PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR-MATRIZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD.

DISEÑO DE LA DOCUMENTACIÓN PARA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, BAJO LA NORMA ISO 9001:2015, PARA EL INSTITUTO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE QUITO

MARITZA TATIANA ESPINOSA LOVATO

DIRECTOR: MGTR. IVÁN RUEDA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

QUITO, DICIEMBRE 2018.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi familia,

este logro fue posible gracias a cada uno de ustedes.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la oportunidad y la fuerza para lograr mis objetivos.

A mis padres, a quienes debo todo lo que soy.

A mis hermanos, por ser mis amigos y consejeros.

A mis sobrinos, quienes son la luz y el motor de mi vida

A mi esposo por su inmensa paciencia y su amor incondicional.

A mis pequeños por su compañía y lealtad

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO IX
1. GENERALIDADES 1
1.1 GENERALIDADES DEL INSTITUTO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA 1
Tabla 1: Estudiantes Matriculados-Instituto de Idiomas 6
1.1.2 Misión 9
1.1.3 Visión 9
2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA NORMA ISO 9001:2015 11
2.1 CALIDAD 11
2.2 PROCESOS 17
2.2.1 Definición de Proceso 17
2.2.2 Identificación de procesos 19
2.2.3 Diseño de Procesos 19
2.2.4 Descripción de procesos 23
2.3 GESTIÓN POR PROCESOS 24
2.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. 26
2.4 MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 29
2.4.1 Modelo EFQM 29
2.4.2 Normas ISO 33
2.4.2.1 Evolución de la familia de normas ISO 9000 36
2.4.2.2 La Norma ISO 9001:2015 39
2.4 Información documentada del SGC 44
2.6 La certificación 50

3. DESARROLLO DE LA DOCUMENTACION DEL SGC EN BASE A LA NORMA 9001:2015 52
3.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL INSTITUTO. 52
3.1.1 Análisis Entorno Externo 53
3.1.2 Análisis Entorno Interno 60
Tabla 6: Cálculo –Criterios EFQM 62
3.1.3 Criterio 1 – Liderazgo 62
3.1.4 Criterio 2 - Planificación y estrategia 65
Tabla 8: Resultados Criterio 2 - Planificación y estrategia 65
3.1.5 Criterio 3 - Personal del Instituto 67
Tabla 9: Resultados Criterio 3 - Personal del Instituto 67
3.1.6 Criterio 4 - Colaboraciones y recursos 69
Tabla 10: Resultados Criterio 4 - Colaboraciones y recursos 70
Tabla 11: Resultados Criterio 5 – Procesos 72
3.1.8 Criterio 6 - Resultados en el usuario del servicio 72
Tabla 12: Resultados Criterio 6 - Resultados en el usuario del servicio 72
Tabla 13: Resultados Encuesta Satisfacción Usuarios 73
3.1.9 Criterio 7 -Resultados en el Personal 75
Tabla 14: Resultados Criterio 7- Resultados en el Personal 75
3.1.10 Criterio 8.- Resultados en el Entorno 77
Tabla 16: Resultados Criterio 8 - Resultados en el Entorno 77
3.1.11 Criterio 9.-Resultados Clave en el Instituto 78
Tabla 17: Nueve criterios del EFQM en el IDI-UPS 79
3.2 EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO/IEC 9001:2015 EN EL INSTITUTO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA 79
Tabla 18: Cumplimiento del IDI, en base a la norma ISO 9001:2015 80

3.2.1 Resultados de la Evaluación del Instituto de Idiomas con los Requisitos de la Norma ISO 9001:2015 80
3.3 DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS ACTUALES 87
3.4 ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS QUE SE REALIZAN EN EL INSTITUTO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA . 89
3.5 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN BÁSICA DEL SISTEMA DE LA CALIDAD 90
3.5.1 Manual de la calidad 90
Tabla 20: Estructura del Manual de Calidad del IDI-UPS 90
3.5.2 Manual de Procesos 91
Tabla 21: Estructura del Manual de Procesos del IDI-UPS 91
3.5.3 Manual de Procedimientos 92
Tabla 22: Estructura del Manual de Procedimientos 92
3.6 PROPUESTA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL IDI-UPS. 93
Tabla 23: Propuesta de Documentación para el IDI-UPS 94
3.7 PROGRAMA DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 98
Tabla 24: Programa de Implantación del SGC 99
Tabla 25: Cronograma del Programa de Implantación del SGC 100
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 101
4.1. CONCLUSIONES 101
4.2. RECOMENDACIONES 104
BIBLIOGRAFÍA 108
ANEXOS 108
Anexo 2: Modelo de Encuestas-Usuarios 116
Anexo 3: Modelo de Encuesta -Docentes 118

Anexo 4: Evaluación del cumplimiento del Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana con los requisitos de la norma ISO/IEC 9001:2015 120

Anexo 5 Manual de la Calidad 126

Anexo 6 Manual de Procesos……..127

Anexo 7 Manual de Procedimientos……...128

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estudiantes Matriculados-Instituto de Idiomas…….6
Tabla 2: Especialista en Calidad 16
Tabla 3: Evolución de la Familia ISO 9000..... 36
Tabla 4: Fundamentos Teóricos Norma ISO 9001:2015……..…..44
Tabla 5: Información documentada ISO 9001:2015……..….48
Tabla 6: Cálculo –Criterios EFQM..... 62
Tabla 7: Resultados Criterio 1 – Liderazgo 65
Tabla 8: Resultados Criterio 2 - Planificación y estrategia..... 65
Tabla 9: Resultados Criterio 3 - Personal del Instituto 67
Tabla 10: Resultados Criterio 4 - Colaboraciones y recursos..... 70
Tabla 11: Resultados Criterio 5 – Procesos 72
Tabla 12: Resultados Criterio 6 - Resultados en el usuario del servicio 72
Tabla 13: Resultados Encuesta Satisfacción Usuarios..... 73
Tabla 14: Resultados Criterio 7- Resultados en el Personal 75
Tabla 15: Resultados Encuesta Personal IDI-UPS 76
Tabla 16: Resultados Criterio 8 - Resultados en el Entorno..... 77
Tabla 17: Nueve criterios del EFQM en el IDI-UPS..... 79
Tabla 18: Cumplimiento del IDI, en base a la norma ISO 9001:2015 80
Tabla 19: Inventario de Procesos..... 89
Tabla 20: Estructura del Manual de Calidad del IDI-UPS 90
Tabla 21: Estructura del Manual de Procesos del IDI-UPS..... 91
Tabla 22: Estructura del Manual de Procedimientos 92
Tabla 23: Propuesta de Documentación para el IDI-UPS 94
Tabla 24: Programa de Implantación del SGC 99
Tabla 25: Cronograma del Programa de Implantación del SGC…..…….101

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1: Organigrama Instituto de Idiomas……..4
Figura 2: Evolución del Concepto Calidad.....13
Figura 3: Estructura de un Proceso.....17
Figura 4: Fases del Diseño de Procesos.....20
Figura 5: Formato Levantamiento de Información.....21
Figura 6: Simbología para Diagrama de Flujo – ANSI.....22
Figura 7: Formato Caracterización de Procesos.....24
Figura 8: Marco del Premio Europeo a la Excelencia.....30
Figura 9: Estructura de alto nivel ISO 9001:2015……39
Figura 10:Representación esquematica de la estructura de un proceso.....42
Figura 11: Ciclo PHVA……43
Figura 12: Jerarquía de Documentación.....44
Figura 13: Análisis Situacional.....53
Figura 14: Formula Tamaño de muestra……..60
Figura 15: Resultados IDI-Sección 4……...82
Figura 16: Resultados IDI-Sección 5……...82
Figura 17: Resultados IDI-Sección 6……...83
Figura 18: Resultados IDI-Sección 7……...84
Figura 19: Resultados IDI-Sección 8……...85
Figura 20: Resultados IDI-Sección 9……...86
Figura 21: Resultados IDI.Sección 10……86
Figura 22: Resultados IDI-ISO 9001:2015……..87
Figura 23: Cadena de Valor del IDI-UPS……88
Figura 24: Mapa de Procesos del Instituto de Idiomas UPS……89

RESUMEN EJECUTIVO

En este trabajo se diseñó la documentación para el Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana, de acuerdo con los requerimientos que la norma ISO 9001:2015 establece para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

En el primer capítulo se describe el área en el que se desarrolla la empresa en estudio, su descripción y los lineamientos administrativos con los que se rige el Instituto de Idiomas al pertenecer a la Universidad Politécnica Salesiana.

En el segundo capítulo se puntualiza la teoría aplicable al desarrollo de Sistemas de Gestión de Calidad. Desde el nacimiento del concepto de la calidad, hasta su desarrollo y posterior evolución en modelos de gestión de la calidad, teoría aplicada en la Norma ISO 9001:2015.

En el tercer capítulo se presenta el análisis situacional de la empresa en estudio, resultado de la investigación aplicada, el capítulo contiene la propuesta y el desarrollo de la documentación para el Sistema de Gestión de la Calidad.

En el cuarto capítulo se encuentran las conclusiones y recomendaciones efectuadas con base en los resultados de la investigación realizada a lo largo del desarrollo del trabajo de titulación.

INTRODUCCIÓN

La enseñanza del idioma inglés es un servicio que ha aumentado su demanda a lo largo del tiempo, ya que es usado como herramienta comunicativa clave en la investigación científica, siendo por esto considerado parte esencial en la formación académica y profesional. La Universidad Politécnica Salesiana brinda el servicio de enseñanza de inglés a través del Instituto de Idiomas.

En el artículo 352 de la Constitución de la República del Ecuador se determina que las universidades y escuelas politécnicas; institutos superiores técnicos, tecnológicos y pedagógicos; y conservatorios de música y artes, debidamente acreditados y evaluados conforman el Sistema de Educación Superior, el cual es el encargado de esta formación académica y profesional.

El Sistema de Educación Superior es regulado mediante la Ley Orgánica de Educación Superior LOES, en el artículo 15 de esta ley se determina que los órganos públicos reguladores del Sistema de Educación son los siguientes: El Consejo de Educación

Superior, el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior y el órgano rector de la política pública de educación superior.

El Consejo de Educación Superior, ha estipulado el reglamento de régimen académico donde se estipulan los requisitos en cuanto al aprendizaje de la lengua extranjera. El artículo 31 de este reglamento decreta:

> Aprendizaje de una lengua extranjera. - Las asignaturas destinadas a los aprendizajes de la lengua extranjera podrán o no formar parte de la malla curricular de la carrera. Sin embargo, las Instituciones de Educación Superior garantizarán el nivel de suficiencia del idioma para cumplir con el requisito de graduación de las carreras de nivel técnico, tecnológico superior o sus equivalentes y tercer nivel o grado, deberán organizar u homologar las asignaturas correspondientes desde el inicio de la carrera. La suficiencia de la lengua extranjera deberá ser evaluada una vez que el estudiante haya cursado y aprobado el 60% de las asignaturas de la carrera; tal prueba será habilitante para la continuación de sus estudios, sin perjuicio de que este requisito pueda ser cumplido con anterioridad. (Reglamento de Régimen Académico, 2015, p.17).

En el mismo reglamento se estipula el nivel de suficiencia del idioma exigido para carreras de nivel técnico y tecnológico superior y para carreras de tercer nivel. Para las carreras de nivel técnico y tecnológico la suficiencia en la lengua extranjera corresponderá a segundo nivel y para carreras de tercer nivel corresponderá a cuarto nivel del Marco Común Europeo de referencia para las Lenguas.

En cuanto a los profesionales a cargo de esta asignatura, el mismo reglamento establece que las instituciones de educación superior, aparte de sus propios profesores podrán contar con personal académico no titular ocasional para impartir cursos de idiomas regulares, que apoyen al estudiante en el aprendizaje de la lengua extranjera. Esta disposición no aplica para la carrera de idiomas.

El Instituto de Idiomas es administrado bajo la supervisión y lineamientos de la Universidad Politécnica Salesiana, sin embargo, la realidad refleja que la administración autónoma del Instituto se desarrolla de manera informal y que no existen medidas precisas que garanticen la revisión y la mejora. Ante esta disyuntiva, la planificación y posterior implementación de un el Sistema de Gestión de la Calidad, representa una oportunidad de mejora para el Instituto.

La Organización Internacional de Estandarización es el ente reconocido a nivel mundial en el desarrollo de normativa aplicable para Sistemas de Gestión de la Calidad, una de sus normativas más populares es la norma ISO 9001:2015, esta normativa es aplicable para

cualquier tipo de organización. El presente trabajo se realizó con base en los requerimientos y parámetros de esta norma.

1. GENERALIDADES

1.1 GENERALIDADES DEL INSTITUTO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

1.1.1 Historia

El 4 de agosto de 1994, el Presidente de la República, Arquitecto Sixto Durán Ballén, firma el decreto presidencial de creación de la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador.

En el año 1999 el Departamento de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana inicia sus funciones en el campus Girón, en el año 2002 en el campus el Sur y en el 2003 en el campus Kennedy. De acuerdo a la entrevista realizada a la ex coordinadora del Instituto, Mgst. Patricia Páez y mediante la investigación de la documentación del Instituto, se puede constatar que la administración del mismo se llevaba de una manera un tanto informal por no encontrarse ningún tipo de documentación previa al año 2007.

En abril del 2007 los coordinadores de las sedes Cuenca, Quito y Guayaquil elaboran el "Instructivo general del Departamento de Idiomas", para aplicarse en las

tres sedes, el 11 de julio del 2007 el Consejo Superior de la UPS mediante resolución 624-67-2007-07-11 aprueba el mismo.

El instructivo general del Departamento de Idiomas consta de 12 artículos donde principalmente se define objetivos, estructura organizativa, tipo de estudiantes, modalidades y sistema académico.

Meses después, en la sesión celebrada el 14 de noviembre de 2007, el Consejo Superior mediante la resolución N. 654-69-2007-11-114 aprueba la creación del Instituto de Idiomas y establece que se debe presentar un proyecto que determine procedimientos académicos y administrativos que van a regir esta estructura.

El instituto es creado frente a la necesidad de la universidad de alinearse con los requerimientos de la Ley de Educación Superior, es así que la UPS determina que el perfil de sus egresados incluye el dominio de un segundo idioma, constituyendo este un instrumento de aprendizaje para el proceso educativo, la investigación, y de convivencia en contextos inter y multiculturales. (Resolución N. 654-69-2007-11-114-UPS, 2007)

A partir de octubre del 2008 el Instituto trabaja en la propuesta del Reglamento Interno que regirá a esta unidad, el mismo toma como base el reglamento del Departamento de Idiomas ya existente y profundiza en temas de estructura orgánica y sistema académico; a partir de este momento el reglamento del Instituto es

corregido en varias ocasiones y enviado para su aprobación oficial. Hasta el momento no es aprobado por la universidad.

El último borrador fue presentado el 23 de julio del 2014 y el Vicerrectorado Académico de la UPS emitió un informe técnico-académico que señala:

- El reglamento debe incorporar una sección denominada "Naturaleza", en el cual se especifique la relación administrativa, financiera y académica del Instituto con respecto a la universidad.
- El Instituto no debería regirse bajo las leyes de educación superior como la LOES y reglamento académico del CES, porque este nace por requerimiento de la universidad
- El reglamento debe delimitar cuidadosamente el campo de acción y no mezclar términos académicos con procesos del Instituto y de la Universidad.
- Se debería agilizar los procesos y no gestionar tantos roles para el funcionamiento del Instituto.
- En cuanto a los estudiantes, no se debe hacer distinción entre estudiantes de carrera y externos, todos los estudiantes deben regirse a los mismos procesos.
- El reglamento debe considerar lo estipulado en otros reglamentos internos de la universidad como el Reglamento Interno de Régimen Académico (RIRA) y el Reglamento de Nivelación y Admisión RNA. (Informe Técnico Académico, 2014)

A pesar de no contar con ratificación oficial, el Instituto se rige por este reglamento y por los estatutos generales de la universidad. En el reglamento se estipula que el instituto de idiomas tiene como propósito la formación, capacitación e instrucción académica en lo referente a idiomas extranjeros y lenguas ancestrales.

De acuerdo a este Reglamento Interno el Instituto tiene como objetivos:

- Aportar la consecución de lo establecido en la Ley Orgánica de Educación Superior Artículo 124.
- Favorecer la adquisición de competencias necesarias para que sus usuarios alcancen resultados de la evaluación óptimos al rendir exámenes de suficiencia nacionales e internacionales.
- Ejecutar cursos dirigidos a la comunidad en general, relacionados con idiomas extranjeros y lenguas ancestrales con su respectiva certificación de suficiencia
- Proveer el servicio de administración de examen TOEFL, entre otros exámenes internacionales.
- Proporcionar el servicio de traducciones a personas naturales e instituciones públicas y privadas (Reglamento General del Instituto de Idiomas, 2014, p. 1).

En el título II denominado Estructura y Organización Académica del Reglamento anteriormente mencionado se estipula que el personal del instituto debe estar organizado de la siguiente manera:

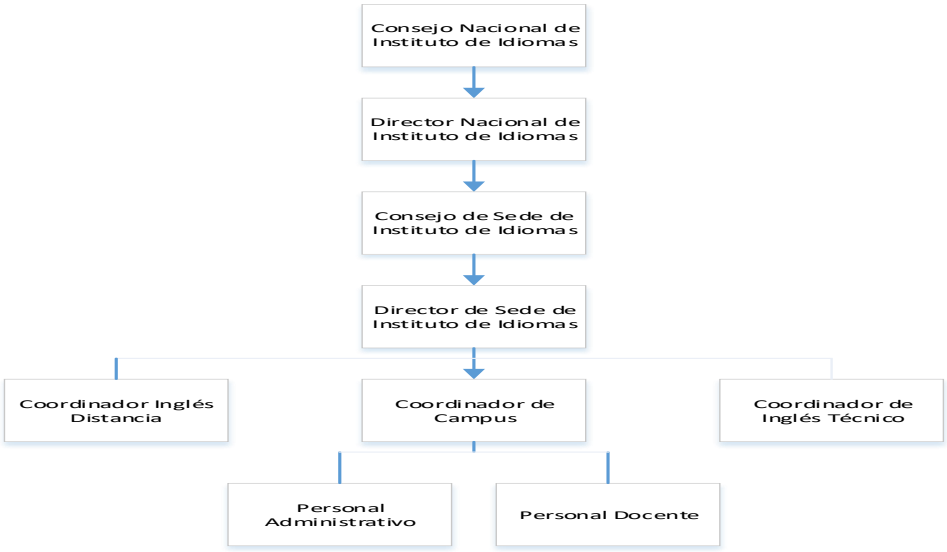


Figura 1: Organigrama del Instituto de Idiomas
Fuente: Instituto de Idiomas, Reglamento Interno Instituto de Idiomas, 2007

El Instituto ofrece el servicio de cursos formación de idiomas extranjeros, tutorías y traducciones. Para el idioma extranjero-inglés se ofertan 10 niveles al finalizar los estudiantes presentan una monografía y recibe una certificación de suficiencia avalada por el instituto.

La mayor parte de los estudiantes del instituto son alumnos de la universidad, solo un pequeño número son alumnos externos. Durante el Período 50, febrero 2017 – septiembre 2017, se matricularon 5336 estudiantes de los cuales 45 son estudiantes externos.

La mayoría de estudiantes de la universidad estudian únicamente los niveles de inglés exigidos por cada una de sus facultades; las diez facultades del campus el Girón exigen en su malla curricular completar cuatro niveles de inglés. De esta manera el instituto de idiomas tiene el mayor número de estudiantes entre primer y cuarto nivel, de ahí en adelante el número de estudiantes se reduce drásticamente.

El número de estudiantes matriculados durante el Período 50 y 51 se indican en la tabla 1:

Tabla 1: Estudiantes Matriculados-Instituto de Idiomas

	Período 50		**Período 51**	
Niveles	**N. Estudiantes Modalidad Presencial**	**N. Estudiantes Modalidad Distancia**	**N. Estudiantes Modalidad Presencial**	**N. Estudiantes Modalidad Distancia**
Primero	974	0	1165	23
Segundo	1774	21	1130	55
Tercero	1201	0	1293	58
Cuarto	1035	22	974	65
Quinto	281	-	247	-
Sexto	178	-	256	-
Séptimo	10	-	6	-
Octavo	38	-	0	-
Noveno	30	-	24	-
Décimo	29	-	27	-
TOTAL	**5550**	**43**	**5122**	**201**

Fuente: Universidad Politécnica Salesiana, 2017, pág. 227

El área administrativa y académica del Instituto de Idiomas está estructurada de la siguiente manera:

- Dirección General
- Coordinación de Campus
- Coordinación de Educación a Distancia.

- Coordinación de Ingles Técnico
- Coordinación de Evaluación Académica
- Unidad de Tutorías.
- Unidad de Seguimiento de AVAC (Ambientes Virtuales de Aprendizaje Cooperativo).
- Unidad de Suficiencias.

En cuanto al tipo de contrato en la UPS se distinguen tres tipos: Docentes Titulares, docentes no titulares ocasionales y técnicos docentes. Actualmente el Instituto tiene una planta de 52 docentes; 5 docentes titulares auxiliares, 9 docentes ocasionales y 38 técnico docentes.

En el Reglamento Interno de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador de la Universidad Politécnica Salesiana en el artículo 3, se establece que el personal académico está conformado los profesores e investigadores titulares y no titulares:

- Los docentes titulares son aquellos que ingresan a la carrera y escalafón del profesor e investigador y se clasifican en principales, agregados y auxiliares.
- Los docentes no titulares son aquellos que no ingresan a la carrera y escalafón del profesor e investigador y se clasifican en honorarios, invitados y ocasionales (Reglamento Interno de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador, 2015).

En el mismo artículo se menciona que los técnicos docentes, así como los ayudantes de cátedra y de investigación, y el personal administrativo no forman parte del personal académico de la Universidad. En el artículo 3 inciso 1 determina:

> Personal técnico docente universitario o politécnico: Se refiere al servidor o trabajador de la Universidad con formación académica, experiencia y experticia para la impartición, supervisión y evaluación de actividades de aprendizaje práctico o de una lengua extranjera, así como realizar actividades de apoyo en la investigación científica y tecnológica, y la investigación en humanidades y artes. (Reglamento Interno de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador, 2015, p 4)

En cuanto a la dedicación en artículo 5 del Reglamento interno de carrera y escalafón del profesor e investigador se determina que la dedicación del personal académico es: Exclusiva (40 horas), semi-exclusiva (20 horas) y parcial (10 horas). En el instituto el personal está distribuido de la siguiente manera: 42 docentes dedicación exclusiva, 6 docentes dedicación semi-exclusiva y 4 docentes dedicación parcial

En el Instituto de Idiomas la carga horaria de los docentes con dedicación exclusiva se distribuye de la siguiente manera:

- Docentes Titulares Auxiliares: 20 horas actividades de docencia y 20 horas de dirección y/o gestión académica.

- Docentes No Titulares: 24 horas de actividades de docencia y 16 horas de dirección y/o gestión académica.
- Técnicos Docentes: 28 horas de actividades de docencia y 12 complementarias.

Los docentes del instituto con dedicación semi-exclusiva son técnicos docentes y su carga horaria es la siguiente: 16 horas de actividades de docencia y 4 horas complementarias.

Finalmente, los docentes con dedicación parcial son técnicos docentes y su carga horaria es: 8 horas de actividades de docencia y 2 horas complementarias.

1.1.2 Misión

> La Directora del Instituto de Idiomas señala que la misión del Instituto es la siguiente: El Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana tiene como misión formar profesionales de excelencia en los idiomas; creativos, humanistas, con capacidad de ser y formar líderes, con pensamiento crítico y alta conciencia ciudadana, el instituto generará, aplicará y difundirá el conocimiento necesario a sus estudiantes para que los mismos proporcionen o expongan alternativas de difusión de idiomas extranjeros a sus congéneres, para promover el desarrollo integral educativo del Ecuador.

En la actual misión se establecen objetivos a largo plazo que pueden lograrse de manera colateral con la ejecución del servicio educativo, sin embargo, no plantea claramente que es y que hace el Instituto.

1.1.3 Visión

> En la entrevista aplicada a la Directora del Instituto señala que la visión del Instituto es: Consolidarse como un referente para el estudio de idiomas extranjeros tanto a nivel institucional como a nivel nacional y entregar certificados de suficiencia, garantizando el dominio de las cuatro destrezas del idioma, una vez que los alumnos hayan culminado los niveles requeridos.

La actual visión del Instituto carece de delimitación del tiempo, y por otro lado la visión planteada no responde a la realidad y recursos disponibles en el Instituto, adicionalmente no cuenta con delimitación de tiempo. En el capítulo 3 se realizará un análisis a profundidad en cuanto a la misión y visión.

2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA NORMA ISO 9001:2015

2.1 CALIDAD

El concepto de calidad ha venido evolucionando a lo largo del tiempo y ha sido visto desde distintos enfoques y matices, por lo que son muchas las definiciones que recoge la bibliografía de este concepto. Entre las definiciones más relevantes tenemos:

"Calidad en el que un conjunto de características inherentes con un objeto cumple con los requisitos" (Norma ISO 9000:2015, 2005, p 22)

"La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes" (Norma ISO 9000:2015, 2015, p 7)

Para American Society for Quality ASQ (Citado en Evans & Lindsay, 2015) “Calidad es el conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente”

El aspecto más relevante que se incluye en las distintas definiciones de calidad, es la satisfacción al cliente. Según Philip Kotler (citado en Jabaloyes, Carot y Carrión, 2010), la satisfacción del cliente es el nivel del estado de ánimo de una persona resultante de la comparación entre el rendimiento percibido y sus expectativas.

La satisfacción del cliente está compuesta por tres elementos: rendimiento percibido, que es el desempeño que el cliente considera haber recibido después de adquirir el producto; expectativas, que son las esperanzas de los clientes en cuanto a bienes y servicios; y niveles de satisfacción, después de realizar la compra el cliente puede experimentar diferentes niveles de satisfacción. (Jabaloyes et al., 2010)

El concepto de la calidad se ha desarrollado a lo largo de la historia y ha evolucionado en tres grandes etapas como se ilustra en la figura 2:

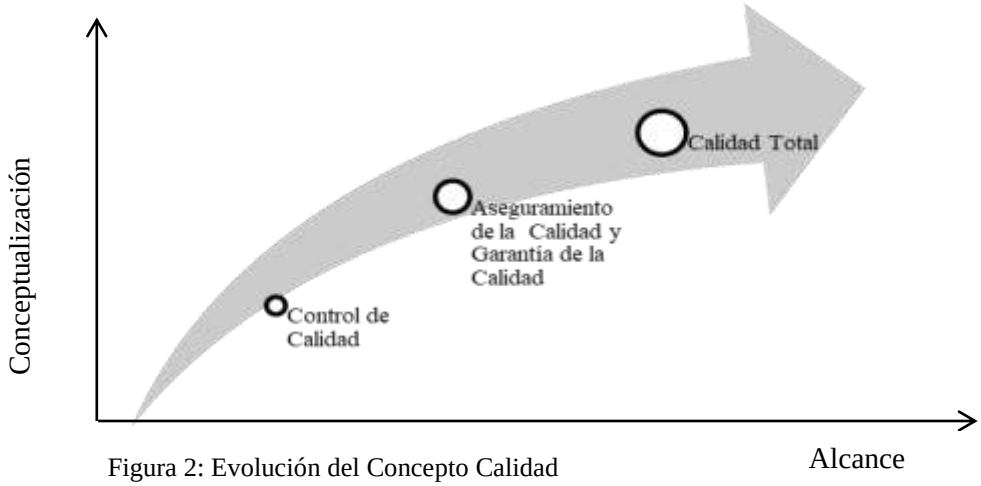


Figura 2: Evolución del Concepto Calidad
Fuente: Jabaloyes et al. , 2010, pág. 13

Según Jabaloyes et al. (2010), el control de la calidad es un conjunto de técnicas aplicadas para estandarizar algo; su función principal es establecer las especificaciones de los productos y controlar que dichas especificaciones sean alcanzadas. El control de la calidad ha evolucionado a lo largo del tiempo, en un inicio se aplicaba la inspección y después se integró la verificación y el control estadístico de procesos.

El aseguramiento de la calidad se enfoca en garantizar que la organización cumpla con las especificaciones de los productos establecidas tanto por la organización como por los clientes (Jabaloyes et al, 2010).

El aseguramiento de la calidad dio paso a la administración o gestión de la calidad y así surge el concepto de administración de la calidad total (ACT) o (TQM) del inglés Total Quality Management.

> Para Evans Lindsay (2015), la ACT es un sistema enfocado en las personas que aspira el incremento continuo de la satisfacción al cliente a un costo real continuamente menor. La ACT es un enfoque del sistema total y una parte integral de la estrategia de alto nivel; actúa de manera horizontal a través de funciones y departamentos, involucra a los empleados, desde arriba hasta abajo y se extiende hacia atrás y hacia adelante en la cadena de suministro y la cadena de clientes. La ACT enfatiza el aprendizaje y la adaptación al cambio continuo como clave para el éxito de las organizaciones. (p.16)

Los autores Griful y Canela (2006) señalan que la gestión de la calidad incluye actividades como: planificación de la calidad, control de la calidad, aseguramiento de la calidad y mejora continua. La gestión de la calidad se lleva a cabo mediante un sistema de gestión de la calidad, los principios que definen la administración moderna de la calidad subyacen en las normas ISO 9000.

En cuanto a las perspectivas de calidad Evans y Lindsay (2015) definen seis perspectivas.

- La perspectiva trascendente: La calidad es absoluta y universalmente reconocible
- La perspectiva del producto. La calidad se relaciona con la cantidad de un atributo.
- La perspectiva del usuario. La calidad se basa en su adecuación para el uso pretendido
- La perspectiva del valor. La calidad se basa en la relación de los beneficios del producto con el precio.

- La perspectiva de la manufactura. Calidad relacionada a la conformidad con especificaciones.
- La perspectiva del cliente. La calidad es vista como la totalidad de particularidades y características de un producto o servicio relacionadas con su capacidad de satisfacer necesidades determinadas. Este concepto se basa en la satisfacción al cliente.

Las distintas perspectivas de calidad se integran en la cadena de valor. El cliente es el motor de la creación de productos y servicios, por lo general su acercamiento a la calidad se hace a través de la percepción transcendente y del producto. El producto o servicio debe satisfacer las necesidades del usuario, en este punto el departamento de marketing es el encargado de esta labor a través de la perspectiva del usuario. (Evans y Lindsay 2015).

Debido a los distintos enfoques bajo los cuales ha sido desarrollado sobre el concepto de calidad, no existe un solo concepto que sea convincente para todas las perspectivas. Por lo que resulta importante recalcar el aporte y la definición de la calidad que importantes autores que han hecho sobre el tema, tal como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2: Especialista en Calidad

Autor	Definición de calidad	Perspectiva	Desarrollo
W. Edward Deming	Un producto o servicio posee calidad si ayuda a alguien y goza de un mercado bueno y sostenible	Cliente	- Los 14 puntos de la calidad - Deming y el ciclo PDCA - Siete enfermedades mortales - Sistema conjunto de conocimiento
Joseph Juran	Adecuación al uso	Cliente	- Trilogía de la Calidad - Las cinco características de la calidad - Cliente interno - Las cuatro fases de resolución de problemas - Espiral de Calidad
Philip B. Crosby	Cumplimiento de normas y requisitos.	Proveedor	- Cinco obsolutos de la calidad - Los 14 puntos del plan de calidad
A.V. Feigenbaum	Experiencia real del cliente con el producto o servicio en comparación con los requerimientos	Proveedor	- Estableció tres pasos para la calidad: Liderazgo, Tecnología moderna y compromiso organizacional. - Utilización del consultor de calidad.
Kauru Ishikawa	Calidad es diseñar, desarrollar, manufacturar y mantener el producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio	- Proveedor	- 11 principios de la calidad. - Diagrama de causa y efecto

Fuente: Evans y Lindsay, 2015, pág. 4

2.2 PROCESOS

2.2.1 Definición de Proceso

La norma ISO 9001: 2015, define un proceso como " Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto"(p 19)

La figura 3 indica el desarrollo de un proceso. Un proceso implica operaciones, actividades y transformaciones que convierten elementos de entrada en elementos de salida. Las actividades se llevan a cabo con recursos y de acuerdo a procedimientos establecidos y documentados en el Sistema de Gestión de la Calidad, por lo tanto, cada proceso lleva asociado sus procedimientos.

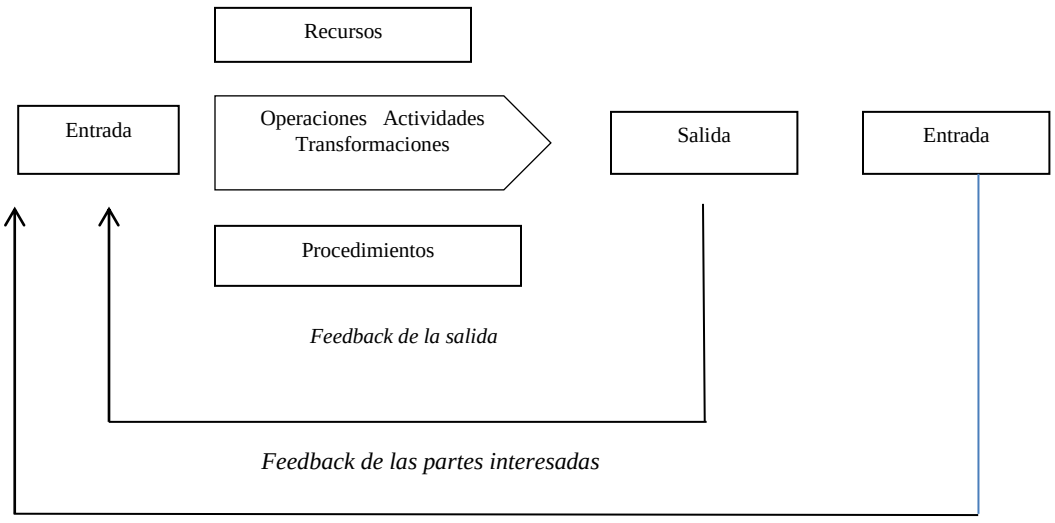


Figura 3: Estructura de un Proceso
Fuente: Senlle, 2000, pág. 89

Para Bravo (2009), estos conceptos de proceso omiten temáticas como intencionalidad, irreversibilidad, criticidad del tiempo, interacciones entre actividades y procesos y la creación de riqueza social a través del énfasis en agregar valor para el cliente. Es así que el autor propone el siguiente concepto: “Proceso es un conjunto de actividades, interacciones y otros componentes que transforma entradas en salidas que agregan valor a los clientes del proceso.” (p. 26)

Los procesos alcanzan a toda la organización y se cruzan horizontalmente porque un proceso puede pasar por un cargo o más. De acuerdo a la segmentación los procesos se clasifican en: macro-procesos; aquellos que se separan en otros procesos; y en procesos operativos, aquellos que no pueden desagregarse y cuya descripción detallada da origen a un nuevo nivel de profundidad donde aparecen las actividades a desarrollarse. (Bravo, 2009)

Cadena (2016) señala que los elementos de un proceso son:

- Entradas: Lo que es transformado.
- Mecanismos: Lo necesario para ejecutar el proceso
- Salidas: Producto/ Servicio resultado del proceso para ser entregado al cliente
- Controles: Todo aquello que regula el proceso.
- Límites: Fronteras del proceso, donde empieza y finaliza.

2.2.2 Identificación de procesos

Para Bravo (2009), se distinguen tres tipos de procesos. Estratégicos, productivos y de soporte

Procesos Estratégicos o gobernantes son todos aquellos relacionados con la estrategia de la organización y el establecimiento de la planificación estratégica misión, visión, objetivos y estrategias.

Procesos Productivos: Aquellos procesos que inciden directamente en elaboración del producto o servicio. Es decir, son los que atienden directamente a la misión de la organización y por lo tanto atienden directamente a la satisfacción al cliente.

Procesos de Soporte: Aquellos que necesarios o de apoyo a los procesos productivos

2.2.3 Diseño de Procesos

El diseño de procesos es una representación gráfica que usa símbolos denominados diagrama de flujo, también se lo considera como la definición de los elementos de un proceso mediante un formato, tabla o ficha donde se detallan los elementos de un proceso (Cadena, 2016). En la figura 4 se indica las fases para realizar diseño de procesos.

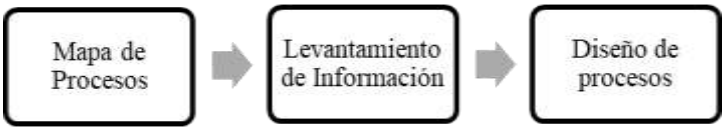


Figura 4: Fases del Diseño de Procesos
Fuente: Luna, 2009, pág.20

2.2.3.1 Mapa de Procesos

El mapa de procesos es un gráfico que proporciona una visión general de la estructura de la empresa y de la relación entre sus procesos, clasificándolos en procesos gobernantes, productivos y de apoyo. Además, el mapa de procesos explica a qué se dedica y como se proyecta en el futuro la organización (Jabaloyes et al., 2010).

Cadena (2016) genera varias recomendaciones para elaborar el mapa de procesos:

- Recopilar información de la organización
- Identificar grupos de interés
- Entender la misión y visión de la organización
- Definir cuáles son los resultados esperados
- Realizar talleres con los altos directivos, para definir y clasificar los procesos. Los procesos productivos son los necesarios para cumplir con la misión, los procesos gobernantes son los necesarios para cumplir la visión y finalmente los procesos de apoyo son aquellos que apoyan a productivos y gobernantes. (p. 67)

2.2.3.2 Levantamiento de la información

Levantamiento de información consiste en identificar las actividades realizadas en cada uno de los procesos o subprocesos. Para obtener esta información es necesario hacer entrevistas a cada una de las personas involucradas en los procesos y subprocesos, en la entrevista se debe definir las actividades que se realiza, el lugar donde se las realiza, el volumen, el tiempo y la frecuencia con la que son realizadas (Cadena, 2016).

Para realizar el levantamiento de información del IDI-UPS, se ha utilizado el siguiente formato indicado en la figura 5.

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS INSTITUTO DE IDIOMAS DE UPS

DEPARTAMENTO:
PROCESO:
FUNCIONARIO:
CARGO:
FECHA:

N	ACTIVIDAD	LUGAR	FRECUENCIA	VOLUMEN	TIEMPO	OBSERVACIONES
1						
2						
3						
4						
5						

Notas:
Mejoras
Procedimiento
Entradas/Salidas

Figura 5: Formato Levantamiento de Información
Fuente: Cadena, 2016, pág. 70

2.2.3.3 Diseño de Procesos

Una vez recopilada la información se procede a la representación gráfica de los mismos. La representación gráfica de un proceso se establece mediante un diagrama de flujo. Esta representación consiste en desglosar un proceso en sus actividades, lo cual permite estandarizar los procesos e identificar oportunidades de mejora. En la figura 6 se indica la simbología que se utilizará para los diagramas de flujo de los procesos del IDI-UPS.

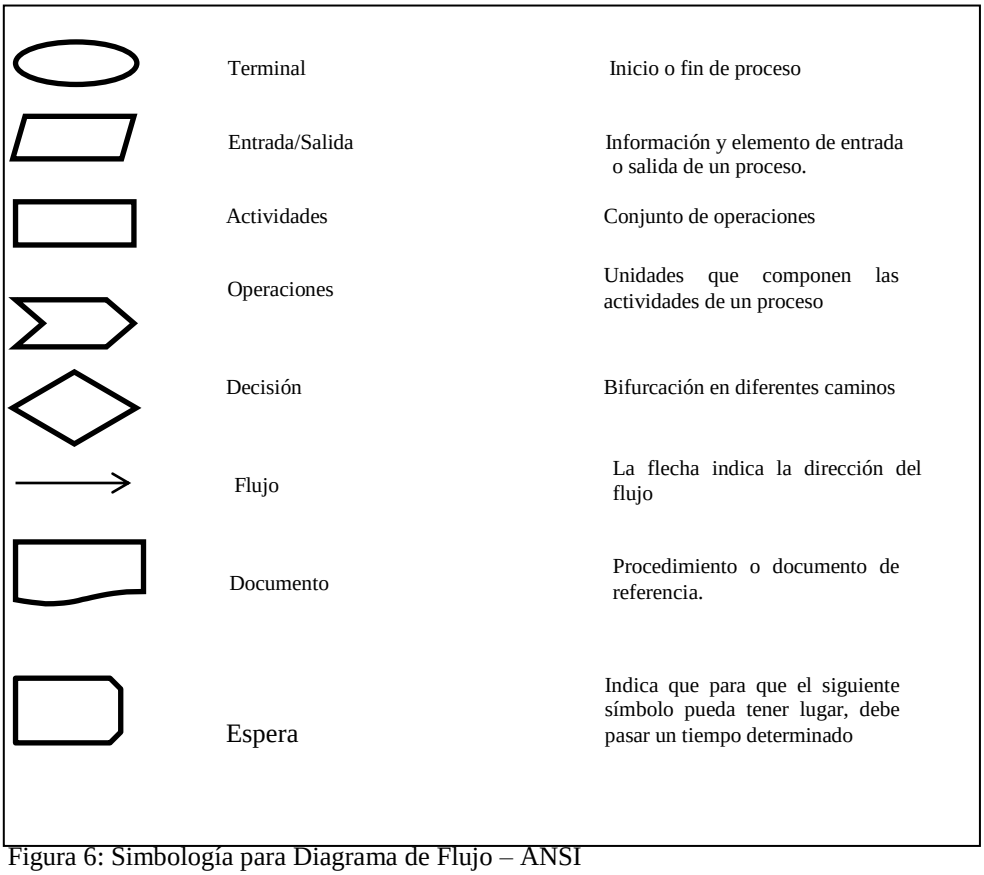


Figura 6: Simbología para Diagrama de Flujo – ANSI
Fuente:Senlle, 2000, p. 93)

2.2.4 Descripción de procesos

La descripción de procesos también conocida como caracterización de procesos consiste en identificar todos los factores que intervienen en los mismos, y que deben ser controlados.

Los elementos de la caracterización de procesos son: entradas, salidas, transformación que se realiza, recursos, proveedores, clientes, indicadores de desempeño, controles durante el desarrollo, registro y anexos (Cadena, 2016). La figura 7 indica el formato a ser utilizado para la descripción de procesos de IDI-UPS.

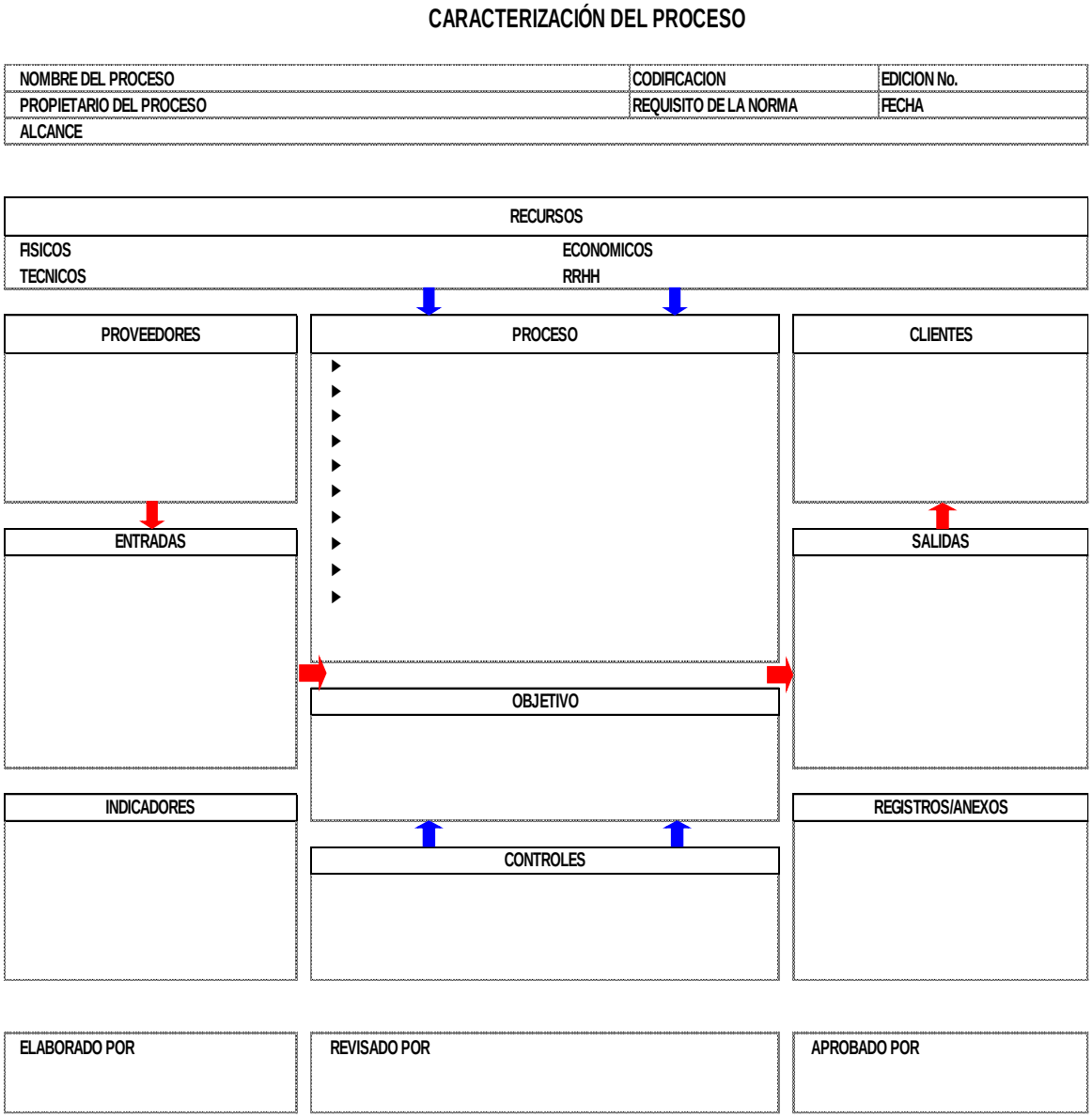


Figura 7: Formato Caracterización de Procesos
Fuente: Cadena, 2016, p. 73

2.3 GESTIÓN POR PROCESOS

Jabalojes et al. (2010), afirman que en los últimos años conceptos como calidad total y satisfacción al cliente han ido evolucionando y son cada vez más incluidos en las estrategias de todo tipo de organizaciones. Las técnicas de gestión para satisfacer al cliente son innumerables, pero si además se desea lograr mejora en la eficacia de la

organización y sus resultados, la gestión por procesos proporciona una estructura adecuada.

Los mismos autores indican que la gestión por procesos implica la organización de la empresa hacia la satisfacción al cliente. Su principal objetivo es la creación de valor para el cliente mediante el diseño de procesos operativos y de gestión eficaces; estos conceptos reflejan que, en la gestión por procesos, prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización.

> Para Bravo (2009) la gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes. (p. 22)

El mismo autor menciona que la gestión por procesos, da una visión global de las tareas de la organización, desde cuando se produce el primer contacto con el cliente hasta cuando el producto o servicio es recibido. Esto es posible debido a que la gestión por procesos se identifica, mide, describe y relaciona los procesos de una organización; permitiendo a su vez describir, mejorar o rediseñar los mismos.

La aplicación de la gestión por procesos se basa en el establecimiento de un sistema formado por un conjunto de procesos interrelacionados mediante vínculos de causa-efecto. Para establecer este sistema los autores recomiendan: (Jabaloyes et al., 2010, p 22)

- Definir una estructura coherente de procesos internos que represente el funcionamiento de la organización
- Establecer un sistema de indicadores para evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos.
- Mantener los indicadores bajo control
- Designar responsables para cada proceso
- Definir objetivos de cada proceso que permitan orientarlos los mismos hacia la calidad y satisfacción al cliente.

Es importante también señalar la relación entre calidad total, tema analizado en el punto anterior, y la gestión por procesos, pues son conceptos complementarios que comparten objetivos comunes en su forma de gestionar la organización y en su implantación. En este contexto se entiende por calidad total la gestión y mejora de la calidad de los procesos; es decir la organización se basa en una estrategia de procesos donde se mejora continuamente la calidad de los mismos (Ruiz-Canela, 2004).

A nivel internacional se han desarrollado dos grandes modelos de calidad; las Normas ISO para el aseguramiento de la calidad y el Modelo Europeo EFQM para la mejora de resultados en las empresas basadas en la gestión de la calidad. Ambos modelos indican la importancia de la gestión por procesos para mejorar la calidad de la organización. Previo al análisis de estos dos modelos de calidad es importante analizar los conceptos claves de la gestión por procesos.

2.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Entendiendo por gestión de la calidad la serie de actividades coordinadas entre sí para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad, también es importante

ratificar que la gestión de la calidad necesita de un mecanismo integrado que permita la coordinación de la gestión de la organización, este mecanismo es conocido como Sistema de la Calidad Total (Ruiz-Canela 2004).

El mismo autor define un Sistema de la Calidad como “La estructura de la organización y responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la Calidad”. (p. 113)

Sáez y Gómez (2006) definen un sistema de la calidad como un conjunto de políticas, procedimientos y herramientas que hacen posible se gestione la calidad y se garantice que la organización realiza todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos.

Según Evans y Lindsay (2015), el Sistema de Gestión de la Calidad es un mecanismo para administrar y mejorar continuamente los procesos medulares a fin de lograr la máxima satisfacción del cliente al menor precio para la organización, mediante el uso de normas, métodos y herramientas que permitan alcanzar las metas relacionadas con la calidad.

Según la American Society for Quality ASQ (Citado en Evans, 2015), un Sistema de Gestión de la Calidad es un mecanismo para administrar y mejorar procesos claves en la organización, a fin de lograr la satisfacción al cliente con el precio más bajo para dicha organización. Un Sistema de Gestión de la Calidad implica la implementación de

conceptos, normas, métodos y herramientas de la calidad; constituyendo la base para documentar todos los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización.

Los Sistemas de Gestión de la Calidad reúnen los elementos necesarios para que los empleados de la organización puedan identificar, diseñar, desarrollar, producir, entregar y apoyar los productos y servicios que el cliente desea. Los sistemas efectivos de gestión de la calidad son dinámicos; es decir, son capaces de adaptarse a los cambios para satisfacer las necesidades, requerimientos y expectativas de sus clientes. (Summers, 2008).

El éxito de un SGC se basa en la implicación y participación de la dirección y de todo el personal. La dirección tendrá a su cargo el establecimiento de la política de la calidad, establecimiento y funcionamiento de los círculos de calidad; mientras que el personal debe entender la importancia de su trabajo para la consecución de la calidad total (Sáez y Gómez 2006).

Arrascaeta (2012), en su artículo: “Beneficios y Ventajas de los Sistemas de Gestión de la Calidad”, señala las siguientes ventajas para organizaciones que optan por el SGC versus el modo de operar anterior, las cuales son: (párr.9).

- Correcto funcionamiento de la organización lo que conlleva al cumplimiento de objetivos institucionales. Es por esto que el establecimiento de objetivos de la calidad debe estar estrechamente ligados con los de la organización.

- Desarrollo y gestión de todas sus actividades con calidad, que le permite analizar el desempeño de forma integral, así como las oportunidades de mejora. Las mejoras implantadas con éxito se reflejan positivamente en los indicadores de desempeño de la organización.
- Mejor organización del trabajo. La gestión por procesos mejora los resultados, debido a la sinergia generada por la integración de las diversas habilidades y experiencias de sus miembros.
- Rebasar la estructura organizacional debido a la implementación del Sistema y procesos.

2.4 MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2.4.1 Modelo EFQM

La European Foundation for Quality Management o EFQM, es una organización sin fines de lucro cuyo objetivo es potenciar la posición de las empresas europeas en el mercado mundial. En 1991 la organización impulsó la creación del Premio Europeo a la Excelencia Empresarial, el premio se creó para impulsar la importancia de la calidad para la competitividad en un mercado cada vez más global y para el nivel de vida de las personas. (Jabaloyes et al., 2010).

López,(2001), en su artículo sobre modelos de gestión de la calidad, señala que el modelo EFQM tiene como objetivo ayudar a las organizaciones a conocerse a sí

mismo y sobre esta base mejorar su funcionamiento. El modelo se basa en la autoevaluación, comprendida como un examen global y sistemático de las actividades y resultados de una organización que se compara con un modelo de excelencia empresarial. Este modelo permite a las organizaciones evaluar donde se encuentran en su camino a la excelencia, a través de la identificación de fortalezas y posibles debilidades en relación a su misión y visión.

El paso siguiente a la autoevaluación es la mejora del sistema de gestión. El modelo permite a la organización disponer de una estructura básica para el sistema de gestión (Jabaloyes et al., 2010).

El modelo está estructurado en nueve criterios, cinco son agentes facilitadores y cuatro son resultados. En la figura 8 se indica el modelo de gestión integral del EFQM.

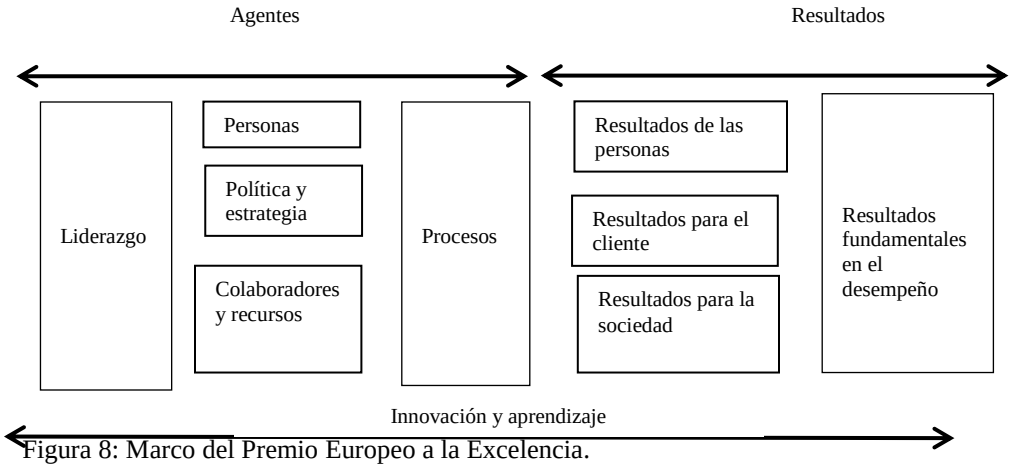


Figura 8: Marco del Premio Europeo a la Excelencia.
Fuente: Evans y Lindsay, 2015, pág. 534

Las acciones de los agentes facilitadores producen resultados, originando retroalimentación a través de la innovación y el aprendizaje. La retroalimentación impulsa nuevas acciones de los agentes, convirtiéndose el modelo en un proceso cíclico para la mejora (Lopéz sf).

Los agentes facilitadores son: liderazgo, planificación y estrategia, personal, colaboradores y recursos; y procesos. Los agentes son los aspectos del sistema de gestión y son las causas de los resultados (Lopéz , sf).

Entre los resultados tenemos: resultados en los usuarios, resultados en el personal, resultados en el entorno y resultados clave en la organización. Los resultados simbolizan lo que la organización consigue para cada uno de sus actores (Lopéz sf).

> El modelo afirma que los resultados excelentes con respecto al Rendimiento de la Organización, a los Clientes, a las Personas y la Sociedad se logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la Estrategia, las Personas de la Organización, las Alianzas y Recursos y los Procesos, productos y servicios. (López, sf, p. 12)

Los autores Jabaloyes at al (2010), resumen los nueve criterios utilizados por el modelo de la siguiente manera:

1. Liderazgo: El camino de la organización a la excelencia depende de manera fundamental del líder o del equipo directivo, quienes se convierten en modelos de referencia para el resto de miembros de la organización. Los líderes desarrollan y

soportan la consecución de la misión, visión y valores que aseguren el sistema de gestión de la organización.

2. Planificación y Estrategia: La planificación y estrategia permiten la ejecución exitosa de la misión, visión; la cual se establece en base a las necesidades de grupos de interés. Además, el desarrollo y despliegue de política, planes, objetivos y procesos apoyan el cumplimiento con la estrategia planteada.

3. Personas: La gestión del personal implica que todos los participantes aporten la mayor parte de sus potenciales. Para lograrlo la organización debe valorar al personal que le colabora y crear una cultura empresarial que procure el cumplimiento de objetivos personales y organizacionales de beneficio mutuo. La organización debe establecer el desarrollo de capacidades, potenciar canales de comunicación y establecer métodos de reconocimiento para incentivar a las personas.

4. Recursos y alianzas: La gestión de colaboradores externos (alianzas externas) y recursos internos en función de las estrategias y políticas organizacionales.

5. Procesos: Este criterio se refiere al diseño, gestión y mejora de procesos, productos y servicios en función de la satisfacción del cliente y demás grupos de interés.

6. Resultados en el Cliente: Las organizaciones deben analizar el grado en el que se cubren las necesidades y expectativas de sus clientes. Este análisis se produce mediante la medición minuciosa de los logros alcanzados respecto a sus clientes.

7. Resultados en las personas: Las organizaciones deben analizar el grado en el que se cubren las necesidades y expectativas del personal que colabora con la misma. Este análisis se produce mediante la medición minuciosa de los logros alcanzados respecto al personal.

8. Resultados en la sociedad: Las organizaciones deben analizar el grado en el que se cubren las necesidades y expectativas de la sociedad o entorno donde esta se ubica, este análisis se produce mediante la medición minuciosa de los logros alcanzados.

9. Resultados sobre los elementos clave: Las organizaciones miden minuciosamente y alcanzan los resultados positivos respecto a los elementos clave de su estrategia; la organización debe analizar los logros obtenidos con respecto al rendimiento planificado.

2.4.2 Normas ISO

A medida que el concepto de la calidad fue tomando mayor importancia en los mercados, varias organizaciones desarrollaron normas y directrices referentes al

tema. Para normalizar los requisitos de la calidad de los países europeos y de las naciones que querían hacer negocios con ellos la Organización Internacional de Estandarización (ISO, Internacional Organization for Standarization), adoptó una serie de normas que se asentaron por escrito en 1987 (Evans 2015).

La Organización Internacional de Normalización es una Federación Mundial de Organismos de Normalización creada en 1947 y cuya sede está en Ginebra, Suiza. El objeto de esta organización es crear normas internacionales que puedan aplicarse a todos los países con el propósito de evitar que las normas nacionales se conviertan en barreras proteccionistas para el comercio internacional (Jabayones et al., 2010).

La ISO aplicó un método único al adoptar el prefijo ISO para referirse a estas normas, el término es derivado del griego “isos”, que significa igual. Por lo tanto, la intención era garantizar que todas las organizaciones certificadas con las normas ISO tuvieran una calidad igual a la de sus pares. El Instituto Nacional de Normas de Estadounidenses ANSI las adoptó en Estados Unidos con el respaldo y cooperación de la Sociedad Estadounidense para la Calidad ASQ (Evans 2015).

El trabajo de preparación de las normas internacionales es desarrollado a través de comités técnicos ISO. Los comités pueden tener entre sus miembros representantes de distintas organizaciones miembros de ISO. Para la aprobación de una norma

como internacional, se precisa que un 75% de los organismos miembros con derecho a voto esté a favor (Jabayones et al., 2010).

En el ámbito de la gestión de la calidad, la ISO ha desarrollado la familia de normas ISO 9000. El Comité Técnico TC 176 creado en 1980 es el encargado de la gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad. Las normas ISO pueden ser aplicadas por organizaciones de todo tipo y tamaño para implementar y poner en marchar sistemas de gestión de la calidad. (Sangüesa, Sf)

Existen tres normas pertenecientes a la familia ISO 9000

- ISO 9000-Sistema de Gestión de Calidad-Fundamentos y Vocabulario. Esta norma describe los fundamentos de un Sistema de Gestión de Calidad y específica la terminología aplicada para un SGC.
- ISO 9001-Sistema de Gestión de Calidad-Requisitos. Esta norma específica requisitos aplicables para sistemas de gestión de la calidad. Su objeto es aumentar la satisfacción al cliente
- ISO 9004 - Gestión para el éxito sostenido de una organización — Enfoque de gestión de la calidad. Esta norma proporciona directrices eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad; su objeto es la mejora del desempeño de la organización, satisfacción al cliente y partes interesadas (Jabayones et al., 2010).

2.4.2.1 Evolución de la familia de normas ISO 9000

Tabla 3: Evolución de la Familia ISO 9000

EVOLUCIÓN FAMILIA ISO 9000

Primera Versión		**Segunda Versión**		**Tercera Versión**		**Cuarta Versión**		**Quinta Versión**	
Norma	**Contenido**	**Norma**	**Contenido**	**Norma**	**Contenido**	**Norma**	**Contenido**	**Norma**	**Contenido**
ISO 9000: 1987	Normas para la gestión y el aseguramiento de la calidad. Directrices para su selección y utilización	ISO 9000: 1994	Normas para la gestión y el aseguramiento de la calidad. Directrices para su selección y utilización	ISO 9000: 2000	Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario	ISO 9000:2005	Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario	ISO 9000: 2015	Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
ISO 9001:1987	Modelo para garantía de calidad en el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio post-venta	ISO 9001: 1994	Modelo para garantía de calidad en el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio posventa	ISO 9001: 2000	Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos	ISO 9001: 2008	Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos	ISO 9001: 2015	Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos
ISO 9002: 1987	Modelo para la garantía de calidad en la producción, instalación y servicio post-venta	ISO 9002: 1994	Modelo para la garantía de calidad en la producción, instalación y servicio post-venta	ISO 9004: 2000	Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño	ISO 9004: 2009	Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño	ISO 9004: 2015	Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño
ISO 9003: 1987	Modelo para la garantía de calidad en la inspección final y pruebas	ISO 9003: 1994	Modelo para la garantía de calidad en la inspección final y pruebas						
		ISO 9004: 1994	Gestión y elementos de un sistema de calidad. Reglas generales						

Fuente: Camisón C, Modelos Normativos de la Gestión de la Calidad (2009) Capítulo 3 La Familia de las Normas ISO Evolución y características

La primera versión de las normas ISO publicadas en 1987 se volvieron especialmente importantes cuando se firmó el Tratado de la Unión Europea en Maastrich, Países Bajos en 1992, esto abrió importantes fronteras, promoviendo el libre comercio dentro del cual se toma la calidad como un elemento estratégico. En consecuencia, en 1994, se revisaron las normas. (Evans y Lindsay 2015).

La segunda versión, la revisión de 1994 fue realizada por las insuficiencias que aquejaban al modelo original, entre ellas la promoción de un sistema burocrático que implicaba mucho papeleo y la inadecuación para las empresas de servicios (Camisón, 2009).

La versión de 1994 estaba compuesta por cinco normas. La ISO 9000 era de carácter conceptual y servía como guía y acompañamiento a las tres siguientes, mientras las demás ISO 9001, 9002 y 9003 eran posibles de certificar y contenían requisitos para implantar un SGC y dependían del tipo de actividades desarrolladas por la empresa. Finalmente, la ISO 9004:1994 ofrecía directrices de un SGC cuando la empresa decidía desarrollar un SGC sin intención de certificar, pues la misma no era certificable (Camisón, párr 3).

