresas	**10**	5%	1	0,05
NE11	Comprar más equipos audiovisuales	9	5%	1	0,05
	Creación de un mayor número de convenios con universidades	8	4%	2	0,09
NE12	Implementación de conferencias y debates	10	5%	1	0,05
NE13	Mejora de conexiones a internet en la Facultad	10	5%	1	0,05
NE14	Mayor cantidad de empresas en la bolsa de empleo	9	5%	2	0,10
	Total	**188**	**100,00%**		**1,34**

Fuente Ny E : Grupo Focal desarrollado por la AEA

Monitoreo de satisfacción: Encuesta desarrollada por la AEA

Código N/E NM

MAESTRANTES PROGRAMAS DE POSGRADO

EXPECTATIVAS	Importancia	Ponderación	Calificación	Cal.Ponder
Total	**0**	**0%**		**0,00**

Fuente Ny E: Grupo Focal desarrollado por directivos del programa
Monitoreo de satisfacción: Encuesta de evaluación a docentes y evaluación de módulos

Código N/E NCC

CLIENTES DE SERVICIOS DE CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍAS

EXPECTATIVAS	Importancia	Ponderación	Calificación	Cal.Ponder
Total	**0**	**0%**		**0,00**

Fuente NyE: Encuestas a clientes actuales y potenciales de los servicios
Monitoreo de satisfacción: Encuestas de evaluación a clientes de los servicios

Código N/E NAS

BENEFICIARIOS DE SERVICIOS GRATUITOS DE ACCIÓN SOCIAL

EXPECTATIVAS	Importancia	Ponderaciòn	Calificación	Cal.Ponder
Total	**0**	0%		0,00

Fuente N y E : Grupo focal con beneficiarios de los servicios
Monitoreo de satisfacción: Encuestas de evaluación de los servicios recibidos

Código N/E NEG

EMPLEADORES DE ESTUDIANTES ,GRADUADOS Y EXALUMNOS

EXPECTATIVAS	Importancia	Ponderaciòn	Calificación	Cal.Ponder
Total	**0**	0%		0,00

Fuente N y E: Encuestas a empleadores y exalumnos, grupo focal
Monitoreo de satisfacción: Encuestas a empleadores y exalumnos, grupo focal

Código N/E NGE

GRADUADOS Y EXALUMNOS

EXPECTATIVAS	Importancia	Ponderaciòn	Calificación	Cal.Ponder
Total	**0**	0%		0,00

Fuente NyE: Encuestas a graduados y exalumnos
Monitoreo de satisfacción: Encuestas a graduados y exalumnos

Código N/E NEC

ESTUDIANTES DE COLEGIOS

EXPECTATIVAS	Importancia	Ponderaciòn	Calificación	Cal.Ponder
Total	**0**	0%		0,00

Fuente NyE: Encuestas a estudiantes de colegios

Código N/E NCM

CLIENTES POTENCIALES MAESTRÍAS

EXPECTATIVAS	Importancia	Ponderaciòn	Calificación	Cal.Ponder
Total	**0**	0%		0,00

Fuente NyE: Estudios de mercado

Código N/E NP

PROVEEDORES DE SUMINISTROS Y SERVICIOS EXTERNOS

EXPECTATIVAS	Importancia	Ponderaciòn	Calificación	Cal.Ponder
Total	**0**	0%		0,00

Fuente NyE: Grupo focal
Monitoreo de satisfacción: Grupo focal

Código

N/E **INSTITUCIONES RECTORAS DEL SECTOR DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

NIR

EXPECTATIVAS	Importancia	Ponderaciòn	Calificación	Cal.Ponder
Total	**0**	0%		0,00

Fuente NyE: Grupo focal
Monitoreo de satisfacción: Grupo focal

MATRIZ DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACTORES INTERNOS

Código

N/E **AUTORIDADES DE LA PUCE**

EXPECTATIVAS	Importancia	Ponderaciòn	Calificación	Cal.Ponder
Total	**0**	0%		0,00

NAP

Fuente N y E: Grupo Focal
Monitoreo de satisfacción: Grupo Focal, Encuestas

Código N/E NAD **ALTA DIRECCIÓN**

EXPECTATIVAS	Importancia	Ponderaciòn	Calificación	Cal.Ponder
Total	**0**	**0%**		**0,00**

Fuente Ny E : Grupo Focal Y
Monitoreo de satisfaccion: Grupo Focal

Código N/E NPA **PERSONAL ADMINISTRATIVO**

EXPECTATIVAS	Importancia	Ponderaciòn	Calificación	Cal.Ponder
Total	**0**	**0%**		**0,00**

Fuente NyE: Grupo Focal
Monitoreo de satisfacción: Encuestas, grupo focal

Código **DOCENTES**
N/E
ND

EXPECTATIVAS	Importancia	Ponderaciòn	Calificación	Cal.Ponder
Total	**0,00**	**0%**		**0,00**

Fuente NyE Encuesta a docentes, grupo focal
Monitoreo de satisfacción: Encuesta a docentes

IMPACTO PARTES INTERESADAS

GRUPO DE PARTE INTERESADA	Aspecto financiero (pérdidas/ganacias)	Ambiente (ruido,polución, espacios verdes)	Legislación (Planificación, regulaciones)	Servicio	Imagen Institucional
Estudiantes pregrado	X			X	X
Maestrantes posgrado	X			X	X
Clientes de capacitación,consultoría	X			X	
Beneficiarios de los servicios gratuitos de acción social				X	
Docentes				X	
Administrativos				X	
Autoridades de la FCAC			X		
Autoridades de la PUCE			X		
Graduados y exalumnos					X
Empleadores de graduados,exalumnos					X
Clientes potenciales:estudiantes de colegios	X			X	
Clientes potenciales Maestrías	X			X	
Proveedores de suministros y servicios externos	X				
Instituciones rectoras del sector de Educación Superior			X		

ANÁLISIS DE PARTES INTERESADAS

INFLUENCIA	CATEGORÍA DE LA PARTE INTERESADA	GRUPO DE PARTE INTERESADA	OBJETIVOS, MOTIVACIONES E INTERESES	NIVEL DE INFLUENCIA	NIVEL DE INTERÉS	ACCIÓN	ESTRATEGIA GANAR-GANAR
Usuarios/Beneficiarios	Clientes Directos	Estudiantes pregrado Maestrantes posgrado Clientes de capacitación,consultoría Beneficiarios de los servicios gratuitos de acción social					
	Clientes Internos	Docentes Administrativos Autoridades de la FCAC Autoridades de la PUCE					
	Otras partes intere	Graduados y exalumnos Empleadores de graduados,exalumnos Clientes potenciales:estudiantes de colegios Clientes potenciales Maestrías					
Proveedores		Proveedores de suministros y servicios externos					
Gobierno		Instituciones rectoras del sector de Educación Superior					

ESCALAS A UTLIZARSE

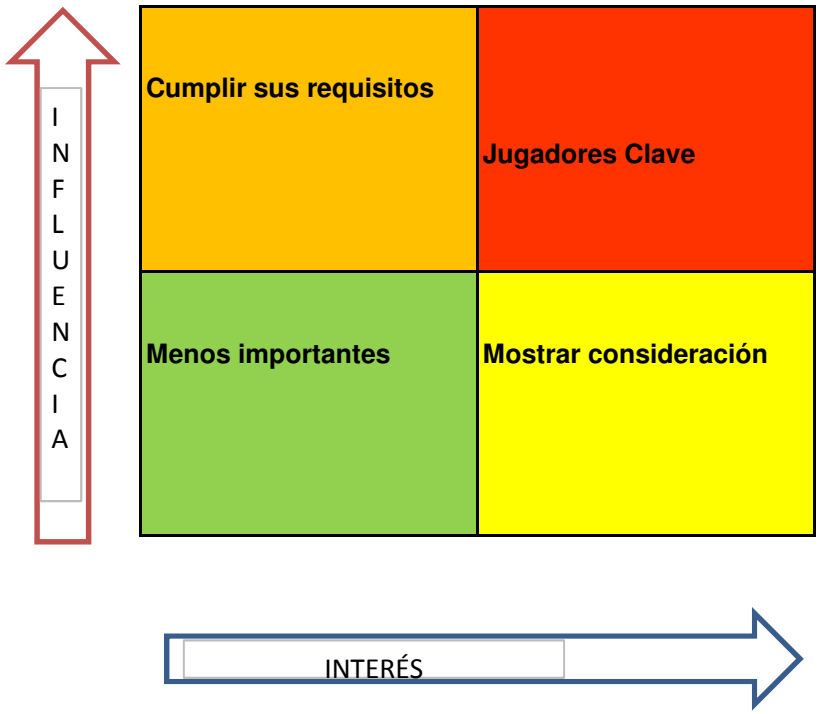
ESCALA PARA CALIFICAR EL NIVEL DE INFLUENCIA
ALTO -BAJO

ESCALA PARA CALIFICAR EL NIVEL DE INTERÉS
ALTO -BAJO

ACCIÓN Y ESTRATEGIA

INFLUENCIA	INTERÉS	ACCIÓN	ESTRATEGIA RECOMENDADA
Alto	Alto	Jugador Clave	Incluirlos en las decisiones, comprometerlos y consultarlos regularmente
Alto	Bajo	Cumplir sus requisitos	Comprometerlos y consultarles en su área de interés
Bajo	Alto	Mostrar consideración	Mantenerlos informados y consultarlos en su área de interés
Bajo	Bajo	Menos importantes	Informar a través de comunicaciones generales

MAPA ESTRATÉGICO DE PARTES INTERESADAS



DIAGNOSTICO EXTERNO P.O.A.M.
PERFIL DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS EXTERNAS

CALIFICACIÓN FACTORES	TOTAL						SELECCIONADA
	OPORTUNIDAD		AMENAZA		IMPACTO		
	Alta	Baja	Alta	Baja	Alto	Bajo	
Demanda de los graduados de estudios de cuarto nivel en :Marketing, Calidad y Productividad, MBA, Finanzas, Comercio Exterior, Proyectos	6	0	0	0	6	0	SI
Demanda de estudiantes de las carreras de Contabilidad y Administración de las grandes empresas auditoras PWC,Deloitte, Ernst & Young	5	1	0	0	4	2	SI
Demanda de servicios de consultoría por instituciones del sector público	4	2	0	0	2	4	NO
Demanda de capacitación para fortalecer el ejercicio profesional de graduados y empresas en Finanzas, Actualizaciones Tributarias, Proyectos, Ofimática y Productividad y asesoramiento en diferentes aspectos administrativos y financieros de distintas empresas de los sectores formal e informal en la Provincia de Pichincha	5	1	0	0	5	1	SI
Convenios implementados en la FCAC con instituciones del sector público (SRI)que permiten incrementar la oferta de programas de acción social a los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría.	5	1	0	0	6	0	SI
Deseo por parte de distintos sectores económicos y sociales de establecer vínculos de carácter académico y laboral con la Facultad	5	1	0	0	6	0	SI
Oportunidad de reforzamiento de la acción social con organizaciones pertenecientes al sector de Economía Popular y Solidaria (Pendiente convenio con Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	4	2	0	0	4	2	SI
Alta tasa de empleabilidad de los graduados, el 80% estaba empleado antes de graduarse e la carrera de Administración y el 98% en la carrera de Contabilidad y Auditoría	5	1	0	0	5	1	SI
Existencia de Redes nacionales que apoyan a las carreras del campo amplio de la Administración:RAECA, Red de Universidades de Quito	6	0	0	0	5	1	SI
Posibilidad de implementar convenios para facilitar la movilidad de estudiantes a nivel nacional e internacional por la pertenencia a la RED AUSJAL	5	1	0	0	4	1	SI
Inclusión de la carrera sde Negocios Internacionales y Recursos Humanos en el campo amplio de la Administración	5	1	0	0	4	2	SI
Demanda de carreras especializadas en Finanzas, Marketing, Recursos Humanos, Negocios Internacionales	4	2	0	0	4	2	SI
Apertura de organizaciones externas para apoyar el emprendimiento: Ministerio de Educación, Business Case Competition, CONQUITO,ESPOL	5	1	0	0	4	2	SI
Saturación de oferta de carreras de Administración a nivel nacional, en diversas modalidades (presencial, semipresencial y a distancia)	0	0	6	0	6	0	SI
Relaciones no muy favorables de la PUCE con el gobierno actual	0	0	4	2	4	2	SI
Situación económica y política tendiente a complicarse en el país	0	0	6	0	6	0	SI
Carencia de apoyo del Gobierno a las carreras del campo amplio de la Administración	0	0	1	5	1	5	SI
Exigencia de Acreditación de las Carreras por parte del CEAACES	0	0	5	1	5	1	SI
Disminución en la demanda de estudiantes de la PUCE	0	0	6	0	6	0	SI
Disminución en la demanda de estudiantes por las carreras actualmente ofertadas por la FCAC	0	0	6	0	6	0	SI
Exigencia de Rediseño de las carreras que se ofertan actualmente por parte del CEAACES	0	0	5	1	5	1	SI
Modificación en la titulación de las carreras que actualmente se ofertan de Ingeniería a Licenciatura	0	0	6	0	6	0	SI

MODELO DE CINCO FUERZAS DE PORTER

Fuente: Dess, Administración estratégica, Mc. Graw Hill, México, 2011,5ta. Edición,

SECTOR EDUCACION SUPERIOR DEL ECUADOR

ESCALA A UTILIZARSE PARA LA CALIFICACIÓN

SEMEJANZA A MODELO DESS	1
DIFERENCIA CON MODELO DESS	0

RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES

Competidores: Universidades públicas y privadas que atienden a la misma zona

La intensidad de la rivalidad de la competencias es mucha cuando	**Alto (0) (s)**	**Bajo (0) (s)**		
La cantidad de competidores es	x		1	
La tasa de crecimiento del sector de educación es	x		0	
Los costos fijos son	x		1	
Los costos de almacenaje son		x	0	
La diferenciación del producto es		x	1	
Los costos por cambiar de proveedores son	x		0	
Las barreras a la salida son	x		1	
Los intereses estrategicos son	x		1	
TOTAL	6	2	5	63%

PRODUCTO SUSTITUTO

Productos sustitutos: otros servicios de educación y capacitación, dados por institutos sin la misma categoría académica

La amenaza de productos sustitutos es mucha cuando	**Alto (0) (s)**	**Bajo (0) (s)**		
La diferenciación del producto sustituto es	x		1	
La tasa de mejoría en la relación precio-desempeño del producto sustituto es		x	0	
TOTAL	1	1	1	50%

AMENAZA DE NUEVOS PARTICIPANTES

Nuevos participantes: Organizaciones o personas naturales que quisieran ingresar al sector de educacion superior

La amenaza de nuevos participantes es mucha cuando:	**Alto (0) (s)**	**Bajo (0) (s)**		
Las economias de escala son	x		0	
La diferenciación del producto es		x	1	
Los requerimientos de capital son	x		0	
Los costos por cambiar de dolentes son	x		0	
El control de las empresas establecidas sobre los canales de distribución es	x		0	
El conocimiento patentado de las instituciones establecidas es	x		0	
El acceso de las empresas establecidas es	x		0	
El acceso de las empresas establecidas a las materias primas es	x		0	
El acceso de las empresas establecidas a subsidios del gobierno es		x	1	
TOTAL	7	2	2	22%

PODER DE NEGOCIACIÓN DE PROVEEDORES

Proveedores: Docentes y proveedores de suministros varios

El poder de negociación de los proveedores	**Alto (0) (s)**	**Bajo (0) (s)**		
La concentracion con respecto del sector de compra es	x		1	
la disponibilidad de producto sustituto es		x	1	
la importancia del cliente para el proveedor es	x		0	
la diferenciacion de los productos y servicios del proveedor es		x	1	
los costos por cambiar de proveedor para el comprador son	x		1	
la amenaza de una integracion futura de proveedores es		x	0	
TOTAL	4	2	4	67%

PODER DE NEGOCIACIÓN DE CLIENTES

Compradores: estudiantes, maestrantes

El poder de los clientes es mucho cuando	**Alto (0) (s)**	**Bajo (0) (s)**		
La concentración de los compradores respecto a los proveedores es		x	0	
Los costos por cambiar de proveedor son	x		0	
La diferenciación del producto de los proveedores es		x	1	
La amenaza de una integración hacia atrás de los proveedores es		x	0	
La cantidad de las ganancias del comprador es		x	1	
La importacia de los insumos de los proveedores para la calidad del producto final del comprador es	x		0	
TOTAL	3	4	2	29%

RESUMEN ANÁLISIS DEL SECTOR

RIVALIDAD COMPETIDORES	63%
AMENAZAS NUEVAS ENTRADAS	22%
PRODUCTO SUSTITUTO	50%
PODER DE PROVEEDORES	67%
PODER DE CLIENTES	29%

MATRIZ DEL PERFIL COMPETITIVO

SECTOR:EDUCACIÓN SUPERIOR		UNIVERSIDADES																					
	PONDERACIÓN	PUCE		USFQ		INTERNACIONAL		SEK		UDLA		SALESIANA		POLITÉCNICA		ESPE		UTE		U.CENTRAL		INDOAMERICANA		ISRAEL	
FACTORES		Calificación	Total	Calificación	Total	Calificación	Total	Calificación	Total	Calificación	Total	Calificación	Total	Calificación	Total	Calificación	Total	Calificación	Total	Calificación	Total	Calificación	Total	Calificación	Total
MALLA CURRICULAR	25%	3	0,75	3	0,75	3	0,75	3	0,75	3	0,75	3	0,75	3	0,75	3	0,75	3	0,75	3	0,75	3	0,75	2	0,5
PRESTIGIO	22%	4	0,88	3	0,66	3	0,66	3	0,66	3	0,66	2	0,44	3	0,66	3	0,66	3	0,66	4	0,88	2	0,44	3	0,66
PRECIO	10%	2	0,2	2	0,2	2	0,2	3	0,3	4	0,4	3	0,3	3	0,3	3	0,3	3	0,3	3	0,3	2	0,2	3	0,3
CALIDAD DE DOCENTES	23%	3	0,69	3	0,69	3	0,69	3	0,69	3	0,69	3	0,69	4	0,92	3	0,69	2	0,46	3	0,69	2	0,46	3	0,69
INFRAESTRUCTURA	20%	3	0,6	4	0,8	4	0,8	3	0,6	3	0,6	3	0,6	2	0,4	3	0,6	3	0,6	2	0,4	2	0,4	3	0,6
	1	TOTAL	3,12	TOTAL	3,1	TOTAL	3,1	TOTAL	3	TOTAL	3,1	TOTAL	2,78	TOTAL	3,03	TOTAL	3	TOTAL	2,77	TOTAL	3,02	TOTAL	2,25	TOTAL	2,75

Fuente: Calvache Marco, Investigación de campo para Maestría en Marketing, Gestión de la Innovacion y Emprendimiento, Septiembre 2013

DIAGNOSTICO INTERNO P.C.I.
PERFIL DE CAPACIDADES INTERNAS

Documento de Referencia	CALIFICACION FACTORES	TOTAL						SELECCIONADA
		FORTALEZA		DEBILIDAD		IMPACTO		
		Alta	Baja	Alta	Baja	Alto	Bajo	
3	Sistema de Gestión de la Calidad, certificado bajo la Norma ISO 9001-2008	5	1	0	0	5	1	SI
5	Desarrollo de proyectos de Rediseño y Diseño Curricular para ampliar la oferta de pregrado de la FCAC	3	3	0	0	4	2	SI
8	Alto nivel de satisfacción de los graduados de pregrado(80% satisfecho o muy satisfecho) con el plan de estudios cursado en la carrera de Contabilildad	5	1	0	0	5	1	SI
5	Implementación de la Unidad de Titulación que ha permitido agilitar el proceso de graduación de los estudiantes	4	2	0	0	5	1	SI
5	Existencia de la Bolsa de empleo, que mantiene convenios con numerosas empresas para pasantías	4	2	0	0	5	1	SI
	Desarrollo de proyectos de Programas de Maestría en Calidad y Productividad, Mercadotecnia con mención en Mercadeo Digital, Finanzas, Negocios Internacionales, Gestión de Recursos Humanos.	4	2	0	0	5	1	SI
3	Alto nivel de satisfacción de los estudiantes de posgrado con el programa de Maestría en Administración de Empresas con mención en Gerencia de la Calidad y Productividad	2	4	0	0	4	2	SI
	Alta demanda del programa actual de maestría (examen de aptitud necesario)	4	2	0	0	4	2	SI
	Automatización de los procesos de matrícula	4	2	0	0	6	0	SI
	Orgullo de trabajar en la Facultad y satisfacción con el trabajo realizado	4	2	0	0	5	1	SI
	Buen ambiente laboral	2	3	0	0	4	2	SI
	Alta satisfacción con el proceso de grados	2	3	0	0	3	3	NO
	En los programas de Posgrado se cuenta con alianzas estratégicas con universidades de la AUSJAL que contribuyen al desarrollo de los distintos programas.	1	5	0	0	6	0	SI
	Excelente infraestructura de la Facultad en cuanto a aulas y cubículos de los docentes	4	2	0	0	4	2	SI
	Existencia del programa de seguimiento a graduados	5	1	0	0	4	2	SI
	Evento Semana Internacional de Administración bien posicionado en el medio (8 ediciones)	4	2	0	0	5	1	SI
	Estudios de pertinencia avanzados para las carreras de Administración y de Contabilidad y Auditoría	4	2	0	0	5	1	SI

DIAGNOSTICO INTERNO P.C.I.
PERFIL DE CAPACIDADES INTERNAS

Documento de Referencia	CALIFICACION FACTORES	TOTAL						SELECCIONADA
		FORTALEZA		DEBILIDAD		IMPACTO		
		Alta	Baja	Alta	Baja	Alto	Bajo	
	Alto nivel de auspicio a proyectos de emprendimiento de la FCAC por parte de las empresas e instituciones (U:S$12.000) y a evento Semana Internacional de Administración	5	1	6	0	5	1	SI
	Existencia de varios programas de vinculación con la colectividad: proyectos con comunidades, Consultorios Administrativos, Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF)	5	1	0	0	4	2	SI
	Existencia del programa de seguimiento a graduados	4	2	0	0	5	1	SI
	Existencia de servicios de tutoría y asistencia al estudiante con cobertura hasta 7mo. Nivel de la Facultad	5	1	0	0	4	2	SI
	Existencia de Revista INNOVARE con formato de indexación para publicación de la producción académico-científica de la Facultad	4	2	0	0	4	2	SI
	Existencia de varios medios de comunicación: Boletín Digital Compromiso, Página Web de la Facultad, redes sociales Facebook, Twiter	4	2	0	0	4	2	SI
	Escasa oferta de carreras de Tercer Nivel en la FCAC	0	0	4	2	4	2	SI
	Baja participación de los docentes en los programas de capacitación	0	0	4	2	4	2	SI
	Bajo nivel de satisfacción en efectividad de Reclamos	0	0	4	2	4	2	SI
	Baja percepción de oportunidades de intercambio y convenios internacionales	0	0	5	1	4	2	SI
	Falta de mecanismos para facilitar personal de apoyo a la docencia	0	0	3	2	3	2	NO
	Baja producción de material de apoyo didáctico por parte de los docentes de la FCAC	0	0	6	0	4	2	SI
	Inexistencia de programas complementarios para estudiantes con dificultades académicas	0	0	4	1	3	2	NO
	Baja satisfacción con el proceso de evaluación docente	0	0	5	1	3	3	NO
	Baja producción académico-científica por parte de los docentes de la FCAC	0	0	6	0	5	1	SI
	Poca difusión del Plan estratégico,Planes Operativos y de Mejora y otras actividades de autoevaluación de las carreras de la Facultad	0	0	5	1	5	2	SI
	Poca Información de guía u orientación para decisión sobre carreras a seguir	0	0	4	2	5	1	SI
	Pocas actividades para integración de equipos de trabajo	0	0	4	2	5	1	SI

DIAGNOSTICO INTERNO P.C.I.
PERFIL DE CAPACIDADES INTERNAS

Documento de Referencia	CALIFICACION FACTORES	TOTAL						SELECCIONADA
		FORTALEZA		DEBILIDAD		IMPACTO		
		Alta	Baja	Alta	Baja	Alto	Bajo	
	Baja retroalimentación del desempeño	0	0	3	3	4	1	SI
	Falta de inducción y orientación a docentes y administrativos	0	0	2	3	2	2	NO
	Bajo nivel de enseñanza de segundo idioma	0	0	5	0	3	1	NO
	Falta de socialización de material dicáctico	0	0	1	0	1	0	NO
	Bajo nivel de involucramiento de los docentes en las actividades de la Facultad	0	0	5	1	5	1	SI
	Baja oferta de cursos de extensión	0	0	4	2	4	2	SI

			OPORTUNIDADES												AMENAZAS									
			O1	O2	O3	O4	O5	O6	O7	O8	O9	O10	O11	O12	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	
			Demanda de los graduados de estudios de cuarto nivel en :Marketing, Calidad y Productividad MBA, Finanzas, Comercio Exterior, Proyectos	Demanda de estudiantes de las carreras de Contabilidad y Administración de las grandes empresas auditoras PWC,Deloitte, Ernst & Young	Demanda de capacitación para fortalecer el ejercicio profesional de graduados y empresas en Finanzas, Actualizaciones Tributarias, Proyectos, Ofimática y Productividad y asesoramiento en diferentes aspectos administrativos y financieros de distintas empresas de los sectores formal	Convenios implementados en la FCAC con instituciones del sector público (SRI)que permiten incrementar la oferta de programas de acción social a los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría.	Deseo por parte de distintos sectores económicos y sociales de establecer vínculos de carácter académico y laboral con la Facultad	Oportunidad de reforzamiento de la acción social con organizaciones pertenecientes al sector de Economía Popular y Solidaria (Pendiente convenio con Superintendencia de Economía Popular Solidaria	Alta tasa de empleabilidad de los graduados, el 80% estaba empleado antes de graduarse e la carrera de Administración y el 98% en la carrera de Contabilidad y Auditoría	Existencia de Redes nacionales que apoyan a las carreras del campo amplio de la Administración:RAECA, Red de Universidades de Quito	Posibilidad de implementar convenios para facilitar la movilidad de estudiantes a nivel nacional e internacional por la pertenencia a la RED AUSJAL	Inclusión de la carrera sde Negocios Internacionales y Recursos Humanos en el campo amplio la Administración	Demanda de carreras especializadas en Finanzas, Marketing, Recursos Humanos, Negocios Internacionales	Apertura de organizaciones externas para apoyar el emprendimiento: Ministerio de Educación Business Case Competition, CONQUITO,ESPOL	Saturación de oferta de carreras de Administración a nivel nacional, en diversas modalidades (presencial, semipresencial y a distancia)	Relaciones no muy favorables de la PUCE con el gobierno actual	Situación económica y política tendiente a complicarse en el país	Carencia de apoyo del Gobierno a las carreras del campo amplio de la Administración	Exigencia de Acreditación de las Carreras por parte del CEAACES	Disminución en la demanda de estudiantes de la PUCE	Disminución en la demanda de estudiantes por las carreras actualmente ofertadas por la FCAC	Exigencia de Rediseño de las carreras que se ofertan actualmente por parte del CEAACES	Modificación en la titulación de las carreras que actualmente se ofertan de Ingenieria a Licenciatura	TOTAL
FORTALEZAS	F1	Sistema de Gestión de la Calidad, certificado bajo la Norma ISO 9001-2008																						
	F2	Desarrollo de proyectos de Rediseño y Diseño Curricular para ampliar la oferta de pregrado de la FCAC																						
	F3	Alto nivel de satisfacción de los graduados de pregrado(80% satisfecho o muy satisfecho) con el plan de estudios cursado en la carrera de Contabililidad																						
	F4	Implementación de la Unidad de Titulación que ha permitido agilitar el proceso de graduación de los estudiantes																						
	F5	Existencia de la Bolsa de empleo, que mantiene convenios con numerosas empresas para pasantías																						
	F6	Desarrollo de proyectos de Programas de Maestría en Calidad y Productividad, Mercadotecnia con mención en Mercadeo Digital, Finanzas, Negocios Internacionales, Gestión de Recursos Humanos																						
	F7	Alto nivel de satisfacción de los estudiantes de posgrado con el programa de Maestría en Administración de Empresas con mención en Gerencia de la Calidad y Productividad																						
	F8	Alta demanda del programa actual de maestría (examen de aptitud necesario)																						
	F9	Automatización de los procesos de matrícula																						
	F10	Orgullo de trabajar en la Facultad y satisfacción con el trabajo realizado																						
	F11	Buen ambiente laboral																						
	F12	En los programas de Posgrado se cuenta con alianzas estratégicas con universidades de la AUSJAL que contribuyen al desarrollo de los distintos programas.																						
	F13	Excelente infraestructura de la Facultad en cuanto a aulas y cubículos de los docentes																						

			OPORTUNIDADES												AMENAZAS									
			O1	O2	O3	O4	O5	O6	O7	O8	O9	O10	O11	O12	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	
			Demanda de los graduados de estudios de cuarto nivel en :Marketing, Calidad y Productividad MBA, Finanzas, Comercio Exterior, Proyectos	Demanda de estudiantes de las carreras de Contabilidad y Administración de las grandes empresas auditoras PWC,Deloitte, Ernst & Young	Demanda de capacitación para fortalecer el ejercicio profesional de graduados y empresas en Finanzas, Actualizaciones Tributarias, Proyectos, Ofimática y Productividad y asesoramiento en diferentes aspectos administrativos y financieros de distintas empresas de los sectores formal	Convenios implementados en la FCAC con instituciones del sector público (SRI)que permiten incrementar la oferta de programas de acción social a los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría.	Deseo por parte de distintos sectores económicos y sociales de establecer vínculos de carácter académico y laboral con la Facultad	Oportunidad de reforzamiento de la acción social con organizaciones pertenecientes al sector de Economía Popular y Solidaria (Pendiente convenio con Superintendencia de Economía Popular Solidaria	Alta tasa de empleabilidad de los graduados, el 80% estaba empleado antes de graduarse e la carrera de Administración y el 98% en la carrera de Contabilidad y Auditoría	Existencia de Redes nacionales que apoyan a las carreras del campo amplio de la Administración:RAECA, Red de Universidades de Quito	Posibilidad de implementar convenios para facilitar la movilidad de estudiantes a nivel nacional e internacional por la pertenencia a la RED AUSJAL	Inclusión de la carrera sde Negocios Internacionales y Recursos Humanos en el campo amplio la Administración	Demanda de carreras especializadas en Finanzas, Marketing, Recursos Humanos, Negocios Internacionales	Apertura de organizaciones externas para apoyar el emprendimiento: Ministerio de Educación Business Case Competition, CONQUITO,ESPOL	Saturación de oferta de carreras de Administración a nivel nacional, en diversas modalidades (presencial, semipresencial y a distancia)	Relaciones no muy favorables de la PUCE con el gobierno actual	Situación económica y política tendiente a complicarse en el país	Carencia de apoyo del Gobierno a las carreras del campo amplio de la Administración	Exigencia de Acreditación de las Carreras por parte del CEAACES	Disminución en la demanda de estudiantes de la PUCE	Disminución en la demanda de estudiantes por las carreras actualmente ofertadas por la FCAC	Exigencia de Rediseño de las carreras que se ofertan actualmente por parte del CEAACES	Modificación en la titulación de las carreras que actualmente se ofertan de Ingeniería a Licenciatura	TOTAL
	F14	Existencia del programa de seguimiento a graduados																						
	F15	Evento Semana Internacional de Administración bien posicionado en el medio (8 ediciones)																						
	F16	Estudios de pertinencia avanzados para las carreras de Administración y de Contabilidad y Auditoría																						
	F17	Alto nivel de auspicio a proyectos de emprendimiento de la FCAC por parte de las empresas e instituciones (U:S$12.000) y a evento Semana Internacional de Administración																						
	F18	Existencia de varios programas de vinculación con la colectividad: proyectos con comunidades, Consultorios Administrativos, Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF)																						
	F19	Existencia del programa de seguimiento a graduados																						
	F20	Existencia de servicios de tutoría y asistencia al estudiante con cobertura hasta 7mo. Nivel de la Facultad																						
	F21	Existencia de Revista INNOVARE con formato de indexación para publicación de la producción académico-científica de la Facultad																						
	F22	Existencia de varios medios de comunicación: Boletín Digital Compromiso, Página Web de la Facultad, redes sociales Facebook, Twiter																						

			OPORTUNIDADES												AMENAZAS									
			O1	O2	O3	O4	O5	O6	O7	O8	O9	O10	O11	O12	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	
			Demanda de los graduados de estudios de cuarto nivel en :Marketing, Calidad y Productividad MBA, Finanzas, Comercio Exterior, Proyectos	Demanda de estudiantes de las carreras de Contabilidad y Administración de las grandes empresas auditoras PWC,Deloitte, Ernst & Young	Demanda de capacitación para fortalecer el ejercicio profesional de graduados y empresas en Finanzas, Actualizaciones Tributarias, Proyectos, Ofimática y Productividad y asesoramiento en diferentes aspectos administrativos y financieros de distintas empresas de los sectores formal y	Convenios implementados en la FCAC con instituciones del sector público (SRI)que permiten incrementar la oferta de programas de acción social a los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría.	Deseo por parte de distintos sectores económicos y sociales de establecer vínculos de carácter académico y laboral con la Facultad	Oportunidad de reforzamiento de la acción social con organizaciones pertenecientes al sector de Economía Popular y Solidaria (Pendiente convenio con Superintendencia de Economía Popular Solidaria	Alta tasa de empleabilidad de los graduados, el 80% estaba empleado antes de graduarse e la carrera de Administración y el 98% en la carrera de Contabilidad y Auditoría	Existencia de Redes nacionales que apoyan a las carreras del campo amplio de la Administración:RAECA, Red de Universidades de Quito	Posibilidad de implementar convenios para facilitar la movilidad de estudiantes a nivel nacional internacional por la pertenencia a la RED AUSJAL	Inclusión de la carrera sde Negocios Internacionales y Recursos Humanos en el campo amplio la Administración	Demanda de carreras especializadas en Finanzas, Marketing, Recursos Humanos, Negocios Internacionales	Apertura de organizaciones externas para apoyar el emprendimiento. Ministerio de Educación Business Case Competition, CONQUITO,ESPOL	Saturación de oferta de carreras de Administración a nivel nacional, en diversas modalidades (presencial, semipresencial y a distancia)	Relaciones no muy favorables de la PUCE con el gobierno actual	Situación económica y política tendiente a complicarse en el país	Carencia de apoyo del Gobierno a las carreras del campo amplio de la Administración	Exigencia de Acreditación de las Carreras por parte del CEAACES	Disminución en la demanda de estudiantes de la PUCE	Disminución en la demanda de estudiantes por las carreras actualmente ofertadas por la FCAC	Exigencia de Rediseño de las carreras que se ofertan actualmente por parte del CEAACES	Modificación en la titulación de las carreras que actualmente se ofertan de Ingeniería a Licenciatura	TOTAL
DEBILIDADES	D1	Escasa oferta de carreras de Tercer Nivel en la FCAC		1	1	1									1									4
	D2	Baja participación de los docentes en los programas de capacitación	1	1	1	1	1	1	1		2	2			2									13
	D3	Bajo nivel de satisfacción en efectividad de Reclamos	1	2	1	2	2		1			2			2									13
	D4	Baja percepción de oportunidades de intercambio y convenios internacionales	3	3	1	1	3	2	3		3	3			2									24
	D5	Baja producción de material de apoyo didáctico por parte de los docentes de la FCAC	3	3	1	1	3	1	3		3	2			2								1	23
	D6	Baja producción académico-científica por parte de los docentes de la FCAC	2	3	2	2	3	1	3	1	3	3			1									24
	D7	Poca difusión del Plan estratégico,Planes Operativos y de Mejora y otras actividades de autoevaluación de las carreras de la Facultad	3	2	1	1	1	1	3		2	2												16
	D8	Poca Información de guía u orientación para decisión sobre carreras a seguir	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2			1									13
	D9	Pocas actividades para integración de equipos de trabajo	2	2					3		1	1			2	1							3	15
	D10	Baja retroalimentación del desempeño													1									1
	D11	Bajo nivel de involucramiento de los docentes en las actividades de la Facultad	2	3	1	1	1	1	2	2	3	3			2								1	22
	D12	Baja oferta de cursos de extensión y consultoría	2	2	2	3	3	1	2		1	1			2									19