En la tercera revisión se tomó en cuenta que, si bien los cambios y objetivos planteados en la versión de 1994 estaban en sintonía con la filosofía de la calidad, las mismas enfrentaron una controversia particular. La segunda

versión solo exigía que la organización cumpliera con un proceso documentado verificable, pero no garantizaba la calidad de los productos. (Evans y Lindsay 2015)

La versión del 2000 trata de una norma de gestión de la calidad y no solo de aseguramiento de la calidad. Las nuevas normas solicitan a la organización que exprese lo que hace, identifique sus procesos y demuestre como su sistema de la calidad funciona de manera efectiva; esto permite que la organización observe todos los aspectos de su operación que puedan afectar la satisfacción al cliente. Esta versión está basada en ocho principios de administración de la calidad y supone un acercamiento al modelo EFQM de excelencia empresarial (Nava, 2010).

La cuarta versión realiza un número reducido de cambios en algunos requisitos, en comparación con la versión del 2000 (Nava, 2010).

> La familia de normas ISO se concentra en desarrollar, documentar e implementar procedimientos para garantizar la consistencia de las operaciones y el desempeño en los procesos de producción y entrega, con el objetivo de un mejoramiento continuo y sobre la base de principios fundamentales de la calidad total. Las normas son genéricas y pueden aplicarse a cualquier tipo de organización. (Evans y Lindsay, 2015, p. 80)

La última versión de las normas ISO se publicó en septiembre del 2015. Las normas ISO editadas en el 2015 tienen un marco estructural mayor, denominado estructura de alto nivel. (Rojas, 2017).

La estructura de alto nivel se basa en el Anexo SL, el cual organiza y estandariza la distribución interna de los requisitos de las normas ISO, lo cual facilita la integración de los sistemas en una misma organización. (Cortés, 2017)

La figura 9, indica la estructura de alto nivel característica de la norma ISO 9001:2015



Figura 9: Estructura de alto nivel ISO 9001:2015
Fuente: Rojas, 2017, pág. 70

2.4.2.2 La Norma ISO 9001:2015

La Norma ISO 9001:2015 consta de 10 capítulos, los 4 primeros son introductorios y los 6 siguientes establecen los requisitos para el SGC.

En el capítulo de introducción se establece que la norma no busca establecer uniformidad en la estructura ni en la documentación del sistema de gestión de

la calidad de la organización, sin embargo, señala los siguientes beneficios para las organizaciones que adopten un SGC: (UNE-EN ISO 9001:2015, 2015)

- La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- La capacidad de demostrar la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados
-

En el capítulo de introducción de esta norma se establecen los fundamentos teóricos que se han considerado para establecer los requisitos de un sistema de gestión de calidad de la calidad. En la tabla 4, se indican estos lineamientos.

Tabla 4: Fundamentos Teóricos- Norma ISO 9001: 2015

Lineamiento Teórico	**Beneficios para la Organización**	**Características**
Principios de gestión de la calidad	Mejorar el desempeño global y proporcionar una base sólida para el desarrollo sostenible.	1. Enfoque al cliente. 2. Liderazgo 3. Compromiso de las personas 4. Enfoque a procesos. 5. Mejora continua. 6.Toma de decisiones en base a evidencias. 7.Gestión de las relaciones.
Enfoque a procesos	Planificar procesos y sus interacciones	Cada operación de la organización debe ser observada como un proceso, por lo tanto se debe identificar entradas, recursos, documentos, actividades y resultados en cada uno.

Lineamiento Teórico	Beneficios para la Organización	Características
Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar PHCA	Asegurar los recursos necesarios para la adecuada gestión de procesos, y determinar las oportunidades de mejora	EL ciclo PHCA se aplica a lo largo de los 10 capítulos de la norma.
Pensamiento basado en riesgos	Establecer controles preventivos para minimizar efectos negativos y maximizar oportunidades.	Determinar factores que desvían los resultados establecidos en su procesos y en el SCC

Fuente: Norma ISO 9001:2015

En cuanto al enfoque basado en procesos, la norma promueva la adopción de los mismos cuando se desarrolla, se implementa y se mejora la eficacia del SGC, esto con el objeto de aumentar la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de sus requisitos.

El diseño, gestión y mejora de los procesos son elementos claves para alcanzar resultados previstos en la política de calidad y dirección estratégica de cada organización, generando cada vez más valor, a sus clientes y otros grupos de interés. (Ruíz-Canela, 2004).

En la figura 10 se establece una representación de cualquier tipo de proceso y la interacción de sus elementos.



Figura 10: Representación esquemática de los elementos de un proceso
Fuente: ISO 9001:2015. Pg IX

La gestión de los procesos y del SGC puede alcanzarse aplicando el Círculo de Denimg de mejora continua, también conocido como PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), la Norma ISO 9001:2015 en el apartado 0.3.2 describe las etapas del Modelo:

- **Planificar**: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar riesgos y oportunidades
- **Hacer**: implementar lo planificado.
- **Verificar**: realizar el seguimiento y la medición de los procesos (cuando sea aplicable) y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.
- **Actuar**: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

La figura 11 refleja el enfoque basado en procesos y los vínculos entre los temas establecido en los capítulos 4 a 10 de la norma ISO 9001:2015.

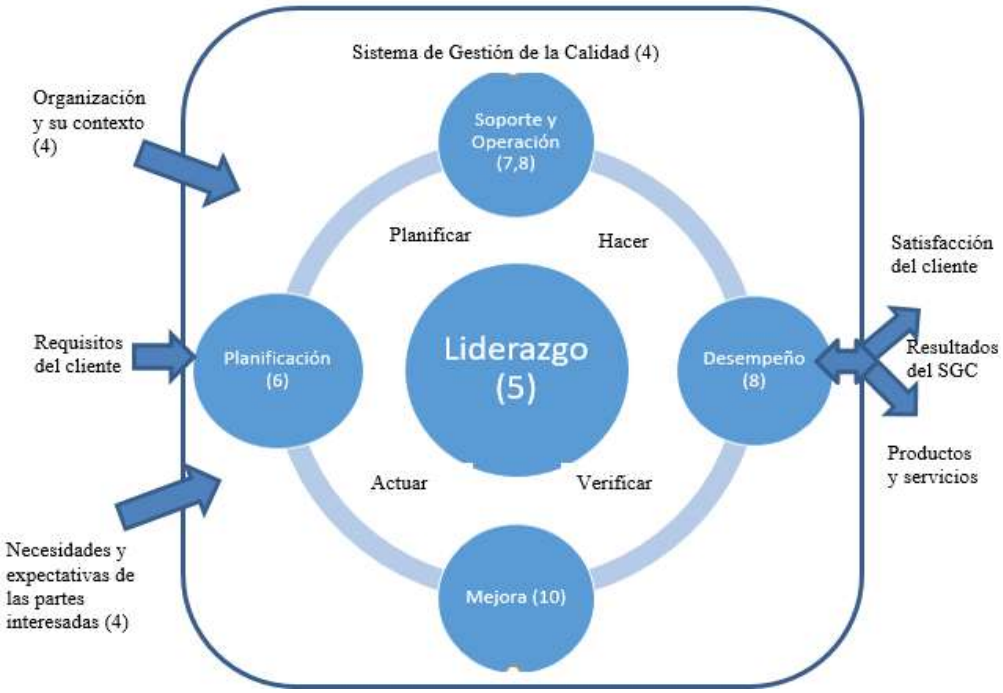


Figura 11:Ciclo PHVA
Fuente: Norma ISO 9001:2015

En la entrada se encuentran los requisitos del cliente (Capítulo 4). La primera etapa en el ciclo es la planificación (Capítulo 6), donde se incluyen la definición de objetivos, políticas, recursos, procedimientos y procesos. En la siguiente etapa es Hacer (Capítulo 7-8), donde se pone en marcha lo planificado, la siguiente etapa es la verificación (Capítulo 9), donde se analizan los resultados de las actividades realizadas en la etapa anterior. Finalmente, en la etapa de Actuar (Capítulo 10), la organización toma acciones de acuerdo a los

resultados obtenidos en la etapa de verificación para lograr la mejora. (Cortés, 2017)

En el anexo 1 se sintetiza los requerimientos de la Norma ISO, descritos de los capítulos 4 al 10.

2.4 Información documentada del SGC

La información documentada del SGC contiene los datos internos y externos relevantes para el SGC. En la figura 10 se establece la jerarquía de la documentación del SGC que se aplicará para el IDIQ-UPS.



Figura 12: Jerarquía de Documentación
Fuente: (ISO 9001:2008)

La política de la calidad es el primer paso que debe dar la empresa para documentar su SGC. Para establecer la política se debe analizar previamente las necesidades del cliente y lo que la empresa es capaz de ofrecer, es decir, debe cumplir con un enfoque al cliente.

La política de la calidad determina el compromiso de la organización hacia un esquema particular de calidad; el propósito de la misma es demostrar a los empleados y a los

usuarios la intención de la organización por el mejoramiento de la calidad de procesos y productos (Servat, 2005).

Nava (2010) señala que la política de la calidad debe formularse en términos que facilite relacionarla con los objetivos de la calidad, de manera que pueda ser medida y que constituya una herramienta para la mejora.

En cuanto a este tema, el inciso 5.2.2 de la norma, determina que la organización debe establecer, implementar y mantener la política de la calidad que:

- Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica.
- Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad
- Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;

Los objetivos están directamente relacionados con la política de la calidad. La definición de objetivos de la calidad debe estar acompañada de un sistema de medición de los mismos. Este sistema está compuesto por indicadores que permitan medir y controlar el avance de la organización con sus metas. Cada objetivo tiene una meta asignada, con la cual se comparan los resultados para verificar si se alcanzó o si se está por debajo de ella. (Nava 2010).

En cuanto a este tema, el inciso 6.2.1 de la norma, determina que la organización debe establecer objetivos de la calidad para funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios. Los objetivos deben ser:

- Ser medibles.
- Tener en cuenta los requisitos aplicables.
- Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.
- Ser objeto de seguimiento.
- Comunicarse.
- Actualizarse, según corresponda.

La ISO 9001: 2015 elimina al Manual de la Calidad como un requerimiento, pero si determina la necesidad de recoger requisitos en materia de calidad. Estos requisitos estarán documentados en el Manual de la Calidad del Instituto de Idiomas del IDIQ-UPS.

La norma ISO 2000: 2015 define al manual como “una especificación del SGC”, la misma norma señala que una especificación “es un documento que establece requisitos”.

Las principales funciones del manual de la calidad son: describir objetivos y políticas de la empresa, así como también responsabilidades de los integrantes; mostrar a las partes interesadas la manera de operar de la organización y sus compromisos con la calidad; finalmente servir de referencia para organismos certificadores. (Cortés, 2017)

En el manual de procesos se estandarizan los procesos ya diseñados, de toda o una parte de la organización, es el manual de procesos. Una vez que los procesos son diseñados, éstos se estandarizan y se recopilan en el manual de procesos. Este documento contiene información de la organización, objetivos, alcance, mapa de procesos e inventario, y documentación de los procesos. Esta documentación aplica a cada uno de los procesos y

subprocesos y debe incluir: caracterización del proceso, descripción de actividades y representación gráfica del proceso (Cádena, 2016).

Para ampliar la información del manual de la calidad, es importante establecer un manual de procedimientos. Se detallan los procedimientos generales, los procedimientos específicos asociados a ellos y los registros documentales. Dentro de un procedimiento general pueden existir varios procedimientos específicos. (Senlle & Martínez, 2000).

El inciso 3.4.5 de la norma ISO 9000:2015 se define un procedimiento como “una forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso”.

En la norma ISO 9001:2015 no se establece como requisitos crear procedimientos, sin embargo, si establece la necesidad de establecer información documentada sobre procesos y actividades.

En cuanto a los registros, la norma ISO 9000: 2015 en el inciso 3.8.7 define un registro como: “un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades”. En la tabla 5 se establecen los registros requeridos en la norma ISO 9001:2015

Tabla 5: Información documentada ISO 9001:2015

ISO 9001:2015	Información Documentada	Tipo	Definición
4.3	Alcance del SGC	Documento	Productos y servicios cubierto incluyendo requisitos inaplicables.
4.4	Operación de procesos	Documento	Información documentada de procesos
5.2.2	Política de la calidad	Documento	Política de calidad disponible
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	Documento	La información que define características de productos y servicios, actividades a realizarse y metas.
7.5	Información documentada requerida y determinada como necesaria	Documento	Información requerida por la norma, información requerida por la organización incluida la de origen externo determinada como necesaria para la operación y eficacia del SGC.
4.4	Operación de procesos	Registro	Información para asegurar que los procesos se desarrollan de acuerdo a lo planificado.
6.2	Objetivos y planes de la calidad	Registro	Información sobre los objetivos de calidad.
7.1.6	Seguimiento y medición de recursos	Registro	Información sobre prueba de actitud sobre el uso de los recursos de seguimiento y medición.
7.2	Competencia	Registro	Información sobre evidencia de la competencia del personal
8.1	Planificación operativa y control	Registro	Planificación necesaria para asegurar que los procesos se llevan a cabo de acuerdo a lo planificado y se ajustan a los requisitos.
8.2.3	Revisión de los requisitos	Registro	Información de los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios.
8.3.5	Diseño y desarrollo	Registro	Información resultante del proceso de diseño y desarrollo.

CONTINÚA ➡

ISO 9001:2015	Información Documentada	Tipo	Definición
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo	Registro	Información sobre cambios de diseño y desarrollo.
8.4.1	Productos y servicios suministrados externamente	Registro	Información sobre los resultados de la evaluación, el monitoreo del desempeño y reevaluación de los proveedores externos.
8.5.2	Trazabilidad	Registro	Información para mantener la trazabilidad cuando sea necesario.
8.5.6	Control de cambios	Registro	Información sobre los resultados de la revisión de cambios, el personal que los autoriza y de cualquier acción necesaria.
8.6	Liberación de los productos y servicios	Registro	Información sobre trazabilidad que proporciona el responsable de liberar los productos y servicios para su entrega al cliente.
8.7	Control de las salidas no conformes de procesos, productos y servicios	Registro	Información sobre medidas adoptadas en las salidas no conformes de procesos, productos y servicios.
9.1.1	Monitoreo, medición, análisis y evaluación	Registro	Resultados de actividades de seguimiento y medición.
9.2	Auditoría interna	Registro	Información se evidencie que se ejecuta el programa de auditoría y los resultados de la misma.
9.3	Revisión por la dirección	Registro	La información que evidencie los resultados de la revisión por la dirección.
10.2	No conformidad y acción correctiva	Registro	Información como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, acciones tomadas y los resultados de cualquier acción correctiva.

Fuente: Cortés (2017) Pg.120-121

2.6 La certificación

La Asociación Española de Normalización y Certificación (Citado en Aldana y Álvarez) define la certificación como: “Una acción llevada a cabo, por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas, con la cual se expresa la conformidad de una empresa, producto, servicio, proceso o persona con lo establecido en una norma u otro documento normativo específico”

La certificación está ligada con el aseguramiento de la calidad, es un perfil perfecto de lo que significa la calidad de los productos y servicios que se diseñan, se producen y se prestan en la organización. La certificación es un proceso que ha crecido a paso acelerado en los últimos años tanto en empresas públicas como privadas como un método para asegurar que los productos y servicios que se entregan al consumidor reúnan las características contempladas en su diseño, que la empresa cuenta con medios para garantizar la calidad con la que se satisfacen los deseos, necesidades y expectativas del cliente. La certificación ISO es la más popular en el mundo de la calidad. (Aldana et al, 2010)

Los mismos autores afirman que la certificación conduce a una evaluación del sistema de la calidad, y esta puede ser de tres formas:

- La certificación de la primera parte, es la autoevaluación que se hace la empresa a si misma

- La certificación de la segunda parte, es la evaluación que hace una empresa acerca de otra, como par o agente externo
- La certificación de las terceras partes, es la evaluación hecha por agencias certificadoras, quienes evalúan el desempeño de la organización con base en lineamientos universales

La certificación puede ser de productos y procesos. La certificación de productos se refiere a que el bien o servicio cumple con los estándares requeridos por el mercado elegido, mientras la certificación de procesos se enfoca en el cumplimiento eficaz de la de los requisitos designados a procesos según la norma 9001:2015, o a reglamentación técnica que define requisitos particulares para procesos (Aldana et al., 2010).

3. DESARROLLO DE LA DOCUMENTACION DEL SGC EN BASE A LA NORMA 9001:2015

3.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL INSTITUTO.

Para el diagnóstico de la situación actual del Instituto, es importante realizar el análisis ambiental o situacional del mismo. Este análisis consiste en la comprensión y caracterización de la organización (análisis interno) y sus interacción con el medio y entorno donde se desenvuelve (análisis externo) (Saltos, sf).

En la figura 11 se ilustran los factores a estudiar en el análisis externo e interno. El análisis externo permite identificar las posibilidades que tiene la organización para alcanzar mejores resultados frente a sus competidores; y el análisis interno permite identificar situaciones para el desempeño óptimo, así como también, los obstáculos que impiden el mismo. (Saltos, sf)

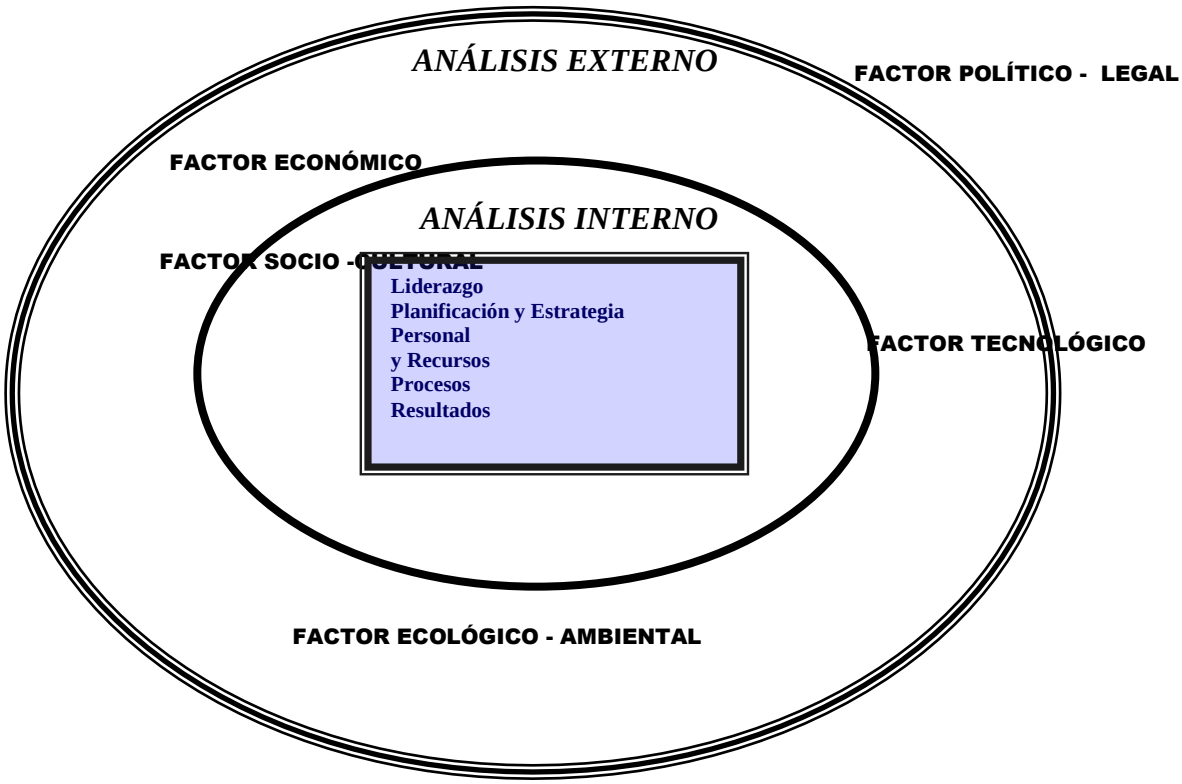


Figura 13: Análisis Situacional
Fuente: Saltos, 2013, pág.20

3.1.1 Análisis Entorno Externo

El Instituto de Idiomas se rige por el estatuto de la Universidad Politécnica Salesiana, la cual a su vez se encuentra regida por la Ley de Educación Superior. Cabe señalar que el 93% de los alumnos del Instituto son estudiantes de la UPS. De esta manera el análisis presentado a continuación corresponde a los Institutos de Educación Superior.

Económico

La asignación del presupuesto del Estado para la educación superior se divide en dos grupos: institutos de educación superior públicos y particulares cofinanciadas.

Para el 2016 es país invirtió 2,03 % del PIB y 6, 97% del presupuesto general del estado en educación superior. Durante el mismo año, la UPS institución particular cofinanciada, recibió del estado $12.966.592. (Secretaria de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación., 2017). En el mismo año los IES titularon a 35.287 estudiantes, de los cuales 406 estudiantes se titularon en la Universidad Politécnica Salesiana. (Sistema Nacional de Información de Educación Superior del Ecuador SNIESE, 2017)

El Estado designará los recursos con base en criterios de calidad, eficiencia, justicia y eficiencia académica. Dentro de estos parámetros prevalece el número de estudiantes, el costo por carrera y nivel; la dedicación del cuerpo docente; la eficiencia en docencia e investigación y finalmente la eficiencia administrativa. Por su parte las universidades y escuelas politécnicas deben rendir cuentas del manejo de sus fondos, asignar los fondos para publicaciones, para becas de profesores e investigaciones; y finalmente destinar recursos para becas de escolaridad e investigación a estudiantes matriculados en programas académicos de cualquier nivel (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2018)

En cumplimiento a las regulaciones mencionadas previamente, la UPS tiene a disposición del público en su página web la siguiente información:

- Informe anual de rendición de cuentas
- Informe de financiamiento de formación estudios cuarto nivel para docentes
- Informe de emisión de becas.

Político-legal

El 12 de octubre de 2010 se publica la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) en el Registro Oficial No. 298, posteriormente el 2 de agosto del 2018 se aprobó la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley de Educación Superior.

En la nueva legislación la educación superior se considera un bien público y motor del desarrollo. En cuanto a la estructura del Sistema de Educación Superior, se han establecido de organismos de planificación, regulación y coordinación, y de acreditación y aseguramiento de la calidad de instituciones, carreras y programas. (Consejo Nacional de Planificación CNP, 2017)

En al artículo 15 de la LOES se determina que los organismos que rigen el Sistema de Educación Superior son: El Consejo de Educación Superior, el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior y el órgano que regula la política pública SENESCYT.

En septiembre de 2015, el CACES antiguamente CEAACES realizó un nuevo proceso de evaluación, acreditación y recategorización institucional, en el que la

Universidad Politécnica Salesiana, extensión Quito, recibió la condición de aprobada y se la ubicó en la categoría B. El siguiente paso es la acreditación de las carreras a cargo del CACES de acuerdo a los parámetros previamente establecidos.

En el ámbito político – legal, el estado de la UPS es el siguiente:

- Acreditación Institucional: Sede Quito Aprobada
- Categorización: Categoría B
- Acreditación Carreras: Dos carreras acreditadas Pedagogía y Filosofía.
- La UPS trabaja en proyecto de mejoras para acreditar todas sus carreras a través de la Unidad de Planeación, Evaluación y Acreditación.

Ecológico-ambiental

El Ministerio del Medio Ambiente busca desarrollar una cultura ambiental en las IES, mediante la Estrategia Nacional de Educación Ambiental. Los principales objetivos de planteados son: crear un modelo pedagógico en consenso con las IES, entes rectores de educación, talento humano, ambiente e industria y productividad; crear, implementar y promocionar planes que incluyan aspectos ambientales e incidan en la gestión administrativa, formación profesional y vinculación con la sociedad, y en el marco del desarrollo sostenible. (Ministerio de Ambiente del Ecuador, 2017)

Actualmente el Ministerio del Ambiente, ha puesto en el Proyecto Huella Ecológica. El proyecto se basa en la guía de Buenas Prácticas Ambientales para Reducción de Huella Ecológica, esta herramienta está enfocada en la gestión sostenible en las

universidades y escuelas politécnicas. Este documento señala que uno de los aspectos claves del proyecto es calcular la Huella Ecológica que las actividades cotidianas de las universidades generan en el entorno natural y social; y así fomentar nuevos hábitos entre la comunidad universitaria enfocados en buenas prácticas ambientales, ahorro de recursos como agua, energía, creación de espacios verdes y clasificación de desperdicios.

En este ámbito la UPS, en colaboración activa con el IDI-UPS, ha desarrollado:

- Proyectos sociales y ambientales con participación de trabajadores y estudiantes.
- Campaña de recolección y clasificación de desperdicios.
- Establecimiento de espacios para clasificar desperdicios.

Tecnológico

El plan nacional del buen vivir en cuanto a las IES determina la siguiente política.

> 5.6 “Promover la investigación, la formación, la capacitación, el desarrollo y la transferencia tecnológica, la innovación y el emprendimiento, la protección de la propiedad intelectual, para impulsar el cambio de la matriz productiva mediante la vinculación entre el sector público, productivo y las universidades”.

La Constitución de la República en el artículo 350 determina que uno de los fines de la educación superior es: formación académica y profesional con despliegue de la producción científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas.

En referencia a la tecnología el Art.8 de la LOES señala que la educación superior tendrá como fin: “Aportar al desarrollo del pensamiento universal, al despliegue de la producción científica, de las artes y de la cultura y a la promoción de las transferencias e innovaciones tecnológicas”.

Por otro lado, la educación superior en el país se ha visto en la necesidad de utilizar nuevos recursos o herramientas que mejoren la calidad de la educación, hoy en día caracterizada por la influencia y el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC, de esta manera, el modelo educativo aplicado por las universidades, combina el modelo pedagógico presencial con el virtual.

En cuanto a los requerimientos tecnológicos la UPS cumple con los siguientes aspectos:

- Participación en seminarios y ferias nacionales e internacionales
- Desarrollo de Ambientes Virtuales de Aprendizaje Cooperativo AVAC, siendo esta una de las herramientas de mayor uso y soporte para el desarrollo de la actividad docente.

Socio Cultural

Los pilares que las instituciones de educación superior tienen son: la docencia, la investigación, la vinculación con la sociedad y la gestión administrativa. El

Gobierno ha determinado que cada una de estas actividades deben realizarse de acuerdo al desarrollo del país y en función de los objetivos y políticas del Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida.

En cuanto a la vinculación con la sociedad, el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación explica la vinculación como la interacción de la institución con los demás componentes de la sociedad, para mutuo beneficio en el avance del conocimiento, formación de recursos humanos y la solución de problemas específicos en función del desarrollo.

La UPS mantiene una estructura de vinculación con la sociedad que responde a las necesidades de la colectividad en las áreas y ámbitos en las que trabaja la Institución. Las líneas operativas de la UPS están formadas de la siguiente manera:

- Prácticas y/o pasantías pre profesionales para vincular al estudiante con el sector público y productivo del país.
- Formación y actualización. Formación continua eventos académicos y científicos con la participación de docentes y estudiantes
- Servicios especializados. Consultorías, asesorías o prestación de servicios. En este ámbito el IDI-UPS brinda el servicio de tutorías.
- Proyectos de vinculación.

- Pequeñas y pequeños científicos: Busca motivar a niños y niñas por la investigación, la ciencia y la tecnología.
- Centro de apoyo para la inclusión de personas con discapacidad: Apoyo al proceso formativo de los estudiantes con discapacidad.
- Centro de Lecto Escritura Académica: Busca fortalecer las destrezas lingüísticas en la comunidad universitaria y público en general.

3.1.2 Análisis Entorno Interno

El análisis del entorno interno del Instituto de Idiomas se ejecutó mediante la aplicación de los nueve criterios del modelo EFQM. Para lo cual, se realizó una investigación que incluyó: análisis documental, realización de entrevistas y aplicación de encuestas.

La encuesta aplicada a los usuarios, se realizó con el propósito de conocer su opinión acerca del servicio ofertado por el Instituto. La encuesta fue aplicada a 361 estudiantes, el tamaño de esta muestra fue calculado aplicando la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * N + Z^2 * q * p}$$

Figura 14: Formula Tamaño de Muestra.
Fuente: Netquest

Dónde:

n = Tamaño de la muestra
Z = Nivel de confianza
N = Tamaña del universo
p = Proporción
q = Proporción
e = Error muestral

Al aplicar la fórmula:

$$n = \frac{1{,}96^2 * 5800 * 0{,}5 * 0{,}5}{0{,}05^2 * 5800 + 1{,}96^2 * 0{,}5 * 0{,}5}$$

$$n = 361$$

Dónde:

n = 361
Z = 1,96
N = 5800
p = 50%
q = 50%
e = 5%

En el caso de la investigación realizada los docentes, se aplicaron encuestas a los 53 docentes del Instituto y se realizaron entrevistas al personal docente a cargo de actividades administrativas.

El formato de las encuestas realizadas a los usuarios y docentes del Instituto se encuentra en el Anexo 1 y 2 de este documento.

A docentes los responsables de las áreas identificadas en el Instituto, fueron entrevistados personalmente. Para aplicar las entrevistas, se utilizó el formato descrito en la figura 5, formato de levantamiento de procesos.

Los resultados obtenidos mediante esta investigación se condensaron en el análisis de los criterios y sub-criterios comprendidos en el modelo EFQM. Cada sub-criterio se ponderó de acuerdo a su importancia de 0% a 100% y recibió una calificación del 0 al 5 con base en el desempeño del Instituto; estos dos valores se multiplicaron para determinar su valor individual, finalmente la sumatoria de estos valores

individuales genera el resultado del Instituto en cada uno de los nueve criterios del modelo. La tabla 6, indica el cálculo indicado en el párrafo anterior:

Tabla 6: Cálculo –Criterios EFQM

Nombre del Criterio	**Ponderación**	**Calificación**	**Resultado**
Sub-criterio	**0%**	**(0-5)**	2XY
Nombre del sub-criterio	X	Y	XY
Nombre del sub-criterio	X	Y	XY

3.1.3 Criterio 1 – Liderazgo

La visión del Instituto de Idiomas, es consolidarse como un referente para el estudio de idiomas extranjeros tanto a nivel institucional como a nivel nacional y entregar certificados de suficiencia, garantizando el dominio de las cuatro destrezas del idioma, una vez que los alumnos hayan culminado los niveles requeridos.

De acuerdo a esta visión, la meta fundamental del IDI-UPS es ser un referente para el estudio de idiomas a nivel institucional y nacional. De acuerdo a la información recolectada durante los periodos 50 y 51, diecinueve estudiantes culminaron los diez niveles de inglés y once obtuvieron la suficiencia, en contraste aproximadamente mil estudiantes se matricularon en primer nivel.

La misión del IDI UPS es formar de profesionales de excelencia en idiomas**.** Si bien por un lado se amplía lo expuesto en la visión en cuanto al estudio de idiomas, no se establece nada acerca de las suficiencias.

La encuesta aplicada a los docentes reveló que la totalidad de los encuestados desconocen la visión y misión del Instituto.

En cuanto a los objetivos, en el Reglamento Interno del Instituto de Idiomas se describen los siguientes objetivos:

- Lograr que los estudiantes lleguen a un nivel de competencia y dominio comunicativo en una lengua no nativa.
- Formar a nuestros estudiantes en los valores de la educación multicultural que hacen posible la comunicación y el respeto entre las diferentes culturas.
- Capacitar a nuestros estudiantes para expresarse y utilizar con eficacia otro idioma en sus relaciones personales como un proceso formativo.
- Facilitar y promover el acceso de nuestros estudiantes a centros de enseñanza superior a niveles de pregrado y posgrado en otro país.
- Preparar a los estudiantes para su desarrollo profesional en un contexto intercultural e internacional.

Saltos (2013) señala que los objetivos son los fines para alcanzar las metas en un tiempo determinado y en forma cuantitativa. Adicionalmente estos deben tener los siguientes elementos: área, indicador de medida, condición de tiempo, condición de espacio y restricción de costo. Los objetivos del instituto contienen el área, sin embargo, no contienen los demás elementos.

El IDI-UPS no ha desarrollado valores institucionales, sin embargo, se rige por los valores de la Universidad que son: la responsabilidad y sensibilidad social, el respeto por la persona, la valoración de la diversidad, el compromiso político y el trabajo como mecanismo de institución social**.**

En cuanto al desarrollo de objetivos por parte del equipo directivo y responsables, en la entrevista realizada a la directora del Instituto expresó que las tareas asignadas se cumplen en un alto porcentaje, está información fue también corroborada por los miembros del equipo directivo durante las entrevistas realizadas con los mismos.

Durante la investigación se descubrió que el Instituto no ha desarrollado ningún tipo de proceso o procedimiento para definir sus objetivos y por otro lado tampoco existe ningún documento que describe las tareas y responsabilidades del personal. Los entrevistados manifestaron que en muchas ocasiones cumplen con tareas ajenas al área o unidad por la que son responsables y que muchas veces colaboran con actividades esporádicas de acuerdo a las necesidades que surgen en el Instituto.

En cuanto a la implicación del equipo directivo y de los otros responsables con los beneficiarios del Instituto y del entorno, los beneficiarios del Instituto son directamente los estudiantes y el entorno es representado por los directivos de la Universidad. Las áreas que mantienen relación más estrecha con los beneficiarios y el entorno son la dirección, la unidad de tutorías y el área de los docentes.

La dirección y el área de docentes buscan gestionar de la mejor manera la relación con los estudiantes y autoridades universitarias. Mientras la unidad de tutorías se encarga principalmente de facilitar al estudiante la búsqueda de un tutor de acuerdo a sus necesidades

Finalmente, en cuanto al reconocimiento, en las entrevistas realizadas el personal de las unidades o áreas administrativas del instituto manifestó en general su satisfacción en cuanto al reconocimiento de su labor. En la Tabla 7, se observan los sub-criterios aplicados al Criterio 1 "Liderazgo", y los resultados del Instituto.

Tabla 7: Resultados Criterio 1 – Liderazgo

Liderazgo	**P**	**C**	**R**
Sub-criterios	**100%**	**(0-5)**	**3,05**
Desarrollo y cumplimiento de la misión	20%	3	0,6
Desarrollo y cumplimiento de visión	20%	3	0,6
Desarrollo y cumplimiento de objetivos	20%	3	0,6
Desarrollo y cumplimiento de valores	20%	2	0,4
Desarrollo de objetivos por parte del equipo directivo y responsables	10%	4	0,4
Implicación del equipo directivo y de los otros responsables con los beneficiarios del instituto y del entorno	5%	4	0,2
Reconocimiento y valoración oportuna por parte del equipo directivo.	5%	5	0,25

3.1.4 Criterio 2 - Planificación y estrategia

En la Tabla 8, se observan los sub-criterios aplicados al Criterio 2 "Planificación y estrategia", con los correspondientes resultados obtenidos por el Instituto.

Tabla 8: Resultados Criterio 2 - Planificación y estrategia

Planificación y estrategia	**P**	**C**	**R**
Sub-criterios	**100%**	**(0-5)**	**1,75**
Planificación y estrategia realizadas en base a las necesidades y expectativas de grupos de interés.	25%	3	0,75
Planificación y estrategias procedente de análisis y medición de resultados	25%	2	0,5
La planificación se desarrolla, actualiza y revisa	20%	1	0,2
Planificación y estrategia se desarrollan mediante la identificación de procesos claves	15%	0	0
La planificación se comunica e implementan	15%	2	0,3

La planificación y la estrategia son fundamentales para el cumplimiento de la misión y visión, y como se describió previamente el Instituto está muy lejano al cumplimiento de los mismos. En lo que se refiere a la planificación y estrategia éstas se basan principalmente en las exigencias de la Universidad y las facultades, sin embargo, no han dado pasos firmes en cuanto a investigar cuales son las necesidades de los estudiantes y personal docente, quienes son también parte de los grupos de interés.

Como se estableció anteriormente la planificación se basa principalmente en las necesidades institucionales de la Universidad. En lo que se refiere al análisis, el Instituto tiene las estadísticas de rendimiento de los estudiantes, con estos los resultados principalmente se determina la tasa de pérdida y deserción estudiantil y al iniciar el nuevo semestre se recomienda a los docentes incentivar a los estudiantes para que continúen y terminen exitosamente sus estudios. En este ámbito es importante destacar que en el mes de marzo del 2016 se realizó una evaluación de conocimientos a los docentes, de acuerdo a estos resultados obtenidos por los mismos, recibieron el entrenamiento pertinente.

La planificación se adapta y actualiza con base en las necesidades de la Universidad y al no existir una planificación general tampoco se la puede revisar.

En lo referente a procesos, el Instituto no ha identificado ninguno.

La planificación es comunicada principalmente al equipo directivo y es implementada por éste en colaboración con algunos docentes, como ya se estableció en varias ocasiones se realizan actividades que no han sido planificadas por que surgen esporádicamente o por que han sido olvidadas de incluir.

3.1.5 Criterio 3 - Personal del Instituto

En la Tabla 9, se observan los sub-criterios aplicados al Criterio 1 “Personal del Instituto”, con los correspondientes resultados obtenidos por el Instituto.

Tabla 9: Resultados Criterio 3 - Personal del Instituto

Personal	**P**	**C**	**R**
Sub-criterio	**100%**	**(0-5)**	**3,2**
Planificación, gestión y mejora para el personal	20%	4	0,8
Identificación y desarrollo de capacidades del personal	20%	3	0,6
Implicación, participación y asunción de responsabilidades por parte del personal	20%	3	0,6
Comunicación efectiva con el personal	20%	3	0,6
Reconocimiento y atención al personal del instituto	20%	3	0,6

Es importante recordar que los docentes del instituto se dividen de la siguiente manera:

- Docentes del equipo administrativo: (20 – 24) horas de clases y (20-16) horas de actividades administrativas

- Docentes: 28 horas de clases y 12 horas complementarias, en las cuales los docentes dictan tutorías, planifican clases y evalúan el trabajo de sus estudiantes.

La planificación para el personal se deriva en el número de docentes necesarios de acuerdo a los horarios y número de cursos solicitados por la Universidad. De acuerdo a las entrevistas realizadas este es el punto neurálgico y más complejo para la planificación del Instituto porque que los horarios son determinados y modificados muchas veces a última hora por las facultades.

De igual manera el establecimiento de horarios es uno de los puntos que genera mayor controversia entre el personal, en las encuestas aplicadas se señala descontento en este punto, debido a horarios con intervalos, horarios nocturnos, u horarios en los que los docentes deben permanecer más de 12 horas al día en la universidad.

En cuanto a la identificación y desarrollo de capacidades del personal, en el 2016 el personal recibió entrenamiento adaptado a sus necesidades, el mismo fue planificado y desarrollado con base en los resultados de una evaluación aplicada a los docentes. Después de esta fecha no se han desarrollado otro tipo de entrenamiento.

El equipo de docentes administrativos ha demostrado su nivel de compromiso e implicación con las responsabilidades encomendadas, al cumplir con lo solicitado por la dirección. Mientras con el personal dedicado exclusivamente a actividades

docentes, la realidad no es la misma, hay un nivel de cumplimiento medio, para esto se está tomando en cuenta la calidad del trabajo encomendado; así como también cumplimiento con las fechas establecidas para la entrega. Las tareas que son mal realizadas tienen que ser repetidas por otras personas para obtener el resultado deseado generando inconvenientes y pérdida de tiempo.

Las principales vías de comunicación son reuniones, comunicaciones vía correo electrónico y notas en la sala de profesores. Los docentes manifestaron satisfacción media en cuanto a la eficacia de la comunicación, pues muchas veces no reciben a tiempo la información.

En cuanto al reconocimiento y atención al personal del instituto**,** los docentes sienten que su labor no es reconocida y señalan que los cursos, actividades o responsabilidades a su cargo son excesivos.

Los docentes del equipo administrativo, manifestaron que en ocasiones tienen exceso de responsabilidades a su cargo, teniendo muchas veces que ocupar su tiempo personal para cumplirlas, mas señalaron también estar complacidos e incluso bastante dispuestos a colaborar con el Instituto.

3.1.6 Criterio 4 - Colaboraciones y recursos

En la Tabla 10, se observan los sub-criterios aplicados al Criterio 4 “Colaboraciones y recursos” con los correspondientes resultados obtenidos por el Instituto.

Tabla 10: Resultados Criterio 4 - Colaboraciones y recursos

Colaboraciones y Recursos	**P**	**C**	**R**
Sub-criterio	**100%**	**(0-5)**	**2,29**
Gestión de colaboraciones externas	49%	1	0,49
Gestión de recursos económicos	1%	5	0,05
Gestión de instalaciones y equipos	25%	3	0,75
Gestión de tecnología	25%	4	1

Con lo que respecta a las colaboraciones en primer lugar está la Universidad y en segundo la editorial encargada de los libros con los que el Instituto trabaja. La universidad es la principal fuente de entrega de recursos físicos, financieros y humanos para el instituto. La editorial es un aliado estratégico, con el cual se pueden generar recursos adicionales e independientes de la universidad.

En el año 2016 la UPS firmó un convenio con la editorial Cambridge, por medio del cual la Universidad se comprometió a utilizar exclusivamente los libros de la editorial y a adquirir 1.000 libros en el primer año; también se acordó enviar a la editorial un mínimo de 150 estudiantes por año a tomar exámenes de certificación internacional. Cabe recalcar que este convenio fue negociado directamente por la Universidad sin la intervención del Instituto.

La editorial se ha limitado a la entrega del material didáctico para docentes (libros guías para profesores) y soporte en el entrenamiento financiado por la Universidad.

En cuanto a los recursos económicos, el Instituto no maneja recursos económicos propios, todos estos recursos son gestionados directa y exclusivamente por la Universidad.

El Instituto funciona dentro del campus universitario, las instalaciones y equipos son compartidos con las facultades. En el campus Girón, el espacio es reducido y en ocasiones se presentan dificultades para encontrar aulas para dictar clases.

El Instituto cuenta con equipos propios que puedan ser utilizados en caso de necesidad, a pesar que el número es reducido.

El uso de la tecnología en la enseñanza de inglés es ampliamente aceptado, el principal método utilizado en el Instituto es el AVAC (Ambiente Virtual de Aprendizaje Cooperativo). Todos los docentes deben gestionar las aulas virtuales para los grupos de estudiantes a su cargo. Esta actividad es limitada para aquellos docentes que no tienen un buen manejo de tecnología, frente a esta problemática a inicios del 2017 la UPS organizó una capacitación para todos los docentes de la universidad para el correcto manejo del AVAC.

3.1.7 Criterio 5 -Procesos

En la Tabla 11, se observan los sub-criterios aplicados al Criterio 5 “Procesos” con los correspondientes resultados obtenidos por el Instituto.

Tabla 11: Resultados Criterio 5 – Procesos

Procesos	**P**	**C**	**R**
Sub-criterio	**100%**	**(0-5)**	**0,8**
Identificación de procesos centrales y de apoyo	40%	0	0
Mejoras en procesos para satisfacer necesidades de clientes	20%	0	0
Prestación del servicio en base a necesidades del cliente	20%	2	0,4
Servicios y prestaciones del instituto se gestionan sistemáticamente	20%	2	0,4

En la actualidad el instituto no tiene identificado ningún proceso por lo tanto en el sub-criterio 1 y 2 la calificación obtenida por el IDI-UPS es 0.

El servicio se presta en base a las necesidades de la Universidad, sin establecerse ningún mecanismo para conocer las necesidades de los grupos de interés.

3.1.8 Criterio 6 - Resultados en el usuario del servicio

En la Tabla 12, se observan los sub-criterios aplicados al Criterio 6 “Resultados en el usuario del servicio” con los correspondientes resultados obtenidos por el Instituto.

Tabla 12: Resultados Criterio 6 - Resultados en el usuario del servicio

Resultados en los usuarios	**P**	**C**	**R**
Sub-criterio	**100%**	**(0-5)**	**2,8**
Medidas de percepción	60%	4	2,4
Indicadores de rendimiento	40%	1	0,4

En este punto se destaca la eficiencia del servicio desde la perspectiva del usuario. El Instituto no aplica ningún método para medir la satisfacción del cliente y por esta razón no cuenta con indicadores de rendimiento. Para medir la satisfacción, se realizaron encuestas a los usuarios del servicio, en este caso los estudiantes. En la Tabla 13, se indican los resultados de las entrevistas.

Tabla 13: Resultados Encuesta Satisfacción Usuarios

RESULTADOS DE ENCUESTA -SATISFACCIÓN ESTUDIANTES											
		Calificación(1-5)									
		1		2		3		4		5	
	Preguntas Encuesta	# Encuestados	% que Representa	# Encuestados	% que Representa	# Encuestados	% que Representa	# Encuestados	% que Representa	# Encuestados	% que Representa
Contenidos	Los contenidos cubren sus expectativas	16	4%	55	15%	136	38%	71	20%	83	23%
	Los temas se tratan con la profundidad	21	6%	32	9%	80	22%	144	40%	84	23%
Metodología	La duración del curso ha sido adecuada para el programa	11	3%	21	6%	58	16%	117	32%	154	43%
	La metodología se ha adecuado a los contenidos	5	1%	13	4%	50	14%	119	33%	174	48%
	Las condiciones ambientales han sido adecuadas para facilitar el proceso formativo	0	0%	11	3%	32	9%	127	35%	191	53%
Cuerpo Docente	El profesor domina la materia	0	0%	0	0%	53	15%	84	23%	224	62%
	Los contenidos son expuestos con claridad	0	0%	0	0%	27	7%	159	44%	175	48%
	El profesor motiva y despierta interés en los asistentes	0	0%	24	7%	51	14%	121	34%	165	46%
Valoración instituto	Los cursos de idiomas son de utilidad en su vida profesional	0	0%	27	7%	53	15%	138	38%	143	40%
	Estaría interesado en obtener el certificado de suficiencia en inglés en el Instituto de Idiomas de la UPS	16	4%	21	6%	45	12%	124	34%	155	43%
	Recomendaría los cursos del Instituto de Idiomas a otros usuarios	13	4%	19	5%	77	21%	151	42%	101	28%

Esta encuesta fue aplicada a 361 estudiantes, los estudiantes valoraron cada pregunta de 1 a 5; siendo 1 insatisfacción y 5 satisfacción total. El contenido de la encuesta se dividió en cuatro categorías: Contenido de los cursos, metodología utilizada, cuerpo docente y valoración del Instituto.

Los resultados más relevantes en cada categoría se describen a continuación:

- Contenidos: El 38% de los encuestados afirmaron estar satisfechos y el 40% muy satisfecho.
- Metodología: Entre el 43% - 53% de los encuestados afirmaron estar totalmente satisfechos.
- Cuerpo Docente: Entre el 46% - 62% de los encuestados afirmaron estar totalmente satisfechos.
- Valoración: El 43% de los encuestados afirmaron estar totalmente satisfechos.

En cuanto a indicadores de rendimiento el instituto realiza estadísticas del rendimiento académico de los estudiantes para medir el desempeño de los mismos. Los resultados de esta medición no son utilizados en ningún tipo de acción.

Por otro lado, en el Instituto se realizan evaluaciones a los docentes para medir su desempeño. El resultado es manejado según políticas de la UPS.

3.1.9 Criterio 7 -Resultados en el Personal

En la Tabla 14, se observan los sub-criterios aplicados al Criterio 6 “Resultados en el Personal” con los correspondientes resultados obtenidos por el Instituto.

Tabla 14: Resultados Criterio 7- Resultados en el Personal

Resultados en el personal	**P**	**C**	**R**
Sub-criterio	**100%**	**(0-5)**	**2,6**
Medidas de percepción	60%	3	1,8
Indicadores de rendimiento	40%	2	0,8

En este punto se destaca la percepción del personal. El Instituto no aplica ningún método para medir la satisfacción del personal y no cuenta con indicadores de rendimiento.

Para conocer acerca de la satisfacción del personal que labora en el Instituto se llevó a cabo una encuesta para medir el grado de satisfacción y motivación. Esta encuesta fue aplicada a los 52 docentes del Instituto, quienes valoraron cada pregunta de 1 a 5; siendo 1 insatisfacción total y 5 satisfacción total. En la Tabla 15, se indica los resultados obtenidos.

Tabla 15: Resultados Encuesta Personal IDI-UPS

ENCUESTA SATISFACCIÓN PERSONAL										
	Calificación(1-5)									
	1		2		3		4		5	
Pregunta	**# Encuestados**	**% Encuestados**	**# Encuestados**	**% Encuestados**	**# Encuestados**	**% Encuestados**	**# Encuestados**	**% Encuestados**	**# Encuestados**	**% Encuestados**
Tipo de trabajo que hace	0	0%	0	0%	6	12%	8	15%	38	73%
Horas de trabajo	25	48%	14	27%	2	4%	11	21%	0	0%
Cantidad de responsabilidades asignadas	5	10%	18	35%	21	40%	8	15%	0	0%
Posibilidad de ascenso	38	73%	14	27%	0	0%	0	0%	0	0%
La forma como está dirigido el instituto	0	0%	0	0%	8	15%	13	25%	31	60%
Reconocimiento	18	35%	13	25%	21	40%	0	0%	0	0%
Entrenamiento recibido	15	29%	8	15%	25	48%	4	8%	0	0%

En los resultados de la encuesta se resalta que 73% está muy satisfecho con el trabajo que realiza, el 48% está totalmente insatisfecho con las horas de trabajo, el 40% esta mediadamente satisfecho con la cantidad de responsabilidades asignadas, el 60% está totalmente de acuerdo con la forma en como está dirigido el Instituto, en cuanto al reconocimiento el 40% está medianamente satisfecho y finalmente el 48% está medianamente satisfecho en cuanto al entrenamiento recibido.

En este punto es importante medir los logros del personal y su incidencia para el Instituto. El único instrumento que se utiliza es la evaluación docente, cuyos resultados se manejan según políticas de la UPS, pero no se toman en cuenta para implementar la mejora.

3.1.10 Criterio 8.- Resultados en el Entorno

En la Tabla 16, se observan los sub-criterios aplicados al Criterio 8 “Resultados en el Entorno” con los correspondientes resultados obtenidos por el Instituto.

Tabla 16: Resultados Criterio 8 - Resultados en el Entorno

Resultados en el entorno	**P**	**C**	**R**
Sub-criterio	**100%**	**(0-5)**	**4**
Medidas de percepción	60%	4	2,4
Indicadores de rendimiento	40%	4	1,6

Como medidas de percepción se pueden analizar principalmente la relación del Instituto con los representantes institucionales, en este caso la Coordinación Académica de la UPS, Directores de Carrera, Vicerrectorado y la comunidad universitaria en general.

En las reuniones e informes de los entes institucionales, el Instituto de Idiomas es un soporte para los estudiantes en su desarrollo profesional.

El principal tema a tratar es el nivel de pérdida y deserción de los alumnos de inglés, en este punto las autoridades instan a reducir el nivel de estudiantes con este problema. Por otro lado, las autoridades solicitan apoyo del Instituto para que los estudiantes aprueben los niveles de acuerdo a los requerimientos de sus carreras y sobretodo aprueben en el tiempo determinado por las mismas, para evitar cruces de horario o retrasos en la obtención de su título profesional. Ante esto el instituto oferta cursos intensivos o super - intensivos, para dar solución al problema antes descrito.

En este punto cabe mencionar que el Instituto colabora activamente con los proyectos sociales organizados por la UPS.

Para los indicadores de desempeño se tomó en cuenta lo siguiente:

- Número de reconocimientos: El Instituto ha recibido varios reconocimientos por su participación y apoyo en proyectos sociales organizados por la UPS
- Número de quejas: Las quejas en el Instituto provienen de los estudiantes, de los docentes o de las autoridades. En la entrevista realizada a la directora del Instituto, manifestó que le número de quejas o problemas se receptan de forma diaria.
- Solución de quejas. En cuanto a las soluciones dependiendo del tipo de queja o problema se puede ofrecer una solución inmediata. En otros casos se toman medidas para rectificar.

3.1.11 Criterio 9.-Resultados Clave en el Instituto

Resultados claves en el rendimiento

En este criterio se analizan los resultados claves de los procesos con sus correspondientes indicadores. Este criterio no es posible analizarlo como se mencionó previamente el Instituto no ha identificado sus procesos por lo tanto no fue posible medir el resultado de los mismos.

En la Tabla 17 se resumen los resultados del Instituto en los nueve criterios aplicados. Como se observa el puntaje más alto se tiene en resultados en el entorno y el más bajo en procesos. De igual manera el resultado en planificación y estrategia así como gestión de colaboradores y recursos presentan resultados bajos por lo que es importante trabajar con mayor énfasis en estos aspectos.

Tabla 17: Nueve criterios del EFQM en el IDI-UPS

Criterio	Resultado
Liderazgo	3,1
Planificación y Estrategia	1,7
Personal	3,1
Colaboradores y Recursos	2,2
Procesos	0,8
Resultados en los usuarios	2,8
Resultados en el personal	2,6
Resultados en el entorno	4
Resultados clave en el Instituto	NA

3.2 EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO/IEC 9001:2015 EN EL INSTITUTO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Para evaluar el cumplimiento del Instituto con la norma ISO 9001:2015 se elaboró una matriz, donde constan cada uno de los ítems de la norma, cada uno fue evaluado bajo el parámetro de cumplimiento total, parcial y nulo.

Esta evaluación fue realizada por la autora de este trabajo de investigación, registrando el cumplimiento en cada ítem, de acuerdo a lo obtenido en la investigación mencionada en el

punto anterior de este capítulo. La evaluación de esta matriz se encuentra en el Anexo 2 de este trabajo.

Los resultados obtenidos en la matriz, se agruparon por las secciones en las que se divide la norma ISO 9001:2015. En cada una, se realizó la sumatoria del número de ítems en las que se obtuvo cumplimiento total, cumplimiento parcial y cumplimiento nulo, este número se contrastó con el número total de ítems existentes en la sección y de esta manera se obtuvo el porcentaje de cumplimiento. En la tabla 18, se indica cómo se realizó el cálculo antes descrito.

Tabla 18: Cumplimiento del IDI, en base a la norma ISO 9001:2015

Nombre de la Sección		
Grado de Cumplimiento	**N. de Ítems**	**Porcentaje**
Cumplimiento Total	W	W/ de ítems en la sección
Cumplimiento Parcial	X	X/ de ítems en la sección
Cumplimiento Nulo	Y	Y/ de ítems en la sección
No Aplica	Z	Z/ de ítems en la sección

3.2.1 Resultados de la Evaluación del Instituto de Idiomas con los Requisitos de la Norma ISO 9001:2015

La figura 15 indica los resultados obtenidos por el Instituto**.** Tal como se señala, el mayor porcentaje 60% corresponde a los requerimientos que la norma con los que el Instituto tiene un cumplimiento nulo y el otro 40% tiene un cumplimiento parcial. Uno de los principales problemas detectados es que no se han identificado procesos,

cuestiones externas esenciales para el logro de resultados, adicionalmente no se han identificado las partes interesadas y sus necesidades.

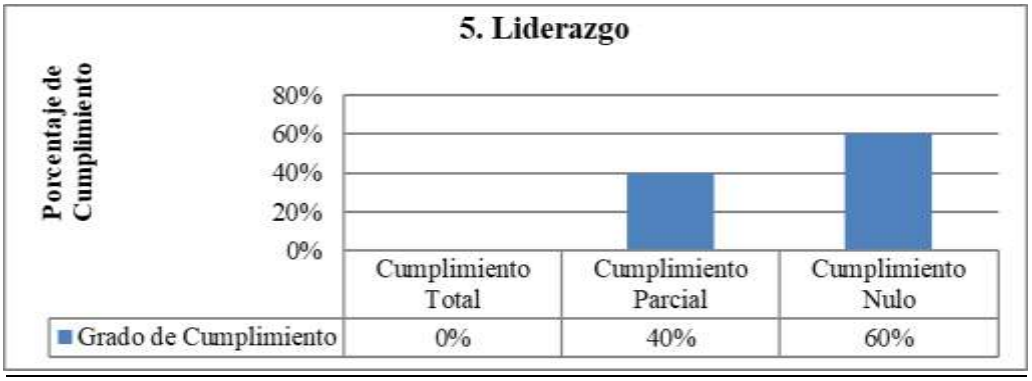


4. Contexto de la organización

Grado de Cumplimiento	N. de Ítems	Porcentaje
Cumplimiento Total	0	0%
Cumplimiento Parcial	2	40%
Cumplimiento Nulo	3	60%

Figura 15: Resultados IDI-Sección 4

En la sección 5 Liderazgo, los resultados obtenidos por el Instituto se indican en la figura 16. En esta sección el Instituto obtuvo 60% de cumplimiento nulo y un 40% de cumplimiento parcial. Estos resultados se dan principalmente porque el Instituto no ha establecido política de la calidad, y tampoco se han asignado roles para el correcto funcionamiento del SGC.

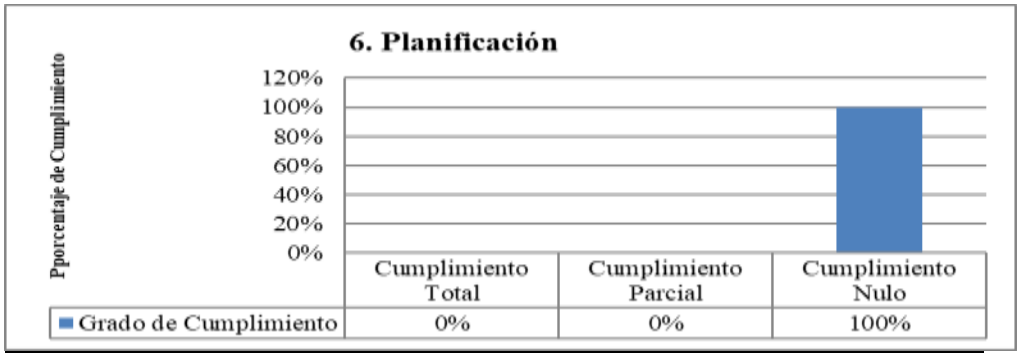


5. Liderazgo

Grado de Cumplimiento	N. de Ítems	Porcentaje
Cumplimiento Total	0	0%
Cumplimiento Parcial	2	40%
Cumplimiento Nulo	3	60%

Figura 16: Resultados IDI-Sección 5

En la sección 6 Planificación, los resultados del Instituto se indican en la figura 17. Los resultados para el Instituto no son favorables, se obtuvo un 100% de cumplimiento nulo. Este resultado se da porque no se han establecido objetivos de la calidad y tampoco se han identificado riesgos ni oportunidades.

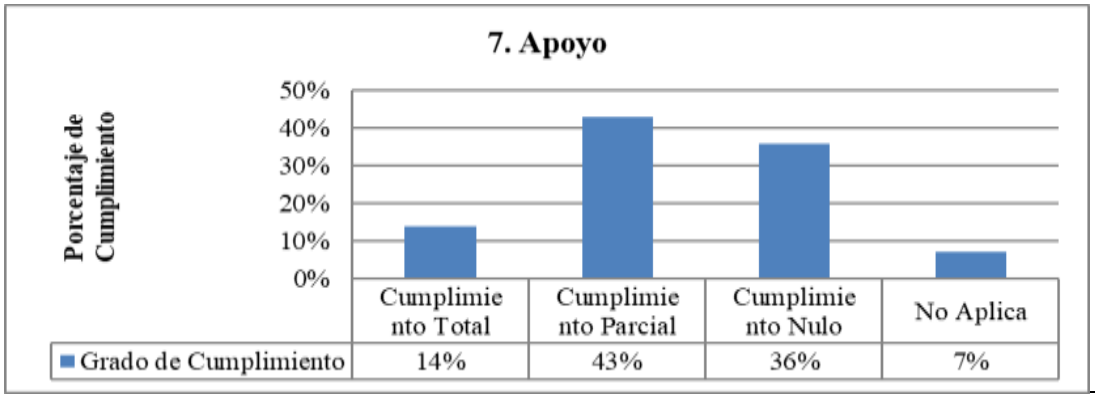


6. Planificación

Grado de Cumplimiento	N. de Ítems	Porcentaje
Cumplimiento Total	0	0%
Cumplimiento Parcial	0	0%
Cumplimiento Nulo	5	100%

Figura 17: Resultados IDI-Sección 6

En la sección 7 Apoyo, la figura 18 indica los resultados. En esta sección, se tiene 43% de cumplimiento parcial, 36% de cumplimiento nulo, 14% de cumplimiento total y 7% de no aplica. Los principales problemas identificados provienen de los recursos de seguimiento y medición, la adquisición de la competencia, la comunicación y el manejo y gestión de documentos.

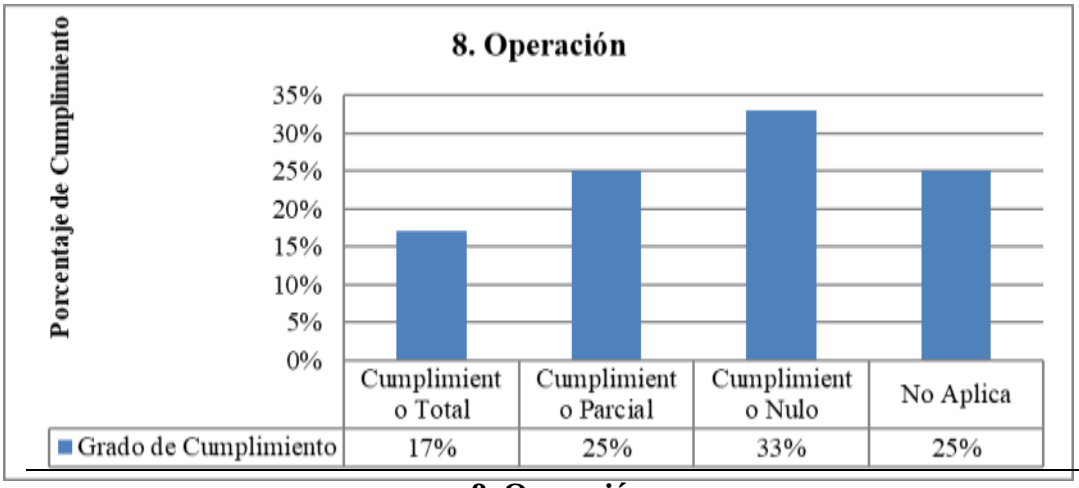


7. Apoyo

Grado de Cumplimiento	N. de Ítems	Porcentaje
Cumplimiento Total	2	14%
Cumplimiento Parcial	6	43%
Cumplimiento Nulo	5	36%
No Aplica	1	7%

Figura 18: Resultados IDI-Sección 7

En la sección 8 Operación; los resultados obtenidos se indican en la figura 19. En esta sección, se obtiene 33% de cumplimiento nulo y 25% de cumplimiento parcial y 17% de cumplimiento parcial. Cabe mencionar que el punto 8.3 de diseño y desarrollo no aplica para el Instituto, en razón de que el diseño y desarrollo de los cursos de inglés están a cargo de un proveedor externo, la editorial Cambridge.



8. Operación

Grado de Cumplimiento	N. de Ítems	Porcentaje
Cumplimiento Total	4	17%
Cumplimiento Parcial	6	25%
Cumplimiento Nulo	8	33%
No Aplica	6	25%

Figura 19: Resultados IDI-Sección 8

En la sección 9, Evaluación del desempeño, se obtuvieron los resultados indicados en la figura 20. La problemática radica en el seguimiento y medición, esta actividad es casi nula y los resultados no son analizados. Adicionalmente no se hacen auditorías y las revisiones por la dirección no cumplen todos los requerimientos de la norma.

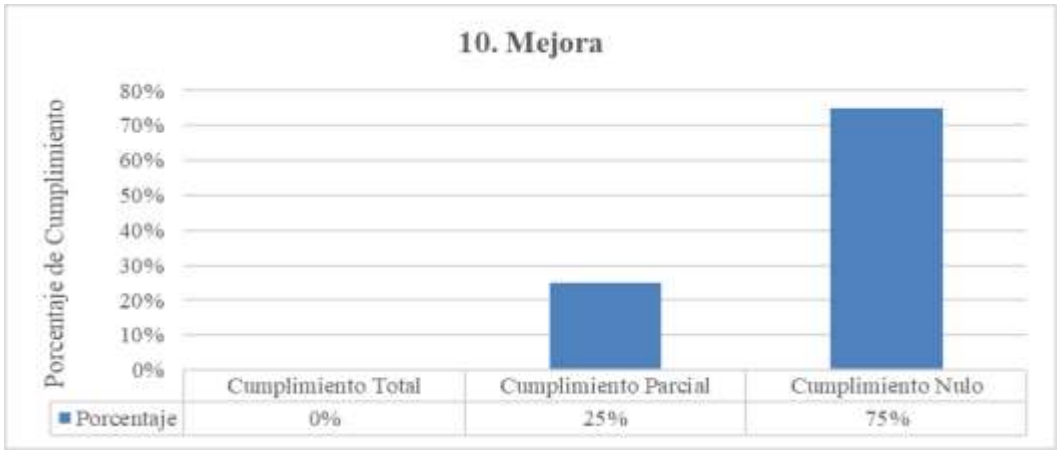


9. Evaluación del Desempeño

Grado de Cumplimiento	N. de Ítems	Porcentaje
Cumplimiento Total	0	0%
Cumplimiento Parcial	3	38%
Cumplimiento Nulo	5	62%

Figura 20: Resultados IDI-Sección 9

En la sección 10, Mejora los resultados se ilustran en la figura 21. En cuanto a la mejora se destaca el 75% de cumplimiento nulo, pues no se aplica el principio de mejora continua y tampoco hay procedimientos establecidos para las no conformidades y acciones a tomar frente a las mismas.

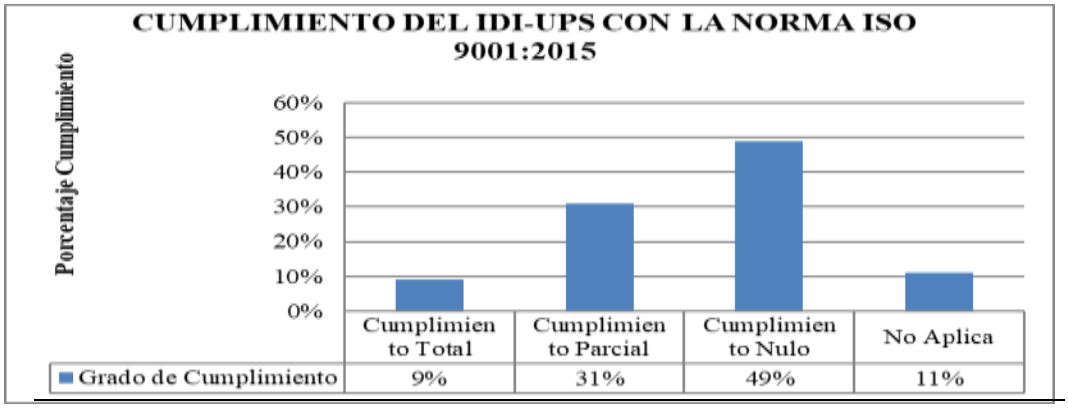


10. Mejora

Grado de Cumplimiento	N. de Ítems	Porcentaje
Cumplimiento Total	0	0%
Cumplimiento Parcial	1	25%
Cumplimiento Nulo	3	75%

Figura 21: Resultados IDI-Sección 10

Los resultados globales, del IDI-UPS frente a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 se ha compactado en la figura 22. Tan solo se alcanza un 9% de cumplimiento total y en contraste 49% de cumplimiento nulo, una de las razones que pueden explicar estos resultados es que la administración del Instituto se ha llevado de una manera un tanto informal, sin una planificación ni objetivos lo que ha impedido el correcto desenvolvimiento del Instituto y han mermado la posibilidad de cumplir la misión y visión del mismo.



Cumplimiento del IDI-UPS con la Norma ISO 9001:2015

Grado de Cumplimiento	N. de Ítems	Porcentaje
Cumplimiento Total	6	9%
Cumplimiento Parcial	20	31%
Cumplimiento Nulo	32	49%
No Aplica	7	11%

Figura 22: Resultados IDI-ISO 9001:2015

3.3 DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS ACTUALES

Los procesos del Instituto han sido clasificados en actividades primarias y de apoyo. Para la identificación y clasificación de estos procesos fue necesario el análisis de la documentación y de la información obtenida en las entrevistas realizadas al personal del Instituto. En la figura 23 se muestran estos procesos.



Figura 23: Cadena de Valor del IDI-UPS

Una vez identificadas las actividades primarias y de apoyo es posible continuar con el mapa de procesos. La figura 24 refleja el mapa de procesos del IDI-UPS.

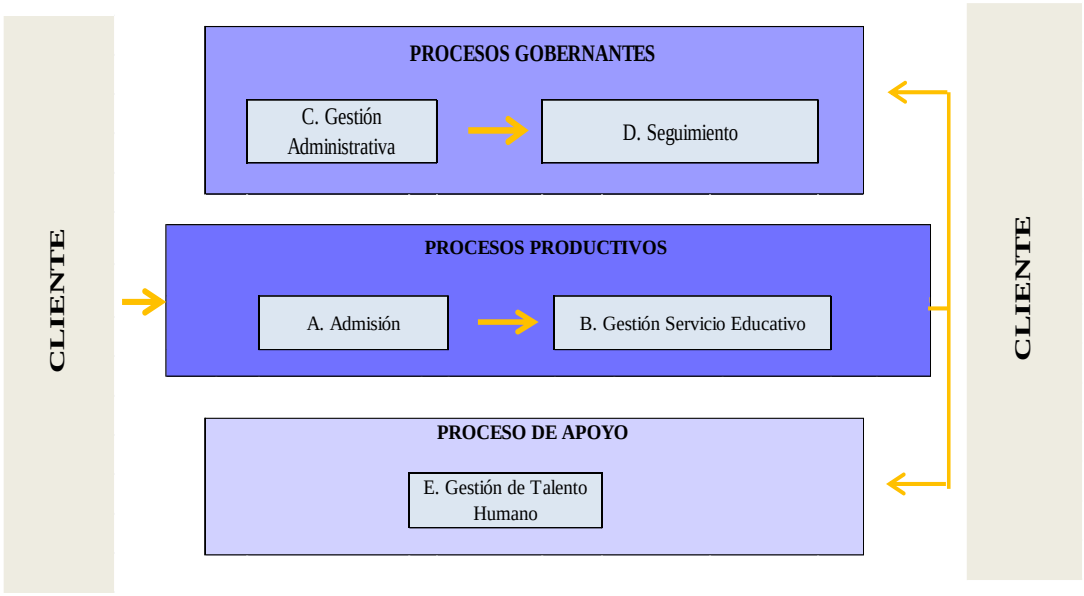


Figura 24: Mapa de Procesos Instituto de Idiomas UPS.

El siguiente paso es establecer el inventario de procesos, en el inventario se codificaron procesos y subprocesos, utilizando un código alfanumérico donde la letra es el proceso y el número la jerarquía que lo compone. El inventario de procesos del IDI-UPS, se describe en la Tabla 19.

Tabla 19: Inventario de Procesos

Código	Denominación	Nivel
A	**Registro**	**Proceso**
A.1	Creación de Cursos	Subproceso
A.2	Admisión	
B	**Gestión del Servicio Educativo**	**Proceso**
B.1	Ejecución del Servicio Educativo	Subproceso
B.2	Gestión de Tutorías	
B.3	Gestión de Aulas Virtuales	
B.4	Gestión de Suficiencias	
B.5	Coordinación de Inglés modalidad Distancia	
B.6	Coordinación de Inglés Técnico	
C	**Gestión Administrativa**	**Proceso**
C.1	Coordinación	Subproceso
C.2	Comunicación	
C.3	Gestión de Requerimientos y Quejas	
D	**Seguimiento**	**Proceso**
D.1	Control del Servicio Educativo	Subproceso
D.2	Seguimiento Desempeño Estudiantes	
D.3	Seguimiento Desempeño Docente	
E	**Gestión Talento Humano**	**Proceso**
E.1	Contratación Personal	Subproceso
E.2	Entrenamiento	

La definición de los procesos del Instituto, el mapa y el inventario de procesos se encuentran detallados en el Manual de Procesos (Anexo 6).

3.4 ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS QUE SE REALIZAN EN EL INSTITUTO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Definidos los procesos actuales del Instituto, se han estandarizado los mismos. La estandarización de procesos se encuentra detallada en el Manual de Procesos (Anexo 6)

3.5 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN BÁSICA DEL SISTEMA DE LA CALIDAD

3.5.1 Manual de la calidad

La norma ISO 9001:2015 no establece una estructura particular o formato para el manual de la calidad, cada organización es responsable del diseño del manual tomando en cuenta el tamaño y la complejidad de cada organización. En la tabla 20 se indica la estructura del manual utilizado para el IDI-UPS.

Tabla 20: Estructura del Manual de Calidad del IDI-UPS

TEMA	DETALLE
0. Generalidades	0.1 Caracterización de la empresa: Reseña histórica. 0.2 Estructura organizacional. 0.3 Direccionamiento estratégico: Misión, visión, objetivos y valores 0.4 Declaraciones de la alta dirección. Política y objetivos de la calidad. 0.5 Estructura del SGC. Personal involucrado 0.6 Responsabilidades personal involucrado en el SGC
1. Objeto y Campo de Aplicación	1.1 Generalidades. Breve descripción del SGC y sus objetivos 1.2 Campo de Aplicación. Las partes de la norma que se aplican al SGC de la organización; así como también exclusiones.
2. Normas para consulta 3. Términos y definiciones	2. Referencias Normativas. Indicar otras normativas a las que se hará referencia 3. Términos y Definiciones. Descripción de términos o definiciones mencionadas en la norma ISO 9000:2015.
4-10. Descripción del SGC	4. Contexto de la organización 5. Liderazgo 6. Planificación 7. Apoyo 8. Operación 9. Evaluación del desempeño 10.Mejora Descripción de lo que realiza la organización de acuerdo a los pilares fundamentales de la norma de la sección 4 a la 10.
9. Anexos	Anexos

Fuente: Cadena, 2016, pág.70

El Manual de la Calidad del Instituto de Idiomas se encuentra en el Anexo 5. En este documento se determinan las bases del Sistema de Gestión de la Calidad, los objetivos y políticas de la calidad. Este documento ha sido elaborado con base en los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

3.5.2 Manual de Procesos

Tabla 21: Estructura del Manual de Procesos del IDI-UPS

TEMA	DETALLE
0. Caracterización de la empresa	0.1 Reseña histórica. 0.2 Estructura organizacional. 0.3 Servicios 0.4 Clientes 0.5 Proveedores 0.6 Competencia
Objeto y Alcance	1. Objeto. Objetivos del manual 2. Alcance. Los procesos a ser cubiertos.
Términos	3. Términos. Descripción términos relevantes relativos a la norma y/u organización.
Mapa de Proceso e inventario	4. Mapa de Procesos. 5. Inventario.
Documentos de los procesos	6. Diagrama de Flujo de los Procesos 7. Caracterización de procesos 8. Descripción de actividades
Anexo	9. Anexos Anexo 1. Formato de levantamiento de información Anexo II: Tablero de indicadores

Fuente: Cadena, 2016, pág.70

El Manual de Procesos del Instituto de Idiomas se encuentra en el Anexo 6. En este documento se han definidos los procesos del Instituto de Idiomas, por otro lado, se establecen los elementos básicos de los procesos, los responsables de los mismos y los indicadores para medir la eficacia de los mismos.

3.5.3 Manual de Procedimientos

Para la elaboración del manual de procedimientos del IDI-UPS la Tabla 22 indica la estructura para cada uno de los procedimientos

Tabla 22: Estructura del Manual de Procedimientos

TEMA	DETALLE
Objeto y Alcance	1. Objeto. Objetivos del procedimiento 2. Alcance. Las actividades a las que se aplica.
Términos	3. Descripción de términos particulares usadas en el procedimiento
Referencias	4. Establecer las referencias con otros procedimientos o registros.
Responsable	5. Definición de responsable de aplicación y de control
Descripción	6. Descripción de las actividades realizadas durante el procedimiento
Indicadores	7. Indicadores de cumplimiento
Registros	8. Registros utilizados en el procedimiento
Diagrama de Flujo	9. Representación gráfica del procedimiento.

Fuente: Cadena, 2016, pág.70

El Manual de Procedimientos del Instituto de Idiomas se encuentra en el Anexo 7. En este documento se han identificado 17 procedimientos aplicados en el Instituto de Idiomas, en cada procedimiento se identifica los responsables, la descripción de

las actividades, las políticas aplicables, indicadores y registros necesarios para cada uno.

3.6 PROPUESTA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL IDI-UPS.

Previa a la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad es necesario investigar y analizar el estado actual de la empresa, identificar procesos y la interacción de los mismos y desarrollar la documentación adecuada para a las necesidades de la organización. En los puntos anteriores se plasmó el resultado de la investigación en base a lo cual se desarrolló la siguiente documentación.

Tabla 23: Propuesta de Documentación para el IDI-UPS

Propuesta de Documentación para el SGC del Instituto de Idiomas del IDI-UPS, en base a la Norma ISO 9001:2015

N.	Capítulo de la Norma	Resultado del IDI	Documentación desarrollada	Utilidad
1	4.1	Cumplimiento parcial	• Análisis PEST, propuesto en el Anexo 7, Procedimiento para la planificación estratégica y operativa. Este análisis consta en el capítulo 3.1.1 de este documento. • Análisis interno EFQM, propuesto en el Anexo 7, Procedimiento para la planificación estratégica y operativa. Este análisis consta en el capítulo 3.1.2 de este documento.	• Conocer a profundidad el entorno interno y externo del IDI-UPS, y determinar objetivos alcanzables en base a la información conocida.
2	4.2	Cumplimiento parcial	• Procedimiento para el monitoreo requerimiento clientes	• Conocer los requerimientos y las expectativas de las partes interesadas, con el objetivo de ofertar el servicio de acuerdo a los mismos.
3	4.3/4.4	Cumplimiento nulo	• Manual de la Calidad (Anexo 5) • Manual de Procesos (Anexo 6).	• Establecer, mantener y mejorar del SGC. • Determinar los procesos y su interacción.
4	5.1	Cumplimiento parcial	• Manual de la Calidad (Inciso 1.2) • Manual de Procesos • Procedimiento para Revisión por la Dirección • Plan de Comunicación.	• Demostrar el compromiso de la dirección a través del conocimiento y la capacidad para gestionar actividades, incentivar al personal, mantener y controlar el SGC.

CONTINUA->

N.	Capítulo de la Norma	Resultado del IDI	Documentación desarrollada	Utilidad
5	5.2	Cumplimiento nulo	• Política de la calidad, en el Manual de la Calidad.	• Establecer una política de la calidad que esboce los lineamientos de los objetivos de calidad y de la totalidad del SGC.
6	5.3	Cumplimiento nulo	• Reglamento Interno del IDI-UPS, disponible en el Manual de la Calidad.	• Determinar roles y responsabilidades concretas, que faciliten el cumplimiento de objetivos.
7	6.1	Cumplimiento nulo	• Procedimiento para Gestión de Riesgos y Oportunidades	• Determinar acciones preventivas ante posibles riesgos y acciones pertinentes ante oportunidades
8	6.2	Cumplimiento nulo	• Inciso 1.2 DEL Manual de la Calidad	• Establecer los objetivos que el IDI-UPS desea lograr, así como la planificación para conseguirlo.
9	6.3	Cumplimiento nulo	• Procedimiento para Control de Documentación	• Registrar y controlar todos los cambios del SGC.
10	7.1	Parcial	• Control de inventario, disponible en el Manual de la Calidad • Subproceso contratación de Personal. • Reglamento Interno.	• Controlar disponibilidad de recursos. • Establecer el personal idóneo para el cumplimiento de objetivos
11	7.2	Parcial	• Reglamento Interno del IDI-UPS • Subproceso de entrenamiento, en el Manual de la Calidad • Procedimiento para el control de capacitaciones.	• Determinar el perfil del personal que participa en todos los procesos y actividades. • Establecer capacitación adquirir conocimientos.

CONTINUA->

N.	Capítulo de la Norma	Resultado del IDI	Documentación desarrollada	Utilidad
12	7.3	Nulo	• Plan de Comunicación	• Incentivar al personal del IDI acerca de sus responsabilidades y la importancia de su labor.
13	7.4	Nulo	• Plan de Comunicación	• Transmitir información pertinente a las partes interesadas.
14	7.5	Parcial	• Manual de la Calidad. • Plan de la Calidad. • Manual de Procesos. • Manual de Procedimientos.	• Mantener información documentada que respalde y controle la efectividad de las acciones del SGC en su totalidad.
15	8.1	Nulo	• Subproceso- Ejecución del servicio Educativo, en el Manual de Procesos.	• Planificar los procesos necesarios para ejecutar el servicio educativo.
16	8.2	Parcial	• Procedimiento para monitoreo requerimiento de los clientes. • Subproceso para requerimientos y quejas	• Conocer los requerimientos legales y los deseados por los clientes para la ejecución del servicio educativo
17	8.4	Nulo	• Procedimiento para Control de Proveedores	• Garantizar que el servicio educativo cumple con los requerimientos legales y las deseados por los clientes.
18	8.5	Parcial	• Reglamento interno- Capítulos 6 -7. 8 • Procedimiento para auditorías internas. • Subproceso Contratación de personal. • Procedimiento para acciones correctivas. • Proceso seguimiento del servicio educativo.	• Controlar las condiciones bajo las cuales se desarrollan los procesos relacionados directamente a la prestación del servicio educativo.

CONTINUA->

N.	Capítulo de la Norma	Resultado del IDI	Documentación desarrollada	Utilidad
19	8.6	Nulo	• Proceso para control de la actividad académica. • Procedimiento para visitas áulicas	• Verificar el cumplimiento de las actividades planificadas para la prestación del servicio educativo,
20	8.7	Nulo	• Procedimiento para control de servicio no conforme	• Identificar el servicio no conforme para determinar causas y soluciones.
21	9.1	Nulo	• Subproceso Control del Servicio Educativo D1 • Seguimiento desempeño estudiantes D2 • Seguimiento desempeño docentes D3 • Procedimiento para visita áulicas • Procedimiento para control de capacitaciones • Procedimiento para monitoreo de requerimiento cliente • Procedimiento para revisión por la dirección • Procedimiento para auditorías • Procedimiento para control de servicio no conforme • Procedimiento para control de proveedores externos. • Manual de Procesos-MP-IDI02-Caracterización de Procesos	• Controlar el cumplimiento de objetivos y la efectividad de las acciones en todos los procesos del SGC. • Determinar la efectividad de las acciones planificadas.
22	9.2	Nulo	• Procedimiento para auditorías internas	• Controlar el cumplimiento de las actividades para cada proceso del SGC.

CONTINUA->

N.	Capítulo de la Norma	Resultado del IDI	Documentación desarrollada	Utilidad
23	9.3	Parcial	• Procedimiento para revisión por la dirección	• Verificar el cumplimiento y a través de los resultados ejecutar acciones que garanticen la mejora.
24	10.1	Nulo	• Procedimiento para gestión de riesgos y oportunidades	• Conocer los posibles riesgos y oportunidades y determinar las acciones para mitigar los mismos.
25	10.2	Nulo	• Procedimiento para control de no conformidades • Procedimiento para acciones correctivas	• Ejecutar acciones efectivas para atenuar las no conformidades.
26	10.3	Nulo	• Manual de la Calidad	• Garantizar la mejora continua del SGC.

3.7 PROGRAMA DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Diseñada la documentación, se propone las siguientes actividades y el cronograma para la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en el IDI-UPS de acuerdo a lo descrito en las Tabla 24 y 25.

Tabla 24: Programa de Implantación del SGC

Actividad	Descripción
Designación Equipo responsable	• Nombrar miembros del equipo de la calidad. Coordinador y asistente del SGC. • Determinar nombramientos.
Capacitación	• Organizar charlas y talleres acerca de ISO 9001:2015 • Organizar charlas sobre las funciones del equipo de la calidad • Organizar charlas para la alta dirección y representantes de áreas o unidades. • Charlas informativas a todos los miembros del IDI-UPS sobre la implementación del SGC.
Evaluación Inicial	• Levantar información necesaria la evaluación del IDI-UPS de acuerdo a los lineamientos de ISO 9001:2015 • Analizar resultados.
Planificación	• Establecer alcance del SGC. • Establecer política y objetivos de calidad. • Definir responsabilidades de los miembros del equipo de la calidad. • Elaborar Plan de Implementación
Revisión de documentación	• Revisar del manual de la calidad, de procesos y de procedimientos. • Corregir y / o aprobar la documentación.
Revisión de la implementación del SGC	• Entrenar de personal involucrado en los procesos. • Socializar de información. • Acompañar y dar soporte al personal involucrado en el cambio
Ejecución de Auditoría Interna	• Planificar auditoría • Seleccionar equipo de auditoría • Informar fechas de auditoría al personal involucrado. • Ejecutar auditoría • Analizar resultados • Socializar resultados con responsables de procesos
Ejecución de Acciones Correctivas	• Ejecutar acciones correctivas
Verificar resultados de acciones correctivas	• Medir eficacia de las acciones tomadas. • Registrar cambios

Tabla 25: Cronograma del Programa de Implantación del SGC

Fecha	Actividad	Responsable	Recursos	Resultado
Enero 2019	Designación Equipo responsable	Consejo del IDI-UPS	Humanos	
Enero 2019	Capacitación	Equipo de calidad	Humanos, material, técnico, espacio físico	
Febrero 2019	Evaluación Inicial	Equipo de calidad	Humanos, financieros	
Marzo 2019	Planificación	Equipo de calidad	Humanos	
Abril 2019	Revisión de documentación	Equipo de calidad	Humanos	
De mayo a agosto 2019	Revisión de la implementación del SGC	Equipo de calidad	Humanos, material	
Septiembre 2019	Ejecución de Auditoría Interna	Equipo de calidad	Humanos, material, técnico.	
De octubre a noviembre de 2019	Ejecución de Acciones Correctivas	Equipo de calidad	Humanos, material, técnico.	
Diciembre 2019	Verificar resultados de acciones correctivas	Equipo de calidad	Humanos, material, técnico,	

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

La investigación realizada en el Instituto de Idiomas de la UPS reveló que el Instituto no cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad, desarrollado y el manejo del mismo se realiza de una manera informal e improvisada de acuerdo a las necesidades o problemas que surgen en determinado momento.

Es importante recalcar que, a pesar de las falencias administrativas, el Instituto cuenta con una gran cantidad de usuarios, aproximadamente 5000 personas acceden al servicio educativo. La mayoría de usuarios, 99% son estudiantes de la Universidad, y en una mínima proporción, 1%, son estudiantes externos; esto se explica por la ubicación y los horarios ofertados en el Instituto, que se acoplan con los horarios de sus carreras.

Cabe subrayar que de los 5000 estudiantes que inician sus estudios en idiomas, apenas el 0,5% los finalizan. Los estudiantes utilizan los servicios del Instituto sólo hasta cumplir los niveles de inglés exigidos para su titulación profesional. En este sentido el Instituto se

ha limitado a brindar el servicio a los estudiantes que acuden en su mayoría solo por requerimientos de la UPS, pero no se han establecido medidas para planificar el servicio, para controlar la calidad del mismo, conocer la percepción de los usuarios y de esta manera tomar medidas pertinentes para incentivar a los estudiantes a continuar sus estudios o para atraer nuevos usuarios.

En el presente trabajo se elaboró la documentación requerida por la norma ISO 9001:2015 y también la documentación oportuna con base en las necesidades específicas del Instituto; esta documentación es la base para el desarrollo y mantenimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Entre la documentación consta un Manual de la Calidad, un Manual de Procesos y un Manual de Procedimientos, cuyo desarrollo se basó en la información revelada en el estudio del ámbito interno y del ámbito externo del Instituto.

En la primera fase de la investigación, se aplicó una encuesta para conocer la perspectiva del usuario acerca de la ejecución del servicio educativo. La encuesta abarcó cuatro categorías: contenidos del plan de estudio, metodología, cuerpo docente y valoración del Instituto. Los resultados más favorables fueron para el cuerpo docente con un 52% de satisfacción total en cuanto al desempeño de los docentes, mientras el resultado más bajo se dio en cuanto a los contenidos con apenas 23% de satisfacción total.

En cuanto a los docentes se creó un procedimiento para establecer y controlar las capacitaciones a los docentes, de manera que fortalezcan sus habilidades de enseñanza y

los usuarios se sigan beneficiando de esta fortaleza. Frente a la eminente debilidad que representa el plan de contenidos se creó un procedimiento para el control de los proveedores, lo que implica mayor control a la entidad encargada del diseño de los contenidos académicos de manera que respondan a las necesidades de los usuarios del IDI-UPS.

En la segunda fase de la investigación se aplicaron encuestas al cuerpo docente y entrevistas a los encargados de actividades administrativas. Los resultados indican que no existe la gestión por procesos, puesto que estos ni siquiera han sido identificados. Actualmente el Instituto se gestiona por áreas de trabajo, en las cuales se aplica la mediación de acuerdo al cumplimiento o incumpliendo de objetivos, sin embargo, esta información no es utilizada para aplicar medidas que permitan la corrección y por lo tanto no existe mejora.

Para solventar los problemas registrados en esta etapa se elaboró un Manual de Procesos, donde en primera instancia de identificó procesos, se levantó la información, se procedió a diseñar y describir detalladamente los mismos. Adicionalmente se crearon 17 procedimientos en función de las necesidades del Instituto y de lo requerido en la Norma ISO 9001:2015

En una tercera fase de la investigación se analizó el cumplimiento del Instituto frente a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015. Los resultados revelaron un cumplimiento total de apenas un 17% frente a los requerimientos de la norma, en este punto es importante recalcar que en la sección de planificación se detectó incumplimiento total,

mientras en la sección de mejora se tiene 75% de incumpliendo; datos que corroboran la problemática descrita en párrafos anteriores.

De esta manera la documentación diseñada es un instrumento efectivo para mitigar la problemática descrita anteriormente, mediante el uso efectivo de la documentación, se propuso también un programa para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto de Idiomas.

4.2. RECOMENDACIONES

El Instituto de Idiomas, cuanta con un importante número de usuarios, es esencial aprovechar esta fortaleza y tomar acciones para que estos usuarios finalicen el programa educativo ofertado y obtengan la suficiencia en el idioma.

Para lograr este objetivo se recomienda la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad como una solución efectiva para establecer la gestión por procesos, determinar objetivos e indicadores medibles, medir la eficacia de las acciones a través de la evaluación de los indicadores y de esta manera aplicar medidas correctivas lo cual se resumirá en la mejora continua e incremento de la satisfacción del cliente.

La documentación diseñada en este trabajo, proporciona las bases para la planificación y futuro desarrollo del SGC. El uso de esta documentación implicará una administración más formal y controlada del Instituto, también existirá mayor atención a las necesidades

reales de los usuarios y mayor oportunidad para detectar no conformidades y aplicar la mejora.

La base para lograr cambios necesarios y para la implementación del SGC es el compromiso de la Dirección del Instituto y los demás miembros del mismo, es decir el compromiso y la determinación para el trabajo individual y colectivo.

Para lograr este compromiso por parte de todos los miembros del Instituto es importante aplicar un plan de comunicación, que notifique eficientemente las responsabilidades y actividades necesarias. Además, toda la información referente a la implantación del SGC debe ser socializada con todos los miembros del IDI-UPS, para impulsar la mejora y evitar la resistencia al cambio.

BIBLIOGRAFÍA

Aldana L., Á. P. (2010). *Administración por Calidad.* Bógota: Alfa Omega Colombia S,A.

Arrascaeta, R. (10 de mayo de 2012). *Ventajas y Beneficios de los Sistemas de Gestión de la Calidad*. Obtenido de https://rafaelarrascaeta.wordpress.com/article/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-ii-1hedinjhvs1mt-6/

Bravo, J. (2009). *Gestión de Procesos.* Obtenido de http://www.evolucion.cl/cursosdestacados/12/Libro%20GP%20Juan%20Bravo%20versi%F3n%20especial.pdf

Cádena, J. (2016). Guía para el diseño y documentación de procesos. *Revista Electrónica ISSN 1390-938X*.

Camisón, C. (27 de mayo de 2009). *La Familia ISO evolución y características*. Obtenido de http://www.mailxmail.com/curso-modelos-normativos-gestion-calidad/familia-normas-iso-9000-evolucion-caracteristicas

Cortés, J. M. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad (ISO:9001:205).* Bogotá: Ediciones de la U.

Evans, J., & Lindsay, W. (2015). *Administración y Control de la Calidad (9a ed).* México: International Thomson Editores S.A.

Griful, E., & Canela, M. (2006). *Gestión de la Calidad 2da Edición.* Barcelona: Ediciones de la Universidad Politécnica de Catanluya.

Jabalojes, J., Carot, J., & Carrión, A. (2010). *Introducción a la gestión de la calidad.* Valencia: Editorial Universidad Politécnica de Valencia.

Luna, G. (2009). *Propuesta de mejora en el proceso de manejo y Almacenamiento de cajas ckd en Gm-Obb.* Quito

López, R. (2001). *Módelos de Gestión de la Calidad* . Obtenido de http://www.jesuitasleon.es/calidad/Modelos%20de%20gestion%20de%20calidad.pdf

Ministerio de Ambiente del Ecuador. (2017). *SISTEMATIZACIÓN SISTEMA EDUCATIVO - Instituciones de Educación Superior - 2017* . Obtenido de http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/Sistematizacion-Mesa-Sistema-Educativo-Instituciones-de-Educacion-Superior.pdf

Nava, V. (2010). *Elementos para conocer e identificar la norma de calidad para la mejora continua.* México: Limusa.

Ruíz-Canela, J. (2004). *La gestión por calidad total en la empresa moderna.* México: Alfa Omega Grupo Editor.

Sáez, S., & Gómez, L. (2010). *Sistema de Mejora Continua de la Calidad* . Barcelona: Maite Simon.

Sangüesa, Martha (sf) *Manual de Gestión de Calidad*. Recuperado de https://www.academia.edu/5942992/Manual_de_gestion_de_la_calidad_VW_Navarra_ESpa%C3%B1a

Saltos, R. (2013). *Módulo de Planificación Estratégica.* Maestría de Administración de Empresas con mención en Gerencia de la Calidad y Productividad. Quito.

Secretaria de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación. (30 de Octubre de 2017). *Sistema de Información Financiamiento de la Educación Superior.* Obtenido de http://www.ces.gob.ec: http://financiamiento.cti.espol.edu.ec/presupuesto/

Senlle, A., & Martínez, E. (2000). *ISO 9000:2000, calidad en los servicios.* Barcelona: Edición Gestión.

Servat, A. (2005). *idad : metodología para documentar el ISO 9000 versió 2000.* México: Pearson.

Sistema Nacional de Información de Educación Superior del Ecuador SNIESE. (2017). *Sistema Nacional de Información de Educación Superior del Ecuador SNIESE.* Obtenido de https://infoeducacionsuperior.gob.ec/#/

Summers, D. (2008). *Administración de la Calidad.* México: Pearson.

LEGISLACIÓN

Asamblea Nacional República del Ecuador. (02 de Agosto de 2018). Ley orgánica reformatoria a la ley orgánica de educación superior. *Ley orgánica reformatoria a la ley orgánica de educación superior.* Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial.

Consejo de Educación Superior, *Reglamento de Régimen Académico*, (2015)

Consejo Nacional de Planificación CNP. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021.* Obtenido de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

Red de Académica Nacional de Idiomas, *Estatutos de la Red de Académica Nacional de Idiomas,* (2014)

UNE-EN ISO 9001:2015. (2008). Sistemas de gestión de la calidad.

UNE-EN ISO 9000:2015. (2015). Sistemas de gestión de la calidad.

UNE-EN ISO 9001:2015. (2015). Sistemas de gestión de la calidad.

Universidad Politécnica Salesiana, *Reglamento Interno de Régimen Académico.* (2014)

Universidad Politécnica Salesiana, *Reglamento Interno de Carrera y Escalafón Docente*. (2014)

Universidad Politécnica Salesiana, *Resolución N654-69-2007-11-114.* (2017)

Universidad Politécnica, Salesiana *Instructivo General del Departamento de Idiomas* (2007)

ANEXOS

Anexo 1: Requerimientos de la Norma ISO 9001:2015

Requerimientos Norma ISO 9001:2015		
Capítulo	**Subcapítulo**	**Requisito**
4. Contexto de la Organización- Marco de acción para la organización.	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	Identificar factores internos y externos relevantes en el SGC y realizar seguimiento y revisión de los mismos Alineación entre la planificación estratégica y el SGC.
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Determinar partes interesadas en el SGC, requisitos de las partes y realizar revisión y seguimiento. (Clientes, usuarios, socios, proveedores, sindicatos, etc)
	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	Determinar límites y aplicabilidad del SGC, de acuerdo al punto 4.1, al punto 4.2 y a los productos y servicios .Información documentada.
	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Establecer, implementar mantener y mejorar el SGC. Determinar procesos, incluye 8 requisitos (Entradas y salidas; secuencia e interacción; métodos de operación y control; recursos; autoridades y responsabilidades; riesgos y oportunidades; implementar cambios y mejorar) Información documentada.
5. Liderazgo- Obligaciones de la alta dirección con respecto a la calidad.	5.1 Liderazgo y compromiso	Liderazgo y compromiso de la alta dirección. Mayor implicación y compromiso de la dirección con respecto a sus clientes, a riesgos y oportunidades.
	5.2 Política	La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de calidad, de acuerdo a la dirección estratégica de la organización y a su compromiso con la calidad y la satisfacción al cliente. La política debe estar disponible y debe ser comunicada en toda la organización. Información documentada.
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Las responsabilidades y autoridades deben definirse y comunicarse en toda la organización.
6. Planificación.- Programa para lograr objetivos en materia de calidad, abordando riesgos y oportunidades.	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Planificar acciones para abordar riesgos y oportunidades. Los riesgos son de tipo operacional.
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Establecer objetivos de calidad para las funciones o departamentos pertinente. Los objetivos deben ser coherentes, medibles y establecer como se hacen y quien es el responsable. Información documentada.

	Subcapítulo	**Requisito**
	6.3 Planificación de los cambios	Los cambios del SGC debe realizarse de una manera planificada, tomando en cuenta su propósito, la integridad del SGC, disponibilidad de recursos y asignación de responsabilidades.
7. Apoyo.- Recursos humanos e infraestructurales, el ambiente, los mecanismos de evaluación de los sistemas que miden los procesos.	7.1 Recursos	Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del SGC. Estos recursos incluyen el personal, la infraestructura, el ambiente para la operación de procesos, los recursos de seguimiento y medición* y los conocimientos de la organización. *Información documentada. Se toman en cuenta recursos internos y externos (servicios subcontratados).
	7.2 Competencia	Determinar la competencia de los trabajadores; asegurar que los mismos son competentes, basándose en educación, formación o experiencia. La organización debe establecer un proceso para adquirir la competencia y evaluar su eficacia. Información documentada. La competencia es la capacidad de las personas para aplicar conocimientos y habilidades para conseguir resultados previstos.
	7.3 Toma de conciencia	Asegurarse que los trabajadores tomen conciencia acerca de: la política de calidad, los objetivos de calidad, su contribución al SGC, las implicaciones de su incumplimiento al SGC.
	7.4 Comunicación	Determinar un proceso para las comunicaciones internas y externas. Los elementos claves que deben ser considerados son: Que; Cuando; Como; Quien recibe y Quien comunica la información.
	7.5 Información documentada	Mantener documentos y registros requeridos por la norma, los documentos que la organización determine para la eficacia del SGC, y la información que considere necesaria. La **información creada y actualizada** debe ser correctamente identificada considerando también su contenido, formato y medio de soporte. Toda la información debe ser revisada y aprobada. En cuanto al c**ontrol de la documentación** la organización establecerá un procedimiento para la distribución, el almacenamiento, el control de cambios y la conservación a la disposición.

Capítulo	Subcapítulo	Requisito
8. Operación.- Requisitos de todo tipo de los productos y servicios.	8.1 Planificación y control operacional	Planificar, implementar y controlar los procesos involucrados en el cumplimiento de los requerimientos para la provisión de productos y servicios. Determinar los requerimientos de productos y servicios. Definir criterios para procesos y aceptación de productos y servicios. Determinar recursos y registros para demostrar cumplimiento de requerimientos. Información documentada.
	8.2 Requisitos para los productos y servicios	Estos requisitos están fuertemente ligados con la comunicación con el cliente (información relativa a productos y servicios: manejo de consultas; retroalimentación; propiedad del cliente; requisitos para acciones de contingencia.) Antes de comprometerse con el cliente, la organización debe asegurarse que tiene la capacidad de cumplir requisitos (legales y los de la organización). Después de recibir la orden de trabajo, la organización debe revisar requerimientos, mantener registros de revisión, en caso de existir cambios la información debe ser documentada y almacenada. Información documentada.
	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	Este capítulo hace referencia al diseño y desarrollo después su planificación hasta la aceptación del producto y servicio. La planificación debe incluir actividades de revisión, verificación y validación. La organización considerar para le entrada del diseño y desarrollo: Requerimientos funcionales y de desempeño; información de actividades previas; requisitos legales y reglamentarios y otros requerimientos relevantes. Las salidas deben ser adecuadas para el seguimiento y la revisión, y deben ser aprobados antes de su aceptación. La organización debe definir actividades de revisión. La organización debe identificar, revisar y controlar cambios. Información documentada.

	Subcapítulo	Requisito
	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Este capítulo se refiere a compras y/o subcontratos. Establecer criterios para seleccionar proveedores (incluyendo verificación), cuando estos estén involucrados los productos y servicios. La información debe ser documentada y almacenada. Para asegurar que los procesos, productos y servicios externos no tengan un efecto adverso en la capacidad de la organización para entregar productos y servicios conformes, se debe establecer controles y verificación. La organización debe comunicar sus requisitos a los proveedores.
	8.5 Producción y provisión del servicio	Implementar la producción y provisión de servicio bajo condiciones controladas que aseguren que el producto o servicio cumpla con todos los requerimientos iniciales. Esto incluye documentación como procedimientos, instrucciones de trabajo, registros, seguimiento, infraestructura,etc. La organización debe utilizar medios apropiados para identificar salidas, identificar su estado y controlar la identificación de las salidas (trazabilidad). La organización debe cuidar la propiedad del cliente y proveedores, en caso de deterioro mantener información documentada de lo ocurrido. La organización debe determinar el alcance de las actividades posventa y mantener registros de cualquier cambio.Información documentada.
	8.6 Liberación de los productos y servicios	La organización debe implementar disposiciones planificadas para verificar que los productos y servicios cumplen con los requerimientos; el producto se libera cuando se haya cumplido con lo planificado y se debe mantener información documentada de evidencia de conformidad y trazabilidad de quien aprueba la liberación. Información documentada.

	Subcapítulo	Requisito
	8.7 Control de las salidas no conformes	Identificar y controlar las salidas no conformes con los requisitos. La organización puede realizar lo siguiente; corregir, separar, devolver o suspender; información al consumidor, obtener autorización de aceptación bajo concesión. Se debe mantener información documentada de: descripción de la no conformidad, acción tomada, concesiones obtenidas e identificación de la autoridad que decide la acción.
9. Evaluación del desempeño. – Análisis de datos y dando a conocer el estado del SGC.	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Determinar que necesita ser evaluado y medido, como, cuando, así como también cuando los resultados van a ser analizados. Realizar seguimiento de la percepción al cliente en función del cumplimiento de sus necesidades y expectativas. Analizar resultados para determinar conformidad de los productos y servicios, satisfacción del cliente, desempeño del SGC, efectividad de las acciones tomadas en función de los riesgos y oportunidades, desempeño de proveedores y necesidad de mejora del SGC. Información documentada.
	9.2 Auditoría interna	Planificar, establecer, implementar y mantener programas de auditorías a intervalos planificados, para verificar cumplimiento del SGC con los requerimientos de la norma y la eficaz implementación y mantenimiento del SGC. En el programa se debe establecer criterios, auditores, informe de los resultados, correcciones y acciones correctivas, el programa debe ser conservado. Información documentada.
	9.3 Revisión por la dirección	La alta dirección debe revisar el SGC a intervalos planificados para determinar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la organización. La alta dirección debe tomar decisiones acerca de oportunidades de mejora, cambios del SGC, recursos necesarios en base a los de la revisión (posibilidades de mejora, necesidad de cambios del SGC, de la política y objetivos de la calidad, resultados de medición, resultados de auditoría, satisfacción del cliente, desempeño de proveedores). Información documentada.

Capítulo	Subcapítulo	Requisito
10. Mejora. – SGC alerta a problemas o disconformidades.	10.1 Generalidades	Determinar y seleccionar oportunidades de mejora, para mejorar de productos y servicios para cumplir con los requerimientos del cliente, corregir, prevenir o reducir resultados no deseados, mejorar la eficacia y desempeño del SGC.
	10.2 No conformidad y acción correctiva	Ante cualquier no conformidad la organización debe tomar acciones para controlarlas, corregirlas y hacer frente a las consecuencias. Las efectividades de las acciones deben ser evaluadas y documentadas. Información documentada.
	10.3 Mejora continua	Mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC. La determinación de necesidades u oportunidades de mejora se realizan en base a los resultados del análisis y la evaluación de la revisión realizada por la revisión.

Anexo 2: Modelo de Encuestas-Usuarios

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS

NOMBRE DEL CURSO
Idiomas

Género	
☐ **Femenino**	☐ **Masculino**

FECHA DE REALIZACIÓN

TIPO DE USUARIO
☐ Estudiante UPS ☐ Estudiante externo

VALORE DE 1 A 5 (1: Insatisfecho-2: Poco satisfecho- 3:Satisfecho- 4: Muy satisfecho- 5: Totalmente satisfecho)

CONTENIDO	Los contenidos de los cursos de idiomas han cubierto sus expectativas	① ② ③ ④ ⑤
	Los temas de los cursos de idiomas se han tratado con la profundidad que esperaba	① ② ③ ④ ⑤
METODOLOGÍA ORGANIZACIÓN	La duración del curso de idiomas ha sido adecuada al programa	① ② ③ ④ ⑤
	La metodología se ha adecuado a los contenidos	① ② ③ ④ ⑤
	Las condiciones ambientales (aula, mobiliario, recursos utilizados) han sido adecuadas para facilitar el proceso formativo	① ② ③ ④ ⑤
PROFESORADO	El profesor domina la materia	① ② ③ ④ ⑤
	Los contenidos se han expuesto con la debida claridad	① ② ③ ④ ⑤
	Motiva y despierta interés en los asistentes	① ② ③ ④ ⑤
VALORACIÓN SUGERENCIAS	Los cursos de idiomas de la UPS han sido útiles para su formación profesional	① ② ③ ④ ⑤
	Estaría interesado en obtener un certificado de suficiencia en ingles en el Instituto de Idiomas de la UPS	① ② ③ ④ ⑤
	Estaría interesado en obtener un certificado de suficiencia en ingles en otro instituto u otra universidad	① ② ③ ④ ⑤
	Recomendaría a otros usuarios los cursos de idiomas de la UPS	① ② ③ ④ ⑤
	Señale aspectos para mejorar la calidad de los cursos de idiomas:	

Gracias por su colaboración

Anexo 3: Modelo de Encuesta -Docentes

ENCUESTA

Género	
☐ **Femenino**	☐ **Masculino**

FECHA DE REALIZACIÓN

Conoce la visión del Instituto?	
Si	No

Conoce la misión del Instituto?	
Si	No

VALORE DE 1 A 5
VALORE DE 1 A 5 (1: Insatisfecho-2: Poco satisfecho- 3:Satisfecho- 4: Muy satisfecho- 5: Totalmente satisfecho)
A continuación se presentan una serie de enunciados respecto a su trabajo, señala su grado de satisfacción

Tipo de trabajo que hace	① ② ③ ④ ⑤
Horas de trabajo	① ② ③ ④ ⑤
Cantidad de responsabilidades asignadas	① ② ③ ④ ⑤
Posibilidad de ascenso	① ② ③ ④ ⑤
La forma como está dirigido el instituto	① ② ③ ④ ⑤
Reconocimiento	① ② ③ ④ ⑤
Entrenamiento recibido	① ② ③ ④ ⑤

Gracias por su colaboración

Anexo 4: Evaluación del cumplimiento del Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana con los requisitos de la norma ISO/IEC 9001:2015

MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL INSTITUTO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO/IEC 9001:2015					
Requisitos		**Cumplimiento**			**Comentarios**
Punto	**Requisito 9001:2015**	**Total**	**Parcial**	**Nulo**	
4	4. Contexto de la Organización				
4	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto		X		El IDI no ha determinado las cuestiones externas pertinentes para su propósito y que pueden afectar su capacidad de lograr resultados.
4	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas		X		La información de las partes interesadas no es revisada.
4	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad			X	
4	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos				
	4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de calidad			X	El IDI no ha determinado sus procesos.
4	4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe: mantener y conservar la información documentada			X	No se han determinado los procesos, por lo tanto no están documentados.
5	5 Liderazgo				
	5.1 Liderazgo y compromiso				
	5.1.1 Generalidades		X		La alta dirección no cumple con los 10 incisos señalados en este numeral.
5	5.1.2 Enfoque al cliente		X		La alta dirección no ha determinado riesgos ni oportunidades.
5	5.2 Política				
	5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad			X	
5	5.2.2 Comunicación de la política de la calidad			X	
5	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización			X	Los roles establecidos no dan cumplimiento a lo requerido en los incisos a-e

	6 Planificación				
	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades				
6	6.1.1 Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización la organización debe considerar: determinar riesgos y oportunidades			X	El IDI no ha determinado riesgos ni oportunidades
6	6.1.2 Planificar acciones para abordar riesgos y oportunidades			X	
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos				
6	6.2.1 La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios			X	
6	6.2.2 Planificar como lograr sus objetivos de calidad			X	
6	6.3 Planificación de los cambios			X	
	7 Apoyo				
7	7.1 Recursos				
	7.1.1 Generalidades		X		
7	7.1.2 Personas	X			
7	7.1.3 Infraestructura	X			
7	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos		X		
7	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición				
	7.1.5.1 Generalidades		X		
7	7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones				Este punto no aplica pues no se cuenta con equipo para medición.
7	7.1.6 Conocimientos de la organización		X		
7	7.2 Competencia		X		
7	7.3 Toma de conciencia			X	
7	7.4 Comunicación			X	
7	7.5 Información documentada				
	7.5.1 Generalidades		X		
7	7.5.2 Creación y actualización			X	
7	7.5.3 Control de la información documentada				

	7.5.3.1 Información disponible y protegida adecuadamente			X	
7	7.5.3.2 Distribución, acceso, recuperación y uso			X	
8	8 Operación				
	8.1 Planificación y control operacional			X	
8	8.2 Requisitos para los productos y servicios				
	8.2.1 Comunicación con el cliente		X		
8	8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	X			
8	8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios				
	8.2.3.1 La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos		X		
8	8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable: resultados de la revisión, requisitos nuevos productos y servicios		X		
8	8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios			X	
8	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios				
	8.3.1 Generalidades				El diseño y desarrollo no aplica, pues el servicio ofertado, los cursos de inglés son diseñado por un proveedor externo.
8	8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo				
8	8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo				
8	8.3.4 Controles del diseño y desarrollo				
8	8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo				
8	8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo				
8	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente				
	8.4.1 Generalidades			X	
8	8.4.2 Tipo y alcance del control			X	
8	8.4.3 Información para los proveedores externos		X		
8	8.5 Producción y provisión del servicio				

	8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio		X		
8	8.5.2 Identificación y trazabilidad	X			
8	8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	X			
8	8.5.4 Preservación	X			
8	8.5.5 Actividades posteriores a la entrega		X		
8	8.5.6 Control de los cambios			X	
8	8.6 Liberación de los productos y servicios			X	
8	8.7 Control de las salidas no conformes				
	8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionado			X	
8	8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que: a) describa la no conformidad; b) describa las acciones tomadas; c) describa todas las concesiones obtenidas; d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.			X	
9	9 Evaluación del desempeño				
	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación				
	9.1.1 Generalidades			X	
9	9.1.2 Satisfacción del cliente		X		
9	9.1.3 Análisis y evaluación			X	
9	9.2 Auditoría interna				
	9.2.1 Auditorías internas a intervalos planificados			X	
9	9.2.2 Planificar programas de auditoria			X	
9	9.3 Revisión por la dirección				
	9.3.1 Generalidades			X	
9	9.3.2 Entradas de la revisión por		X		

	la dirección				
9	9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección		X		
10	10 Mejora				
	10.1 Generalidades			X	
10	10.2 No conformidad y acción correctiva				
	10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe: Tomar acciones para controlar y corregir la no conformidad		X		
10	10.2.2 La organización debe conservar información documentada de las no conformidades y sus resultados			X	
10	10.3 Mejora continua			X	

Anexo 5 Manual de la Calidad

MANUAL DE CALIDAD DE IDI-UPS

REV	FECHA	ALTERACION	OBSERVACIONES
01	01-11-2018		Emisión Inicial
			Aprobación Inicial

FECHA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
01/11/2018	**Asistente SGC**	**Coordinador SGC**	**Consejo del IDI-UPS**

Índice

1. Introducción 5

1.1 Reseña Histórica 5
1.2 Direccionamiento estratégico 5
1.2 Estructura Organizacional 6
1.3 Objeto y Campo de Aplicación 7
1.4 Campo de Aplicación 7

2. Referencias Normativas 7

3. Términos y Definiciones 7

4. Contexto de la Organización 8

4.1 Comprensión de la organización 8
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 8
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad 8
4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos 8

5. Liderazgo 9

5.1 Liderazgo y compromiso 9
5.1.1 Generalidades 9
5.1.2 Enfoque al cliente 10
5.2 Política 10
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad 10
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad 10
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización 10

6. Planificación 10

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 10
6.2 Objetivos de la calidad y planificación 10
6.3 Planificación de cambios 10

7. Apoyo 11

7.1 Recursos 11
7.1.1 Generalidades 11
7.1.2 Personas 11
7.1.3 Infraestructura 11
7.1.4 Ambiente para la operación de procesos 11
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 12
7.1.6 Conocimientos de la organización 12
7.2 Competencia 12
7.3 Toma de conciencia 12
7.4 Comunicación 12
7.5 Información documentada 13
7.5.1 Generalidades 13
7.5.2 Creación y actualización 13
7.5.3 Control de Información documentada 13

8. Operación 13

8.1 Planificación y control operacional 13
8.2 Requisitos para los productos y servicios 13
8.2.1 Comunicación con el cliente 13
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios 13
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios 14
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios 14
8.3 Diseño y desarrollo 14
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 14
8.5 Producción y provisión del servicio 14
8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio 14
8.5.2 Identificación y trazabilidad 15
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 15
8.5.4 Preservación 15
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega 15

8.5.6 Control de cambios 15
8.6 Liberación de productos y servicios 16
8.7 Control de las salidas no conformes 16

9. Evaluación del desempeño 16

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 16
9.1.1 Generalidades 16
9.1.2 Satisfacción del cliente 16
9.1.3 Análisis y evaluación 16
9.2 Auditoría interna 17
9.3 Revisión por la dirección 18
9.3.1 Generalidades 18
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección 18
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección 18

10. Mejora 19

10.1 Generalidades 19
10.2 No conformidad y acción correctiva 19
10.2 Mejora continua 20

1. Introducción

1.1 Reseña Histórica

El 14 de noviembre de 2007 el Consejo Superior de la Universidad Politécnica Salesiana mediante la resolución N. 654-69-2007-11-114 aprueba la creación del Instituto de Idiomas; previamente el Instituto funcionaba como una unidad académica desde el año 1999.

El Instituto ofrece el servicio de cursos formación de idiomas extranjeros, tutorías y traducciones.

El principal servicio ofertado es la formación de idioma, para lo cual se oferta diez niveles de inglés y también el certificado de suficiencia en el idioma.

1.2 Direccionamiento estratégico

Misión

La visión del Instituto de Idiomas es formar profesionales que dominen el idioma extranjero, mediante la excelencia en la enseñanza avalada por profesionales de calidad y con un método basado en valores que garantizan la formación integral del estudiante en la adquisición de la nueva lengua y de la cultura de la misma

Visión

En el año 2020, el Instituto de Idiomas será el líder en la enseñanza de inglés y un referente a nivel nacional para todos aquellos interesados en dominar el idioma.

Valores

- Respeto
- Honestidad
- Ética
- Justicia
- Responsabilidad
- Calidad

Política de la Calidad

Nuestro compromiso es garantizar a nuestros estudiantes el aprendizaje de otro idioma y prepararlos para los constantes retos de sus vidas profesionales.

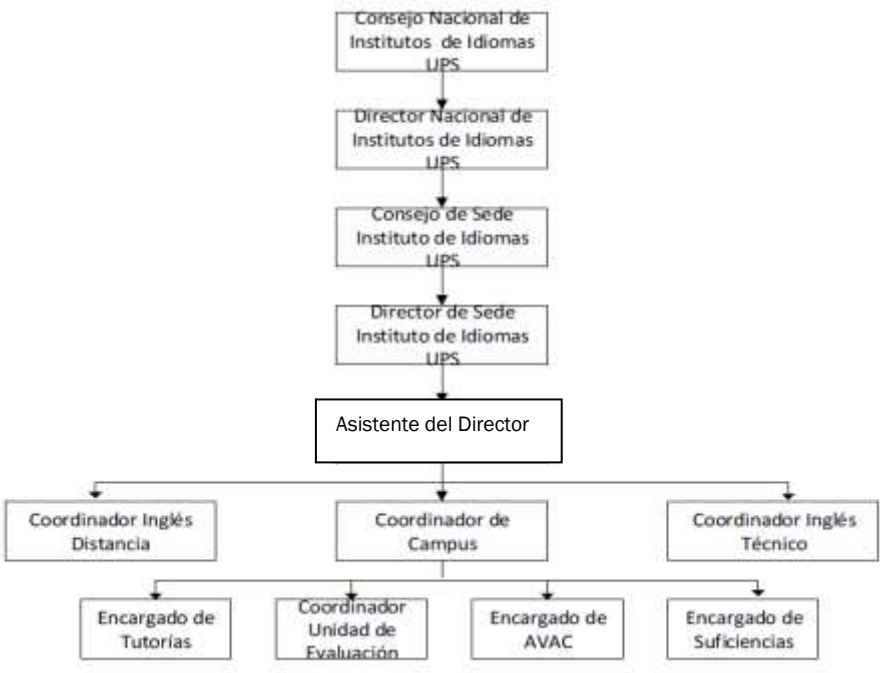
Nuestro propósito es la mejora continua de los procesos y la satisfacción de nuestros clientes, caminando hacia la excelencia en nuestras actividades.

Nuestro reto es consolidar la imagen del Instituto y de la Universidad como centros de calidad educativa que asisten en la formación integral de cada uno de los futuros profesionales que aquí se forman.

Objetivos de la Calidad

- Incrementar el 25 % los estudiantes inscritos entre quinto y décimo nivel dentro de dos años.
- Incrementar el 15% de estudiantes que obtengan una certificación internacional B2, una vez terminado sus estudios en el Instituto dentro de dos años
- Lograr que el 100% de los docentes obtengan la certificación internacional C1 dentro de dos años.

1.3 Estructura Organizacional



El Director del Instituto actuará en calidad de Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad, y el asistente será el asistente del mismo.

1.4 Objeto y Campo de Aplicación

El presente manual de la calidad describe el Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana basado en la norma ISO 9001:2015. Los procesos y procedimientos descritos en este manual tienen el objetivo de:

- Garantizar la calidad del servicio de la enseñanza del idioma extranjero, mediante la satisfacción de los requisitos de los clientes.
- Aumentar la satisfacción del cliente a través de procesos que permiten planificar y mejorar continuamente el sistema de acuerdo a los requerimientos de los mismos.

1.5 Campo de Aplicación

Todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015 son aplicados en el SGC del Instituto de Idiomas. Se exceptúa los siguientes literales:

- Literal 7.1.5 recursos de seguimiento y medición, debido al tipo de servicio ofertado por el Instituto no es necesario el uso de equipo y por lo tanto la calibración tampoco aplicaría.
- El literal 8.3, porque el diseño y desarrollo del servicio está a cargo de Cambridge; editorial con la UPS tiene un convenio interinstitucional.

2. Referencias Normativas

El Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto de Idiomas se basa en las normas:

- ISO 9001:2015
- ISO 9000:2015

3. Términos y Definiciones

Se usan los términos descritos en la norma ISO 9000:2015 y además los siguientes:

- IDI-UPS: Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana.
- UPS: Universidad Politécnica Salesiana.
- SGC: Sistema de Gestión de Calidad.
- SNA: Sistema Nacional Académico.
- UNEVA: Unidad de evaluación académica

- P-DIR01: Procedimiento para Planificación Estratégica y Operativa.
- P-DIR02: Procedimiento para el Control de Proveedores.
- P-DIR03: Procedimiento para Asignación de Horarios Docentes.
- P-DIR04: Procedimiento para la Matriculación.
- P-UNEVA05: Procedimiento para Validación de Conocimientos.
- P-UNEVA06: Procedimiento para Creación de Material de Evaluación.
- P-IDI07: Procedimiento para Gestión de Notas.
- P-DIR08: Procedimiento para Visitas Áulicas.
- P-DIR09: Procedimiento para Control de Capacitaciones.
- P-DIR10: Procedimiento para Monitoreo Requerimiento Clientes.
- P-IDI11: Procedimiento para Control de Documentación.
- P-IDI12: Procedimiento para Control de Registro.
- P-DIR13: Procedimiento para Revisión por la Dirección.
- P-DIR14: Procedimiento para Auditorías Internas.
- P-IDI15: Procedimiento para Control de No Conformidades.
- P-IDI16: Procedimiento para Acciones Correctivas.
- P-IDI17: Procedimiento para Gestión de Riesgos y Oportunidades.

4. Contexto de la Organización

4.1 Comprensión de la organización

El análisis del entorno interno y externo será realizado de acuerdo al procedimiento para la gestión de planificación estratégica y operativa. (Véase en Manual de Procedimientos P-DIR01)

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Para establecer las necesidades y expectativas de las partes interesadas se ha desarrollado el procedimiento para monitoreo requerimiento clientes (Véase en Manual de Procedimientos P-DIR10)

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

El alcance del Sistema de la Calidad abarca todos los procesos gobernantes, productivos y de apoyo del Instituto de Idiomas del IDI-UPS.

4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos

De acuerdo a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, el Instituto ha determinado:

a) Entradas y salidas de procesos (Véase - Manual de Procesos MP-IDI-02 – Caracterización de procesos)
b) Secuencia e interacción de procesos. (Véase Manual de Procesos MP-IDI-02 - Diagrama de flujo y Caracterización de procesos.)

c) Criterios y métodos requeridos para asegurar la operación y el seguimiento de los procesos. (Véase Manual de Procesos MP-IDI-02 - Tablero de indicadores de procesos.)
d) Recursos y asegura disponibilidad de los mismos. (Véase - Manual de Procesos MP-IDI-02 –Caracterización de procesos)
e) Responsabilidad y autoridades para estos procesos. Esta información se establece en cada uno de los procesos. (Véase - Manual de Procesos MP-IDI-02- Descripción de actividades)
f) Riesgos y oportunidades. (Véase Manual de Procedimientos- P-IDI17.
g) Evaluar los procesos e implementar cualquier cambio necesario. (Véase Manual de Procesos MP-IDI-02-Tablero de indicadores de procesos.
h) Mejorar los procesos del SGC. (Véase Plan de la Calidad, Anexo 2 de este manual)

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con el SGC, de la siguiente manera:

a) Asumiendo responsabilidad y obligación de rendir cuentas. (Véase Manual de Procedimientos- Procedimiento P-DIR13)
b) Asegurándose que se establezcan la política y los objetivos de la calidad (Véase Inciso 1.2 de este documento)
c) Asegurando la integración de los requisitos del SGC en los procesos. (Véase Manual de Procesos)
d) Promoviendo el uso de enfoque a procesos y pensamiento basados en riesgos. (Véase Manual de Procesos y Procedimiento P-DIR17)
e) Asegurando la disponibilidad de recursos. (Véase Control de Inventario, Anexo 1 de este manual).
f) Comunicando a todos los miembros del Instituto la importancia de una gestión de la calidad (Véase Anexo 5 de este documento Plan de Comunicación)
g) Asegurando el cumplimiento de resultados previstos. (Véase Manual de Procedimientos- Procedimiento dirección P-DIR13)
h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del SGC. (Véase Anexo 5 de este documento Plan de Comunicación)
i) Promoviendo la mejora.
j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección.

5.1.2 Enfoque al cliente

Se demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente. (Véase Procedimiento P-DIR10)

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

La Dirección estableció una política de calidad (Véase inciso 1.2 de este manual) que cumple con los siguientes propósitos:

a) Es apropiada al propósito y contexto del Instituto de Idiomas
b) Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad.
c) Incluye el compromiso de cumplir requisitos aplicables
d) Incluye el compromiso de mejora continua.

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

El Instituto sea asegura que la política de calidad está disponible y es comunicada mediante el uso de carteleras informativas y el Plan de comunicación. (Véase Anexo 5 de este documento Plan de Comunicación)

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

La información concerniente a roles, responsabilidades y autoridades del Instituto se documenta en el Reglamento Interno del IDI-UPS. (Véase Anexo 6 de este Manual)

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

El Instituto determina los riesgos y oportunidades del ámbito interno y externo de acuerdo al procedimiento para riesgos y oportunidades. (Véase Manual de Procedimientos P-IDI17)

6.2 Objetivos de la calidad y planificación

En el inciso 1.2 de este Manual, se determinan los objetivos de calidad. Estos objetivos son coherentes con la política de calidad, son medibles, evaluados y comunicados. Adicionalmente se ha establecido objetivos para cada proceso. (Véase Manual de Procesos)

6.3 Planificación de cambios

Cuando se detecten cambios el Instituto aplicará lo descrito en el procedimiento para control de documentación (Véase Manual de Procedimientos P-IDI 11)

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

El Instituto funciona como una unidad dependiente de la Universidad Politécnica Salesiana, por lo que la provisión de recursos es principalmente controlada por la universidad, siendo el Instituto responsable la solicitud, soporte y cuidado de los recursos.