Cod	Factor Interno	Puntaje

PERSPECTIVAS	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	NECESIDADES RELACIONADAS	INDICADOR	PROYECTOS RELACIONADOS	PROCESOS RELACIONADOS
Aprendizaje	Excelencia académica	2. Acreditar las carreras y programas que actualmente se ofertan en la Facultad	**NE,NM,NEC,NCM,NIR,NAP,NAD,ND**	No. de carreras ofertadas por la FCAC acreditadas por el CEAACES	3. Diseño de proceso de Medición de la Satisfacción de clientes	P01-02 Medición de la satisfacción de clientes y otras partes relacionadas
					4. Mejoramiento del Sistema de Gestión de Personal Académico	P07-01E Capacitación de personal y gestión de conocimientos organizativos P07-01A Reclutamiento y selección de docentes P07-01C Evaluación de personal pregrado
					5- Alineamiento de programación académica con acreditación	P02-02A Programación académica
					6- Mejoramiento del proceso de investigación (Producción Intelectual)	P04-01A Gestión de Producción Intelectual
					7- Actualización y mejoramiento de la disponibilidad y accesibilidad de la bibliografía básica y complementaria de Pregrado y Posgrado	P02-01A Diseño Curricular pregrado
					8. Diseño de Prácticas Preprofesionales	P03-01D Prácticas Preprofesionales e Inserción laboral
					9- Fortalecimiento de Tutorías	P05-01A Tutorías Académicas
					10. Gestión de Trabajos de Titulación	P04-01B Gestión del Proceso de Titulación
					11. Fortalecimiento de Proceso de Reclamos	P05-02A Solución de reclamos de pregrado
Procesos	Eficiencia administrativa	1. Obtener la certificación del SGC de la FCAC bajo la norma ISO:9001:2015	NCC,NP,NAP,NAD,NPA	Certificación ISO 9001:2015 del SGC de la FCAC	1. Sensibilización y capacitación general sobre la Norma ISO 9001:2015	P01 Gestión Estratégica y de calidad P07-01E Capacitación de personal y gestión de conocimientos organizativos
					2. Soporte informático para el SGC y Acreditación de Carreras	N/A

PERSPECTIVAS	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	NECESIDADES RELACIONADAS	INDICADOR	PROYECTOS RELACIONADOS	PROCESOS RELACIONADOS
Impacto social	Vinculacion con el entorno (Acción Social)	4. Incrementar la oferta de programas de vinculación con la colectividad (acción social y extensión)	ND,NAS,NE	No. de docentes que han cumplido sus horas de acción social/Total de profesores de la Facultad No. de estudiantes que terminaron sus estudios , estudiantes de 8vo. Y 9no. Nivel que han cumplido sus horas de acción social/Total de estudiantes que culminaron sus estudios, 8vo. 9no Nivel	15. Vinculación con la colectividad (Profesores) 16. Vinculación con la colectividad (Estudiantes)	P03-01E Vinculacion con el Entorno (Acción Social)
	Vinculación con el entorno (Capacitación y consultoría)		ND,NAP,NAD	((No. de cursos de capacitación ejecutados en el período n /No. de cursos de capacitación ejecutados en el período n-1)-1*100) ((No. de consultorías ejecutadas/consultorías ejecutadas en el período anterior)-1)*100	17. Mejoramiento del Programa de vinculación con la colectividad (capacitación, encuentros y seminarios 18. Mejoramiento del Programa de vinculación con la colectividad (consultorías)	P0301A Eventos de capacitación, encuentros y seminarios P03-01B Servicios de consultoría
	Vinculación con el entorno (Emprendimiento)		NE,ND,NAD	((No. de proyectos de emprendimiento en fase de implementación en el período n/ No. de proyectos de emprendimiento en fase de implementación en el período n-1)-1)*100	19. Fortalecimiento del Emprendimiento	P05-01B Emprendimiento
Clientes	Satisfacción de necesidades y expectativas de actores externos e internos	Promocionar la oferta académica y los servicios de vinculación que oferta la Facultad	ND,NAD,NAP	((No. de estudiantes inscritos en el período n/No. de estudiantes que se inscribieron en el período n-1)-1)*100 ((No. de personas que se inscribieron en los cursos de capacitación en el período n/ No. de personas que se inscribieron en los cursos de capacitación en el período n-1)-1)*100	20. Plan de Marketing de la Oferta Académica de la Facultad 21. Plan de Marketing de los servicios de vinculación de la Facultad	P01-03A Comunicación
Aprendizaje	Investigación, desarrollo e innovación	Rediseñar las carreras existentes y diseñar nuevas carreras y programas	NAD,NAP,ND,NIR,NCM,NEC	No.de carreras existentes en donde se ha concluido el rediseño Curricular No.de carreras nuevas que cuentan con Diseño Curricular concluido No. de programas de posgrado que cuentan con diseño curricular concluido	12. Análisis de pertinencia y prospectiva 13. Rediseño y diseño de carreras de pregrado 14. Diseño de programas de posgrado	P02-01A Diseño Curricular pregrado P02-01C Diseño Curricular posgrado

LISTA DE PROYECTOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CODIGO	PROYECTO	RESPONSABLE	OBJETIVO ESTRATEGICO RELACIONADO
1	Sensibilización y capacitación general sobre la Norma ISO 9001:2015	Coordinador de Desarrollo Organizacional	01
2	Soporte Informático para el SGC y Acreditación de Carreras	Responsable de Proyecto	01
3	Diseño de proceso de Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	Responsbñe de proceso de Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	02
4	Mejoramiento del Sistema de Gestión de Personal Académico	Responsable de Gestión de Recursos Humanos	02
5	Alineamiento de Programación Académica con Acreditación	Responsable de Programación Académica	02
6	Mejoramiento del Proceso de investigación (Producción intelectual)	Coordinador de Investigación	02
7	Actualización y mejoramiento de la disponibilidad y accesibilidad de la bibliografía básica y complementaria de Pregrado y Posgrado	Coordinador Académico	02
8	Diseño de Prácticas pre profesionales	Coordinador de Prácticas Preprofesionales e Inserción Laboral	02
9	Fortalecimiento de Tutorías (Revisión Completa)	Coordinador de Tutorías	02
10	Gestión de trabajos de titulación	Responsable de la Unidad de Titulación	02
11	Fortalecimiento del proceso de Reclamos	Responsable de Reclamos	02
12	Análisis de pertinencia y prospectiva	Responsable de monitoreo de satisfacción de graduados y otras partes interesadas	03
13	Rediseño y diseño de carreras de pregrado	Responsable de Proyecto de Diseño Curricular	03
14	Diseño de programas de posgrado	Responsable de Proyecto de Diseño Curricular	03
15	Vinculación con la colectividad (profesores)	Coordinador de Vinculación con la colectividad	04
16	Vinculación con la colectividad (estudiantes)	Coordinador de Vinculación con la colectividad	04
17	Mejoramiento del Programa de vinculación con la colectividad capacitación, encuentros y seminarios	Coordinador de Vinculción con la colectividad	04
18	Mejoramiento del Programa de vinculación con la colectividad consultorías	Coordinador de Vinculción con la colectividad	04
19	Fortalecimiento del Emprendimiento	Coordinador de emprendimiento	04
20	Plan de Marketing de la Oferta Académcia de la Facultad	Docente asignado a marketing de los servicios de la FCAC	05
21	Plan de Marketing de los servicios de la Facultad	Docente asignado a marketing de los servicios de la FCAC	5

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

DATOS INFORMATIVOS

PERIODO DE REVISIÓN:	
FECHA:	
LUGAR:	
HORA:	

CONTENIDO

1. POLÍTICA DE CALIDAD
2. ALCANCE DEL SGC
3. ENTRADAS DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
    a. ESTADO DE AVANCE DE LOS PLANES OPERATIVOS Y DE MEJORA PROVENIENTES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN ANTERIORES
    b. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN (CAMBIOS EN EL ENTORNO EXTERNO E INTERNO QUE PUEDEN AFECTAR A LA FCAC)
    c. MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y OTRAS PARTES INTERSADAS
        i. MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES PREGRADO
        ii. MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE POSGRADO
        iii. MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIIDAD
        iv. MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DE GRADUADOS Y OTRAS PARTES INTERESADAS
    d. OBJETIVOS DE CALIDAD Y ESTADO DE AVANCE DE LOS MISMOS
    e. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS (Indicadores de desempeño de los procesos y su interpretación)
    f. CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS
        i. PLAN DE CALIDAD SERVICIO EDUCATIVO DE PREGRADO
        ii. PLAN DE CALIDAD SERVICIO EDUCATIVO POSGRADO
        iii. PLAN DE CALIDAD SERVICIOS DE CAPACITACIÓN
        iv. PLAN DE CALIDAD SERVICIOS DE CONSULTORÍA
        v. PLAN DE CALIDAD DE PRÁCTICAS PREPROFESIONALES E INSERCIÓN LABORAL
        vi. PLAN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD ACCIÓN SOCIAL

g. RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS
    i. AUDITORÍA S INTERNAS
    ii. AUDITORÍA EXTERNA
h. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS PENDIENTES DE CIERRE
i. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROVEEDORES
j. ANÁLISIS DE SUFICIENCIA DE RECURSOS ASIGNADOS
k. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES EN LOS PROCESOS
l. OPORTUNIDADES DE MEJORA

4. SALIDAS DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Decisiones tomadas sobre

a. OPORTUNIDADES DE MEJORA
b. NECESIDADES DE CAMBIO EN EL SGC
c. NECESIDADES DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS

LISTA DE ASISTENCIA

FORMATO BASE PARA RECOPILAR NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS

FECHA:

PARTE INTERESADA (STAKEHOLDER):

NECESIDADES	NIVEL DE SATISFACCIÓN ACTUAL	EXPECTATIVAS

ESCALA A USARSE:

ALTA SATISFACCIÓN 

MEDIA SATISFACCIÓN 

BAJA SATISFACCIÓN 

DEFINICIONES:

NECESIDADES : Requerimientos actuales

EXPECTATIVAS. Requerimientos a futuro

ENCUESTA A EMPLEADORES DE LA FCAC DE LA PUCE

CUESTIONARIO

Estamos realizando un estudio respecto de las carreras que imparte nuestra Facultad. Su respuesta sincera permitirá mejorar la oferta educativa de la PUCE. Le agradecemos su colaboración."

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

F1. Nombre	
F2. Empresa	
F3. Teléfono	
F3. Cargo que desempeña	

F4. Sector	Público	1	Privado	2	

F5. Sector del CIIU (Añadir listado dado por DGA)	A Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca		K Actividades financieras y de seguros		
	B Explotación de minas y canteras		M Actividades profesionales, científicas y técnicas		
	C Industrias manufactureras		N Actividades de servicios administrativos y de apoyo		
	D Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado		O Administración pública y defensa, planes de seguridad social de afiliación obligatoria		
	E Distribución de agua, evacuación y tratamiento de aguas residuales, gestión		P Educación		
	F y L Construcción y actividades inmobiliarias		Q Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social		
	G Comercio		R Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación		
	H Transporte y almacenamiento		S Otras actividades de servicios (se incluyen asociaciones, gremios)		
	I Alojamiento y servicios de comida		T Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores		
	J Información y comunicaciones		U Actividades de organizaciones y entidades extraterritoriales		

SECCIÓN 1. PROSPECTIVA

P1. En los últimos 5 años la tendencia de evolución de las actividades en cuanto al giro del negocio ha sido:	Creciente	1	Decreciente	2	Estable	3
P2. En función de las perspectivas a futuro, dentro de los próximo 5 años, Ud. cree que:	Mantendrá	1	Crecerá	2	Disminuirá	3

P3. Número de personas que trabajan en su empresa:			
P4. Considerando la tendencia que usted menciono ¿Cuál será la cantidad empleados dentro de los próximos 5 años?		**P4.1 Del 100% del personal, ¿Cuál es el porcentaje de personal administrativo?**	

P4.2 En función al Plan Nacional del Buen Vivir, las necesidades sociales y el cambio de la matriz productiva. Usted considera que se requerirá personal con formación en el campo amplio de la administración y de las carreras de Administración de Empresas, Contabilidad y Auditoría, Finanzas y Marketing	**Si**		**No**

P5. ¿Qué departamentos de gestión (Área administrativa) mantiene su empresa? Marque con una x		**Número de personas en cada departamento**	**Personas con cargos gerenciales en cada departamento**	**Número de personas en los próximos 5años por departamento**	**Que % de estas personas considera requiere nivel de postgrado (título de 4to nivel)**
P5.1 Ventas					
P5.2 Marketing					
P5.3 Contabilidad					
P5.4 Finanzas					
P5.5 Administrativo					
P5.6 Recursos humanos					
P5.7 Comercio exterior					
P5.8 Otros: Especifique					
P5.9 Otros: Especifique					
P5.10 Otros: Especifique					

P6. ¿Qué otras carreras considera Ud. que se requerirán en los próximos 5 años relacionados con el campo de la Administración?	Publicidad		Otros Especifique _____
	Recursos Humanos		Otros Especifique _____
	Marketing Digital		Otros Especifique _____
	Negocios internacionales		Otros Especifique _____
	Ventas		Otros Especifique _____

P7. ¿Qué postgrados considera que el personal vinculado con el campo de la administración requerirá su empresa en los próximos 5 años? Marque con una x	Marketing		Gerencia calidad y productividad		Otros ¿Cual? _____
	Finanzas		Recursos Humanos		Otros ¿Cual? _____
	Comercio Exterior		Administración pública		Otros ¿Cual? _____
	MBA		Marketing Digital		Otros ¿Cual? _____
	Publicidad		Administración Tributaria		Otros ¿Cual? _____
	Proyectos		Sistemas de Información		Otros ¿Cual? _____

P8. ¿Qué servicios de consultoría en el campo amplio de la Admininstración de Empresas requerirá su empresa en los pròximos 5 años?	Auditoría financiera		Capacitación		Tributación
	Investigaciòn de mercados		Competencias laborales		Otros_____
	Implementaciones ISO		Contabilidad externa		Otros_____
	NIIFS		Procesos		Otros_____
	Proyectos		Gestión recursos humanos		Otros_____
	Planes de negocio		Clima Laboral		Otros_____

P9. ¿Qué cursos de capacitación requerirá el personal de su empresa en los próximos 5 años?	Marketing		Actualización tributaria		Otros_____
	Finanzas		Ushuay		Otros_____
	Comercio Exterior		Proyectos		Otros_____
	Productividad		Ofimática (excel, word, etc)		Otros_____
	Contratación pública		Otros_____		Otros_____
	Marketing Digital y redes sociales				Otros_____

SECCIÓN 2. PREFERENCIAS UNIVERSITARIAS

P10. Al momento de requerir personal usted busca profesionales del Campo Amplio de la Administración (Administración, Marketing, Finanzas) graduados de (Puede escoger varias opciones):	Universidad Central del Ecuador		Universidad Laica Vicente Rocafuerte	
	Pontificia Universidad Católica del Ecuador		Universidad de Cuenca	
	Universidad San Francisco de Quito		Universidad del Azuay	
	UDLA		UTPL	
	Universidad Internacional		Otra ¿Cuál? _____	
	Universidad SEK		Otra ¿Cuál? _____	
	Universidad de Especialidades Espíritu Santo		Otra ¿Cuál? _____	
	Universidad de Guayaquil		Le es indiferente donde se graduó	
	Universidad Católica Santiago de Guayaquil			

P11. Al momento de requerir personal usted busca profesionales en Contabilidad y Auditoría graduados de (Puede escoger varias opciones):	Universidad Central del Ecuador		Universidad Laica Vicente Rocafuerte	
	Pontificia Universidad Católica del Ecuador		Universidad de Cuenca	
	Universidad San Francisco de Quito		Universidad del Azuay	
	UDLA		UTPL	
	Universidad Internacional		Otra ¿Cuál? _____	
	Universidad SEK		Otra ¿Cuál? _____	
	Universidad de Especialidades Espíritu Santo		Otra ¿Cuál? _____	
	Universidad de Guayaquil		Le es indiferente donde se graduó	
	Universidad Católica Santiago de Guayaquil			

SECCIÓN 3. APTITUDES EN EL MERCADO LABORAL

P12. ¿Cuál es su nivel de satisfacción desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho con el nivel de los profesionales de su empresa de la Pontificia Universidad cAtólica del Ecuador?

COMPETENCIAS	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni poco, ni muy satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
P1. COMPETENCIAS GENÉRICAS					
12.1 Con los profesionales de Administración de empresas	1	2	3	4	5
12.2 Con los profesionales de Contabilidad y Auditoría	1	2	3	4	5
12.3 Con los profesionales en Finanzas	1	2	3	4	5
12.4 Con los profesionales en Marketing	1	2	3	4	5

P13. Marque con una X su respuesta. Califique de 1 a 5, siendo 5 *totalmente Importante* y 1 *nada importante* , las competencias y características de un profesional Campo Amplio de la Administración, Marketing, Finanzas, Contabilidad y Auditoría, Administración de empresas al postular a una vacante.

COMPETENCIAS	Nada Importante	Poco Importante	Ni Poco, Ni Muy Importante	Importante	Totalmente Importante
P1. COMPETENCIAS GENÉRICAS					
P13.1. Comunicación oral y escrita en la lengua materna	1	2	3	4	5
P13.2. Comunicación oral y escrita en la lengua extranjera	1	2	3	4	5
P13.3. Trabajo en equipo y liderazgo	1	2	3	4	5
P13.4. Manejo de las tecnologías de la información y comunicación	1	2	3	4	5
P13.5. Responsabilidad social y ambiental	1	2	3	4	5
P13.6. Identificación y resolución de problemas del contexto	1	2	3	4	5
P13.7. Manejo de relaciones interpersonales	1	2	3	4	5
P13.8. Ética y valores cristianos	1	2	3	4	5
P13.9. Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente	1	2	3	4	5
P13.10. Habilidad para trabajar en forma autónoma	1	2	3	4	5
P13.11. Compromiso con la calidad	1	2	3	4	5

P14.Marque con una X su respuesta. Califique de 1 a 5, siendo 5 *totalmente importante* y 1 nada importante. , las competencias y características de un profesional en Administración de Empresas

P11. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS (ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS)					
P14.1 Diseñar e implementar planes estratégicos y operativos para organizaciones	1	2	3	4	5
P14.2 Formular estrategias de negociación	1	2	3	4	5
P14.3 Identificar y optimizar los procesos de negocios de las organizaciones	1	2	3	4	5
P14.4 Interpretar la información contable y financiera para la toma de decisiones gerenciales	1	2	3	4	5
P14.5 Diseñar y evaluar proyectos de inversión y financiamiento	1	2	3	4	5
P14.6 Administrar y desarrollar el talento humano en la organización	1	2	3	4	5
P14.7 Gestionar estrategias de desarrollo de la calidad y productividad	1	2	3	4	5
P14.8 Diseñar e implementar sistemas de gestión y de información gerencial	1	2	3	4	5
P14.9 Mejorar e innovar los procesos administrativos de las organizaciones	1	2	3	4	5
P14.10 Identificar y desarrollar oportunidades para desarrollar nuevos negocios	1	2	3	4	5
P14.11 Desarrollar la capacidad de investigar y elaborar informes científicos	1	2	3	4	5

P15.Marque con una X su respuesta. Califique de 1 a 5, siendo 5 *totalmente importante* y 1 nada importante. , las competencias y características de un profesional en Contabilidad y Auditoría

P15. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS (CONTABILIDAD Y AUDITORÍA)					
P15.1 Diseñar sistemas contables de información gerencial, para la toma de decisiones	1	2	3	4	5
P15.2 Analizar los sistemas de acumulación de costos y sus elementos	1	2	3	4	5
P15.3 Evaluar la razonabilidad de los estados financieros y el control interno	1	2	3	4	5
P15.4 Valorar la información contable, financiera y administrativa con el fin de proponer alternativas de inversión y financiamiento	1	2	3	4	5
P15.5 Aplicar disposiciones legales en el desempeño profesional en el campo tributario, laboral y societario	1	2	3	4	5

P16.Marque con una X su respuesta. Califique de 1 a 5, siendo 5 *totalmente importante* y 1 nada importante. , las competencias y características de un profesional en Finanzas					
P16. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS (FINANZAS)					
P16.1 Elaborar, analizar e Interpretar la información contable y financiera para la toma de decisiones gerenciales, así como para la elaboración de informes	1	2	3	4	5
P16.2 Elaborar e implementar sistemas presupuestarios para la gestión financiera y de control	1	2	3	4	5
P16.3Elaborar flujos de caja para la gestión de tesorería e inversiones temporales	1	2	3	4	5
P16.4 Evaluar alternativas de inversión y financiamiento para la generación de valor agregado para las organizaciones	1	2	3	4	5
P16.5 Aplicar técnicas de valoración de activos financieros en los mercados de dinero y de capitales	1	2	3	4	5
P16.6 Diseñar y evaluar estrategias y procedimeintos para mejorar - optimizar la gestión del capital de trabajo de las empresas	1	2	3	4	5
P16.7 Diseñar y utilizar modelos para la medición y gestión de riesgos, en función del entorno y objetivos organizacionales	1	2	3	4	5
P16.8 Comprender el funcionamiento de los mercados financieros nacionales e internacionales	1	2	3	4	5
P16.9 Comprender el impacto económico de los entornos políticos, culturales, legales, tecnológicos y sociales en la gestión financiera	1	2	3	4	5
P16.10 Establecer estrategias financieras acorde a las necesidades del entorno	1	2	3	4	5
P17.Marque con una X su respuesta. Califique de 1 a 5, siendo 5 *totalmente importante* y 1 nada importante. , las competencias y características de un profesional en Marketing					
P17. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS (MARKETING)					
P17.1 Desarrollar estrategias efectivas de posicionamiento y reposicionamiento para productos y servicios	1	2	3	4	5
P17.2 Formular planes estratégicos de mercadotecnia con el fin de crear y sostener una ventaja competitiva para el negocio	1	2	3	4	5
P17.3 Desarrollar y gestionar planes y programas de mercadotecnia (producto, precio, promoción y plaza) para elevar la competitividad de la organización, incrementar las ventas y fomentar la creación de empleos buscando siempre el bien común	1	2	3	4	5
P17.4 Desarrollar productos (bienes y servicios) mediante el análisis del entorno legal, económico, social y cultural considerando los criterios de calidad, y sustentabilidad, con ética profesional	1	2	3	4	5
P17.5 Identificar y emprender en oportunidades de negocios tomando en cuenta las necesidades de micro, pequeñas y medianas organizaciones, fomentando el compromiso social con un alto espíritu de solidaridad	1	2	3	4	5
P17.6 Realizar investigaciones de mercado para predecir la conducta de compra de los consumidores y elaborar propuestas que permitan a las organizaciones aprovechar las oportunidades de negocio tomando en cuenta el entorno social, cultural, político económico	1	2	3	4	5
P17.7 Desarrollar campañas de promoción aplicando los modelos que satisfagan las necesidades del consumidor y la organización, utilizando tecnología de vanguardia que favorezca la competitividad en los mercados, valorando y respetando el entorno socioeconómico, cultural y ambiental	1	2	3	4	5
P17.8 Implementar tecnologías que permitan nuevos esquemas de comercialización	1	2	3	4	5
P17.9 Analizar información cuantitativa y cualitativa usando herramientas web contemporáneas para facilitar toma de decisiones informadas y estratégicas	1	2	3	4	5

P18. REQUERIMIENTOS ADICIONALES PARA LOS PROFESIONALES DE LAS CARRERAS DE ADMINISTRACIÓN DE EMRPSAS, FINANZAS, MARKETING Y CONTABILIDAD Y AUDITORÍA					
P18.1. Experiencia profesional general	1	2	3	4	5
P18.2. Experiencia profesional en un área específica	1	2	3	4	5
P18.3. Experiencia profesional en cargos similares	1	2	3	4	5
P18.4. Conocimientos de ofimática (Office)	1	2	3	4	5
P18.5. Título obtenido	1	2	3	4	5
P18.6. Suficiencia de idiomas extranjeros	1	2	3	4	5
P18.7. Conocimientos legales vigentes	1	2	3	4	5
P18.8. Otro (Especifique)	1	2	3	4	5

P19. ¿Qué otras 3 competencias considera que requerirán los profesionales de Administración de Empresas en los próximos 5 años?	19.1
	19.2
	19.3
P20. ¿Qué otras 3 competencias considera que requerirán los profesionales de Contabilidad y Auditoría en los próximos 5 años?	20.1
	20.2
	20.3
P21. ¿Qué otras 3 competencias considera que requerirán los profesionales de Finanzas en los próximos 5 años?	21.1
	21.2
	21.3
P22. ¿Qué otras 3 competencias considera que requerirán los profesionales de Marketing en los próximos 5 años?	22.1
	22.2
	22.3

P23 ¿Cuáles idiomas Extranjeros son los que deben conocer los profesionales que hemos analizado?	Inglés	1	Francés	2	Chino	3
	Alemán	4	Portugués	5	Otros ¿Cuál?	6

SECCIÓN 4. DATOS DE CONTROL						
Fecha						
Hora						
Ciudad						
Encuestador						
Supervisor						

Fuente: Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, PUCE, 2014

PROCESO P01-03A

COMUNICACIÓN

RESPONSABLE: _____

PLAN DE COMUNICACIÓN FCAC

El presente Plan de Comunicación aborda tanto las necesidades internas como las externas de información. Parte de la identificación de las partes interesadas y de los requerimientos de información de todos estos estamentos, de acuerdo al nivel de interés que tienen en los proyectos de la organización.

PERÍODO DE COBERTURA:

Partes Interesadas	Área de Interés	Necesidades de Información	Proveedor de la Información	Medio de Comunicación	Frecuencia	Fecha
Estudiantes pregrado						
Maestrantes						
Clientes de capacitación, consultorías						
Beneficiarios de los servicios gratuitos de acción social						
Docentes						
Administrativos						
Autoridades de la FCAC, PUCE						
Autoridades de la PUCE						
Graduados y exalumnos						

Partes Interesadas	Área de Interés	Necesidades de Información	Proveedor de la Información	Medio de Comunicación	Frecuencia	Fecha
Clientes potenciales Estudiantes de colegios						
Clientes potenciales maestrías						
Empleadores de graduados y exalumnos						
Proveedores de suministros y servicios externos						
Instituciones rectoras del sector de Educación Superior						

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA

DATOS GENERALES

Subproceso / Proyecto:	
Código de Acción:	
Tipo de Acción: Correctiva	Requisito: (Hacer referencia a las cláusulas de la Norma ISO 9001:2015)
Estado de la Acción:	
Fecha de apertura:	Fecha de cierre:

DATOS DE AUDITORIA (cuando el motivo es auditoria)

Programa:
Código del plan:
Criterio: ISO 9001:2015
Auditor Líder:
Auditor principal:

HALLAZGO (Auditor o Responsable de proceso)

Tipo de hallazgo: No conformidad___ Observación__
Descripción:

Es la no conformidad repetitiva?

EQUIPO PARA ANÁLISIS DE LA NO CONFORMIDAD	
NOMBRE	**ROL**
	Líder del equipo
	Miembro
	Miembro

CORRECCIÓN PROPUESTA (Aplica solo si es acción correctiva) (Auditado)

ANÁLISIS DE CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD

PLAN DE ACCIÓN (Auditado)

Actividad	Responsable	Inicio	Fin	Avance

CRITERIO DE CIERRE (Auditado)

APROBACIÓN DE LA ACCIÓN (Auditor)

Aprobada /No aprobada	Fecha

VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN (Auditor)

Eficaz/No eficaz	Fecha

Auditor	Auditado

Fuente: (FCAC, 2014)[1]

[1] Lo resaltado en amarillo constituyen los cambios que se introdujeron en el Formato utilizado por el SGC de la FCAC

MATRIZ DE GESTIÓN DE RIESGOS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL EC		**FECHA:**		**No. Revisión**	
Elaborado por:		**Revisado por:**		**Aprobado por:**	

									PLAN DE ACCIÓN				REVISIÓN DE EFICACIA					
No. AMEF	**Proceso**		**Propósito**	**Riesgo**	**Causas**	**Probabilidad de Ocurrencia**	**Severidad**	**Nivel de riesgo**	**Plan No.**	**Objetivo General**	**Responsable**	**Fecha de Cumplimiento**	**Fecha de revisión**	**Cumplimiento**	**Probabilidad de Ocurrencia**	**Severidad**	**Nivel de riesgo**	**Eficacia de la acción tomada**
	Código	**Denominación**				**(P)**	**(S)**	**P*S**							**(P)**	**(S)**	**P*S**	
1	P01-01A	Planificación Estratégica y Operativa	Establecer acciones y controles de mejora necesarios para que la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables cuente con planes estratégicos y planes operativos que guíen su gestión académica y administrativa y sirvan de soporte a la definición de la política y objetivos de calidad.	ıncumplimiento de objetivos estratégicos y de calidad	Cronogramas de POAS y PMs deficientemente elaborados, que no contemplan los plazos efectivamente requeridos y todas las actividades necesarias	3	5	15	1	Seguimiento mensual a POAS y PMs elaborados	Coordinador de Desarrollo Organizacional	30/01/2016	30/06/2016	SI	2	5	10	SI
2	P01-01B	Revisión por la Dirección	Establecer las acciones para evaluar periódicamente los resultados del Sistema de Gestión de Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia.	indicadores de desempeño de los procesos no adecuados para la medición (mediciones basadas en lo fácil, no en lo sustantivo, periodicidad no adecuada, no actualizados)	Falta de apropiamiento de los responsables de proceso de los resultados obtenidos	4	4	16	2	Solicitud a los responsable de cada proceso, la revisión, el cálculo y entrega a tiempo de los mismos	Responsable de cada proceso	29/02/2016	30/06/2016	Parcial	3	5	15	NO
3	P01-02	Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	Establecer las acciones para identificar y actualizar las necesidades y expectativas de los clientes directos y partes interesadas y encaminarlas para su cumplimientodentro del Sistema de Gestión de Calidad	Imposibilidad de cumplir con todas las necesidades y expectativas de los estudiantes de pregrado, maestrantes, clientes de vinculación con la colectividad, graduados, empleadores y otras partes interesadas	Falta de identificación de las necesidades y expectativas que se pueden cumplir en cada procedimiento y de establecimiento de planes para el cumplimiento de las mismas	5	4	20	3	Elaboración de planes para satisfacción de requisitos y cumplimiento de los mismos	Responsable de cada proceso	30/06/2016	05/07/2016	Parcial	3	4	12	SI

									PLAN DE ACCIÓN				REVISIÓN DE EFICACIA					
No. AMEF	**Proceso**		**Propósito**	**Riesgo**	**Causas**	**Probabilidad de Ocurrencia**	**Severidad**	**Nivel de riesgo**	**Plan No.**	**Objetivo General**	**Responsable**	**Fecha de Cumplimiento**	**Fecha de revisión**	**Cumplimiento**	**Probabilidad de Ocurrencia**	**Severidad**	**Nivel de riesgo**	**Eficacia de la acción tomada**
	Código	**Denominación**				**(P)**	**(S)**	**P*S**							**(P)**	**(S)**	**P*S**	
4	P01-03A	Comunicación	Apoyar a la creación de una cultura de mejoramiento continuo, mediante la difusión de información y la interacción con todos los estamentos internos de la FCAC y el entorno externo en general.	Poca eficacia de los medios en la transmisión de la información	Los estamentos no conocen de la existencia de los diferentes medios de información, o no les llama la atención la información a través de algunos medios.	4	4	16	4	Revisar indicadores de eficacia de los medios de comunicación utilizados y elaborar un plan de comunicación para todos los estamentos internos y las partes interesadas que contemple el uso exclusivo de los más eficaces.	Responsable del proceso de Comunicación	30/03/2016	05/07/2016	SI	3	4	12	SI
5	P01-04A	Creación y Control de la Información Documentada	Establecer acciones y controles necesarios para identificar, almacenar, proteger, recuperar, establecer tiempos de retención y disposición de la información documentada del SGC.	Información no actualizada y disponible de acuerdo a los requerimientos del SGC y Modelo de autoevaluación de carreras	Los responsables de proceso no tienen acceso a la modificación de los procedimientos en el sistema informático	4	5	20	5	Adquirir software adecuado y generar permisos para que los responsables de procesos actualicen la información documentada	Coordinador de Desarrollo Organizacional	30/06/2016	05/07/2016	SI	2	4	8	SI
6	P01-04B	Auditorías Internas	Establecer responsabilidades y requisitos para la planificación y la ejecución de auditorías que permitan verificar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad periódicamente.	No disponibilidad de auditores internos suficientes o que cumplan con el perfil adecuado	Pocos docentes han recibido capacitación sobre la Norma ISO 9001:2015 y Auditorías de sistemas de gestión	4	4	16	6	Capacitar a todos los docentes T/C sobre la norma ISO y auditorías de Sistemas de Gestión de Calidad	Coordinador de Desarrollo Organizacional y responsable de Gestión de Recursos Humanos	15/03/2016	30/03/2016		2	4	8	SI
7	P01-04C	Acciones correctivas	Establecer las acciones para eliminar las causas raíces de las no conformidades detectadas en el Sistema de Gestión de Calidad con el fin de evitar su recurrencia	Errores en la identificación de la causa raíz de un problema	No se establecen equipos de análisis de la causa raíz, sino que solamente el responsable del proceso es el que hace el análisis	4	3	12	7	Conformación de equipos de análisis de las causas de los problemas	Coordinador de Desarrollo Organizacional	30/06/2016	05/07/2016		3	3	9	SI
8	P01-04D	Tratamiento de Riesgos y Oportunidades	Establecer las acciones para tratar los riesgos y oportunidades que se presenten en los diferentes procesos del SGC para asegurar que se logren los resultados previstos, se reduzcan los efectos innecesarios y se logre la mejora continua.	Fallas en la priorización de los riesgos y las acciones a implementarse	No se ha establecido una matríz de riesgos, con criterios preestablecidos para analizarlos, sino que solamente se lo hace por intuición	3	4	12	8	Elaborar una matriz de análisis de riesgos con criterios preestablecidos para priorizar los riesgos	Coordinador de Desarrollo Organizacional	30/01/2016	29/02/2016		2	4	8	SI

									PLAN DE ACCIÓN				REVISIÓN DE EFICACIA					
No. AMEF	**Proceso**		**Propósito**	**Riesgo**	**Causas**	**Probabilidad de Ocurrencia**	**Severidad**	**Nivel de riesgo**	**Plan No.**	**Objetivo General**	**Responsable**	**Fecha de Cumplimiento**	**Fecha de revisión**	**Cumplimiento**	**Probabilidad de Ocurrencia**	**Severidad**	**Nivel de riesgo**	**Eficacia de la acción tomada**
	Código	**Denominación**				**(P)**	**(S)**	**P*S**							**(P)**	**(S)**	**P*S**	
9	P01-04E	Tratamiento de productos, servicios y elementos de salida no conforme	Establecer las acciones y controles para identificar y prevenir el uso o entrega de productos ,servicios y/o salidas no conformes de los diferentes procesos del SGC..	Entrega de productos, servicios o salidas no conformes	No se han evaluado los riesgos inherentes a la entrega de los servicios no conformes, para prevenir la entrega en caso de que exista la posibilidad de que se den	3	5	15	9	Evaluar los factores de riesgo en la prestación de los servicios, para prevenir la entrega de aquellos que podrían ser no conformes	Responsables de los procesos de prestación de los servicios principales	30/06/2016	05/07/2016		3	5	15	NO
10	P02-01	Diseño Curricular pregrado y posgrado	Establecer las actividades y controles para diseño y/o rediseño de Planes de Estudio para carreras de Tercer Nivel del campo amplio de la Administración, con la correspondiente titulación otorgada por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Establecer las acciones y controles para obtener un programa analítico por asignatura, actualizado anualmente, y una programación por profesor y paralelo (sílabo) que sirva de base para la ejecución y control del servicio educativo de pregrado.	Dificultad de cumplir en el diseño curricular de las carreras y programas con todos los requisitos legales y reglamentarios emanados de las instituciones del sector de educación superior o de la propia institución (estudios de pertinencia y prospectiva, número de créditos, ejes curriculares, asignaturas, itinerarios, plazos, etc)	No se tiene un conocimiento suficiente de la forma como se deben elaborar los diseños y rediseños curriculares de las carreras y programas de tercero y cuarto nivel.	5	5	25	10	Contratar una persona que elabore y guíe la elaboración de los proyectos de rediseño y diseño curricular de las carreras y programas que va a ofertar la Facultad	Decanato	30/05/2016	07/07/2016		3	5	15	SI
11	P02-02A	Programación Académica	Establecer acciones y controles para que la Programación Académica se ejecute oportunamente y en su totalidad en función del diseño curricular, los estudiantes matriculados y la disponibilidad horaria de los docentes.	No poder cumplir con los requerimientos de acreditación de carreras por número insuficiente y perfiles no adecuados de docentes	Muchos docentes no tienen maestría afín con la cátedra que dictan	4	5	20	11	Solicitar a los docentes que se inscriban en un programa de maestría en el área que dictan o un programa Doctoral bajo riesgo de que posteriormente no puedan ser programados	Decanato	30/05/2016	07/07/2016		4	5	20	NO
12	P02-02B	Prestación del Servicio Educativo de Pregrado/Posgrado	Establecer las acciones y controles necesarios para asegurar un eficaz servicio educativo en las carreras de pregrado de la FCAC.	No poder evidenciar los portafolios de docentes y estudiantes para acreditación de las carreras	Muchos docentes no manejan adecuadamente las aulas virtuales	4	5	20	12	Solicitar a los docentes que no manejan el aula virtual seguir un curso que les pertmita hacerlo	Responsable de Gestión de Recursos Humanos	29/02/2016	15/03/2016		3	5	15	SI
13	P03-01A	Eventos de capacitación, encuentros y seminarios	Satisfacer las necesidades de capacitación de las organizaciones y personas y organizar encuentros y seminarios mediante la gestión de la FCAC	pérdida de clientes por insuficiente oferta de cursos de capacitación	no se prepara un portafolio de cursos que dicta la Facultad, ni hay suficiente promoción de los que se ofertan	3	4	12	13	Preparar portafolio de cursos y promocionarlos en los diferentes medios que tiene la FCAC para comunicación	Coordinador de Vinculación con la colectividad	29/02/2016	15/04/2016		3	4	12	NO

									PLAN DE ACCIÓN				REVISIÓN DE EFICACIA					
No. AMEF	Proceso		Propósito	Riesgo	Causas	Probabilidad de Ocurrencia	Severidad	Nivel de riesgo	Plan No.	Objetivo General	Responsable	Fecha de Cumplimiento	Fecha de revisión	Cumplimiento	Probabilidad de Ocurrencia	Severidad	Nivel de riesgo	Eficacia de la acción tomada
	Código	Denominación				(P)	(S)	P*S							(P)	(S)	P*S	
14	P03-01B	Servicios de consultoría	Satisfacer las necesidades de consultoría de las organizaciones mediante la gestión de la FCAC	poca demanda de servicios de consultoría	no se promocionan los servicios que oferta la FCAC en esta área	3	3	9	14	Promocionar servicios de la FCAC en el tema de consultorías	Coordinador de Vinculación con la colectividad	29/02/2016	15/04/2016		3	3	9	NO
15	P03-01C	Proveedores vinculación con la colectividad	Establecer controles para aplicar a procesos, productos y servicios suministrados externamente y determinar criterios para la evaluación , selección , seguimiento del desempeño de proveedores externos de los servicios de Vinculación con la colectividad..	incumplimiento de proveedores de los requisitos establecidos para los productos o servicios(precios, plazos, calidad de los insumos, etc)	desconocimiento de los proveedores de todos los requisitos que deben cumplir	2	4	8	15	Comunicar a los proveedores todos los requisitos que deben cumplir para poder participar en las requisiciones	Coordinador de Vinculación con la colectividad	29/02/2016	15/04/2016		1	4	4	SI
16	P03-01D	Prácticas Preprofesionales e Inserción Laboral	Satisfacer las necesidades de vinculación con las organizaciones del sector público y privado a través de pasantías y contratos laborales de los estudiantes y exalumnos de Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.	no poder satisfacer los requerimientos de las empresas por carencia de currículos suficientes y actualizados de los estudiantes	los estudiantes no entregan los CVs actualizados	3	4	12	16	Solicitar a los estudiantes que de manera obligatoria entreguen los Cvs actualizados en la Bolsa de Empleos	Responsables de prácticas preprofesionales e inserción laboral	29/02/2016	15/04/2016		2	4	8	SI
17	P03-01E	Vinculación con la Colectividad (Acción Social)	Generar proyectos **de asistencia social relacionados con el perfil de egreso de los estudiantes de las carreras que oferta la Facultad y que permita la participación de estudiantes y profesores**	**que no existan proyectos suficientes que permitan a los estudiantes cumplir con sus horas de acción social**	la capacidad de los proyectos actualmente existentes no abastece para todos los estudiantes y exestudiantes	4	5	20	17	Elaborar un mayor número de proyectos interdisciplinarios de vinculación con la colectividad (Acción Social)	Responsable de Vinculación con la colectividad (Acción Social)	29/02/2016	15/04/2016		3	5	15	SI
18	P04-01A	Gestión de producción intelectual	Gestionar actividades para fortalecer la ejecución de proyectos de investigación propuestos por el cuerpo docente de la Facultad, por la PUCE y sus demandantes externos de acuerdo a lo establecido por el CEAACES.	dificultad de publicación de los resultados de los proyectos de investigación	no se tiene fácil acceso a revistas indexadas	4	4	16	18	Crear una revista indexada propia	Coordinador de Investigación	29/02/2016	15/04/2016		3	4	12	SI
19	P04-01B	Gestión del Proceso de Titulación	Establecer actividades y controles para que el proceso de titulación de los estudiantes que han seguido las carreras que oferta la FCAC cumpla con los estándares de calidad y las políticas establecidas por la DGA, la Facultad y los reglamentos del CES	no entrega dentro de los plazos establecidos de los trabajos de titulación	los trabajos de titulación son demasiado complejos y extensos	4	4	16	19	Revisar la complejidad de los temas en los trabajos de titulación	Responsable de proceso de titulación	30/03/2016	07/07/2016		3	4	12	SI
20	P05-01A	Tutorías académicas	Proporcionar un acompañamiento y orientación continua a los estudiantes de la FCAC con el fin de ayudarlos a desarrollar sus procesos personales y de aprendizaje a través de una atención personalizada.	insuficiente disponibilidad de tutores	no todos los profesores T/C tienen asignadas tutorías	3	3	9	20	Asignar tutorías de estudiantes en riesgo a todos los docentes T/C de la FCAC	Coordinador de Tutorías académicas	29/02/2016	15/04/2016		2	3	6	SI

									PLAN DE ACCIÓN				REVISIÓN DE EFICACIA					
No. AMEF	Proceso		Propósito	Riesgo	Causas	Probabilidad de Ocurrencia	Severidad	Nivel de riesgo	Plan No.	Objetivo General	Responsable	Fecha de Cumplimiento	Fecha de revisión	Cumplimiento	Probabilidad de Ocurrencia	Severidad	Nivel de riesgo	Eficacia de la acción tomada
	Código	Denominación				(P)	(S)	P*S							(P)	(S)	P*S	
21	P05-01B	Asesoría en Emprendimiento	Desarrollar la capacidad actitudinal-aptitudinal de los estudiantes de la FCAC para generar proyectos de negocios sostenibles, competitivos y socialmente responsables, durante cada semestre.	no consecución de auspiciantes para las ferias	no se ha efectuado suficiente gestión para conseguir los auspicios	3	2	6	21	Enviar cartas a todas las empresas que nos han auspiciado en ocasiones anteriores	Coordinador de Emprendimiento	29/02/2016	15/04/2016		2	2	4	SI
22	P05-01C	Promoción de actividades complementarias	Promover la participación estudiantil en actividades complementarias relacionadas con aspectos científicos, políticos, culturales, deportivos y artísticos que contribuyan a su formación integral.	información no disponible de estudiantes que han participado en actividades complementarias	no se ha coordinado la información con la Dirección General de Estudiantes	4	3	12	22	Solicitar información desde la Dirección de Bienestar Estudiantil	Coordinador de Estudiantes	29/02/2016	15/04/2016		2	3	6	SI
23	P05-02	Gestión de reclamos pregrado y posgrado	Asegurar que los reclamos presentados por los docentes, estudiantes y personal administrativo de pregrado sean atendidos y gestionados.	insatisfacción del estudiante con las soluciones a los reclamos presentados	no conoce en todas las ocasiones la solución final dada a su	3	4	12	23	Informar al estudiante de la solución final dada a su reclamo	Responsable de reclamos	30/03/2016	30/06/2016		3	4	12	NO
24	P06-01	Matriculación de estudiantes	Establecer las actividades y controles para determinar la condición de estudiantes regulares o especiales, de las carreras de pregrado que se oferta en la FCAC	número de estudiantes de la FCAC se reduzca significativamente	falta de promoción de las carreras que oferta la Facultad	5	5	25	24	Elaborar un plan de marketing de la Facultad	Responsable de Comunicación,responsable de proyecto de Marketing	30/03/2016	30/06/2016		4	5	20	SI
25	P06-02A	Registro académico pregrado	Establecer actividades y controles para que todo el récord académico de los estudiantes de pregrado quede registrado y custodiado	deterioro o alteraciones en los registros académicos de los estudiantes	insuficiente protección de la información de secretaría	3	5	15	25	resguardar electrónicamente toda la información de secretaría de la Facultad	Secretario de la Facultad	05/03/2016	30/03/2016		2	5	10	SI
26	P06-02B	Grados	Establecer actividades y controles para el otorgamiento del título académico de tercero y cuarto nivel de las carreras y programas que se ofertan en la Facultad.	incumplimiento de todos los requisitos para la graduación por parte de los estudiantes	Obstáculos en el cumplimiento de requisitos a los estudiantes	4	4	16	26	Análisis de los requisitos a cumplir por parte de los estudiantes y ver la forma de facilitarlos para permitir su cumplimiento	Consejo de Facultad	05/03/2016	30/06/2016		3	4	12	SI
27	P06-02C	Control de asistencia	Asegurar la asistencia regular de los docentes a impartir clases en el pregrado, a fin de que desarrollen sus actividades en los horarios previstos	no recepción de todos los contenidos de las materias por inasistencia de los docentes a clase	Controles de asistencia de los docentes poco eficientes	3	5	15	27	análisis de como mejorar los sistemas de control de asistencia a los docentes	Secretaría de la Facultad	05/02/2016	29/04/2016		3	5	15	NO
28	P06-03A	Infraestructura, soporte tecnológico y otros recursos fisicos	Establecer acciones y controles para la determinar, proporcionar y mantener la infraestructura y otros recursos físicos de la FCAC	desconocimiento del uso de paquetes informáticos para las materias recibidas por parte de los estudiantes	no se han analizado los programas informáticos que deberían acompañar a cada asignatura, ni se ha obligado el uso de ellos	3	5	15	28	Análisis de los programas informáticos que deberían acompañar a cada asignatura y obligatoriedad de uso por parte de los docentes	Coordinadores de Área	05/02/2016	29/04/2016		3	5	15	NO

									PLAN DE ACCIÓN				REVISIÓN DE EFICACIA					
No. AMEF	Proceso		Propósito	Riesgo	Causas	Probabilidad de Ocurrencia	Severidad	Nivel de riesgo	Plan No.	Objetivo General	Responsable	Fecha de Cumplimiento	Fecha de revisión	Cumplimiento	Probabilidad de Ocurrencia	Severidad	Nivel de riesgo	Eficacia de la acción tomada
	Código	Denominación				(P)	(S)	P*S							(P)	(S)	P*S	
29	P06-03B y	Dotación de suministros y materiales pregrado/posgrado	Establecer acciones y controles para la dotación oportuna de suministros, materiales y equipos para el personal administrativo y docente de tiempo completo de pregrado de la FCAC.	falta de oportunidad en la entrega o incumplimiento de los requisitos	poca información a los proveedores de los requisitos de los insumos	2	3	6	29	Comunicación a los proveedores de los requisitos de los insumos	Secretarpia de la Facultad	03/30/2016	30/04/2016		1	3	3	SI
30	P07-01A	Reclutamiento y selección de docentes	Determinar y proporcionar los docentes idóneos para la prestación de servicios académicos de pregrado y posgrado en la Facultad	selección de docentes inadecuada	perfil de los docentes de la FCAC no claramente definido	3	5	15	30	Establecimiento claro de perfiles de los docentes	Responsbble de Gestión de Recursos Humanos	30/03/2016	30/05/2016		3	5	15	NO
31	P07-01B	Gestión de estudiantes asignados a proyectos	Gestionar la selección de los estudiantes que brinden su apoyo a la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables en el proyecto formativo estudiantil	deserción de los estudiantes asignados a los proyectos	poco compromiso de los estudiantes asignados a los proyectos y baja remuneración a los mismos	3	4	12	31	Solicitar una carta de compromjiso a los estudiantes asignados a los proyectos y buscar mecanismos de mejorar la remuneración de los mismos	Responsbble de Gestión de Recursos Humanos	30/03/2016	30/06/2016		2	4	8	SI
32	P07-01C	Evaluación de personal pregrado	Establecer las actividades a seguir para efectuar la evaluación de personal docente de pregrado y personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables	resultados de evaluación poco confiable de los docentes y administrativos	instrumentos de evaluación deficientes	3	5	15	32	Analizar y reformular los instrumentos de evaluación	Responsbble de Gestión de Recursos Humanos	29/02/2016	01/07/2016		3	5	15	NO
33	P07-01E	Capacitación del personal y gestión de conocimientos organizativos	Consolidar las necesidades de capacitación de la Facultad para garantizar los conocimientos necesarios para la operación de sus proceso y servicios , mediante un Plan de Capacitación y gestionar ante la Dirección de Formación Continua la aprobación del mismo	planificación inadecuada de los cursos: instructores, horarios, contenidos	Falta de consulta de necesidades de capacitación y horarios disponibles	3	4	12	33	Plan de capacitación docente en función de necesidades reales de capacitación	Responsbble de Gestión de Recursos Humanos	29/02/2016	30/06/2016		2	4	8	SI

ESCALA A UTILIZARSE PARA EVALUAR LA PROBABILIDAD DE OCURRENCIA Y LA SEVERIDAD DE LOS RIESGOS

ESCALA	PROBABILIDAD	SEVERIDAD, IMPACTO	NIVEL DE RIESGO-CLASIFICACIÓN	
5	100-90% Casi seguro/Muy alta probabilidad	Catastrófico/Muy alto impacto o severidad	21-25	Crítico-Catastrófico
4	89%-70% Muy probable/Alta probabilidad	Mayor Impacto o severidad	17-20	Extremo
3	69%-50% Posible/Moderada probabilidad	Moderado/Impacto o severidad menor	13-16	Alto
2	49%-30% Improbable/Baja probabilidad	Menor/Mínimo Impacto o severidad	7-12	Moderado
1	29-0% Raro/muy baja probabilidad	Insignificante/Sin afectación	1-6	Bajo

Fuente: www.123aprende.com

EJEMPLO FORMATOS PARA MATRIZ DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA

MATRIZ DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA A CONSERVARSE (REGISTROS)

CÓDIGO	NOMBRE	EDICION	FECHA	IMPRESO	RETENCION IMPRESO	DISPOSICION IMPRESO	DIGITAL	RETENCION DIGITAL	DISPOSICION DIGITAL	PROCESO QUE GENERA EL REGISTRO	EVIDENCIA PARA AUTOEVALUACIÓN
1A	Informe de Monitoreo de Satisfacción de Estudiantes pregrado	0		S	0.500	Destruir	S	0.500	Respaldar	P01-02A	S
1B	Informe de Monitoreo de Satisfacción de Estudiantes posgrado	0		S	0.500	Destruir	S	0.500	Respaldar	P01-02B	S
1C	Informe de Monitoreo de Satisfacción de vinculación con la colectividad	0		S	0.500	Destruir	S	0.500	Respaldar	P01-02C	S
1D	Informe de Monitoreo de Satisfacción de otras partes interesadas	0		S	0.500	Destruir	S	0.500	Respaldar	P01-02D	S

Fuente: (FCAC, 2014)

CLAVES PARA CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA A CONSERVARSE (REGISTROS)

<table>
<tr>
<td rowspan="2">CLAVE PARA DOCUMENTOS IMPRESOS

S= SI

N= NO</td>
<td rowspan="2">CLAVE PARA DOCUMENTOS DIGITALES

S= SI

N= NO</td>
<td rowspan="2">DISPOSICIÓN PARA IMPRESO:

Archivar

Actualizar

Destruir

DISPOSICIÓN PARA DIGITAL :

Archivar

Actualizar

Destruir

Respaldar</td>
<td>Tiempo de retención impreso o digital se expresa en años o fracciones decimales de ellos</td>
</tr>
<tr>
<td>EVIDENCIA PARA AUTOEVALUACIÓN:

S= SI

N= NO</td>
</tr>
</table>

MATRIZ DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA A MANTENESE (DOCUMENTOS, SE INCLUYEN EXTERNOS E INTERNOS)

CODIGO	NOMBRE	EDICION	FECHA	TIPO	IMPRESO	DIGITAL	PROCESO QUE CUSTODIA EL DOCUMENTO	EVIDENCIA PARA AUTOEVALUACIÓN
2	Código del trabajo	0		E	S	S	P01-04A	N
4	Constitución de la República del Ecuador	0		E	S	S	P01-04A	N
6	Estatuto de la PUCE	0		I	S	S	P01-04A	S
10	Ley de consultoría	0		E	S	S	P01-04A	N
11	Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública	0		E	S	S	P01-04A	N
12	Ley Orgánica de Educación Superior	1		E	S	S	P01-04A	S
13	Norma ISO 19011:2011	2		E	S	S	P01-04A	N
14	Plan del buen vivir	1		E	S	S	P01-04A	S
16	Norma ISO 9001:2015	0		E	S	S	P01-04A	N
17	Norma ISO 9004:2009	1		E	S	S	P01-04A	N
18	Perfil del consultor	1		I	S	S	P01-04A	N
20	Plan Estratégico de la FCAC	1		I	S	S	P01-01A	S
21	Plan Estratégico de la PUCE	1		I	S	S	P01-04A	S

Fuente: (FCAC, 2014)

CLAVES PARA CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA A MANTENERSE (DOCUMENTOS)

<table>
<tr>
<td rowspan="2">CLAVE PARA DOCUMENTOS IMPRESOS

S= SI

N= NO</td>
<td rowspan="2">CLAVE PARA DOCUMENTOS DIGITALES

S= SI

N= NO</td>
<td rowspan="2">DISPOSICIÓN PARA IMPRESO:

Archivar

Actualizar

Destruir

DISPOSICIÓN PARA DIGITAL :

Archivar

Actualizar

Destruir

Respaldar</td>
<td>Tiempo de retención impreso o digital se expresa en años o fracciones decimales de ellos</td>
</tr>
<tr>
<td>EVIDENCIA PARA AUTOEVALUACIÓN:

S= SI

N= NO</td>
</tr>
<tr>
<td colspan="3"></td>
<td>TIPO

I=INTERNO

E=EXTERNO</td>
</tr>
</table>

FORMATO PARA ANÁLISIS DE RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

RECURSOS DE INFRAESTRUCTURA

INDICADOR	FÓRMULA	SIGNIFICADO DE LAS SIGLAS/DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO	CLASIFICACIÓN	OBSERVACIONES
CALIDAD DE AULAS	CA = 100* NAF/NTA	CA= Calidad de Aulas NAF= Número de aulas que ofrecen facilidades para las actividades de enseñanza aprendizaje NAT= Número total de aulas			
ESPACIOS DE BIENESTAR	Indicador cualitativo	Espacios físicos adecuados, destinados exclusivamente para el desarrollo de actividades culturales, sociales, deportivas y recreativas, así como de servicios de alimentación			
OFICINAS TC	OTC=NTc/PTC	OTC: Oficinas o lugares de trabajo adecuados de profesores a tiempo completo NT= Número de profesores TC PTC= Número total de puestos de trabajo individuales destinados a profesores a tiempo completo.			
SALAS MT/TP	SMTTP=(NMT+NTP)/PMTTP	SMTTP= Salas para profesores e investigadores a MT y TP NMT= Número de profesores e investigadores a medio tiempo NTP=Número de profesores e investigadores a tiempo parcial PMTTP=Número total de puestos de trabajo destinados a profesores e investigadores a medio tiempo y tiempo parcial			

Fuente: (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior CEAACES, 2015)

Los resultados del cálculo de los indicadores, que se los contrasta con estándares prestablecidos se pueden clasificar en:

FORTALEZA MAYOR 

FORTALEZA MENOR 

DEBILIDAD MENOR 

DEBILIDAD MAYOR 

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TICS)

INDICADOR	FÓRMULA	SIGNIFICADO DE LAS SIGLAS/ DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO	CLASIFICACIÓN	OBSERVACIONES
CONECTIVIDAD	C=K/0,175*NEP+0,5(NTEm+NTC)	C=Conectividad K= Suma de anchos de banda contratados por la IES en kbps NEP= Número de estudiantes presenciales NTEm=Total de empleados NTc=Número de profesores TC			
PLATAFORMA DE GESTIÓN ACADÉMICA	Cualitativo	La unidad académica cuenta con un sistema informático y procedimientos para la gestión de procesos académicos, que garantiza la disponibilidad, confiabilidad y transparencia de los resultados y la información obtenidos			

Fuente: (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior CEAACES, 2015)

La Dirección de Informática de la PUCE, proveedor externo a la Facultad, proveerá la información para el cálculo de estos indicadores. Los resultados del cálculo de los mismos, que se los contrasta con estándares prestablecidos se pueden clasificar en:

FORTALEZA MAYOR

FORTALEZA MENOR

DEBILIDAD MENOR

DEBILIDAD MAYOR

BIBLIOTECA

INDICADOR	FÓRMULA	SIGNIFICADO DE LAS SIGLAS/ DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	RESULTADO	CLASIFICACIÓN	OBSERVACIONES
GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA	Cualitativo	La unidad académica cuenta con acceso a un sistema de gestión de bibliotecas que garantiza el acceso efectivo y de calidad a los servicios bibliotecarios para todos los profesores, investigadores, estudiantes y trabajadores de la institución			
LIBROS POR ESTUDIANTE	TIB=NTIB/NTE	TIB= Títulos en la biblioteca para las asignaturas de las carreras del campo amplio de la Administración NLID=Número de títulos impresos y digitales disponibles en las bibliotecas para las asignaturas de las carreras del campo amplio de la administración NTE=Número total de estudiantes de la carrera en análisis			
ESPACIO DE ESTUDIANTES	EE=NTE/NEB	EE=Espacio estudiantes NEB= Número de sitios de trabajo para estudiantes en biblioteca NTE=Número total de estudiantes de la IES			

Fuente: (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior CEAACES, 2015)

La Biblioteca central de la PUCE, proveedor externo a la Facultad, proveerá la información para el cálculo de estos indicadores. Los resultados del cálculo de los mismos, que se los contrasta con estándares prestablecidos se pueden clasificar en:

FORTALEZA MAYOR 

FORTALEZA MENOR 

DEBILIDAD MENOR 

DEBILIDAD MAYOR 

FORMATO PARA SELECCIÓN Y EVALUACIÓN A PROVEEDORES:

PROVEEDOR:		**INSUMO:**					**PERÍODO DE EVALUACIÓN:**
ASPECTOS	**CRITERIOS**	**ESCALA**					**PUNTAJE**
		1	2	3	4	5	
ESTRATÉGICO	Experiencia						
	Disponibilidad						
	Calidad						
	Imagen						
	Capacidad de mejora						
TÉCNICO	Infraestructura						
	Personal						
	Equipo						
	Operación						
COMERCIAL	Tiempo de entrega						
	Comunicación						
	Flexibilidad						
	Precio						
	Solución de reclamos						
	TOTAL						0

PUNTAJE	**EVALUACIÓN**	**ACCIÓN A TOMAR**
60-70	Muy Confiable	Revisar puntos débiles
40-60	Condicional	Trabajar en un plan de mejora
Menos de 40	No confiable	No aceptable

Fuente:ftp://ftp.fao.org/docrep/fao/011/a1474s/a1474s11.pdf

PLAN DE CALIDAD

SERVICIO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO PREGRADO

Código	Subproceso	Criterio	Meta	Valor Alcanzado Período X	Cumplimiento	Corrección
P01-02E	Monitoreo de satisfacción de estudiantes de pregrado	Nivel de satisfacción del estudiante	Mínimo 70%			Tomar acciones sobre los aspectos de baja satisfacción
P07-01C	Evaluación de personal de pregrado	Promedio de evaluación docente	Mínimo 80%			Retroalimentación al docente con evaluaciones inferiores al 80%
P06-01A	Matrículas pregrado	Tasa de retención	Mínimo 70%			Seguimiento con tutorías a los estudiantes para evitar la deserción
P02-01A	Diseño curricular pregrado	Sílabos entregados a tiempo	Mínimo 80%			Entrega de sílabo guía por parte del Coordinador de Área
P02-02B	Prestación del servicio educativo pregrado	Avance de programas	Mínimo 90%			Programación de clases adicionales con el docente para cobertura de los contenidos
P02-02B	Prestación del servicio educativo pregrado	Uso de aulas virtuales	Mínimo 70%			Entrenamiento en uso de aulas virtuales a los docentes que no las han utilizado
P02-02B	Prestación del servicio educativo pregrado	Resultados de Examen de Fin de Carrera	Mínimo 70%			Repetición de los módulos de preparación del examen de fin de carrera
P06-02C	Control de asistencia	Asistencia de docentes	Mínimo 90%			Disminución de carga horaria al docente que incumple y sanción
P04-01B	Gestión del Proceso de Titulación	Tasa de titulación	Mínimo 80%			Insistir en las diferentes opciones de graduación existentes, examen complexivo

Código	Subproceso	Criterio	Meta	Valor Alcanzado Período X	Cumplimiento	Corrección
P05-02A	Solución de reclamos de pregrado	Docentes con reclamos	Máximo 5%			No programar o disminuir la programación de cursos de los docentes que tienen reclamos
P07-01A	Reclutamiento y selección de docentes	Perfil del docente	Mínimo 70%			Reclutar exclusivamente docentes que cumplan con el perfil Elaborar plan de desarrollo para los docentes antiguos
P01-02H	Monitoreo de satisfacción de graduados y otras partes interesadas	Nivel de satisfacción de graduados	Mínimo 70%			Tomar acciones sobre los aspectos de más baja satisfacción
P01-02H	Monitoreo de satisfacción de graduados y otras partes interesadas	Nivel de satisfacción de empleadores	Mínimo 80%			Tomar acciones sobre los aspectos de más baja satisfacción
P06-02A	Registro Académico Pregrado	Porcentaje de repitencia	Máximo 20%			Asistir con tutorías académicas a los estudiantes
				SERVICIO CONFORME[1]		

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrtivas y Contables PUCE, 2014)

Indicadores nuevos para el plan de calidad

Valores para los indicadores de servicio conforme

[1] Si más de dos indicadores no se cumplen, se presenta un servicio no conforme

SERVICIO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO: POSGRADO

Código	Subproceso	Criterio	Meta	Valor alcanzado en el período X	Cumplimiento	Corrección
P01-02F	Monitoreo de satisfacción de estudiantes de posgrado	Nivel de satisfacción del estudiante	Mínimo 90%			Tomar acciones sobre los aspectos de más baja satisfacción
P07-01D	Evaluación de Personal de Posgrado	Promedio de evaluación docente	Mínimo 80%			Retroalimentación al docente con evaluaciones inferiores al 80%
P02-02C	Prestación del servicio educativo posgrado	Porcentaje de elaboración de sílabos a tiempo	Mínimo 90%			Entrega de síla bo guía por parte de Coordinador de Programa
02-02C	Prestación del servicio educativo posgrado	Asistencias de docentes	Mínimo 90%			Disminución de carga horaria al docente que incumple y sanción
P06-02B	Grados	Eficacia en grados	Mínimo 80%			Insistir en la entrega del trabajo de titulación
P02-01A	Reclutamient o y selección de docentes	Perfil del docente	Mínimo 90%			Reclutar exclusivamente docentes que cumplan con el perfil
P02-02C	Prestación del servicio educativo posgrado	Cumplimient o de programa analítico de las asignaturas	Mínimo 90%			Programación de clases adicionales con el docente para cobertura de los contenidos
P02-02C	Prestación del servicio educativo posgrado	Uso de aulas virtuales	Mínimo 90%			Entrenamiento en uso de aulas virtuales a los docentes que no las han utilizado
P02-02C	Prestación del servicio educativo posgrado	Examen de fin de programa	Mínimo 60%			Poner a disposición simulación de examen de fin de programa

P05-02B	Solución de reclamos de posgrado	Docentes con reclamos	Máximo 5%			No programar o disminuir la programación de cursos de los docentes que tienen reclamos
P06-01B	Inscripciones y matrículas posgrado	Retención posgrados	95%			Seguimiento a los estudiantes para evitar la deserción
				SERVICIO CONFORME[2]		

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrtivas y Contables PUCE, 2014)

Indicadores nuevos para el plan de calidad 

Valores para los indicadores de servicio conforme 

[2] Si más de dos indicadores se incumplen se trata de un servicio no conforme

SERVICIO: CAPACITACIÓN

Código	Subproceso	Criterio	Meta	Valor	Cumple	Corrección
P01-02G	Monitoreo de satisfacción de clientes de vinculación con la colectividad	Nivel de satisfacción del cliente capacitación	Mínimo 90%		SI	Tomar acciones sobre los aspectos de más baja satisfacción
P01-02G	Monitoreo de satisfacción de clientes de vinculación con la colectividad	Promedio de evaluación docente	Mínimo 90%		SI	Retroalimentación al docente con evaluaciones inferiores al 80%
P01-02G	Monitoreo de satisfacción de clientes de vinculación con la colectividad	Calidad de contenidos	Mínimo 90%		SI	Revisar y replantear contenidos de los cursos
P01-02G	Monitoreo de satisfacción de clientes de vinculación con la colectividad	Perfil del instructor	Mínimo 90%		SI	Programar exclusivamente docentes que cumplan con el perfil
P01-02G	Monitoreo de satisfacción de clientes de vinculación con la colectividad	Nivel de aprobación o asistencia	Mínimo 90%		SI	Pérdida del curso
P01-02G	Monitoreo de satisfacción de clientes de vinculación con la colectividad	Cumplimiento de contenidos	Mínimo 90%		SI	Recuperación de clases para cobertura de todos los contenidos
				SERVICIO CONFORME		

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrtivas y Contables PUCE, 2014)

Indicadores nuevos para el plan de calidad 

Valores para los indicadores de servicio conforme 

SERVICIO: CONSULTORÍA

Código	Subproceso	Criterio	Meta	Valor	Cumple	Corrección
P01-02G	Monitoreo de satisfacción de clientes de vinculación con la colectividad	Nivel de satisfacción del cliente	89%			Tomar acciones sobre los aspectos de más baja satisfacción
P01-02G	Monitoreo de satisfacción de clientes de vinculación con la colectividad	Cumplimiento de cronograma	Mínimo 90%			Ajustar fechas
P01-02G	Monitoreo de satisfacción de clientes de vinculación con la colectividad	Ejecución de garantías	0			Modificación de plazos
P01-02G	Monitoreo de satisfacción de clientes de vinculación con la colectividad	Imposición de multas	0			Modificación de condiciones
P01-02G	Monitoreo de satisfacción de clientes de vinculación con la colectividad	Cumplimiento de entregables	100%			Modificación de términos de entregables
P01-02G	Monitoreo de satisfacción de clientes de vinculación con la colectividad	Cumplimiento de presupuesto	100%			Revisión de presupuesto
				SERVICIO CONFORME		

Fuente: (Facultad de Ciencias Administrtivas y Contables PUCE, 2014)

Indicadores nuevos para el plan de calidad

Valores para los indicadores de servicio conforme

SERVICIO: PRÁCTICAS PREPROFESIONALES E INSERCIÓN LABORAL

Código	Subproceso	Criterio	Meta	Valor	Cumplimien-to	Correc-ción
P01-02G	Monitoreo de satisfacción de clientes Vinculación con la colectividad	Nivel de satisfacción de clientes de prácticas preprofesionales	Mínimo 80%			Tomar acciones sobre los aspectos de más baja satisfacción
P03-01D	Prácticas pre profesionales e Inserción laboral	Evaluación de los docentes supervisores de prácticas preprofesionales.	Mínimo 70%			Solicitar al estudiante ajuste y mejora del trabajo realizado
P03-01D	Prácticas pre profesionales e Inserción laboral	Evaluación de los representantes de las instituciones en donde se efectúa la práctica preprofesional	Mínimo 70%			Solicitar al pasante ajuste al trabajo realizado
P03-01D	Prácticas pre profesionales e Inserción laboral	Autoevaluación de los estudiantes que efectúan las prácticas preprofesionales	Mínimo 70%			Revisar los aspectos que generan la baja evaluación para ajuste y correción
				SERVICIO CONFORME	[3]	

Valores para los indicadores de servicio conforme 

[3] Servicio a incorporarse a la certificación, si más de dos indicadores se incumplen, se trata de servicio no conforme.