Al solicitar recursos, el IDI-UPS considera:

- Las capacidades y limitaciones con recursos existentes. El Instituto controla los recursos provistos, a través del Control de Inventario (Véase Anexo 1 de este documento), estos recursos permiten:

- Lo que necesita de los proveedores. (Véase Manual de Procedimientos P-DIR02)

7.1.2 Personas

El instituto determina el personal necesario para el correcto funcionamiento del SGC. Esta información está disponible en el Manual de Procesos Contratación de Personal y en el Reglamento Interno disponible en el Anexo 6 de este documento.

7.1.3 Infraestructura

El IDI-UPS determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de procesos y prestación del servicio. Esta infraestructura es directamente provista y custodiada por la UPS, la infraestructura para la prestación del servicio educativo es la siguiente:

a) Espacio de trabajo. Oficinas y aulas
b) Equipo para proceso. (Véase Anexo 1 de este documento- Control de inventario de Equipo de Oficina)
c) Sistemas de información (SNA-Red Interna)

7.1.4 Ambiente para la operación de procesos

Las condiciones para la operación de procesos y para lograr la conformidad con la prestación del servicio y la gestión del ambiente de trabajo, son direccionadas a través del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la UPS. Documento externo Código 02-00-113.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Este numeral se excluye, ya que para el seguimiento y medición del servicio educativo no se utiliza ningún equipo, y en función de esto tampoco aplicaría la calibración.

7.1.6 Conocimientos de la organización

En Instituto determina los conocimientos necesarios para la operación de los procesos en el Reglamento Interno Anexo 6 de este documento.
Por otro lado, los conocimientos adicionales y actualizaciones se operan de acuerdo al proceso Entrenamiento E.2 (Véase Manual de Procesos)

7.2 Competencia

El IDI-UPS determina las competencias del personal involucrado en la provisión del servicio en el Reglamento Interno del IDI-UPS. En el reglamento se especifica la educación, formación, habilidades y experiencia para los docentes. (Véase Anexo 6 de este documento –Artículo 4 –De los requisitos del personal)

Adicionalmente el Instituto proporcionar formación y capacitación al personal. (Véase Manual de Procesos- Proceso de Entrenamiento E.2)

Finalmente se evalúa la eficacia de las capacitaciones y se mantienen registros apropiados de las mismas. (Véase Manual de Procedimientos- Procedimiento P-DIR09)

7.3 Toma de conciencia

Para asegurarse que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, se utiliza el Plan de Comunicación (Véase Anexo 5 de este documento).

7.4 Comunicación

El IDI-UPS mantiene disposiciones para la comunicación interna y externa a través del Plan de Comunicación, Anexo 5 de este documento.

El plan establece que comunica, cuando comunica, a quien se comunica, como se comunica y quien comunica.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

La documentación del IDI-UPS incluye:

a) Manual de la Calidad. MC-IDI-01
b) Política de la calidad y objetivos de la calidad. (Véase inciso 1.2 de este Manual)
c) Plan de la Calidad. (Véase Anexo 2 de este documento.)
d) Manual de Procesos. MP-IDI-02
e) Manual de Procedimientos. MP-IDI-03
f) Lista Maestra de Documentos. (Véase Anexo 3 de este documento.)
g) Lista Maestra de Registros. (Véase Anexo 4 de este documento.)

7.5.2 Creación y actualización

7.5.3 Control de Información documentada

El IDI-UPS ha establecido un procedimiento para la creación, actualización y control de Documentos, así como un procedimiento para la creación, actualización y control de Registros (Véase Manual de Procedimientos P-IDI11 / P-IDI12).

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

El IDI planifica y desarrolla los procesos necesarios para la prestación del servicio, de acuerdo a lo determinado en el subproceso denominado Ejecución del servicio Educativo disponible en el Manual de Procesos.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

La comunicación con el cliente se realiza de acuerdo al Procedimiento para monitoreo requerimiento clientes y al subproceso gestión de requerimientos y quejas, donde se incluye que la información con el cliente debe:

- Proporcionar información relativa al servicio
- Tratar consultas y cambios
- Obtener retroalimentación.
- Manipular propiedad del cliente
- Establecer requisitos para acciones de contingencia.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

- En cuanto a los requisitos legales y reglamentarios. Los estándares para la oferta de cursos de idiomas están en el Marco Común Europeo, si bien no representan un cuerpo legal, es un marco de referencia aceptado y aplicado en Europa y a nivel internacional.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

El instituto garantiza su capacidad para proveer el servicio aplicando el Procedimiento para monitorio requerimiento clientes, mediante el cual se:

- Revisa requisitos de clientes.
- Revisa los requisitos no establecidos por el cliente, en el caso de cursos de idiomas la revisión se hará bajo los lineamientos del Marco Común Europeo de Referencia, actividad a cargo del proveedor.
- Revisa los requisitos de las facultades y de los estudiantes
- Resuelve las diferencias entre contrato y pedido. (Manual de Proceso-Subproceso para requerimientos y Quejas)

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Para la realización de cambios se aplicará lo documentado en el Procedimiento para control de documentación y el procedimiento para control de registros en donde se establecerá el medio de soporte donde se registrarán los cambios.

8.3 Diseño y desarrollo

El proceso de diseño y desarrollo del servicio es proporcionado por un proveedor externo, por lo tanto, se exime.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Para cumplir con el control del proceso y la información a los proveedores externo se ha establecido el Procedimiento para Control de Proveedores. (Véase Manual de Procedimientos –P-DIR02)

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio

El IDI-UPS implementa la provisión del servicio mediante condiciones controladas, descritas a continuación:

- Disponibilidad de información documentada que describa el servicio y los resultados a alcanzar (Véase Anexo 6 Reglamento interno- Capítulo 6 - Capítulo 7 - Capítulo 8)
- Validación periódica de la capacidad de los procesos para alcanzar resultados. (Véase Procedimiento -P-DIR-14)
- Uso de infraestructura y equipo (Véase Reglamento Interno-Artículo 27)
- Designación de personas competentes. (Véase Subproceso Contratación de personal)
- Implementación de actividades para corregir errores y actividades de liberación, entrega y posteriores. (Véase Procedimiento–P-IDI16)

8.5.2 Identificación y trazabilidad

El Instituto identifica sus servicios codificando los cursos ofertados. La codificación se realiza automáticamente durante el proceso de creación de cursos A1, donde el SNA genera automáticamente un código que identifica el tipo, nivel del curso, así como también al estudiante y los resultados del mismo en los cursos.

La trazabilidad del servicio se establece a través de este código, con el cual se mantiene el control del mismo en todas las etapas de la prestación del servicio.

Por otro lado, los estudiantes son identificados mediante sus nombres y apellidos desde su ingreso hasta su culminación del programa académico.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Los datos suministrados por los estudiantes para la vinculación en el Instituto, son resguardados por el mismo y son mantenidos bajo absoluta confidencialidad, de acuerdo a las políticas del procedimiento de matriculación.

El Instituto no mantiene propiedad perteneciente a proveedores externos.

8.5.4 Preservación

El IDI-UPS es responsable de preservar las salidas, en el caso de las salidas de la gestión educativa, de acuerdo procedimiento de gestión de notas (Manual de Procedimientos – Procedimiento para Gestión de Notas P-IDI-05).

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Las actividades posteriores a la entrega en el caso de la enseñanza del idioma, consiste en el seguimiento a los estudiantes que culminan el curso, a través del Proceso para seguimiento del servicio educativo D2 y del procedimiento para monitoreo requerimientos cliente.

8.5.6 Control de cambios

Los cambios en la prestación del servicio son debidamente documentados de acuerdo al procedimiento para el control de documentación. (Véase Manual de procedimientos P-IDI11)

8.6 Liberación de productos y servicios

El Instituto asegura el cumplimiento de requisitos a través de procesos para controlar y validar la prestación del servicio, de acuerdo al Proceso para control de la actividad académica y el Procedimiento para visitas áulicas. P-DIR08

8.7 Control de las salidas no conformes

El IDI-UPS se asegura de que el servicio que no sea conforme con los requisitos del mismo, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Procedimiento para control de servicio no conforme. (Véase Manual de Procedimientos – Procedimiento P-IDI15).

El mencionado procedimiento determina (Véase Manual de procedimientos- Reporte de servicio no conforme R-P-IDI15-03):

- Acciones a tomarse para eliminar la no conformidad.
- Autorización de uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente.
- Acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente.
- Acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad.

9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

El IDI-UPS ha determinado realizar seguimiento, medición, análisis y evaluación en todos los subprocesos y procedimientos, mediante el control de los indicadores establecidos para cada uno.

Los métodos para realizar el seguimiento se determinan en cada procedimiento.

9.1.2 Satisfacción del cliente

La percepción del cliente con respecto al cumplimento de sus requisitos por parte del IDI-UPS, es investigada y analizada a través de encuestas de satisfacción al cliente. (Véase Manual de Procedimiento-Procedimiento-DIR10)

9.1.3 Análisis y evaluación

El IDI-UPS realiza seguimiento y medición de procesos mediante la evaluación de los objetivos de calidad y de los indicadores establecidos en cada subproceso, en la caracterización de procesos; en el caso de los procedimientos se han establecido

también indicadores. Esta evaluación permite demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Los indicadores de los procesos están en el Manual de Procesos (Véase Manual de Procesos-MP-IDI02-Caracterización de Procesos)

Las distintas áreas o unidades del IDI-UPS se encargan de recopilar y analizar los datos necesarios para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC, así como identificar donde se puede aplicar la mejora continua.

El análisis incluye:

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requisitos del producto.
- Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- Desempeño y eficacia del SGC.
- Eficacia de acciones tomadas para abordar riegos y oportunidades.
- El desempeño de proveedores externos.
- La necesidad de mejoras en el SGC.

9.2 Auditoría interna

El IDI-UPS programa la ejecución de dos auditorías internas al finalizar cada periodo académico, es decir semestralmente.

La auditoría se desarrolla conforme al Plan de Calidad, a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y a los requisitos establecidos por el IDI-UPS.

Las auditorías internas se aplican a todos los procesos del Instituto y se ejecutan de acuerdo a lo determinado en el Procedimiento de Auditorías Internas. (Véase Manual de Procedimiento- P-IDI15).

En el procedimiento previamente mencionado se establece un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.

Por otro lado, el procedimiento establece requisitos para planificar y realizar auditorías, se definen responsabilidades y se mantienen registros de los resultados. Están también definidos los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su

frecuencia y la metodología. Finalmente se definen criterios para la selección de auditores garantizando así la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

Los resultados de las auditorías son plasmados en un informe de auditorías, el cual es entregado con los responsables de cada proceso, quienes son los encargados de ejecutar acciones correctivas de acuerdo a lo determinado en el Procedimiento de acciones correctivas (Véase Manual de Procedimiento- -P-IDI16).

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La alta dirección revisa el SGC trimestralmente, se incluye una evaluación de oportunidades de mejora, necesidad de efectuar cambios incluyendo la política y objetivos de la calidad. Las revisiones de la alta dirección están descritas en el procedimiento para revisiones por la dirección, los registros de las revisiones se evidencian en el registro denominado Acta de Revisión. (Véase Manual de Procedimientos –Procedimiento-P-DIR13).

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La información para la revisión es la siguiente:

a) Los resultados de auditorías.
b) La retroalimentación del cliente.
c) El desempeño de los procesos y la conformidad del producto.
d) El estado de las acciones correctivas.
e) Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previa.
f) Los cambios que pueden afectar el sistema de gestión de calidad.
g) Las recomendaciones para la mejora.
h) Las recomendaciones del procedimiento de gestión de oportunidades y mejora.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Los resultados de la revisión incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,
b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
c) las necesidades de recursos.

Estas acciones se reflejan en el procedimiento para las revisiones de la dirección. (Véase Manual de Procedimientos –Procedimiento P-DIR13).

10. Mejora

10.1 Generalidades

El Instituto determina y selecciona las oportunidades de mejora y cualquier acción para cumplir con los requisitos de los clientes y aumentar la satisfacción al cliente.

Las acciones para la mejora incluyen:

- Mejorar el servicio educativo ofertado
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados
- Mejorar la eficacia del SGC.

10.2 No conformidad y acción correctiva

El IDI-UPS determina acciones para eliminar las causas de las no conformidades y evitar que vuelvan a ocurrir, a través de la ejecución de acciones correctivas.

Las acciones para las no conformidades se ejecutan de acuerdo al procedimiento para el control de no conformidades (Véase Manual de Procedimientos-Procedimiento P-IDI15).

Las acciones correctivas se ejecutan de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas (Véase Manual de Procedimientos-Procedimiento P-IDI16).

El procedimiento determina requisitos para:

- Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

.

10.2 Mejora continua

La mejora continua del SGC es garantizada por el Instituto a través de la planificación y ejecución de una política de calidad, los objetivos de la calidad, de acciones que respondan las auditorías, a las no conformidades y a la revisión por la dirección.

ANEXOS

Anexo 1. Control de Inventario

Anexo 2. Plan de Calidad

Anexo 3. Lista Maestra de Documentos

Anexo 4. Lista Maestra de Registros

Anexo 5. Plan de Comunicación

Anexo 6. Reglamento Interno

ANEXO 1

INVENTARIO TEXTOS							
N°	**Clasificación**	**Nombre**	**Nivel**	**Año de Edición**	**Editorial**	**Cd**	**N de copias**
1	Guía para el profesor	Interchange 1 Teacher's Book	Elementary	2014	Cambridge University Press	1	100
2	Guía para el profesor	Interchange 2 Teacher's Book	Pre-Intermediate	2014	Cambridge University Press	1	100
3	Guía para el profesor	Interchange 3 Teacher's Book	Intermediate	2014	Cambridge University Press	1	100
4	Guía para el profesor	Passages 1 Teacher's Book	Pre-Advance	2014	Cambridge University Press	1	20
5	Guía para el profesor	Objective First Teacher's Book	Advanced	2014	Cambridge University Press	1	20
6	Libro del Estudiante	Interchange 1 S's B	Elementary	2014	Cambridge University Press	1	100
7	Libro del Estudiante	Interchange 2 S's B	Pre-Intermediate	2014	Cambridge University Press	1	100
8	Libro del Estudiante	Interchange 3 S's B	Intermediate	2014	Cambridge University Press	1	100
9	Libro del Estudiante	Passages 1 S's B	Pre-Advance	2014	Cambridge University Press	1	20
10	Libro del Estudiante	Objective First S's B	Advanced	2014	Cambridge University Press	1	20
11	Libro del Estudiante	American English File Student Book Starter	Starter	2010	Oxford University Press	0	1
12	Guía para el profesor	American English File Student Book Starter	Starter	2010	Oxford University Press	0	1
13	Libro del Estudiante	American English File WB Starter	Starter	2010	Oxford University Press	1	1
14	Libro del Estudiante	American English File Student Book 1	Elementary	2010	Oxford University Press	1	1
15	Libro del Estudiante	American English File Student Book 2	Pre-Intermediate	2010	Oxford University Press	1	1
16	Libro del Estudiante	American English FileWB	Pre-Intermediate	2010	Oxford University Press	1	1
17	Libro del Estudiante	American English File Student Book 3	Intermediate	2010	Oxford University Press	1	1
18	Libro del Estudiante	American English FileWB 3	Intermediate	2010	Oxford University Press	1	1
19	Libro del Estudiante	American English File Student Book 4	Pre-Advance	2010	Oxford University Press	1	1
20	Libro del Estudiante	American English FileWB 4	Pre-Advance	2010	Oxford University Press	1	1
21	Libro del Estudiante	English Result Elementary S's B	Elementary	2010	Oxford University Press	1	1
22	Libro del Estudiante	English Result Pre-intermediate S's B	Pre-Intermediate	2010	Oxford University Press	1	1
23	Guía para el profesor	English Result Pre-intermediate T's B	Pre-Intermediate	2010	Oxford University Press	1	1
24	Libro del Estudiante	English Result Pre-intermediate WB	Pre-Intermediate	2010	Oxford University Press	1	1
25	Libro del Estudiante	English Result Pre-intermediate Photocopaible Resorce Book	Pre-Intermediate	2010	Oxford University Press	1	1
26	Libro del Estudiante	English Result Intermediate WB	Intermediate	2010	Oxford University Press	1	1

INVENTARIO TEXTOS							
N°	**Clasificación**	**Nombre**	**Nivel**	**Año de Edición**	**Editorial**	**Cd**	**N de copias**
27	Libro del Estudiante	English Result Intermediate S's B	Intermediate	2010	Oxford University Press	1	1
28	Libro del Estudiante	Family and Friends S's B 1	Elementary	2010	Oxford University Press	1	1
29	Libro del Profesor	Family and Friends T's B 1	Elementary	2010	Oxford University Press	1	1
30	Libro del Estudiante	Family and Friends S's B 2	Pre-Intermediate	2010	Oxford University Press	1	1
31	Libro del Estudiante	Family and Friends S's B 3	Intermediate	2010	Oxford University Press	1	1
32	Libro del Estudiante	Family and Friends S's B 4	Intermediate	2010	Oxford University Press	1	1
33	Libro del Estudiante	Family and Friends S's B 5	Intermediate	2010	Oxford University Press	1	1
34	Libro del Estudiante	Family and Friends WB5	Intermediate	2010	Oxford University Press	1	1
35	Libro del Estudiante	Family and Friends S's B 6	Intermediate	2010	Oxford University Press	1	1
36	Libro del Estudiante	Passages S's B 2	Intermediate	2000	Oxford University Press	0	1
37	Libro del Estudiante	Passages WB2	Intermediate	2000	Oxford University Press	0	1
38	Guía para el profesor	Passages 2 Teacher's Manual	Intermediate	2000	Oxford University Press	0	1
39	Libro del Trabajo	Language Workbook	Elementary	1989	Scott Foresman and Company E	0	1
40	Diccionario Gráfico	Let`s go Monolingual	Elementary	1999	Oxford University Press	0	1
41	Libro del Estudiante	Market Leader Intermediate Business English Course New Edition	Intermediate	2005	Pearson Education	0	1
42	Guía para el profesor	Market Leader Intermediate Business English Teacher`s Resource Book	Intermediate	2005	Pearson Education	0	1
43	Libro del Estudiante	Market Leader Banking and Finance	Intermediate	2004	Pearson Education	0	1
44	Libro de Actividades	English for Legal Professionals	Intermediate	2009	Oxford University Press	0	1
45	Guía para el profesor	New International Business English T's B	Intermediate	2002	Cambridge University Press	0	1
46	Libro del Estudiante	Business Result Elementary S's B	Elementary	2009	Oxford University Press	1	1
47	Libro del Estudiante	Business English Pair Work 1	Intermediate	1996	Penguin Group	0	1
48	Libro del Estudiante	Business Roles 2	Intermediate	1999	Cambridge University Press	0	1
49	Libro de Actividades	Business English Meetings	Intermediate	1998	Penguin Group	0	1

INVENTARIO TEXTOS							
N°	**Clasificación**	**Nombre**	**Nivel**	**Año de Edición**	**Editorial**	**Cd**	**N de copias**
50	Guía para el profesor	English for Specific Purposes		2002	Cambridge University Press	0	1
51	Libro de Actividades	Earth Watch	Intermediate	1994	Prentice Hall Regents	0	1
52	Libro de Planificación de C	Word By Word		2006	Prentice Hall Regents	0	1
53	Libro de Entrenamiento	Introductory Course For the Toefl Test-The Paper Test	Advanced	2004	Pearson Education	0	1
54	Libro de Entrenamiento	Cambridge First Certificate in English		2001	Cambridge University Press	0	1
55	Libro del Estudiante	Study Guide for Financial Accounting (Copies)	Advanced	2000	Irwin McGraw-Hill	0	1
56	Guía para el profesor	Teach Business English (Copies)	Intermediate	2000	Cambridge University Press	0	1
57	Libro del Estudiante	English for International Banking and Finance (Copies)	Intermediate	1995	Cambridge University Press	0	1
58	Libro del Estudiante	Intelligent Business (Copies)	Intermediate	2005	Pearson Education	0	1
59	Libro de Vocabulario	Bilingual Business Lexicon				0	1
60	Compilación de actividades para ingles de	Compilación de actividades para ingles de negocios				0	1
61	Libro del Estudiante	Understanding and Using English Grammar Workbook	Intermediate	2009	Pearson Education	0	1
62	Libro del Estudiante	Fundamentals of English Grammar Volume A	Elementary	2003	Pearson Education	0	1
63	Libro del Estudiante	Fundamentals of English Grammar Volume B	Elementary	2003	Pearson Education	0	1
64	Libro de Trabajo	Fundamentals of English Gramar Third Edition WBVolume A	Elementary	2003	Pearson Education	0	1
65	Libro de Trabajo	Fundamentals of English Gramar Third Edition WBVolume B	Elementary	2003	Pearson Education	0	1
66	Guía para el profesor	Grammar for English Language Teachers		2004	Cambridge University Press	0	1
67	Libro del Estudiante	Grammar Sense 1 B	Elementary	2004	Oxford University Press	0	1
68	Libro del Estudiante	Grammar Sense 2 A	Intermediate	2004	Oxford University Press	0	1
69	Libro del Estudiante	Grammar Sense 2 A	Intermediate	2004	Oxford University Press	0	1
70	Libro del Estudiante	Grammar Sense 3A	Advanced	2003	Oxford University Press	0	1
71	Libro del Estudiante	Grammar Sense 3B	Advanced	2003	Oxford University Press	0	1
72	Libro del Estudiante	Basic Grammar in Use Second Edition	Elementary	2005	Cambridge University Press	1	1

INVENTARIO TEXTOS							
N°	**Clasificación**	**Nombre**	**Nivel**	**Año de Edición**	**Editorial**	**Cd**	**N de copias**
73	Libro de Trabajo	Basic Grammar in Use Workbook	Elementary	2003	Cambridge University Press	0	1
74	Libro de respuestas	Basic Grammar in Use Answer Key	Elementary	1993	Cambridge University Press	0	1
75	Libro del Estudiante	Vocabulary in Use	Intermediate	1999	Cambridge University Press	0	1
76	Libro del Estudiante	In the Know Understanding and Using Idioms		2005	Cambridge University Press	1	1
77	Libro del Estudiante	Study Tasks in English		2003	Cambridge University Press	0	1
78		Interactions I -Listening / Speaking Skills Book		1990	McGraw-Hill Publishing	0	1
79	Guía para el profesor	How to Teach Vocabulary		2002	Pearson Education	0	1
80	Libro de Trabajo	Discover English		1998	Macmillan Education	0	1
81	Libro de Entrenamiento	How Languages are learned		1999	Oxford University Press	0	1
82	Revista	Passages Creativity and Culture Shock			Pro Helvetia Swiss Arts Counci	0	2
85	Libro del Estudiante	Sky High 3	Intermediate	2006	Macmillan Education	0	1
86	Libro del Estudiante	Sky High 5	Advanced	2006	Macmillan Education	0	1

INVENTARIO EQUIPO DE OFICINA				
N°	**Tipo**	**Marca**	**Serie**	**N° de existencias**
1	Computadoras	Dell	C01-IDI - C20-IDI	20
2	Laptop	Toshiba	L01-IDI - L04-IDI	4
3	Impresoras	Hp	I01-IDI - I04-IDI	4
4	Proyectores	Benq	P01-IDI - P05-IDI	5
5	Grabadoras	Sony	G01-IDI - G20-IDI	20
6	Parlantes	Genius	P01-IDI - P10-IDI	10
7	Audífonos	Genius	A01-IDI - A25-IDI	25

ANEXO 2

PLAN DE CALIDAD

N°	Requisito de la Norma	Actividad	Documento	Responsable
1	4.1	*Analizar ambiente externo y externo	* P-DIR01	Coordinador SGC
2	4.2	*Identificar partes interesadas	* P-DIR01	Coordinador SGC
3	4.3	*Determinar el alcance del SGC	* MC-IDI01	Coordinador SGC
4	4.4.1.a	* Definir procesos	*Mapa de procesos del IDI-UPS	Coordinador SGC
5	4.4.1.b	*Definir entradas y salidas de los procesos	*Caracterización de procesos, documentos disponibles en el Manual de procesos	
6	4.4.1.c	* Definir secuencia e interacción de procesos	*Manual de procesos	
7	4.4.1.d	Definir métodos para asegurar la operación eficaz y el control de procesos.	*Indicadores de procesos especificados en la caracterización de procesos documento disponible en el Manual de Procesos. *Tablero de Indicadores disponible en Anexos del Manual de la Calidad.	
8	4.4.1.e	Asignar responsabilidades y autoridades para estos procesos	*Descripción de actividades documento disponible en el Manual de Procesos	
9	4.4.1.f	Abordar riegos y oportunidades	*P-IDI17	
10	4.4.1.g	Evaluar estos procesos e implementar cambios	*P-IDI11/P-IDI12	
11	4.4.1.h	Mejorar procesos y el sistema del SGC	*P-DIR01	
12	4.4.2	Información de procesos documentados	*Manual de la calidad, Manual de procesos y procedimientos	Coordinador del SGC
13	5.1.1	*Demostrar liderazgo y compromiso del SGC, cumpliendo las responsabilidades asignadas, revisando procesos y comunicando aspectos relevantes al personal involucrado	*Plan de Comunicación	Coordinador del SGC
14	5.1.2	* Establecer un método respecto al enfoque al cliente	*P-DIR10	Coordinador SGC

PLAN DE CALIDAD				
N°	**Requisito de la Norma**	**Actividad**	**Documento**	**Responsable**
15	5.2.1	*Establecer una política de calidad de acuerdo a la realidad y objetivos institucionales	*MC-IDI01	Consejo del IDI-UPS
16	5.2.2	*Comunicar la política de calidad	*Plan de comunicación	Coordinador SGC
17	5.3	* Comunicar las autoridades y funciones de cada miembro del Instituto	*Reglamento del Instituto del IDI-IPS	Coordinador SGC
18	6.1.1	*Planificar actividades para asegurar cumplimiento con los requisitos de la norma y los objetivos de calidad, aumentar efectos deseables, reducir efectos no deseados y lograr la mejora.	* P-DIR01	Coordinador SGC
19	6.1.2	El IDI-UPS planifica acciones para abordar riesgos y oportunidades	*P-IDI17	Coordinador SGC
20	6.2.1	*Establecer objetivos cuantificables y establecer que se va a realizar, cuando se realizará, quien es el responsable y que recursos se utilizarán	*Manual de la Calidad	Consejo del IDI-UPS
21	6.2.2			
22	6.3	*Seguir el procedimiento para realizar cambios, los mismos su propósito, los recursos y la integridad del SGC	*Procedimiento para control de cambios	Responsable de cada proceso.
23	7.1.1	*La UPS asegura los recursos necesarios para el establecimiento, mantenimiento y mejora continua del SGC del IDI. Por su lado el IDI comunica los recursos necesarios	* Plan de Comunicación	Coordinador SGC
24	7.1.2	*El IDI determina el personal necesario para la implementación del SGC. La UPS proporcionada el personal determinado por el Instituto.	* Proceso para contratación personal, disponible en Manual de Procesos.	Coordinador SGC

PLAN DE CALIDAD

N°	Requisito de la Norma	Actividad	Documento	Responsable
25	7.1.3	* El IDI determina y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de procesos y lograr conformidad con el servicio. La UPS proporciona la infraestructura necesaria.	* Plan de comunicación *Reglamento Interno IDI-UPS	Coordinador del SGC
26	7.1.4	* La UPS y el IDI proporcionan el ambiente apropiado para la operación de procesos y lograr conformidad con el servicio.	*Plan de comunicación, determinación de recursos. *Plan de control de riesgos psicosociales (Documento externo)	Departamento de Recursos Humanos UPS Director del Instituto
27	7.1.6	*Determinar conocimientos y actualizaciones	*Reglamento Interno. *Proceso de entrenamiento	Coordinador del SGC
28	7.2	* Establecer la formación y los requisitos del personal. * Planificar y proporcionar la capacitación necesaria para el personal. *Mantener registros de la educación, formación, habilidades y experiencia	*Reglamento del Instituto del IDI-IPS *P-DIR09	Coordinador SGC
29	7.3	*El Instituto se asegura que los colaboradores tomen conciencia acerca de la política de la calidad, objetivos de calidad y de su contribución al cumplimiento del SGC.	*Charlas informativas y motivacionales, información disponible en el Plan de Comunicación.	Coordinador SGC
30	7.4	*Establecer procesos de comunicación garantizado cumplimiento de objetivos y la eficacia del SGC	*Plan de comunicación	Coordinador SGC
31	7.5.2	* Aprobar documentos * Revisar y actualizar documentos *Asegurar identificación de cambios * Controlar documentos obsoletos	*P-IDI11/P-IDI12, disponible en el Manual de Procedimientos	Responsable de cada proceso.
32	7.5.3.1			
33	7.5.3.2			
34	8.1	*El Instituto planifica, implementa y controla los procesos.	*Proceso para la Ejecución del servicio educativo.	Dirección y docentes
35	8.2.1	*Aplicación de encuesta a usuarios actuales y potenciales	* P-DIR10	

PLAN DE CALIDAD

N°	Requisito de la Norma	Actividad	Documento	Responsable
36	8.2.2	* Determinar los requisitos y requerimientos establecidos por el cliente y los requisitos legales del servicio.	*Subproceso de requerimientos y reclamos	Coordinador SGC
37	8.2.3.1	*Revisar los requerimientos		
38	8.2.4	*Aplicar actividades para controlar el servicio provisto por Cambridge		
39	8.4.1	*Establecer actividades para controlar el servicio del proveedor externo destinado a incorporarse dentro del propio servicio de la UPS	*P-DIR02	Coordinador SGC
40	8.4.2			
41	8.4.3			
42	8.5.1	Mantener disponibilidad de información documentada que describa el servicio y los resultados a alcanzar	* Reglamento interno- Capítulo 6 - Capítulo 7 - Capítulo 8.	Coordinador SGC
43		Validación periódica de la capacidad de los procesos para alcanzar resultados	*P-DIR-14	Coordinador SGC
44		Uso de infraestructura y equipo	*Reglamento Interno-Artículo 27	Coordinador SGC
45		Designación de personas competentes.	*Subproceso-Contratación de personal	Coordinador SGC
46		Implementación de actividades para corregir errores y actividades de liberación, entrega y posteriores.	* P-DIR10	Coordinador SGC
47	8.5.2	Identificar salidas	*Identificación de cursos, niveles, estudiantes disponible en el P-DIR03	Secretaría del IDI
48	8.5.3	*Aplicar actividades para cuidar la propiedad del cliente. (Documentación personal)	Los datos y documentación de los clientes son cuidados de acuerdo a la políticas establecidas en el Procedimiento de Matriculación.	Secretaría del IDI
49	8.5.4	*Establecer un método para preservar la propiedad del cliente	*Procedimiento P-IDI 07 *Procedimiento P-IDI12	Docentes
50	8.5.5	*Dar seguimiento a los estudiantes que han culminado los cursos.	*Proceso para seguimiento del servicio educativo D2. * P-DIR 10	Coordinador SGC
51	8.5.6	*Registrar oportunamente cambios en procesos,	*Procedimiento P-IDI 11 *Procedimiento P-IDI 12	Responsable del proceso

PLAN DE CALIDAD

N°	Requisito de la Norma	Actividad	Documento	Responsable
52	8.6	* Establecer procesos para controlar y validar la prestación del servicio	*Proceso para control de la actividad académica *Procedimiento P-DIR08	Coordinador SGC
53	8.7.1	*Establecer actividades para las no conformidades identificadas	*Procedimiento P-IDI15	Coordinador SGC
54	8.7.2	*Mantener un registro apropiado de la no conformidad		
55	9.1.2	*Dar seguimiento a la percepción del cliente	* Procedimiento P-DIR-10	Coordinador SGC
56	9.1.3	*Analizar los resultados del seguimiento	*Procedimiento P-DIR08. *Procesos de seguimiento del control del servicio educativo, del desempeño estudiantes, del desempeño docente. *Indicadores de procesos, documento disponible en la caracterización de cada proceso-Manual de procesos.	Coordinador SGC
57	9.2.1	Aplicar auditoría cada 6 meses, de acuerdo a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015	*Procedimiento P-DIR14	Coordinador SGC
58	9.2.2			
59	9.3.1	*Establecer un procedimiento para la revisión de la dirección que analice los resultados de las auditorías, la retroalimentación de los clientes, el desempeño de objetivos y el estado de acciones correctivas.	*Procedimiento P-DIR13	Consejo IDI-UPS
60	9.3.2			
61	9.3.3			
62	10.2.1	*Identificar no conformidades y eliminar sus causas.	*Procedimiento P-IDI15	Responsable de cada proceso
63	10.2.2			

Anexo 3

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS						
N°	**Código**	**Origen**	**Tipo**	**Nombre**	**Versión**	**Fecha**
1	MC-IDI01	Interno	Manual	Manual de Calidad	1	2018
2	MP-IDI02	Interno	Manual	Manual de Procesos	1	2018
3	MP-IDI03	Interno	Manual	Manual de Procedimientos	1	2018
4	P-DIR01	Interno	Procedimiento	Procedimiento para Planificación estratégica y operativa	1	2018
5	P-DIR02	Interno	Procedimiento	Procedimiento para control de proveedores	1	2018
6	P-DIR03	Interno	Procedimiento	Procedimiento para asignación de horarios docentes	1	2018
7	P-DIR04	Interno	Procedimiento	Procedimiento para matriculación	1	2018
8	P-UNEVA05	Interno	Procedimiento	Procedimiento para convalidación	1	2018
9	P-UNEVA06	Interno	Procedimiento	Procedimiento para creación de exámenes y pruebas	1	2018
10	P-IDI07	Interno	Procedimiento	Procedimiento para gestión de notas	1	2018
11	P-DIR08	Interno	Procedimiento	Procedimiento para visitas áulicas	1	2018
12	P-DIR09	Interno	Procedimiento	Procedimiento para control de capacitaciones	1	2018
13	P-IDI10	Interno	Procedimiento	Procedimiento para monitoreo requerimientos cliente	1	2018
14	P-IDI11	Interno	Procedimiento	Procedimiento para control de documentación	1	2018
15	P-IDI12	Interno	Procedimiento	Procedimiento para control de registros	1	2018
16	P-DIR13	Interno	Procedimiento	Procedimiento para revisión por la Dirección	1	2018
17	P-DIR14	Interno	Procedimiento	Procedimiento para auditorías internas	1	2018
18	P-DIR15	Interno	Procedimiento	Procedimiento para control de servicio no conforme	1	2018
19	P-IDI16	Interno	Procedimiento	Procedimiento para Acciones Correctivas	1	2018
20	P-IDI17	Interno	Procedimiento	Procedimiento para Gestión de Riesgos y Oportunidades	1	2018
21	I-P-UNEVA04-01	Interno	Instructivo	Instructivo para la elaboración de exámenes y pruebas	1	2018
22	RT-IDI-01	Externo	Reglamento	Reglamento Interno del IDI-UPS	1	2018
23	S/C	Externo	Reglamento	Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo	1	2012
24	S/C	Externo	Ley	Ley Orgánica de Educación Superior	1	2016
25	S/C	Externo	Norma	ISO 9001-2015	1	2015
26	S/C	Externo	Reglamento	Plan de control de riesgos psicosociales	1	2017

Anexo 4

LISTA MAESTRA DE REGISTROS						
N°	**Versión**	**Código**	**Nombre**	**Tiempo de retención (Ms)**	**Disposición**	**Custudio**
1	1	R-P-DIR01-01	Reporte Análisis	12	Archivo Pasivo	Asistente Dirección
2	1	R-P-DIR01-02	Reporte planificación	12	Archivo Pasivo	Asistente Dirección
3	1	R-P-DIR02-01	Registro Requerimiento	12	Archivo Pasivo	Asistente Dirección
4	1	R-P-DIR02-02	Acta de Compromiso	12	Archivo Pasivo	Asistente Dirección
5	1	R-P-DIR03-01	Disponibilidad de Horario-Docentes	12	Destrucción	Asistente Dirección
6	1	R-P-DIR03-02	Distributivo y Carga Horaria Docentes- Coordinación	12	Destrucción	Asistente Dirección
7	1	R-P-DIR04-01	Pre-factura	60	Destrucción	Asistente Dirección
8	1	R-P-UNEVA05-01	Solicitud de Examen de Ubicación	12	Archivo Pasivo	Coordinador UNEVA
9	1	R-P-UNEVA05-02	Solicitud de Convalidación	12	Archivo Pasivo	Coordinador UNEVA
10	1	R-P-UNEVA05-03	Resultados de Examen de Ubicación	12	Archivo Pasivo	ordinador UNEVA
11	1	R-P-UNEVA05-04	Resultados de Convalidación	12	Archivo Pasivo	ordinador UNEVA
12	1	R-P-UNEVA06-01	Plan de Contenidos	24	Archivo Pasivo	ordinador UNEVA
13	1	F-P-UNEVA06-01	Formato de Examen	24	Destrucción	ordinador UNEVA
14	1	F-P-UNEVA06-02	Formato de hojas de respuesta	24	Destrucción	ordinador UNEVA
15	1	R-P-IDI07-01	Registro de Notas I Parcial	12	Destrucción	Docentes
16	1	R-P-IDI07-02	Registro de Notas II Parcial	12	Destrucción	Docentes
17	1	R-P-IDI07-03	Registro de Notas SNA	12	Archivo Pasivo	Docentes
18	1	R-P-DIR08-01	Programación de Clases	12	Destrucción	istente Dirección
19	1	R-P-DIR08-02	Observación de Clases	36	Archivo Pasivo	istente Dirección
20	1	R-P-DIR09-01	Programa de Capacitaciones	24	Archivo Pasivo	Director del IDI
21	1	R-P-DIR09-02	Asistencia a Capacitaciones	24	Archivo Pasivo	Director del IDI
22	1	R-P-DIR09-03	Record del Personal	24	Archivo Pasivo	Director del IDI
23	1	R-P-DIR10-01	Encuesta de satisfacción al cliente interno	24	Archivo Pasivo	Director del IDI
24	1	R-P-DIR10-02	Encuesta de satisfacción al cliente externo	24	Archivo Pasivo	Director del IDI
25	1	R-P-DIR10-03	Informe de satisfacción cliente	24	Archivo Pasivo	Director del IDI
26	1	R-P-DIR11-01	Registro Control de Documentos	12	Archivo Pasivo	oordinador SGC
27	1	R-P-DIR11-02	Lista Maestra Documentos	12	Archivo Pasivo	oordinador SGC
28	1	R-P-DIR12-01	Control de Registros	12	Archivo Pasivo	oordinador SGC
29	1	R-P-DIR12-02	Lista Maestra Registros	12	Archivo Pasivo	oordinador SGC
30	1	R-P-DIR13-01	Informe de Desempeño	12	Destrucción	istente Dirección
31	1	R-P-DIR13-02	Acta de Revisión	12	Archivo Pasivo	istente Dirección
32	1	R-P-DIR13-03	Seguimiento del Plan de Calidad	12	Archivo Pasivo	istente Dirección
33	1	R-P-DIR14-01	Evaluación para Selección de Auditores	12	Archivo Pasivo	oordinador SGC

LISTA MAESTRA DE REGISTROS						
N°	**Versión**	**Código**	**Nombre**	**Tiempo de retención (Ms)**	**Disposición**	**Custudio**
34	1	R-P-DIR14-02	Programa de Auditorías	12	Archivo Pasivo	oordinador SGC
35	1	R-P-DIR14-03	Plan de Auditoría	12	Archivo Pasivo	oordinador SGC
36	1	R-P-DIR14-04	Lista de Verificación	12	Archivo Pasivo	oordinador SGC
37	1	R-P-DIR14-05	Asistencia a Reunión de Apertura	12	Archivo Pasivo	oordinador SGC
38	1	R-P-DIR14-06	Asistencia a Reunión de Cierre	12	Archivo Pasivo	oordinador SGC
39	1	R-P-DIR14-07	Informe de Auditoría	12	Archivo Pasivo	oordinador SGC
40	1	R-P-DIR15-01	Registro de No Conformidades	12	Archivo Pasivo	oordinador SGC
41	1	R-P-DIR15-02	Formulario de No Conformidades	12	Archivo Pasivo	oordinador SGC
42	1	R-P-DIR15-03	Reporte de Servicio No Conforme	12	Archivo Pasivo	oordinador SGC
43	1	R-P-DIR16-01	Registro de No Conformidades	12	Archivo Pasivo	oordinador SGC
44	1	R-P-DIR16-02	Solicitud de Acción Correctiva	12	Archivo Pasivo	oordinador SGC
45	1	R-P-DIR16-03	Reporte de Acción Correctiva	12	Archivo Pasivo	oordinador SGC
47	1	R-P-DIR17-01	Matríz de Riesgos	12	Archivo Pasivo	oordinador SGC
49	1	R-P-DIR17-02	Programa para Riesgos y Oportunidades	12	Archivo Pasivo	oordinador SGC
51	1	R-P-DIR17-03	Registro de Riesgos y oportunidades	12	Archivo Pasivo	oordinador SGC

ANEXO 5

PLAN DE COMUNICACIÓN						
N°	**Subproceso**	**Información a comunicar**	**Emisor**	**Receptor**	**Vía de Comunicación**	**Frecuencia**
1	Creación de Cursos	Número de grupos	Coordinador SGC	Directores de Facultad	Correo electrónico	Trimestral
2		Confirmación de grupos	Coordinador SGC	Directores de Facultad	Correo electrónico	Trimestral
3		Modificación de cursos	Coordinador SGC	Directores de Facultad	Correo electrónico	Trimestral
4		Solicitud aulas extras	Coordinador SGC		Correo electrónico	Trimestral
5		Solicitud de personal	Coordinador SGC	Recursos Humanos - UPS	Documento físico	Semestral
6	Admisión	Requisitos de admisión	Secretaria del Instituto	Clientes	Documento físico / Cuenta red social	Trimestral
7		Requerimiento matriculación	Secretaria del Instituto	Clientes	Documento físico / Cuenta red social	Trimestral
8		Requerimiento convalidación	Secretaria del Instituto	Clientes	Documento físico / Cuenta red social	Trimestral
9	Ejecución del servicio educativo	Programa académico	Coordinador SGC	Docentes IDI-UPS	Documento físico	Semestral
10		Malla curricular	Coordinador SGC	Docentes IDI-UPS	Documento físico	Semestral
11		Aplicación de instrumentos de evaluación	Coordinador UNEVA	Docentes IDI-UPS	correo electrónico	Semestral
12		Reglamento Interno Régimen Académico	Coordinador SGC	Docentes IDI-UPS	Documento físico	Semestral
13	Gestión de material de evaluación	Parámetros de instrumentos de evaluación	Coordinador SGC	Coordinador UNEVA	Reunión	Semestral
14		Planificación actividades	Coordinador UNEVA	Miembros UNEVA	Correo electrónico	Mensual
15		Informe de desempeño	Coordinador UNEVA	Director del Instituto	Documento físico	Semestral
16	Gestión de Tutorías	Horario tutorías	Coordinador SGC	Encargado Tutorías	Documento físico	Semestral
17		Publicación de horarios tutorías	Encargado Tutorías	Estudiantes interesados	Publicación cartelera	Semestral
18		Informe de actividades	Docentes	Encargado Tutorías	Documento físico	Trimestral
19		Informe de desempeño	Encargado Tutorías	Coordinador SGC	Correo electrónico	Trimestral
20	Gestión de Aulas Virtuales	Requisitos aulas virtuales	Coordinador SGC	Docentes	Correo electrónico	Semestral
21		Solicitud cambios aulas virtuales	Encargado de Aulas Virtuales	Docentes	Correo electrónico	Mensual
22		Informe de aprobación	Encargado de Aulas Virtuales	Docentes	Correo electrónico	Mensual
23		Informe de desempeño	Encargado de Aulas Virtuales	Coordinador SGC	Documento físico	Trimestral
24		Listado de estudiantes egresados	Asistente del Instituto	Encargado Suficiencias	Correo electrónico	Semestral

PLAN DE COMUNICACIÓN						
N°	**Subproceso**	**Información a comunicar**	**Emisor**	**Receptor**	**Vía de Comunicación**	**Frecuencia**
25	Gestión de Suficiencias	Contacto suficiencias inglés	Encargado Suficiencias	Estudiantes egresados	Correo electrónico / Vía telefónica	Trimestral
26		Fecha defensa de suficiencia	Encargado Suficiencias	Estudiantes egresados	Correo electrónico / Vía telefónica	Trimestral
27		Beneficios de la certificación internacional	Encargado Suficiencias	Estudiantes egresados	Charla / Correo electrónico	Semestral
28		Fecha de examen de certificación internacional	Encargado Suficiencias	Estudiantes egresados	Correo electrónico / Vía telefónica	Trimestral
29		Informe de desempeño	Encargado Suficiencias	Coordinador SGC	Documento físico	Trimestral
30	Gestión de inglés modalidad distancia	Estudiantes matriculados en distancia	Secretaria del Instituto	Coordinador ingles distancia	Correo electrónico	Semestral
31		Desempeño cursos distancia	Coordinador ingles distancia	Estudiantes distancia	Correo electrónico	Mensual
32		Encuentros presenciales	Coordinador ingles distancia	Estudiantes distancia	Correo electrónico	Mensual
33		Informe de desempeño	Coordinador ingles distancia	Coordinador SGC	Documento físico	Trimestral
34	Gestión de inglés técnico	Horarios ingles técnico	Director Facultades de Ciencias Administrativas	Coordinador inglés técnico	Correo electrónico	Semestral
35		Aprobación de docentes	Coordinador inglés técnico	Director Facultades de Ciencias Administrativas	Correo electrónico	Semestral
36		Selección de docentes	Coordinador inglés técnico	Docentes de inglés técnico	Reunión	Semestral
37		Desempeño cursos	Coordinador inglés técnico	Docentes de inglés técnico	Reunión	Mensual
38		Informe de desempeño	Coordinador inglés técnico	Coordinador SGC	Documento físico	Trimestral
39	Coordinación	Plan estratégico(Incluyendo política y objetivos de calidad).	Director del Instituto	Responsables de procesos y docentes	Reunión y correo electrónico	Semestral
40		Política y objetivos de la calidad	Director del Instituto	Docentes IDI-UPS	Cartelera informativas	Permanente
41		Cumplimiento de objetivos y metas	Director del Instituto	Responsables de procesos	Correo electrónico	Trimestral
42		Informe de cumplimiento plan estratégico	Director del Instituto	Coordinadores de campus	Acta de reunión de revisión por la dirección.	Trimestral
43		Enfoque a procesos y enfoque basado en riesgos.	Director del Instituto	Docentes del IDI	Charlas informativas	Trimestral

PLAN DE COMUNICACIÓN						
N°	**Subproceso**	**Información a comunicar**	**Emisor**	**Receptor**	**Vía de Comunicación**	**Frecuencia**
44		Importancia e incidencia de la labor de cada colaborador	Director del Instituto	Docentes del IDI	Charlas	Semestral
45	Comunicación	Plan de comunicación	Director del Instituto	Responsables de procesos	Correo electrónico	Semestral
46		Aprobación plan de comunicación	Responsables de procesos	Director del Instituto	Correo electrónico	Semestral
47	Gestión de requerimientos y quejas	Requerimiento	Director del Instituto	Personal delegado	Reunión	De acuerdo a los requerimiento o quejas recibidas
48		Requerimiento	Director del Instituto	Persona que presento requerimiento o reclamo	Reunión / Correo electrónico	De acuerdo a los requerimiento o quejas recibidas
49	Control del servicio	Visitas áulicas	Asistente del Instituto	Personal delegado	Correo electrónico	Mensual
50		Resultado visitas áulicas	Director del Instituto	Evaluado	Reunión	Mensual
51	Seguimiento Desempeño Estudiantes	Solicitud estadísticas periodo	Encargado de Estadísticas	Docentes	Correo electrónico	Semestral
52		Estadísticas del periodo	Docentes	Encargado de Estadísticas	Correo electrónico	Semestral
53		Reporte estadísticas	Encargado de Estadísticas	Director del Instituto	Correo electrónico	Semestral
54	Seguimiento Desempeño Docente	Resultado evaluación docente	Coordinador Académico UPS	Director del Instituto	Correo electrónico	Semestral
55		Resultado evaluación docente	Director del Instituto	Docentes que obtuvieron menos de 70 puntos	Reunión	Semestral
56		Docentes bajos resultados evaluación docente	Director del Instituto	Coordinador Académico UPS	Correo electrónico	Semestral
57	Contratación Personal	Aspirantes docentes	Recursos Humanos	Director del Instituto	Correo electrónico	Semestral
58		Aspirantes seleccionados	Director del Instituto	Recursos Humanos	Correo electrónico	Semestral
59	Entrenamiento	Plan de capacitación	Director del Instituto	Cambridge	Correo electrónico	Semestral
60		Capacitaciones	Director del Instituto	Docentes	Reunión / Correo electrónico	Semestral

ANEXO 6



Universidad Politécnica Salesiana

RT-IDI01
REGLAMENTO INTERNO DEL INSTITUTO DE IDIOMAS
VERSION N° 1

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Asistente SGC	Coordinador SGC	Consejo IDI-UPS

Revisión	Fecha	Modificaciones
01	**01-11-2018**	

1. OBJETO

Regular el funcionamiento del Instituto de Idiomas

2. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

Art. 1

El Director del Instituto de Idiomas es la autoridad máxima y ejerce la representación administrativa y académica del mismo. Tiene ante las autoridades de la Universidad, la responsabilidad de la organización, administración y control del Instituto a nivel de sede.

Art. 2

Cuando en una Sede exista más de un campus, se designará a un docente del Instituto como asistente, quien ejercerá sus funciones bajo la responsabilidad del Director, durante el período de horas-clase que se le asignare para realizar la labor de administración en su campus.

Art. 3

Los docentes del Instituto se distinguen en dos tipos: docentes administrativos y docentes con dedicación exclusiva a la docencia.

3. DE LOS REQUISITOS DEL PERSONAL

Art. 4

Los docentes de Idiomas deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Título de tercer nivel en Enseñanza de Idiomas.
- Certificación con reconocimiento internacional B2 o superiores.
- Tener experiencia en docencia en Instituciones de Educación Superior

Los docentes de Inglés Técnico deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Título de tercer nivel relacionado al área de Administración de Empresas.
- Certificación con reconocimiento internacional B2 o superiores.
- Certificación con reconocimiento internacional en metodología de enseñanza de idiomas TKT (Teaching Kmowledge Test).
- Tener experiencia en docencia en Instituciones de Educación Superior

4. DE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL

Art. 5

El Director será responsable de las siguientes actividades:

- Establecer el plan estratégico.
- Tomar decisiones sobre actividades administrativas y académicas.
- Asignar actividades y horarios.
- Organizar y liderar reuniones para control y revisión de procesos.
- Revisar y analizar informes de desempeño.
- Atender requerimientos y quejas.
- Controlar actividades.

Art.6

Los Coordinadores de Campus serán responsables de:

- Tomar decisiones sobre actividades administrativas y académicas del campus a su cargo.
- Asistir a reuniones para control y revisión de actividades.

Art. 7

El asistente de la dirección será responsable de:

- Coordinar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Conocer el plan estratégico.
- Dar soporte en actividades administrativas y académicas.
- Verificar la asignación de actividades y horarios.
- Organizar reuniones
- Organizar visitas áulicas
- Recolectar planificaciones
- Atender requerimientos y quejas.
- Controlar actividades
- Controlar asistencia a reuniones y clases
- Matricular estudiantes
- Atender requerimientos y quejas.

Art. 8
El Coordinador de Distancia será responsable de:
- Administrar plataforma para educación a distancia
- Dar seguimiento y controlar cursos a distancia
- Organizar encuentros presenciales
- Liderar encuentros presenciales
- Dar seguimiento a estudiantes de distancia
- Atender requerimientos de estudiantes de distancia
- Reportar desempeño del área.

Art.9
El Coordinador de Ingles Técnico será responsable de:
- Coordinar y controlar actividades de los cursos de inglés técnico dictado en las facultades de administración y contabilidad
- Dar seguimiento a los cursos de inglés técnico
- Dar soporte a docentes y estudiantes de inglés técnico
- Gestionar horarios y creación de cursos de inglés técnico

Art. 10
El Coordinador de la Unidad de Evaluación será responsable de:
- Coordinar la elaboración de instrumentos de evaluación
- Coordinar la entrega de material de evaluación
- Controlar el inventario de material de evaluación.
- Coordinar el procedimiento de convalidaciones

Art.11
Los Miembros de la Unidad de Evaluación son responsables de:
- Elaborar instrumentos de evaluación
- Revisar validez de los instrumentos de evaluación
- Entregar el material de evaluación
- Controlar el inventario del material de evaluación
- Dar soporte en el procedimiento de convalidaciones
- Elaboración de estadísticas del Instituto

Art. 12
El Encargado del AVAC es responsables de:
- Conocer requerimiento de las aulas virtuales
- Revisar las aulas virtuales de los docentes del Instituto
- Notificar a los docentes el estado de las aulas virtuales

Art. 13
El Encargado de tutorías es responsables de:

- Registrar estudiantes para tutorías
- Asignar docentes para tutorías
- Controlar las actividades de tutorías
- Realizar informes sobre las tutorías

Art.14
El Encargado de suficiencias es responsables de:

- Dar seguimiento a los estudiantes que culminan décimo nivel.
- Preparar a los estudiantes para los exámenes de grado.
- Tomar y evaluar los exámenes de grado
- Revisar y corregir las monografías
- Asistir y evaluar defensa de la monografía
- Realizar informe sobre las suficiencias

Art. 15
La Secretaria del Instituto es responsables de:

- Atender requerimientos y quejas.
- Matricular estudiantes
- Archivar documentación y registros.

Art.16
Los docentes son responsables de:

- Dictar clases a los grupos a su cargo
- Proporcionar tutorías a los estudiantes designados

5. DE LOS ESTUDIANTES

Art.17
El Instituto de Idiomas prestará sus servicios, considera a los alumnos en dos denominaciones:

- Estudiantes de Facultad: Aquellos matriculados en alguna de las carreras de la Universidad Politécnica Salesiana, que se han inscrito en uno de los niveles de Idioma extranjero.
- Estudiantes externos: Aquellos que están legalmente matriculados para los cursos de idiomas y que no se encuentran matriculados en ninguna Facultad de la universidad.

Art. 18
El estudiante está en la obligación de aprobar los niveles de idioma extranjero de acuerdo a la organización curricular de cada Carrera; no podrá matricularse en un determinado nivel sin haber aprobado los niveles anteriores.
Art.19
Los estudiantes que hayan aprobado los diez niveles de inglés, obtendrán un "Certificado de Aprobación" .Los que después de los diez niveles, apliquen el examen de grado y obtendrán un "Certificado de Suficiencia".

6. MODALIDADES

Art. 20
El Instituto de Idiomas oferta sus cursos en la modalidad presencial y distancia.
Art 21
El sistema de estudios que rige al Instituto de Idiomas para las modalidades ante mencionadas será el de créditos, correspondiendo a cada nivel cuatro créditos. Cada crédito

tiene la duración de dieciséis horas donde el estudiante deberá aprobar un equivalente a sesenta y cuatro horas, por nivel.
Los cursos a distancia serán ofertados de la siguiente manera:
Cursos con cuatro tutorías y dos exámenes presenciales: dos tutorías y un examen, tanto para el o como para el fin del mismo.

7. DE LAS ORGANIZACIÓN DE LOS CURSOS

Art 22.
El Instituto oferta dos tipos de cursos: semestrales e intensivos. Los cursos semestrales se dictan 4 horas por semana, 64 horas en total. Los cursos intensivos se dictan 8 horas por semana, 64 horas en total.

8. DE LA GESTIÓN DE CLASES

Art. 23
Los textos utilizados en los cursos son de la editorial Cambridge. En la modalidad presencial, la serie Interchange, Passages y Objective First y en la modalidad distancia, la serie Touch Stone.
Art. 24

Los textos utilizados y las evaluaciones se aplicarán de la siguiente manera:

- Primer Nivel: Interchange 1A

Prueba 1	Prueba 2	Examen 1	Prueba 3	Prueba 4	Examen 2
Unidades 1-2	Unidades 3-4	Unidades 1-4	Unidades 5-6	Unidades 7-8	Unidades 5-8

- Segundo Nivel: Interchange 1B

Prueba 1	Prueba 2	Examen 1	Prueba 3	Prueba 4	Examen 2
Unidades 9-10	Unidades 11-12	Unidades 9-12	Unidades 13-14	Unidades 15-16	Unidades 13-16

- Tercer Nivel: Interchange 2A

Prueba 1	Prueba 2	Examen 1	Prueba 3	Prueba 4	Examen 2
Unidades 1-2	Unidades 3-4	Unidades 1-4	Unidades 5-6	Unidades 7-8	Unidades 5-8

- Cuarto Nivel: Interchange 2B

Prueba 1	Prueba 2	Examen 1	Prueba 3	Prueba 4	Examen 2
Unidades 9-10	Unidades 11-12	Unidades 9-12	Unidades 13-14	Unidades 15-16	Unidades 13-16

- Quinto Nivel: Interchange 3ª

Prueba 1	Prueba 2	Examen 1	Prueba 3	Prueba 4	Examen 2
Unidades 1-2	Unidades 3-4	Unidades 1-4	Unidades 5-6	Unidades 7-8	Unidades 5-8

- Sexto Nivel: Interchange 3B

Prueba 1	Prueba 2	Examen 1	Prueba 3	Prueba 4	Examen 2
Unidades 9-10	Unidades 11-12	Unidades 9-12	Unidades 13-14	Unidades 15-16	Unidades 13-16

- Séptimo Nivel: Passages 1 Unidades 1-6

Prueba 1	Prueba 2	Prueba 3	Examen 1	Prueba 4	Prueba 5	Prueba 6	Examen 2
Unidad 1	Unidad 2	Unidad 3	Unidades 1-3	Unidades 4	Unidades 5	Unidades 6	Unidades 4-6

- Octavo Nivel: Passages 1 Unidades 7-12

Prueba 1	Prueba 2	Prueba 3	Examen 1	Prueba 4	Prueba 5	Prueba 6	Examen 2
Unidad 7	Unidad 8	Unidad 9	Unidades 7-9	Unidades 10	Unidades 11	Unidades 12	Unidades 10-12

- Noveno Nivel: Objective First Unidades 1-12

Prueba 1	Prueba 2	Prueba 3	Examen 1	Prueba 4	Prueba 5	Prueba 6	Examen 2
Unidades 1-2	Unidades 3-4	Unidades 5-6	Unidades 1-6	Unidades 7-8	Unidades 9-10	Unidades 11-12	Unidades 6-12

- Décimo Nivel: Objective First Unidades 13-24

Prueba 1	Prueba 2	Prueba 3	Examen 1	Prueba 4	Prueba 5	Prueba 6	Examen 2
Unidades 13-14	Unidades 15-16	Unidades 17-18	Unidades 13-18	Unidades 19-20	Unidades 21-22	Unidades 23-24	Unidades 19-24

9. DE LOS EXÁMENES

Art- 25

En los exámenes escritos de interciclo y fin de ciclo se aplicarán modelos estandarizados, elaborados por la Unidad de Evaluación Académica. En caso de que un profesor desee presentar a sus estudiantes un diseño propio, éste tendrá que ser aprobado previamente por el Coordinador de la Unidad de Evaluación por lo menos cuarenta y ocho horas antes de la aplicación del examen.

En caso de no ser aprobado, el Coordinador deberá notificar al profesor sobre las observaciones hechas a dicho modelo y propondrá los cambios respectivos.

10. DE LA VALIDACIÓN DE CONOCIMIENTOS

Art.25

Los estudiantes que tienen conocimiento del idioma extranjero y desean cursar por primera vez las ofertas del Instituto de Idiomas, previa inscripción, tienen la opción de acceder a un examen de ubicación, que se lo aplicará dos veces en cada período académico.

Art.26

El Instituto de Idiomas convalida estudios realizados exclusivamente en otras instituciones de educación superior debidamente reconocidas, siempre y cuando dichos estudios los hayan realizado dentro del último año con respecto a la fecha de la solicitud.

11. INFRAESTRUCTURA Y USO DE EQUIPO

Art.27

La prestación de los servicios del IDI, se realiza dentro del espacio físico designado por la UPS. Los docentes del IDI, son responsables del uso adecuado estos espacios.

Las aulas de clase están provistas de proyectores y parlantes. En caso de no encontrarse dañado los docentes pueden solicitar el equipo necesario en la Dirección de Idiomas. El docente es responsable del equipo solicitado. Está totalmente prohibido utilizar los equipos fuera de los predios universitarios.

Anexo 6 Manual de Procesos

MANUAL DE PROCESOS DE IDI-UPS

REV	FECHA	ALTERACION	OBSERVACIONES
01	01-11-2018		Emisión Inicial
			Aprobación Inicial

FECHA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
01/11/2018	Asistente SGC	Coordinador SGC	Consejo IDI-UPS

CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCESOS

1. Caracterización de la empresa 3
2. Objetivo del Manual 6
3. Alcance del Manual 6
4. Glosario de términos 6
5. Mapa de procesos 7
6. Inventario de procesos. 7
7. Proceso: Registro A 8
7.1 Subproceso: Creación de Cursos A.1 8
7.2 Subproceso: Admisión A.2 12
8. Proceso: Gestión del Servicio Educativo B 16
8.1 Subproceso: Ejecución del Servicio Educativo B1 16
8.2 Subproceso: Gestión de Tutorías B2 20
8. 3 Subproceso: Gestión de Aulas Virtuales 24
8. 4 Subproceso: Gestión de Suficiencias 28
8. 5 Subproceso: Coordinación de Inglés Modalidad Distancia B.5 32
8. 6 Subproceso: Coordinación de Inglés Técnico B.6 36
9. Proceso: Gestión Administrativa C 40
9.1 Subproceso: Coordinación C.1 40
9.2 Subproceso: Comunicación C.2 44
9.3 Subproceso: Gestión de Requerimientos y Reclamos C.3 48
10. Proceso: Seguimiento D 52
10.1 Subproceso: Control del Servicio Educativo D.1 52
10.2 Subproceso: Seguimiento Desempeño Estudiantes D.2 56
10.3 Subproceso: Seguimiento Desempeño Docentes D.3 60
11. Proceso: Gestión Talento Humano E 64
11.1 Subproceso: Contratación Personal E.1 64
11.2 Subproceso: Entrenamiento E.2 68

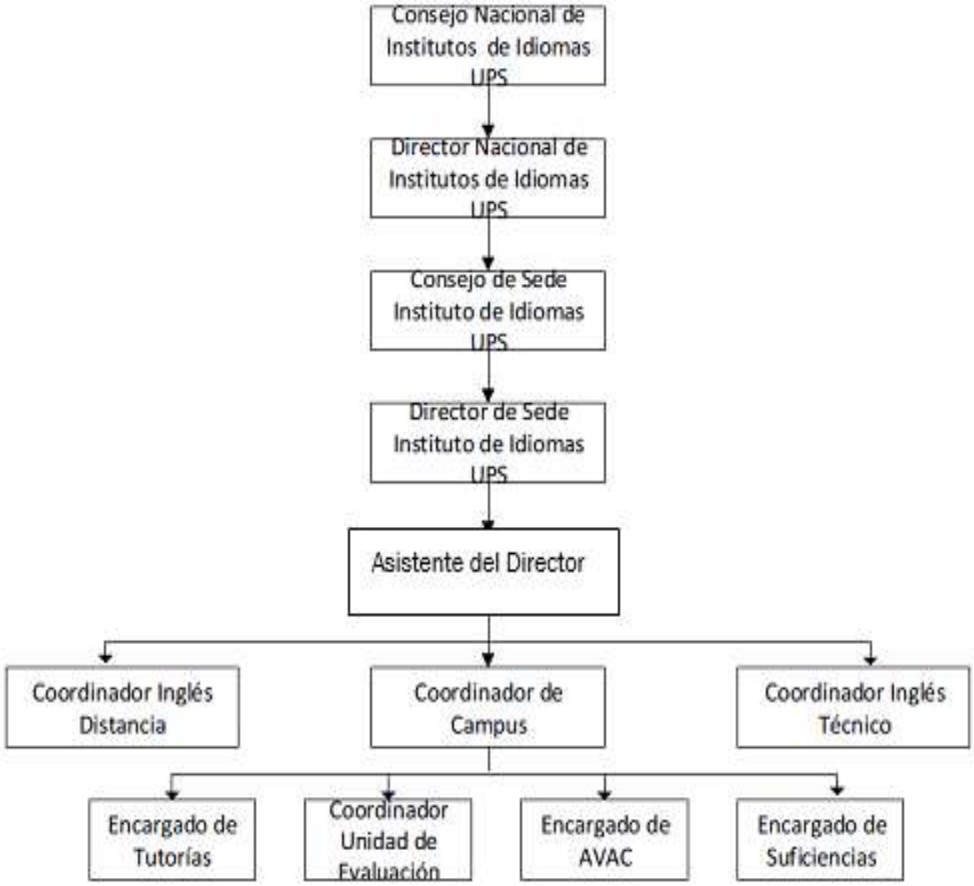
1. Caracterización de la empresa

a. Reseña histórica

El Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana es una unidad académica que se rige por el estatuto general de la universidad. Tiene como objetivo principal respaldar la formación académica de los estudiantes de la universidad en lo referente a una segunda lengua como parte de los requerimientos de las diferentes facultades y prestar servicio a la comunidad en general.

El 14 de noviembre de 2007 el Consejo Superior de la Universidad Politécnica Salesiana mediante la resolución N. 654-69-2007-11-114 aprueba la creación del Instituto de Idiomas; previamente el instituto funcionaba como una unidad académica.

b. Estructura organizacional (organigrama)



c. Productos y/o servicios

El Instituto ofrece el servicio de cursos formación de idiomas extranjeros, tutorías y traducciones.

El Instituto oferta 10 niveles de inglés, después de lo cual los estudiantes obtienen la suficiencia al aprobar un examen complexivo.

.

d. Clientes

Los clientes del Instituto son estudiantes y docentes de la UPS, y también estudiantes de otros institutos o universidades. El 99% de los clientes son internos, mientras apenas el 1% son externos.

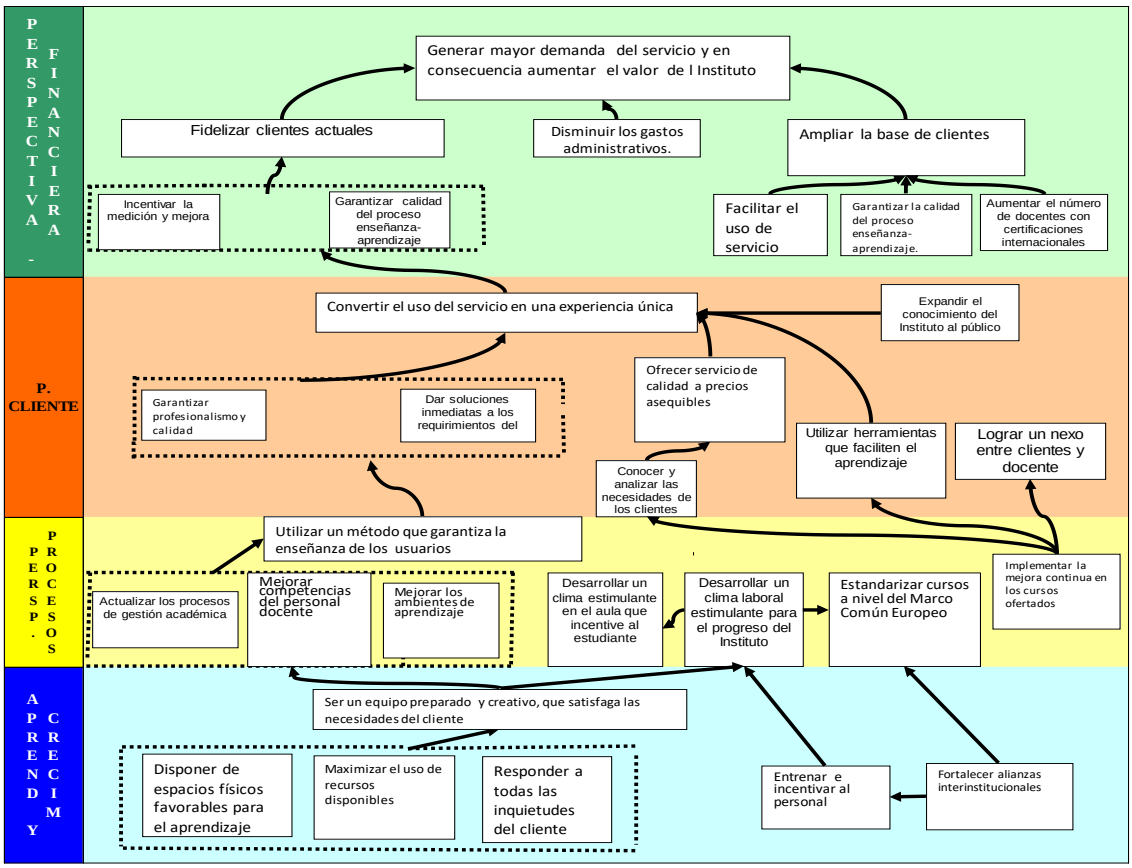
e. Proveedores

El principal proveedor del Instituto es Cambridge. Tras la firma del convenio de cooperación interinstitucional entre la UPS y Cambridge University Press, la editorial se convirtió en el proveedor del programa académico aplicado en los cursos ofertados por el Instituto.

f. Competencia

Entre los principales competidores para el Instituto están otras universidades e institutos de idiomas. Debido al reconocimiento y experiencia en el mercado las universidades son los mayores competidores; en especial aquellas que se encuentran en las cercanías, la Universidad Católica del Ecuador y la Universidad Politécnica a través del Centro de Educación Continua CEC.

MAPA ESTRATÉGICO DEL INSTITUTO DE IDIOMAS



CADENA DE VALOR DEL INSTITUTO DE IDIOMAS



2. Objetivo del Manual

El presente manual tiene por objetivo:

- Describir los procesos del Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito.
- Identificar y garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para la operación de los procesos.
- Puntualizar las operaciones necesarias para estos procesos en forma ordenada y secuencial.
- Definir las responsabilidades sobre la ejecución, control y evaluación de estos procesos.
- Establecer objetivos medibles para cada proceso, así como para realizar el correspondiente seguimiento y mejora.
- Establecer estándares de calidad en los procesos.
- Precisar políticas y lineamientos en el desarrollo de los procesos
- Apoyar la capacitación de personal responsable de los procesos.

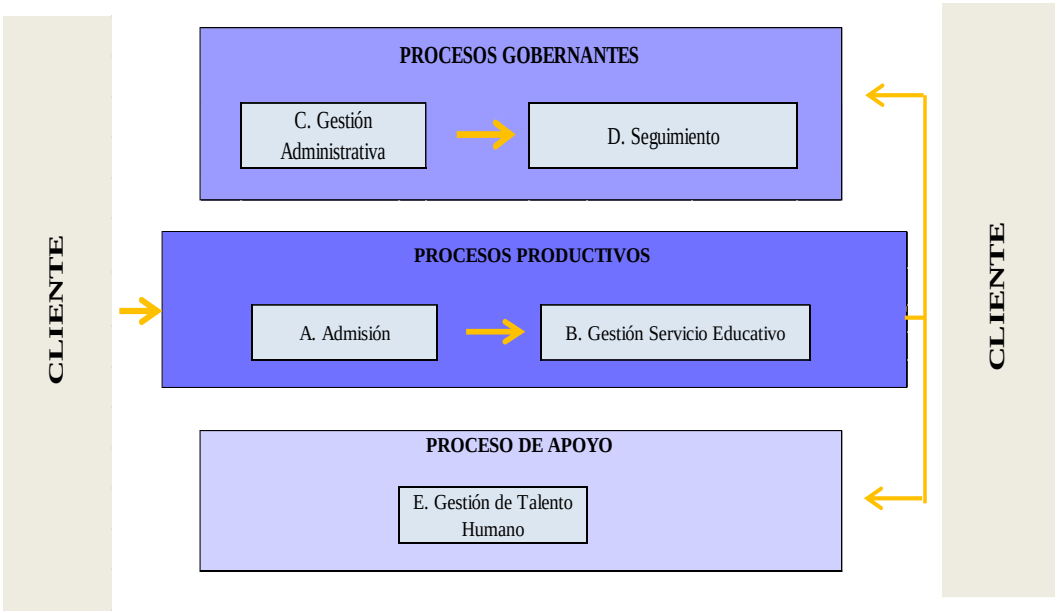
3. Alcance del Manual

El manual se aplicará a los procesos gobernantes, productivos y de apoyo del Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito.

4. Glosario de términos

- UPS: Universidad Politécnica Salesiana
- IDI-UPS: Instituto de Idiomas Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito.
- SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.
- Proceso: Un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso
- FCAC: Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
- UNEVA: Unidad de Evaluación Académica
- AVAC: Ambiente Virtual de Aprendizaje Cooperativo
- UNADEDVI: Unidad Académica de Educación a Distancia y Virtual.
- Examen First Certificate in English (FCE): Es un examen de inglés para hablantes de otra lengua de la Universidad Cambridge. Es un título de nivel intermedio alto. Demuestra que puede utilizar el inglés cotidiano tanto escrito como hablado con fines laborales o educativos.
- Cambridge University Press: Unidad de la Universidad de Cambridge, encargada de programas de enseñanza de idiomas a nivel internacional.

5. Mapa de procesos



6. Inventario de procesos.

Código	Denominación	Nivel
A	**Registro**	**Proceso**
A.1	Creación de Cursos	Subproceso
A.2	Admisión	
B	**Gestión del Servicio Educativo**	**Proceso**
B.1	Ejecución del Servicio Educativo	Subproceso
B.2	Gestión de Tutorías	
B.3	Gestión de Aulas Virtuales	
B.4	Gestión de Suficiencias	
B.5	Coordinación de Inglés modalidad Distancia	
B.6	Coordinación de Inglés Técnico	
C	**Gestión Administrativa**	**Proceso**
C.1	Coordinación	Subproceso
C.2	Comunicación	
C.3	Gestión de Requerimientos y Quejas	
D	**Seguimiento**	**Proceso**
D.1	Control del Servicio Educativo	Subproceso
D.2	Seguimiento Desempeño Estudiantes	
D.3	Seguimiento Desempeño Docente	
E	**Gestión Talento Humano**	**Proceso**
E.1	Contratación Personal	Subproceso
E.2	Entrenamiento	

7. Proceso: Registro A

7.1 Subproceso: Creación de Cursos A.1

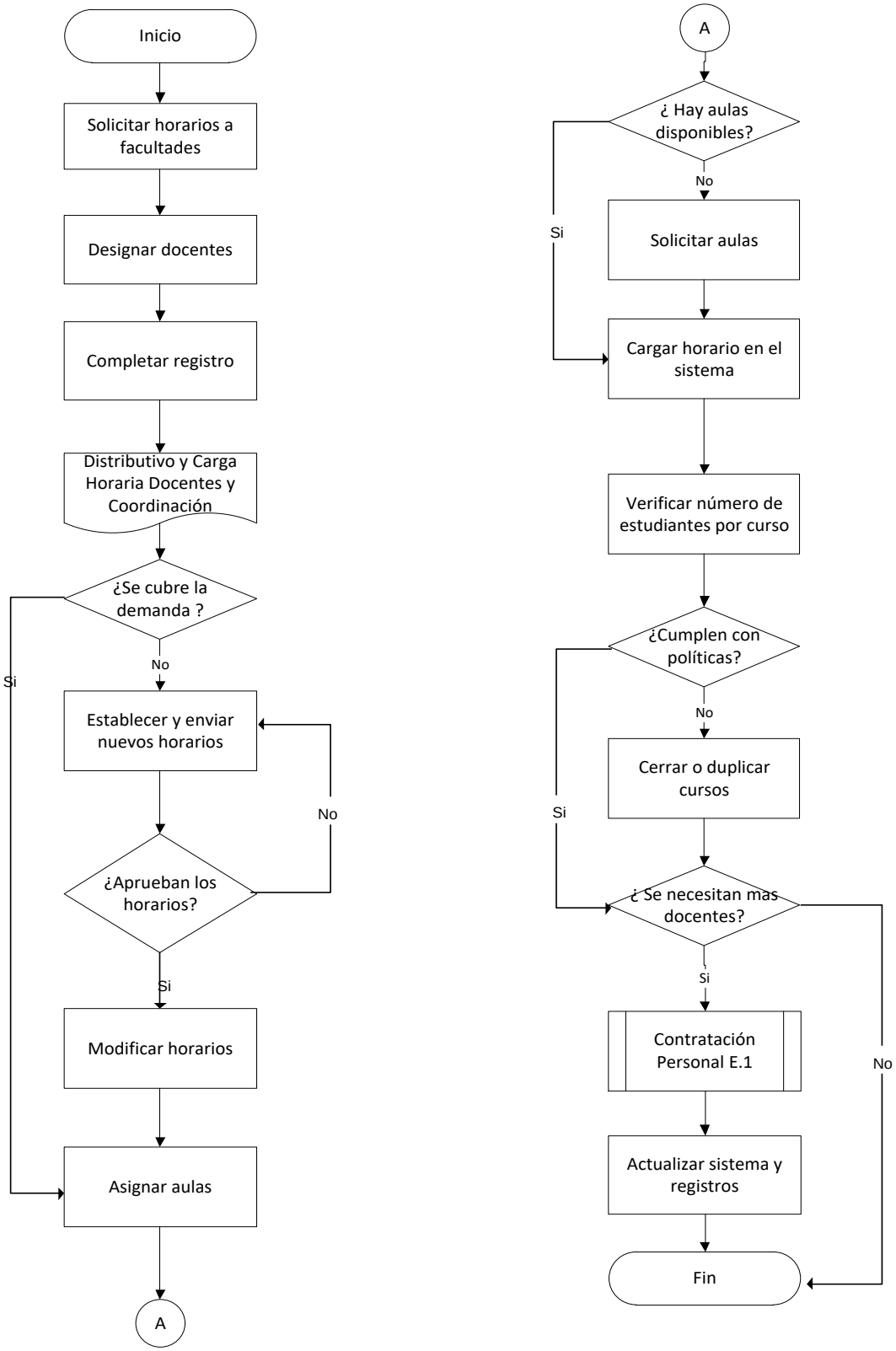
Diagrama del Proceso

PROCESO: Registro A
SUBPROCESO: Creación de Cursos A.1

CÓDIGO: A.1

HOJA 1 DE 1

DIRECCIÓN IDI-UPS



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO Creación de cursos	**CODIFICACION A.1**	**EDICION No.01**
PROPIETARIO DEL PROCESO: Director del IDI-UPS	**REQUISITO DE LA NORMA 8.2**	**FECHA 01/11/2018**
ALCANCE: Aplica para la creación de cursos ofertados por IDI-UPS		

RECURSOS

FISICOS Oficinas
TECNICOS Computadoras- Sistema informático
ECONOMICOS Presupuesto asignado por la UPS
RRHH Director de IDI-UPS-Asistente director-Secretaria del IDI-UPS

PROVEEDORES

Facultades UPS

ENTRADAS

Cursos requeridos por facultades
Cursos requeridos por estudiantes

PROCESO

- ► Solicitar los horarios a facultades
- ► Designar docentes
- ► Completar registro
- ► Establecer y enviar nuevos horarios.
- ► Modificar los horarios.
- ► Asignar aulas
- ► Solicitar aulas
- ► Cargar horarios al sistema.
- ► Verificar número de estudiantes por curso
- ► Cerrar o duplicar cursos
- ► Actualizar sistema y registros

CLIENTES

Admisión A.2
Contratacion Personal E.1

SALIDAS

Cursos creados

OBJETIVO

Ofertar cursos de inglés de acuerdo a la demanda de los estudiantes

INDICADORES

Cantidad de cursos creados
Cantidad de modificaciones

CONTROLES

Norma ISO 9001:2015
Políticas institucionales

REGISTROS/ANEXOS

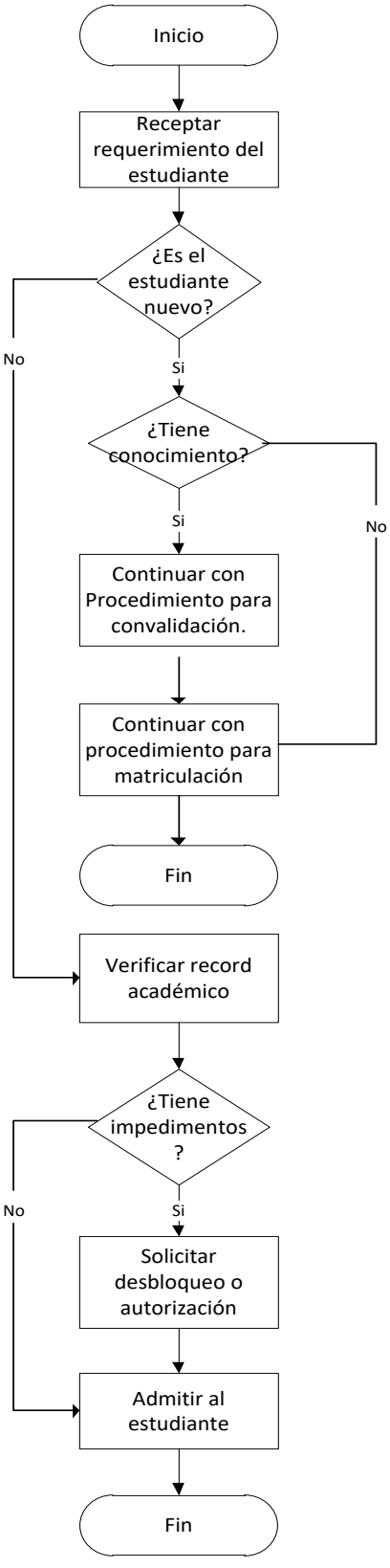
Distributivo y Carga Horaria Docentes y Coordinación

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Coordinador SGC	Director del IDI-UPS	Consejo del IDI-UPS

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
Proceso: Registro (A)
Subproceso: Creación de Cursos (A1)

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicitar los horarios a las facultades	Dirección del IDI-UPS	Se solicita a los directores de las facultades de la UPS que envíen los horarios que han establecido para inglés en cada nivel de cada una de sus carreras.	Asistente de la Dirección
2	Designar docentes	Dirección del IDI-UPS	Se designa docentes para los horarios requeridos por las facultades y para los horarios requeridos por los estudiantes interesados	Director del IDI-UPS
3	Completar registro	Dirección del IDI-UPS	Se completa el registro distributivo y carga horaria docentes y coordinación de acuerdo a los requerimientos de los clientes y las políticas del Instituto.	Asistente de la Dirección
4	Establecer y enviar nuevos horarios	Dirección del IDI-UPS	Se establece y propone nuevos horarios a las facultades, en caso de determinarse que el instituto no puede cumplir con la demanda de las facultades.	Asistente de la Dirección
5	Modificar los horarios	Dirección del IDI-UPS	Se realizan los cambios necesarios en el registro de horarios de los docentes, una vez se cuenta con la aprobación de las facultades para los nuevos horarios propuestos por el Instituto.	Asistente de la Dirección/ Secretaria del IDI-UPS
6	Asignar aulas	Dirección del IDI-UPS	Se designa un aula para cada curso. Esta designación se realiza de acuerdo a las aulas dispuestas por la Coordinación Académica de la UPS.	Asistente de la Dirección
7	Solicitar aulas	Dirección del IDI-UPS	En caso de no existir aulas disponibles, se solicitan aulas al departamento de administración de la UPS.	Asistente de la Dirección
8	Cargar horarios al sistema	Dirección del IDI-UPS	Los cursos son cargados al sistema Oracle. Para cada curso se establece el horario de clases y el docente responsable.	Director del IDI-UPS
9	Verificar el número de estudiantes por curso	Dirección del IDI-UPS	A la par del subproceso de Matriculación A.2 se verifica el número de estudiantes que se matriculan en cada curso.	Asistente de la Dirección/ Secretaria del IDI-UPS
10	Cerrar o duplicar cursos	Dirección del IDI-UPS	Se cierran o se duplican los cursos de acuerdo a las políticas que el Instituto ha establecido para el mínimo y máximo de estudiantes por curso	Director del IDI-UPS
11	Actualizar sistema y registro	Dirección del IDI-UPS	Se realizan las cambios de cursos y de docentes en el sistema y en el registro de horario de los docentes.	Director del IDI-UPS

7.2 Subproceso: Admisión A.2


Inicio
Receptar requerimiento del estudiante
¿Es el estudiante nuevo?
No
Si
¿Tiene conocimiento?
Si
No
Continuar con Procedimiento para convalidación.
Continuar con procedimiento para matriculación
Fin
Verificar record académico
¿Tiene impedimentos ?
No
Si
Solicitar desbloqueo o autorización
Admitir al estudiante
Fin

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: Admisión	**CODIFICACION A.2**	**EDICION No.01**
PROPIETARIO DEL PROCESO: Secretaria del IDI-UPS	**REQUISITO DE LA NORMA 8.2.1**	**FECHA 01/11/2018**
ALCANCE: Aplica para todos los clientes interesados en registrarse en los cursos del IDI-UPS		

RECURSOS

FISICOS: Oficinas

TECNICOS Computadoras- Sistema informático

ECONOMICOS: Presupuesto asignado por la UPS

RRHH: Secretaria del IDI-UPS/Asistente del IDI-UPS

PROVEEDORES

Creación de cursos A.1

ENTRADAS

Clientes interesados

PROCESO

- ▶ Receptar requerimiento del estudiante
- ▶ Continuar con el procedimiento para convalidación P-UNEVA05
- ▶ Continuar con el procedimiento para matriculación P-DIR04
- ▶ Verificar record académico
- ▶ Solicitar desbloqueo o autorización.
- ▶ Admitir al estudiante

CLIENTES

Procedimiento -Matriculación Estudiantes (PT-DIR-04)

SALIDAS

Clientes admitidos

OBJETIVO

Registrar a los clientes interesados en los cursos.

INDICADORES

Número de estudiantes admitidos
Número de estudiantes nuevos que se registran en el IDI-UPS

CONTROLES

Norma ISO 9001:2015
Políticas institucionales

REGISTROS/ANEXOS

Record Académico

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Coordinador SGC	Director del IDI-UPS	Consejo del IDI-UPS

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
Proceso: Registro (A)
Subproceso: Admisión (A2)

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Receptar el requerimiento del estudiante	Secretaría del IDI-UPS	El estudiante acude a la secretaría para inscribirse en el Instituto de Idiomas	Secretaria / Asistente del IDI-UPS
2	Continuar con el procedimiento para convalidación P-UNEVA03	Secretaría del IDI-UPS	En el procedimiento de convalidación los estudiantes nuevos pueden validar el conocimiento que tiene del idioma a través de un examen de ubicación o cumplimiento de requerimientos establecidos por el Instituto.	Secretaria / Asistente del IDI-UPS
3	Continuar con el procedimiento para matriculación P-DIR02	Secretaría del IDI-UPS	En el procedimiento de matriculación los estudiantes nuevos y que no tienen conocimiento del idioma pueden inscribirse en el curso por ellos escogido.	Secretaria / Asistente del IDI-UPS
4	Verificar record académico	Secretaría del IDI-UPS	En el caso de estudiantes antiguos se verifica el record académico; en el cual se confirme el último nivel aprobado por el estudiante y el estado del mismo.	Secretaria / Asistente del IDI-UPS
5	Solicitar desbloqueo o autorización	Secretaría del IDI-UPS	Si en el sistema se registra bloqueos; se solicita al estudiante realizar el desbloqueo en la Secretaría de la UPS o solicitar la autorización del Director su carrera.	Secretaria / Asistente del IDI-UPS
6	Admitir al estudiantes	Secretaría del IDI-UPS	Los estudiantes que no tienen bloqueos son admitidos en el Instituto y pueden continuar con el procedimiento de matriculación.	Secretaria / Asistente del IDI-UPS

8. Proceso: Gestión del Servicio Educativo B

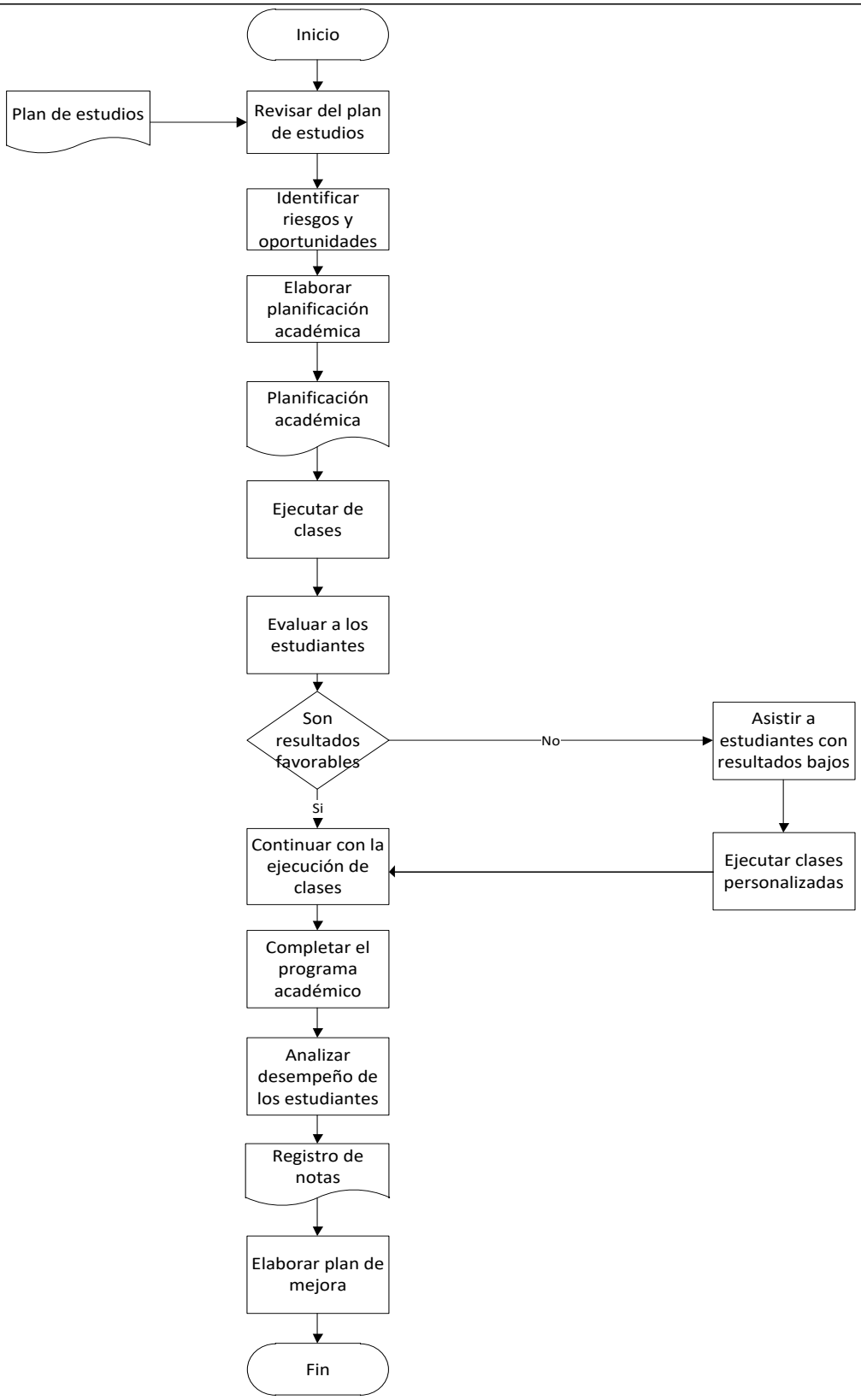
8.1 Subproceso: Ejecución del Servicio Educativo B1

Diagrama del Proceso

PROCESO: Gestión del Servicio Educativo B — **CÓDIGO: B.1**

SUBPROCESO: Ejecución del Servicio Educativo B1 — **HOJA 1 DE 1**

DOCENTES IDI-UPS | **UNIDAD DE TUTORÍAS**



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: Ejecucución del Servicio Educativo	**CODIFICACION B.1**	**EDICION No.01**
PROPIETARIO DEL PROCESO: Docentes del IDI-UPS	**REQUISITO DE LA NORMA 8.5**	**FECHA 01/11/2018**
ALCANCE: Aplica a la ejecución de clases de inglés		

RECURSOS

FISICOS: Aulas, laboratorios

TECNICOS Computadoras- Plataforma Libros

ECONOMICOS: Sueldos asignado por la UPS

RRHH: Docentes IDI-UPS

PROVEEDORES

Cambridge University Press

ENTRADAS

Procedimiento matriculación estudiantes
PT-DIR-04

PROCESO

- ▶Revisar plan de estudios
- ▶Identificar riesgos y oportunidades
- ▶Elaborar planificación académica
- ▶Ejecutar clases
- ▶Evaluar a los estudiantes
- ▶Asistir a estudiantes con resultados bajos
- ▶Ejecutar clases personalizadas
- ▶Continuar con la ejecución de clases
- ▶Completar el programa académico
- ▶Analizar desempeño de los estudiantes
- ▶Elaborar plan de mejorar

OBJETIVO

Dictar los cursos de idiomas de acuerdo al programa académico, diseñado para que los estudiantes adquieran conocimientos y habilidades lingüísticas de acuerdo al nivel en el que se han matriculado.

CONTROLES

Norma ISO 9001:2015
Políticas institucionales
Verificación indicadores

CLIENTES

Estudiantes matriculados

SALIDAS

Estudiantes aprobados
Estudiantes reprobados

INDICADORES

Tasa de cumplimiento del programa académico
Tasa de clases dictadas
Tasa de estudiantes aprobados
Tasa de estudiantes reprobados

REGISTROS/ANEXOS

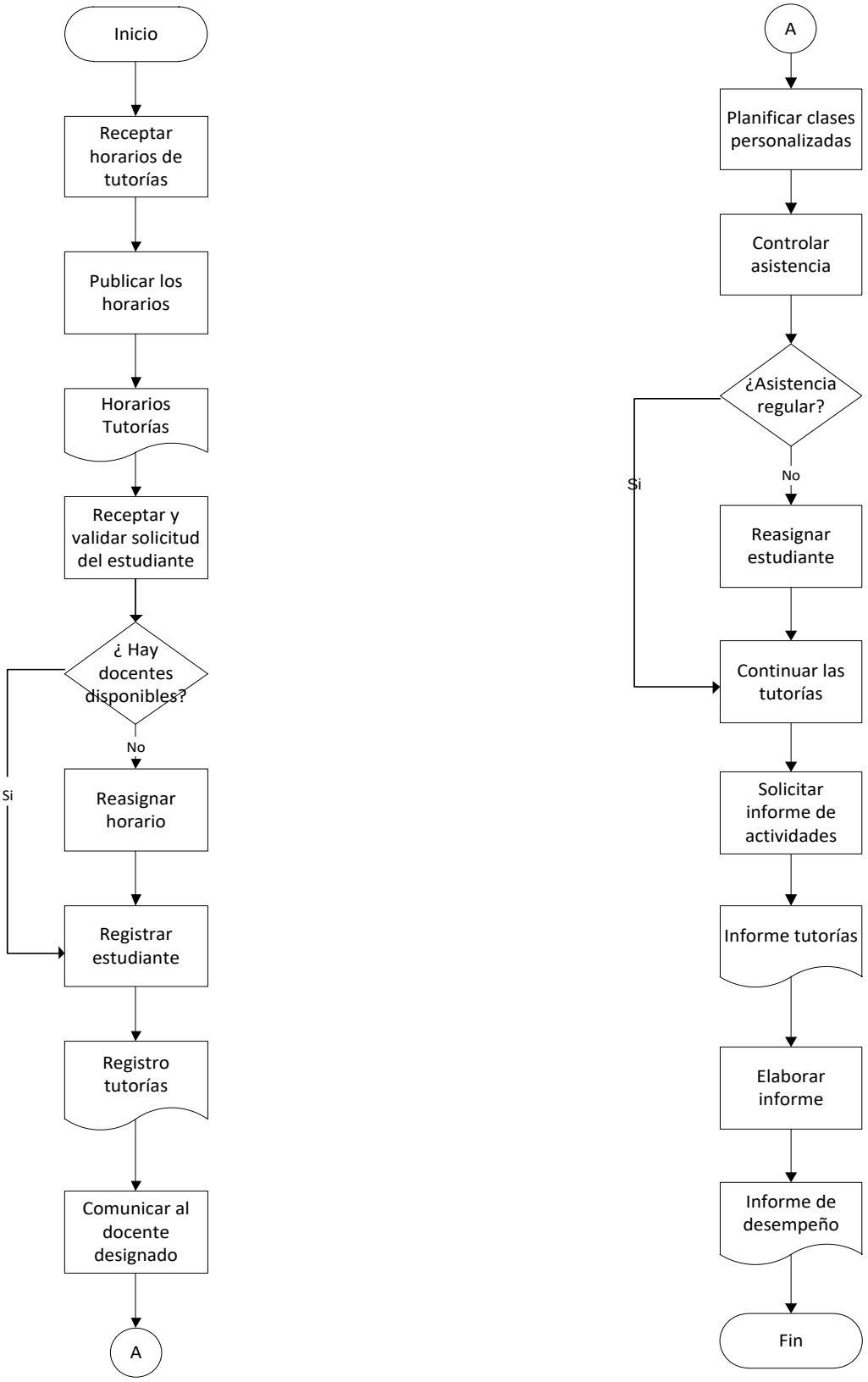
Programa académico
Planificación de clases
Registro de notas

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Coordinador SGC	Director del IDI-UPS	Consejo del IDI-UPS

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
PROCESO: Gestión del Servicio Educativo
SUBPROCESO: Ejecución del Servicio Educativo (B.1)

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisar plan de estudios	Área de Docentes	Los docentes revisan y analizan el contenido del plan de estudios de los cursos que van a dictar durante el periodo académico.	Docente responsable del curso
2	Identificar riesgos y oportunidades	Área de Docentes	Después de analizar el plan de estudios, analizan los errores comunes que se dan con los temas de estudio; así como también identifica los posibles temas que permitan el desarrollo de habilidades lingüísticas.	Docente responsable del curso
3	Elaborar planificación académica	Área de Docentes	De acuerdo al análisis del plan, de los riesgos y las oportunidades, los docentes planifican las actividades que realizarán durante la semana de clases.	Docente responsable del curso
4	Ejecutar clases	Área de Docentes	Los docentes dictan la materia de acuerdo a lo planificado en la planificación académica	Docente responsable del curso
5	Evaluar a los estudiantes	Área de Docentes	Los docentes aplican evaluaciones informales durante las horas de clases e identifican a los estudiantes con debilidades.	Docente responsable del curso
6	Asistir a estudiantes con resultados bajos	Área de Docentes	Estos estudiantes revisen apoyo académico en la unidad de tutorías	Docente responsable del curso
7	Ejecutar clases personalizadas	Área de Docentes	El docente responsable de la tutoría dicta clases personalizadas de acuerdo a las necesidades específicas de los estudiantes	Docente responsable del curso
8	Continuar con la ejecución de clases	Área de Docentes	El docente a cargo del curso, continua dictando la materia de acuerdo al plan de estudios y a su planificación académica	Docente responsable del curso
9	Completar el programa académico	Área de Docentes	El docente completa el programa académico diseñado para el nivel.	Docente responsable del curso
10	Analizar desempeño de los estudiantes	Área de Docentes	Una vez finalizado el curso, el docente analiza los resultados del grupo de acuerdo al registro de notas.	Docente responsable del curso
11	Elaborar plan de mejorar	Área de Docentes	El docente aplica cambios en el proceso de enseñanza que faciliten y beneficie el mejor discernimiento de los estudiantes.	Docente responsable del curso

8.2 Subproceso: Gestión de Tutorías B2


Inicio
Receptar horarios de tutorías
Publicar los horarios
Horarios Tutorías
Receptar y validar solicitud del estudiante
¿ Hay docentes disponibles?
No
Si
Reasignar horario
Registrar estudiante
Registro tutorías
Comunicar al docente designado
A
A
Planificar clases personalizadas
Controlar asistencia
¿Asistencia regular?
Si
No
Reasignar estudiante
Continuar las tutorías
Solicitar informe de actividades
Informe tutorías
Elaborar informe
Informe de desempeño
Fin

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: Gestión de Tutorias	**CODIFICACION B.2**	**EDICION No.01**
PROPIETARIO DEL PROCESO:Encargado de Tutorías	**REQUISITO DE LA NORMA: 8.2.1**	**FECHA 01/11/2018**
ALCANCE: Aplica al servicio de tutorías brindado por el IDI-UPS		

RECURSOS

FISICOS: Oficinas-aulas
TECNICOS Computadoras- Sistema informático
ECONOMICOS: Sueldos asignado por la UPS
RRHH: Encargado de Tutorías - Docentes

PROVEEDORES

Creación de cursos A.1

ENTRADAS

Solicitud de tutorías

PROCESO

- ▶Receptar horarios de tutorías
- ▶Publicar los horarios
- ▶Receptar y validad solicitud del estudiante
- ▶Reasignar horario.
- ▶Registrar estudiante
- ▶Planificar clases personalizadas.
- ▶Comunicar al docente designado
- ▶Controlar la asistencia
- ▶Reasignar estudiante
- ▶Continuar las tutorías
- ▶Solicitar informe de actividades
- ▶Elaborar informe

CLIENTES

Estudiantes matriculados en el IDI-UPS

SALIDAS

Tutorias recibidas por los estudiantes

OBJETIVO

Apoyar el proceso de enseñanza, reforzando los contenidos desarrollados en clases y fortalecer las areas identificadas como debilidades de los estudiantes que asisten a las tutorias

INDICADORES

Cantidad de usuarios de tutorías
Tasa de estudiantes tutorados aprobados

CONTROLES

Norma ISO 9001:2015
Políticas institucionales
Verificación indicadores

REGISTROS/ANEXOS

Horarios de tutorías
Registro de tutorías
Informe de tutorías
Informe de desempeño

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Coordinador SGC	Director del IDI-UPS	Consejo del IDI-UPS

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
PROCESO: Gestión del servicio Educativo (B)
SUBPROCESO: Gestión de Tutorías (B.2)

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Receptar horarios de tutorías	Unidad de Tutorías	La Dirección establece el horario disponible de tutorías, en base a la asignación de los horarios de los docentes establecidos en el proceso de Creación de Cursos A.1. El encargado de tutorías recepta esta información.	Encargado de Tutorías
2	Publicar los horarios	Unidad de Tutorías	De acuerdo a los horarios establecidos por la Dirección se publica los horarios disponibles para tutorías.	Encargado de Tutorías
3	Receptar y validar solicitud del estudiante	Unidad de Tutorías	Los estudiantes acuden donde el encargado de tutorías el cual verifica que el estudiante este matriculado en el periodo vigente	Encargado de Tutorías
4	Reasignar horario	Unidad de Tutorías	En el caso de no haber docentes disponibles, el estudiante debe escoger otro horario y nuevamente verificar la disponibilidad de docentes.	Encargado de Tutorías
5	Registrar estudiante	Unidad de Tutorías	El encargado registra al estudiante que va a tomar tutorías	Encargado de Tutorías
6	Comunicar al docente designado	Unidad de Tutorías	Se comunica al/ los docentes verbalmente la asignación de estudiantes para tutorías.	Encargado de Tutorías
7	Planificar clases personalizadas	Unidad de Tutorías	Una vez se asigna al estudiante, el estudiante planifica actividades a realizarse de acuerdo a las necesidades del estudiante.	Docentes
8	Controlar asistencia	Unidad de Tutorías	Se verifica que los estudiantes registrados estén asistiendo periódicamente a las tutorías.	Encargado de Tutorías
9	Reasignar estudiante	Unidad de Tutorías	En el caso de estudiantes que han registrado 3 faltas consecutivas, se separa a los estudiantes mencionados y se asignada nuevos estudiantes interesados.	Encargado de Tutorías
10	Continuar tutorías	Unidad de Tutorías	En el caso de estudiantes que han asistido periódicamente, ellos continúan con las tutorías.	Docentes
11	Solicitar informe de actividades	Unidad de Tutorías	En la mitad y final del periodo o semestre el encargado solicita a los docentes entreguen un informe de las actividades realizadas con los estudiantes.	Encargado de Tutorías
12	Elaborar informe	Unidad de Tutorías	El encargado analiza los informes individuales de los docentes y emite un informe del desempeño de los docentes y de novedades registradas en el proceso a su cargo.	Encargado de Tutorías

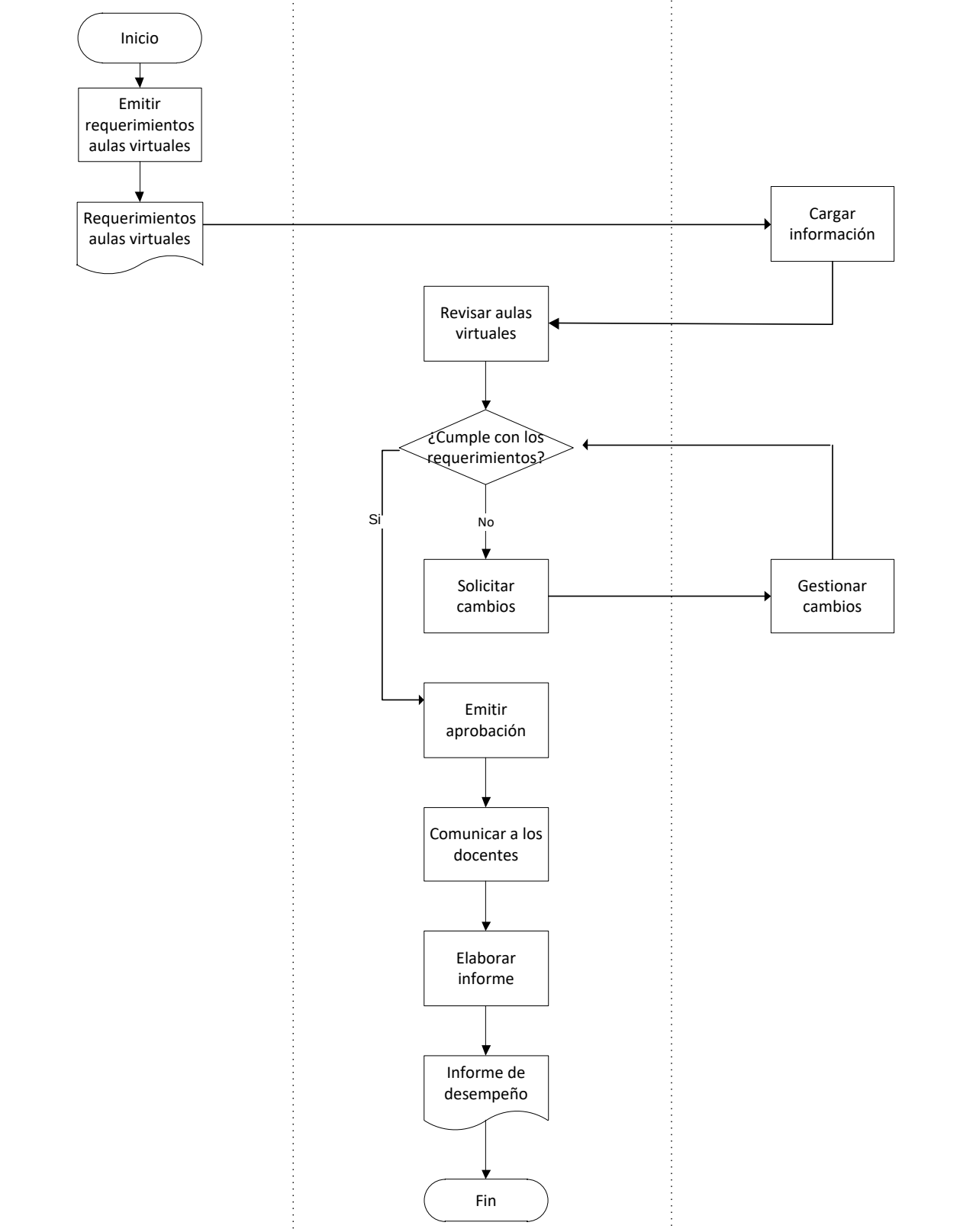
8. 3 Subproceso: Gestión de Aulas Virtuales

Diagrama del Proceso

PROCESO: Gestión del Servicio Educativo B
SUBPROCESO: Gestión aulas virtuales B.3

CÓDIGO: B.3

HOJA 1 DE 1



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: Gestión de Aulas Virtuales	**CODIFICACION B.3**	**EDICION No.01**
PROPIETARIO DEL PROCESO: Encargado de Aulas virtuales	**REQUISITO DE LA NORMA: 8.5.1**	**FECHA 01/11/2018**
ALCANCE: Aplica a la gestión de las aulas virtuales de los cursos del IDI-UPS		

RECURSOS

FISICOS: Oficinas

TECNICOS Computadoras- Sistema informático-Moodle

ECONOMICOS: Sueldos asignado por la UPS

RRHH: Director del IDI-UPS -Encargado de Aulas Virtuales-Docentes

PROVEEDORES

Unidad Académica de Educación
a Distancia y Virtual UNADEDVI

ENTRADAS

Requerimientos de aulas virtuales

PROCESO

- ▶Emitir requerimientos para las aulas virtuales.
- ▶Cargar información
- ▶ Revisar aulas virtuales
- ▶Solicitar cambios
- ▶Gestionar cambios
- ▶ Emitir aprobación
- ▶Comunicar a los docentes
- ▶Elaborar informe

OBJETIVO

Apoyar la actividad académica de los docentes y el aprendizaje del estudiantes, a través de actividades que refuercen los temas tratados en el aula de clases y fomenten el aprendizaje autónomo

CONTROLES

Norma ISO 9001:2015
Políticas institucionales
Verificación indicadores

CLIENTES

Procedimiento para la revisión por la Dirección
P-DIR13

SALIDAS

Aulas virtuales gestionadas de acuerdo a los requerimientos

REGISTROS/ANEXOS

Requerimientos aulas virtuales
Informe de desempeño

INDICADORES

* Cumplimiento de los requerimientos de aulas virtuales
* Número de veces que los docentes ingresan a sus aulas virtuales
* Número de veces que los estudiantes ingresan a sus aulas virtuales

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Coordinador SGC	Director del IDI-UPS	Consejo del IDI-UPS

INSTITUTO DE IDIOMAS

MANUAL DE PROCESOS

MP-IDI-01 | PAG: 26/79 | VERSION: No.1 | APROBACIÓN: INICIAL | REVISIÓN: 00

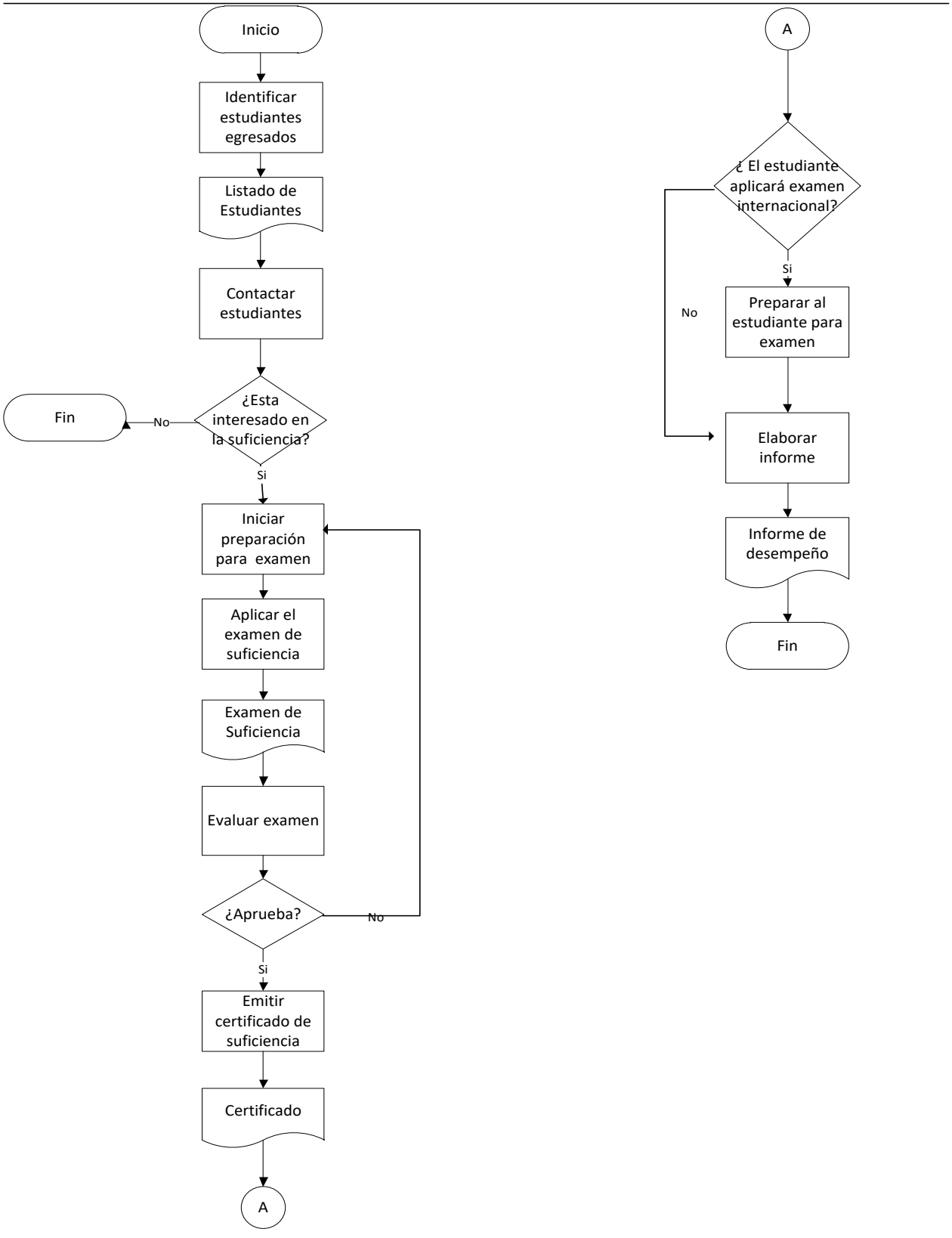
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
PROCESO: Gestión del servicio Educativo (B)
SUBPROCESO: Gestión de Aulas Virtuales (B.3)

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Emitir requerimientos de aulas virtuales	Dirección del IDI-UPS	La Dirección establece los requerimientos que deben cumplirse en las aulas virtuales de acuerdo a políticas institucionales.	Director del IDI-UPS
2	Cargar información	Docentes	Los docentes cargan los documentos requeridos en las aulas virtuales así como las actividades pertinentes para su grupo.	Docentes
3	Revisar las aulas virtuales	Unidad de Revisión AVAC	El encargado ingresa a las aulas virtuales de todos los docentes del IDI-UPS y verifica el cumplimiento de los requerimientos.	Encargado de Aulas Virtuales
4	Solicitar cambios	Unidad de Revisión AVAC	En el caso de no cumplir los requerimientos, el encargado solicitará se hagan los cambios o se incluyan los documentos requeridos	Encargado de Aulas Virtuales
5	Gestionar cambios	Docentes	Los docentes deben realizar los cambios solicitados.	Docentes
6	Emitir aprobación	Unidad de Revisión AVAC	En el caso de que se cumplan los requisitos se registra el cumplimiento y la aprobación	Encargado de Aulas Virtuales
7	Comunicar a los docentes	Unidad de Revisión AVAC	Se comunica a los docentes el estado de aprobación de sus aulas virtuales	Encargado de Aulas Virtuales
8	Elaborar informe	Unidad de Revisión AVAC	El encargado elabora un informe del desempeño de la gestión de las aulas virtuales.	Encargado de Aulas Virtuales

8. 4 Subproceso: Gestión de Suficiencias

Diagrama del Proceso	PROCESO: Gestión del Servicio Educativo B SUBPROCESO: Gestión de Suficiencias B.4	CÓDIGO: B.4 HOJA 1 DE 1

UNIDAD DE SUFICIENCIAS



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: Gestión de Suficiencias	**CODIFICACION B.4**	**EDICION No.01**
PROPIETARIO DEL PROCESO: Encargado de Suficiencias	**REQUISITO DE LA NORMA: 8.5**	**FECHA 01/11/2018**
ALCANCE: Aplica para todos los estudiantes que finalizan décimo nivel		

RECURSOS

FISICOS: Oficinas
TECNICOS Computadoras- Sistema informático
ECONOMICOS: Sueldos asignado por la UPS
RRHH: Encargado de Suficiencias

PROVEEDORES

Procedimiento -Matriculación Estudiantes (PT-DIR-04)

ENTRADAS

Estudiantes que finalizan décimo nivel

PROCESO

- ▶ Identificar estudiantes egresados
- ▶Contactar estudiantes
- ▶ Iniciar preparación para el examen.
- ▶Aplicar examen de suficiencia
- ▶Evaluar examen
- ▶Emitir certificado de suficiencia
- ▶Preparar al estudiante para el examen
- ▶Elaborar informe

OBJETIVO

Dar soporte y incentivar a los estudiantes para obtener la suficiencia y el certificado internacional FCE a través del IDI-UPS

CONTROLES

Norma ISO 9001:2015
Políticas institucionales
Verificación indicadores

CLIENTES

Procedimiento para la revisión por la Dirección P-DIR13

SALIDAS

Estudiantes que obtienen la suficiencia y la certificación internacional

INDICADORES

Tasa de estudiantes que aplican para la suficiencia
Tasa de estudiantes que obtienen la suficiencia
Tasa de estudiantes que rinden el examen Cambridge

REGISTROS/ANEXOS

Listado de estudiantes
Examen de grado
Acta de Grado
Informe de desempeño

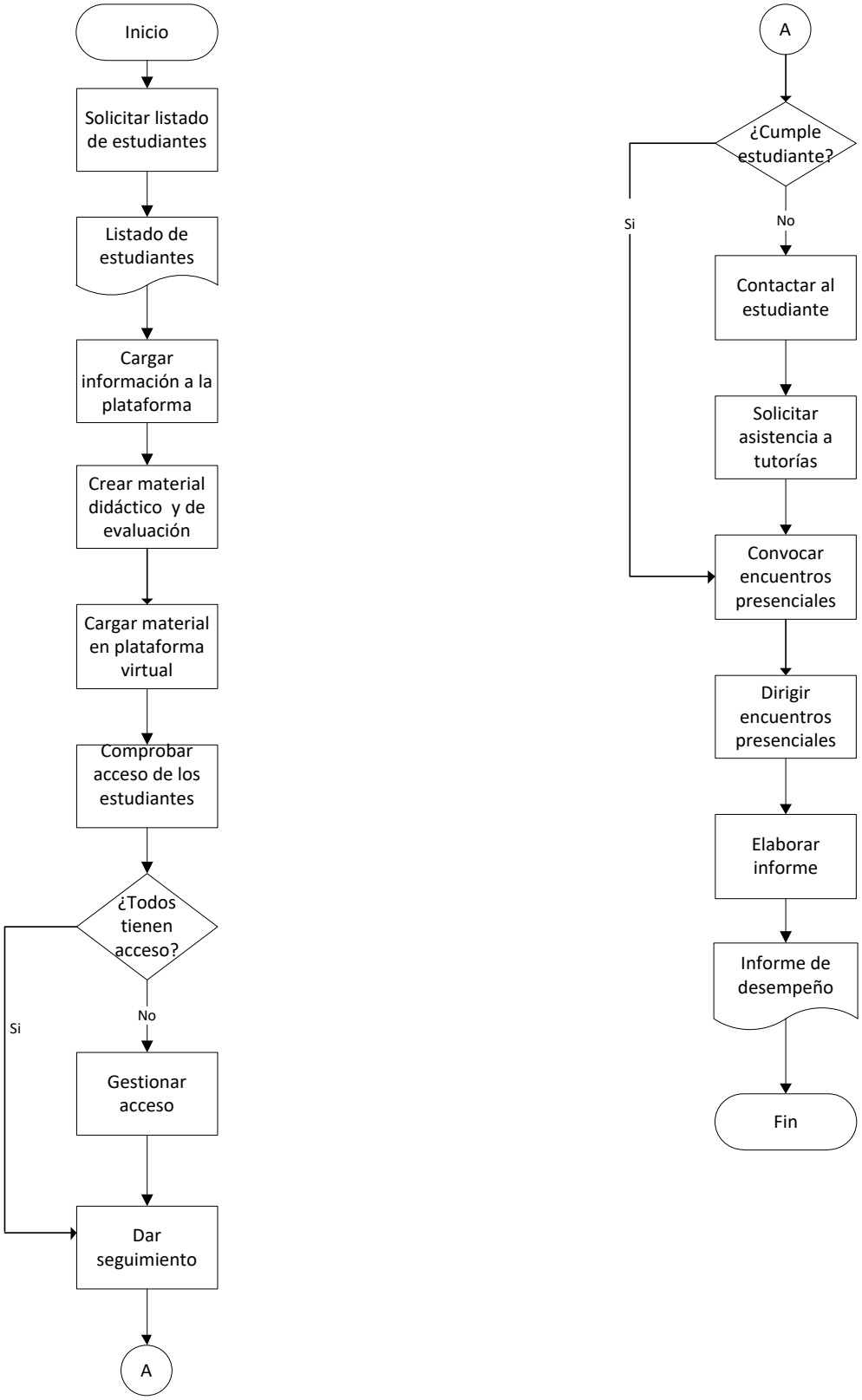
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Coordinador SGC	Director del IDI-UPS	Consejo del IDI-UPS

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
PROCESO: Gestión del servicio Educativo (B)
SUBPROCESO: Gestión de Suficiencias (B.4)

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Identificar estudiantes egresados	Unidad de Suficiencias	Se clasifica y se obtiene un listado de los estudiantes que finalizaron los 10 niveles de inglés en el periodo académico pasado.	Encargado de Suficiencias
2	Contactar estudiante	Unidad de Suficiencias	El encargado contacta directamente a los estudiantes para promover la obtención de la suficiencia y del certificado internacional	Encargado de Suficiencias
3	Iniciar preparación para el examen	Unidad de Suficiencias	Los estudiantes que están interesados recibirán entrenamiento por parte del encargado. El entrenamiento ayudará al estudiante a rendir el examen de suficiencia	Encargado de Suficiencias
4	Aplicar el examen de suficiencia	Unidad de Suficiencias	El encargado aplica el examen de suficiencia al estudiante.	Encargado de Suficiencias
5	Evaluar examen	Unidad de Suficiencias	El encargado califica el examen. Si el estudiante aprueba se continua con el siguiente paso, caso contrario el estudiante es entrenado nuevamente para tomar el examen hasta lograr su aprobación	Encargado de Suficiencias
6	Emitir certificado de suficiencia	Unidad de Suficiencias	Si el estudiante completa un mínimo de 70% de respuestas correctas, puede recibir la suficiencia. Después de la evaluación de la defensa se emite el certificado de suficiencias.	Encargado de Suficiencias
7	Preparar al estudiante para examen.	Unidad de Suficiencias	Si el estudiante está interesado, recibe preparación para rendir el examen First Certificate Exam FCE	Encargado de Suficiencias
8	Elaborar informe	Unidad de Suficiencias	Al final del periodo académico el encargado emite un informe sobre el número de estudiantes que obtuvieron la suficiencia y la certificación, así como los que no lo hicieron.	Encargado de Suficiencias

8. 5 Subproceso: Coordinación de Inglés Modalidad Distancia B.5

COORDINACIÓN DE INGLES A DISTANCIA



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: Coordinación de inglés modalidad distancia	**CODIFICACION B.5**	**EDICION No.01**
PROPIETARIO DEL PROCESO: Coordinador de Educación a Distancia	**REQUISITO DE LA NORMA:8.5**	**FECHA 01/11/2018**
ALCANCE: Aplica para la gestión operativa de los cursos a distancia ofertados por IDI-UPS		

RECURSOS

FISICOS: Aulas de clase
TECNICOS Computadoras- Sistema informático
ECONOMICOS: Sueldos asignado por la UPS
RRHH: Coordinador de Inglés a Distancia

PROVEEDORES

Unidad Académica de Educación
a Distancia y Virtual UNADEDVI

ENTRADAS

Estudiantes matriculados en la modalidad distancia

PROCESO

- ►Solicitar listado de estudiantes
- ►Cargar información a la plataforma
- ►Crear material didáctico y de evaluación
- ► Cargar material en la plataforma virtual
- ► Controlar acceso de los estudiantes
- ► Gestionar acceso
- ►Dar seguimiento
- ►Contactar al estudiante
- ►Solicitar asistencia a tutorías
- ►Convocar encuentros presenciales
- ►Dirigir los encuentros presenciales
- ►Elaborar informe

OBJETIVO

Desarrollar la actividad académica que logré con éxito el proceso de enseñanza y la satisfacción de los clientes

CLIENTES

Procedimiento para la revisión por la Dirección
P-DIR13

SALIDAS

Estudiantes aprobados, reprobados y retirados en la modalidad distancia

INDICADORES

Tasa de estudiantes que asisten a tutorías
Tasa de asistencia a encuentros presenciales
Cantidad de veces que los estudiantes ingresan a la plataforma virtual

CONTROLES

Norma ISO 9001:2015
Políticas institucionales
Verificación indicadores

REGISTROS/ANEXOS

Listado de estudiantes
Informe de desempeño

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Coordinador SGC	Director del IDI-UPS	Consejo del IDI-UPS

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
PROCESO: Gestión del servicio Educativo (B)
SUBPROCESO: Coordinación de inglés modalidad distancia (B.5)

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicitar listado de estudiantes	Coordinación de Inglés modalidad distancia	El coordinador solicita el listado de estudiantes que se matricularon en inglés modalidad distancia	Coordinador de Inglés modalidad distancia
2	Cargar la información a la plataforma	Coordinación de Inglés modalidad distancia	El encargado ingresa los datos de los estudiantes a distancia en la plataforma virtual y genera la lista de cada curso	Coordinador de Inglés modalidad distancia
3	Crear material didáctico y de evaluación	Coordinación de Inglés modalidad distancia	El encargado crea material de soporte y evaluación que utilizaran los estudiantes en cada curso.	Coordinador de Inglés modalidad distancia
4	Cargar material en la plataforma virtual	Coordinación de Inglés modalidad distancia	El encargado gestiona las actividades y los usuarios en la plataforma virtual.	Coordinador de Inglés modalidad distancia
5	Comprobar acceso de los estudiantes	Coordinación de Inglés modalidad distancia	El encargado verifica que todos los estudiantes matriculados tengan acceso a la plataforma virtual	Coordinador de Inglés modalidad distancia
6	Gestionar acceso	Coordinación de Inglés modalidad distancia	En caso de que no tengan acceso, gestionar el acceso al mismo	Coordinador de Inglés modalidad distancia
7	Dar seguimiento	Coordinación de Inglés modalidad distancia	Los docentes deben verificar a intervalos periódicos que los estudiantes cumplan con las tareas asignadas en las fechas planificadas, los docentes notifican a la coordinación.	Coordinador de Inglés modalidad distancia
8	Contactar al estudiante	Coordinación de Inglés modalidad distancia	En el caso de que el estudiante no cumpla las tareas, los docentes se comunican con los estudiantes	Coordinador de Inglés modalidad distancia
9	Solicitar asistencia a tutorías	Coordinación de Inglés modalidad distancia	A los estudiantes contactados se les solicita que asistan a tutorías para reforzar conocimientos	Coordinador de Inglés modalidad distancia
10	Convocar encuentros presenciales	Coordinación de Inglés modalidad distancia	Una vez al mes el encargado convoca a los estudiantes a encuentros presenciales	Coordinador de Inglés modalidad distancia
11	Dirigir los encuentros	Coordinación de Inglés modalidad distancia	El encargado lidera los encuentros presenciales y da soporte a los docentes encargados	Coordinador de Inglés modalidad distancia
12	Elaborar informe	Coordinación de Inglés modalidad distancia	Elaborar informe de desempeño de la coordinación a distancia, con la información solicitada por la Dirección de Idiomas	Coordinador de Inglés modalidad distancia

8. 6 Subproceso: Coordinación de Inglés Técnico B.6

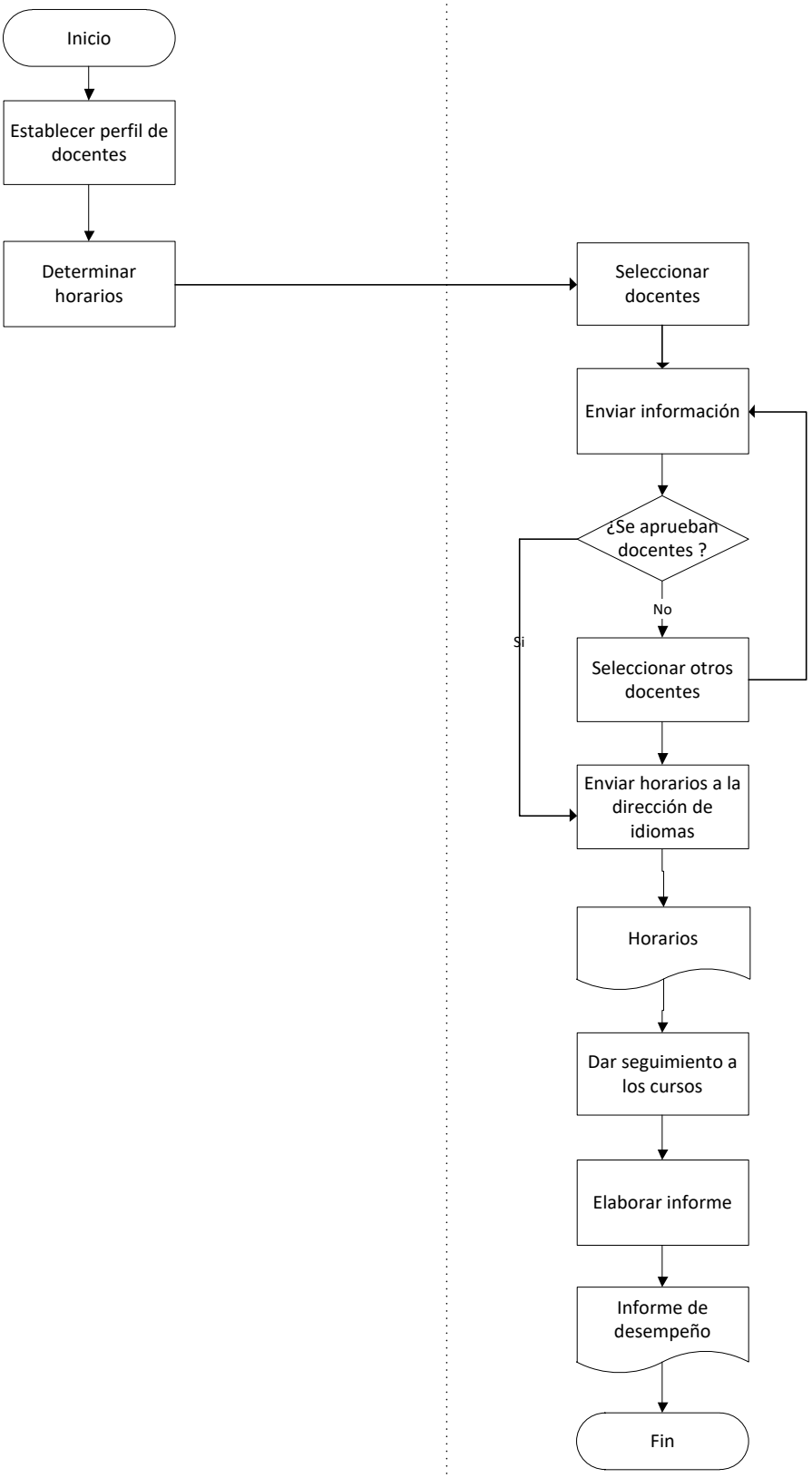
Diagrama del Proceso

PROCESO: Gestión del Servicio Educativo
SUBPROCESO: Coordinación de Ingles Técnico B.6

CÓDIGO: B.6

HOJA 1 DE 1

DIRECCIÓN DE FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	COORDINACIÓN DE INGLES TÉCNICO



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: Coordinación de inglés técnico	CODIFICACION B.6	EDICION No.01
PROPIETARIO DEL PROCESO: Coordinador de Inglés Técnico	REQUISITO DE LA NORMA: 8.5	FECHA 01/11/2018
ALCANCE: Aplica a la gestión operativa de los cursos de inglés técnico		

RECURSOS

FISICOS: Aulas de clase
TECNICOS Computadoras- Sistema informático
ECONOMICOS: Sueldos asignado por la UPS
RRHH: Director de Facultad, Coordinador de InglésTécnico

PROVEEDORES

Facultad de Ciencias Administrativas

ENTRADAS

Estudiantes matriculados en inglés técnico

PROCESO

- Establecer perfil de docentes
- Determinar horarios
- Seleccionar docentes
- Enviar información
- Seleccionar otros docentes
- Enviar los horarios a la dirección de Idiomas
- Dar seguimiento a los cursos
- Elaborar informe

CLIENTES

Procedimiento para la revisión por la Dirección P-DIR13

SALIDAS

Estudiantes aprobados, reprobados y retirados de inglés técnico.