SERVICIOS DE ACCIÓN SOCIAL

Cógido	Proceso	Criterio	Meta	Valor	Cumplimiento	Corrección
P01-02G	Monitoreo de satisfacción de clientes de vinculación con la colectividad	Nivel de satisfacción de beneficiarios de acción social	Mínimo 90%			Tomar acciones sobre los aspectos de más baja satisfacción
P01-02G	Monitoreo de satisfacción de clientes de vinculación con la colectividad	Instalaciones	Mínimo 70%			Efectuar adecuaciones en las instalaciones
P01-02G	Monitoreo de satisfacción de clientes de vinculación con la colectividad	Calidad de atención	Mínimo 70%			Hacer que el personal siga cursos de atención al cliente
P01-02G	Monitoreo de satisfacción de clientes de vinculación con la colectividad	Conocimientos	Mínimo 70%			Impartir cursos adicionales de capacitación
P01-02G	Monitoreo de satisfacción de clientes de vinculación con la colectividad	Horarios	Mínimo 70%			Revisar posibilidad de otros horarios de atención
				SERVJCIO CONFORME[4]		

Valores para los indicadores de servicio conforme 

[4] Si más de dos indicadores se incumplen, se trata de servicio no conforme

Anexo 4:

Tablero de Indicadores del SGC Propuesto

ESTADO	COD M	MACRO PROCESO	COD P	PROCESO	COD S	SUB PROCESO	CODIGO	NOMBRE	FORMULA	FRECUENCIA	LIMITE INFERIOR	LIMITE INTERMEDIO	LIMITE SUPERIOR	TOLERANCIA	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	CAPACIDAD DE PROCESO	CPKS	CPKI	LIMITE DE CONTROL SUPERIOR NATURAL	LIMITE DE CONTROL INFERIOR NATURAL	SENTIDO
Activo	P01	Gestión estratégica y de calildad	P01-01	Gestión Estratégica	P01-01A	Planificación Estratégica y Operativa	N1-P01-01A	Avance de objetivos estratégicos	∑avance de Objetivos Estratégicos / Total de Objetivos	Semestral	70%	79%	100%	30%	83%	14%	0,351780011	0,403218066	0,300341956	125%	40%	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-01	Gestión Estratégica	P01-01A	Planificación Estratégica y Operativa	N2-P01-01A	Cumplimiento de objetivos de calidad	∑%cumplimiento de actividades de POAS y PMs relacionados con los Objetivos / Total de Objetivos	Semestral	70%	79%	100%	30%	82%	15%	0,337672198	0,413235731	0,262108664	126%	37%	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-01	Gestión Estratégica	P01-01A	Planificación Estratégica y Operativa	N3-P01-01A	Cumplimiento de actividades POAS, carrera Administración	∑%cumplimiento de actividades de POAS y PMs relacionados con la carrera de Administración / Total de Objetivos	Semestral	70%	79%	100%	30%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-01	Gestión Estratégica	P01-01A	Planificación Estratégica y Operativa	N4-P01-01A	Cumplimiento de actividades POAS, carrera Contabilidad	∑%cumplimiento de actividades de POAS y PMs relacionados con la carrera de Contabilidad / Total de POAS relacionados	Semestral	70%	79%	100%	30%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-01	Gestión Estratégica	P01-01A	Planificación Estratégica y Operativa	N5-P01-01A	Información para la Evaluación Administración	100 * (Número de variables del modelo que cumplen con requerimientos de calidad/ Número de variables del modelo de evaluación)	Anual	60%	69%	100%	40%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-01	Gestión Estratégica	P01-01A	Planificación Estratégica y Operativa	N6-P01-01A	Información para la Evaluación Contabilidad	100 * (Número de variables del modelo que cumplen con requerimientos de calidad/ Número de variables del modelo de evaluación)	Anual	60%	69%	100%	40%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-02	Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	P01-02E	Monitoreo de satisfacción de estudiantes pregrado	N1-P01-02E	Porcentaje de participación de los estudiantes en el ingreso de encuestas	100*(Total de estudiantes que ingresaron la encuesta de monitoreo / Total de alumnos matriculados por semestre)	Semestral	50%	59%	100%	50%	43%	19%	0,437647868	0,994919486	-0,119623751	1,00290217	-0,139568836	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-02	Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	P01-02E	Monitoreo de satisfacción de estudiantes pregrado	N2-P01-02E	Nivel de Satisfacción de los estudiante de pregrado	∑ calificaciones de los alumnos pregrado total/Total de alumnos pregrado que llenaron la encuesta	Semestral	70%	74%	100%	30%	71%	3%	1,809372331	3,497154841	0,121589821	0,792981677	0,627178323	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-02	Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	P01-02E	Monitoreo de satisfacción de estudiantes pregrado	N3-P01-02E	Nivel de Satisfacción de los estudiante de pregrado, carrera Administración	∑ calificaciones de los alumnos pregrado, carrera Administración/Total de alumnos pregrado, carrera Administración que llenaron la encuesta	Semestral	70%	74%	100%	30%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-02	Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	P01-02E	Monitoreo de satisfacción de estudiantes pregrado	N4-P01-02E	Nivel de Satisfacción de los estudiante de pregrado,carrera Contabilidad	∑ calificaciones de los alumnos pregrado carrera Contabilidad/Total de alumnos pregrado carrera Contabilidad que llenaron la encuesta	Semestral	70%	74%	100%	30%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-02	Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	P01-02F	Monitoreo de satisfacción de estudiantes posgrado	N1-P01-02F	Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de posgrado	∑ calificaciones de los alumnos posgrado/Total de alumnos posgrado que llenaron la encuesta	Semestral	90%	94%	100%	10%	94%	1%	1,393704196	1,752350743	1,03505765	0,973008952	0,901257715	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-02	Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	P01-02G	Monitoreo de satisfacción de clientes Vinculación con la colectividad	N1-P01-02G	Nivel de Satisfacción de los clientes de eventos de capacitación	∑ calificaciones de los clientes de eventos de capacitación/Total de clientes capacitación que llenaron la encuesta	Semestral	90%	94%	100%	10%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-02	Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	P01-02G	Monitoreo de satisfacción de clientes Vinculación con la colectividad	N2-P01-02G	Nivel de Satisfacción de los clientes de consultoría	∑ calificaciones de los clientes de consultoría/Total de clientes consultoría que llenaron la encuesta	Semestral	90%	94%	100%	10%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-02	Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	P01-02G	Monitoreo de satisfacción de clientes Vinculación con la colectividad	N3-P01-02G	Nivel de Satisfacción de los clientes de prácticas preprofesionales e inserción laboral	∑ calificaciones de los clientes de prácticas preprofesionales e inserción laboral/Total de clientes prácticas preprofesionales e inserción laboral que llenaron la encuesta	Semestral	79%	89%	100%	21%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-02	Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	P01-02G	Monitoreo de satisfacción de clientes Vinculación con la colectividad	N4-P01-02G	Nivel de Satisfacción de los clientes de prácticas preprofesionales e inserción laboral estudiantes Administración	∑ calificaciones de los clientes de prácticas preprofesionales e inserción laboral alumnos Administración/Total de clientes prácticas preprofesionales e inserción laboral que llenaron la encuesta	Semestral	79%	89%	100%	21%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-02	Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	P01-02G	Monitoreo de satisfacción de clientes Vinculación con la colectividad	N5-P01-02G	Nivel de Satisfacción de los clientes de prácticas preprofesionales e inserción laboral,al**umnos Contabilidad**	∑ calificaciones de los clientes de prácticas preprofesionales e inserción laboral alumnos Contabilidad/Total de clientes prácticas preprofesionales e inserción laboral Contabilidad que llenaron la encuesta	Semestral	79%	89%	100%	21%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-02	Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	P01-02G	Monitoreo de satisfacción de clientes Vinculación con la colectividad	N6-P01-02G	Nivel de Satisfacción de beneficiarios de Acción Social-	∑ calificaciones de los beneficiarios de acción social /Total de beneficiarios de acción social que llenaron la encuesta	Semestral	79%	89%	100%	21%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-02	Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	P01-02G	Monitoreo de satisfacción de clientes Vinculación con la colectividad	N7-P01-02G	Nivel de Satisfacción de beneficiarios de Acción Social-proyectos Administración	∑ calificaciones de los beneficiarios de acción social proyectos carrera Administración/Total de beneficiarios de acción social proyectos Administración que llenaron la encuesta	Semestral	79%	89%	100%	21%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-02	Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	P01-02G	Monitoreo de satisfacción de clientes Vinculación con la colectividad	N8-P01-02G	Nivel de Satisfacción de beneficiarios de Acción Social-proyectos Contabilidad	∑ calificaciones de los beneficiarios de acción social proyectos Contabilidad /Total de beneficiarios proyectos carrera Contabilidadde acción social que llenaron la encuesta	Semestral	79%	89%	100%	21%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-02	Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	P01-02H	Monitoreo de satisfacción de graduados y otras partes interesadas	N1-P01-02H	Nivel de Satisfacción de los graduados de pregrado	∑ calificaciones de los graduados de pregrado /Total de graduados de pregrado que llenaron la encuesta	Anual	69%	74%	100%	31%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	P01-02H	Monitoreo de satisfacción de graduados y otras partes interesadas	N2-P01-02H	Nivel de Satisfacción de los graduados de pregrado Administración	∑ calificaciones de los graduados de pregrado Administración/Total de graduados de pregrado Administración que llenaron la encuesta	Anual	69%	74%	100%	31%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-02	Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	P01-02H	Monitoreo de satisfacción de graduados y otras partes interesadas	N3-P01-02H	Nivel de Satisfacción de los graduados de pregrado Contabilidad	∑ calificaciones de los graduados de pregrado Contabilidasd/Total de graduados de pregrado Contabilidad que llenaron la encuesta	Anual	69%	74%	100%	31%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-02	Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	P01-02H	Monitoreo de satisfacción de graduados y otras partes interesadas	N4-P01-02H	Nivel de Satisfacción de graduados de posgrado	∑ calificaciones de los graduados de posgrado/Total de graduados de posgrado que llenaron la encuesta	Anual	89%	94%	100%	11%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-02	Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	P01-02H	Monitoreo de satisfacción de graduados y otras partes interesadas	N5-P01-02H	Nivel de satisfacción de empleadores	∑ calificaciones de los empleadores/Total de empleadores que llenaron la encuesta	Anual	79%	89%	100%	21%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	P01-02H	Monitoreo de satisfacción de graduados y otras partes interesadas	N6-P01-02H	Nivel de satisfacción de empleadores Administración	∑ calificaciones de los empleadores estudiantes Administración /Total de empleadores estudiantes Administraciónque llenaron la encuesta	Anual	79%	89%	100%	21%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-04	Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	P01-02H	Monitoreo de satisfacción de graduados y otras partes interesadas	N7-P01-02H	Nivel de satisfacción de empleadores Contabilidad	∑ calificaciones de los empleadores estudiantes Contabilidad/Total de empleadores estudiantes Contabilidadque llenaron la encuesta	Anual	79%	89%	100%	21%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-02	Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	P01-02H	Monitoreo de satisfacción de graduados y otras partes interesadas	N8-P01-02H	Nivel de satisfacción de los administrativos de la FCAC	∑ calificaciones de los administrativos FCAC/Total de administrativos FCAC que llenaron la encuesta	Anual	79%	89%	100%	21%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-02	Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	P01-02H	Monitoreo de satisfacción de graduados y otras partes interesadas	N9-P01-02H	Nivel de satisfacción de docentes de la FCAC	∑ calificaciones de los docentes FCAC /Total de docentesFCAC que llenaron la encuesta	Anual	70%	74%	100%	30%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-02	Medición de la Satisfacción de Clientes y otras partes interesadas	P01-02H	Monitoreo de satisfacción de graduados y otras partes interesadas	N10-P01-02H	Nivel de satisfacción de las autoridades de la PUCE	∑ calificaciones de las autoridades de la PUCE/Total de autoridades de la FCAC que llenaron la encuesta	Anual	70%	74%	100%	30%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N1-P01-03A	Porcentaje de personas en general a las que llega la información - Boletín Compromiso	(Numero de personas en general a las que llega la información - Boletín Compromiso / Total personas investigadas)*100	Semestral	80%	89%	100%	20%	90%	5%	0,647377349	0,626661274	0,668093424	1,057669414	0,748730586	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N2-P01-03A	Porcentaje de personas en general a las que llega la información - Carteleras	(Numero de personas en general a las que llega la información - Carteleras /Total personas investigadas)*100	Semestral	80%	89%	100%	20%	95%	3%	1,160517706	0,551245911	1,769789502	1,03866844	0,86633156	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N3-P01-03A	Porcentaje de personas en general a las que llega la información - Sitio Web	(Numero de personas en general a las que llega la información - Sitio Web / Total personas investigadas)*100	Semestral	80%	89%	100%	20%	87%	5%	0,728840517	0,965713685	0,491967349	1,004704227	0,730295773	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N4-P01-03A	Porcentaje de personas en general a las que llega la información - E-mail	(Numero de personas en general a las que llega la información - E-mail / Total personas investigadas)*100	Semestral	80%	89%	100%	20%	90%	2%	1,55170292	1,556875263	1,546530577	0,964111992	0,835221341	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N5-P01-03A	Porcentaje de personas en general a las que llega la información - Redes sociales	(Numero de personas en general a las que llega la información - Redes sociales / Total personas investigadas)*100	Semestral	80%	89%	100%	20%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N6-P01-03A	Porcentaje de personas en general a las que llega la información - Promedio	({Numero de personas en general a las que llega la información -Boletín Compromiso + Numero de personas en general a las que llega la información - Carteleras + Numero de personas en general a las que llega la información - Sitio Web + Numero de personas en general a las que llega la información - E-mail + Numero de personas en general a las que llega la información - Redes sociales} / {(5* Total personas investigadas)})*100	Semestral	80%	89%	100%	20%	90%	3%	1,054092553	1,054092553	1,054092553	0,99486833	0,80513167	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N7-P01-03A	Porcentaje de alumnos a los que llega la información - Boletín Compromiso	({Numero de alumnos a los que llega la información - Boletín Compromiso} / {Total de alumnos investigados}) * (100)	Semestral	80%	89%	100%	20%	84%	13%	0,258007777	0,41238243	0,103633124	1,227751883	0,45258145	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N8-P01-03A	Porcentaje de alumnos a los que llega la información - Carteleras	({Numero de alumnos a los que llega la información - Carteleras} / {Total de alumnos investigados}) *100	Semestral	80%	89%	100%	20%	87%	11%	0,303134706	0,401653486	0,204615927	1,197386344	0,537613656	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N9-P01-03A	Porcentaje de alumnos a los que llega la información - Sitio Web	({Numero de alumnos a los que llega la información - Sitio Web} / {Total de alumnos investigados}) * 100	Semestral	80%	89%	100%	20%	82%	13%	0,259571184	0,456672237	0,062470132	1,209317442	0,438815891	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N10-P01-03A	Porcentaje de alumnos a los que llega la información - E-mail	({Numero de alumnos a los que llega la información - e-mail} / {Total de alumnos investigados}) * 100	Semestral	80%	89%	100%	20%	80%	12%	0,271228813	0,550413672	-0,007956045	1,165759059	0,428374275	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N11-P01-03A	Porcentaje de alumnos a los que llega la información - Redes sociales	({Numero de alumnos a los que llega la información -Redes sociales} / {Total de alumnos investigados}) * 100	Semestral	80%	89%	100%	20%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N12-P01-03A	Porcentaje de alumnos a los que llega la información - Promedio	({Numero de alumnos a los que llega la información - Boletín Compromiso + Numero de alumnos a los que llega la información - Carteleras + Numero de alumnos a los que llega la información - Sitio Web + Numero de alumnos a los que llega la información - e-mail + Numero de alumnos a los que llega la información - Redes sociales} / {(5*Total de alumnos investigados)}) * 100	Semestral	80%	89%	100%	20%	79%	5%	0,710669055	1,492405014	-0,071066905	0,930712473	0,649287527	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N13-P01-03A	Porcentaje de docentes y administrativos a los que llega la información - Boletín Compromiso	({Numero de docentes y administrativos a los que llega la información - Boletín Compromiso}/{Total de administrativos y docentes investigados}) * 100	Semestral	80%	89%	100%	20%	97%	4%	0,940304896	0,266419721	1,614190072	1,07801515	0,865318183	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N14-P01-03A	Porcentaje de docentes y administrativos a los que llega la información - Carteleras	({Numero de docentes y administrativos a los que llega la información - Carteleras} / {Total de administrativos y docentes investigados})*100	Semestral	80%	89%	100%	20%	99%	1%	4,082482905	0,544331054	7,620634755	1,011161564	0,962171769	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N15-P01-03A	Porcentaje de docentes y administrativos a los que llega la información - Sitio Web	({Numero de docentes y administrativos a los que llega la información - Sitio Web} / {Total de administrativos y docentes investigados})*100	Semestral	80%	89%	100%	20%	92%	4%	0,80687153	0,618601507	0,995141554	1,0472688	0,799397866	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N16-P01-03A	Porcentaje de docentes y administrativos a los que llega la información - E-mail	({Numero de docentes y administrativos a los que llega la información - e-mail} / {Total de administrativos y docentes investigados})*100	Semestral	80%	89%	100%	20%	95%	3%	1,0611909	0,49522242	1,62715938	1,047567085	0,859099581	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N17-P01-03A	Porcentaje de docentes y administrativos a los que llega la información - Redes sociales	({Numero de docentes y administrativos a los que llega la información - redes sociales} / {Total de administrativos y docentes investigados})*100	Semestral	80%	89%	100%	20%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N18-P01-03A	Porcentaje de docentes y administrativos a los que llega la información - Promedio	({Numero de docentes y administrativos a los que llega la información - Boletín Compromiso + Numero de docentes y administrativos a los que llega la información - Carteleras + Numero de docentes y administrativos a los que llega la información - Sitio Web + Numero de docentes y administrativos a los que llega la información - e-mail + Numero de docentes y administrativos a los que llega la información - Redes sociales} / {5*Total de administrativos y docentes investigados})*100	Semestral	80%	89%	100%	20%	96%	2%	1,423226214	0,575220595	2,271231834	1,029846233	0,889320434	P
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N19-P01-03A	Calificación por parte de los receptores de la información, personas en general - Boletín Compromiso	∑ Calificaciones de los receptores de la información alumnos, docentes y administrativos Boletín Compromiso/ Total de receptores de la información Boletín Compromiso	Semestral	80%	89%	100%	20%	72%	2%	1,453962717	4,00033609	-1,092410655	0,793644221	0,656089112	P

CODIGO	I SEM 2011-2012	II SEM 2011-2012	I SEM 2012-2013	II SEM 2012-2013	I SEM 2013-2014	II SEM 2013-2014	I SEM 2014-2015	se	OBSERVACIONES	FUENTE 1	FUENTE 2	EVIDENCIA 1	EVIDENCIA 2	RESPONSABLE	Relación con el Modelo Genérico de Autoevaluación	MODIFICACIONES	OBSERVACIONES	LECTURA
N1-P01-01A	85%	91%	94%	92%	79%	56%				Cumplimiento de Avances Estratégicos	Total de Objetivos Estratégicos	Seguimiento POAS y PMs	Seguimiento POAS	Decano		Límites S,I,I	El límite superior de 0,7 se vuelve inferior	Indicador Modelo Genérico de Autoevaluación
N2-P01-01A	85%	91%	94%	92%	72%	56%				Cumplimiento de Objetivos de Calidad	Total de Objetivos de calidad	Cumplimiento de POAS y PMs	Cumplimiento de POAS y PMs	Decano		Límites S,I, Frecuencia S	El límite superior de 0,7 se vuelve inferior	SERVICIO NO CONFORME
N3-P01-01A										Cumplimiento de POAS-Administracion	Total de Objetivos de calidad	Cumplimiento de POAS y PMs	Cumplimiento de POAS y PMs	AEA	A1.1,Evidencia 2		Nuevo indicador incorpordado	Nuevo indicador incorporado
N4-P01-01A										Cumplimiento de POAS-Contabilidad	Total de Objetivos de calidad	Cumplimiento de POAS y PMs	Cumplimiento de POAS y PMs	Coordinador de Comunicación	A1.1,Evidencia 2		Nuevo indicador incorpordado	
N5-P01-01A										Variables Informe de Autoevaluación	Variables Modelo Génerico			CEAACES			Matriz autoevaluación	
N6-P01-01A										Variables Informe de Autoevaluación	Variables Modelo Génerico			CEAACES			Matriz autoevaluación	
N1-P01-02E	55%	67%	54%	41%	21%	21%				Encuesta de Satisfacción del Semestre vigente	Encuesta de Satisfacción del Semestre vigente	Encuesta	Encuesta	AEA		Límites S,I, Frecuencia S		
N2-P01-02E	67%	70%		71%	74%	74%			Indicador de Servicio No Conforme	Encuesta de Satisfacción del Semestre vigente	Encuesta de Satisfacción del Semestre vigente	Encuesta	Encuesta	AEA		Límites S,I,I	El límite inferior cambia de 0.6 a 0,7	
N3-P01-02E									Indicador de Servicio No Conforme	Encuesta de Satisfacción del Semestre vigente	Encuesta de Satisfacción del Semestre vigente	Encuesta	Encuesta	AEA		Límites S,I,I		
N4-P01-02E									Indicador de Servicio No Conforme	Encuesta de Satisfacción del Semestre vigente	Encuesta de Satisfacción del Semestre vigente	Encuesta	Encuesta	AEA		Límites S,I,I		
N1-P01-02F	94%	94%	94%	95%	93,55%	91,53%			Indicador de Servicio No Conforme	Encuesta de Satisfacción de cada Módulo	Encuesta de Satisfacción de cada Módulo	Encuesta	Encuesta	Asistente administrativo posgrados		Límites S,I,I	El límite inferior cambia de 0,5 a 0,9	
N1-P01-02G									Indicador de Servicio No Conforme	Encuesta de Satisfacción de cada Módulo	Encuesta de Satisfacción de cada Módulo	Encuesta	Encuesta	Coordinador Vinculación			Nuevo indicador incorpordado	
N2-P01-02G									Indicador de Servicio No Conforme	Encuesta de Satisfacción de cada consultoría	Encuesta de Satisfacción de cada consultoría	Encuesta	Encuesta	Coordinador Vinculación			Nuevo indicador incorpordado	
N3-P01-02G									Indicador de Servicio No Conforme	Encuesta de Satisfacción de cada cliente	Encuesta de Satisfacción de cada cliente	Encuesta	Encuesta	Coordinador Vinculación			Nuevo indicador incorpordado	
N4-P01-02G									Indicador de Servicio No Conforme			Encuesta	Encuesta	Coordinador Vinculación			Nuevo indicador incorpordado	
N5-P01-02G									Indicador de Servicio No Conforme			Encuesta	Encuesta	Coordinador Vinculación			Nuevo indicador incorpordado	
N6-P01-02G									Indicador de Servicio No Conforme	Encuesta de Satisfacción de cada servicio prestado	Encuesta de Satisfacción de cada servicio prestado	Encuesta	Encuesta	Coordinador Vinculación			Nuevo indicador incorpordado	
N7-P01-02G												Encuesta	Encuesta	Coordinador Vinculación			Nuevo indicador incorpordado	
N8-P01-02G												Encuesta	Encuesta	Coordinador Vinculación			Nuevo indicador incorpordado	
N1-P01-02H									Indicador de Servicio No Conforme	Encuesta de Satisfacción del año	Encuesta de Satisfacción del año	Encuesta	Encuesta	Responsable de monitoreo de otras partes interesadas			Nuevo indicador incorpordado	
N2-P01-02H									Indicador de Servicio No Conforme			Encuesta	Encuesta	Coordinador de Comunicación			Nuevo indicador incorpordado	
N3-P01-02H									Indicador de Servicio No Conforme	Encuesta de Satisfacción del año	Encuesta de Satisfacción del año	Encuesta	Encuesta	Responsable de monitoreo de otras partes interesadas			Nuevo indicador incorpordado	
N4-P01-02H									Indicador de Servicio No Conforme	Encuesta de Satisfacción del año	Encuesta de Satisfacción del año	Encuesta	Encuesta	Responsable de monitoreo de otras partes interesadas			Nuevo indicador incorpordado	
N5-P01-02H									Indicador de Servicio No Conforme	Encuesta de Satisfacción del año	Encuesta de Satisfacción del año	Encuesta	Encuesta	Responsable de monitoreo de otras partes interesadas			Nuevo indicador incorpordado	
N6-P01-02H									Indicador de Servicio No Conforme	Encuesta de Satisfacción del año	Encuesta de Satisfacción del año	Encuesta	Encuesta	Coordinador de Comunicación			Nuevo indicador incorpordado	
N7-P01-02H									Indicador de Servicio No Conforme	Encuesta de Satisfacción del año	Encuesta de Satisfacción del año	Encuesta	Encuesta	CDO			Nuevo indicador incorpordado	
N8-P01-02H										Encuesta de clima laboral del año	Encuesta de clima laboral del año	Encuesta	Encuesta	Responsable de monitoreo de otras partes interesadas			Nuevo indicador incorpordado	
N9-P01-02H										Encuesta de satisfacción de docentes	Encuesta de Satisfacción del año	Encuesta	Encuesta	Responsable de monitoreo de otras partes interesadas			Nuevo indicador incorpordado	
N10-P01-02H										Encuesta de Satisfacción del año	Encuesta de Satisfacción del año	Encuesta	Encuesta	Responsable de monitoreo de otras partes interesadas			Nuevo indicador incorpordado	
N1-P01-03A	-	97%	93%	85%	85%	92%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación		Límites S,I,I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,8	
N2-P01-03A	-	-	92%	95%	95%	99%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación		Límites S,I,I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,9	
N3-P01-03A	-	-	89%	82%	84%	92%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación		Límites S,I,I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,10	
N4-P01-03A	91%	91%	91%	87%	88%	93%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación		Límites S,I,I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,11	
N5-P01-03A	-	-	N/A	N/A	N/A	N/A				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación		Límites S,I,I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,12	
N6-P01-03A	-	-	91%	87%	88%	94%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación		Límites S,I,I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,13	
N7-P01-03A	66%	86%	86%	72%	99%	95%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación		Límites S,I,I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,14	
N8-P01-03A	-	-	86%	91%	72%	98%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación		Límites S,I,I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,15	
N9-P01-03A	65%	86%	87%	68%	91%	97%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación		Límites S,I,I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,16	
N10-P01-03A	65%	86%	86%	76%	68%	97%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación		Límites S,I,I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,17	
N11-P01-03A	-	-	N/A	N/A	N/A	N/A				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación		Límites S,I,I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,18	
N12-P01-03A	-	-	86%	77%	76%	77%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación		Límites S,I,I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,19	
N13-P01-03A	99%	99%	99%	98%	98%	90%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación		Límites S,I,I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,20	
N14-P01-03A	98%	98%	98%	99%	99%	100%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación		Límites S,I,I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,21	
N15-P01-03A	91%	91%	91%	95%	99%	87%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación		Límites S,I,I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,22	
N16-P01-03A	95%	95%	95%	98%	99%	90%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación		Límites S,I,I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,23	
N17-P01-03A	-	-	N/A	N/A	N/A	N/A				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación		Límites S,I,I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,24	
N18-P01-03A	96%	96%	96%	98%	99%	92%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación		Límites S,I,I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,25	
N19-P01-03A	74%	74%	74%	69%	70%	74%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación		Límites S,I,I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,26	

ESTADO	COD M	MACRO PROCESO	COD P	PROCESO	COD S	SUB PROCESO	CODIGO	NOMBRE	FORMULA	FRECUENCIA	LIMITE INFERIOR	LIMITE INTERMEDIO	LIMITE SUPERIOR	TOLERANCIA	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	CAPACIDAD DE PROCESO	CPKS	CPKI	LIMITE DE CONTROL SUPERIOR NATURAL	LIMITE DE CONTROL INFERIOR NATURAL	SENTIDO	I SEM 2011-2012	II SEM 2011-2012	I SEM 2012-2013	II SEM 2012-2013	I SEM 2013-2014	II SEM 2013-2014	I SEM 2014-2015	sc	OBSERVACIONES	FUENTE 1	FUENTE 2	EVIDENCIA 1	EVIDENCIA 2	RESPONSABLE	Relación con el Modelo Genérico de Autoevaluación	MODIFICACIONES	OBSERVACIONES	LECTURA
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N20-P01-03A	Calificación por parte de los receptores de la información, personas en general - Carteleras	∑ Calificaciones de los receptores de la información alumnos, docentes y administrativos Carteleras/ Total de receptores de la información Carteleras	Semestral	80%	89%	100%	20%	69%	4%	0,910166412	2,841824192	-1,021503369	0,797637409	0,573695924	P	67%	67%	67%	68%	69%	70%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación			Límites S.I.I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,27	
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N21-P01-03A	Calificación por parte de los receptores de la información, personas en general - Sitio Web	∑ Calificaciones de los receptores de la información alumnos, docentes y administrativos Sitio Web/ Total de receptores de la información Sitio web	Semestral	80%	89%	100%	20%	68%	3%	1,013178402	3,271215335	-1,24485853	0,775832634	0,578434032	P	65%	65%	65%	69%	71%	72%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación			Límites S.I.I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,28	
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N22-P01-03A	Calificación por parte de los receptores de la información, personas en general - E-mail	∑ Calificaciones de los receptores de la información alumnos, docentes y administrativos e-mail/ Total de receptores de la información e-mail	Semestral	80%	89%	100%	20%	69%	2%	1,698462732	5,32673857	-1,910193107	0,74512085	0,623131115	P	68%	68%	68%	68%	69%	72%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación			Límites S.I.I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,29	
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N23-P01-03A	Calificación por parte de los receptores de la información, personas en general - Redes sociales	∑ Calificaciones de los receptores de la información alumnos, docentes y administrativos redes sociales/ Total de receptores de la información Redes sociales	Semestral	80%	89%	100%	20%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P	-	-	N/A	N/A	N/A	N/A				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación			Límites S.I.I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,30	
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N24-P01-03A	Calificación por parte de los receptores de la información, personas en general - Promedio	((Calificación por parte de los receptores de la información, personas en general - Boletín Compromiso + Calificación por parte de los receptores de la información, personas en general - Carteleras + Calificación por parte de los receptores de la información, personas en general - Sitio Web + Calificación por parte de los receptores de la información, personas en general - e-mail + Calificación por parte de los receptores de la información, personas en general - Redes sociales))/(5*Total personas investigadas)*100	Semestral	80%	89%	100%	20%	70%	2%	1,443720402	4,399978346	-1,512537742	0,764498823	0,625967844	P	68%	68%	68%	68%	70%	74%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación			Límites S.I.I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,31	
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N25-P01-03A	Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos - Boletín Compromiso	∑ Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos - Boletín Compromiso/Total de receptores de la información alumnos Boletín Compromiso	Semestral	80%	89%	100%	20%	71%	1%	2,30837454	6,596564977	-1,979815897	0,73755386	0,630912807	P	71%	71%	71%	70%	70%	74%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación			Límites S.I.I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,32	
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N26-P01-03A	Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos - Carteleras	∑ Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos -Carteleras/Total de receptores de la información alumnos Carteleras	Semestral	80%	89%	100%	20%	69%	2%	1,661479181	5,073880506	-1,750922144	0,754803999	0,634429334	P	68%	68%	68%	67%	72%	72%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación			Límites S.I.I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,33	
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N27-P01-03A	Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos - Sitio Web	∑ Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos -sitio web/Total de receptores de la información alumnos sitio web	Semestral	80%	89%	100%	20%	69%	2%	1,508826042	4,71457844	-1,696026356	0,753810026	0,621256641	P	69%	69%	69%	66%	66%	72%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación			Límites S.I.I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,34	
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N28-P01-03A	Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos - E-mail	∑ Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos -e-mail/Total de receptores de la información alumnos e-mail	Semestral	80%	89%	100%	20%	68%	2%	1,849095482	5,884438189	-2,186247225	0,735847162	0,627686171	P	69%	69%	69%	68%	66%	71%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación			Límites S.I.I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,35	
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N29-P01-03A	Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos - Redes sociales	∑ Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos -redes sociales/Total de receptores de la información alumnos redes sociales	Semestral	80%	89%	100%	20%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P	-	-	N/A	N/A	N/A	N/A				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación			Límites S.I.I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,36	
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N30-P01-03A	Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos - Promedio	((Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos - Boletín Compromiso + Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos - Carteleras + Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos - Sitio Web + Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos - e-mail + Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos - Charlas) / (5*Total personas investigadas))*100	Semestral	80%	89%	100%	20%	69%	2%	1,674309192	5,145989302	-1,797330918	0,752376125	0,632923875	P	-	-	69%	68%	68%	72%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación			Límites S.I.I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,37	
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N31-P01-03A	Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativos - Boletín Compromiso	∑ Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativos--Boletín Compromiso/Total de receptores de la información docentes y administrativos Boletín Compromiso	Semestral	80%	89%	100%	20%	74%	4%	0,804239674	2,100271909	-0,491792561	0,863191043	0,614508957	P	76%	76%	76%	68%	69%	77%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación			Límites S.I.I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,38	
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N32-P01-03A	Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativos - Carteleras	∑ Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativos--Carteleras/Total de receptores de la información carteleras	Semestral	80%	89%	100%	20%	69%	6%	0,518896051	1,595518875	-0,557726772	0,858233493	0,499799841	P	65%	65%	65%	68%	72%	81%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación			Límites S.I.I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,39	
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N33-P01-03A	Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativos - Sitio Web	∑ Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativos--sitio web/Total de receptores de la información sitio web	Semestral	80%	89%	100%	20%	66%	7%	0,499639796	1,682037373	-0,682757781	0,863494186	0,463205814	P	60%	60%	60%	71%	75%	71%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación			Límites S.I.I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,40	
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N34-P01-03A	Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativos - E-mail	∑ Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativos--e-mail/Total de receptores de la información e-mail	Semestral	80%	89%	100%	20%	69%	3%	1,281481125	3,985192717	-1,422230468	0,761958137	0,610981963	P	68%	68%	68%	65%	72%	72%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación			Límites S.I.I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,41	
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N35-P01-03A	Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativos - Redes sociales	∑ Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativos--redes sociales/Total de receptores de la información redes sociales	Semestral	80%	89%	100%	20%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P	-	-	N/A	N/A	N/A	N/A				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación			Límites S.I.I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,42	
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N36-P01-03A	Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativos - Promedio	((Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativos- Boletín Compromiso + Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativos - Carteleras + Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativos- Sitio Web + Calificación por parte de los receptores de la información, docentes y administrativos - e-mail + Calificación por parte de los receptores de la información, alumnos - redes social) / (5*Total personas investigadas))*100	Semestral	80%	89%	100%	20%	71%	4%	0,939593928	2,759822264	-0,880634409	0,812703955	0,599846045	P	-	-	67%	68%	72%	75%				Encuesta de efectividad de la comunicación	Encuesta de efectividad de la comunicación	Informe de encuesta	Informe de encuesta	Coordinador de Comunicación			Límites S.I.I	El límite inferior cambia de 0,6 a 0,43	
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N37-P01-03A	Necesidades de comunicación externa satisfechos	(Número de requerimientos de comunicación externa satisfechos/# de requerimientos de comunicación externa planteados)	Semestral	80%	89%	100%	20%	96%	3%	1,111111111	0,5	1,722222222	1,045	0,865	P	-	-	92%	94%	98%	98%				Plan de Comunicación	Plan de Comunicación	Actividades plan de comunicación	Plan de comunicación	Coordinador de Comunicación				Nuevo indicador incorporado	
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-03	Comunicación	P01-03A	Comunicación	N38-P01-03A	Porcentaje de cumplimiento de actividades del plan de comunicación	(Total Actividades de Comunicación Realizadas / Total de Actividades de Comunicación Planeadas)*100	Semestral	80%	84%	90%	10%	88%	16%	0,101174368	0,037097268	0,165251468	1,375862984	0,,387470349	P	35%	92%	92%	94%	98%	98%		Indicador resumen		Plan de Comunicación	Plan de Comunicación	Documentos de respaldo de cada una de las Actividades	Documentos de respaldo de cada una de las Actividades	Coordinador de Comunicación			Límites S.I.I		
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-04	Gestión de Calidad	P01-04C	Acciones correctivas	N1-P01-04C	Número de acciones correctivas por auditoria	/Total acciones correctivas abiertas por auditoria interna	Semestral	7	14	21	1400%	35%	19%	12,17161239	35,90625655	-11,56303177	0,925108685	-0,225108685	N	0,56	0,56	0,21	0,21	0,21									CDO		Límites S.I.I		
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-04	Gestión de Calidad	P01-04C	Acciones correctivas	N2-P01-04C	Número de acciones correctivas cerradas por auditoria	Total de acciones correctivas cerradas por auditoria externa	Semestral	0	3	4	400%	200%	657%	0,101430103	-0,852012867	1,054873074	40,51801207	1,08198793	P	28,00	28,00	16,00	16,00	16,00									CDO		Límites S.I.I		
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-04	Gestión de Calidad	P01-04C	Acciones correctivas	N3-P01-04C	Porcentaje de acciones correctivas cerradas por auditoria	(Total de acciones correctivas cerradas por Audit. / Total acciones correctivas por auditoria)*100 / 100	Semestral	70%	79%	100%	30%	66%	14%	0,351104204	0,805198973	-0,102990566	1,083223595	0,228776405	P	50%	50%	76%	76%	76%									CDO		Límites S.I.I		
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-04	Gestión de Calidad	P01-04D	Acciones para tratar riesgos y oportunidades AMEFs	N1-P01-04D	Número de SAMEFs para tratar riesgos y oportunidades por semestre	Total de solicitudes de acciones para tratar riesgos y oportunidades SAMEFs por semestre	Anual	6	13	47	4100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														CDO		Límites S.I.I	Nuevo indicador incorporado	
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-04	Gestión de Calidad	P01-04D	Acciones para tratar riesgos y oportunidades AMEFs	N2-P01-04D	Número de SAMEFs para tratar riesgos y oportunidades cerradas por semestre	Total de solicitudes de acción elaborados para tratar riesgos y oportunidades SAMEFs cerradas por semestre.	Anual	6	13	47	4100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														CDO		Límites S.I.I	Nuevo indicador incorporado	
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-04	Gestión de Calidad	P01-04D	Acciones para tratar riesgos y oportunidades AMEFs	N3-P01-04D	Porcentaje de SAMEFs cerradosopara tratar riesgos y oportunidades cerradas por auditoria	(Total de solicitudes de acción cerradas para tratar riesgos y oportunidades SAMEFs / Total de solicitudes de acciones para tratar riesgos y oportunidades SAMEFs por semestre)*100	Anual	70%	79%	100%	30%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														CDO		Límites S.I.I	Nuevo indicador incorporado	
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-04	Gestión de Calidad	P01-04E	Tratamiento de elementos de salida no conformes	N1-P01-04E	Número de SAC's de elementos de salida no conformes abiertas por semestre	/Total SACs de elementos de salida no conforme por semestre	Semestral	0	2	5	500%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	N														CDO		Límites S.I.I	Nuevo indicador incorporado	
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-04	Gestión de Calidad	P01-04E	Tratamiento de elementos de salida no conformes	N2-P01-04E	Número de SAC's de elementos de salida no conformes cerradas por semestre	Total SACs cerradas de elementos de salida no conformes por semestre.	Semestral	2	3	5	300%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														CDO		Límites S.I.I	Nuevo indicador incorporado	
Activo	P01	Gestión estratégica y de calidad	P01-04	Gestión de Calidad	P01-04F	Tratamiento de elementos de salida no conformes	N3-P01-04E	Porcentaje de SAC's cerradas de elementos de salida no conforme por semestre	(Total SACs cerradas de elementos de salida no conformes por semestre. / Total de SACs de elementos de salida de producto no conforme por semestre)*100	Semestral	39%	19%	100%	61%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														CDO		Límites S.I.I	Nuevo indicador incorporado	
Activo	P02	Gestión Académica	P02-01	Diseño e innovación curricular	P02-01A	Diseño curricular pregrado	N1-P02-01A	Porcentaje de recepción de silabos a tiempo y completos	Total de silabos por docente y por paralelo que cumplen con los estándares establecidos / total de silabos por docente y por paralelo)*100	Semestral	79%	89%	100%	21%	100%	0%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%	100%	P	100%	100%	100%	100%	100%	100%		El indicador ya no va a ser medido.	Programas Analíticos	Programación Académica	Syllabu	Programación Académica	Coordinador Académico Pregrado	B3.1 Evidencia 2		Límites S.I.I		
Activo	P02	Gestión Académica	P02-01	Diseño e innovación curricular	P02-01A	Diseño curricular pregrado	N2-P02-01A	Porcentaje de recepción de silabos a tiempo y completos carrera Administración	Total de silabos por docente y por paralelo carrera Administración que cumplen con los estándares establecidos / total de silabos por docente y por paralelo)*100	Semestral	79%	89%	100%	21%	93%	5%	76%	40%	112%	108%	81%	P	100%	89%	93%	91%	96%	100%		El indicador ya no va a ser medido.	Programas Analíticos	Programación Académica	Syllabu	Programación Académica	Coordinador Académico Pregrado	B3.1 Evidencia 3		Límites S.I.I		
Activo	P02	Gestión Académica	P02-01	Diseño e innovación curricular	P02-01A	Diseño curricular pregrado	N3-P02-01A	Porcentaje de recepción de silabos a tiempo y completos carrera Contabilidad	Total de silabos por docente y por paralelo carrera Contabilidad que cumplen con los estándares establecidos / total de silabos por docente y por paralelo)*100	Semestral	79%	89%	100%	21%	89%	4%	81%	85%	76%	102%	76%	P	85%	82%	93%	91%	91%	91%		El indicador ya no va a ser medido.	Programas Analíticos	Programación Académica	Syllabu	Programación Académica	Coordinador Académico Pregrado	B3.1 Evidencia 4		Límites S.I.I		
Activo	P02	Gestión Académica	P02-01	Diseño e innovación curricular	P02-01A	Diseño curricular pregrado	N4-P02-01A	Porcentaje de programas analíticos en donde hubieron cambios	Total de programas analíticos donde hubo cambio / Total de asignaturas según plan de estudios)* 100	Semestral	20%	29%	100%	80%	96%	4%	3,438720215	0,31206386	6,56537657	1,080022345	0,,847737655	P	100%	95%	99%	96%	97%	97%		El indicador ya no va a ser medido.						Coordinador Académico Pregrado		Límites S.I.I		
Activo	P02	Gestión Académica	P02-01	Diseño e innovación curricular	P02-01A	Diseño Curricular pregrado	N5-P02-01A	Porcentaje de recepción de programas analíticos aprobados por área de conocimiento	(Total de programas analíticos revisados por área de conocimiento / Total asignaturas del área de conocimiento)*100	Semestral	79%	89%	100%	21%	49%	53%	0,,065585558	0,,320640506	-0,,18946939	2,,087628877	-1,,114295544	P	0%	0%	95%	99%	100%	0%			Programación Académica	Programación Académica	Programación Académica	Programación Académica	Coordinador Académico Pregrado	B3.1 evidencia 1		Límites S.I.I		
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Diseño e innovación curricular	P02-01A	Diseño Curricular pregrado	N6-P02-01A	Porcentaje de recepción de programas analíticos aprobados por carrera Administración	(Total de programas analíticos revisados por carrera / Total asignaturas de la carrera segun plan de estudios)*100	Semestral	79%	89%	100%	21%	33%	50%	0,,060502749	0,,446803387	-0,,307797889	1,,835731611	-1,,185731611	P	0%	0%	99%	98%	0%	0%								Responsable del Proceso de Programación Académica	B3.1 evidencia 1		Límites S.I.I		
Activo	P02	Gestión Académica	P02-01	Diseño e innovación curricular	P02-01A	Diseño Curricular pregrado	N7-P02-01A	Porcentaje de recepción de programas analíticos aprobados por carrera Contabilidad	(Total de programas analíticos revisados por carrera / Total asignaturas de la carrera segun plan de estudios)*100	Semestral	79%	89%	100%	21%	80%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P				80%				Indicadores que se van a mantener en un informe para conocimiento de cada área						Coordinador Académico Pregrado	B3.1 evidencia 1		Límites S.I.I		
Activo	P02	Gestión Académica	P02-01	Diseño e innovación curricular	P02-01A	Diseño Curricular pregrado	N8-P02-01A	Perfil de Egreso, porcentaje de cumplimiento de resultados de aprendizaje de la carrera de Administración	∑ Calificación por parte de los graduados de la carrera de Administración de los resultados de aprendizaje/Total de graduados que contestaron a la encuesta	Cada vez que exista un cambio curricular	79%	89%	100%	21%	80%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P				80%										Coordinador Académico Pregrado	A2.1, Evidencia 1		Límites S.I.I		
Activo	P02	Gestión Académica	P02-01	Diseño e innovación curricular	P02-01A	Diseño Curricular pregrado	N9-P02-01A	Perfil de Egreso, porcentaje de cumplimiento de resultados de aprendizaje de la carrera de Administración	∑ Calificación por parte de los graduados de la carrera de Contabilidad de los resultados de aprendizaje/Total de graduados que contestaron a la encuesta	Cada vez que exista un cambio curricular	70%	75%	80%	10%	6%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P				6%										Coordinador Académico Pregrado	A2.1 Evidencia 1		Límites S.I.I		
Activo	P02	Gestión Académica	P02-01	Diseño e innovación curricular	P02-01B	Diseño Curricular posgrado	N1-P02-01B	Porcentaje de competencias por desarrollar frente a las competencias planteadas en el perfil de egreso	(Número de Competencias Alcanzadas por Promoción / N° Total de Competencias) * 100	Cada vez que termina una promoción	70%	75%	80%	10%	4%	5%	0,,360119954	5,,443656803	-4,,723424896	0,,183024168	-0,,094664168	P	-	12%	6%	1%	1%	3%			Informe	Proyecto Posgrado	Encuesta	Proyecto Posgrado	Coordinador Académico POSGRADO			Límites S.I.I		
Activo	P02	Gestión Académica	P02-01	Diseño e innovación curricular	P02-01B	Diseño Curricular posgrado	N2-P02-01B	Porcentaje de competencias por desarrollar frente a las competencias planteadas en el perfil de egreso - Medio	Porcentaje de competencias por desarrollar frente a las competencias planteadas en el perfil de egreso - Medio	Semestral	50%	60%	70%	20%	62%	9%	0,,371212673	0,,301276205	0,,44114914	0,,808227355	0,,349452645	P	-	60%	69%	47%	65%	69%		Indicador que ya no se va a medir						Coordinador Académico POSGRADO		Límites S.I.I		
Activo	P02	Gestión Académica	P02-01	Diseño e innovación curricular	P02-01B	Diseño Curricular posgrado	N3-P02-01B	Porcentaje de competencias por desarrollar frente a las competencias planteadas en el perfil de egreso - Fortaleza	Porcentaje de competencias por desarrollar frente a las competencias planteadas en el perfil de egreso - Fortaleza	Semestral	60%	65%	70%	10%	34%	10%	0,,161915946	1,,162945087	-0,,839113196	0,,649682199	0,,032073801	P	-	29%	28%	52%	34%	29%		Indicador que ya no se va a medir						Coordinador Académico POSGRADO		Límites S.I.I		
Activo	P02	Gestión Académica	P02-01	Diseño e innovación curricular	P02-01B	Diseño Curricular posgrado	N4-P02-01B	Porcentaje de recepción de silabos a tiempo	(Total de reportes de silabo / Total de áreas)*100	Semestral	90%	94%	100%	10%	100%	0%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%	100%	P	100%	100%	100%	100%	100%	100%		Indicador de Producto No Conforme	Syllabus	Programación Académica	Syllabus recibidos vía mail	Programación Académica	Coordinador Académico POSGRADO			Límites S.I.I		
Activo	P02	Gestión Académica	P02-01	Diseño e innovación curricular	P02-01B	Diseño Curricular posgrado	N5-P02-01B	Porcentaje de programas analíticos en donde hubo cambios	(Total de materias en donde hubo cambios / Total de Materias)*100	Semestral	0%	4%	10%	10%	0%	0%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	0%	0%	P	0%	0%	0%	0%	0%									Coordinador Académico POSGRADO		Límites S.I.I		
Activo	P02	Gestión Académica	P02-01	Diseño e innovación curricular	P02-01B	Diseño Curricular posgrado	N6-P02-01B	Porcentaje de cambios validados por área	(Total de cambios validados / Total de cambios sugeridos por área)*100	Semestral	0%	4%	10%	10%	0%	0%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	0%	0%	P	0%	0%	0%	0%	0%									Coordinador Académico POSGRADO		Límites S.I.I		
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02A	Programación académica	N1-P02-02A	Porcentaje de cambios en la Programación Académica	//Total de cambios en la programación académica / Total de cursos programados)*100	Semestral	0%	15%	30%	30%	10%	2%	2,163629239	2,953861676	1,373396802	0,,164542757	0,,025886838	N	8%	9%	12%	7%	12%				Menos de ajustes de cambios de Programación (Programación Académica)	Programación Académica	Menos, Respuesta de la DGA	Total de Cursos Programados	Responsable del Proceso de Programación Académica			Límites S.I.I		
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02A	Programación académica	N2-P02-02A	Porcentaje de recepción de disponibilidad de carga horaria a tiempo por tipo de contrato - Tiempo Completo	(Suma carga horaria recibida a tiempo x tipo contr.-Tc / Total de docentes programados por tipo de contrato-Tc)* 100	Semestral	80%	95%	100%	20%	96%	6%	0,,589255651	0,,23570226	0,,942809642	1,,129705627	0,,790294373	P	100%	88%	92%	100%	100%			Se mantiene este indicador, por las nuevas disposiciones de la Universidad de la unificación de contratos para docentes.	Hoja de disponibilidad docente	Programación Académica	Hojas de Disponibilidad de Docente	Programación Académica	Responsable del Proceso de Programación Académica	C.D.3 Evidencia 1		Límites S.I.I		
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02A	Programación académica	N3-P02-02A	Porcentaje de recepción de disponibilidad de carga horaria a tiempo por tipo de contrato - Tiempo Parcial	(Suma carga horaria recibida a tiempo x tipo contr.-Tp / Total de docentes programados por tipo de contrato-Tp)* 100	Semestral	80%	90%	100%	20%	96%	6%	0,,565858215	0,,253391309	0,,878325121	1,,131942715	0,,778497285	P	98%	97%	86%	100%	100%			El indicador ya no va a ser medido.					Responsable del Proceso de Programación Académica	C.D.3 Evidencia 1		Límites S.I.I		
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02A	Programación académica	N4-P02-02A	Porcentaje de paralelos sin candidatos elegibles	//Total de paralelos sin candidatos elegibles)/(Total paralelos programados)*100	Semestral	0%	50%	100%	100%	86%	21%	0,,799792995	0,,226117475	1,,373468514	1,,483801765	0,,233478235	N	50%	93%	86%	100%	100%			El indicador ya no va a ser medido.					Responsable del Proceso de Programación Académica			Límites S.I.I		
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02A	Programación académica	N5-P02-02A	Porcentaje de contrataciones aceptadas de nuevos docentes	(Total de contrataciones aceptadas de nuevos docentes/Total de contrataciones de nuevos docentes solicitadas)*100	Semestral	80%	90%	100%	20%	93%	7%	0,,481624768	0,,334054939	0,,629194597	1,,138729518	0,,723000482	P	86%	93%	86%	100%	100%			El indicador ya no va a ser medido.					Responsable del Proceso de Programación Académica			Límites S.I.I		

ESTADO	COD M	MACRO PROCESO	COD P	PROCESO	COD S	SUB PROCESO	CODIGO	NOMBRE	FORMULA	FRECUENCIA
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y Control del Servicio Educativo	P02-02A	Programación académica	N6-P02-02A	Estudiantes por docentes TC Administración	(Número de estudiantes de la carrera / Número de profesores TC de la carrera)*100	Anual
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y Control del Servicio Educativo	P02-02A	Programación académica	N7-P02-02A	Estudiantes por docentes TC Contabilidad	(Número de estudiantes de la carrera / Número de profesores TC de la carrera)*100	Anual
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02B	Prestación y control del servicio educativo pregrado	N1-P02-02B	Porcentaje de paralelos por docente y materia que no cumplen con el porcentaje mínimo de asistencia (90%)	/∑ % paralelos y materia que no cumplen 89% asistencia / Total paralelos por docente y materia	Semestral
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02B	Prestación y control del servicio educativo pregrado	N2-P02-02B	Porcentaje de paralelos por docente y materia que no cumplen con el porcentaje mínimo de asistencia (90%), carrera Administración	/∑% paralelos y materia que no cumplen 89% asistencia, carrera Administración / Total paralelos por docente y materia carrera Administración	Semestral
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02B	Prestación y control del servicio educativo pregrado	N3-P02-02B	Porcentaje de paralelos por docente y materia que no cumplen con el porcentaje mínimo de asistencia (90%),carrera Contabilidad	/∑% paralelos y materia que no cumplen 89 % asistencia / Total paralelos por docente y materia carrera Contabilidad	Semestral
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02B	Prestación y control del servicio educativo pregrado	N4-P02-02B	Porcentaje de paralelos por docente y materia que no cumplen con el porcentaje mínimo de avance de programas analíticos (90%)	/∑ Porcentaje de paralelos por docente y materia que no cumplen con el porcentaje mínimo de avance de programas analíticos (89%) / Total paralelos por docente y materia	Semestral
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02B	Prestación y control del servicio educativo pregrado	N5-P02-02B	Porcentaje de paralelos por docente y materia que no cumplen con el porcentaje mínimo de avance de programas analíticos (90%)	/∑ Porcentaje de paralelos por docente y materia que no cumplen con el porcentaje mínimo de avance de programas analíticos (90%)carrera Administración / Total paralelos por docente y materia carrera Administración	Semestral
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02B	Prestación y control del servicio educativo pregrado	N6-P02-02B	Porcentaje de paralelos por docente y materia que no cumplen con el porcentaje mínimo de avance de programas analíticos (90%)	/∑ Porcentaje de paralelos por docente y materia que no cumplen con el porcentaje mínimo de avance de programas analíticos (90%) carrera Contabilidad/ Total paralelos por docente y materia carrera Contabilidad	Semestral
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02B	Prestación y control del servicio educativo pregrado	N6-P02-02B	Porcentaje de cumplimiento del programa establecido en la materia - Medición 1	/∑ Porcentaje de paralelos por docente y materia que no cumplen con el porcentaje mínimo de avance de programas analíticos (49%) / Total paralelos por docente y materia	Semestral
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02B	Prestación y control del servicio educativo pregrado	N7-P02-02B	Porcentaje de cumplimiento del programa establecido en la materia - Medición 1	/∑ Porcentaje de paralelos por docente y materia que no cumplen con el porcentaje mínimo de avance de programas analíticos (49%) carrera Administración/ Total paralelos por docente y materia carrera Administración	Semestral
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02B	Prestación y control del servicio educativo pregrado	N8-P02-02B	Porcentaje de cumplimiento del programa establecido en la materia - Medición 1	/∑ Porcentaje de paralelos por docente y materia que no cumplen con el porcentaje mínimo de avance de programas analíticos (49%) carrera Contabilidad/ Total paralelos por docente y materia carrera Contabilidad	Semestral
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02B	Prestación y control del servicio educativo pregrado	N9-P02-02B	Total de aulas virtuales abiertas en el semestre	(∑ de materias por docente y paralelo en donde se registró uso de aula virtual/Total de paralelos por docente y materia)*100	Semestral
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02B	Prestación y control del servicio educativo pregrado	N10-P02-02B	Total de aulas virtuales abiertas en el semestre, carrera Administración	(∑ de materias por docente y paralelo en donde se registró uso de aula virtual carrera Administración/Total de paralelos por docente y materia)*100	Semestral
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02B	Prestación y control del servicio educativo pregrado	N11-P02-02B	Total de aulas virtuales abiertas en el semestre carrera Contabilidad	(∑ de materias por docente y paralelo en donde se registró uso de aula virtual carrera Contabilidad/Total de paralelos por docente y materia)*100	Semestral
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02B	Prestación y control del servicio educativo pregrado	N12-P02-02B	Calidad promedio de uso del aula virtual	∑ calificación en el uso de aula virtual por aula virtual abierta/Total de aulas virtuales abiertas	Semestral
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02B	Prestación y control del servicio educativo pregrado	N13-P02-02B	Calidad promedio de uso del aula virtual	∑ calificación en el uso de aula virtual por aula virtual abierta carrera Administración/Total de aulas virtuales abiertas	Semestral
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02B	Prestación y control del servicio educativo pregrado	N14-P02-02B	Calidad promedio de uso del aula virtual	∑ calificación en el uso de aula virtual por aula virtual abierta carrera Contabilidad/Total de aulas virtuales abiertas	Semestral
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02B	Prestación y control del servicio educativo pregrado	N15-P02-02B	Calificación promedio en el examen de fin de carrera	∑ Calificaciones de los estudiantes en el examen de fin de carrera/Total de estudiantes que rindieron el examen	Semestral
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02B	Prestación y control del servicio educativo pregrado	N16-P02-02B	Calificación promedio en el examen de fin de carrera	∑ Calificaciones de los estudiantes en el examen de fin de carrera Administración/Total de estudiantes que rindieron el examen	Semestral
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02B	Prestación y control del servicio educativo pregrado	N17-P02-02B	Calificación promedio en el examen de fin de carrera	∑ Calificaciones de los estudiantes en el examen de fin de carrera Contabilidad/Total de estudiantes que rindieron el examen	Semestral
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02C	Ejecución y control del servicio educativo posgrado	N1-P02-02C	Porcentaje de clases dictadas	({Total de horas clases efectivamente dictadas por paralelo, docente y materia posgrado} / {Sumatoria horas programadas x paralelo, docente y materia posgrado})*100	Semestral
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02C	Ejecución y control del servicio educativo posgrado	N2-P02-02C	Porcentaje de paralelos por docente y materia que cumplen con el porcentaje mínimo de asistencia	({# paralelos,materia y docente que cumplen 80% asistencia posgrado} / {Total de paralelos programados por materia y docente posgrado})*100	Semestral
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02C	Ejecución y control del servicio educativo posgrado	N3-P02-02C	Porcentaje de cumplimiento del programa establecido en la materia	({Total de temas cubiertos pos paralelo docente y materia posgrado} / {Total de temas programados por paralelo, docente y materia postgrado})*100	Semestral
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02C	Ejecución y control del servicio educativo posgrado	N4-P02-02C	Total de aulas virtuales abiertas en el semestre	(∑ de materias por docente y paralelo en donde se registró uso de aula virtual/Total de paralelos por docente y materia)*100	Semestral
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02C	Ejecución y control del servicio educativo posgrado	N5-P02-02C	Calidad promedio de uso del aula virtual	∑ calificación en el uso de aula virtual por aula virtual abierta/Total de aulas virtuales abiertas	Semestral
Activo	P02	Gestión Académica	P02-02	Ejecución y control del servicio educativo	P02-02C	Ejecución y control del servicio educativo posgrado	N6-P02-02C	Calificación promedio en el examen de fin de programa	Calificaciones de los estudiantes en el examen de fin de programa /Total de estudiantes que rindieron el examen	Semestral
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01A	Eventos de capacitación, encuentros y seminarios	N1-P03-01A	Número de cursos dictados	∑ cursos dictados en el semestre	Semestral
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01A	Eventos de capacitación, encuentros y seminarios	N2-P03-01A	Horas dictadas por curso	∑ horas dictadas en cada curso	Semestral
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01A	Eventos de capacitación, encuentros y seminarios	N3-P03-01A	Ingresos por capacitación	∑ Monto ingresado por eventos de capacitación en el período	Semestral
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01A	Eventos de capacitación, encuentros y seminarios	N4-P03-01A	Docentes de la Facultad participantes en la capacitación	Total docentes FCAC participantes como instructores en la capacitación.	Semestral
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01A	Eventos de capacitación, encuentros y seminarios	N5-P03-01A	Evaluación general de los cursos de capacitación, encuentros y seminarios por parte del cliente	∑ evaluación de cursos capacitación/Total de cursos de capacitación	Semestral
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01A	Eventos de capacitación, encuentros y seminarios	N6-P03-01A	Calidad de contenidos de los cursos de capacitación y seminarios	∑ evaluación de cursos capacitación/Total de cursos de capacitación	Semestral
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01A	Eventos de capacitación, encuentros y seminarios	N7-P03-01A	Cumplimiento de contenidos cursos de capacitación y seminarios	∑ evaluación de cursos capacitación/Total de cursos de capacitación	Semestral
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01A	Eventos de capacitación, encuentros y seminarios	N8-P03-01A	Perfil del Instructor de los cursos de capacitación y seminarios	∑ evaluación de cursos capacitación/Total de cursos de capacitación	Semestral
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01A	Eventos de capacitación, encuentros y seminarios	N9-P03-01A	Promedio de evaluación Instructores ,Conferencistas	∑ evaluación de cursos capacitación/Total de cursos de capacitación	Semestral
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01A	Eventos de capacitación, encuentros y seminarios	N10-P03-01A	Nivel de aprobación o asistencia	∑ evaluación de cursos capacitación/Total de cursos de capacitación	Semestral
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01A	Eventos de capacitación, encuentros y seminarios	N11-P03-01A	Encuentros y Seminarios	(Número de eventos organizados durante los 3 años anteriores a la evaluación /3) * 100	Anual
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01B	Servicios de consultoría	N1-P03-01B	Número de consultorías realizadas	Total de consultorías realizadas	Semestral
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01B	Servicios de consultoría	N2-P03-01B	Ingresos por consultoría	Monto total ingresado por concepto de consultorías	Semestral
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01B	Servicios de consultoría	N3-P03-01B	Docentes de la Facultad participantes en las consultorías	Total docentes participantes en la consultoría	Semestral
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01B	Servicios de consultoría	N4-P03-01B	Elaboración propuestas de consultoria	Número de propuestas elaboradas	Semestral
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01B	Servicios de consultoría	N5-P03-01B	Cumplimiento de cronograma	∑ de porcentaje de aporte de actividades ejecutadas en el tiempo previsto/Total de actividades planificadas	Semestral
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01B	Servicios de consultoría	N6-P03-01B	Ejecución de garantías	/No. de garantías ejecutadas	Semestral
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01B	Servicios de consultoría	N7-P03-01B	Imposición de multas	/No. de multas impuestas	Semestral
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01B	Servicios de consultoría	N8-P03-01B	Cumplimiento de entregables	Total de entregables recibidos por el cliente a tiempo y satisfactoriamente/Total de entregables especificados en la consultoría	Semestral
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01B	Servicios de consultoría	N9-P03-01B	Cumplimiento de presupuesto	(∑ de dinero gastado en la consultoría/Total de dinero asignado para la consultoría)*100	Semestral
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01C	Proveedores vinculación con la colectividad	N1-P03-01C	Puntaje de calificación obtenido por proveedor por tipo de Insumo	(Total puntaje calificación obtenido por los proveedores por Insumo A /Total de proveedores Insumo A)*100	Anual
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01D	Prácticas pre profesionales e Inserción laboral	N1-P03-01D	Número de organizaciones con las que mantiene convenio la PUCE para pasantías . prácticas preprofesionales e inserción laboral	(Total de organizaciones con los que mantiene convenios la Facultad en el período n/Total de_organizaciones con las que mantiene convenio la Facultad período n-1)*100	Semestral
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01D	Prácticas pre profesionales e Inserción laboral	N2-P03-01D	Solicitudes de organizaciones de pasantías, prácticas preprofesionales, inserción laboral por categoría y carrera de pregrado o programa de posgrado	Total de solicitudes de organizaciones por categoría y carrera de pregrado o programa de posgrado	Semestral
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01D	Prácticas pre profesionales e Inserción laboral	N2-P03-01D	Solicitudes de organizaciones de pasantías, prácticas preprofesionales, inserción laboral por categoría y carrera de pregrado o programa de posgrado en el período actual frente al anterior	Total de solicitudes de organizaciones por cada categoría y carrera de pregrado o programa de postgrado en el período n/Total de_solicitudes de organizaciones en la base de datos período n-1	Semestral
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01D	Prácticas pre profesionales e Inserción laboral	N3-P03-01D	Total de pedidos prácticas preprofesionales e inserción laboral - Alumnos	Total de aplicantes al servicio por tipo alumnos	Anual
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01D	Prácticas pre profesionales e Inserción laboral	N4-P03-01D	Total de pedidos prácticas preprofesionales e inserción laboral - Alumnos Carrera Administración	Total de aplicantes al servicio por tipo alumnos Carrera Administración	Anual
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01D	Prácticas pre profesionales e Inserción laboral	N5-P03-01D	Total de pedidos prácticas preprofesionales e inserción laboral - Alumnos Carrera Contabilidad	Total de aplicantes al servicio por tipo alumnos Carrera Contabilidad	Anual
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01D	Prácticas pre profesionales e Inserción laboral	N6-P03-01D	Total de pedidos inserción laboral -Profesionales	Total de aplicantes al servicio por tipo Profesionales	Anual

CODIGO	LIMITE INFERIOR	LIMITE INTERMEDIO	LIMITE SUPERIOR	TOLERANCIA	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	CAPACIDAD DE PROCESO	CPKS	CPKI	LIMITE DE CONTROL SUPERIOR NATURAL	LIMITE DE CONTROL INFERIOR NATURAL	SENTIDO	I SEM 2011-2012	II SEM 2011-2012	I SEM 2012-2013	II SEM 2012-2013	I SEM 2013-2014	II SEM 2013-2014	I SEM 2014-2015
N6-P02-02A	15%	20%	30%	15%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P							
N7-P02-02A	15%	20%	30%	15%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P							
N1-P02-02B	0%	3%	8%	8%	3%	3%	52%	60%	43%	11%	-4%	N	0%	0%	5%	5%	5%	5%	
N2-P02-02B	0%	3%	8%	8%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	N							
N3-P02-02B	0%	3%	9%	9%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	N							
N4-P02-02B	0%	3%	9%	9%	9%	2%	72%	5%	138%	15%	2%	N	10%	10%	9%	5%	9%	9%	
N5-P02-02B	0%	3%	9%	9%	9%	2%	72%	5%	138%	15%	2%	N	10%	10%	9%	5%	9%	9%	
N6-P02-02B	0%	3%	9%	9%	9%	2%	72%	5%	138%	15%	2%	N	10%	10%	9%	5%	9%	9%	
N6-P02-02B	0%	3%	9%	9%	47%	33%	0,045575887	-0,384930568	0,476082342	1,457430879	-0,517297546	N	7%	7%	76%	53%	83%	56%	
N7-P02-02B	0%	3%	9%	9%	2%	0%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	0,0222	0,0222	N	2%	2%	N/A	N/A	N/A	N/A	
N8-P02-02B	0%	3%	9%	9%	55%	35%	0,043201917	-0,445638062	0,532041896	1,595806155	-0,487434727	N	70%	90%	7%	7%	54%	81%	78%
N9-P02-02B	69%	79%	100%	31%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P							
N10-P02-02B	69%	79%	100%	31%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P							
N11-P02-02B	69%	79%	100%	31%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P							
N12-P02-02B	59%	79%	100%	41%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P							
N13-P02-02B	59%	79%	100%	41%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P							
N14-P02-02B	59%	79%	100%	41%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P							
N15-P02-02B	69%	79%	100%	31%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P							
N16-P02-02B	69%	79%	100%	31%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P							
N17-P02-02B	0,69	0,79	1	0,31	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P							
N1-P02-02C	89%	94%	100%	11%	100%	0%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	1	1	P	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
N2-P02-02C	89%	94%	100%	11%	100%	0%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%	100%	P	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
N3-P02-02C	89%	94%	100%	11%	97%	3%	72%	39%	104%	105%	89%	P	100%	100%	96%	97%	95%	94%	
N4-P02-02C	89%	94%	100%	11%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P							
N5-P02-02C	59%	79%	100%	41%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P							
N6-P02-02C	59%	79%	100%	41%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P							
N1-P03-01A	2,00	4,00	10,00	800%	350%	122%	1,088662108	1,769075925	0,40824829	7,174234614	-0,174234614	P	500%	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	
N2-P03-01A	120,00	200,00	320,00	20000%	26700%	27892%	0,119509374	0,063339968	0,17567878	1103,754444	-569,7544443	P	-	-	632,00	338,00	55,00	43,00	
N3-P03-01A	$ 7.500,00	$ 15.000,00	$ 37.500,00	3000000%	583381%	430914%	1,160323751	2,44953562	-0,128888118	18761,23483	-7093,618161	P	350000%	3500,00	13595,43	6077,82	7000,00	1329,60	
N4-P03-01A	2,00	4,00	10,00	800%	1067%	1037%	0,128618028	-0,021436338	0,278672395	41,76650589	-20,43317256	P	400%	4,00	29,00	17,00	3,00	7,00	
N5-P03-01A	89%	94%	100%	11%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P							
N6-P03-01A	89%	94%	100%	11%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P							
N7-P03-01A	89%	94%	100%	11%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P							
N8-P03-01A	89%	94%	100%	11%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P							
N9-P03-01A	89%	94%	100%	11%	93%	3%	71%	88%	55%	101%	86%	P	95%	95%	91%	92%	96%	90%	
N10-P03-01A	89%	94%	100%	11%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P							
N11-P03-01A	99%	149%	200%	101%	100%	0%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	1	1	P	100%			100%		100%	
N1-P03-01B	0,40	0,90	125,00	12460%	0%	0%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	0	0	P	0%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
N2-P03-01B	$ 12.500,00	$ 25.000,00	$ 50.000,00	3750000%	0%	0%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	0	0	P	0%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
N3-P03-01B	4,00	6,00	10,00	600%	0%	0%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	0	0	P	0%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
N4-P03-01B	0,99	1,99	3,00	201%	67%	52%	0,64872471	1,50616019	-0,208710769	2,215860005	-0,882526672	P	1,00	1,00	0,00	0,00	1,00	1,00	
N5-P03-01B	89%	94%	100%	11%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P							
N6-P03-01B	0,00	0.99	1,99	199%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	N							
N7-P03-01B	0,00	0.99	1,99	199%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	N							
N8-P03-01B	0,94	0,99	1,00	6%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P							
N9-P03-01B	94%	99%	100%	6%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P							
N1-P03-01C	69%	79%	100%	31%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P							
N1-P03-01D	99%	109%	120%	21%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P							
N2-P03-01D	29,00	55,00	200,00	171	101,6666667	61,50907792	0,46334624	0,532893337	0,393799144	286,1939004	-82,8605671	P	83,00	83,00	168,00	187,00	43,50	45,50	
N2-P03-01D	99%	109%	120%	21%	59%	30%	0,114980324	0,663306157	-0,433345509	1,507468724	-0,318930722		78%	78%	12%	31%	70%	87%	
N3-P03-01D	49,00	99,00	150,00	101	174,9166667	199,6252531	0,084324669	-0,041605736	0,210255073	773,7924259	-423,9590926	P	432,00	432,00	51,00	67,00	23,50	44,00	
N4-P03-01D	29,00	69,00	100,00	71	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P							
N5-P03-01D	14,00	29,00	50,00	36	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P							
N6-P03-01D	14,00	29,00	50,00	36	53	56,16048433	0,106836685	-0,017806114	0,231479485	221,481453	-115,481453	P	125,00	125,00	27,00	14,00	20,00	7,00	