OBJETIVO

Generar curso de inglés técnico que aporten en la formación profesional de los estudiantes de la facultad de FCAC

INDICADORES

Tasa de estudiantes con riesgo académico

CONTROLES

Norma ISO 9001:2015
Políticas institucionales
Verificación indicadores

REGISTROS/ANEXOS

Horarios
Informe

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Coordinador SGC	Director del IDI-UPS	Consejo del IDI-UPS

INSTITUTO DE IDIOMAS
MANUAL DE PROCESOS
MP-IDI-01
PAG: 38/79
VERSION: No.1
APROBACIÓN: INICIAL
REVISIÓN: 00

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
PROCESO: Gestión del servicio Educativo (B)
SUBPROCESO: Coordinación de inglés técnico (B.6)

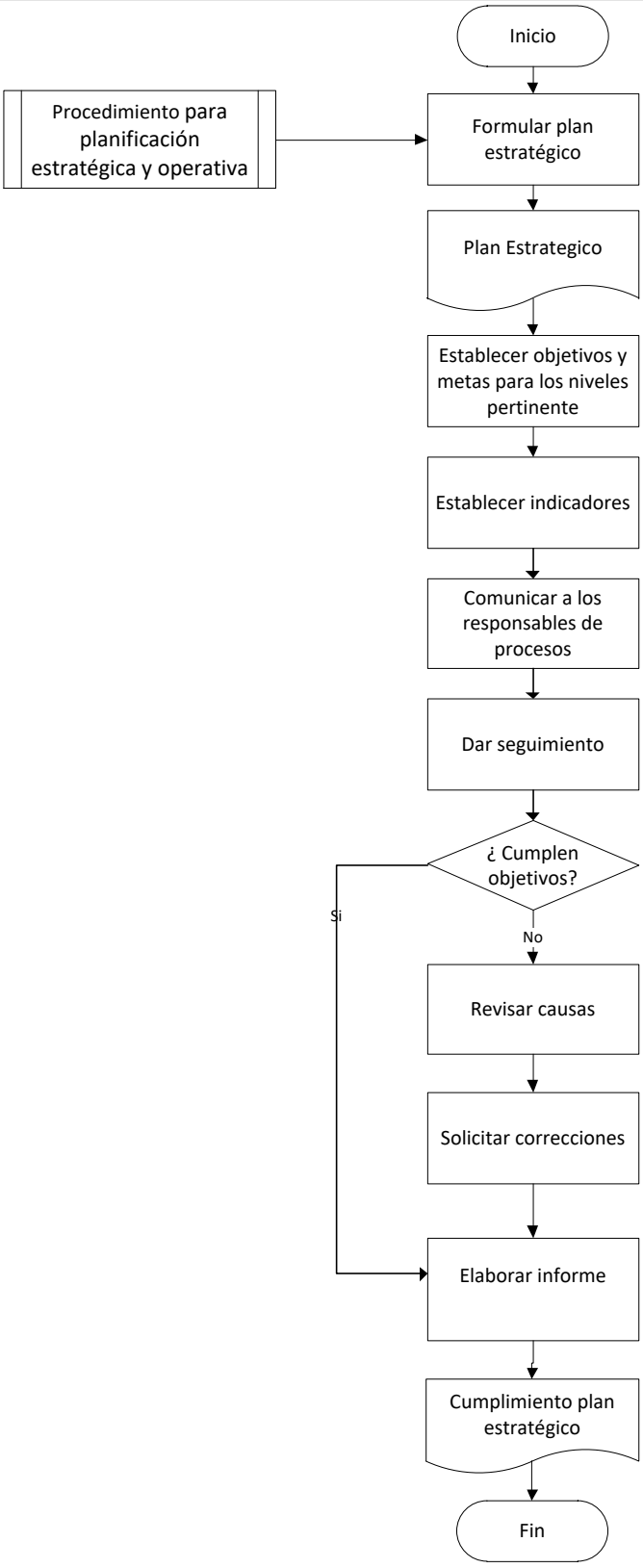
No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Establecer el perfil de los docentes	Dirección de Facultad Ciencias Administrativas	Se establece los requerimientos que deben cumplir los docentes que dictan inglés técnico	Director Facultad Ciencias Administrativas
2	Determinar horarios	Dirección de Facultad Ciencias Administrativas	La facultad señala los horarios y números de grupos que necesita para el periodo.	Director Facultad Ciencias Administrativas
3	Seleccionar docentes	Coordinación de inglés Técnico	El coordinador selecciona a los docentes en base a los requerimientos	Coordinador de inglés Técnico
4	Enviar información	Coordinación de inglés Técnico	El coordinador envía la información a las facultades para su aprobación.	Coordinador de inglés Técnico
5	Seleccionar otros docentes	Coordinación de inglés Técnico	En caso de no obtener aprobación se selecciona otros docentes.	Coordinador de inglés Técnico
6	Enviar horarios a la Dirección de idiomas	Coordinación de inglés Técnico	Una vez se tiene la aprobación de la facultad, la información de los horarios y los docentes designados es enviada a la Dirección de Idiomas	Coordinador de inglés Técnico
7	Dar seguimiento a los cursos	Coordinación de inglés Técnico	El Coordinador controla el desarrollo de la actividad académica, y atiende los requerimientos de los docentes y estudiantes	Coordinador de inglés Técnico
8	Elaborar informe	Coordinación de inglés Técnico	Al finalizar el semestre se elaborar con informe sobre el desempeño de los estudiantes y docentes.	Coordinador de inglés Técnico

9. Proceso: Gestión Administrativa C

9.1 Subproceso: Coordinación C.1

Diagrama del Proceso	PROCESO: Gestión Administrativa C SUBPROCESO: Coordinación C.1	CÓDIGO: C.1 HOJA 1 DE 1

DIRECCIÓN DEL IDI-UPS



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: Coordinación	**CODIFICACION C.1**	**EDICION No.01**
PROPIETARIO DEL PROCESO: Director del IDI-UPS	**REQUISITO DE LA NORMA 6.1/6.2**	**FECHA 01/11/2018**
ALCANCE: Aplica a la planificación estratégica y operativa del IDI-UPS		

RECURSOS

FISICOS: Oficinas
TECNICOS Computadoras- Sistema informático
ECONOMICOS: Sueldos asignado por la UPS
RRHH: Director del IDI-UPS

PROVEEDORES

Requerimientos de la UPS

ENTRADAS

Misión y visión del IDI-UPS

PROCESO

- ▶Formular plan estratégico
- ▶Establecer objetivos y metas para los niveles pertinentes
- ▶Establecer indicadores
- ▶ Solicitar informes de desempeño
- ▶Revisar causas
- ▶Solicitar correcciones
- ▶Elaborar informe de cumplimiento de plan estratégico

OBJETIVO

Establecer estrategias que permitan desarrollar el servicio educativo de acuerdo a los requerimientos del cliente, requerimientos legales que permiten la eficaz operación del SGC

CONTROLES

Norma ISO 9001:2015
Políticas institucionales
Verificación de indicadores

CLIENTES

Todos los procesos

SALIDAS

Estrategias aplicadas para el cumplimiento de la misión y visión

INDICADORES

Tasa de cumplimiento de objetivos y metas

REGISTROS/ANEXOS

Plan estratégico
Reporte de cumplimiento del plan estratégico

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Coordinador SGC	Director del IDI-UPS	Consejo del IDI-UPS

INSTITUTO DE IDIOMAS

MANUAL DE PROCESOS

MP-IDI-01 | PAG: 42/79 | VERSION: No.1 | APROBACIÓN: INICIAL | REVISIÓN: 00

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
PROCESO: Gestión Administrativa (C)
SUBPROCESO: Coordinación (C.1)

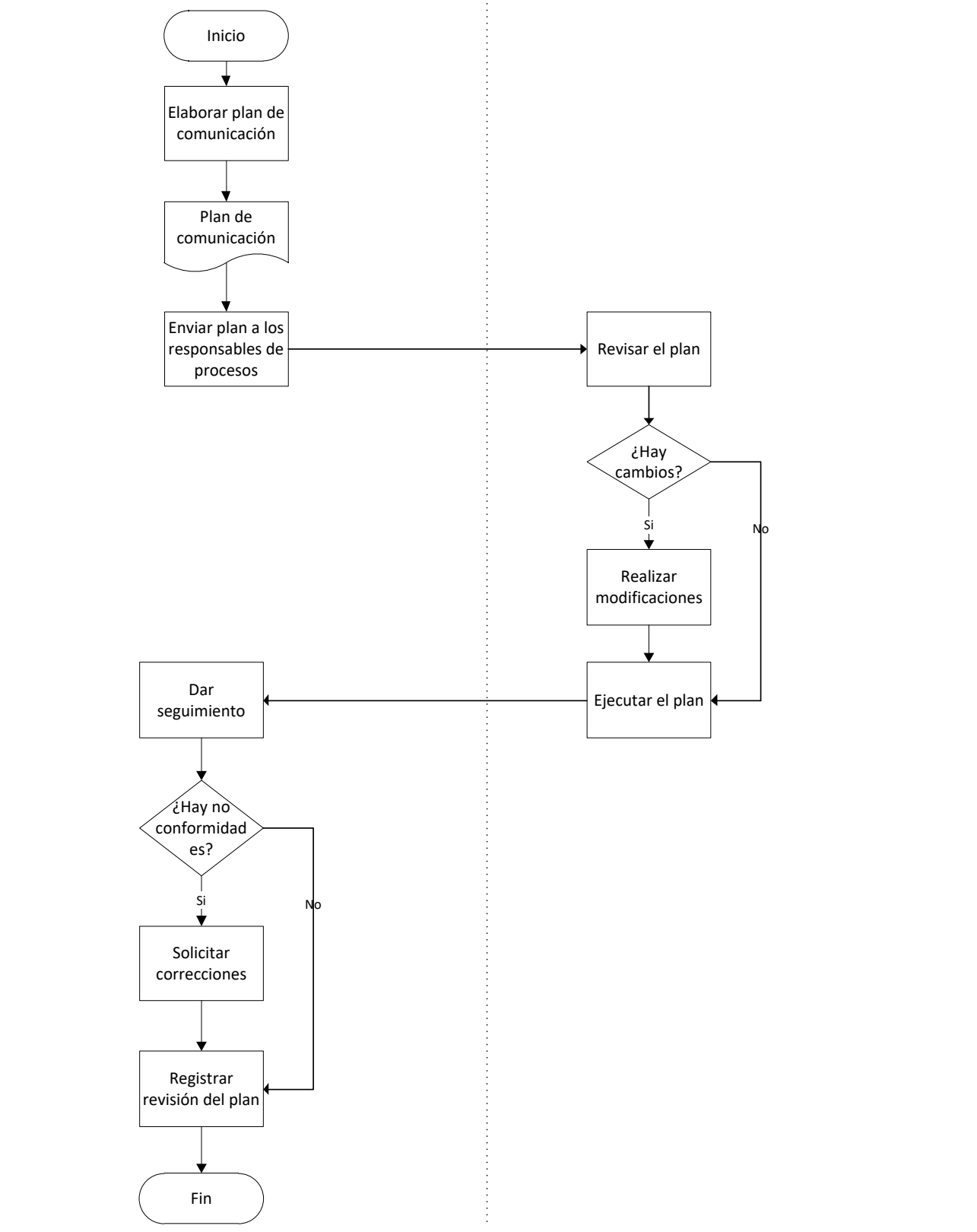
No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Formular plan estratégico	Dirección del IDI-UPS	El director redacta el plan estratégico para el periodo académico en el cual se determinará las acciones y estrategias necesarias a aplicarse.	Director del IDI-UPS
2	Establecer objetivos y metas en niveles pertinentes	Dirección del IDI-UPS	De acuerdo a lo determinado en el plan estratégico, también se determinan objetivos y metas particulares para cada uno de las unidades que colaboran con la coordinación.	Director del IDI-UPS
3	Establecer indicadores	Dirección del IDI-UPS	Se establecen indicadores para los objetivos y metas planteadas para cada una de las unidades.	Director del IDI-UPS
4	Comunicar a los responsables de procesos	Dirección del IDI-UPS	Se comunica los objetivos y metas planteadas para cada área a cada uno de los responsables de los procesos	Director del IDI-UPS
5	Dar seguimiento	Dirección del IDI-UPS	Se controla el desarrollo de las actividades en cada una de las áreas.	Director del IDI-UPS
6	Revisar causas	Dirección del IDI-UPS	Si se incumple con los objetivos y metas propuestas se analiza las posibles causas.	Director del IDI-UPS
6	Solicitar correcciones	Dirección del IDI-UPS	Se solicita a los responsables de cada área o unidad, apliquen correcciones sobre problemas identificados	Director del IDI-UPS
7	Elaborar informe	Dirección del IDI-UPS	En base a los resultados obtenidos se elabora el informe de cumplimiento del plan estratégico.	Director del IDI-UPS

9.2 Subproceso: Comunicación C.2

Diagrama del Proceso

PROCESO: Gestión Adminstrativa C
SUBPROCESO: Comunicación C.2

CÓDIGO: C.2
HOJA 1 DE 1



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: Comunicación	**CODIFICACION C.2**	**EDICION No.01**
PROPIETARIO DEL PROCESO: Director del IDI-UPS	**REQUISITO DE LA NORMA 7.4**	**FECHA 01/11/2018**
ALCANCE: Aplica para todos los procesos y subprocesos del IDI-UPS		

RECURSOS

FISICOS: Oficinas
TECNICOS Computadoras- Sistema informático
ECONOMICOS: Sueldos asignado por la UPS
RRHH: Director del IDI-UPS - Responsables de los procesos

PROVEEDORES

Necesidad de comunicar información

ENTRADAS

Información por comunicar

PROCESO

- Elaborar plan de comunicación por proceso
- Enviar plan a los responsables de cada proceso
- Revisar el plan
- Realizar modificaciones
- Ejecutar el plan
- Dar seguimiento
- Solicitar correcciones
- Registrar revisión del plan

CLIENTES

Todos los procesos y subprocesos

SALIDAS

Información comunicada

OBJETIVO

Establecer canales de comunicación que facilite el flujo de información y la realización de procesos

INDICADORES

Tasa de respuesta a la información comunicada

CONTROLES

ISO 9001:2015
Políticas institucionales
Verificación indicadores

REGISTROS/ANEXOS

Plan de comunicación

ELABORADO POR	**REVISADO POR**	**APROBADO POR**
Coordinador SGC	Director del IDI-UPS	Consejo del IDI-UPS

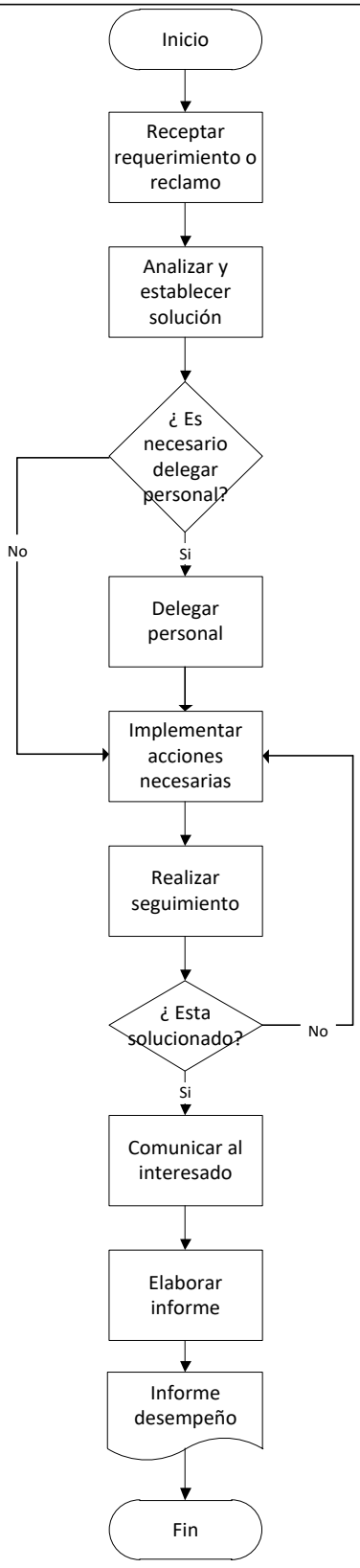
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
PROCESO: Gestión Administrativa (C)
SUBPROCESO: Comunicación (C.2)

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elaborar plan de comunicación	Dirección del IDI-UPS	Se elabora un plan de comunicación donde se detalla la información a ser comunicado y el medio que se utilizará en todos los procesos	Director del IDI-UPS
2	Enviar el plan a los responsables	Dirección del IDI-UPS	El plan es enviado a los responsables de cada proceso	Director del IDI-UPS
3	Revisar el plan	Área Responsable	Los responsable de cada proceso revisan el plan y determinan si es necesario hacer cambios.	Responsables de cada Proceso
4	Realizar modificaciones	Área Responsable	Los responsables de cada proceso realizan los cambios que consideren necesarios para el plan de comunicación de su proceso.	Responsables de cada Proceso
5	Ejecutar el plan	Área Responsable	Con el plan revisado y modificado se pone en marcha.	Responsables de cada Proceso
7	Dar seguimiento	Dirección del IDI-UPS	Con el plan en marcha el Director da seguimiento al efectivo funcionamiento del mismo.	Director del IDI-UPS
8	Solicitar correcciones	Dirección del IDI-UPS	Si se encuentra errores el director solicita se hagan correcciones para el correcto funcionamiento del plan.	Director del IDI-UPS
7	Registrar revisión del plan	Dirección del IDI-UPS	Se registra la revisión del plan, en el caso de haber correcciones también se registran estas modificaciones.	Director del IDI-UPS

9.3 Subproceso: Gestión de Requerimientos y Reclamos C.3

Diagrama del Proceso	PROCESO: Gestión Administrativa C SUBPROCESO: Gestión de requerimientos y reclamos C.3	CÓDIGO: C.3 HOJA 1 DE 1

DIRECCIÓN IDI-UPS



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: Gestión de Requerimientos y Reclamos	**CODIFICACION C.3**	**EDICION No.01**
PROPIETARIO DEL PROCESO: Director del IDI-UPS	**REQUISITO DE LA NORMA 8.2.1**	**FECHA 01/11/2018**
ALCANCE: Aplica para los requerimientos y reclamos realizados por los usuarios y personal del IDI-UPS		

RECURSOS

FISICOS: Oficinas
TECNICOS Computadoras- Sistema informático
ECONOMICOS: Sueldos asignado por la UPS
RRHH: Director del IDI-UPS - Asistente del Director

PROVEEDORES

Usuarios
Personal del IDI-UPS

ENTRADAS

Ingreso del requerimiento o reclamo

PROCESO

- ▶ Receptar requerimiento o reclamo
- ▶ Analizar y establecer solución
- ▶ Delegar personal
- ▶ Implementar acciones necesarias
- ▶ Realizar seguimiento
- ▶ Comunicar al interesado
- ▶ Elaborar informe

CLIENTES

Todos los procesos y subprocesos

SALIDAS

Solución de requerimiento o reclamo

OBJETIVO

Dar soluciones inmediatas a los requerimientos y reclamos de todos los usuarios del instituto y a través de las mismas implementar la mejora continua

INDICADORES

Tasa de requirimiento o reclamos solucionados

CONTROLES

Norma ISO 9001:2015
Políticas institucionales
Verificación indicadores

REGISTROS/ANEXOS

Informe de desempeño

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Coordinador SGC	Director del IDI-UPS	Consejo del IDI-UPS

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
PROCESO: Gestión Administrativa (C)
SUBPROCESO: Gestión de Requerimientos y Reclamos (C.3)

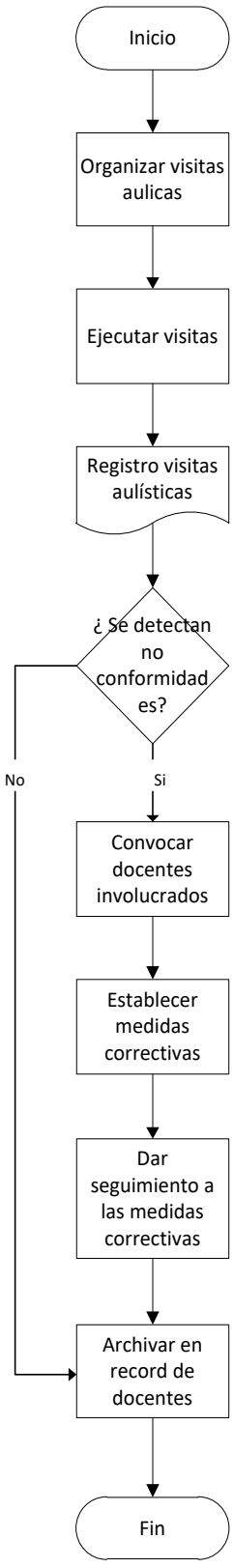
No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Receptar requerimiento o reclamo	Dirección del IDI-UPS	El Director o el asistente del IDI recibe a la persona que tiene el requerimiento o reclamo.	Director / Asistente del IDI-UPS
2	Analizar y establecer solución	Dirección del IDI-UPS	El Director o el asistente analiza el requerimiento o reclamo y establece una posible solución	Director / Asistente del IDI-UPS
3	Delegar personal	Dirección del IDI-UPS	De ser necesario delega a un miembro del personal para trabajar en la solución del problema	Director / Asistente del IDI-UPS
4	Implementar acciones necesarias	Dirección del IDI-UPS	El Director o el delegado pone en marcha la solución determinada para el reclamo o requerimiento	Director / Asistente del IDI-UPS
5	Realizar seguimiento	Dirección del IDI-UPS	La asistente del IDI-UPS se comunica con el personal pertinente o verifica que el problema este resuelto.	Asistente del IDI-UPS
6	Comunicar al interesado	Dirección del IDI-UPS	Una vez comprobado la eficacia de la solución se comunica al interesado.	Asistente del IDI-UPS
7	Elaborar informe	Dirección del IDI-UPS	Se registra el reclamo o requerimiento y al final del periodo académico se elabora un informe.	Director / Asistente del IDI-UPS

10.Proceso: Seguimiento D

10.1 Subproceso: Control del Servicio Educativo D.1

Diagrama del Proceso	PROCESO: Seguimiento D SUBPROCESO: Control del servicio educativo D.1	CÓDIGO: D.1 HOJA 1 DE 1

DIRECCIÓN DI-UPS



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: Control del Servicio Educativo	**CODIFICACION D.1**	**EDICION No.01**
PROPIETARIO DEL PROCESO: Director del IDI-UPS	**REQUISITO DE LA NORMA 8.5.1 /8.5.5**	**FECHA 01/11/2018**
ALCANCE: Aplica a la ejecución del servicio del IDI-UPS		

RECURSOS

FISICOS: Oficinas
TECNICOS Computadoras- Sistema informático
ECONOMICOS: Sueldos asignado por la UPS
RRHH: Director del IDI-UPS / Asistente del IDI-UPS

PROVEEDORES

Planificación académica

ENTRADAS

Ejecución de la actividad académica por parte del docente responsable

PROCESO

- ▶Organizar visitas áulicas
- ▶Ejecutar visitas
- ▶Convocar docentes involucrados
- ▶ Establecer medidas correctivas
- ▶Dar seguimiento a las medidas correctivas
- ▶Archivar en record de docentes

OBJETIVO

Controlar la provisión del servicio educativo y el cumplimiento de los requerimientos del cliente posteriores a la entrega.

CLIENTES

Procedimiento Visitas áulicas
PT-DIR-08

SALIDAS

Revisión de la actividad académica desarrollada por el docente responsable

INDICADORES

Tasa de cumplimiento de los requerimientos por parte de los docentes

CONTROLES

Norma ISO 9001:2015
Políticas institucionales
Verificación indicadores

REGISTROS/ANEXOS

Registro visitas áulicas

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Coordinador SGC	Director del IDI-UPS	Consejo del IDI-UPS

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
PROCESO: Seguimiento (D)
SUBPROCESO: Control del Servicio Educativo (D.1)

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Organizar visitas áulicas	Dirección del IDI-UPS	El Director y el asistente organizan las visitas, verificando el horarios de clase de los docentes y el aula en la que se encuentran	Director /Asistente del Director del IDI-UPS
2	Ejecutar visitar	Dirección del IDI-UPS	El Director o el asistente visita el aula donde se encuentra el docente y observa la clase dictada por el docente.	Director /Asistente del Director del IDI-UPS
3	Convocar docentes involucrados	Dirección del IDI-UPS	En el caso de registrar no conformidades graves se convoca y comunica sobre las mismas a los docentes involucrados.	Director /Asistente del Director del IDI-UPS
4	Establecer medidas correctivas	Dirección del IDI-UPS	Se establecen medidas correctivas para las no conformidades graves detectadas en las aulas de clase.	Director /Asistente del Director del IDI-UPS
5	Dar seguimiento las medidas correctivas	Dirección del IDI-UPS	Se controla que los docentes cumplan eficazmente con las medidas correctivas establecidas para impartir clases.	Director /Asistente del Director del IDI-UPS
6	Archivar en el registro de docentes	Dirección del IDI-UPS	Los resultados de las visitas áulicas se registran en el archivo personal de cada docente.	Director /Asistente del Director del IDI-UPS

10.2 Subproceso: Seguimiento Desempeño Estudiantes D.2

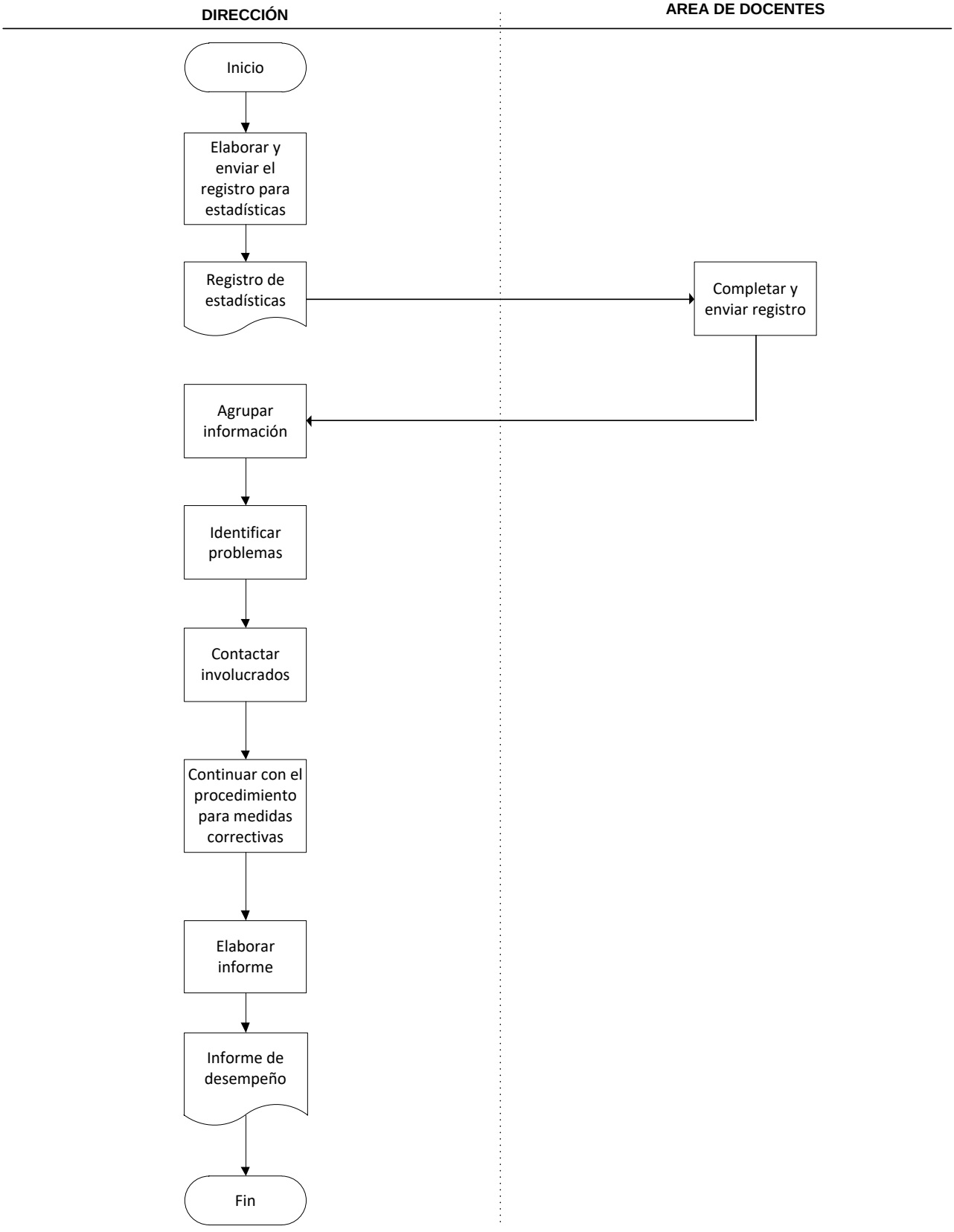
Diagrama del Proceso

PROCESO: Seguimiento D

SUBPROCESO: Seguimiento desempeño estudiantes D.2

CÓDIGO: D.2

HOJA 1 DE 1



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: Seguimiento desempeño estudiantes	**CODIFICACION D.2**	**EDICION No.01**
PROPIETARIO DEL PROCESO: Director del IDI-UPS	**REQUISITO DE LA NORMA 8.5.1 / 8.5.5**	**FECHA 01/11/2018**
ALCANCE: Aplica a los resultados académicos de los estudiantes del IDI-UPS		

RECURSOS

FISICOS: Oficinas
TECNICOS Computadoras- Sistema informático
ECONOMICOS: Sueldos asignado por la UPS
RRHH: Director del IDI-UPS /Asistente del IDI/ Docentes del IDI-UPS

PROVEEDORES

Docentes IDI-UPS

ENTRADAS

Registro de estadísticas para el seguimiento del desempeño de los estudiantes

INDICADORES

Tasa de aprobación
Tasa de perdida
Tasa de deserción

PROCESO

- ▶ Elaborar y enviar registro para estadísticas
- ▶Completar y enviar el registro
- ▶Agrupar información
- ▶ Identificar problemas
- ▶Contactar involucrados
- ▶Continuar con el procedimiento para acciones correctivas
- ▶Elaborar informe

OBJETIVO

Medir la efectividad del servicio educativo brindado por los docentes

CONTROLES

Norma ISO 9001:2015
Políticas institucionales
Verificación indicadores

CLIENTES

Procedimiento para la revisión por la Dirección P-DIR13

SALIDAS

Resultado de las estadísticas del IDI-UPS

REGISTROS/ANEXOS

Reporte de estadísticas
Informe de desempeño

ELABORADO POR	**REVISADO POR**	**APROBADO POR**
Coordinador SGC	Director del IDI-UPS	Consejo del IDI-UPS

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
PROCESO: Seguimiento (D)
SUBPROCESO: Seguimiento del desempeño estudiantes (D.2)

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elaborar y enviar registro para estadísticas	Dirección del IDI-UPS	El encargado desarrolla un registro para obtener información relevante de los estudiantes que estuvieron a cargo de cada uno de los docentes durante el periodo	Director / Asistente del IDI-UPS
2	Completar y enviar registro	Área de docentes	Los docentes registran sus grupos, número de alumnos totales, de alumnos aprobados, de alumnos reprobados, de alumnos retirados y alumnos matriculados que nunca asistieron. Automáticamente se genera el porcentaje que corresponde a estos números.	Docentes del IDI-UPS
3	Agrupar información	Dirección del IDI-UPS	El encargado de estadísticas recibe los registro de todos los docentes del instituto y obtiene la información global.	Director / Asistente del IDI-UPS
4	Identificar problemas	Dirección del IDI-UPS	El encargado analiza la información e identifica problemas con los grupos. Los problemas a identificarse son relativos al alto porcentaje en la tasa de perdida y deserción estudiantil.	Director / Asistente del IDI-UPS
5	Contactar involucrados	Dirección del IDI-UPS	Se contacta a los docentes involucrados con los problemas antes mencionados. Se analiza las causas de estos problemas.	Director / Asistente del IDI-UPS
6	Continuar con el procedimiento para acciones correctivas y preventivas	Dirección del IDI-UPS	Se aplican acciones preventivas, de acuerdo a lo determinado en el procedimiento de acciones correctivas.	Director / Asistente del IDI-UPS
7	Elaborar informe	Dirección del IDI-UPS	Se elabora un informe sobre el desempeño de los estudiantes durante el periodo y los problemas identificados.	Director / Asistente del IDI-UPS

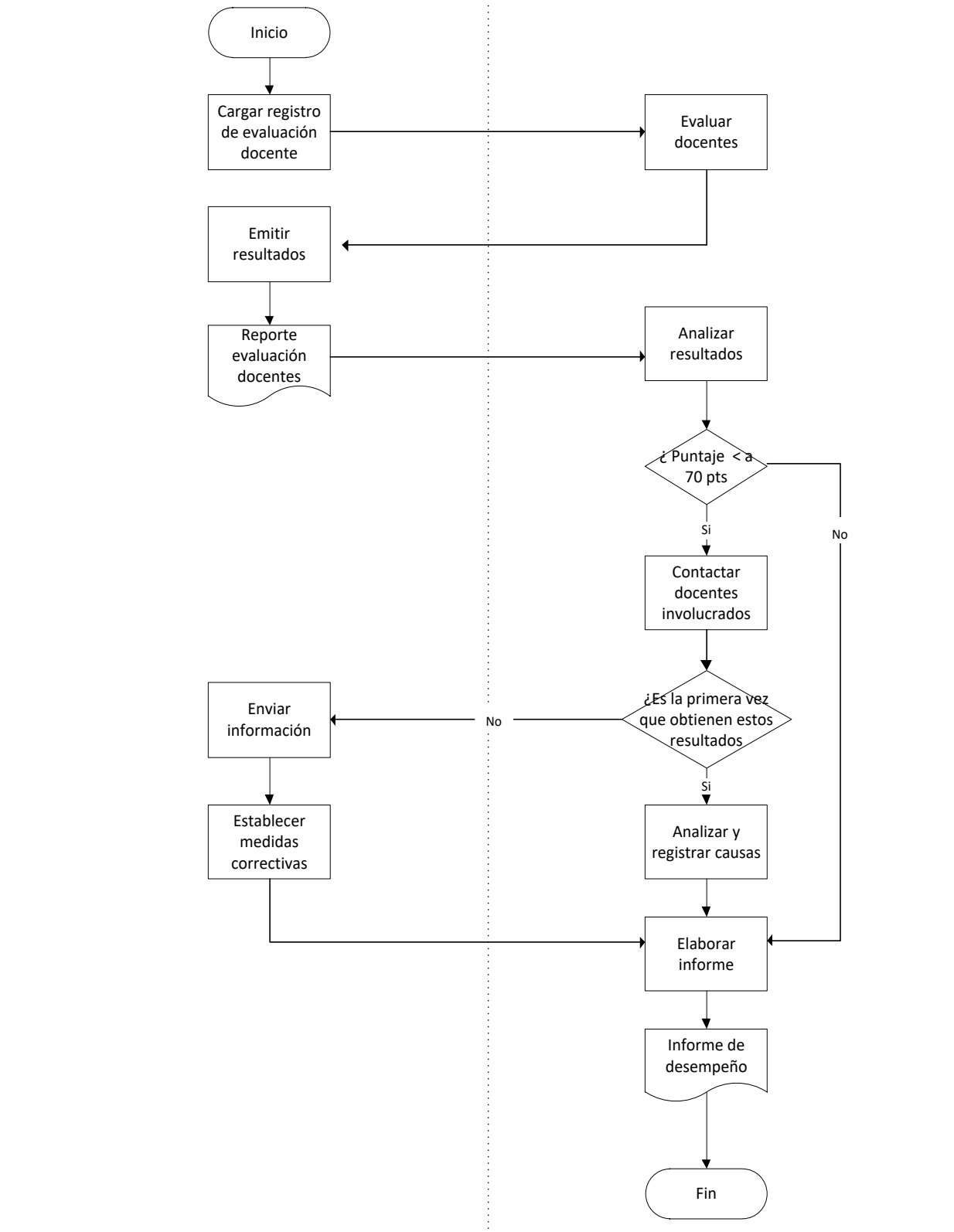
10.3 Subproceso: Seguimiento Desempeño Docentes D.3

Diagrama del Proceso

PROCESO: Seguimiento
SUBPROCESO: Seguimiento evaluación docente D.3

CÓDIGO: D.3

HOJA 1 DE 1



NOMBRE DEL PROCESO: Seguimiento desempeño docente	CODIFICACION D.3	EDICION No.01
PROPIETARIO DEL PROCESO: Director del IDI-UPS		FECHA 01/11/2018
ALCANCE: Aplica a la evaluación realizada a los docentes	REQUISITO DE LA NORMA 8.5.1 / 8.5.5	

RECURSOS

FISICOS: Oficinas
TECNICOS Computadoras- Sistema informático
ECONOMICOS: Sueldos asignado por la UPS
RRHH: Coordinador Académico UPS- Director del IDI-UPS

PROVEEDORES

Coordinación Académica

ENTRADAS

Solicitud evaluación docente

PROCESO

- ▶Cargar registro de evaluación docente
- ▶Evaluar a los docentes
- ▶Emitir resultados
- ▶ Analizar resultados
- ▶Convocar a los docentes involucrados
- ▶Analizar y registrar causas
- ▶Enviar información
- ▶Establecer medida correctivas
- ▶Elaborar informe

CLIENTES

Procedimiento para la revisión por la Dirección
P-DIR13

SALIDAS

Docentes evaluados

OBJETIVO

Medir la satisfacción de los clientes y establecer medidas correctivas para mejorar el desempeño laboral de los docentes

INDICADORES

Tasa de docentes que obtuvieron más de 70 puntos en el evaluación
Tasa de docentes que obtuvieron menos de 70 puntos en el evaluación

CONTROLES

Norma ISO 9001:2015
Políticas institucionales
Verificación indicadores

REGISTROS/ANEXOS

Reporte de evaluación docentes
Informe de desempeño

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Coordinador SGC	Director del IDI-UPS	Consejo del IDI-UPS

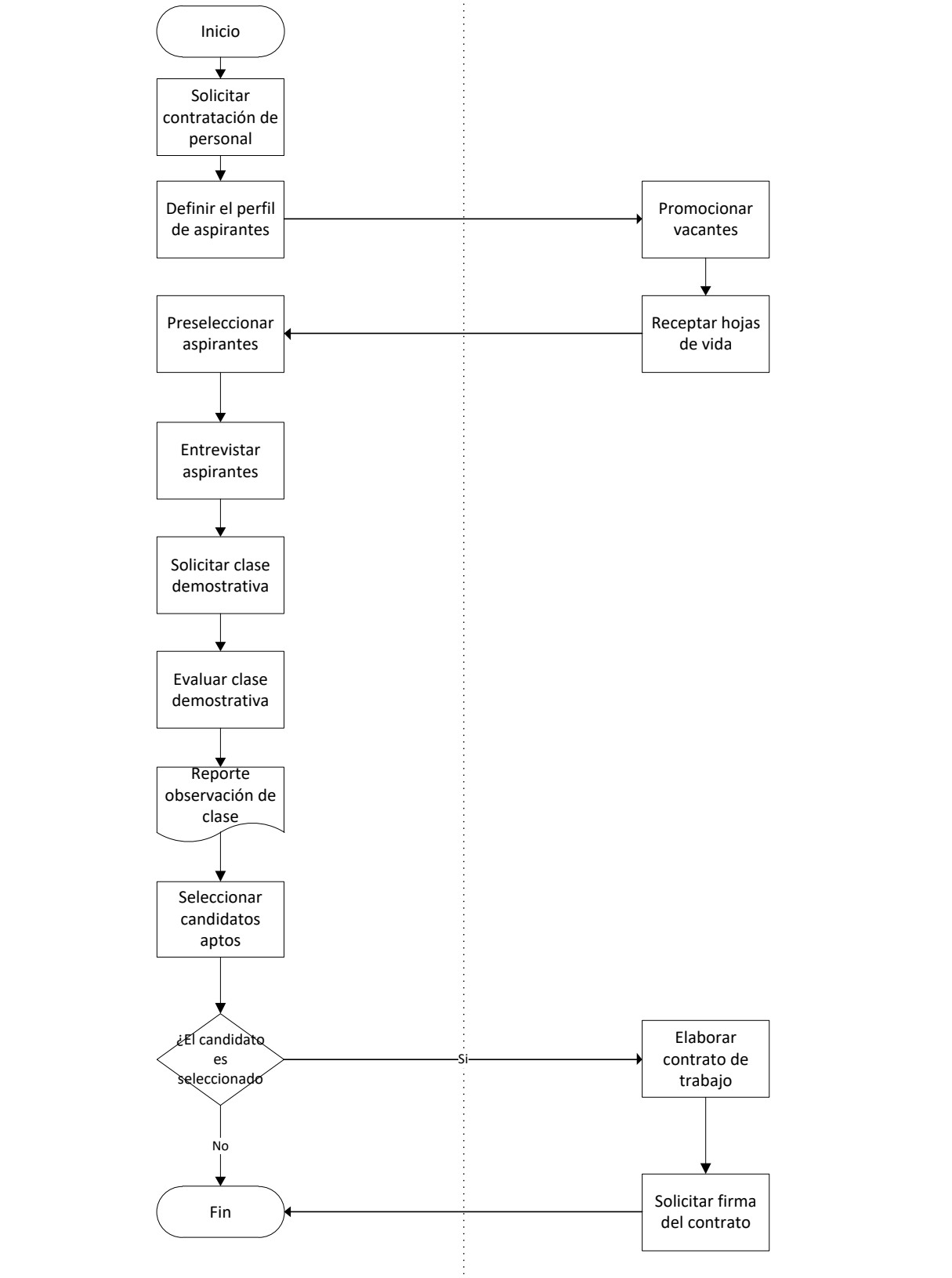
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
PROCESO: Seguimiento (D)
SUBPROCESO: Seguimiento del desempeño docentes (D.3)

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Cargar registro de evaluación docente	Coordinación Académica UPS	El Coordinador determina las fechas de la evaluación de los docentes. Carga el registro para la evaluación en las aulas virtuales, desde donde estudiantes y el Director realizan la evaluación.	Coordinador Académico UPS
2	Evaluar docentes	Dirección del IDI-UPS	El Director del IDI-UPS evalúa a los docentes, otorgando una nota en cada uno de los parámetros establecidos en la evaluación.	Director del IDI-UPS
3	Emitir resultados	Coordinación Académica UPS	El Coordinador académico emite los resultados de la evaluación disponibles en la cuenta institucional de cada docente	Coordinador Académico UPS
4	Analizar resultados	Dirección del IDI-UPS	El Director del IDI-UPS revisa el puntaje obtenido por los docentes del Instituto.	Director del IDI-UPS
5	Contactar docentes involucrados	Dirección del IDI-UPS	Se identifica a los docentes que hubieran obtenido por primera vez menos de 70/100 en la evaluación y se los convoca a una reunión individual.	Director del IDI-UPS
6	Analizar y registrar causas	Dirección del IDI-UPS	En la reunión con los docentes de analizan las causas del puntaje obtenido y se registran las mismas en el documento denominado informe de desempeño.	Director del IDI-UPS
7	Enviar información	Coordinación Académica UPS	Se identifica a los docentes que hubieran obtenido menos de 70/100 en la evaluación en dos ocasiones o más y se envía esta información a la Coordinación académica	Director del IDI-UPS
8	Establecer medidas correctivas	Coordinación Académica UPS	La Coordinador académico toma las medidas pertinentes de acuerdo a las políticas de la UPS y al desenvolvimiento laboral del docente.	Coordinador Académico UPS
9	Elaborar informe	Dirección del IDI-UPS	Se elabora un informe de desempeño, donde se registran los resultados obtenidos por los docentes; así como información de relevancia.	Director del IDI-UPS

11.Proceso: Gestión Talento Humano E

11.1 Subproceso: Contratación Personal E.1

Diagrama del Proceso	PROCESO: Gestión de Talento Humano SUBPROCESO: Contratación Personal E.1	CÓDIGO: E.1 HOJA 1 DE 1



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: Contratación de Personal	**CODIFICACION E.1**	**EDICION No.01**
PROPIETARIO DEL PROCESO: Director del IDI-UPS	**REQUISITO DE LA NORMA 7.1.2**	**FECHA 01/11/2018**
ALCANCE: Aplica a la contratación de personal del IDI-UPS		

RECURSOS

FISICOS: Oficinas
TECNICOS Computadoras- Sistema informático
ECONOMICOS: Sueldos asignado por la UPS
RRHH: Director del IDI-UPS , Comisión de Docentes, Personal GTH UPS

PROVEEDORES

Creación de cursos A.1

ENTRADAS

Solicitud de contratación de docentes

PROCESO

- ▶ Solicitar contratación de personal
- ▶ Definir perfil del aspirante
- ▶ Promocionar vacantes
- ▶ Receptar hojas de vida
- ▶ Preseleccionar candidatos
- ▶ Entrevistar aspirantes
- ▶ Solicitar clase demostrativa
- ▶ Evaluar clase demostrativa
- ▶ Seleccionar candidatos aptos
- ▶ Elaborar contrato de trabajo
- ▶ Solicitar firma del contrato

CLIENTES

Candidatos a docentes

SALIDAS

Docentes contratados

OBJETIVO

Contratar personal apto, de acuerdo a las políticas institucionales que permitan satisfacer las necesidades de los

INDICADORES

Tiempo necesario para la contratación del personal
Permanencia en el IDI-UPS de los docentes nuevos contratados

CONTROLES

Norma ISO 9001:2015
Políticas institucionales
Verificación indicadores

REGISTROS/ANEXOS

Reporte observación de clase

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Coordinador SGC	Director del IDI-UPS	Consejo del IDI-UPS

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
PROCESO: Gestión de Talento Humano (E)
SUBPROCESO: Contratación personal (E.1)

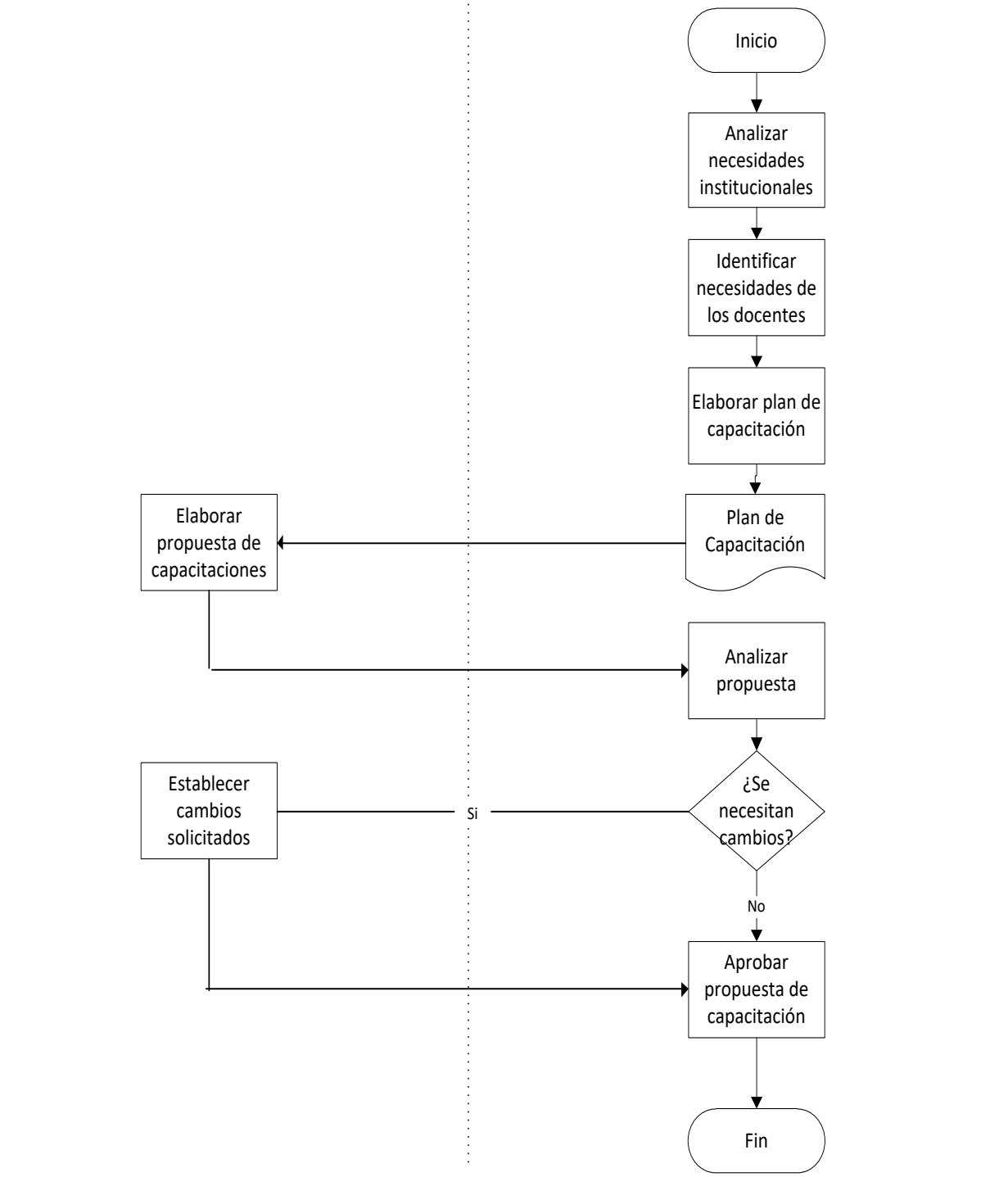
No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicitar contratación de personal	Dirección del IDI-UPS	El Director solicita contratación de personal nuevo en caso de ser posible cumplir con la demanda del servicio.	Director IDI-UPS
2	Definir el perfil del aspirante	Dirección del IDI-UPS	El Director determina los requerimientos para los candidatos; los requerimientos relativos a formación, experiencia y certificaciones necesarias.	Director IDI-UPS
3	Promocionar vacantes	Dirección Talento Humano UPS	Se promociona vacantes mediante la página web y periódicos de circulación local. En la promoción se detalla los requerimientos del personal.	Personal del de Talento Humano IDI-UPS
4	Receptar hojas de vida	Dirección Talento Humano UPS	Se receptan hojas de vida y demás documentación de los candidatos, la misma que es enviada a la Director del IDI-UPS	Personal del de Talento Humano IDI-UPS
5	Preseleccionar candidatos	Dirección del IDI-UPS	Se seleccionan los candidatos que cumplan con los todos los requisitos.	Director IDI-UPS
6	Entrevistar aspirantes	Dirección del IDI-UPS	Los candidatos acuden a una entrevista con el Director del IDI-UPS	Director IDI-UPS
7	Solicitar clase demostrativa	Dirección del IDI-UPS	Después de la entrevista se solicita a los candidatos den una clase demostrativa	Director IDI-UPS
8	Evaluar clase demostrativa	Dirección del IDI-UPS	El director del IDI-UPS y una comisión de docentes escogidos por el director asisten a la clase demostrativa y evalúan el desempeño del candidato, a través del registro de observación de clases.	Director IDI-UPS-Comisión de Docentes
9	Seleccionar candidatos aptos	Dirección del IDI-UPS	Con los resultados de la entrevista y la clase demostrativa se selecciona a el/ los candidatos aptos para ocupar la posición	Director IDI-UPS
10	Elaborar contrato	Dirección Talento Humano UPS	Se elabora el contrato de trabajo de acuerdo a las políticas de la UPS	Personal del Gestión de Talento Humano IDI-UPS
11	Solicitar firma de contrato	Dirección Talento Humano UPS	Se solicita al nuevo empleado firme el contrato de trabajo	Personal del Gestión de Talento Humano IDI-UPS

11.2 Subproceso: Entrenamiento E.2

PROCESO: Gestión de Talento Humano
SUBPROCESO: Entrenamiento E.2

CÓDIGO: E.2

HOJA 1 DE 1



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: Capacitación de Personal	**CODIFICACION E.2**	**EDICION No.01**
PROPIETARIO DEL PROCESO: Director del IDI-UPS	**REQUISITO DE LA NORMA 7.1.2**	**FECHA 01/11/2018**
ALCANCE: Aplica al entrenamiento diseñado para los docentes del IDI-UPS		

RECURSOS

FISICOS: Oficinas
TECNICOS Computadoras- Sistema informático
ECONOMICOS: Presupuesto asignado por la UPS
RRHH: Director del IDI-UPS , Personal Cambridge-Ecuador

PROVEEDORES

Cambridge-Ecuador

ENTRADAS

Docentes que necesitan capacitarse

PROCESO

- ▶Analizar necesidades institucionales
- ▶Identificar necesidades de los docentes
- ▶Elaborar plan de capacitación
- ▶ Elaborar propuesta de capacitación
- ▶Analizar la propuesta
- ▶Establecer cambios
- ▶Aprobar propuesta de capacitación

CLIENTES

Procedimiento para el control de las capacitaciones P-DIR09

SALIDAS

Docentes capacitados

OBJETIVO

Brindar cursos de capacitación que aporten al desarrollo profesional de los docentes y a su vez cumplan con los requerimientos institucionales así como los legales establecidos para el sector de la

INDICADORES

Tasa de cumplimiento de capacitaciones planificadas

CONTROLES

ISO 9001:2015
Políticas institucionales
Verificación indicadores

REGISTROS/ANEXOS

Plan de capacitación

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Coordinador SGC	Director del IDI-UPS	Consejo del IDI-UPS

INSTITUTO DE IDIOMAS

MANUAL DE PROCESOS

MP-IDI-01 | PAG: 70/79 | VERSION: No.1 | APROBACIÓN: INICIAL | REVISIÓN: 00

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
PROCESO: Gestión de Talento Humano (E)
SUBPROCESO: Entrenamiento (E.2)

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Analizar necesidades institucionales	Dirección del IDI-UPS	El director analiza las necesidades que la UPS tiene para los docentes de inglés.	Director IDI-UPS
2	Identificar necesidades de los docentes	Dirección del IDI-UPS	El coordinador compara las necesidades de la UPS con los perfiles actuales de los docentes, y de esta manera identifica los aspectos en los cuales los docentes necesitan capacitación.	Director IDI-UPS
3	Elaborar plan de capacitación	Dirección del IDI-UPS	De acuerdo al análisis previo se determinan temas para las capacitaciones.	Director IDI-UPS
4	Elaborar propuesta de capacitación	Cambridge	De acuerdo a los temas se elabora propuestas para capacitación.	Personal Cambridge-Ecuador
5	Analizar propuesta	Dirección del IDI-UPS	El coordinador analiza la propuesta y solicita cambios de ser necesarios	Director IDI-UPS
6	Establecer cambios solicitados	Cambridge	Se ejecutan los cambios solicitados	Personal Cambridge-Ecuador
7	Aprobar propuesta de capacitación	Dirección del IDI-UPS	Una vez aplicados los cambios se aprueba la propuesta.	Director IDI-UPS

12.ANEXOS

12.1 Levantamiento de procesos

FORMATO LEVANTAMIENTO DE PROCESOS INSTITUTO DE IDIOMAS UPS

DEPARTAMENTO: _____
PROCESO: _____
FUNCIONARIO: _____
CARGO/FUNCION: _____
FECHA: _____

N	ACTIVIDAD	LUGAR	FRECUENCIA	VOLUMEN	TIEMPO	OBSERVACIONES
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

Notas:
Mejoras _____
Procedimiento _____
Entradas/Salidas _____

12.2 Tablero de Indicadores

TABLERO DE INDICADORES

N.	Código del Proceso	Nombre del Proceso	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Fórmula	Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
1	A.1	Creación de cursos	Cursos creados	Tasa de crecimiento de cursos	(Número de cursos creados en el periodo actual/Número de cursos creados en el periodo anterior)*100	Semestral	20%	5%	Asistente del SGC	Coordinador del SGC
2	A.2	Admisión	Estudiantes admitidos	Determinar la tasa de crecimiento de estudiantes que se admitieron	(Número de alumnos matriculados en el periodo actual/Número de alumnos matriculas en el periodo anterior)*100	Semestral	20%	5%	Secretaria del IDI-UPS	Coordinador del SGC
3	A.2	Admisión	Estudiantes nuevos que se registran	Determinar la tasa de estudiantes nuevos que se registran en el Instituto	(Número de estudiantes nuevos que se matriculan/Número total de estudiantes que se matriculan)*100	Semestral	50%	10%	Coordinador de la Unidad de Evaluación	Coordinador del SGC
4	B.1	Ejecución del servicio educativo	Cumplimiento del programa académico	Determinar el porcentaje de cumplimiento del programa académico	(Número de temas estudiados/ Número de temas programados)*100	Semestral	100%	80%	Asistente del SGC	Coordinador del SGC
5	B.1	Ejecución del servicio educativo	Clases dictadas	Determinar el porcentaje de clases dictadas por los docentes	(Horas de clase programadas/Horas de clase dictadas)*100	Semestral	100%	90%	Asistente del SGC	Coordinador del SGC

N.	Código del Proceso	Nombre del Proceso	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Fórmula	Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
6	B.1	Ejecución del servicio educativo	Estudiantes aprobados	Determinar la tasa de estudiantes aprobados y reprobados	(Número de estudiantes aprobados/Número de estudiantes matriculados)*100	Semestral	70%	30%	Asistente del SGC	Coordinador del SGC
7	B.1	Ejecución del servicio educativo	Estudiantes reprobados	Determinar la tasa de estudiantes aprobados y reprobados	(Número de estudiantes aprobados/Número de estudiantes matriculados)*100	Semestral	30%	0%	Asistente del SGC	Coordinador del SGC
8	B.2	Gestión de Tutorías	Usuarios de tutorías	Determinar la tasa de crecimiento de los usuarios de las tutorías	(Número de estudiantes que asisten a tutorías en el periodo actual /número de estudiantes que asistieron en el periodo pasado)*100	Semestral	30%	10%	Encargado de tutorías	Coordinador del SGC
9	B.2	Gestión de Tutorías	Quejas tutorías	Determinar la tasa de usuarios que presentan quejas	(Número de usuarios que han presentado quejas/Número de usuarios total de tutorías)*100	Semestral	20%	0%	Encargado de tutorías	Coordinador del SGC
10	B.3	Gestión de Aulas Virtuales	Requerimientos de aulas virtuales	Determinar la tasa de cumplimiento de los requerimientos	(Número de actividades cargadas/número de actividades requeridas)*100	Trimestral	100%	80%	Encargado de Aulas virtuales	Coordinador del SGC

N.	Código del Proceso	Nombre del Proceso	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Fórmula	Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
11	B.3	Gestión de Aulas Virtuales	Ingreso del docente al aula virtual	Determinar el número de veces que el docente ingresa al aula virtual.	Número de veces que los docentes ingresan a sus aulas virtuales	Semanal	6	1	Encargado de Aulas virtuales	Coordinador del SGC
12	B.3	Gestión de Aulas Virtuales	Ingreso del estudiante al aula virtual	Determinar el número de veces que el estudiante ingresa al aula virtual.	Número de veces que los estudiantes que ingresan a sus aulas virtuales	Semanal	3	1	Encargado de Aulas virtuales	Coordinador del SGC
13	B.4	Gestión de Suficiencias	Estudiantes que aplican para la suficiencia	Determinar la tasa de estudiantes que aplica para la suficiencia	Número de estudiantes interesados/Número de estudiantes contactados)/*100	Semestral	100%	90%	Encargado de suficiencias	Coordinador del SGC
14	B.4	Gestión de Suficiencias	Estudiantes que obtienen la suficiencia	Determinar la tasa que obtuvieron la suficiencia	Número de estudiantes que obtienen la suficiencia/Número de estudiantes que aplicaron para la suficiencia)/*100	Semestral	100%	95%	Encargado de suficiencias	Coordinador del SGC
15	B.4	Gestión de Suficiencias	Estudiantes que rindieron el examen de Cambridge	Determinar la tasa de estudiantes que rinden el examen de Cambridge	Número de estudiantes que rinden el examen/Número de estudiantes que obtienen el certificado)/*100	Semestral	100%	95%	Encargado de suficiencias	Coordinador del SGC

N.	Código del Proceso	Nombre del Proceso	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Fórmula	Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
16	B.5	Coordinación de Inglés modalidad distancia	Asistencia a encuentros presenciales	Determinar el tasa de asistencia a encuentros presenciales	Número de estudiantes que asisten/Número de estudiantes convocados)/*100	Semestral	100%	90%	Coordinador de inglés a distancia	Coordinador del SGC
17	B.5	Coordinación de Inglés modalidad distancia	Ingreso a la plataforma virtual	Determinar el ingreso de los estudiantes	Número de veces que los estudiantes que ingresan a sus aulas virtuales	Semanal	5	1	Coordinador de inglés a distancia	Coordinador del SGC
18	B.5	Coordinación de Inglés modalidad distancia	Estudiantes que asisten a tutorías	Determinar la tasa de estudiantes que asisten a tutorías	Número de estudiantes que asisten a tutorías/Número de estudiantes matriculados a distancia)/*100	Semestral	20%	5%	Coordinador de inglés a distancia	Coordinador del SGC
19	B.6	Coordinación de Inglés Técnico	Estudiantes con riesgo académico	Determinar la tasa de estudiantes que obtuvo menos de 30 puntos en el primer parcial.	(Número de estudiantes con menos de 30 puntos/ Número de estudiantes de inglés técnico)*100	Trimestral	30%	0%	Coordinador del SGC	Consejo del IDI UPS
20	C.1	Coordinación	Cumplimiento de Objetivos	Determinar la tasa de los objetivos y metas que se han cumplido	(Objetivos logrados/Objetivos establecidos)*100	Trimestral	100%	80%	Coordinador del SGC	Consejo del IDI UPS

N.	Código del Proceso	Nombre del Proceso	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Fórmula	Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
21	C.2	Comunicación	Eficacia del plan de comunicación	Determinar la tasa de respuesta a las comunicaciones	(Cantidad de personas que responden a la comunicación/cantidad de personas a las que la información fue enviada)*100	Semestral	100%	80%	Coordinador del SGC	Consejo del IDI UPS
22	C.3	Gestión de requerimientos y quejas	Quejas y requerimientos solucionados	Determinar la tasa de las quejas y requerimientos solucionados	(Cantidad de quejas y requerimientos solucionados/sobre cantidad de quejas y requerimientos recibidos)*100	Trimestral	100%	85%	Coordinador del SGC	Consejo del IDI UPS
23	D.1	Control de Servicio Educativo	Cumplimiento de los docentes	Determinar el nivel de cumplimiento de los docentes	(Número de docentes que cumplen con los requerimientos/número total de docentes)*100	Semestral	100%	85%	Coordinador del SGC	Consejo del IDI UPS
24	D.2	Seguimiento del desempeño de los estudiantes	Aprobación de estudiantes	Determinar la tasa global de estudiantes aprobados	(Número estudiantes aprobados/número de estudiantes matriculados)*100	Semestral	100%	70%	Coordinador del SGC	Consejo del IDI UPS
25	D.2	Seguimiento del desempeño de los estudiantes	Reprobación estudiantes	Determinar la tasa global de estudiantes reprobados	(Número estudiantes reprobados/número de estudiantes matriculados)*100	Semestral	30%	0%	Coordinador del SGC	Consejo del IDI UPS

N.	Código del Proceso	Nombre del Proceso	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Fórmula	Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
26	D.2	Seguimiento del desempeño de los estudiantes	Deserción estudiantil	Determinar la tasa global de estudiantes retirados	(Número de estudiantes que se retiran/número de estudiantes matriculados)*100	Semestral	10%	0%	Coordinador del SGC	Consejo del IDI UPS
27	D.3	Seguimiento de evaluación docente	Calidad de la calificación obtenida por los docentes	Determinar la tasa de docentes que obtuvieron más de 70 puntos	(Número docentes que obtuvieron más de 70 puntos/número total de docentes)*100	Semestral	100%	15%	Coordinador Académico UPS	Consejo del IDI UPS
28	D.3	Seguimiento de evaluación docente	Calidad de la calificación obtenida por los docentes	Determinar la tasa de docentes que obtuvieron menos de 70 puntos	(Número docentes que obtuvieron menos de 70 puntos/número total de docentes)*100	Semestral	15%	0%	Coordinador Académico UPS	Coordinador del IDI UPS
29	E.1	Contratación de Personal	Docentes nuevos que permanecen todo el semestre	Determinar la tasa de docentes nuevos que permanecen todo el semestre	(Número de docentes nuevos que permanecen más de 6 meses/número de docentes nuevos)*100	Semestral	100%	80%	Coordinador del SGC	Consejo del IDI UPS
30	E.2	Capacitación del personal	Cumplimiento de las capacitaciones planificadas	Determinar tasa de cumplimiento de las capacitaciones planificadas	(Cantidad de capacitaciones realizadas/cantidad de capacitaciones planificadas)*100	Semestral	100%	80%	Coordinador del SGC	Consejo del IDI UPS

Anexo 7 Manual de Procedimientos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL IDI-UPS

REV	FECHA	ALTERACION	OBSERVACIONES
01	07-11-2018		Emisión Inicial
			Aprobación Inicial

FECHA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
07/11/2018	Asistente del SGC	Coordinador SGC	Consejo IDI-UPS

CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento para Planificación Estratégica y Operativa.P-DIR01.