CODIGO	se	OBSERVACIONES	FUENTE 1	FUENTE 2	EVIDENCIA 1	EVIDENCIA 2	RESPONSABLE	Relación con el Modelo Genérico de Autoevaluación	MODIFICACIONES	OBSERVACIONES	LECTURA
N6-P02-02A		Luego el dato es convertido a %	Reporte Secretaría	Programación Académica	Matriz	Acción Preventiva sobre solicitud para ingreso de más TC	Responsable del Proceso de Programación Académica	Indicador 1.2.2.1 Modelo de evaluación institucional	Límites S,I,I	Modificación del anterior indicador	
N7-P02-02A		Luego el dato es convertido a %	Reporte Secretaría	Programación Académica	Matriz	Acción Preventiva sobre solicitud para ingreso de más TC	Responsable del Proceso de Programación Académica	Indicador 1.2.2.1 Modelo de evaluación institucional	Límites S,I,I	Modificación del anterior indicador	
N1-P02-02B			Sistema de Asistencia	Programación Académica	Sistema de Asistencia	Informes de Coordinadores de área/ Informe consolidado del Sistema	Responsable del Proceso de Programación Académica		Límites S,I,I		
N2-P02-02B			Sistema de Asistencia	Programación Académica	Sistema de Asistencia	Informes de Coordinadores de área/ Informe consolidado del Sistema	Responsable del Proceso de Prestación y Control del Servicio Educativo		Límites S,I,I		
N3-P02-02B			Sistema de Asistencia	Programación Académica	Sistema de Asistencia	Informes de Coordinadores de área/ Informe consolidado del Sistema	Responsable del Proceso de Prestación y Control del Servicio Educativo		Límites S,I,I		
N4-P02-02B		Indicador de Producto No Conforme	Sistema de Syllabus	Sistema de Registro de Syllabus	Sistema de Avance de Syllabus	Informes de Coordinadores de área/ Informe consolidado del Sistema	Responsable del Proceso de Prestación y Control del Servicio Educativo		Límites S,I,I		
N5-P02-02B		Indicador de Producto No Conforme	Sistema de Syllabus	Sistema de Registro de Syllabus	Sistema de Avance de Syllabus	Informes de Coordinadores de área/ Informe consolidado del Sistema	Responsable del Proceso de Prestación y Control del Servicio Educativo		Límites S,I,I		
N6-P02-02B		Indicador de Producto No Conforme	Sistema de Syllabus	Sistema de Registro de Syllabus	Sistema de Avance de Syllabus	Informes de Coordinadores de área/ Informe consolidado del Sistema	Responsable del Proceso de Prestación y Control del Servicio Educativo		Límites S,I,I		
N6-P02-02B		Indicador que ya no se va a medir					Responsable del Proceso de Prestación y Control del Servicio Educativo		Límites S,I,I		
N7-P02-02B		Indicador que ya no se va a medir					Responsable del Proceso de Prestación y Control del Servicio Educativo		Límites S,I,I		
N8-P02-02B	0,807	0,794					Responsable del Proceso de Prestación y Control del Servicio Educativo		Límites S,I,I		
N9-P02-02B		Indicador que ya no se va a medir					Responsable del Proceso de Prestación y Control del Servicio Educativo		Límites S,I,I	Nuevo indicador incorpordado	
N10-P02-02B							Responsable del Proceso de Prestación y Control del Servicio Educativo		Límites S,I,I		
N11-P02-02B							Responsable del Proceso de Prestación y Control del Servicio Educativo		Límites S,I,I		
N12-P02-02B		Indicador que ya no se va a medir					Responsable del Proceso de Prestación y Control del Servicio Educativo		Límites S,I,I	Nuevo indicador incorpordado	
N13-P02-02B							Responsable del Proceso de Prestación y Control del Servicio Educativo		Límites S,I,I		
N14-P02-02B							Responsable del Proceso de Prestación y Control del Servicio Educativo		Límites S,I,I		
N15-P02-02B		Indicador que ya no se va a medir					Responsable del Proceso de Prestación y Control del Servicio Educativo		Límites S,I,I	Nuevo indicador incorpordado	
N16-P02-02B							Responsable del Proceso de Prestación y Control del Servicio Educativo		Límites S,I,I		
N17-P02-02B							Responsable del Proceso de Prestación y Control del Servicio Educativo		Límites S,I,I		
N1-P02-02C			Programación Académica	Informe del Sistema de Asistencias	Programación Académica	Listado de Docentes	Responsable Prestación del servicio educativo Posgrado		Límites S,I,I		
N2-P02-02C		Indicador de Producto No Conforme	Control de Asistencia	Programación Académica	Control de Asistencia	Programación Académica	Responsable Prestación del servicio educativo Posgrado		Límites S,I,I		
N3-P02-02C		Indicador de Producto No Conforme	Informe	Syllabus	Encuesta	Syllabus	Responsable Prestación del servicio educativo Posgrado		Límites S,I,I		
N4-P02-02C		Indicador de Producto No Conforme	Informe	Syllabus	Encuesta	Syllabus	Responsable Prestación del servicio educativo Posgrado		Límites S,I,I		
N5-P02-02C		Indicador de Producto No Conforme	Informe	Syllabus	Encuesta	Syllabus	Responsable Prestación del servicio educativo Posgrado		Límites S,I,I		
N6-P02-02C		Indicador de Producto No Conforme	Informe	Syllabus	Encuesta	Syllabus	Responsable Prestación del servicio educativo Posgrado		Límites S,I,I		
N1-P03-01A			Informe de Extensión		Hoja aprobada por parte de la DGA		Coordinador de Vinculación		Límites S,I,I	Cambio de escala	
N2-P03-01A							Coordinador de Vinculación		Límites S,I,I	Cambio de escala	
N3-P03-01A			Informe de Extensión		Hoja aprobada por parte de la DGA		Coordinador de Vinculación		Límites S,I,I	Modific	
N4-P03-01A			Programación de Capacitación		Listado de Asistencia de Docentes		Coordinador de Vinculación		Límites S,I,I		
N5-P03-01A			Encuesta de Satisfacción		Tabulación Encuesta		Coordinador de Vinculación		Límites S,I,I		
N6-P03-01A			Encuesta de Satisfacción		Tabulación Encuesta		Coordinador de Vinculación		Límites S,I,I		
N7-P03-01A			Encuesta de Satisfacción		Tabulación Encuesta		Coordinador de Vinculación		Límites S,I,I		
N8-P03-01A			Encuesta de Satisfacción		Tabulación Encuesta		Coordinador de Vinculación		Límites S,I,I		
N9-P03-01A			Encuesta de Satisfacción		Tabulación Encuesta		Coordinador de Vinculación		Límites S,I,I		
N10-P03-01A			Encuesta de Satisfacción		Tabulación Encuesta		Coordinador de Vinculación		Límites S,I,I		
N11-P03-01A			Informe de Evento		Programación de eventos con documentos de soporte		Coordinador de Vinculación con la Colectividad		Límites S,I,I	Indicador del antiguo modelo de autoevaluación	
N1-P03-01B			Informe de Extensión		Actas		Coordinador de Vinculación con la Colectividad		Límites S,I,I		
N2-P03-01B			Informe de Extensión		Actas		Coordinador de Vinculación con la Colectividad		Límites S,I,I		
N3-P03-01B			Listado de Docentes		Actas		Coordinador de Vinculación con la Colectividad		Límites S,I,I		
N4-P03-01B			Informe de Extensión		Actas		Coordinador de Vinculación con la Colectividad		Límites S,I,I		
N5-P03-01B							Coordinador de Vinculación		Límites S,I,I		
N6-P03-01B							Coordinador de Vinculación		Límites S,I,I		
N7-P03-01B							Coordinador de Vinculación		Límites S,I,I		
N8-P03-01B							Coordinador de Vinculación		Límites S,I,I		
N9-P03-01B							Coordinador de Vinculación		Límites S,I,I		
N1-P03-01C			Fichas de Inscripción de la Organización				Coordinador de Vinculación con la Colectividad		Límites S,I,I		
N1-P03-01D			Fichas de Inscripción de la Organización		Carpeta de Organización		Responsable de prácticas preprofesionales e inserción laboral	Relacionado con indicador D1-6 Seguimiento de Prácticas Preprofesionales	Límites S,I,I		
N2-P03-01D			Fichas de Inscripción de la Organización		Carpeta de Organización		Responsable de prácticas preprofesionales e inserción laboral	Relacionado con indicador D1-6 Seguimiento de Prácticas Preprofesionales	Límites S,I,I		
N2-P03-01D							Responsable de prácticas preprofesionales e inserción laboral		Límites S,I,I		
N3-P03-01D			Listado de Estudiantes de Secretaría		Listado de Estudiantes de Inscripción en la Bolsa de Empleo		Responsable de prácticas preprofesionales e inserción laboral	Relacionado con indicador D1-6 Seguimiento de Prácticas Preprofesionales	Límites S,I,I		
N4-P03-01D			Listado de Estudiantes de Secretaría		Listado de Estudiantes de Inscripción en la Bolsa de Empleo		Responsable de prácticas preprofesionales e inserción laboral	Relacionado con indicador D1-6 Seguimiento de Prácticas Preprofesionales	Límites S,I,I		
N5-P03-01D			Listado de Estudiantes de Secretaría		Listado de Estudiantes de Inscripción en la Bolsa de Empleo		Responsable de prácticas preprofesionales e inserción laboral	Relacionado con indicador D1-6 Seguimiento de Prácticas Preprofesionales	Límites S,I,I		
N6-P03-01D			Listado de Estudiantes de Secretaría		Listado de Estudiantes de Inscripción en la Bolsa de Empleo		Responsable de prácticas preprofesionales e inserción laboral	Relacionado con indicador D1-6 Seguimiento de Prácticas Preprofesionales	Límites S,I,I		

ESTADO	COD M	MACRO PROCESO	COD P	PROCESO	COD S	SUB PROCESO	CODIGO	NOMBRE	FORMULA	FRECUENCIA	LIMITE INFERIOR	LIMITE INTERMEDIO	LIMITE SUPERIOR	TOLERANCIA	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	CAPACIDAD DE PROCESO	CPKS	CPKI	LIMITE DE CONTROL SUPERIOR NATURAL	LIMITE DE CONTROL INFERIOR NATURAL	SENTIDO	I SEM 2011-2012	II SEM 2011-2012	I SEM 2012-2013	II SEM 2012-2013	I SEM 2013-2014	II SEM 2013-2014	I SEM 2014-2015	se	OBSERVACIONES	FUENTE 1	FUENTE 2	EVIDENCIA 1	EVIDENCIA 2	RESPONSABLE	Relación con el Modelo Genérico de Autoevaluación	MODIFICACIONES	OBSERVACIONES	LECTURA
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01D	Prácticas pre profesionales e Inserción laboral	N7-P03-01D	Total de pedidos inserción laboral - Profesionales Carrera Administración	Total de aplicantes al servicio por tipo Profesionales Carrera Administración	Anual	9,00	19,00	35,00	26	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P										Listado de Estudiantes Profesionales		Listado de Profesionales de Inscripción en la Bolsa de Empleo		Responsable de prácticas preprofesionales e inserción laboral	Relacionado con indicador D1-6 Seguimiento de Prácticas Preprofesionales	Límites S.I.I		
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01D	Prácticas pre profesionales e Inserción laboral	N8-P03-01D	Total de pedidos inserción laboral - Profesionales Carrera Contabilidad	Total de aplicantes al servicio por tipo Profesionales carrera Contabilidad	Anual	4,00	9,00	20,00	16	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P										Listado de Estudiantes Profesionales		Listado de Profesionales de Inscripción en la Bolsa de Empleo		Responsable de prácticas preprofesionales e inserción laboral	Relacionado con indicador D1-6 Seguimiento de Prácticas Preprofesionales	Límites S.I.I		
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01D	Prácticas pre profesionales e Inserción laboral	N9-P03-01D	Total de pedidos inserción laboral - Profesionales MBA	Total de aplicantes al servicio por tipo Profesionales MBA	Anual	29,00	69,00	100,00	71	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Responsable de prácticas preprofesionales e inserción laboral		Límites S.I.I		
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01D	Prácticas pre profesionales e Inserción laboral	N10-P03-01D	Porcentaje de pedidos de prácticas preprofesionales e inserción laboral frente al anterior periodo- Alumnos	Total de pedidos de prácticas preprofesionales e inserción laboral en el año n-1 alumnos/Total de pedidos de prácticas preprofesionales e inserción laboral en año n-1 alumnos	Anual	99%	109%	120%	21%	59%	30%	0,114980324	0,663306157	-0,433345309	1,507468724	-0,318930722	P	78%	78%	12%	31%	70%	87%			Listado de Estudiantes de Secretaria	Listado de Estudiantes del Semestre anterior	Listado de Profesionales de Inscripción en la Bolsa de Empleo	Listado de Estudiantes inscritos en la Bolsa de Empleo en el Semestre anterior	Responsable de prácticas preprofesionales e inserción laboral	Relacionado con indicador D1-6 Seguimiento de Prácticas Preprofesionales	Límites S.I.I		
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01D	Prácticas pre profesionales e Inserción laboral	N11-P03-01D	Porcentaje de pedidos de prácticas preprofesionales e inserción laboral frente al anterior periodo- Alumnos Administración	Total de pedidos de prácticas preprofesionales e inserción laboral en el año n alumnos/Total de pedidos de prácticas preprofesionales e inserción laboral en año n-1 alumnos Administración	Anual	99%	109%	120%	21%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P										Listado de Estudiantes de Secretaria	Listado de Estudiantes del Semestre anterior	Listado de Profesionales de Inscripción en la Bolsa de Empleo	Listado de Estudiantes inscritos en la Bolsa de Empleo en el Semestre anterior	Responsable de prácticas preprofesionales e inserción laboral	Relacionado con indicador D1-6 Seguimiento de Prácticas Preprofesionales	Límites S.I.I		
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01D	Prácticas pre profesionales e Inserción laboral	N12-P03-01D	Porcentaje de pedidos de prácticas preprofesionales e inserción laboral frente al anterior periodo -Alumnos Contabilidad	Total de pedidos de prácticas preprofesionales e inserción laboral en el año n alumnos/Total de pedidos de prácticas preprofesionales e inserción laboral en año n-1 alumnos Contabilidad	Anual	99%	109%	120%	21%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P										Listado de Estudiantes de Secretaria	Listado de Estudiantes del Semestre anterior	Listado de Profesionales de Inscripción en la Bolsa de Empleo	Listado de Estudiantes inscritos en la Bolsa de Empleo en el Semestre anterior	Responsable de prácticas preprofesionales e inserción laboral	Relacionado con indicador D1-6 Seguimiento de Prácticas Preprofesionales	Límites S.I.I		
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01D	Prácticas pre profesionales e Inserción laboral	N13-P03-01D	Porcentaje de pedidos de **inserción laboral** frente al anterior periodo- Profesionales	Total de pedidos de inserción laboral en el año n profesionales/Total de pedidosde inserción laboral en el año n-1 profesionales	Anual	99%	109%	120%	21%	38%	35%	0,101025317	0,787902869	-0,585852235	1,420441761	-0,658245112	P	78%	76%	22%	52%	3%	0%			Listado de Estudiantes Profesionales	Programación Académica	Listado de Profesionales de Inscripción en la Bolsa de Empleo	Listado de Estudiantes Profesionales inscritos en la Bolsa de Empleo en el Semestre anterior	Responsable de prácticas preprofesionales e inserción laboral	Relacionado con indicador D1-6 Seguimiento de Prácticas Preprofesionales	Límites S.I.I		
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01D	Prácticas pre profesionales e Inserción laboral	N14-P03-01D	Porcentaje de pedidos de **inserción laboral** frente al anterior periodo- Profesionales Administración	Total de pedidos de inserción laboral en el año n profesionales/Total de pedidosde inserción laboral en el año n-1 profesionales Administración	Anual	99%	109%	120%	21%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P										Listado de Estudiantes Profesionales	Programación Académica	Listado de Profesionales de Inscripción en la Bolsa de Empleo	Listado de Estudiantes Profesionales inscritos en la Bolsa de Empleo en el Semestre anterior	Responsable de prácticas preprofesionales e inserción laboral	Relacionado con indicador D1-6 Seguimiento de Prácticas Preprofesionales	Límites S.I.I		
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01D	Prácticas pre profesionales e Inserción laboral	N15-P03-01D	Porcentaje de pedidos de **inserción laboral** por año frente al anterior periodo- Profesionales Contabilidad	Total de pedidos de inserción laboral en el año n profesionales/Total de pedidosde inserción laboral en el año n-1 profesionales Contabilidad	Anual	99%	109%	120%	21%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P										Listado de Estudiantes Profesionales	Programación Académica	Listado de Profesionales de Inscripción en la Bolsa de Empleo	Listado de Estudiantes Profesionales inscritos en la Bolsa de Empleo en el Semestre anterior	Responsable de prácticas preprofesionales e inserción laboral	Relacionado con indicador D1-6 Seguimiento de Prácticas Preprofesionales	Límites S.I.I		
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01D	Prácticas pre profesionales e Inserción laboral	N16-P03-01D	Porcentaje de pedidos de **inserción laboral** por año frente al anterior periodo- Profesionales Contabilidad	Total de pedidos de inserción laboral en el año n profesionales MBA/Total de pedidosde inserción laboral en el año n-1 profesionales MBA	Anual	99%	109%	120%	21%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Responsable de prácticas preprofesionales e inserción laboral		Límites S.I.I		
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01D	Prácticas pre profesionales e Inserción laboral	N17-P03-01D	Porcentaje de pedidos de **inserción laboral** por año frente al anterior periodo- Profesionales Contabilidad	Total de pedidos de inserción laboral en el año n profesionales MBA/Total de pedidosde inserción laboral en el año n-1 profesionales MBA	Anual	99%	109%	120%	21%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Responsable de prácticas preprofesionales e inserción laboral		Límites S.I.I		
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01D	Prácticas pre profesionales e Inserción laboral	N18-P03-01D	Porcentaje de pedidos de **inserción laboral** por año frente al anterior periodo- Profesionales Contabilidad	Total de pedidos de inserción laboral en el año n profesionales MBA/Total de pedidosde inserción laboral en el año n-1 profesionales MBA	Anual	99%	109%	120%	21%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Responsable de prácticas preprofesionales e inserción laboral		Límites S.I.I		
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01D	Prácticas pre profesionales e Inserción laboral	N19-P03-01D	Evaluación de los docentes supervisores de práctica, clasificados por carrera	$\sum$ calificaciones de los supervisores de pasantía o práctica a los alumnos/total de alumnos que efectuaron la práctica o pasantía preprofesional	Semestral	69%	79%	100%	31%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Responsable de prácticas preprofesionales e inserción laboral	Relacionado con indicador D1-6, seguimiento de prácticas preprofesionales	Límites S.I.I		
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01D	Prácticas pre profesionales e Inserción laboral	N20-P03-01D	Evaluación de representantes de instituciones en donde efectuaron las pasantías o prácticas o inserción laboral clasificados por carrera o programa de posgrado	$\sum$ calificaciones de los supervisores de pasantía o práctica a los alumnos/total de alumnos que efectuaron la práctica o pasantía preprofesional	Semestral	69%	79%	100%	31%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Responsable de prácticas preprofesionales e inserción laboral	Relacionado con indicador D1-6, seguimiento de prácticas preprofesionales	Límites S.I.I		
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01D	Prácticas pre profesionales e Inserción laboral	N21-P03-01D	Autoevaluación de los estudiantes o matrimantes que efectuaron las pasantías prácticas o inserción laboral , clasificados por carrerade pregrado o programa de posgrado	$\sum$ autoevaluaciones de los alumnos que efectuaron pasantías o prácticas preprofesionales/Total de alumnos que efectuaron pasantías o prácticas preprofesionales	Semestral	69%	79%	100%	31%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Responsable de prácticas preprofesionales e inserción laboral	Relacionado con indicador D1-6, seguimiento de prácticas preprofesionales	Límites S.I.I		
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01E	Vinculación con la colectividad (Acción Social)	N1-P03-01E	Proyectos aprobados por Acción Social Universitaria en relación a Proyectos presentados por la FCAC	Numero de proyectos aprobados por Acción Social Universitaria/proyectos de acción social presentados por la FCAC	Anual	65%	75%	100%	35%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Coordinador de Vinculación		Límites S.I.I	Nuevo indicador incorporado	
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01E	Vinculación con la colectividad (Acción Social)	N2-P03-01E	Cumplimiento de las horas de los profesores de Vinculación con la Colectividad-Acción Social- Administración	(Total horas realizadas por profesores-Administración /Total horas estipuladas en Reglamento por profesor)* 100	Anual	65%	75%	100%	35%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Coordinador de Vinculación		Límites S.I.I	Nuevo indicador incorporado	
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01E	Vinculación con la colectividad (Acción Social)	N3-P03-01E	Cumplimiento de las horas de los profesores de Vinculación con la Colectividad-Acción Social- Contabilidad y Auditoria	(Total horas realizadas por profesores-Contabilidad y Auditoria /Total horas estipuladas en Reglamento por profesor)*100	Anual	65%	75%	100%	35%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Coordinador de Vinculación		Límites S.I.I	Nuevo indicador incorporado	
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01E	Vinculación con la colectividad (Acción Social)	N4-P03-01E	Cumplimiento de las horas de Vinculación con la Colectividad-Acción Social de los estudiantes - Administración	(Total horas realizadas por estudiantes Administración /Total horas estipuladas por estudiantes)* 100	Anual	65%	75%	100%	35%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Coordinador de Vinculación		Límites S.I.I	Nuevo indicador incorporado	
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-01	Vinculacion con la colectividad	P03-01E	Vinculación con la colectividad (Acción Social)	N5-P03-01E	Cumplimiento de las horas de Vinculación con la Colectividad-Acción Social de los estudiantes - Contabilidad y Auditoria	(Total horas realizadas por estudiantes Contabilidad y Auditoria /Total horas estipuladas por estudiantes)* 100	Anual	65%	75%	100%	35%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Coordinador de Vinculación		Límites S.I.I	Nuevo indicador incorporado	
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-02	Vinculacion con la colectividad	P03-01E	Vinculación con la colectividad (Acción Social)	N6-P03-01E	Satisfacción con los servicios de Consultorios Administrativos	$\sum$ Calificación por parte de los beneficiarios de los consultorios administrativos/Total de beneficiarios de los consultorios administrativos del periodo	Anual	69%	79%	100%	31%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Coordinador de Vinculación con la Colectividad		Límites S.I.I	Nuevo indicador incorporado	
Activo	P03	Vinculación con la colectividad	P03-03	Vinculacion con la colectividad	P03-01E	Vinculación con la colectividad (Acción Social)	N7-P03-01E	Satisfacción con los servicios de los Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF)	$\sum$ Calificación por parte de los beneficiarios de los NAFFs /Total de beneficiarios de NAFFs	Anual	69%	79%	100%	31%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Coordinador de Vinculación con la Colectividad		Límites S.I.I	Nuevo indicador incorporado	
Activo	P04	Investigación	P04-01	Investigación	P04-01A	Gestión de producción intelectual	N1-P04-01A	Proyectos aprobados por la DGA	Total de proyectos de investigación aprobados / Proyectos presentados	Semestral	59%	79%	100%	41%	82%	21%	0,318789513	0,280690278	0,356888747	1,46255754	0,17644246	P	93%	93%	96%		50%		ANUAL			Proyectos	Listado de Proyectos que cumplen los lineamientos para ser Presentados	Listado de Proyectos presentados por parte de la Facultad a la DGA	Carta de Aprobación por Parte de la DGA	Coordinador de Investigación		Límites S.I.I		
Activo	P04	Investigación	P04-01	Investigación	P04-01A	Gestión de producción intelectual	N2-P04-01A	Proyectos culminados durante el año	$IP_{IPAC} = \frac{1}{n}\sum_{i=1}^{n} 1 + 3.61(R_i)$ eliminados durante el año/Total de proyectos aprobados	Semestral	69%	89%	100%	31%	77%	4%	1,408102094	2,128808111	0,687396076	0,875743912	0,655589421	P	73%	80%	77%				ANUAL			Informe de Proyectos Culminados	Informe DGA con el número de Proyectos Aprobados	Informe Final	Carta de Aprobación por Parte de la DGA	Coordinador de Investigación		Límites S.I.I		
Activo	P04	Investigación	P04-01	Investigación	P04-01A	Gestión de producción intelectual	N3-P04-01A	Publicaciones de proyectos presentados a la DGA	$IPAC = \frac{1}{n}\sum_{i=1}^{n} 1 + 3.61(R_i)$ / e proyectos/ Total de publicaciones de proyectos presentados a la DGA	Semestral	69%	89%	100%	31%	79%	6%	0,835254921	1,119061969	0,551147872	0,977905422	0,606761245	P	73%	80%	85%				ANUAL			Informe de Proyectos Culminados	Informe DGA con el número de Proyectos Aprobados	Informe Final	Carta de Aprobación por Parte de la DGA	Coordinador de Investigación		Límites S.I.I		
Activo	P04	Investigación	P04-01	Investigación	P04-01A	Gestión de producción intelectual	N4-P04-01A	Indicador de Producción Académica Científica IPAC-Administración	$IPAC = \frac{1}{n}\sum_{i=1}^{n} 1 + 3.61(R_i)$	Anual	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P										Ifi indicador ya no va a ser medido.					Coordinador de Investigación		Límites S.I.I	Indicador del modelo de autoevaluación	
Activo	P04	Investigación	P04-01	Investigación	P04-01A	Gestión de producción intelectual	N5-P04-01A	Indicador de Producción Académica Científica IPAC-Contabilidad	$P = \frac{1}{n}\sum_{i=1}^{n}(1+\beta i)$	Anual	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P										Ifi indicador ya no va a ser medido.					Coordinador de Investigación		Límites S.I.I	Indicador del modelo de autoevaluación	
Activo	P04	Investigación	P04-01	Investigación	P04-01A	Gestión de producción intelectual	N6-P04-01A	Publicación de Libros o Capítulos de libros- LCL-Administración	/N(Ln≤0,5 CL)	Anual	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	N										Ifi indicador ya no va a ser medido.					Coordinador de Investigación		Límites S.I.I	Indicador del modelo de autoevaluación	
Activo	P04	Investigación	P04-01	Investigación	P04-01A	Gestión de producción intelectual	N7-P04-01A	Publicación de Libros o Capítulos de libros-LCL Contabilidad	/N(Ln≤0,5 CL)	Anual	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	N										Ifi indicador ya no va a ser medido.					Coordinador de Investigación		Límites S.I.I	Indicador del modelo de autoevaluación	
Activo	P04	Investigación	P04-01	Investigación	P04-01A	Gestión de producción intelectual	N8-P04-01A	Ponencias Administración	$IPAC = \frac{1}{n}\sum_{i=1}^{n} 1 + 3.61(R_i)$	Anual	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P										Ifi indicador ya no va a ser medido.					Coordinador de Investigación		Límites S.I.I	Indicador del modelo de autoevaluación	
Activo	P04	Investigación	P04-01	Investigación	P04-01A	Gestión de producción intelectual	N9-P04-01A	Ponencias Contabilidad	$P = \frac{1}{N}\sum_{i=1}^{n}(1+\beta i)$	Anual	0	0	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P										Ifi indicador ya no va a ser medido.					Coordinador de Investigación		Límites S.I.I	Indicador del modelo de autoevaluación	
Activo	P04	Investigación	P04-01	Investigación	P04-01B	Gestión de proceso de titulación	N1-P04-01B	Total estudiantes graduados-carrera de Administración en relación al total de graduados	(Total graduados Administración en el semestre/Total graduados en la FCAC en el semestre)* 100	Anual	59%	64%	70%	100%	36%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Responsable de la Unidad de Titulación		Límites S.I.I		
Activo	P04	Investigación	P04-01	Investigación		Gestión de proceso de titulación	N2-P04-01B	Total estudiantes graduados-carrera de Administración bajo modalidad Examen Complexivo	(Total graduados Administración en el semestre bajo modalidad Examen Complexivo/Total graduados en Administración en el semestre)*100	Anual	4%	24%	30%	100%	76%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Responsable de la Unidad de Titulación		Límites S.I.I		
Activo	P04	Investigación	P04-01	Investigación	P04-01B	Gestión de proceso de titulación	N3-P04-01B	Total estudiantes graduados-carrera de Administración bajo trabajo de titulación	(Total graduados Administración en el semestre bajo modalidad Trabajo de Titulación/Total graduados en la FCAC en el semestre)*100	Anual	59%	64%	70%	100%	36%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Responsable de la Unidad de Titulación		Límites S.I.I		
Activo	P04	Investigación	P04-01	Investigación	P04-01B	Gestión de proceso de titulación	N4-P04-01B	Total estudiantes graduados-carrera de Contabilidad en relación al total de graduados	Total graduados Contabilidad en el semestre/Total graduados en la FCAC en el semestre)*100	Anual	29%	39%	40%	100%	61%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P										Listado de Informe Metodológico de Trabajos Terminados	Listado de Planes Aprobados	Informe Metodologico	Acta de Comité	Responsable de la Unidad de Titulación		Límites S.I.I		
Activo	P04	Investigación	P04-01	Investigación	P04-01B	Gestión de proceso de titulación	N5-P04-01B	Total estudiantes graduados-carrera de Contabilidad en relación al total de graduados	Total graduados Contabilidad en el semestre bajo modalidad Examen Complexivo/Total graduados Contabilidad en el semestre)*100	Anual	4%	24%	30%	100%	76%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P										Listado de Informe Metodológico de Trabajos Terminados	Listado de Planes Aprobados	Informe Metodologico	Acta de Comité	Responsable de la Unidad de Titulación		Límites S.I.I		
Activo	P04	Investigación	P04-01	Investigación	P04-01B	Gestión de proceso de titulación	N6-P04-01B	Total estudiantes graduados-carrera de Contabilidad bajo trabajo de titulación	Total graduados Contabilidad bajo modalidad Trabajo de Titulación en el semestre/Total graduados Contabilidad en el semestre)*100	Anual	59%	64%	70%	100%	36%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P										Listado de Informe Metodológico de Trabajos Terminados	Listado de Planes Aprobados	Informe Metodologico	Acta de Comité	Responsable de la Unidad de Titulación		Límites S.I.I		
Activo	P04	Investigación	P04-01	Investigación	P04-01B	Gestión de proceso de titulación	N7-P04-01B	Tasa de titulación-Carrera de Administración	Número de estudiantes graduados Administración en el año /Número de estudiantes que ingresaron en la cohorte	Anual	69%	79%	100%	100%	21%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P										Listado de Informe Metodológico de Trabajos Terminados	Listado de Planes Aprobados	Informe Metodologico	Acta de Comité	Responsable de la Unidad de Titulación		Límites S.I.I		
Activo	P04	Investigación	P04-01	Investigación	P04-01B	Gestión de proceso de titulación	N8-P04-01B	Tasa de titulación-Carrera de Contabilidad	Número de estudiantes graduados Contabilidad en el año /Número de estudiantes que ingresaron en la cohorte	Anual	69%	79%	100%	100%	21%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P										Listado de Informe Metodológico de Trabajos Terminados	Listado de Planes Aprobados	Informe Metodologico	Acta de Comité	Responsable de la Unidad de Titulación		Límites S.I.I		
Activo	P04	Investigación	P04-01	Investigación	P04-01B	Gestión de proceso de titulación	N9-P04-01B	Porcentaje de Trabajos Terminados frente a Planes Aprobados	Número de Estudiantes que han terminado el Trabajo de Titulación dentro del plazo establecido / Número total de planes aprobados en periodo de referencia	Anual	69%	79%	100%	100%	21%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P										Listado de Informe Metodológico de Trabajos Terminados	Listado de Planes Aprobados	Informe Metodologico	Acta de Comité	Responsable de la Unidad de Titulación		Límites S.I.I		
Activo	P05	Apoyo y Desarrollo Integral del Estudiante	P05-01	Desarrollo Estudiantil	P05-01A	Tutorias academicas	N1-P05-01A	Total de estudiantes con tutor en relacion al total de la carrera Administración	No.de estudiantes con tutor/ Total estudiantes de la carrera Administración	Semestral	60%	80%	100%	40%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Coordinador de Tutorias		Límites S.I.I	Nuevo indicador incorporado	
Activo	P05	Apoyo y Desarrollo Integral del Estudiante	P05-01	Desarrollo Estudiantil	P05-01A	Tutorias academicas	N2-P05-01A	Total de estudiantes con tutor en relacion al total de la carrera Contabilidad	No.de estudiantes con tutor/ Total estudiantes de la carrera Contabilidad	Semestral	60%	80%	100%	40%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Coordinador de Tutorias		Límites S.I.I	Nuevo indicador incorporado	
Activo	P05	Apoyo y Desarrollo Integral del Estudiante	P05-01	Desarrollo Estudiantil	P05-01A	Tutorias academicas	N3-P05-01A	Horas de tutoría por docente-tutor Administración	Total de horas dedicadas a tutorias a estudiantes Administración /Total de tutores de la carrera	Semestral	80%	90%	100%	20%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Coordinador de Tutorias		Límites S.I.I	Nuevo indicador incorporado	
Activo	P05	Apoyo y Desarrollo Integral del Estudiante	P05-01	Desarrollo Estudiantil	P05-01A	Tutorias academicas	N4-P05-01A	Horas de tutoría por docente-tutor Contabilidad y Auditoria	Total de horas dedicadas a tutorias a estudiantes Contabilidad /Total de tutores de la carrera	Semestral	80%	90%	100%	20%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Coordinador de Tutorias		Límites S.I.I	Nuevo indicador incorporado	
Activo	P05	Apoyo y Desarrollo Integral del Estudiante	P05-01	Desarrollo Estudiantil	P05-01B	Asesoría en emprendimiento	N1-P05-01B	Total de proyectos de emprendimiento presentados en la Feria Exposición-Principiantes en relación al período anterior	(No.de proyectos categoria PrincipiantesNo. de proyectos Principiantes período anterior)* 100	Semestral	0%	20%	100%	1	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P										N° de estudiantes que participaron en proyectos/ INFORME DE GESTION	Listado de Estudiantes que participaron en los Proyectos	Registro de detalles de proyectos por docente	Resumen consolidado de proyectos	Informe de Gestión	Coordinador de Emprendimiento		Límites S.I.I	Nuevo indicador incorporado	
Activo	P05	Apoyo y Desarrollo Integral del Estudiante	P05-01	Desarrollo Estudiantil	P05-01B	Asesoría en emprendimiento	N2-P05-01B	Total de proyectos de emprendimiento presentados en la Feria Exposición-Intermedios	(No.de proyectos categoria IntermediosNo.de proyectos período anterior)*100	Semestral	0%	20%	100%	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P										N° de estudiantes que participaron en proyectos/ INFORME DE GESTION	Listado de Estudiantes que participaron en los Proyectos	Registro de detalles de proyectos por docente	Resumen consolidado de proyectos	Informe de Gestión	Coordinador de Emprendimiento		Límites S.I.I	Nuevo indicador incorporado	

ESTADO	COD M	MACRO PROCESO	COD P	PROCESO	COD S	SUB PROCESO	CODIGO	NOMBRE	FORMULA	FRECUENCIA	LIMITE INFERIOR	LIMITE INTERMEDIO	LIMITE SUPERIOR	TOLERANCIA	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	CAPACIDAD DE PROCESO	CPKS	CPKI	LIMITE DE CONTROL SUPERIOR NATURAL	LIMITE DE CONTROL INFERIOR NATURAL	SENTIDO	I SEM 2011-2012	II SEM 2011-2012	I SEM 2012-2013	II SEM 2012-2013	I SEM 2013-2014	II SEM 2013-2014	I SEM 2014-2015	se	OBSERVACIONES	FUENTE 1	FUENTE 2	EVIDENCIA 1	EVIDENCIA 2	RESPONSABLE	Relación con el Modelo Genérico de Autoevaluación	MODIFICACIONES	OBSERVACIONES	LECTURA
Activo	P05	Apoyo y Desarrollo Integral del Estudiante	P05-01	Desarrollo Estudiantil	P05-01B	Asesoría en emprendimiento	N3-P05-01B	Total de proyectos de emprendimiento presentados en la Feria Exposición-Avanzados	(No.de proyectos categoría Avanzados/No. de proyectos avanzados período anterior)*100	Semestral	0%	20%	100%	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P									N° de estudiantes que participaron en proyectos/ INFORME DE GESTION	Listado de Estudiantes que participaron en los Proyectos	Registro de detalles de proyectos por docente	Resumen consolidado de proyectos	Informe de Gestión	Coordinador de Emprendimiento		Límites S,I,I	Nuevo indicador incorpordado	
Activo	P05	Apoyo y Desarrollo Integral del Estudiante	P05-01	Desarrollo Estudiantil	P05-01C	Promoción de actividades complementarias	N1-P05-01C	Estudiantes que participan en actividades complementarias en relación al total de estudiantes de la carrera Administració	No.de estudiantes carrera Administración que participaron en actividades complementarias/Total de estudiantes de la carrera Administración	Semestral	29%	69%	100%	71%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P									N° de estudiantes que participaron en proyectos/ INFORME DE GESTION	Listado de Estudiantes que participaron en los Proyectos	Registro de detalles de proyectos por docente	Resumen consolidado de proyectos	Informe de Gestión	Coordinador de Emprendimiento		Límites S,I,I	Nuevo indicador incorpordado	
Activo	P05	Apoyo y Desarrollo Integral del Estudiante	P05-01	Desarrollo Estudiantil	P05-01C	Promoción de actividades complementarias	N2-P05-01C	Estudiantes que participan en actividades complementarias en relación al total de estudiantes de la carrera-Contabilidad	No.de estudiantes carrera Contabilidad que participaron en actividades complementarias/Total de estudiantes de la carrera Contabilidad	Semestral	29%	69%	100%	71%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P									N° de estudiantes que participaron en proyectos/ INFORME DE GESTION	Listado de Estudiantes que participaron en los Proyectos	Registro de detalles de proyectos por docente	Resumen consolidado de proyectos	Informe de Gestión	Coordinador de Emprendimiento		Límites S,I,I	Nuevo indicador incorpordado	
Activo	P05	Apoyo y Desarrollo Integral del Estudiante	P05-02	Gestión de reclamos	P05-02A	Solución de reclamos de pregrado	N1-P05-02A	Porcentaje de reclamos válidos por tipo de reclamante - Docentes	Total de reclamos válidos por tipo de reclamante - Docentes posgrado / Total de reclamos recibidos posgrado)*100	Semestral	19%	69%	100%	81%	29%	34%	0,400134747	0,702306587	0,097962906	1,301313078	-0,723004997	P	6%	17%	17%	91%	0%		43%			Bitacora de Reclamos	Bitacora de Reclamos	Expediente de Reclamos	Expediente de Reclamos	Subdecano		Límites S,I,I		
Activo	P05	Apoyo y Desarrollo Integral del Estudiante	P05-02	Gestión de reclamos	P05-02A	Solución de reclamos de pregrado	N2-P05-02A	Porcentaje de reclamos válidos por tipo de reclamante - Estudiantes	({Total de reclamos válidos x tipo de reclamo-estudiantes} / {Total de reclamos recibidos pregrado})*100	Semestral	19%	69%	100%	81%	71%	27%	0,49723562	0,354489912	0,639981328	1,525770028	-0,103236358	P	94%	72%	83%	45%	100%		32%		El indicador ya no va a ser medido					Subdecano		Límites S,I,I		
Activo	P05	Apoyo y Desarrollo Integral del Estudiante	P05-02	Gestión de reclamos	P05-02A	Solución de reclamos de pregrado	N3-P05-02A	Porcentaje de reclamos solucionados	(Total reclamos solucionados / Total de reclamos válidos)*100	Semestral	49%	79%	100%	51%	75%	18%	0,46891363	0,466514422	0,471312838	1,290114882	0,202494546	P	88%	89%	67%	73%	89%		43%		El indicador ya no va a ser medido					Subdecano		Límites S,I,I		
Activo	P05	Apoyo y Desarrollo Integral del Estudiante	P05-02	Gestión de reclamos	P05-02A	Solución de reclamos de pregrado	N4-P05-02A	Porcentaje de reclamos en gestión	(Total de reclamos gestionados / Total de reclamos válidos)*100	Semestral	49%	79%	100%	51%	14%	15%	0,572081101	1,929239366	-0,785077164	0,585799919	-0,305682074	P	13%	11%	8%	9%	0%		43%		El indicador ya no va a ser medido					Subdecano		Límites S,I,I		
Activo	P05	Apoyo y Desarrollo Integral del Estudiante	P05-02	Gestión de reclamos	P05-02A	Solución de reclamos de pregrado	N5-P05-02A	Porcentaje de reclamos no válidos	/Total de reclamos no válidos pregrado / Total de reclamos recibidos pregrado	Semestral	0%	14%	25%	25%	21%	8%	0,511105889	0,179351703	0,842860075	0,45070408	-0,038431352	N	13%	25%	25%	18%	11%		32%		El indicador ya no va a ser medido					Subdecano		Límites S,I,I		
Activo	P05	Apoyo y Desarrollo Integral del Estudiante	P05-02	Gestión de reclamos	P05-02A	Solución de reclamos de pregrado	N6-P05-02A	Porcentaje de reclamos referentes a docentes	/(Total de reclamos validos sobre docentes / Total de reclamos válidos)*100	Semestral	0%	14%	25%	25%	69%	19%	0,223511992	-0,791864607	1,238888591	1,252107644	0,133599426	N	63%	83%	83%	55%	89%		43%		El indicador ya no va a ser medido					Subdecano		Límites S,I,I		
Activo	P05	Apoyo y Desarrollo Integral del Estudiante	P05-02	Gestión de reclamos	P05-02A	Solución de reclamos de pregrado	N7-P05-02A	Porcentaje de docentes con reclamos	/(Total de docentes con reclamos / Total de docentes programados)*100	Semestral	0%	3%	5%	5%	19%	34%	0,024731841	-0,136743194	0,186206876	1,19906852	-0,822616811	N	7%	8%	11%	0%	0%		87%		El indicador ya no va a ser medido					Subdecano		Límites S,I,I		
Activo	P05	Apoyo y Desarrollo Integral del Estudiante	P05-02	Gestión de reclamos	P05-02B	Solución de reclamos de posgrado	N1-P05-02B	Porcentaje de reclamos válidos por tipo de reclamante - Docentes	(Total de reclamos válidos por tipo de reclamante - Docentes posgrado / Total de reclamos recibidos posgrado)*100	Semestral	0%	14%	20%	20%	1303%	1567%	0,002126855	-0,272875448	0,277129157	60,04778812	-33,98778812	P			34,00	16,00	2,00		12%		El indicador ya no va a ser medido					Coordinador de posgrados		Límites S,I,I		
Activo	P05	Apoyo y Desarrollo Integral del Estudiante	P05-02	Gestión de reclamos	P05-02B	Solución de reclamos de posgrado	N2-P05-02B	Porcentaje de reclamos válidos por tipo de reclamante - Estudiantes	(Total de reclamos válidos por tipo de reclamante - Estudiantes posgrado/ Total de reclamos recibidos posgrado)*100	Semestral	0%	14%	20%	20%	59%	22%	0,152065974	-0,585454002	0,889585951	1,242609307	-0,072609307	P					74%		43%		El indicador ya no va a ser medido					Coordinador de posgrados		Límites S,I,I		
Activo	P05	Apoyo y Desarrollo Integral del Estudiante	P05-02	Gestión de reclamos	P05-02B	Solución de reclamos de posgrado	N3-P05-02B	Porcentaje de reclamos solucionados	(Total reclamos solucionados posgrado / Total de reclamos válidos posgrado)*100	Semestral	69%	79%	100%	31%	6%	12%	0,442110182	2,673034835	-1,78881447	0,41344848	-0,287734194	P	6%	6%	0%	0%	0%	0%	32%		El indicador ya no va a ser medido					Coordinador de posgrados		Límites S,I,I		
Activo	P05	Apoyo y Desarrollo Integral del Estudiante	P05-02	Gestión de reclamos	P05-02B	Solución de reclamos de posgrado	N4-P05-02B	Porcentaje de reclamos en gestión	(Total de reclamos gestionados posgrado / Total de reclamos válidos posgrado)*100	Semestral	79%	89%	100%	21%	33%	45%	0,07859713	0,501524543	-0,344330283	1,665926645	-1,005926645	P	94%	94%	0%	0%	0%	0%	43%		El indicador ya no va a ser medido					Coordinador de posgrados		Límites S,I,I		
Activo	P05	Apoyo y Desarrollo Integral del Estudiante	P05-02	Gestión de reclamos	P05-02B	Solución de reclamos de posgrado	N5-P05-02B	Porcentaje de reclamos no válidos	/Total de reclamos no válidos posgrado / Total de reclamos recibidos posgrado	Semestral	0%	15%	25%	25%	31%	42%	0,099671568	-0,05012056	0,249463696	1,566976071	-0,941261785	N	88%	88%	0%	0%	0%	0%	43%		El indicador ya no va a ser medido					Coordinador de posgrados		Límites S,I,I		
Activo	P05	Apoyo y Desarrollo Integral del Estudiante	P05-02	Gestión de reclamos	P05-02B	Solución de reclamos de posgrado	N6-P05-02B	Porcentaje de reclamos referentes a docentes	/(Total de reclamos validos sobre docentes posgrado / Total de reclamos válidos posgrado)*100	Semestral	0%	50%	75%	75%	8%	12%	1,031316762	1,834761629	0,227871894	0,446469967	-0,280755681	N	13%	13%	0%	0%	0%	0%	32%		El indicador ya no va a ser medido					Coordinador de posgrados		Límites S,I,I		
Activo	P05	Apoyo y Desarrollo Integral del Estudiante	P05-02	Gestión de reclamos	P05-02B	Solución de reclamos de posgrado	N7-P05-02B	Porcentaje de docentes con reclamos	/(Total de docentes con reclamos posgrado / Total de docentes programados posgrado)*100	Semestral	0%	25%	50%	50%	9%	17%	0,481875392	0,783850638	0,179900146	0,612139656	-0,425472989	N	-	13%	0%	0%	0%	0%	43%		El indicador ya no va a ser medido					Coordinador de posgrados		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-01	Matriculación de estudiantes	P06-01A	Matrículas pregrado	N1-P06-01A	Alumnos matrículados en el semestre	Número de alumnos matriculados total FCAC	Semestral	1199,00	1399,00	2000,00	801	#¡REF!	#¡REF!	#¡REF!	#¡REF!	#¡REF!	#¡REF!	#¡REF!	P			1496,00	1451,00	1327,00	1312,00	#¡REF!							Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-01	Matriculación de estudiantes	P06-01A	Matrículas pregrado	N2-P06-01A	Alumnos matrículados en el semestre carrera Administración	Número de alumnos matriculados Administración	Semestral	799,00	899,00	1400,00	601	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P										Listado de Estudiantes Matriculados de forma ordinarias	Listado de Estudiantes Matriculados en el Semestre actual	Listado de Secretaría	Listado de Secretaría	Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-01	Matriculación de estudiantes	P06-01A	Matrículas pregrado	N3-P06-01A	Alumnos matrículados en el semestre carrera Contabilidad	Número de alumnos matriculados Contabilidad	Semestral	399,00	500,00	600,00	201	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P										Listado de Estudiantes Matriculados de forma ordinarias	Listado de Estudiantes Matriculados en el Semestre actual	Listado de Secretaría	Listado de Secretaría	Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-01	Matriculación de estudiantes	P06-01A	Matrículas pregrado	N4-P06-01A	Variación en el número de estudiantes matriculados total	(Total alumnos matriculados semestre actual / Total alumnos matriculados semestre anterior)-1*100)	Semestral	0%	9%	30%	30%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P										Listado de Estudiantes Matriculados de forma extraordinaria	Listado de Estudiantes Matriculados en el Semestre actual	Listado de Secretaría	Listado de Secretaría	Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-01	Matriculación de estudiantes	P06-01A	Matrículas pregrado	N5-P06-01A	Variación en el número de estudiantes matriculados carrera Administración	(Total alumnos matriculados semestre actual Administración/ Total alumnos matriculados semestre anterior Administración)-1*100)	Semestral	0%	9%	30%	30%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P										Listado de Estudiantes Matriculados		Listado de Secretaría		Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-01	Matriculación de estudiantes	P06-01A	Matrículas pregrado	N6-P06-01A	Variación en el número de estudiantes matriculados carrera Contabilidad	(Total alumnos matriculados semestre actual Contabilidad y Auditoría / Total alumnos matriculados Contabilidad y Auditoría semestre anterior)-1*100)	Semestral	0%	9%	30%	30%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P										Listado de Estudiantes Matriculados		Listado de Secretaría		Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-01	Matriculación de estudiantes	P06-01A	Matrículas pregrado	N7-P06-01A	Total de estudiantes nuevos admitidos FCAC	Total de alumnos admitidos FCAC	Semestral	139	228	350	211	14107%	7169%	0,490534165	0,971436989	0,009631341	356,1430944	-74,00023723	P	192	152	270	113	94,5	53	113			Listado de Estudiantes Matriculados		Listado de Secretaría		Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-01	Matriculación de estudiantes	P06-01A	Matrículas pregrado	N8-P06-01A	Total de estudiantes nuevos admitidos carrera Administración	Total de alumnos admitidos Administración	Semestral	100	169	250	150	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P										Listado de Estudiantes Matriculados		Listado de Secretaría		Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-01	Matriculación de estudiantes	P06-01A	Matrículas pregrado	N9-P06-01A	Total de estudiantes nuevos admitidos Contabilidad	Total de alumnos admitidos Contabilidad	Semestral	39	59	100	61	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P										Listado de Estudiantes Matriculados		Listado de Secretaría		Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-01	Matriculación de estudiantes	P06-01A	Matrículas pregrado	N10-P06-01A	Número de inscritos a primer nivel total	Total alumnos de 1er nivel	Semestral	129	179	300	171	19750%	12620%	0,225832178	0,270734483	0,180929874	576,0997227	-181,0997227	P	367	165	388	135	140	74,5	113							Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-01	Matriculación de estudiantes	P06-01A	Matrículas pregrado	N11-P06-01A	Número de inscritos a primer nivel carrera Administración	Total alumnos de 1er nivel Administración	Semestral	89	119	200	111	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-01	Matriculación de estudiantes	P06-01A	Matrículas pregrado	N12-P06-01A	Número de inscritos a primer nivel carrera Contabilidad	Total alumnos de 1er nivel Contabilidad	Semestral	44	59	100	56	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-01	Matriculación de estudiantes	P06-01A	Matrículas pregrado	N13-P06-01A	Porcentaje de estudiantes admitidos que se matricularon total	(Total alumnos matriculados FCAC de 1er nivel / Total de alumnos admitidos)*100	Semestral	69%	89%	100%	31%	88%	25%	0,204674078	0,152269969	0,257078188	1,641987281	0,127384148	P	103%	100%	101%	97%	99%	32%	88%							Asistente de posgrados		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-02	Matriculación de estudiantes	P06-01A	Matrículas pregrado	N14-P06-01A	Porcentaje de estudiantes admitidos Administración que se matricularon	(Total alumnos matriculados de 1er nivel Administración / Total de alumnos admitidos Administración)*101	Semestral	69%	89%	100%	31%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Asistente de posgrados		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-03	Matriculación de estudiantes	P06-01A	Matrículas pregrado	N15-P06-01A	Porcentaje de estudiantes admitidos Contabilidad que se matricularon	(Total alumnos matriculados de 1er nivel Contabilidad/ Total de alumnos admitidos Contabilidad)*102	Semestral	69%	89%	100%	31%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Asistente de posgrados		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-01	Matriculación de estudiantes	P06-01B	Inscripciones y matrículas posgrado	N1-P06-01B	Porcentaje de estudiantes que cumplen con el puntaje de corte sobre el total de estudiantes admitidos	(Total alumnos aprobados / Total alumnos inscritos)*100	Semestral	39%	59%	79%	40%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Asistente de posgrados		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-01	Matriculación de estudiantes	P06-01B	Inscripciones y matrículas posgrado	N2-P06-01B	Porcentaje de alumnos matriculados en primer nivel frente a los admitidos	(Total alumnos matriculados semestre actual / Total alumnos admitidos) *100	Semestral	74%	80%	100%	26%	66%	30%	15%	38%	-9%	155%	-24%	P	100%	100%	86%	64%	38%	32%	40%							Asistente de posgrados		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-01	Matriculación de estudiantes	P06-01B	Inscripciones y matrículas posgrado	N3-P06-01B	Total de alumnos inscritos en primer nivel por programa por semestre	Total de alumnos inscritos por semestre	Semestral	99	149	200	101	1818%	4666%	36%	130%	-58%	15817%	-12181%	P	79%	69%	61%	52%	35%	30%	124							Asistente de posgrados		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-01	Matriculación de estudiantes	P06-01B	Inscripciones y matrículas posgrado	N4-P06-01B	Total de alumnos matriculados por semestre por programa	Total de alumnos matriculados por semestre	Semestral	99	145	160	61	9429%	4499%	23%	49%	-3%	22926%	-4069%	P	48,00	35,00	72,00	94,00	132,00	155,00	124							Asistente de posgrados		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-01	Matriculación de estudiantes	P06-01B	Inscripciones y matrículas posgrado	N5-P06-01B	Variación en el total de estudianates matriculados	(Total alumnos matriculados semestre n/total de alumnos graduados semestre n-1)*100	Semestral	0%	49%	100%	100%	7525%	4574%	0%	-54%	55%	21248%	-6197%	P	87,00	110,00	114,00	124,00	43,00	48,00	77%							Asistente de posgrados		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-01	Matriculación de estudiantes	P06-01C	Ampliación, cambios y retiros	N1-P06-01C	Porcentaje de aprobación de solicitudes por causa - Aumentos	(Total solicitudes aprobadas por causa-Aumentos / Total solicitudes por causa-Aumentos)*100	Semestral	60%	70%	100%	40%	40%	37%	0,180617604	0,538023719	-0,176788511	1,511551777	-0,703071777	P	68%	70%	0%	0%	64%				El indicador solo se mantendrá como dato para información interna del Sistema					Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-01	Matriculación de estudiantes	P06-01C	Ampliación, cambios y retiros	N2-P06-01C	Porcentaje de aprobación de solicitudes por causa - Cambios	(Total solicitudes aprobadas por causa-cambios / Total solicitudes por causa-cambios)*100	Semestral	60%	70%	100%	40%	46%	46%	0,145010135	0,388395145	-0,098374875	1,843533946	-0,914893946	P	91%	93%	0%	0%	48%									Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-01	Matriculación de estudiantes	P06-01C	Ampliación, cambios y retiros	N3-P06-01C	Porcentaje de aprobación de solicitudes por causa - Retiros	(Total solicitudes aprobadas por causa-retiros / Total solicitudes por causa-retiros)*100	Semestral	60%	70%	100%	40%	53%	49%	0,136519413	0,322158511	-0,049119685	1,993033115	-0,936953115	P	86%	78%	0%	0%	100%									Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-02	Registro académico	P06-02A	Registro académico pregrado	N1-P06-02A	Porcentaje de notas no entregadas a tiempo por paralelo, docente y materia - Primer Parcial	/(Total paralelos,docente,materia con reporte de notas a tiempo-Primer parcial / Total paralelos programados)*100	Semestral	0%	10%	20%	20%	1%	1%	6,085806195	11,80646402	0,365148372	0,022431677	-0,010431677	N	1%	1%	1%	0%	0%									Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-02	Registro académico	P06-02A	Registro académico pregrado	N2-P06-02A	Porcentaje de notas no entregadas a tiempo por paralelo, docente y materia - Segundo Parcial	/(Total paralelos,docente,materia con reporte de notas a tiempo-Segundo Parcial / Total paralelos programados)*100	Semestral	0%	10%	20%	20%	1%	1%	3,726779962	7,229953127	0,223606798	0,032832816	-0,020832816	N	0%	0%	2%	0%	1%									Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-02	Registro académico	P06-02A	Registro académico pregrado	N3-P06-02A	Tasa de retención-Administración	/No. de estudiantes matriculados en la carrera en el último semestre/No. de estudiantes que fueron admitidos en la carrera dos antes del período de evaluación	Anual	0%	50%	100%	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	N									Indicador de Producto No Conforme	Listado de alumnos perdidos por materia	Listado de Secretaría por Materia	Listado de Alumnos que no aprobaron la materia	Listado de alumnos aprobados por Materia	Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-02	Registro académico	P06-02A	Registro académico pregrado	N4-P06-02A	Tasa de retención-Contabilidad y Auditoría	/No. de estudiantes matriculados en la carrera en el último semestre/No. de estudiantes que fueron admitidos en la carrera dos antes del período de evaluación	Anual	0%	50%	100%	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	N									Indicador de Producto No Conforme	Listado de alumnos perdidos por materia	Listado de Secretaría por Materia	Listado de Alumnos que no aprobaron la materia	Listado de alumnos aprobados por Materia	Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-02	Registro académico	P06-02A	Registro académico pregrado	N5-P06-02A	Porcentaje de Repetición Pregrado	/(Total de alumnos perdidos por materia / Total alumnos por materia)*100	Semestral	0%	10%	20%	20%	8%	0%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	8%	8%	N	8%	8%							Indicador de Producto No Conforme	Listado de alumnos perdidos por materia	Listado de Secretaría por Materia	Listado de Alumnos que no aprobaron la materia	Listado de alumnos aprobados por Materia	Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-02	Registro académico	P06-02B	Grados	N1-P06-02B	Porcentaje de satisfacción de egresados con el proceso de grados	% Satisfacción de egresados con proceso de grados	Semestral	80%	90%	100%	20%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-02	Registro académico	P06-02B	Grados	N2-P06-02B	Porcentaje de quejas con el proceso de grados	(Total de quejas recibidas en el proceso de grados / Total alumnos graduados por semestre)*100	Semestral	0%	15%	20%	20%	5%	3%	1,075638098	1,591009048	0,560267149	0,145055028	-0,040881115	P	8%	5%	0%	7%	N/A		7%							Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-02	Registro académico	P06-02B	Grados	N3-P06-02B	Total de estudiantes graduados por semestre	Total alumnos graduados por semestre FCAC	Semestral	49	99	150	101	9783%	2614%	0,643936775	0,665188813	0,622684736	176,2571817	19,40948492	P	61,00	91,00	77,00	125,00	108,00		125							Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-02	Registro académico	P06-02B	Grados	N4-P06-02B	Total de estudiantes graduados por semestre-Administración	Total alumnos graduados por semestre Administración	Semestral	24	49	100	76	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-02	Registro académico	P06-02B	Grados	N5-P06-02B	Total de estudiantes graduados por semestre-Contabilidad	Total alumnos graduados por semestre Contabilidad	Semestral	14	24	50	36	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-02	Registro académico	P06-02B	Grados	N6-P06-02B	Porcentaje de estudiantes graduados en el semestre actual frente al anterior	(Total alumnos graduados semestre actual / Total alumnos graduados semestre anterior)*100	Semestral	50%	70%	100%	50%	101%	42%	0,196902194	-0,01002074	0,403825128	2,282388884	-0,256942901	P	67%	68%	85%	162%	80%	85%	162%							Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-02	Control de Asistencia	P06-02C	Control de Asistencia	N1-P06-02C	Porcentaje de paralelos en donde se registró inasistencia del profesor-mensual	(Total paralelos , docente, materia en donde se registró inasistencias del docente/Total de paralelos programados)*100	Semestral	0%	10	20%	20%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P										Número Total de Horas Programadas		Programación Académica		Secretario de la FCAC		Límites S,I,I	Nuevo indicador incorpordado	
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-03	Logística	P06-03A	Infraestructura, soporte tecnológico y otros recursos físicos	N1-P06-03A	Tiempos de solución por problemas de infraestructura-Mantenimientos mayores (15 días)	Tiempo real de atención requerimiento infraestructura-Mantenimientos mayores/Tiempo preestablecido de atención requerimiento	Semestral	60%	100%	150%	90%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P									El indicador ya no va a ser medido					Secretario de la FCAC		Límites S,I,I	Nuevo indicador incorpordado	
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-03	Logística	P06-03A	Infraestructura, soporte tecnológico y otros recursos físicos	N2-P06-03A	Tiempos de solución por problemas de infraestructura-Mantenimientos menores (2 días)	Tiempo real de atención requerimiento infraestructura-Mantenimientos menores/Tiempo preestablecido de atención requerimiento	Semestral	50%	100%	200%	150%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P									El indicador ya no va a ser medido					Secretario de la FCAC		Límites S,I,I	Nuevo indicador incorpordado	
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-03	Logística	P06-03A	Infraestructura, soporte tecnológico y otros recursos físicos	N3-P06-03A	Tiempos de solución por problemas de Soporte Tecnológico Mayores (15 días)	Tiempo real de atención requerimiento Soporte Tecnológico Mayores/Tiempo preestablecido de atención requerimiento	Semestral	60%	90%	100%	40%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P									El indicador ya no va a ser medido					Secretario de la FCAC		Límites S,I,I	Nuevo indicador incorpordado	
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-03	Logística	P06-03A	Infraestructura, soporte tecnológico y otros recursos físicos	N4-P06-03A	Tiempos de solución por problemas de Soporte Tecnológico menores (2 días)	Tiempo real de atención requerimiento Soporte Tecnológico menores/Tiempo preestablecido de atención requerimiento	Semestral	50%	90%	100%	50%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P									El indicador ya no va a ser medido					Secretario de la FCAC		Límites S,I,I	Nuevo indicador incorpordado	
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-03	Logística	P06-03A	Infraestructura, soporte tecnológico y otros recursos físicos	N5-P06-03A	Tiempos de atención requerimiento Bibliográfico (8 días)	Tiempo real de atención requerimiento Bibliográfico /Tiempo preestablecido de atención requerimiento	Semestral	12%	90%	100%	88%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P									El indicador ya no va a ser medido					Secretario de la FCAC		Límites S,I,I	Nuevo indicador incorpordado	
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-03	Logística	P06-03B	Dotación de suministros y equipos de oficina pregrado	N1-P06-03C	Cumplimiento de tiempos de entrega por pedido de parte del proveedor	Tiempo real de entrega por ítem proveedor pregrado/Tiempo establecido de entrega por ítem proveedor(20 días)*100	Semestral	50%	90%	100%	50%	60%	49%	0,170986107	0,270646581	0,071325633	2,066392804	-0,857821376	P	100%	100%	99%	99%	7%	9%	9%			Ingreso de Pedidos al Sistema de Dotación de Bienes		Fecha de entrega del Bien		Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-03	Logística	P06-03B	Dotación de suministros y materiales pregrado	N2-P06-03B	Cumplimiento de tiempos de entrega por pedido al usuario final	Tiempo real de entrega por ítem usuario final/Tiempo establecido de entrega por ítem usuario final(2 días)*100	Semestral	50%	90%	100%	50%	64%	45%	0,186015965	0,271051835	0,100980095	1,979684949	-0,708256377	P	100%	100%	98%	98%	31%	9%	9%			Ingreso de Pedidos al Sistema de Dotación de Bienes		Fecha de entrega del Bien		Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-03	Logística	P06-03B	Dotación de suministros y materiales pregrado	N3-P06-03B	Porcentaje de pedidos entregados completos	(Total de pedidos completos pregrados / Total de pedidos pregrados)*100	Semestral	80%	90%	100%	20%	71%	43%	0,07787911	0,224959371	-0,069201152	1,995184245	-0,572898531	P	100%	100%	98%	98%	84%	9%	9%			Ingreso de Pedidos al Sistema de Dotación de Bienes		Fecha de entrega del Bien		Secretario de la FCAC		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-03	Logística	P06-03C	Dotación de bienes y servicios posgrado	N1-P06-03C	Tiempos de entrega por ítem de parte del proveedor	(Tiempo real de entrega por ítem proveedor posgrado / Tiempo preestablecido de entrega por ítem proveedor posgrado)*100	Semestral	50%	90%	100%	50%	74%	44%	0,187673091	0,195180015	0,180166167	2,0721036	-0,5921036	P	100%	100%	100%	100%	100%	9%	9%			Ingreso de Pedidos al Sistema de Dotación de Bienes		Fecha de entrega del Bien		Asistente de posgrados		Límites S,I,I		
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-03	Logística	P06-03C	Dotación de bienes y servicios posgrado	N2-P06-03C	Tiempo de entrega por ítem al usuario final	(Tiempo real de entrega por ítem usuario final / Total tiempo prestablecido de entrega por ítem usuario final)*100	Semestral	50%	90%	100%	50%	74%	44%	0,187673091	0,195180015	0,180166167	2,0721036	-0,5921036	P	100%	100%	100%	100%	100%	9%	9%			Ingreso de Pedidos al Sistema de Dotación de Bienes		Fecha de entrega del Bien		Asistente de posgrados		Límites S,I,I		

ESTADO	COD M	MACRO PROCESO	COD P	PROCESO	COD S	SUB PROCESO	CODIGO	NOMBRE	FORMULA	FRECUENCIA	LIMITE INFERIOR	LIMITE INTERMEDIO	LIMITE SUPERIOR	TOLERANCIA	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	CAPACIDAD DE PROCESO	CPKS	CPKI	LIMITE DE CONTROL SUPERIOR NATURAL	LIMITE DE CONTROL INFERIOR NATURAL	SENTIDO	I SEM 2011-2012	II SEM 2011-2012	I SEM 2012-2013	II SEM 2012-2013	I SEM 2013-2014	II SEM 2013-2014	I SEM 2014-2015	se	OBSERVACIONES	FUENTE 1	FUENTE 2	EVIDENCIA 1	EVIDENCIA 2	RESPONSABLE	Relación con el Modelo Genérico de Autoevaluación	MODIFICACIONES	OBSERVACIONES	LECTURA
Activo	P06	Gestión de secretaría	P06-03	Logística	P06-03C	Dotación de bienes y servicios posgrado	N3-P06-03C	Porcentaje de pedidos entregados completos	(Total de pedidos completos posgrado / Total de pedidos posgrados)*100	Semestral	80%	85%	90%	10%	74%	44%	0,037534618	0,12010778	-0,045041542	2,0721036	-0,5921036	P	100%	100%	100%	100%	100%	9%	9%			Ingreso de Pedidos al Sistema de Dotación de Bienes		Fecha de entrega del Bien		Asistente de posgrados			Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01A	Reclutamiento y selección de docentes	N1-P07-01A	Porcentaje del cuerpo docente con formación de cuarto nivel - Carrera Administración	Total de docentes por formación-Cuarto nivel/Total de docentes)*100	Anual	90%	95%	100%	10%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01A	Reclutamiento y selección de docentes	N2-P07-01A	Porcentaje del cuerpo docente con formación de cuarto nivel - Carrera Contabilidad	Total de docentes por formación-Cuarto nivel/Total de docentes)*100	Anual	90%	95%	100%	10%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01A	Reclutamiento y selección de docentes	N3-P07-01A	Afinidad formación posgrado-Carrera Administración	((No. de asignaturas impartidas por profesores con título de PhD afín a la asignatura + No. de asignaturas impartidas por profesores con título de MSc)/Total de asignaturas impartidas en la carrera)*100	Anual	70%	90%	100%	30%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01A	Reclutamiento y selección de docentes	N4-P07-01A	Afinidad formación posgrado-Carrera Contabilidad	((No. de asignaturas impartidas por profesores con título de PhD afín a la asignatura + No. de asignaturas impartidas por profesores con título de MSc)/Total de asignaturas impartidas en la carrera)*100	Anual	70%	90%	100%	30%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01A	Reclutamiento y selección de docentes	N5-P07-01A	Titularidad-Administración	(No. de profesores con contrato indefinido de la carrera/Total de profesores de la carrera)*100	Anual	80%	90%	100%	20%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01A	Reclutamiento y selección de docentes	N6-P07-01A	Titularidad-Contabilidad y Auditoría	(No. de profesores con contrato indefinido de la carrera/Total de profesores de la carrera)*100	Anual	90%	95%	100%	10%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01A	Reclutamiento y selección de docentes	N7-P07-01A	Dedicación docente-Administración	(Profesores TC+0,5*Profesores MT+0,25 Profesores TP)/No. total de profesores de la carrera	Anual	60%	90%	100%	40%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01A	Reclutamiento y selección de docentes	N8-P07-01A	Dedicación docente-Contabilidad	(Profesores TC+0,5*Profesores MT+0,25 Profesores TP)/No. total de profesores de la carrera	Anual	60%	90%	100%	40%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01A	Reclutamiento y selección de docentes	N9-P07-01A	Porcentaje de personal Administrativo	Total de personal administrativo/Total de docentes+ total personal administrativo)*100	Semestral	10%	20%	30%	20%	11%	5%	0,650367981	1,2572697032	0,04344628	-0,047075774	P	9%	9%	9%	8%	7%	21%								Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01A	Reclutamiento y selección de docentes	N10-P07-01A	Porcentaje de personal docente	(Total de personal docente/Total de docentes+ total personal administrativo)*100	Semestral	70%	80%	90%	20%	48%	48%	0,069106608	0,292512149	-0,154298932	1,923762947	-0,970316628	P	90%	92%	5%	5%	93%	1%								Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01B	Gestión de estudiantes asignados a proyectos	N1-P07-01B	Porcentaje de necesidades de estudiantes en entrenamiento cubiertas	(Total de estudiantes en entrenamiento contratados / Total de estudiantes en entrenamiento solicitados)* 100	Semestral	50%	70%	100%	50%	0%	0%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	0%	0%	P	100%	100%	100%	100%	100%				Total de estudiantes en entrenamiento contratados	Total de estudiantes en entrenamiento solicitados	Listado de estudiantes enviados por la Facultad	Listado de estudiantes aprobados por la DGE	Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01B	Gestión de estudiantes asignados a proyectos	N2-P07-01B	Porcentaje de estudiantes en entrenamiento por categoria - Excelente	(Total estudiantes en entrenamiento por categoria-Excelente / Total de estudiantes en entrenamiento evaluados)*100	Semestral	50%	60%	100%	50%	84%	10%	0,838591009	0,953470066	1,123711952	1,133119104	0,536880896	P	80%	68%	90%	90%	90%									Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01B	Gestión de estudiantes asignados a proyectos	N3-P07-01B	Porcentaje de estudiantes en entrenamiento por categoria - Muy bueno	(Total estudiantes en entrenamiento por categoria-Muy Bueno / Total de estudiantes en entrenamiento evaluados)* 100	Semestral	10%	20%	100%	90%	17%	10%	1,509463816	2,800893707	0,218033662	0,463119104	-0,133119104	P	20%	33%	10%	10%	10%									Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01B	Gestión de estudiantes asignados a proyectos	N4-P07-01B	Porcentaje de estudiantes en entrenamiento por categoria - Bueno	(Total estudiantes en entrenamiento por categoria-Bueno / Total de estudiantes en entrenamiento evaluados)* 100	Semestral	0%	1%	100%	100%	0%	0%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	0	0	P	0%	0%	0%	0%	0%									Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01B	Gestión de estudiantes asignados a proyectos	N5-P07-01B	Porcentaje de estudiantes en entrenamiento por categoria - Regular	(Total estudiantes en entrenamiento por categoria-Regular / Total de estudiantes en entrenamiento evaluados)* 100	Semestral	0%	1%	100%	100%	0%	0%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	0	0	P	0%	0%	0%	0%	0%									Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01B	Gestión de estudiantes asignados a proyectos	N6-P07-01B	Porcentaje de estudiantes en entrenamiento por categoria - Promedio	(Total estudiantes en entrenamiento por categoria-Promedio / Total de estudiantes en entrenamiento evaluados)*100	Semestral	70%	75%	80%	10%	76%	22%	0,036072577	0,060858062	0,091287093	1,417267069	0,102732931	P	90%	70%	90%	90%	40%									Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01B	Gestión de estudiantes asignados a proyectos	N7-P07-01B	Porcentaje de horas trabajadas por los estudiantes en entrenamiento	(Total horas trabajadas x estudiantes en entrenam. / Total de horas programadas)* 100	Semestral	80%	90%	100%	20%	99%	1%	4,714045208	0,471404521	8,956685895	1,011213203	0,968786797	P	99%	100%	98%	99%	99%									Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01C	Evaluación de personal pregrado	N1-P07-01C	Promedio en los resultados de la evaluación docente (D.G.A) - Media	N1-P07-01C	Promedio en los resultados de la evaluación docente (D.G.A) - Media	Promedio en los resultados de la evaluación docente (D.G.A)	Semestral	78%	83%	100%	22%	87%	0%	8,788897645	10,2550458	7,322749887	0,88416579	0,85913421	P	87%	87%	N/A	N/A	N/A			El indicador ya no va a ser medido						Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01C	Evaluación de personal pregrado	N8-P07-01C	Promedio en los resultados de la evaluación docente específica - Media	Promedio en los resultados de la evaluación docente específica Media	Semestral	78%	83%	100%	22%	83%	0%	108%	150%	63%	86%	84%	P	85%	85%	84%	85%				Indicador de Producto No Conforme	Sistema de Evaluación	Sistema de Evaluación	Sistema de Evaluación	Sistema de Evaluación	Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01C	Evaluación de personal pregrado	N15-P07-01C	Porcentaje de evaluación del personal administrativo	Porcentaje de evaluación del personal administrativo	Anual	80%	90%	100%	20%	0%	0%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	0	0	P	0%	0%	N/A	N/A	N/A	N/A		El indicador ya no va a ser medido						Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01D	Evaluación de personal posgrado	N1-P07-01D	Promedio en los resultados de la evaluación docente de Posgrados	(Sumatoria de Promedio Ponderado de Escalas de Calificación del Docente / Promedio Ponderado Total del Docente)*100	Semestral	78%	83%	100%	22%	90%	0%	88%	346%	142%	97%	94%	P	95%	95%	95%	90%	96%	90%		Indicador de Producto No Conforme	Encuesta de Satisfacción de cada Módulo	Encuesta de Satisfacción de cada Módulo	Encuesta	Encuesta	Programador de posgrados			Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01E	Capacitación del personal y gestión de conocimientos organizativos	N1-P07-01E	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación del Personal - Cursos programados en general	(Total cursos realizados / Total cursos programados)*100	Semestral	60%	80%	100%	40%	100%	0%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	1	1	P	100%	100%	100%	100%										Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01E	Capacitación del personal y gestión de conocimientos organizativos	N2-P07-01E	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación del Personal - Cursos organizados por la Facultad	Promedio de evaluación en los cursos de capacitación organizados por la Facultad	Semestral	60%	80%	100%	40%	71%	43%	0,156462745	0,225490196	0,088235294	1,9875	-0,5625	P	100%	100%	75%	10%										Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01E	Capacitación del personal y gestión de conocimientos organizativos	N3-P07-01E	Eficacia de la capacitación	Eficacia de la capacitación	Semestral	70%	80%	100%	30%	100%	0%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	1	1	P	-	-	100%	100%										Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01E	Capacitación del personal y gestión de conocimientos organizativos	N4-P07-01E	Promedio de evaluación en los cursos de capacitación organizados por la Facultad	Promedio evaluación curso capacitación de facultad	Semestral	70%	80%	100%	30%	5%	0%	188,9822365	1198,525344	-820,5608709	0,049493725	0,047906275	P	5%	-	5%	5%										Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01E	Capacitación del personal y gestión de conocimientos organizativos	N5-P07-01E	Horas de capacitación por docente	(Total horas de capacitación en el semestre / Total de docentes programados)* 100	Semestral	32	59	100	6800%	9125%	5334%	0,212482263	0,054682961	0,370281765	251,2632807	-68,7632807	P	34,00	60,00	149,00	122,00										Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01E	Capacitación del personal y gestión de conocimientos organizativos	N6-P07-01E	Clima Laboral - Docentes TP y administrativos	(Total puntaje de encuestas de clima laboral-Docentes TP y administrativos /Total docentes TC y administrativos encuestados)*100	Semestral	75%	85%	100%	25%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01E	Capacitación del personal y gestión de conocimientos organizativos	N7-P07-01E	Clima Laboral - Docentes TP	(Total puntaje de encuestas de clima laboral-Docentes TP/Total docentes TC encuestados)*100	Semestral	75%	85%	100%	25%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01E	Capacitación del personal y gestión de conocimientos organizativos	N8-P07-01E	Clima Laboral total	(Total puntaje de encuestas de clima laboral-Docentes TP y administrativos+ Total puntaje de encuestas de clima laboral-Docentes)	Semestral	75%	85%	100%	25%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	P														Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01E	Capacitación del personal y gestión de conocimientos organizativos	N9-P07-01E	Actualización científica y/o Pedagógica- Carrera Administración	Total de profesores que han asistido a eventos de actualización científica y/o pedagógica afín a la carrera/Total de profesores que han impartido clases en la carrera	Semestral	80%	90%	100%	20%	48%	19%	0,179756129	0,940723739	-0,581214482	1,032975933	-0,0796426	P	31%	33%	75%	45%	36%	66%								Responsable de RRHH		Límites S,I,I		
Activo	P07	Gestión del Talento Humano	P07-01	Gestión de recursos humanos	P07-01E	Capacitación del personal y gestión de conocimientos organizativos	N10-P07-01E	Actualización científica y/o Pedagógica-Carrera Contabilidad y Auditoría	Total de profesores que han asistido a eventos de actualización científica y/o pedagógica afín a la carrera/Total de profesores que han impartido clases en la carrera	Semestral	80%	90%	100%	20%	48%	18%	0,181479536	0,946718246	-0,583759174	1,029359648	-0,072692982	P	32%	33%	75%	45%	36%	66%								Responsable de RRHH		Límites S,I,I		