2. Procedimiento para el Control de Proveedores. P-DIR02.

3. Procedimiento para Asignación de Horarios Docentes. P-DIR03.

4. Procedimiento para la Matriculación. P-DIR04.

5. Procedimiento para Validación de Conocimientos. P-UNEVA05.

6. Procedimiento para Creación de Material de Evaluación. P-UNEVA06.

7. Procedimiento para Gestión de Notas. P-IDI07.

8. Procedimiento para Visitas Áulicas. P-DIR08.

9. Procedimiento para Control de Capacitaciones. P-DIR09.

10. Procedimiento para Monitoreo Requerimiento Clientes. P-DIR10.

11. Procedimiento para Control de Documentación. P-IDI11.

12. Procedimiento para Control de Registro. P-IDI12.

13. Procedimiento para Revisión por la Dirección. P-DIR13.

14. Procedimiento para Auditorías Internas. P-DIR14.

15. Procedimiento para Control de No Conformidades. P-IDI15.

16. Procedimiento para Acciones Correctivas. P-IDI16.

17. Procedimiento para Gestión de Riesgos y Oportunidades. P-IDI17.

P - DIR01

PROCEDIMIENTO PARA LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Asistente SGC	Coordinador SGC	Consejo de IDI-UPS

Revisión	Fecha	Modificaciones

1. OBJETO

Establecer parámetros para el análisis del entorno interno y externo de la organización, que permitan formular planes y actividades certeros que garanticen el correcto funcionamiento y mejora del SGC.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica al análisis del entorno interno, externo y a la consecuente formulación de la planificación estratégica y operativa

3. DEFINICIONES

- SGC: Sistema de Gestión de Calidad.
- IDI-UPS: Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana.
- EFQM: Modelo europeo de excelencia empresarial, es una herramienta de diagnóstico que aplica nueve criterios para evaluar el entorno interno de una organización.
- Análisis PEST: Herramienta para analizar factores del entorno de una organización, el nombre proviene de sus siglas P “Político”, E “Económico”, S “Social” y Tecnológico”

4. REFERENCIAS

Código	Nombre	Responsable
MC-IDI 01	Manual de Calidad.	Coordinador SGC
MP-IDI17	Procedimiento para gestión de riesgos y oportunidades	Coordinador SGC

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Coordinador del SGC: Es responsable del cumplimiento y aplicación de este procedimiento.
- Asistente del SGC: Es responsable por la aplicación del procedimiento, cuando el director así lo designe.

6. DESCRIPCIÓN.

Actividad	Responsable	Registro
1. Aplicar diagnóstico	Asistente del SGC	R-PDIR01-01
2. Analizar riesgos y oportunidades	Coordinador del SGC	
3. Proponer políticas y objetivos de la calidad	Coordinador del SGC	
4. Aprobar política y objetivos	Consejo de IDI-UPS	
5. Definir recursos	Consejo de IDI-UPS	
6.Solicitar recursos	Director del IDI-UPS	
7.Definir actividades	Consejo de IDI-UPS	
8.Seleccionar responsables	Consejo de IDI-UPS	R-PDIR01-02

Políticas para la planificación estratégica y operativa

- El análisis del entorno se realizará mediante la ejecución del modelo EFQM, análisis PEST y también se incluirá los riesgos y oportunidades identificados en el procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades.
- El responsable de este estudio, se compromete a identificar la fuente de la información y mantener evidencias pertinentes de la investigación.
- El Instituto de Idiomas y los docentes, se comprometen a colaborar durante la etapa de investigación dando información fidedigna.
- En caso de necesitar recursos adicionales, el Director solicitará la asignación de lo necesario al Vicerrectorado de la UPS Quito de acuerdo a las políticas institucionales en cuanto a la asignación de recursos.

7. INDICADORES

Nombre: Cumplimiento de Objetivos

Descripción: Determinar la tasa de los objetivos que se han cumplido

Formula: (Objetivos logrados/Objetivos establecidos) *100

Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
Semestral	100%	80%	Coordinador del SGC	Director IDI-UPS

8. REGISTROS

- Reporte Análisis. R-P-DIR01-01
- Registro planificación. R-P-DIR01-03

R-P-DIR01-01

INSTITUTO DE IDIOMAS

1. Datos Generales

1.1 Nombre :

1.2 Nombre del Responsable/s

1.3 Plazo de ejecución

2. Propósito:

3. Alcance:

4. Definiciones

5. Responsabilidades

6. Descripción Criterios

7. Resultados

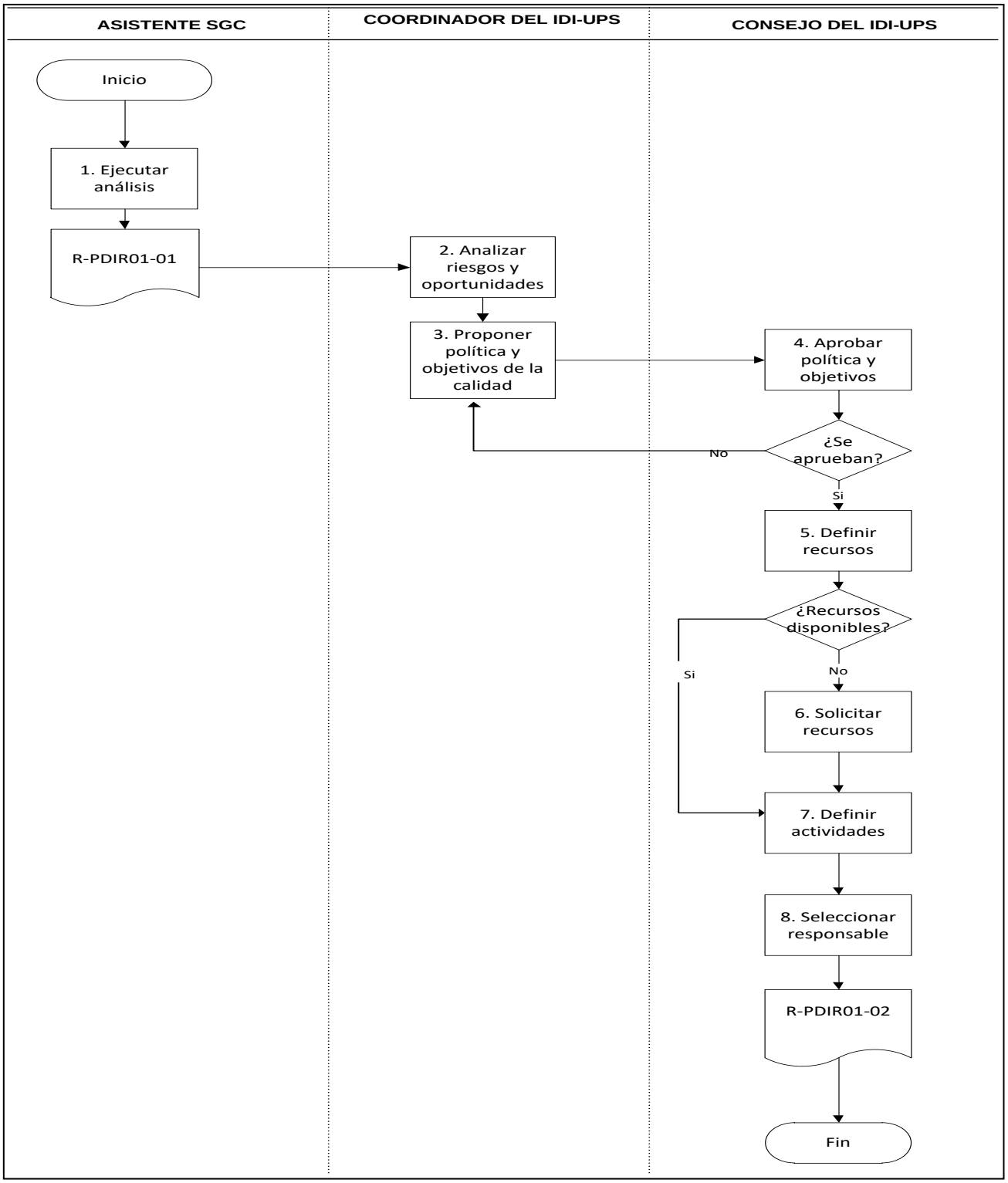
8. Análisis

9. Conclusiones y recomendaciones

R-P-DIR01-02

INSTITUTO DE IDIOMAS				
PROGRAMACIÓN PARA LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA				
N.	**PROCESO**	**RIESGOS Y OPORTUNIDADES**	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**

9. DIAGRAMA DE FLUJO



P - DIR02

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PROVEEDORES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Asistente SGC	Coordinador SGC	Consejo IDI-UPS

Revisión	Fecha	Modificaciones

1. OBJETO

Controlar el cumplimiento de los requisitos en el servicio educativo provisto por Cambridge University Press al Instituto de Idiomas.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica a la provisión del servicio educativo de Cambridge University Press,

3. DEFINICIONES

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.
- **IDI-UPS:** Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana.
- **Cambridge University Press**: Departamento representante de la Universidad de Cambridge, encargado del diseño de programas académicos de Idiomas.
- **MCER**: Marco Común Europeo de Referencia

4. REFERENCIAS

Código	Nombre	Responsable
MC-IDI 01	Manual de Calidad.	Coordinador SGC
MP-IDI02	Manual de Procesos	Coordinador SGC
	Norma ISO 9001:2015 Cláusula 8.4	

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Coordinador del SGC: Es responsable del cumplimiento y aplicación de este procedimiento.
- Representante Cambridge University Press: Es responsable por la gestión de los requerimientos del IDI-UPS.

6. DESCRIPCIÓN.

Actividad	Responsable	Registro
1. Emitir requerimientos	Coordinador del SGC	R-P-DIR02-01
2. Notificar aceptación	Representante Cambridge	R-P-DIR02-02
3. Ejecutar requerimientos.	Representante Cambridge	
4. Verificar cumplimiento	Coordinador del SGC	
5. Solicitar modificación	Coordinador del SGC	
6. Aprobar uso	Coordinador del SGC	
7. Socializar información con usuarios	Coordinador del SGC	

Políticas para la designación de horarios docentes.

- El Instituto de Idiomas establece los requerimientos para el programa académico de la modalidad presencial y distancias, para el entrenamiento necesario para los docentes del Instituto y para la entrega de recursos.
- En cuanto a los programas académicos los requerimientos son los siguientes:
    - Programas de acuerdo a estándares internacionales del MCER para lenguas.
    - Programas con temas contemporáneos, y adaptados al cliente objeto del Instituto.
    - Programas que incluyan material de evaluación variado y base de datos para el desarrollo de material personalizado.
    - Programas que incluyan plataformas virtuales. La plataforma debe adaptarse a las necesidades y requerimientos institucionales.
- En cuanto al entrenamiento, Cambridge propone temas para el entrenamiento docente y el Instituto los aprueba. La programación y ejecución del entrenamiento es responsabilidad de Cambridge, el Instituto se encarga de la logística para dichos entrenamientos.
- En cuanto a los recursos, Cambridge debe entregar los textos de primer a décimo nivel para todos los docentes del Instituto. Adicionalmente la editorial debe asegurar la disponibilidad de textos para todos los estudiantes del Instituto, previo al inicio de cada periodo académico.

- Antes de iniciar cada periodo académico, el Instituto verificará el cumplimiento de los requerimientos establecido con la editorial.

7. INDICADORES

Nombre: Cumplimiento de requerimientos del programa académico

Descripción: Determinar la tasa de cumplimiento de los requerimientos del Instituto para el programa académico proporcionado por Cambridge University Press

Formula: (Cantidad de requerimientos efectuados/cantidad de requerimientos solicitados) *100

Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
Semestral	100%	90%	Asistente del IDI-UPS	Director del IDI-UPS

Nombre: Incumplimiento de requerimientos del programa académico

Descripción: Determinar la tasa de incumplimiento de los requerimientos del Instituto para el programa académico proporcionado por Cambridge University Press

Formula: (Cantidad de requerimientos no efectuados /cantidad de requerimientos solicitados) *100

Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
Semestral	10%	0%	Asistente del IDI-UPS	Director del IDI-UPS

Nombre: Tasa de cumplimiento de las capacitaciones planificadas.

Descripción: Determinar tasa de cumplimiento de las capacitaciones planificadas.

Formula: (Cantidad de capacitaciones realizadas/cantidad de capacitaciones planificadas) *100

Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
Semestral	100%	80%	Coordinador del SGC	Director del IDI-UPS

8. REGISTROS

- Registro requerimientos IDI-UPS. R-P-DIR02-01
- Acta de compromiso. R-P-DIR02-02

R-P-DIR02-01

INSTITUTO DE IDIOMAS
Periodo Académico:
Duración:
Número de docentes:
Modalidad Presencial
Número de estudiantes:
Programa académico *(Información a ser completada por Cambridge*)
Texto:
Disponibilidad de ejemplares:
Descripción del programa:
Modalidad Distancia
Número de estudiantes:
Programa académico *(Información a ser completada por Cambridge*)
Texto:
Disponibilidad de ejemplares:
Descripción del programa:

Entrenamiento
Tema Solicitado:
Programa establecido (*Información a ser completada por Cambridge*)
Duración:
Capacitador:

Nota: Este documento incluye las políticas del IDI para proveedores.

R-P-DIR02-02

ACTA DE COMPROMISO

En la ciudad de Quito, a los…….... días del mes de …… del año…….., el Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana y Cambridge University Press Ecuador se comprometen a trabajar conjuntamente en la ejecución del programa académico para la enseñanza de inglés como segunda lengua

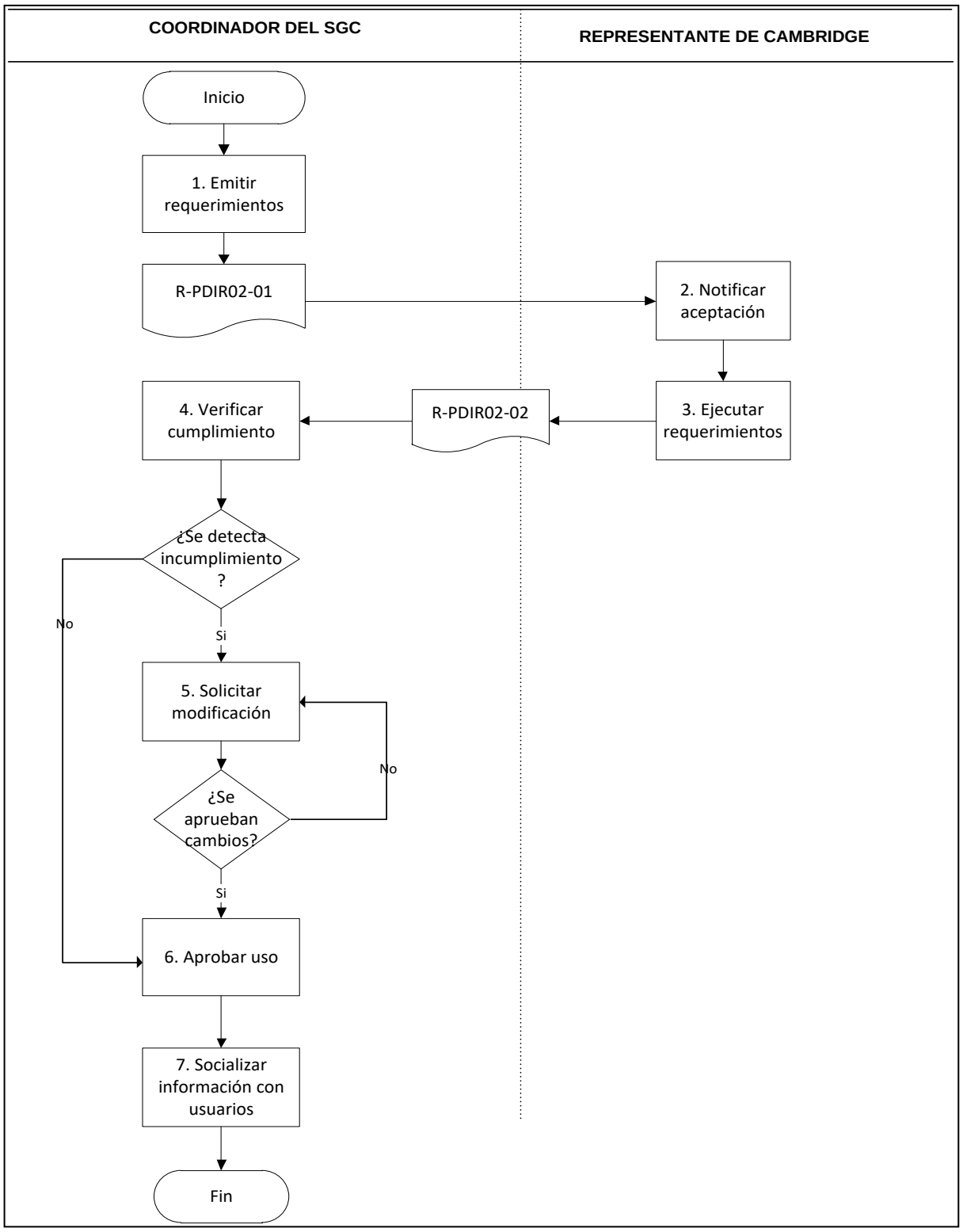
Mediante esta acta, las partes se comprometen a cumplir con las políticas institucionales.

Las partes declaran conocer y aceptar las políticas previamente mencionadas.

Director del IDI-UPS

Representante Cambridge Ecuador

8. DIAGRAMA DE FLUJO



P - DIR03

PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN DE HORARIOS DOCENTES.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Asistente del SGC	Coordinador SGC	Consejo del IDI-UPS

Revisión	Fecha	Modificaciones

1. OBJETO

Designar horarios para la planta docente de acuerdo a las políticas institucionales y respondiendo a la demanda de los usuarios.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica elaboración de los horarios de los docentes durante el período académico.

3. DEFINICIONES

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.
- **IDI-UPS:** Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana.
- **SNA:** Sistema Nacional Académico.
- **Planificación:** Se refiere a la planificación de clases. La planificación de clases es un instrumento en el cual los docentes detallan la secuencia de actividades a realizarse durante su horario designado de clases.
- **Revisión:** Se refiere a la valoración de trabajos y evaluaciones de los estudiantes.
- **AVAC:** Ambientes Virtual de Aprendizaje Cooperativo. Es la aula virtual para cada curso creado por el IDI-UPS.
- **Gestión de AVAC:** Se refiere a la gestión de contenidos académicos que los docentes deben cargar en las aulas virtuales de cada uno de sus grupos.
- **Tutorías:** Acompañamiento y soporte durante el proceso de aprendizaje del estudiante a manera de clases individuales o grupales.
- **Horas clase:** Se refiere al tiempo en el cual el docente dicta clases a los grupos asignados.
- **Horas complementarias:** Se refiere a las horas designadas para planificación de clases, revisión, gestión de AVAC y tutorías.

4. REFERENCIAS

Código	Nombre	Responsable
MC-IDI 01	Manual de Calidad.	Coordinador SGC
MP-IDI02	Manual de Procesos (Creación de Cursos A.1)	Coordinador SGC
RT-IDI01	Reglamento y políticas internas IDI-UPS	Director del IDI-UPS.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Coordinador del SGC: Es responsable del cumplimiento y aplicación de este procedimiento.
- Asistente de SGC: Es responsable por la aplicación del procedimiento, cuando el director así lo designe

6. DESCRIPCIÓN.

Actividad	Responsable	Registro
1. Revisar disponibilidad	Coordinador /Asistente del SGC	R-P-DIR03-01
2. Revisar los horarios del periodo anterior	Coordinador /Asistente del SGC	R-P-DIR03-02
3. Bloquear horarios nocturnos. En los casos de docentes de tiempo completo que laboraron las noches en el periodo pasado, se bloquea en ingreso de horarios nocturnos para el periodo venidero.	Coordinador /Asistente del SGC	R-P.DIR03-01
4. Clasificar docentes	Coordinador /Asistente del SGC	.R-P.DIR03-01
5. Asignar horarios de clase.	Coordinador /Asistente del SGC	R-P.DIR03-02
6. Asignar horas complementarias	Coordinador /Asistente del SGC	R-P.DIR03-02
7. Cargar información en el SNA	Coordinador /Asistente del SGC	

Políticas para la designación de horarios docentes.

- Los docentes de dedicación exclusiva (40 horas) deben tener disponibilidad a tiempo completo, es decir en la mañana, en la tarde y en la noche.
- En los casos de docentes de tiempo completo que laboraron en horarios nocturnos en el periodo pasado, se bloquea en ingreso de horarios nocturnos para el periodo venidero.
- Dependiendo de las necesidades institucionales, los docentes pueden ser llamados a cumplir con otras actividades académicas durante el horario designado como horas complementarias; sin que esto implique el pago de horas extras.
- Para la designación de horas clase y horas complementarias, se han establecido las siguientes políticas:

Docentes con dedicación exclusiva a la docencia (40 horas):

Horas Clase	Tutorías	Planificación	Revisión	Gestión AVAC	Total
28	6	2	2	2	40

Docentes administrativos (40 horas):

Horas Clase	Tareas administrativas	Planificación	Revisión	Gestión AVAC	Total
24	10	2	2	2	40

Docentes medio tiempo 20 (horas)

Horas Clase	Tutorías	Planificación	Revisión	Gestión AVAC	Total
12	2	2	2	2	20

Docentes tiempo parcial

Horas Clase	Tutorías	Planificación	Revisión	Gestión AVAC	Total
8	2	0	0	0	10

7. INDICADORES

Nombre: Cumplimiento de las políticas para asignación de horarios

Descripción: Determinar la tasa de cumplimiento de las políticas para asignar horarios a los docentes del instituto.

Formula: (Cantidad de horarios que cumplen las políticas/cantidad de horarios totales) *100

Frecuencia	**Límite Superior**	**Límite Inferior**	**Responsable de la Medición**	**Responsable del Análisis**
Semestral	100%	90%	Asistente del IDI-UPS	Director del IDI-UPS

Nombre: Incumplimiento de las políticas para asignación de horarios

Descripción: Determinar la tasa de incumplimiento de las políticas para asignar horarios a los docentes del instituto.

Formula: (Cantidad de horarios que no cumplen las políticas/cantidad de horarios totales) *100

Frecuencia	**Límite Superior**	**Límite Inferior**	**Responsable de la Medición**	**Responsable del Análisis**
Semestral	5%	0%	Asistente del IDI-UPS	Director del IDI-UPS

8. REGISTROS

Disponibilidad Horario –Docentes. R-P-DIR03-01

Distributivo y Carga Horaria Docentes y Coordinación. R-P-DIR03-02

R-P-DIR03-01

DISPONIBILIDAD HORARIO - DOCENTES					
N°	**CAMPUS**	**DOCENTE**	**DISPONIBILIDAD**	**NOCTURNO**	**TIPO DE DOCENTE**
1		Apellidos- Nombres	Mañana		Docente
2			Tarde		Docente-Administrativo
3			Noche		
4			Completa	Bloqueo	
5			Completa*		
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

R-P-DIR03-02

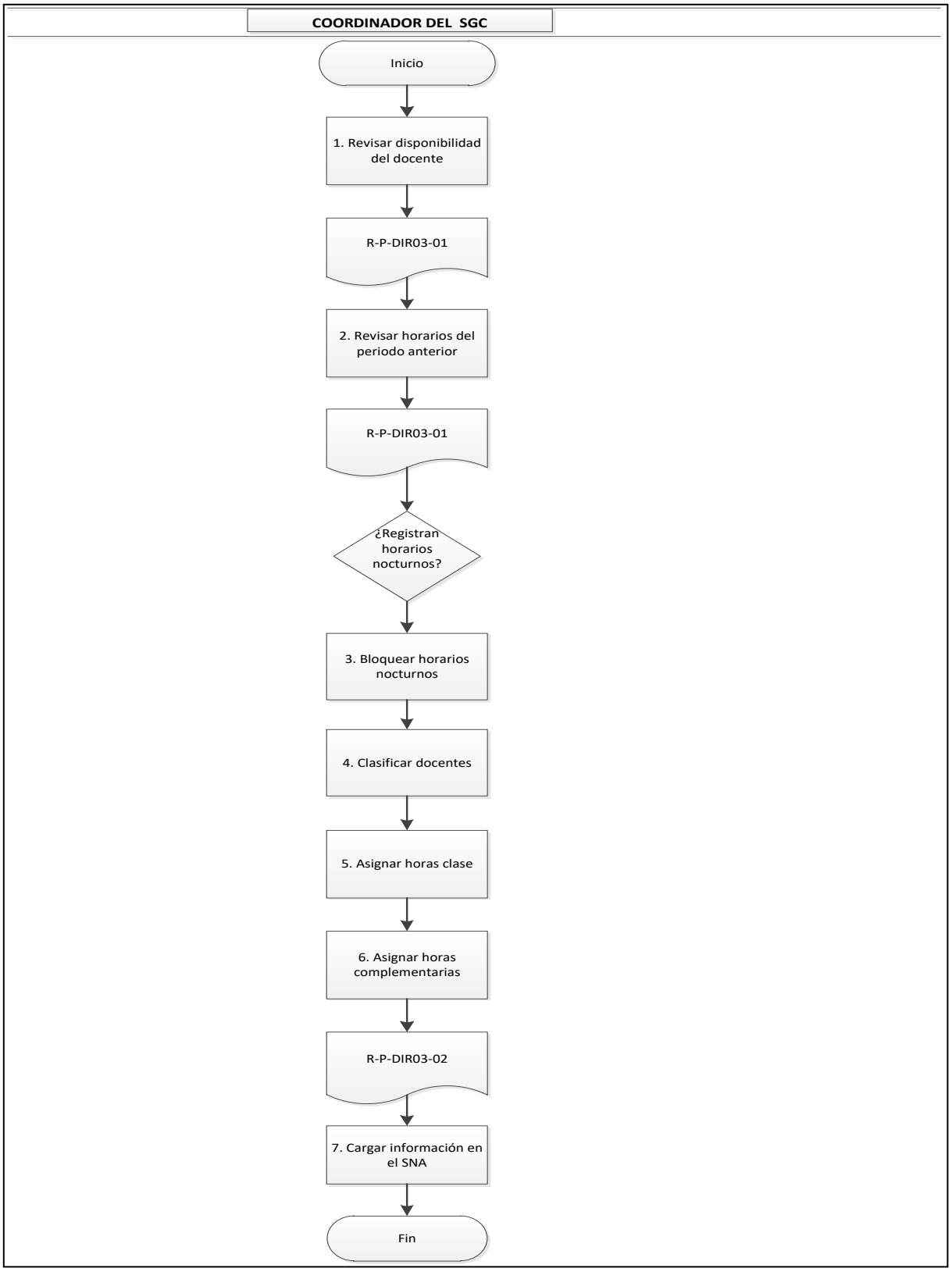
DISTRIBUTIVO Y CARGA HORARIA - DOCENTES Y COORDINACIÓN

PERIODO

D/MM/AAAA

DOCENTE: #					CAMPUS:			
	CARGA HORARIA					TOTAL		
HORA	LUNES	MARTES	MIÉRC.	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	GRUPOS	Hrs
07H00 - 08H00							A	
08H00 - 09H00							B	
09H00 - 10H00							C	
10H00 - 11H00							D	
11H00 - 12H00							E	
12H00 - 13H00							Tutoría	6
							Planificación	2
13H30 - 14H30							Revisión	2
14H30 - 15H30							Avac	2
15H30 - 16H30								
16H30-17H30								
18H00 - 19H00								
19H00 - 20H00								

9. DIAGRAMA DE FLUJO



P-DIR04

PROCEDIMIENTO PARA MATRICULACIÓN

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Asistente SGC	Coordinador SGC	Consejo IDI-UPS

Revisión	Fecha	Modificaciones

1. OBJETO

Vincular al interesado al programa académico, en base a las directrices determinadas por la UPS.

2. ALCANCE

El procedimiento se aplica a los interesados en matricularse en el Instituto, desde que acuden a registrarse hasta que se formaliza la matricula.

3. DEFINICIONES

- SGC: Sistema de Gestión de Calidad
- IDI-UPS: Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana
- SNA: Sistema Nacional Académico.
- ORACLE: Sistema interno de la UPS para registro de estudiantes.
- Matricula: Acto mediante el cual es interesado se registra como estudiante del Instituto.

4. REFERENCIAS

Código	Nombre	Responsable
MC-IDI01	Manual de Calidad.	Coordinador SGC
MP-IDI02	Manual de Procesos (Admisión A.2)	Coordinador SGC

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Coordinador SGC: Es responsable de establecer las fechas en las que los estudiantes pueden matricularse y supervisar la aplicación del procedimiento.
- Asistente SGC: Responsable de aplicar este procedimiento.
- Secretaria del IDI-UPS: Responsable de aplicar este procedimiento.
- Docentes-administrativos: Responsable de aplicar este procedimiento.

6. DESCRIPCIÓN.

Actividad	Responsable	Registro
1. Ingresar al sistema Oracle con el usuario y contraseña. A continuación escoge la opción matriculas, y a continuación matriculas paracadémicas.	Asistente / Secretaria / Docente administrativo UPS	
2. Ingresar la CI del estudiante	Asistente / Secretaria / Docente administrativo UPS	
3. Escoger campus	Asistente / Secretaria / Docente administrativo UPS	
4. Escoger nivel	Asistente / Secretaria / Docente administrativo UPS	
5. Escoger idioma	Asistente / Secretaria / Docente administrativo UPS	
6. Escoger modalidad	Asistente / Secretaria / Docente administrativo UPS	
7. Escoger tipo de estudiante	Asistente / Secretaria / Docente administrativo UPS	
8. Escoger grupo ofertado	Asistente / Secretaria / Docente administrativo UPS	
9. Re-seleccionar grupo	Asistente / Secretaria / Docente administrativo UPS	
10. Verificar y guardar información	Asistente / Secretaria / Docente administrativo UPS	
11. Generar pre-factura	Asistente / Secretaria / Docente administrativo UPS	R-P-DIR02-01

Políticas de matriculación

- Los grupos de idiomas son de máximo 30 y mínimo 10 estudiantes.
- El Instituto duplicará los cursos, solo si hay un mínimo de 11 estudiantes interesados en matricularse.
- El Instituto cerrará los cursos, de no cumplirse con el mínimo de estudiantes. En estos casos, a los estudiantes matriculados se les generará una nota de crédito para el siguiente periodo o para otra materia paracadémica en el mismo periodo; este proceso lo realizarán directamente en la Tesorería de la UPS.

7. INDICADORES

Nombre: Variación de estudiantes matriculados.

Descripción: Determinar la tasa de crecimiento de los estudiantes matriculados en el periodo académico vigente.

Formula: (Cantidad de estudiantes matriculados en el periodo actual/cantidad de estudiantes matriculados en el periodo anterior) *100

Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
Semestral	30%	5%	Asistente del IDI-UPS	Director del IDI-UPS

Nombre: Tasa de estudiantes legalizados.

Descripción: Determinar la tasa de estudiante que legalizaron su matrícula.

Formula: (Cantidad de estudiantes pre-matriculados/cantidad de estudiantes con matricula legalizada) *100

Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
Semestral	100%	10%	Asistente del IDI-UPS	Director del IDI-UPS

8. REGISTROS

- Prefactuta R-PDIR04-01

R-PDIR04-01

Universidad Politécnica Salesiana

PREFACTURA

N°
Número de Autorización
Fecha y hora de Autorización

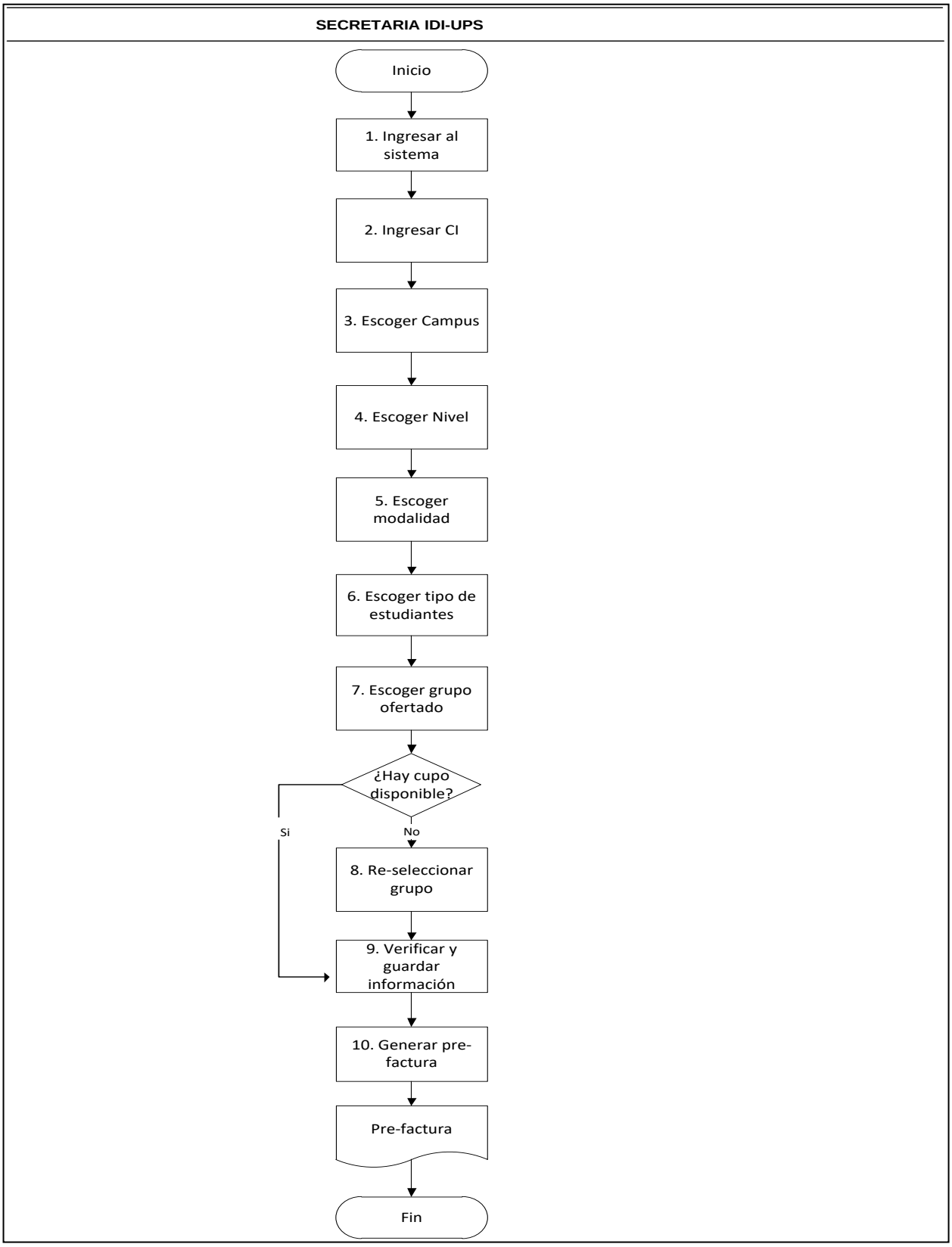
Instituto de Idiomas Dirección: 12 de Octubre y Wilson-Bloque A - Tercer Piso Teléfono: 3962900 Ext 2213

Razón Social / Nombres y Apellidos: **RUC:** **Fecha de Emisión:**

Código	Cantidad	Descripción		Precio Unitario	Descuento	Precio Total

SUBTOTAL 12%	
SUBTOTAL 0%	
IVA 12%	
VALOR TOTAL	

9. DIAGRAMA DE FLUJO



P - UNEVA05

PROCEDIMIENTO PARA VALIDACIÓN DE CONOCIMIENTOS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Coordinador UNEVA	Asistente SGC	Coordinador SGC

Revisión	Fecha	Modificaciones

1. OBJETO

Verificar y validar el conocimiento previo del Idioma que tienen los estudiantes que acuden al Instituto de Idiomas.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica a los estudiantes que acuden al Instituto y que expresan tener conocimiento previo del Idioma.

3. DEFINICIONES

- SGC: Sistema de Gestión de Calidad
- IDI-UPS: Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana
- SNA: Sistema Nacional Académico.
- UNEVA: Unidad de Evaluación Académica.
- Examen de ubicación: Evaluación para comprobar los conocimientos y habilidades que el evaluado tiene acerca del idioma.
- Convalidación: Reconocer y aprobar el conocimiento del idioma en base a estándares previamente definidos.
- SENESCYT: Secretaria Nacional de Educación Ciencia y Tecnología.
- Certificación Internacional Cambridge: Diplomas expedidos por la universidad Cambridge que evalúan el conocimiento del inglés de personas no nativas.

4. REFERENCIAS

Código	Nombre	Responsable
MC-IDI01	Manual de Calidad.	Coordinador SGC
MP-IDI02	Manual de Procesos (Admisión A.2)	Coordinador SGC
RT-IDI-01	Reglamento Interno del IDI-UPS	Director del IDI-UPS

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Coordinador UNEVA: Es responsable por control de este procedimiento, además de gestionar las actividades relacionadas a la aplicación y emisión de resultados.
- Equipo UNEVA: Son responsables por la aplicación y evaluación de exámenes.

- Secretaría del IDI-UPS: Es responsable de verificar documentación de los estudiantes y por la publicación de información y resultados.

6. DESCRIPCIÓN

Actividad	Responsable	Registro
1. Receptar requerimiento del estudiante	Secretaria del Instituto	
2. Solicitar completar solicitud	Secretaria del Instituto	R-P-UNEVA05-01. R-P-UNEVA05-02
3. Receptar documentación	Secretaria del Instituto	
4. Clasificar solicitudes	Coordinador UNEVA	
5. Validar documentación	Coordinador UNEVA	
6. Registrar estudiante para examen	Equipo UNEVA	
7. Aplicar examen	Equipo UNEVA	Examen
8. Evaluar examen	Equipo UNEVA	
9. Gestionar resultados	Coordinador UNEVA	R-P-UNEVA05-03 R-P-UNEVA05-04
10. Archivar documentación	Coordinador UNEVA	R-P-UNEVA05-01 R-P-UNEVA05-02 R-P-UNEVA05-03 Examen
11. Publicar resultados	Secretaria del Instituto	

Políticas para rendir el examen de ubicación

1. A la solicitud del examen de ubicación (R-P-UNEVA05-01), los solicitantes deben adjuntar copia de la cédula (actualizada) y el pago realizado en la secretaria de la UPS.
2. Para tomar el examen escrito y oral deben presentarse en la fecha y hora indicada. La cédula de identidad es el único documento aceptado para rendir el examen. La cédula que porten los estudiantes debe ser la misma que entregaron al momento de inscribirse.

3. El equipo UNEVA verifica la identidad del estudiante antes de aplicar el examen. En caso de detectarse inconformidades al estudiante se le solicitará validar su información personal. Si la información no es verificada se suspende la aplicación del examen y se reporta el caso al Vicerrectorado.
4. Los resultados se publicarán en un máximo de 72 horas, el estudiante debe acercarse al Instituto para verificar los resultados.

Políticas para las convalidaciones

1. Para convalidaciones los estudiantes llenan la solicitud (R-P-UNEVA05-02).

2. Las convalidaciones aplican solo en el caso de que el estudiante haya realizado sus estudios de inglés en Institutos superiores o universidades reconocidas por la SENESCYT, o si el estudiante posee una certificación internacional emitida por Cambridge.

3. Se receptarán únicamente las solicitudes de los estudiantes que terminaron sus estudios o rindieron el examen internacional hasta con un año de anterioridad a la fecha de la presentación de la solicitud.

4. Para realizar la validación, el estudiante deberá presentar la siguiente documentación:

   - Cédula de identidad original y copia
   - Certificado de estudios firmado y sellado; o diploma original del examen internacional
   - Malla curricular del Instituto o universidad aplicada durante sus estudios.

La documentación deber tener firma y sello autorizado; se aceptará documentación máxima con un año de antigüedad.

7. INDICADORES

Nombre: Variación de estudiantes que rinden el examen de ubicación

Descripción: Determinar la tasa de crecimiento de los estudiantes que rinden el examen de ubicación en comparación con el periodo anterior.

Formula: (Cantidad de estudiantes inscritos para el examen en el periodo actual/cantidad de estudiantes inscritos para el examen en el periodo anterior) *100

Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
Trimestral	5%	0%	Coordinador UNEVA	Director del IDI-UPS

Nombre: Variación de estudiantes que solicitan convalidación

Descripción: Determinar la tasa de crecimiento de los estudiantes que solicitan convalidación en comparación con el periodo anterior.

Formula: (Cantidad de estudiantes que solicitan convalidación en el periodo actual/ cantidad de estudiantes que solicitan convalidación en el periodo anterior) *100

Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
Trimestral	5%	0%	Coordinador UNEVA	Director del IDI-UPS

Nombre: Estudiantes matriculados después del examen de ubicación o de la convalidación.

Descripción: Determinar la tasa de estudiantes que se matriculan en el Instituto después de rendir el examen de ubicación y/o de solicitar convalidación.

Formula: (Cantidad de estudiantes que solicitan ubicación/convalidación en el periodo/ cantidad de estudiantes que se matriculan en el IDI después de la ubicación/ convalidación) *100

Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
Trimestral	100%	50%	Coordinador UNEVA	Director del IDI-UPS

8. REGISTROS

- Solicitud examen de ubicación. R-P-UNEVA05-01
- Solicitud convalidación. R-P-UNEVA05-02
- Resultados de examen de ubicación/convalidación. R-P-UNEVA05-03

R-P-UNEVA05-01

Sede: Campus: Fecha:
Carrera: Asunto:
Nombre: CI: Número de solicitud: 000x
Destinatario: *Nombre del Director de Idiomas*

Yo, *Nombre y Apellido Completos* , con CI
, estudiante de la carrera de ,solicito se me autorice rendir el examen de ubicación de inglés, el día *Día/Mes/Año,* a las Hora .

FIRMA DEL SOLICITANTE

R-P-UNEVA05-02

Sede: Campus: Fecha:
Carrera: Asunto:
Nombre: CI: Número de solicitud: 000x
Destinatario: *Nombre del Director de Idiomas*

Yo, *Nombre y Apellido Completos* , con CI
, estudiante de la carrera de ,solicito se convaliden los estudios realizados en *Nombre de la Universidad o Instituto* en el año *AAAA* .
Adjunto certificado y malla curricular del centro de estudios.

FIRMA DEL SOLICITANTE

R-P-UNEVA05-03

RESULTADOS EXÁMENES DE UBICACIÓN/ CONVALIDACIÓN DE ESTUDIOS PERIÓDO

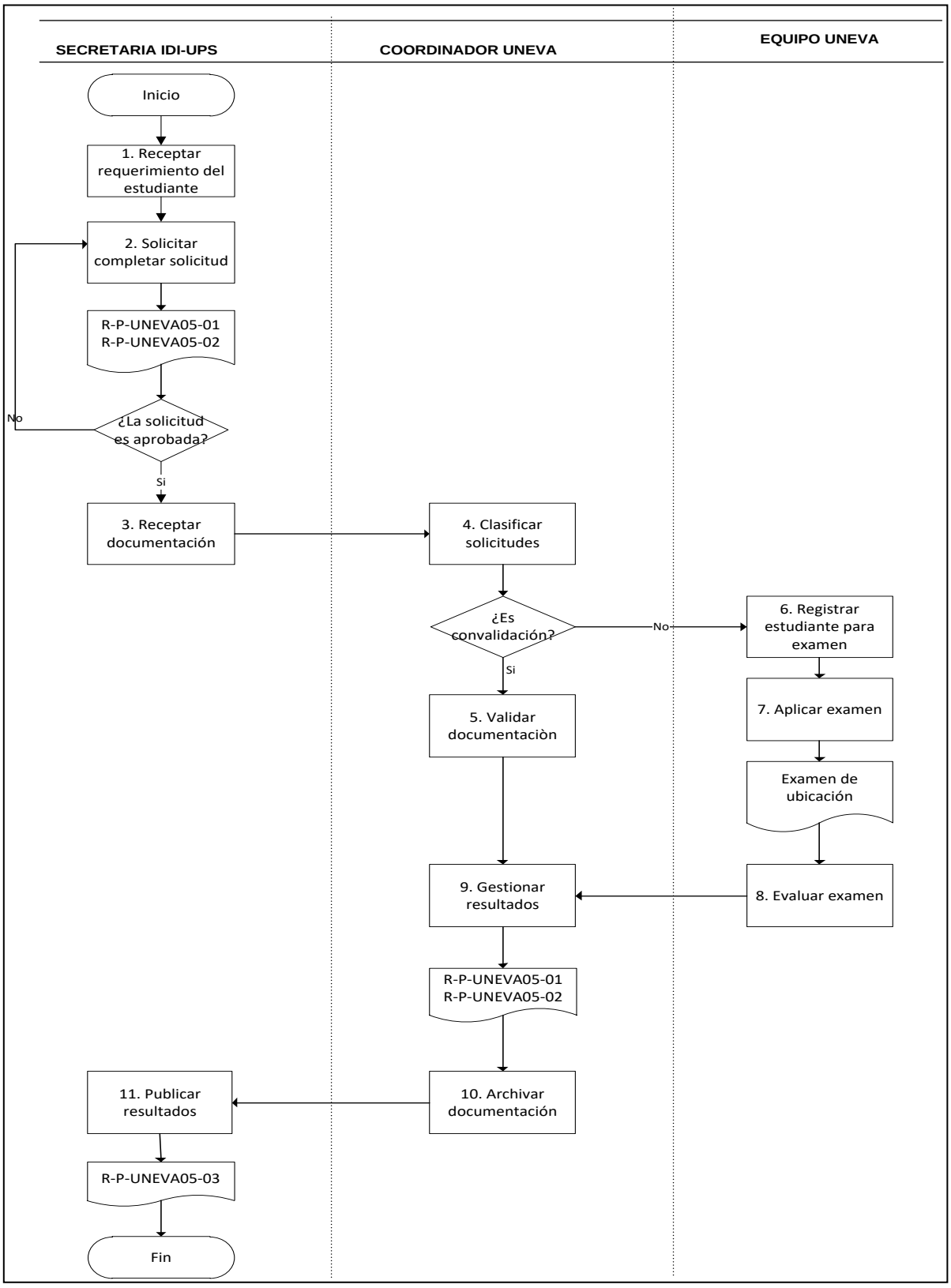
FECHA DEL EXAMEN:
HORA DEL EXAMEN:

N°	APELLIDOS	NOMBRES	CI	N. DE SOLICITUD	NIVEL APROBADO

COORDINACIÓN UNIDAD DE EVALUACIÓN ACADEMICA

DIRECTOR DEL INSTITUTO DE IDIOMAS

9. DIAGRAMA DE FLUJO



P-UNEVA06

PROCEDIMIENTO PARA CREACIÓN DE EXÁMENES Y PRUEBAS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Coordinador UNEVA	Asistente SGC	Coordinador SGC

Revisión	Fecha	Modificaciones

1. OBJETO

Elaborar instrumentos de evaluación válidos, que brinden soporte al proceso de enseñanza y que cumplan con los parámetros internacionales de la elaboración de instrumentos de evaluación por competencias.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para la creación de pruebas y exámenes del IDI-UPS.

3. DEFINICIONES

- SGC: Sistema de Gestión de Calidad
- IDI-UPS: Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana
- UNEVA: Unidad de Evaluación Académica.
- EX: Examen
- Examen: Instrumento de evaluación que mide el nivel de conocimientos adquiridos, que se aplica en la mitad y al final del periodo.
- Instructivo: Guía conformada por una serie de explicaciones que exponen detalladamente como realizar una actividad.
- Pr: Prueba
- Prueba: Instrumento de evaluación que mide el nivel de conocimientos adquiridos, que se aplica al finalizar una o dos unidades del texto de estudio
- Plan de Contenidos: Documentos que específica los contenidos y de los instrumentos de evaluación, así como la secuencia en la que se encuentran y la fuente de donde se obtuvo la información.

4. REFERENCIAS

Código	Nombre	Responsable
MC-IDI01	Manual de Calidad	Coordinador SGC
I-P-UNEVA04-01	Instructivo para elaboración de exámenes y pruebas	Coordinador UNEVA

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Coordinador de la Unidad de Evaluación: Es responsable por el control de este procedimiento. Es responsable por la revisión, por realizar cambios, autorizar, imprimir y archivar los exámenes y pruebas realizados por los miembros de su equipo.

- Miembros de la Unidad de Evaluación: Son responsables por la creación y validación del contenido y forma de los exámenes y pruebas, de acuerdo a lo determinado en este procedimiento.

6. DESCRIPCIÓN.

Actividad	Responsable	Registro
1. Revisar instructivo para elaboración de exámenes y pruebas	Personal responsable de UNEVA	I-P-UNEVA06-01
2. Elaborar plan de contenidos	Personal responsable de UNEVA	R-P-UNEVA06-01
3. Crear examen	Personal responsable de UNEVA	F-P-UNEVA06-01 F-P-UNEVA06-02
4.Entregar examen para la 1era revisión	Personal responsable de UNEVA	
5. Realizar cambios	Personal responsable de UNEVA	
6. Entregar examen 2da revisión	Personal responsable de UNEVA	
7. Realizar cambios	Personal responsable de UNEVA	
8. Aprobar examen	Personal responsable de UNEVA	
9. Entregar examen	Personal responsable de UNEVA	
10. Autorizar	Coordinador UNEVA	
11. Archivar	Coordinador UNEVA	

Políticas para la creación de exámenes y pruebas.

- Para el desarrollo de exámenes y pruebas los docentes responsables incluirán única y exclusivamente material alusivo a los contenidos de los textos de acuerdo al nivel y unidades correspondientes.
- Los docentes responsables del desarrolló de material firman un acuerdo de confidencialidad acerca del material que tienen a su cargo, por otro lado, se comprometen a tomar todas las medidas necesarias para preservar la seguridad del material.
- Los docentes aceptan, que el material por ellos creados le pertenece a la Universidad Politécnica Salesiana, por lo tanto, no pueden hacer uso personal del mismo.

- El desarrollo de exámenes y pruebas se realizarán de acuerdo a lo descrito a continuación:

Nivel	Texto	Pr 1	Pr 2	Pr 3	Pr 4	EX Medio Parcial	EX Final
1ero	Interchange 1ª	(Us)1-2	(Us)3-4	(Us)5-6	(Us)7-8	(Us)1-2-3-4	(Us)5-6-7-8
2do	Interchange 1B	(Us) 9-10	(Us)11-12	(Us)13-14	(Us)15-16	(Us)9-10-11-12	(Us)13-14-15-16
3ero	Interchange 2ª	(Us)1-2	(Us)3-4	(Us)5-6	(Us)7-8	(Us)1-2-3-4	(Us)5-6-7-8
4to	Interchange 2B	(Us) 9-10	(Us)11-12	(Us)13-14	(Us)15-16	(Us)9-10-11-12	(Us)13-14-15-16
5to	Interchange 3ª	(Us)1-2	(Us)3-4	(Us)5-6	(Us)7-8	(Us)1-2-3-4	(Us)5-6-7-8
6to	Interchange 3B	(Us) 9-10	(Us)11-12	(Us)13-14	(Us)15-16	(Us)9-10-11-12	(Us)13-14-15-16

Nivel	Texto	Pr 1	Pr 2	Pr 3	Pr 4	Pr 5	Pr 6	EX Medio Parcial	EX Final
7mo	Passages 1	U - 1	U - 2	U - 3	U - 4	U - 5	U - 6	U 1-3	U 4-6
8vo	Passages 1	U- 7	U - 8	U - 9	U- 10	U-11	U- 12	U 7-9	U 10-12

7. INDICADORES

Nombre: Variación en el número de exámenes creados.

Descripción: Determinar la tasa de cumplimiento de los exámenes creados en el periodo actual, en comparación del periodo anterior.

Formula: (Total de exámenes creados en el periodo actual/total de exámenes creados en el periodo anterior) *100

Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
Semestral	40%	10%	Coordinador UNEVA	Director del IDI-UPS

Nombre: Errores en los exámenes.

Descripción: Determinar la tasa de errores detectados en los exámenes

Formula: (Total de preguntas con errores/total de preguntas del examen) *100

Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
Semestral	10%	0%	Coordinador UNEVA	Director del IDI-UPS

8. REGISTROS

- Plan de Contenidos. R-P-UNEVA06-01
- Formato la creación de exámenes y pruebas. F-P-UNEVA06-01
- Formato para la creación de hojas de respuestas de exámenes y pruebas F-P-UNEVA06-03

R-P-UNEVA06-01

PLAN DE CONTENIDOS - NIVEL- CÓDIGO DEL EXAMEN

SECCIÓN	CATEGORÍA	TEMAS	TIPO DE PREGUNTA	N° DE PREGUNTA	TIPO DE PREGUNTA	N° DE PREGUNTA	TIPO DE PREGUNTA	N° DE PREGUNTA	N° DE PREGUNTAS POR UNIDAD
I USE OF ENGLISH	GRAMMAR	1.1							
		1.2							
		2.1							
		2.2							
		3.1							
		3.2							
		4.1							
		4.2							
		TOTAL DE PREGUNTAS GRAMMAR	10		5		5		20
	VOCABULARY	TEMAS Y N° DE PÁGINA	TIPO DE PREGUNTA	N° DE PREGUNTA	TIPO DE PREGUNTA	N° DE PREGUNTA	TIPO DE PREGUNTA	N° DE PREGUNTA	N° DE PREGUNTAS POR UNIDAD
		TOTAL DE PREGUNTAS VOCABULARY	10		5		5		20
READING		TEMAS Y FUENTE	TIPO DE PREGUNTA	N° DE PREGUNTA	TIPO DE PREGUNTA	N° DE PREGUNTA			TOTAL READING
		TOTAL DE PREGUNTAS READING	5		5				10
LISTENING		TEMAS Y FUENTE	TIPO DE PREGUNTA	N° DE PREGUNTA	TIPO DE PREGUNTA	N° DE PREGUNTA			TOTAL-LISTENING
		TOTAL DE PREGUNTAS LISTENING	5		5				10
TOTAL PREGUNTAS EXAMEN									***60***

F-P-UNEVA06-02

SALESIAN POLYTECHNIC UNIVERSITY

LANGUAGE INSTITUTE

Xxxx LEVEL
LXXXX

DO NOT WRITE ON THIS PAPER

SECTION I. USE OF ENGLISH

A. GRAMMAR

Instruction: Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx ***on your answer sheet***. (20 marks)

1. _____ xxxxxxx _____ xxxxxxxx?

a. xxxx b. xxxxxx c.xxxxx

B. VOCABULARY

Instruction: Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx. Mark your answer ***on your answer sheet***. (10 marks)

31. Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx_____.

a. xxx b.xxxx c. xxx

SECTION II. READING

Instruction: Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx***on your answer sheet***. (10 marks)

Xxxxxxxx

Source: look it up on the Answer Key

41.