Fuente : Indicadores SGC, 2014
Modificaciones efectuadas:Cambio de límites, inclusión de límite intermedio
Revisión y modificación de fórmulas
Inclusión de nuevos indicadores
Inclusión de columnas referidas a:
Tolerancia
Media
Desviación
Estándar
CPKs
CPKI
Capacidad de proceso
Límite natural de control superior
Límite natural de control inferior
Relación con el Modelo Genérico de Autoevaluación de Carreras

Anexo 5:

Plan Operativo y Presupuesto para Implementación

1 **SERVICIOS DE CAPACITACIÓN EXTERNA**

CURSO	DURACIÓN	No. de ASISTENTES	
FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008.	40 Horas / 5 días	25	
CURSO DE ACTUALIZACIÓN NUEVA VERSION ISO 9001:2015.	8 horas	25	
TOTAL COSTO			$ 3.348,00
IVA			$ 401,76
TOTAL COSTO + IVA			$ 3.749,76

Fuente: ICONTEC

2 2.1 **SERVICIO DE APOYO INFORMÁTICO**

OPCIÓN No.1

Modificaciones en Virtual Tic	**COSTO**
Modificación de encabezados	$ 300,00
Inclusión de nuevos registros	$ 300,00
Otras modificaciones requeridas	$ 200,00
TOTAL COSTO	$ 800,00
IVA	$ 96,00
TOTAL SOLUCIÓN TECNOLÓGICA	$ 896,00

Fuente: Carrasco Emanuel, cotización de actualizaciones del sistema,11 de Noviembre del 2015

2.2 **OPCIÓN No.2**

Solución Tecnológica
Manejo de información en servidores seguros http

ALQUILER

MÓDULOS	COSTO
Base	$ 1.300,00
Calidad	$ 1.560,00
Total Módulos	$ 2.860,00

ARRENDAMIENTO

USUARIO	CATEGORIA SGC	CANTIDAD	Valor unitario	COSTO TOTAL
Administrador	Resp. Del SGC	1	$ 650,00	$ 650,00
Responsable	Resp. De Proceso	7	$ 260,00	$ 1.820,00
Operativos	Resp. De Subproceso	7	$ 78,00	$ 546,00
Lectura	Estudiantes	10	$ 26,00	$ 260,00
	Total usuarios	25	Total arrendamiento anual	$ 3.276,00

DESCRIPCIÓN DE USUARIOS

Administrador	Administrador del Sistema		
Responsable	Responsable de procesos, planifica, revisa y aprueba		
Operativos	Capaz de insertar datos (indicadores, NC,etc)		
Lectura	Solo lectura		

	COSTO ANUAL	**AÑO**	**MENSUAL**
TOTAL ARRRENDAMIENTO	$ 6.136,00	1ero.	$ 511,33
	$ 3.276,00	Posteriores	$ 273,00

ENTRENAMIENTO REQUERIDO

PRODUCTO	VALOR	Tiempo (horas)	Beneficiarios
Entrenamiento uso ISO Módulos Base y Calid	$ 3.840,00	32	Administrador y responsables
Coaching de soporte para personalización, 3 meses, 9 horas quincenales	$ 3.000,00	54	Administrador y responsables
Soporte remoto vía Skype y acceso remoto, respaldo técnico	I		
Total Consultoría, Parametrización y Entrenamiento con descuento	$ 6.840,00		

TOTAL SIN IVA	$ 12.976,00	
IVA	$ 1.557,12	
TOTAL SOLUCIÓN TECNOLÓGICA	$ 14.533,12	1er año
TOTAL SIN IVA	$ 3.276,00	
IVA	$ 393,12	
TOTAL SOLUCIÓN TECNOLÓGICA	$ 3.669,12	Años posteriores

Fuente: ISO TOOLS Ecuador http://www.ec.isotools.org

2.3 **OPCIÓN No.3** SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

SOLUCIÓN TECNOLÓGICA Plataforma web de gestión documental Proveedor: Team Solutions

FASES DEl PROYECTO

FASES	Tiempo (semanas)
Levantamiento de información	2
Ambiente de Desarrollo	6
Ambiente de Test	3
Ambiente de Producción	1
Total semanas	12

ENTREGABLES	DOCUMENTO
Solución de integración y botón de pagos	Aplicativo
Capacitación	Formulario
Instalación	Formulario
Certificación de pruebas	Formulario
Acta entrega recepción	Formulario
VALOR TOTAL	$ 11.700,00
IVA	$ 1.404,00
TOTAL SOLUCIÓN TECNOLÓGICA	$ 13.104,00

Fuente: www.teamsolutiones.ec

Nota.- No se considera esta opción en el presupuesto por considerarse que toma mucho tiempo y su costo no es signficativamente menor

3 **SERVICIO DE PUBLICIDAD DIGITAL**

Estrategia de Marketing Digital con el fin de informar y promocionar el plan estratégico y política de calidad de la FCAC

Reconstrucción de canales de comunicación digital que posee la FCAC, 4 infografías, 6 fotos
Coordinación y manejo del pautaje en facebook
1 a 2 envíos de e-mail a la base de datos correspondientes a los interesados, 300 contactos
envíos de mensaje vía what's up a los contactos establecidos en la base de datos, 270 contactos

Productos entregables
4 infografías, 6 fotografías, 1 documento con el Timing y publicaciones realizadas
Imagen de perfil y foto de portada utilizada en la campaña en el FB de la FCAC
Informe de pauta en facebook, resultados en likes, engagement y publicaciones realizadas

Tiempo de la campaña: 30 días

COSTO	$ 1.950,00
IVA	$ 413,76
COSTO + IVA	$ 2.363,76

Fuente:Benalcázar Christian, Agencia Súbete a la Cama, Cotización Marketing Digital,22 Oct, 2015

4 **SERVICIO DE CATERING**

Catering para 5 eventos

Partes Interesadas:	Duración del evento	Tipo de Servicio de Catering	No.de personas evento	Costo refrigerio	Suministros y materiales	Total costo
clientes pregrado	8:00 a 12:00	1 refrigerio a media mañana	60	4	2	$ 480,00
clientes posgrado	8:00 a 12:00	1 refrigerio a media mañana	20	4	2	$ 160,00
acción social (Consultorios y NAFS)	8:00 a 12:00	1 refrigerio a media mañana	50	4	2	$ 400,00
autoridades de la PUCE y FCAC	8:00 a 12:00	1 refrigerio a media mañana	30	4	2	$ 240,00
instituciones sector de Educación Superior	8:00 a 12:00	2 refrigerio a media mañana	20	4	2	$ 160,00
Total						$ 1.440,00
					IVA	$ 172,80
					TOTAL	$ 1.612,80

5

SERVICIO DE AUDITORÍA EXTERNA

ALCANCE :

Diseño y prestación de servicios de formación académica de pregrado para las Carreras de Administración de Empresas, y Contabilidad y Auditoria; y de posgrado para el Programa de Maestria en Administracion de Empresas con mención en Gerencia de la Calidad y Productividad; consultoría y capacitación en el campo de las ciencias administrativas y contables y servicios de acción social.

CRITERIOS DE AUDITORIA: ISO 9001: 2015 + la documentacion del Sistema de Gestión

TIPO DE AUDITORÍA :SEGUIMIENTO

DURACIÓN DE LA AUDITORÍA: 3 días

REUNIÓN DE APERTURA: Hora: 08:00 h

REUNIÓN DE CIERRA : Hora: 16

COSTO DE LA AUDITORÍA	$	2.500,00
IVA	$	300,00
TOTAL COSTO DE LA AUDITORÍA	$	2.800,00

Fuente: Factura ICONTEC Enero/2015

Anexo 6:

Matriz de relación de evidencias de indicadores y evidencias del Modelo Genérico de Evaluación de Carreras con los subprocesos del SGC

A.1.1	Estado actual y prospectiva	Código del Proceso	*Subproceso que aporta a la generación de las evidencias*
	1. Plan estratégico _ PEDI documento que contiene:		Planificación Estratégica y Operativa
	1.1 Información general de la carrera:		
	a. Denominación de la titulación.		Diseño Curricular pregrado
	b. Modalidad.		Diseño Curricular pregrado
	c. Duración de los estudios sin el trabajo de titulación.		Diseño Curricular pregrado
	d.Duración de los estudios con el trabajo de titulación.		Diseño Curricular pregrado
Evidencia 1	e. Fecha de la primera aprobación de la carrera.		Diseño Curricular pregrado
	f. Denominación del ente aprobador.		Diseño Curricular pregrado
	g. Fecha de la última aprobación.		Diseño Curricular pregrado
	h. Nombre del ente que aprobó.		Diseño Curricular pregrado
	i. Datos de ingresos de estudiantes.		Matriculación de estudiantes
	j. Número total de estudiantes.		Matriculación de estudiantes
	k. Número de graduados durante los últimos dos períodos académicos ordinarios o último año.		Grados(Pregrado)
Evidencia 2	**1.2 Análisis de pertinencia de la carrera de acuerdo al estándar definido.**		Diseño Curricular pregrado
	1.3 Análisis de la evolución prospectiva de la carrera:		Diseño Curricular pregrado
Evidencia 3	a. Campos que desarrolla.		Diseño Curricular pregrado
	b. Campos que prevé implementar a futuro.		Diseño Curricular pregrado
	1.4 Análisis ocupacional de los graduados:		
Evidencia 4	a. Informe de seguimiento a graduados.		Monitoreo de Satisfacción de Otras partes interesadaas (Graduados)
	b. Ajustes propuestos para mejorar la oferta de la carrera.		Monitoreo de Satisfacción de Otras partes interesadaas (Graduados)
Evidencia 5	**2. Planes operativos vigentes:**		
	2.1 Plan de Mejoras vigente.		Planificación Estratégica y Operativa
A.1.2	**Programas/Proyecos de vinculación con la sociedad**		
Evidencia 6	1. Base de datos de Programas / Proyectos en los que interviene la carrera y que han sido ejecutados durante el período de análisis.		Vinculación con la Colecitividad (Acción Social)
A.2.1	**Perfil profesional**		
Evidencia 7	1. Perfil profesional.		Diseño Curricular pregrado
Evidencia 8	2. Plan de estudios.		Diseño Curricular pregrado
Evidencia 9	3. Documentos que evidencien la construcción/ diseño / actualización, del perfil profesional.		Diseño Curricular pregrado
Evidencia 10	4. Documentos que evidencien la participación de las partes involucradas en el desarrollo del perfil profesional.		Diseño Curricular pregrado
B.1.1	**Perfil de egreso**		
Evidencia 11	1. Perfil de egreso.		Diseño Curricular pregrado
Evidencia 12	2. Plan de estudios.		Diseño Curricular pregrado
Evidencia 13	3. Documento de análisis del campo ocupacional de la carrera.		Diseño Curricular pregrado
B.1.2	**Estructura curricular**		
	1. Fundamentación de la carrera:		
	a. Antecedentes.		Diseño Curricular pregrado
	b. Justificación.		Diseño Curricular pregrado
Evidencia 14	c. Políticas.		Diseño Curricular pregrado
	d. Visión.		Diseño Curricular pregrado
	e. Misión.		Diseño Curricular pregrado
	f. Fines y objetivos.		Diseño Curricular pregrado
	g. Modelo pedagógico.		Diseño Curricular pregrado
	2. Perfiles:		
Evidencia 15	a. De egreso.		Diseño Curricular pregrado
	b. Ingreso.		Diseño Curricular pregrado
B.2.1	**Plan de estudios**		
	1. Planificación curricular:		
Evidencia 16	a. Ejes deformación		Diseño Curricular pregrado
	b. Objetivos de formación		Diseño Curricular pregrado
	c. Asignaturas por área básica, humanística y de especialización: obligatorias, optativas, electivas.		Diseño Curricular pregrado
	2. Malla curricular:		
Evidencia 17	a. Organización de las asignaturas.		Diseño Curricular pregrado
	b. Distribución de las asignaturas por período de estudio identificando prerrequisitos y correquisitos.		Diseño Curricular pregrado
	c. Número de créditos.		Diseño Curricular pregrado
Evidencia 18	**3. Lincamientos metodológicos:**		
	a. Técnicas y herramientas de apoyo para el desarrollo del proceso de enseñanza de aprendizaje en la carrera.		Diseño Curricular pregrado
			Prestación del servicio educativo de Pregrado

Evidencia 19	**4. Lineamientos y estrategias de evaluación estudiantil:**		
	a. Criterios de evaluación.		Prestación del servicio educativo de Pregrado
	b. Registro o sistema de evaluación del desarrollo de las actividades que realiza el estudiante.		Prestación del servicio educativo de Pregrado
Evidencia 20	**5. Líneas de formación:**		
	a. Líneas de investigación.		Gestión de Poducción Intelectua<l
	b. Líneas de prácticas pre-profesionales, en función del perfil de la carrera y de las áreas de formación.		Prácticas preprofesionales e inserción laboral
B.3.1	**Programas de las asignaturas**		
Evidencia 21	**1. Programa analítico: Documento que describe el programa analítico por cada asignatura, aprobado por la instancia correspondiente, contiene:**		Diseño Curricular pregrado
	a. Caracterización de la asignatura.		Diseño Curricular pregrado
	b. Objetivos.		Diseño Curricular pregrado
	c. Contenidos		Diseño Curricular pregrado
	d. Metodología		Diseño Curricular pregrado
	e. Procedimientos de evaluación		Diseño Curricular pregrado
	f. Bibliografía.		Diseño Curricular pregrado
Evidencia 22	**2. Sílabos Contiene:**		Diseño Curricular pregrado
	a. Datos generales y específicos de la asignatura.		Diseño Curricular pregrado
	b. Estructura de la asignatura (unidades temáticas, detalle de los conocimientos que requieren ser aprendidos y las habilidades, actitudes y valores a desarrollarse).		Diseño Curricular pregrado
	c. Desarrollo de la asignatura en relación al modelo pedagógico: método de enseñanza aprendizaje por aplicar, recurso didácticos por utilizar y resultados de aprnedizaje por alcanzar.		Diseño Curricular pregrado
	d. Escenarios de aprendizaje (real, virtual y áulico).		Diseño Curricular pregrado
	e. Criterios normativos para la evaluación de la asignatura (diagnóstica sistemática y sumativa).		Diseño Curricular pregrado
	f. Bibliografía básica y complementaria.		Diseño Curricular pregrado
	g. Perfil del profesor que imparte la asignatura.		Diseño Curricular pregrado
B.3.2	**Prácticas en relación a las asignaturas**		
Evidencia 23	**1. Guías de prácticas de laboratorios/ talleres / centros de simulación:**		Prestación del servicio educativo de Pregrado
	a. Asignatura.		Prestación del servicio educativo de Pregrado
	b. N° de práctica de laboratorio.		Prestación del servicio educativo de Pregrado
	c. Objetivo.		Prestación del servicio educativo de Pregrado
	d. Instrucciones.		Prestación del servicio educativo de Pregrado
	e. Actividades por desarrollar.		Prestación del servicio educativo de Pregrado
	f. Resultados obtenidos.		Prestación del servicio educativo de Pregrado
	g. Conclusiones.		Prestación del servicio educativo de Pregrado
	h. Recomendaciones.		Prestación del servicio educativo de Pregrado
Evidencia 24	**2. Guías de prácticas de laboratorios /talleres / centros de simulación:**		Prestación del servicio educativo de Pregrado
	a. Asignatura.		Prestación del servicio educativo de Pregrado
	b. N° de práctica de taller.		Prestación del servicio educativo de Pregrado
	c. Objetivo.		Prestación del servicio educativo de Pregrado
	d. Instrucciones.		Prestación del servicio educativo de Pregrado
	e. Actividades por desarrollar.		Prestación del servicio educativo de Pregrado
	f. Resultados obtenidos.		Prestación del servicio educativo de Pregrado
	g. Conclusiones.		Prestación del servicio educativo de Pregrado
	h. Recomendaciones.		Prestación del servicio educativo de Pregrado
C.1.1	**Afinidad formación posgrado**		
Evidencia 25	1. Distributivo académico del profesor con la(s) cátedra(s) que dictó en el período de evaluación.		Programación Académica
	2. Evidencia del título del profesor (registrado en la SENESCYT).		Reclutamiento y selección de docentes
	3. Contrato o nombramiento del profesor.		Reclutamiento y selección de docentes
	4. Malla curricular vigente en el período de evaluación.		Diseño Curricular pregrado
C.1.2	**Actualización científica**		
Evidencia 26	**1. Certificados de la participación de los profesores en eventos de actualización científica:**		Capacitación docente
	a. En el caso de que sean congresos, coloquios o seminarios, se requiere la planificación del evento y el comité organizador.		
Evidencia 27	2. Documento que contenga la planificación de las capacitaciones docentes, dependiendo de las necesidades académicas y líneas de investigación de la carrera.		Capacitación docente
Evidencia 28	3. Documento que contenga la lista de docentes que han asistido a capacitaciones afines a sus áreas en el período de evaluación correspondiente.		Capacitación docente
C.1.3	**Titularidad**		
Evidencia 29	1. Contrato indefinido del profesor.		Reclutamiento y selección de docentes
Evidencia 30	2. Nombramiento de la designación del profesor como profesor titular de la carrera.		Reclutamiento y selección de docentes

C.2.1	**Profesores TC/MT/TP**		
Evidencia 31	1. Lista de profesores que dictaron clases en la carrera, en el periodo de evaluación.		Programación Académica
Evidencia 32	2. Contrato o nombramiento del profesor.		Reclutamiento y selección de docentes
C.2.2	**Estudiantes por profesor**		
Evidencia 33	1. Lista de profesores, a contrato o nombramiento, que dictaron clases en la carrera.		Programación Académica
Evidencia 34	2. Lista de estudiantes legalmente matriculados en el período de evaluación.		Matrículas Pregrado
C.2.3	**Distribución horaria**		
Evidencia 35	**1. Distribución horaria de cada profesor relacionada con su tiempo de dedicación:**		Programación Académica
	a. Clases.		Programación Académica
	b. Tutoría.		Programación Académica
	c. Investigación.		Programación Académica
	d. Inducción.		Programación Académica
	e. Asesoría de trabajos de titulación de fin de carrera.		Programación Académica
	f. Control y seguimiento de prácticas pre-profesionales Y actividades vinculadas con la colectividad.		Programación Académica
Evidencia 36	2. Plan de estudios vigente.		
C.3.1	**Producción científica**		
Evidencia 37	**1. Artículos académico-científicos publicados y/o aceptados para publicación:**		Gestión de Producción Intelectual
	a.Archivo digital conforme a las exigencias de las revistas indexadas.		Gestión de Producción Intelectual
Evidencia 38	2. Notificación de aceptación del artículo para ser publicado en una revista de la base SCIMAGO (Scopus) o ISI Web.		Gestión de Producción Intelectual
Evidencia 39	3. Certificado de aceptación del trabajo. Puede ser un correo electrónico del editor de la revista.		Gestión de Producción Intelectual
Evidencia 40	**4. Ficha catalográfica con:**		Gestión de Producción Intelectual
	a. Nombre del artículo.		Gestión de Producción Intelectual
	b. Nombre de la revista		Gestión de Producción Intelectual
	c. SSN de la revista.		Gestión de Producción Intelectual
	d. DOI del artículo.		Gestión de Producción Intelectual
	e. Volumen, número, páginas del artículo.		Gestión de Producción Intelectual
	f. Fecha de publicación.		Gestión de Producción Intelectual
C.3.2	**Investigación regional**		
Evidencia 41	1. Publicaciones regionales. Archivo digital de cada artículo académico-científico, conforme a las exigencias de las revistas regionales.		Gestión de Producción Intelectual
Evidencia 42	**2. Ficha catalográfica con:**		Gestión de Producción Intelectual
	a. Nombre del artículo.		Gestión de Producción Intelectual
	b. Nombre de la revista		Gestión de Producción Intelectual
	c. SSN de la revista.		Gestión de Producción Intelectual
	d. DOI del artículo.		Gestión de Producción Intelectual
	e. Volumen, número, páginas del artículo.		Gestión de Producción Intelectual
	f. Fecha de publicación.		Gestión de Producción Intelectual
Evidencia 43	3. Notificación de aceptación del artículo para ser publicado en una revista de las bases de datos		Gestión de Producción Intelectual
C.3.3	**Libros y capítulos de libros revisados por pares**		
Evidencia 44	**1. Libros y capítulos de libros:**		Gestión de Producción Intelectual
	a. Ejemplares físicos de los libros.		Gestión de Producción Intelectual
	b. Archivo digital de los capítulos de los libros.		Gestión de Producción Intelectual
Evidencia 45	**2. Ficha catalográfica con:**		Gestión de Producción Intelectual
	a. Nombre del artículo.		
	b. Nombre de la revista		
	c. SSN de la revista.		
	d. DOI del artículo.		
	e. Volumen, número, páginas del artículo.		
	f. Fecha de publicación.		
C.3.4	**Ponencias**		
Evidencia 46	**1. Ponencias:** Archivo digital.		
Evidencia 47	2. Certificados/Invitaciones de participación como ponente en eventos académico-científicos nacionales o internacionales.		Gestión de Producción Intelectual
Evidencia 48	3. Memorias publicadas por el organizador del evento académico.		Gestión de Producción Intelectual
D.1.1	**Dirección / Coordinación de la carrera**		
Evidencia 49	1. Normativa o reglamento vigentes, que contemplen la gestión académica-curricular.		Prestación del servicio educativo de Pregrado
Evidencia 50	2. Planificación académica-curricular vigente al período de evaluación.		Prestación del servicio educativo de Pregrado
Evidencia 51	3. Documentos que evidencien el seguimiento y ejecución de las actividades planificadas.		Prestación del servicio educativo de Pregrado
Evidencia 52	4. Informes periódicos de gestión.		Prestación del servicio educativo de Pregrado

Evidencia 53	5. Documentos que acrediten la relación laboral del director/coordinador con la IES, su formación profesional legalmente reconocida por la SENESCYT y experiencia.		Reclutamiento y selección de docentes
Evidencia 54	6. Evidencias del mejoramiento de la oferta académica en base a los resultados.		Prestación del servicio educativo de Pregrado
D.1.2	**Evaluación del desempeño docente**		
Evidencia 55	1. Normativa o reglamento que contemple los criterios de evaluación del desempeño docente.		Evaluación de Personal Pregrado
Evidencia 56	2. Documentos que evidencien el funcionamiento y aplicación del sistema de evaluación docente.		Evaluación de Personal Pregrado
Evidencia 57	3. Informes de resultados de las evaluaciones docentes durante el período de evaluación.		Evaluación de Personal Pregrado
Evidencia 58	4. Estrategias y/o propuestas para el mejoramiento del desempeño docente.		Evaluación de Personal Pregrado
D.1.3	**Seguimiento del sílabo**		
Evidencia 59	1. Documentos que evidencien el funcionamiento del sistema o proceso de seguimiento.		Prestación del servicio educativo de Pregrado
Evidencia 60	2. Informes sobre los resultados del seguimiento del sílabo.		Prestación del servicio educativo de Pregrado
Evidencia 61	3. Evidencias del mejoramiento de la oferta académica en base a los resultados.		Prestación del servicio educativo de Pregrado
D.1.4	**Seguimiento del proceso de titulación**		
Evidencia 62	1. Normativa interna vigente.		Gestión del proceso de titulación
Evidencia 63	2. Documentos que evidencien la planificación y ejecución del seguimiento del proceso de titulación.		Gestión del proceso de titulación
Evidencia 64	3. Informes sobre los resultados del proceso.		Gestión del proceso de titulación
Evidencia 65	4. Registro de asignación de tutores.		Gestión del proceso de titulación
D.1.5	**Seguimiento a graduados**		
Evidencia 66	1. Documentos que evidencien el funcionamiento del sistema o proceso de seguimiento.		Monitoreo de Satisfacción de Otras partes interesadaas (Graduados)
Evidencia 67	2. Informes de los resultados del seguimiento a graduados.		Monitoreo de Satisfacción de Otras partes interesadaas (Graduados)
Evidencia 68	3. Evidencias del mejoramiento de la oferta académica en base a los resultados.		Monitoreo de Satisfacción de Otras partes interesadaas (Graduados)
D.1.6	**Seguimiento prácticas pre profesionales**		
Evidencia 69	1. Reglamento de prácticas pre-profesionales.		Prácticas preprofesionales e inserción laboral
Evidencia 70	**2. Programa de prácticas:**		Prácticas preprofesionales e inserción laboral
	a. Justificación.		
	b. Objetivos.		
	c. Duración.		
	d. Recursos que intervienen.		
	e. Cronograma de actividades.		
Evidencia 71	**3. Sistema o registro de control, seguimiento y evaluación:**		Prácticas preprofesionales e inserción laboral
	a. Informes de los supervisores de práctica.		Prácticas preprofesionales e inserción laboral
	b. Informes de la institución en la cual se realizaron las prácticas pre-profesionales.		Prácticas preprofesionales e inserción laboral
	c. Informe de autoevaluación presentado por cada estudiante.		Prácticas preprofesionales e inserción laboral
Evidencia 72	4. Convenios con instituciones.		Decanato
D.1.7	**Información para la evaluación**		
Evidencia 73	1. Información subida por las IES al sistema GIIES		
Evidencia 74	2. Evidencias subidas al sistema GIIES.		
D.2.1	**Biblioteca básica**		
Evidencia 75	1. Malla curricular vigente.		Diseño Curricular pregrado
Evidencia 76	2. Sílabos por asignatura de la planificación académica vigente.		Diseño Curricular pregrado
Evidencia 77	3. Catálogo de los libros físicos y virtuales existentes en la biblioteca de la carrera, facultad o IES.		Biblioteca
Evidencia 78	4. Listado de estudiantes por asignatura, matriculados en el período de evaluación.		Matrículas pregrado
D.2.2	**Calidad bibliográfica**		
Evidencia 79	**1. Inventario de libros existentes en la biblioteca de la carrera, facultad o IES:**		Biblioteca
	a. Número de ejemplares físicas que existen por libro.		Biblioteca
	b. Ejemplares virtuales que existen por asignatura en función de los sílabos.		Biblioteca
Evidencia 80	2. Presupuesto ejecutado en la adquisición de material bibliográfico.		Biblioteca
D.3.1	**Funcionalidad**		
Evidencia 81	1. Normativa / Reglamento de los usuarios de laboratorio y/o centro de simulación.		Infraestructura, soporte tecnológico y otros recursos físicos
Evidencia 82	2. Registro de prácticas realizadas.		Infraestructura, soporte tecnológico y otros recursos físicos
Evidencia 83	3. Plan de mantenimiento de las condiciones físicas y de seguridad del laboratorio.		Infraestructura, soporte tecnológico y otros recursos físicos
Evidencia 84	4. Documento de designación del responsable de cada laboratorio y/o centro de simulación.		Infraestructura, soporte tecnológico y otros recursos físicos
D.3.2	**Equipamiento**		
Evidencia 85	1. Inventario actualizado de equipos, materiales, repuestos y accesorios.		Infraestructura, soporte tecnológico y otros recursos físicos
Evidencia 86	2. Plan de mantenimiento de los equipos del laboratorio y/o centro de simulación.		Infraestructura, soporte tecnológico y otros recursos físicos

D.3.3	**Disponibilidad**		
Evidencia 87	**1. Inventario actualizado de equipos y mobiliario:**		Infraestructura, soporte tecnológico y otros recursos físicos
	a. Cantidad de cada equipo.		Infraestructura, soporte tecnológico y otros recursos físicos
	b. Estado del equipo.		Infraestructura, soporte tecnológico y otros recursos físicos
Evidencia 88	2. Lista de estudiantes matriculados en las asignaturas que tienen horas de práctica en laboratorios y centros de simulación.		Matrículas pregrado
E.1.1	**Tutorías**		
Evidencia 89	1. Planificación y asignación de actividades de tutoría a los profesores con actividades de docencia en la carrera.		Tutorías
Evidencia 90	2. Registros de tutorías.		Tutorías
E.1.2	**Actividades complementarias**		
Evidencia 91	1. Planificación de las actividades complementarias.		Encuentros y Seminarios
	1. Planificación de las actividades complementarias.		Eventos culturales y deportivos
Evidencia 92	**2. Promoción de las actividades complementarias:**		Comunicación
	a. Página web.		Comunicación
	b. Carteleras.		Comunicación
Evidencia 93	3. Registro de participantes por tipo de actividades complementarias.		Encuentros y Seminarios
			Eventos culturales y deportivos
E.1.3	**Actividades vinculadas con la colectividad**		
Evidencia 94	1. Reglamento de vinculación con la colectividad.		Vinculación con la Colectividad (Acción Social)
Evidencia 95	**2. Plan de vinculación con la colectividad:**		Vinculación con la Colectividad (Acción Social)
	a. Justificación.		
	b. Objetivos.		
	c. Duración.		
	d. Recursos que intervienen.		
	e. Cronograma de actividades.		
Evidencia 96	3. Sistema o registro para la coordinación, control, seguimiento y evaluación de actividades de vinculación.		Vinculación con la Colectividad (Acción Social)
Evidencia 97	4. Convenios Documento firmado por las partes para el desarrollo de las actividades de vinculación.		Vinculación con la Colectividad (Acción Social)
E.1.4	**Bienestar estudiantil**		
Evidencia 98	1. Normativa vigente de Bienestar Estudiantil.		Bienestar estudiantil
Evidencia 99	2. Listado de estudiantes beneficiarios de algún tipo de beca o ayuda socioeconómica, o servicios de bienestar estudiantil.		Bienestar estudiantil
Evidencia 100	3. Normativa vigente respecto a las Políticas de Acción Afirmativa.		Bienestar estudiantil
Evidencia 101	4. Registro de participantes y beneficiarios.		Bienestar estudiantil
E.1.5	**Participación en procesos de acreditación**		
Evidencia 102	1. Normativa interna vigente sobre la participación estudiantil en el proceso de evaluación y acreditación.		Autoevaluacion de las carreras
Evidencia 103	2. Documentos que evidencien la participación de los estudiantes en el proceso de evaluación y acreditación de la carrera.		Autoevaluacion de las carreras
Evidencia 104	3. Resoluciones de las autoridades de la carrera/IES en relación a las propuestas estudiantiles.		Autoevaluacion de las carreras
E.2.1	**Tasa de retención**		
Evidencia 105	1. Lista certificada de estudiantes matriculados dos años antes del periodo de evaluación de la carrera y que permanecen durante el período de evaluación.		Matrículas pregrado
Evidencia 106	2. Lista certificada de estudiantes admitidos en la carrera dos años antes del periodo de evaluación.		Matrículas pregrado
E.2.2	**Tasa de titulación**		
Evidencia 107	1. Lista certificada de estudiantes que ingresaron al primer nivel de la carrera en los periodos solicitados en la definición.		Matrículas pregrado
			Gestión del proceso de titulación
Evidencia 108	**2. Lista certificada de estudiantes de estas cohortes, que se graduaron hasta el periodo de evaluación:**		Grados (Pregrado)
	a. Número de estudiantes que concluyen la carrera y se gradúan durante el período reglamentario establecido por la carrera.		Gestión del proceso de titulación