SECTION III. LISTENING

Instruction: Xxx ***on your answer sheet***. You will hear the recording **TWICE**. (10 marks)

51.

F-P-UNEVA06-03

SALESIAN POLYTECHNIC UNIVERSITY

LANGUAGE INSTITUTE

ANSWER SHEET

XX level MT

Name: _____ **ID Card N°:** _____

Date: _____ **Group N°:** _____

GRADE / 20

SECTION 1				
1	A	B	C	D
2	A	B	C	D
3	A	B	C	D
4	A	B	C	D
5	A	B	C	D
6	A	B	C	D
7	A	B	C	D
8	A	B	C	D
9	A	B	C	D
10	A	B	C	D
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21	A	B	C	D
22	A	B	C	D
23	A	B	C	D
24	A	B	C	D
25	A	B	C	D
26	A	B	C	D
27	A	B	C	D
28	A	B	C	D
29	A	B	C	D
30	A	B	C	D
31	A	B	C	D
32	A	B	C	D
33	A	B	C	D
34	A	B	C	D
35	A	B	C	D
36	A	B	C	D
37	A	B	C	D
38	A	B	C	D
39	A	B	C	D
40	A	B	C	D
SECTION 2				
41	T	F	NG	
42	T	F	NG	
43	T	F	NG	
44	T	F	NG	
45	T	F	NG	
46	A	B	C	D
47	A	B	C	D
48	A	B	C	D
49	A	B	C	D
50	A	B	C	D
SECTION 3				
51	A	B	C	D
52	A	B	C	D
53	A	B	C	D
54	A	B	C	D
55	A	B	C	D
56				
57				
58				
59				
60				

MARKS / 70

_____

Student's signature

SALESIAN POLYTECHNIC UNIVERSITY

LANGUAGE INSTITUTE

ANSWER KEY

XX Level MT - A

LISTENING - Taken from ©

SECTION 1

1	A	B	C	D
2	A	B	C	D
3	A	B	C	D
4	A	B	C	D
5	A	B	C	D
6	A	B	C	D
7	A	B	C	D
8	A	B	C	D
9	A	B	C	D
10	A	B	C	D
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21	A	B	C	D
22	A	B	C	D
23	A	B	C	D
24	A	B	C	D
25	A	B	C	D
26	A	B	C	D
27	A	B	C	D
28	A	B	C	D
29	A	B	C	D
30	A	B	C	D
31	A	B	C	D
32	A	B	C	D
33	A	B	C	D
34	A	B	C	D
35	A	B	C	D
36	A	B	C	D
37	A	B	C	D
38	A	B	C	D
39	A	B	C	D
40	A	B	C	D

SECTION 2

41	T	F	NG	
42	T	F	NG	
43	T	F	NG	
44	T	F	NG	
45	T	F	NG	
46	A	B	C	D
47	A	B	C	D
48	A	B	C	D
49	A	B	C	D
50	A	B	C	D

SECTION 3

51	A	B	C	D
52	A	B	C	D
53	A	B	C	D
54	A	B	C	D
55	A	B	C	D
56				
57				
58				
59				
60				

Topics for the WRITING SECTION:

*

READING 1 - Taken from © Cambridge University Press 2015 Interchange 2 Assessment Units 1-8, version B

9. DIAGRAMA DE FLUJO



10. ANEXO

I-P-UNEVA06-01



Universidad Politécnica Salesiana

I-P-UNEVA06-01

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE EXÁMENES Y PRUEBAS

VERSION N° 1

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Coordinador de UNEVA	Asistente SGC	Coordinar SGC

Revisión	Fecha	Modificaciones

1. OBJETO

Crear exámenes y pruebas del instituto de Idiomas bajo un formato estandarizado de acuerdo a los lineamientos académicos recomendados para la elaboración de material de evaluación.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para la creación de exámenes y pruebas del IDI-UPS.

3. DEFINICIONES

- IDI-UPS: Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana
- UNEVA: Unidad de Evaluación Académica
- Answer Key AK: Hoja de respuesta clave, que recibe el docente para evaluar los exámenes y pruebas.
- Answer Sheet AS: Hoja de respuesta, donde el estudiante registra las respuestas de los enunciados de exámenes y pruebas.
- Opción Múltiple: Tipo de pregunta donde el evaluado debe elegir entre opciones prestablecidas.
- Completar espacios (gap filling): Tipo de pregunta donde el evaluado debe completar con sus propias palabras.
- Reading: Sección para medir la habilidad del evaluado de leer comprensivamente en el idioma extranjero.
- Listening: Sección para medir la habilidad del evaluado de escuchar comprensivamente en el idioma extranjero.
- Writing: Sección para medir la habilidad del evaluado de producir y comunicar sus ideas en el idioma extranjero.
- Student's book: Libro del estudiante con el que el docente trabaja en clases
- Assessment: Libro de evaluaciones

4. REFERENCIAS

Código	Nombre	Responsable
MC-IDI-01	Manual de Calidad.	Coordinador SGC
P-UNEVA06	Procedimiento para elaboración de exámenes y pruebas.	Coordinador UNEVA
R-PUNEVA06-02	Formato para creación de exámenes y pruebas	Coordinador UNEVA
R-PUNEVA06-03	Formato para creación de hojas de respuesta para estudiante y docente	Coordinador UNEVA

5. RESPONSABILIDAD

- Coordinador de UNEVA: Responsable de la revisión de formato.
- Equipo UNEVA: Responsables del desarrollo de exámenes y pruebas y revisión de contenidos.

6. DESCRIPCIÓN

I.FORMATO

1. Configurar la página con tamaño A4
2. Márgenes: Por defecto Estrecho
3. Tipo de letra: Times New Roman
4. Tamaño de letra: 12
5. Interlineado: 1.15
6. Alineación: Justificado
7. Los exámenes tienen el siguiente contenido:

SECTION I. USE OF ENGLISH
A. GRAMMAR: 20 enunciados.
B. DETECT THE MISTAKE: 10 enunciados.
C. VOCABULARY: 10 enunciados.
SECTION II. READING: 10 enunciados.
SECTIONS III. LISTENING: 10 enunciados.
SECTION IV. WRITING: 1 enunciado.

8. Las pruebas tienen el siguiente contenido:

SECTION I. LISTENING: 6 enunciados.
SECTION II. USE OF ENGLISH
A. GRAMMAR: 8 enunciados.
B. DETECT THE MISTAKE: 8 enunciados.
C. VOCABULARY: 8 enunciados.
SECTION III. READING: 6 enunciados

9. Cada enunciado será valorado con 1 punto; a excepción de la sección Writing que será valorada con 10 puntos.
10. Todo texto largo como en el caso de Lecturas o textos largos debe ir con el tipo de letra "CENTURY GOTHIC", tamaño 9 o 10 dependiendo de la extensión de la lectura. Además en el caso específico de lecturas deberá ir dentro de una tabla cuyo recuadro será una línea doble, como se indica abajo.

British Museum
Among the countless tourist attractions in contemporary London, such as the Houses of Parliament, Tower Bridge and Buckingham Palace, the one that can easily be considered the unforgettable "Queen" among them all, is the British Museum. Britain's national museum of archaeology and antiquities was established by an act of Parliament in 1753, when the government purchased three large private collections consisting of books, manuscripts, prints, drawings, paintings, medals, coins, seals, and natural curiosities. Today, home of approximately seven million objects from all continents, the British Museum is considered to be the most popular and famous museum in the world.

11. Numeración de preguntas automática con números arábigos y punto (1. / 2. / 100.) con Sangría: 0 cm con **Sangría Francesa** en 0.63 cm.
12. Opciones de respuesta para preguntas de opción multiple con literales automáticos en minúscula más punto (a. / b. / z. → Ejemplo1) con Sangría: 0.63 cm y **Sangría**

Francesa en 0.63 cm; estos deben estar distribuidos en la misma fila en 4 columnas diferentes (→ Ejemplo 2). Si las opciones de respuesta son más grandes, hacerlo en dos filas con 2 columnas diferentes (→ Ejemplo 3). Finalmente si aún así no alcanzan las opciones, hacerlo en cuatro filas (1 sola columna → Ejemplo 4). Como se muestra a continuación:

Ejemplo 1

a. Opción

Ejemplo 2

51. What is the name of Stanley's restaurant?

a. National b. International c. Multinational d. Rational

Ejemplo 3

44. It is located …

a. on the outskirts of London. b. in Soho.
c. in downtown London. d. close to Heathrow airport.

Ejemplo 4

52. What does Stanley cook on Monday?

a. Porto Rican Food
b. Italian food
c. Russian food
d. Spanish food

13. En caso de ser ejercicios de completar (Gap-filling), la numeración de los espacios será con Superíndices como se ilustra a continuación:

On his birthday he (hang/sometimes) …. [1] out with friends, or he (go) …. [2] out to a restaurant with his family.

14. La hoja de respuestas para el estudiante y para el docente deben ir en solo archivo Excel. Se deben incluir en la hoja del docente las **fuentes de las lecturas y listenings**, además **tres temas** para el writing.

15. En el caso de las lecturas, se deberá incluir la fuente en el AK; en el examen sólo se escribirá: *Source: look it up on the answer key*. en **Arial** tamaño **8** y **cursiva**; sin espaciado luego del cuadro de la lectura y con interlineado **simple** (1,0). Como se muestra a continuación:

state or local employment agencies in your town. These agencies work closely with local employers and may provide training for certain careers. When you decide on a specific career path as a result of your research, make the decision to secure the necessary education and skills for the jobs in your field. With proper planning, you should be on your way to your dream job.

Source: look it up on the answer key.

16. La fuente del listening debe estar descrita únicamente al inicio del AK (según consta en el formato del archivo excel). Se debe estipular de dónde se tomó el listening (Student's book / Assessment CD) y el número de pista o página y ejercicio (en el caso de listenings del student's book).

LISTENING - Taken from © Cambridge University Press 2015 - Interchange 2 Student's Book Pg.14-Pg.18
Questions 51-55: *UNIT 1-2 PROGRESS TEST-PG.14 (L2_014_U01-02)*
Question 56-60: *UNIT 3-PG. 18-EXERCISE 5 (L2_018_U03Ex05)*

II. CONTENIDO

1. Encabezado: Incluir la siguiente imagen; misma que debe ser ajustada al margen.

SALESIAN POLYTECHNIC UNIVERSITY



LANGUAGE INSTITUTE

Xxxx LEVEL
LXXXX

DO NOT WRITE ON THIS PAPER

2. En la parte superior derecha del encabezado se escribe el nivel del curso, y en la línea siguiente el código como se ilustra a continuación:

Exámenes

L01MTP49A

L01: Nivel establecido con un número de dos dígitos.
MT: Tipo de examen. MT (medio nivel) o FT (final de nivel)
P49: Periodo académico, número de dos dígitos anticipando la letra P mayúscula.
A: Formato del examen en secuencia alfabética

Pruebas

L01U1-2P49A

L01: Nivel establecido con un número de dos dígitos.
U1-2: Unidad o unidades a ser evaluadas.
P49: Periodo académico, número de dos dígitos anticipando la letra P mayúscula.
A: Formato del examen en secuencia alfabética

3. Secciones del examen: mayúsculas, negrita, con números romanos. Siguiendo el siguiente formato:

SECTION I. USE OF ENGLISH
SECTION II. READING
SECTIONS III. LISTENING
SECTION IV. WRITING

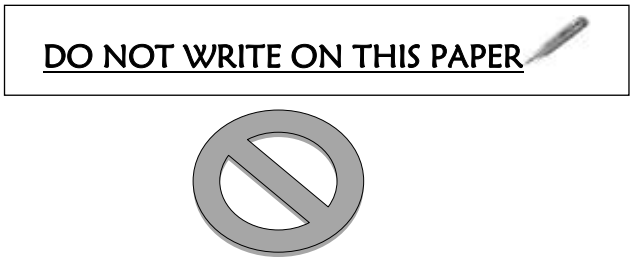
4. Dentro de la sección I (USE OF ENGLISH), existen tres literales. Estos deberán ir con numeración literal en mayúscula y con punto (A. / B. / C.), en negrillas con sangría: 0 cm y con **Sangría Francesa** en 0.63 cm; como se muestra a continuación:

A. GRAMMAR
B. DETECT THE MISTAKE
C. VOCABULARY

5. Dentro de cada sección y literales, las instrucciones deben ir introducidas por la palabra *Instruction*, misma que debe estar en negrita, minúsculas y seguida de dos puntos. Posteriormente se detalla la instrucción con palabras claves, mismas que deberán estar subrayadas y en negrita. Al final se debe estipular el puntaje entre paréntesis y con la palabra *marks*. Esta instrucción deberá guiar al estudiante a que complete su respuesta en la hoja de respuestas.
6. En el literal DETECT THE MISTAKE, las preguntas deben tener las opciones de error en negrita y subrayado; y las opciones deben ser letras mayúsculas y en negrita. Si los errores están juntos, se deberá separarlos por lo menos con tres espacios.
7. Las preguntas del Reading y del Listening deben estar necesariamente en orden cronológico.
8. Las preguntas de elección Verdadero, Falso y no información. Las opciones de respuesta deben estar en la instrucción y en la hoja de respuesta. En la instrucción deberá estipularse T para true, F para false y NG para not given.
9. Al insertar imagines cuidar que estas estén en línea con el texto. Una vez seleccionada la imagen aparecerán las siguientes opciones, en el cual la opción **En línea con el texto** es la que se debe escoger.
10. En la sección del writting deberá incluirse el número de palabras (mín y máx) según el nivel, como se indica a continuación:

Nivel	N° de palabras mínimo	N° de palabras máximo
1ero y 2do	40	60
3ero y 4to	65	80
5to y 6to	85	100
7mo y 8vo	110	130

11. Incluir el aviso de abajo (CENTRADO y agrandado de ser necesario) en caso de que quede un espacio al final del examen.



12. El tipo de preguntas depende de cada desarrollador de examen. En caso de ser preguntas de opción múltiple, **deberán existir 3 opciones** de respuesta. Para las opciones ver el tipo de formato descrito anteriormente.

P-IDI07

PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE NOTAS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Asistente del SGC	Coordinador SGC	Consejo del IDI-UPS

Revisión	Fecha	Modificaciones

1. OBJETO

Monitorear el aprendizaje y generar evidencias del desempeño del estudiante a lo largo del periodo académico.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica a al registro de las calificaciones obtenidas por los estudiantes del IDI-UPS.

3. DEFINICIONES

- IDI-UPS: Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana.
- Nota: Calificación generada tras un proceso de evaluación.
- SNA: Sistema Nacional Académico.
- AP: Aprovechamiento
- EX: Examen
- Estado: Los estudiantes que obtienen 70 puntos o más obtienen el estado de "Aprobado"; los que obtienen menos de 70 puntos obtienen el estado de "Reprobado".
- Permitido: Si los estudiantes están al día en sus pagos el sistema automáticamente registra "Si" y en caso contrario "No".

4. REFERENCIAS

Código	Nombre	Responsable
MC-IDI01	Manual de Calidad.	Coordinador SGC
S/C	Reglamento Interno de Régimen Académico	Consejo Superior UPS

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Docentes del Instituto: Son responsables por el registro y asentamiento de notas de acuerdo a lo detallado a continuación en este procedimiento.
- Secretaria del Instituto: Responsable por receptar los registros de notas y archivarlos
- Secretaria de la UPS: Responsable por receptar los registros de notas y exámenes.

6. DESCRIPCIÓN

Actividad	Responsable	Registro
1. Registrar notas	Docente	R-P-IDI07-01 R-P-IDI07-02
2. Ingresar a la cuenta institucional	Docente	
3. Seleccionar registro de calificaciones	Docente	
4. Seleccionar grupo	Docente	
5. Ingresar notas en el SNA	Docente	
6. Guardar e imprimir	Docente	
7. Receptar documentación	Secretaria de la UPS	R-P-IDI07-03
8. Entregar recibido	Secretaria de la UPS	
9. Archivar	Secretaria del IDI	R-P-IDI07-01 R-P-IDI07-02 R-P-IDI07-03

Políticas para el registro de notas

- En el registro de notas utilizado por los docentes se registran las notas con un decimal; sin embargo en la sumatoria del aprovechamiento y del examen se registran números enteros; en caso de haber notas con decimales debe aproximarse al inmediato inferior cuando la nota tiene menos de cinco décimas o superior con más de cinco décimas.
- Las notas de aprovechamiento se registran sobre 30 puntos.
- El examen escrito se registra sobre 20 puntos.
- Al ingresar las notas al SNA es responsabilidad de cada docente verificar que la información sea correcta.
- En la secretaría de la UPS se entrega el original y una copia del registro de notas del SNA, junto con los exámenes rendidos por los estudiantes. El original de las notas del SNA es archivado en la secretaría y la copia es entregada al docente.
- En caso de errores en el ingreso de calificaciones, el docente deberá acudir personalmente a la Secretaría General y realizar el procedimiento pertinente para la rectificación de notas.

7. INDICADORES

Nombre: Errores de los docentes al ingresar notas

Descripción: Determinar la tasa de errores al ingresar notas en el SNA por docente

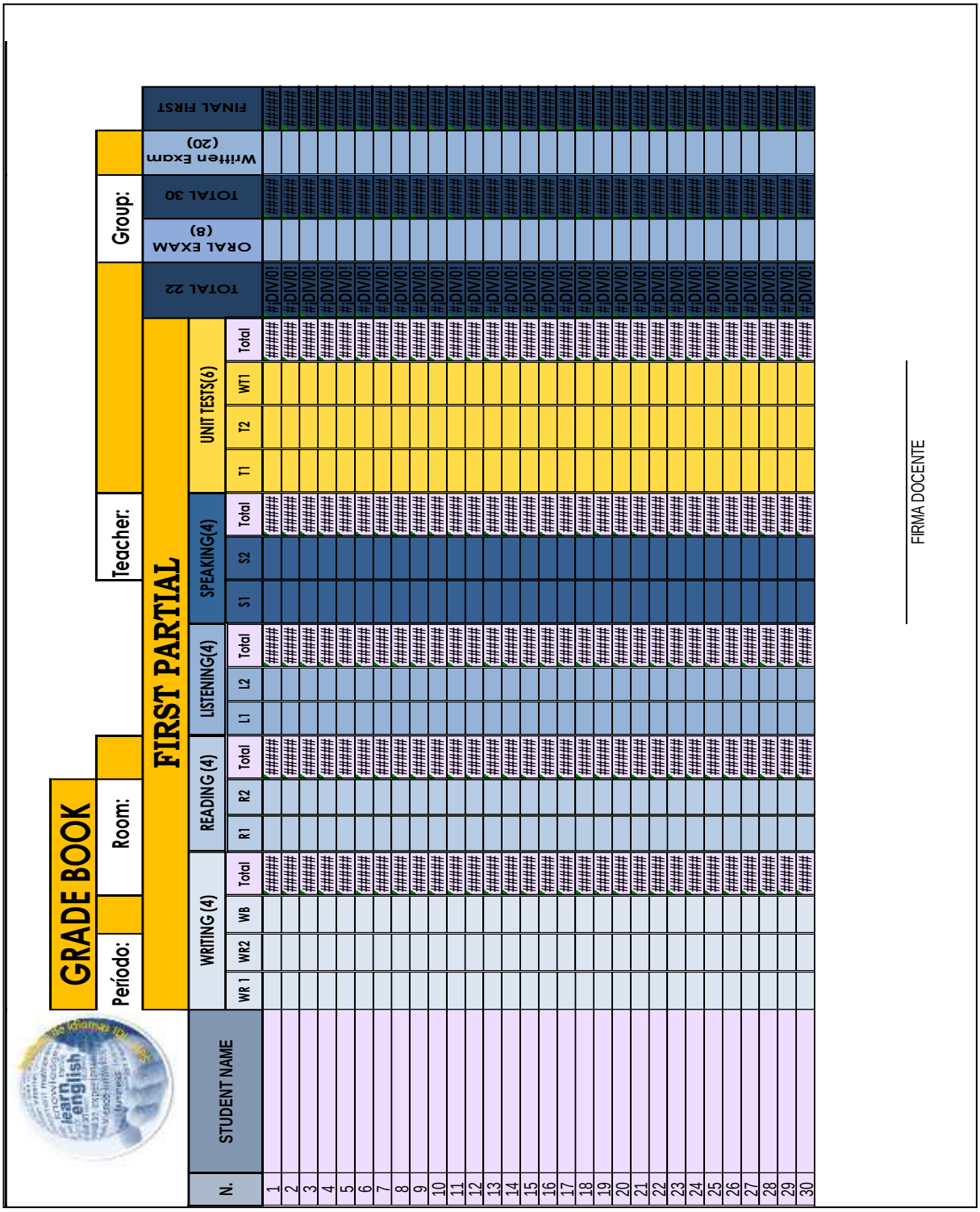
Formula: (Cantidad de solicitudes de corrección de notas ingresadas por el docente/cantidad de alumnos del docente) *100

Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
Semestral	5%	0%	Asistente del IDI-UPS	Director del IDI-UPS

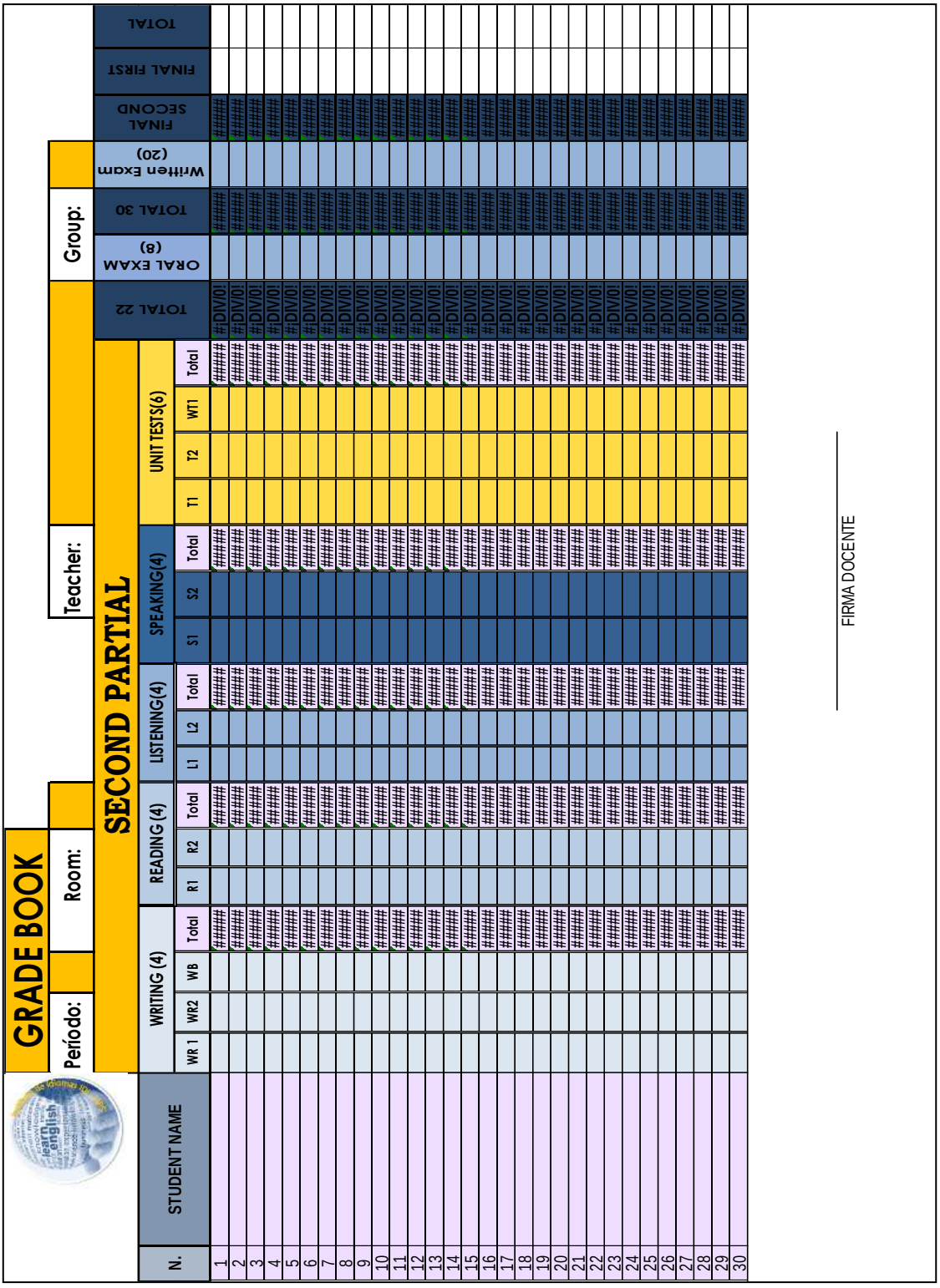
8. REGISTROS

- Registro de Notas I Parcial. R-P-IDI07-01
- Registro de Notas II Parcial. R-P-IDI07-02
- Registro de Notas Sistema Nacional Académico. R-P-IDI07-03

R-P-IDI07-01


GRADE BOOK
Período:
Room:
Teacher:
Group:
FIRST PARTIAL
N.
STUDENT NAME
WRITING (4)
WR 1
WR2
WB
Total
READING (4)
R1
R2
Total
LISTENING(4)
L1
L2
Total
SPEAKING(4)
S1
S2
Total
UNIT TESTS(6)
T1
T2
WT1
Total
TOTAL 22
ORAL EXAM (8)
TOTAL 30
Written Exam (20)
FINAL FIRST
FIRMA DOCENTE

R-P-IDI07-02


GRADE BOOK
Período:
Room:
Teacher:
Group:
SECOND PARTIAL
N.
STUDENT NAME
WRITING (4)
WR 1
WR2
WB
Total
READING (4)
R1
R2
Total
LISTENING(4)
L1
L2
Total
SPEAKING(4)
S1
S2
Total
UNIT TESTS(6)
T1
T2
WT1
Total
TOTAL 22
ORAL EXAM (8)
TOTAL 30
Written Exam (20)
FINAL SECOND
FINAL FIRST
TOTAL
FIRMA DOCENTE

R-P-IDI07-03

UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA
SISTEMA NACIONAL ACADEMICO
SISTEMA DE CALIFICACIÓN WEB
LISTADO DE CALIFICACIONES

PERIODO LECTIVO:

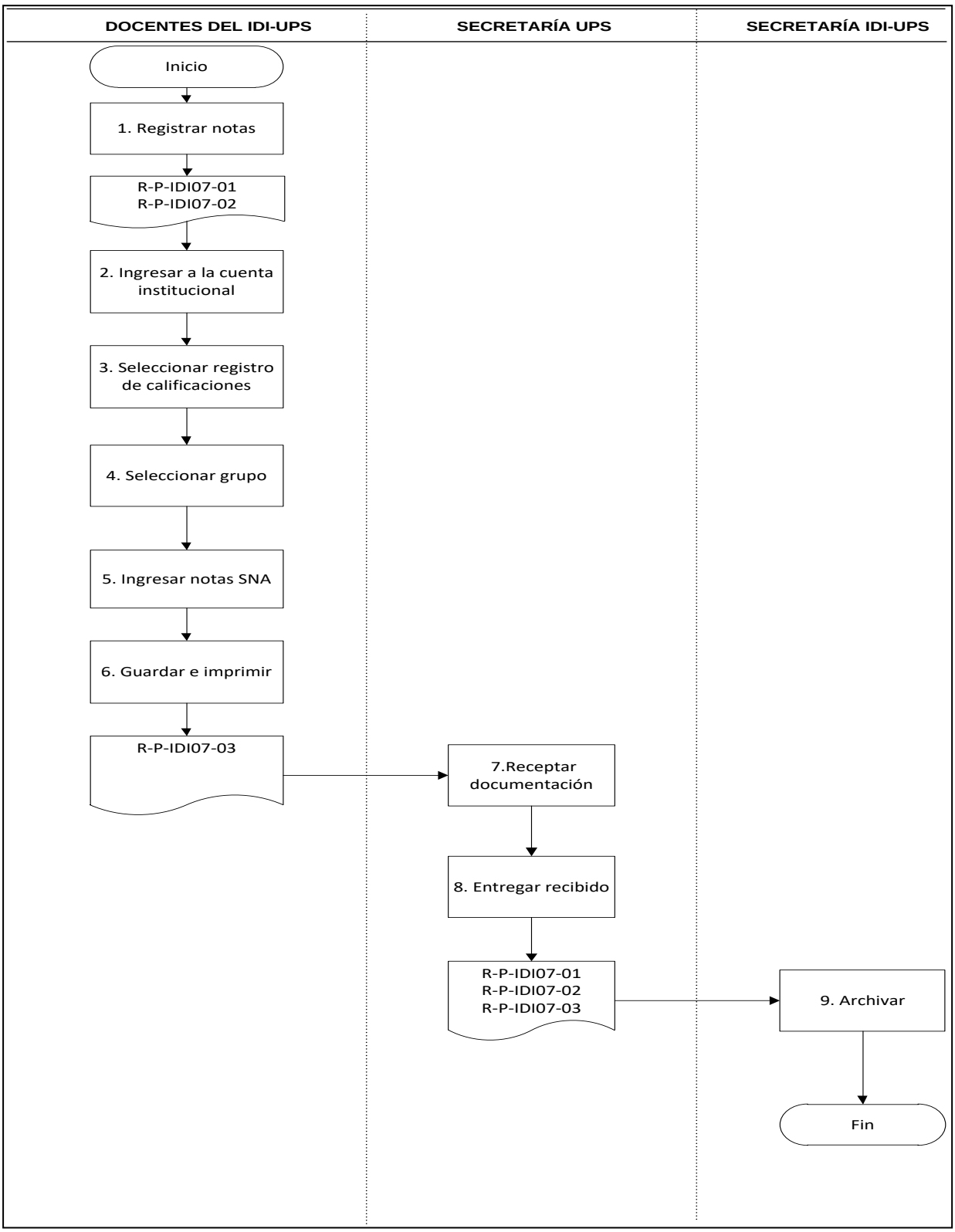
SEDE:
CAMPUS:
TIPO DE PARACADÉMICO:
NIVEL PARACADÉMICO:
CURSO PARACADÉMICO:
MODALIDAD:
GRUPO:
DICTADO POR:

No	APELLIDOS Y NOMBRES	MATRICULA	AP.1	EX.1	AP.2	EX.2	TOTAL	ESTADO	PERMITIDO
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
TOTAL POR GRUPO:									

FIRMA DOCENTE

FIRMA SECRETARÍA -UPS

8. DIAGRAMA DE FLUJO



P - DIR08

PROCEDIMIENTO PARA VISITAS ÁULICAS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Asistente del SGC	Coordinador SGC	Consejo del IDI-UPS

Revisión	Fecha	Modificaciones

1. OBJETO

Dar seguimiento a la prestación del servicio a través de la evaluación del desempeño de los docentes en el aula de clases y controlar el cumplimiento de políticas institucionales y requerimientos del cliente.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica a las visitas de observación realizadas a las clases de los docentes del Instituto.

3. DEFINICIONES

- IDI-UPS: Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana
- Visita áulica: Observación de clases.
- Planificación de Clases: Documento en el que los docentes detallan las actividades que llevarán a cabo en cada hora de clase. Este documento es entregado una vez por semana

4. REFERENCIAS

Código	Nombre	Responsable
MC-IDI01	Manual de Calidad.	Coordinador del SGC
RT-IDI-01	Reglamento Interno del IDI	Director del Instituto
P-IDI16	Procedimiento para Acciones Correctivas	Coordinador del SGC

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Coordinador SGC: Coordinar las visitas, tomar medidas correctivas y reportar irregularidades.
- Asistente del SGC: Dar soporte en la organización de las visitas áulicas. Revisar horarios, comunicar información.
- Observadores: Responsables de asistir a las aulas designadas, observar la clase y dar su criterio acerca del desarrollo de la misma.

6. DESCRIPCIÓN.

Actividad	Responsable	Registro
1. Seleccionar docentes a ser evaluados	Coordinador del SGC	
2. Determinar fecha de visita.	Coordinador / Asistente del SGC	
3. Seleccionar observadores.	Coordinador / Asistente del SGC	
4. Notificar observadores.	Coordinador / Asistente del SGC	
5. Solicitar programación académica	Docentes observadores	P-DIR08-01
6. Observar clase	Docentes observadores	
7. Completar registro	Docentes observadores	R-P-DIR08-02
8. Analizar resultados	Coordinador del SGC	
9. Seguir con el procedimiento para acciones correctivas y/o preventivas	Coordinador del SGC	
10. Archivar	Coordinador del SGC	

Políticas de la ejecución del servicio educativo

- Los docentes tienen libertad de catedra y aplican el método de enseñanza a su elección, sin embargo, para el desarrollo de la actividad académica se han establecido las siguientes políticas:

    - Los docentes deben planificar las actividades a realizarse durante las dos horas de clase. Esta planificación debe ser entregada los días lunes hasta las 6:00 PM.
    - Mantener la puntualidad en el inicio y fin de las clases. Las clases tienen una duración de dos horas, sin embargo, el docente está autorizado a trabajar 1 hora y 50 minutos, dejando los 10 minutos restantes para trasladarse a su siguiente clase.
    - Identificar estudiantes con dificultades y enviarlos a tutorías.
    - Los docentes deben elaborar y enviar planificaciones de clases para cada uno de sus grupos.
    - Los docentes no pueden cambiar las aulas designadas sin previa autorización de la Dirección.
    - Los docentes deben controlar que sus estudiantes tengan los libros originales, no se permiten copias.

Políticas de las visitas áulicas

- Las visitas se realizan al inicio de la primera hora de clases.
- La duración de la visita es de mínimo 40 y máximo 60 minutos.
- Los docentes observadores no pueden interactuar con el docente evaluado ni con los estudiantes presentes. Su labor se limita a observar.
- Los docentes observadores deben ser totalmente imparciales al momento de llenar el registro y emitir comentarios.

7. INDICADORES

Nombre: Cumplimiento de las planificaciones

Descripción: Determinar la tasa de cumplimiento de la planificación de clase enviada por los docentes

Formula: (Actividades realizadas en durante las clases/actividades determinadas en la planificación de clases) *100

Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
Semestral	100%	20%	Asistente del IDI-UPS	Director del IDI-UPS

Nombre: Resultado de la observación de clases

Descripción: Evaluar el desempeño del docente en el aula de clases

Formula: Sumatoria de los 12 ítems del registro/la calificación máxima determinada cada ítem.

Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
Semestral	5	3	Asistente del IDI-UPS	Director del IDI-UPS

8. REGISTROS

- Registro para Planificación de Actividades. R-P-DIR06-01
- Registro de Observación de Clases. R-P-DIR06-02

R-P-DIR08-01

SALESIAN POLYTECHNIC UNIVERSITY
LANGUAGE INSTITUTE

WEEKLY REPORT B DATE: from to
TEACHER'S NAME:

LEVEL: GROUP:	UNIT: ROOM:
TIME: from to	DAY:
WARM-UP: CONTENT:	
LEVEL:	UNIT:
TIME: from to	
CONTENT: EVALUATION:	
NUMBER OF STUDENTS:	
COMMENTS:	

LEVEL: GROUP:	UNIT: ROOM:
TIME: from to	DAY:
WARM-UP: CONTENT:	
LEVEL:	UNIT:
TIME: from to	
CONTENT: EVALUATION:	
NUMBER OF STUDENTS:	
COMMENTS:	

R-P-DIR08-02

REGISTRO OBSERVACIÓN DE CLASES

Docente evaluado: Fecha:

Curso: N. estudiantes:

Evaluador:

Instrucciones: Por favor analice los ítems cuidadosamente y asigne la nota correspondiente.

Muy satisfactorio	Satisfactorio	Normal	Poco Satisfactorio	Insatisfactorio	No aplica
5	4	3	2	1	NA

El evaluado:

_____ 1. Inicia la clase a tiempo

_____ 2. Realiza una actividad de calentamiento antes de iniciar la clase.

_____ 3. Realiza una actividad introductoria para presentar el tema a desarrollar.

_____ 4. Usa el tiempo efectivamente.

_____ 5. Demuestra dominio sobre los temas tratados

_____ 6. Es claro y explicativo

_____ 7. Resuelve satisfactoriamente las inquietudes planteadas por los estudiantes

_____ 8. Utiliza métodos que incentivan la participación de los estudiantes.

_____ 9. Se preocupa por el aprendizaje de todos los estudiantes.

_____ 10. Mantiene el ritmo de la clase se adecua al nivel del grupo de estudiantes.

_____ 11. Trata los temas establecidos en la planificación de clases.

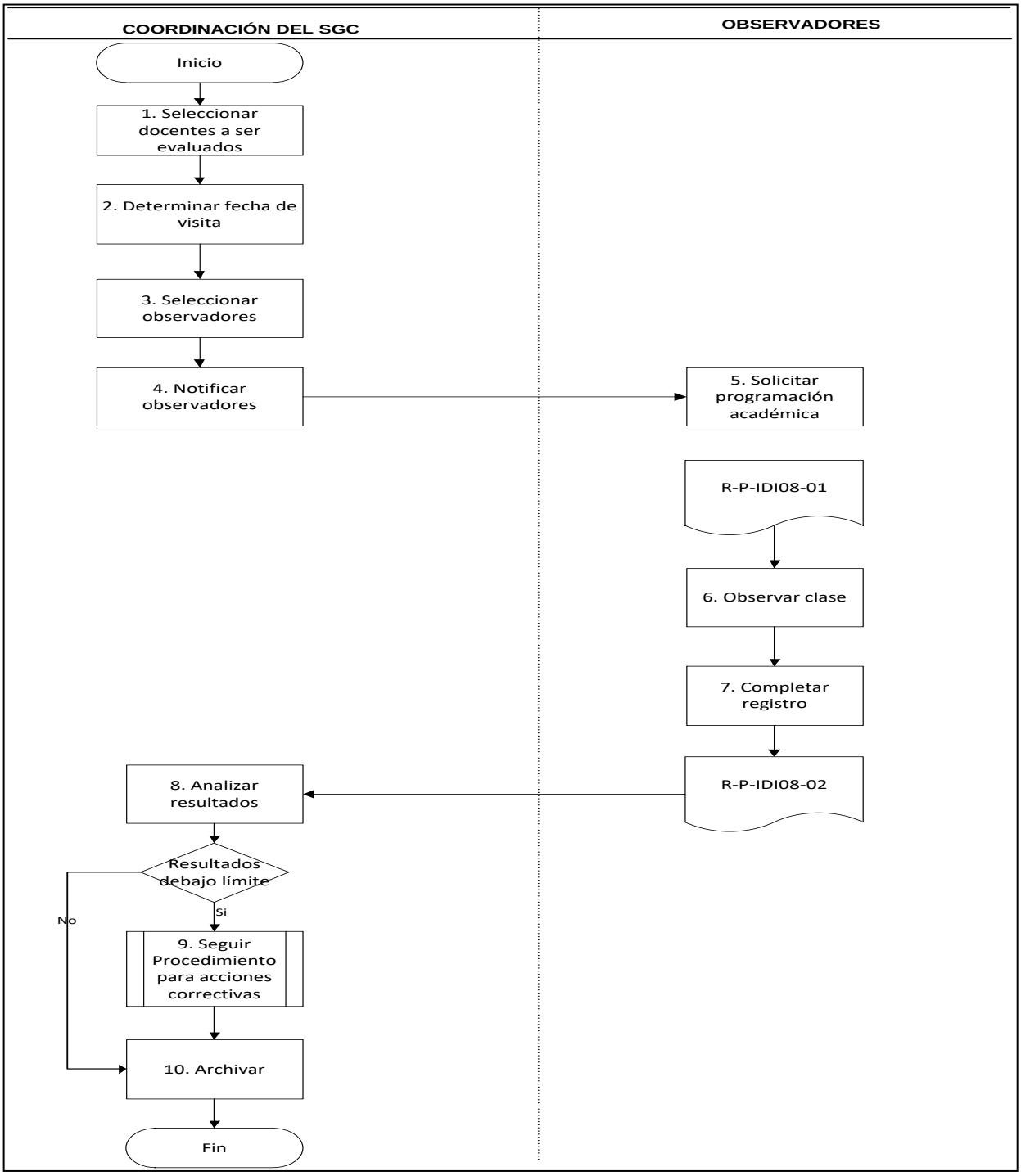
_____ 12. Utiliza el material suministrado por el Instituto

	RESULTADO FINAL

SUGERENCIAS:

Observador 1	**Observador 2**	**Observador 3**
_____	_____	_____
FIRMA	**FIRMA**	**FIRMA**

9. DIAGRAMA DE FLUJO



P - DIR09

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE CAPACITACIONES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Asistente SGC	Coordinador SGC	Consejo IDI-UPS

Revisión	Fecha	Modificaciones

1. OBJETO

Verificar la eficacia de las capacitaciones, así como también la utilidad de la misma en la ejecución del servicio educativo

2. ALCANCE

El procedimiento aplica a todas las capacitaciones realizadas en el Instituto.

3. DEFINICIONES

- IDI-UPS: Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana
- Capacitación: Proceso de enseñanza-aprendizaje para desarrollar habilidades y destrezas.
- Record Personal: Registro de la educación y capacitaciones de cada docente.
- Inter-ciclo: Periodo de labores en el que los docentes continúan en funciones, este periodo se desarrolla entre el fin de clases de un periodo académico y el inicio de clases del siguiente.

4. REFERENCIAS

Código	Nombre	Responsable
MC-IDI01	Manual de Calidad.	Coordinador SGC
MC-IDI02	Manual de Procesos (Entrenamiento E.2)	Coordinador SGC

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Coordinador del SGC: Es responsable de la planificación y organización de las capacitaciones dictadas para los docentes del IDI-UPS.
- Docentes: Son responsables de recibir la capacitación y demostrar los conocimientos adquiridos en las mismas.

6. DESCRIPCIÓN

Actividad	Responsable	Registro
1. Elaborar programa de capacitaciones.	Coordinador del SGC	R-P-DIR09-01
2. Notificar involucrados.	Coordinador del SGC	
3. Recibir capacitación.	Docentes	
4. Registrar asistencia	Docentes	R-P-DIR09-02
5. Rendir evaluación	Docentes	
6. Entregar certificado	Coordinador del SGC	
7. Registrar en record del personal	Coordinador del SGC	R-P-DIR09-03

Políticas

- Para las capitaciones se consideran únicamente temas que promuevan la mejora de las habilidades lingüísticas del idioma inglés y temas relacionados a métodos de enseñanza.
- Cambridge University Press es el encargado de dar las capacitaciones a los docentes.
- Después de cada capacitación, el capacitador debe dar seguimiento el conocimiento adquirido por los participantes y emitir un informe respecto al desempeño de los mismos.
- Las capacitaciones se dictan en la modalidad presencial en los predios universitarios, y el seguimiento se realiza de manera virtual.
- Las capacitaciones se dictan durante los inter-ciclos.
- Los docentes reciben mínimo dos capacitaciones al año.
- Las capacitaciones son ejecutadas por la editorial Cambridge.
- Los horarios para capacitaciones se establecen de acuerdo a la disponibilidad de la mayoría de docentes en concordancia con la disponibilidad de los capacitadores.
- La asistencia a las capacitaciones es obligatoria.

7. INDICADORES

Nombre: Variación en la cantidad de capacitaciones.

Descripción: Determinar la tasa de cumplimiento de las capacitaciones recibidas en el periodo actual en comparación con el periodo anterior.

Formula: (Cantidad de capacitaciones del periodo actual /cantidad de capacitaciones del periodo anterior) *100

Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
Semestral	10%	0%	Asistente del IDI-UPS	Director del IDI-UPS

Nombre: Resultado de las capacitaciones.

Descripción: Determinar la tasa de docentes que aprueban.

Formula: (Cantidad de docentes que aprueban /cantidad de docentes inscritos) *100

Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
Semestral	100%	10%	Cambridge	Director del IDI-UPS

Nombre: Resultado de las capacitaciones.

Descripción: Determinar la tasa de docentes que reprueban.

Formula: (Cantidad de docentes que reprueban /cantidad de docentes inscritos) *100

Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
Semestral	10%	0%	Cambridge	Director del IDI-UPS

8. REGISTROS

- Programa de Capacitaciones R-P-DIR09-01
- Registro de asistencia a capacitaciones R-P-DIR09-02
- Record del personal docente R-P-DIR09-03

.

R-P-DIR09-01

PROGRAMA DE CAPACITACIONES
PERIODO

N°	Fecha	Horario		Duración (Hrs)	Nombre de Capacitacíon	Área de Capacitación	Nombre del Capacitador	Asistentes a la Capacitación
	Inicio	Inicio	Fin					

R-P-DIR09-02

REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES
Fecha: Nombre de la Capacitación: Capacitador:

N°	Nombre y Apellido	CI	Área	Firma

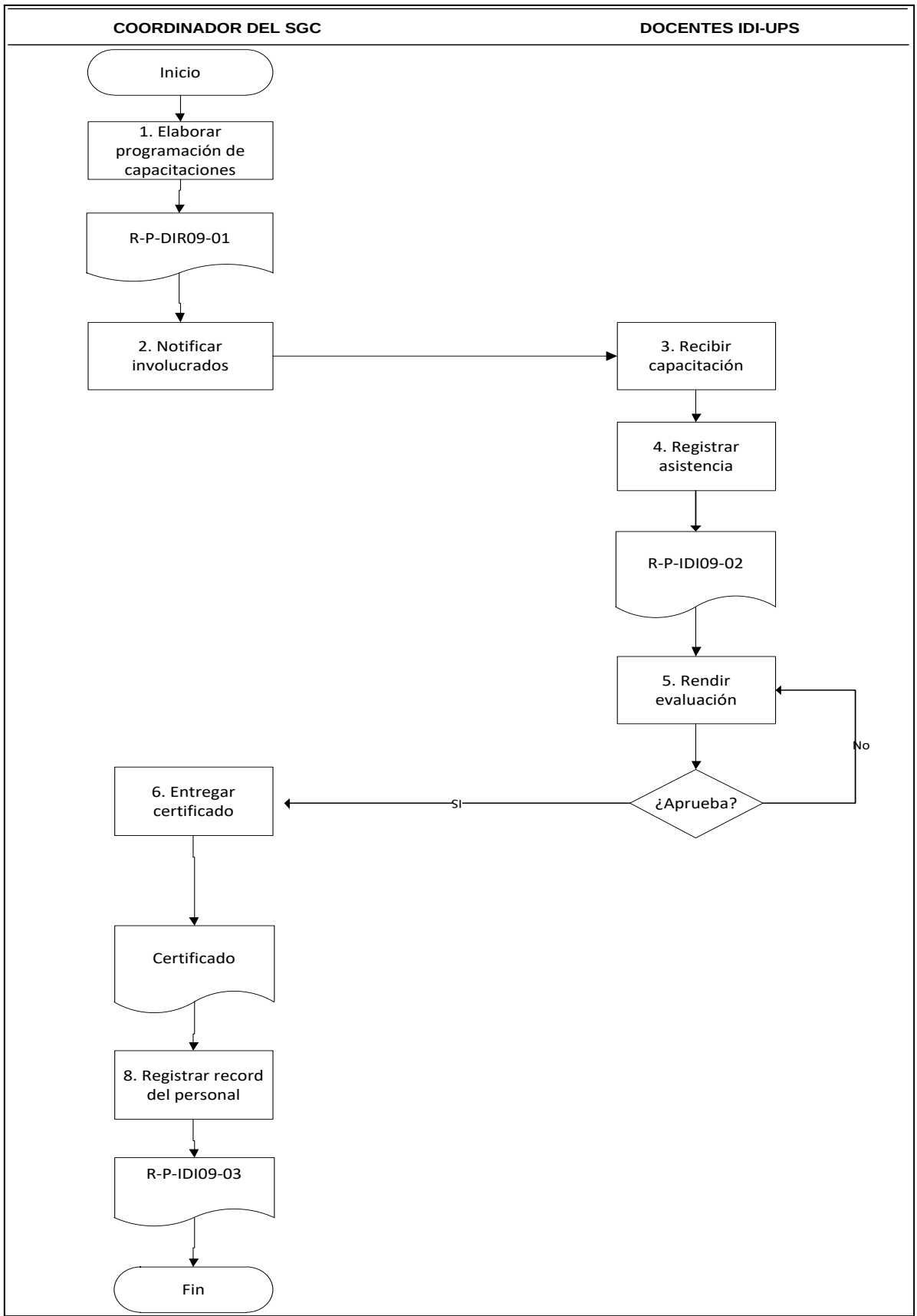
R-P-DIR09-03

RECORD PERSONAL	
Docente: N°	
Apellidos y Nombre:	
CI:	
Título de Tercer Nivel:	**Registro Senescyt:**
Título de Cuarto Nivel:	**Registro Senescyt:**

Capacitaciones

N°	Tipo	Actividad	Estado	Fecha	Duración	Entidad	Evidencia

9. DIAGRAMA DE FLUJO



P – DIR10

PROCEDIMIENTO PARA MONITOREO REQUERIMIENTOS CLIENTES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Asistente del SGC	Coordinador del SGC	Consejo del IDI-UPS

Revisión	Fecha	Modificaciones

1. OBJETO

Conocer los requerimientos de los clientes del IDI-UPS y medir el grado de satisfacción de los mismos, a través de los resultados establecer acciones de mejora continua.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica a los requerimientos de los clientes del Instituto de Idiomas.

3. DEFINICIONES

- IDI-UPS: Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana
- AVAC: Ambientes Virtuales de Aprendizaje Cooperativo
- Cliente: Organización o persona que recibe un producto
- Cliente Interno: Es el elemento dentro de una empresa, que toma el resultado o producto de un proceso como recurso para realizar su propio proceso.
- Cliente Externo: Es la persona que no pertenece a la empresa y solicita satisfacer una necesidad (bien o servicio).
- Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- Curso Semestral: Cursos de 4 horas a la semana, duración semestral.
- Curso intensivo: Cursos de 8 horas a la semana, de duración trimestral.

4. REFERENCIAS

Código	Nombre	Responsable
MC-IDI01	Manual de Calidad.	Coordinador del SGC
P-IDI16	Procedimiento para abordar riesgos y oportunidades	Coordinador del SGC
S/C	Norma ISO 9001:2015. Cláusula 9.1.2	

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Coordinador del SGC: Es responsable por planificar, administrar y analizar los resultados de la encuesta de satisfacción clientes.
- Consejo del IDI-UPS: Son responsables por aprobar el procedimiento.

6. DESCRIPCIÓN

Actividad	Responsable	Registro
1. Establecer parámetros de la encuesta	Coordinador del SGC	
2. Elaborar encuesta	Coordinador del SGC	R-P-DIR10-01 R-P-DIR10-02
3. Cargar encuesta en aulas virtuales	Coordinador del SGC	
4. Gestionar parámetros para aplicación de encuestas en línea	Coordinador del SGC	
5. Descargar resultados	Coordinador del SGC	
6. Analizar resultados	Coordinador del SGC	
7. Emitir informe	Coordinador del SGC	R-P-DIR10-03
8. Continuar con el procedimiento para abordar riegos y oportunidades		

Políticas

- Las encuestas se aplican al finalizar los cursos semestrales e intensivos.
- Todos los estudiantes deben completar la encuesta, de lo contrario el sistema se bloqueará para su próxima matricula en el Instituto.
- Todos los docentes deben completar la encuesta, el no cumplimiento de esta actividad será registrado en su record personal.

7. INDICADORES

Nombre: Calificación en encuesta de satisfacción

Descripción: Determinar la satisfacción de las partes interesadas quienes establecerán una calificación del 1 al 5.

Formula: Calificación del 1 al 5.

Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
Semestral	5	3	Coordinador del SGC	Director del IDI-UPS

8. REGISTROS

- Encuesta satisfacción cliente interno. R-P-DIR10-01
- Encuesta satisfacción cliente externo. R-P-DIR10-02
- Informe satisfacción cliente. R-P-DIR10-03.

R-P-DIR10-01

INSTITUTO DE IDIOMAS-ENCUESTA

NOMBRE DEL CURSO
Idiomas

Género	
☐ Femenino	☐ Masculino

FECHA DE REALIZACIÓN

TIPO DE USUARIO
☐ Estudiante UPS ☐ Estudiante externo

VALORE DE 1 A 5 (1: Insatisfecho-2: Poco satisfecho- 3:Satisfecho- 4: Muy satisfecho- 5: Totalmente satisfecho)

CONTENIDO	Los contenidos de los cursos de idiomas han cubierto sus expectativas	① ② ③ ④ ⑤
	Los temas de los cursos de idiomas se han tratado con la profundidad que esperaba	① ② ③ ④ ⑤
METODOLOGÍA ORGANIZACIÓN	La duración del curso de idiomas ha sido adecuada al programa	① ② ③ ④ ⑤
	La metodología se ha adecuado a los contenidos	① ② ③ ④ ⑤
	Las condiciones ambientales (aula, mobiliario, recursos utilizados) han sido adecuadas para facilitar el proceso formativo	① ② ③ ④ ⑤
PROFESORADO	El profesor domina la materia	① ② ③ ④ ⑤
	Los contenidos se han expuesto con la debida claridad	① ② ③ ④ ⑤
	Motiva y despierta interés en los asistentes	① ② ③ ④ ⑤
VALORACIÓN SUGERENCIAS	Los cursos de idiomas de la UPS han sido útiles para su formación profesional	① ② ③ ④ ⑤
	Estaría interesado en obtener un certificado de suficiencia en ingles en el Instituto de Idiomas de la UPS	① ② ③ ④ ⑤
	Estaría interesado en obtener un certificado de suficiencia en ingles en otro instituto u otra universidad	① ② ③ ④ ⑤
	Recomendaría a otros usuarios los cursos de idiomas de la UPS	① ② ③ ④ ⑤
	Señale aspectos para mejorar la calidad de los cursos de idiomas:	

Gracias por su colaboración

Comentarios:

_____

_____

R-P-DIR10-02

Instituto de Idiomas
Encuesta
Periodo XX

Género	
☐ **Femenino**	☐ **Masculino**

FECHA DE REALIZACIÓN

Conoce la visión del Instituto?	
Si	No

Conoce la misión del Instituto?	
Si	No

VALORE DE 1 A 5
VALORE DE 1 A 5 (1: Insatisfecho-2: Poco satisfecho- 3:Satisfecho- 4: Muy satisfecho- 5: Totalmente satisfecho)
A continuación se presentan una serie de enunciados respecto a su trabajo, señala su grado de satisfacción

Tipo de trabajo que hace	① ② ③ ④ ⑤
Horas de trabajo	① ② ③ ④ ⑤
Cantidad de responsabilidades asignadas	① ② ③ ④ ⑤
Posibilidad de ascenso	① ② ③ ④ ⑤
La forma como está dirigido el instituto	① ② ③ ④ ⑤
La efectividad de la comunicación	① ② ③ ④ ⑤
Reconocimiento	① ② ③ ④ ⑤
Entrenamiento recibido	① ② ③ ④ ⑤

Gracias por su colaboración

Comentarios:

_____

_____

_____

R-P-DIR10-03

IMFORME REQUERIMIENTOS CLIENTES
Fecha: Responsable: Tipo: Número de Encuestados:

RESULTADOS POR PREGUNTA

Pregunta 1

Pregunta	Calificación	Número de Usuarios	% que representan

(Adjuntar representacion gráfica)

RESULTADOS GLOBALES

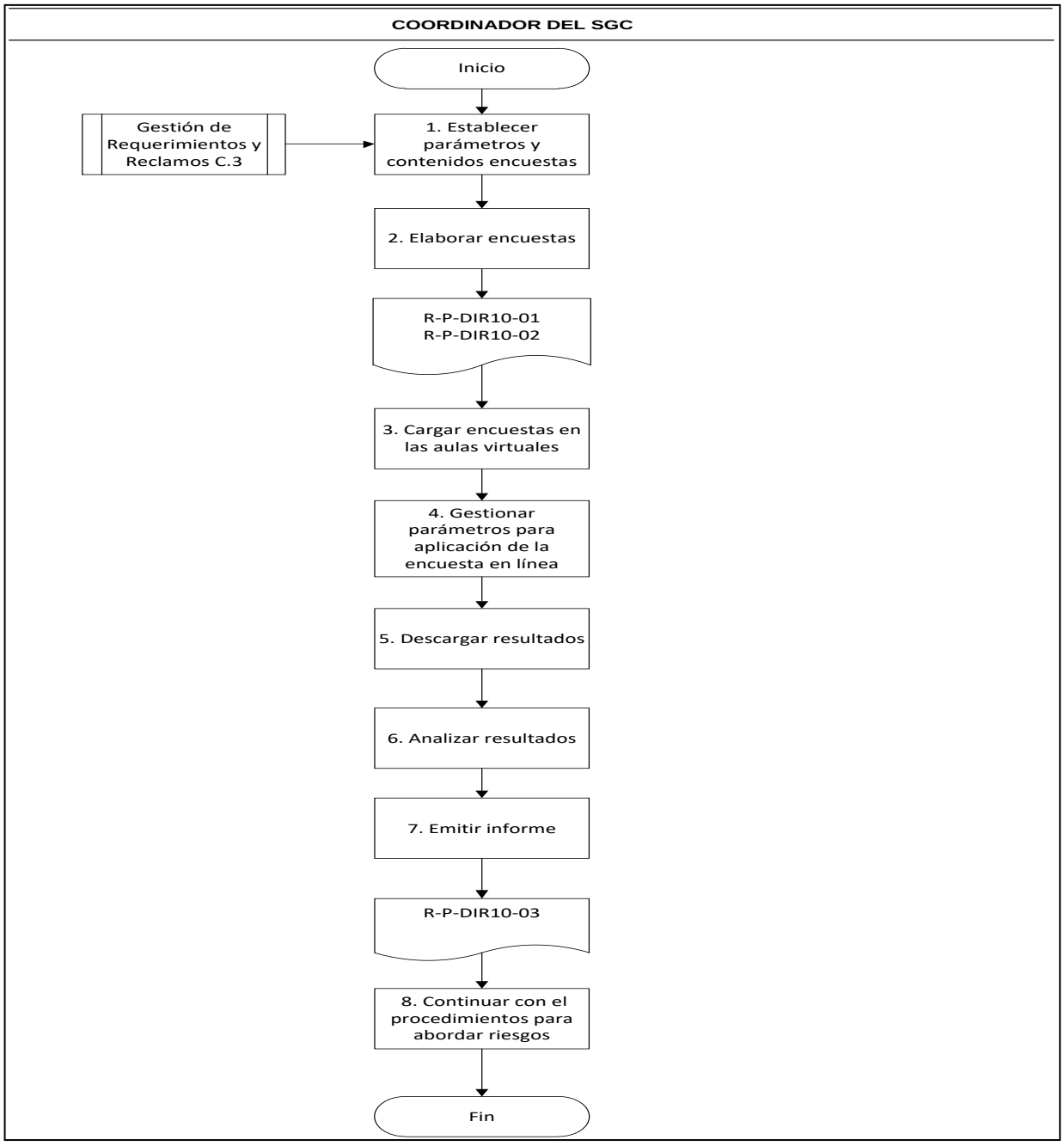
Calificación	Número de Usuarios	% que representan

(Adjuntar representacion gráfica)

DESCRIPCIÓN DE ACCIÓN REALIZADA

N°	Descripción no Conformidad	Causas	Acciones Planificadas	Responsable

9. DIAGRAMA DE FLUJO



P- IDI11

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTACIÓN

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Asistente del SGC	Coordinador del SGC	Consejo del IDI-UPS

Revisión	Fecha	Modificaciones

1. OBJETO

Determinar los parámetros para la elaboración, aprobación, control y cambios de los documentos generados en el IDI-UPS.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica a todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

3. DEFINICIONES

- SGC: Sistema de Gestión de Calidad
- IDI-UPS: Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana.
- Documento: La información y su medio de soporte.
- Documento Interno: Todo aquel documento elaborado en el Instituto.
- Documento Externo: Todo aquel que es parte del SGC pero que no ha sido elaborado dentro del Instituto.
- Lista Maestra: Inventario de toda la documentación parte del SGC.

4. REFERENCIAS

Código	Nombre	Responsable
MC-IDI-01	Manual de la Calidad.	Coordinador del SGC
P-IDI12	Procedimiento Control de Registros	Coordinador del SGC
S/C	Norma ISO 9001:2015. Cláusulas 7.5	

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Coordinador del SGC: Es responsable por la aprobación de los documentos y su registro en el registro de control y de la actualización de la lista maestra.
- Responsable del área: Es responsable por el pedido de creación o modificación de documentos. Además, revisa el documento creado por el personal encargado.
- Personal Encargado: Es responsable por levantar información necesaria para la creación del documento y de la creación y corrección del mismo.

6. DESCRIPCIÓN

Actividad	Responsable	Registro
1. Solicitar elaboración o modificación de documento.	Responsable del área o de la unidad.	
2. Seguir con el procedimiento para el control de registros, si el documento es un registro.	Responsable del área o de la unidad.	
3. Designar responsable.	Responsable del área o de la unidad.	
4. Levantar información.	Personal encargado.	
5. Elaborar documento.	Personal encargado.	
6. Revisar documento.	Responsable del área o de la unidad	
7. Ejecutar cambios, si son requeridos.	Personal encargado.	
8. Aprobar documento.	Coordinador SGC	
9. Registrar estado de documento	Coordinador SGC	R-IDI10-01
10. Firmar y sellar documento, si se requiere el documento físico.	Coordinador SGC	
11. Actualizar lista maestra de documentos.	Coordinador SGC	R-P-IDI10-02
12. Marcar versión obsoleta en el caso de existir versiones anteriores.	Coordinador SGC	
13. Notificar al personal involucrado.	Coordinador SGC	

Políticas para la Creación de Documentos

A. FORMATO

1. Diseño de página

Diseño de Página	*Tamaño A4*	21 cm x 29,7 cm
	Márgenes -Normal	Derecho (1,91 cm)
		Izquierdo (1,91 cm)
		Superior (1,78 cm)
		Inferior (1,78 cm)

2. Escritura

Escritura	*Fuente*	Times New Roman
	Tamaño	11
	Alineación	Justificado
	Interlineado	1,15
	Títulos	Mayúscula y Negrita

3. Encabezado

Encabezado	*I.*	I. Logo Institucional
	II.	II. Nombre del Instituto
	III.	III. Nombre del Documento
	IV.	IV. Fecha de Revisión
	V.	V. Aprobación
	VI.	VI. Versión
	VII.	VII. Número de página
	VIII.	VIII. Código

I	*II*	**REVISIÓN:**	*IV*
		APROBACIÓN:	*V*
	NOMBRE DEL DOCUMENTO *III*	VERSION: No.01	*VI*
		PAG:	*VII*
		CODIGO	*VIII*

4. Codificación

Los documentos serán codificados en el siguiente orden:

a) Tipo de documento.
b) Área donde se realiza.
c) Número Secuencial.

a) Tipo de documento:

TIPO DE DOCUMENTO	NOMENCLATURA
Manual	M*
Procedimiento	P
Instructivo	I**
Reglamento	RT
Registro	R**
Formato	F**

(*) A los manuales se agregará la primera letra del tipo de manual que se esté realizando. Ejemplo: Manual de Calidad MC

(**)A los Instructivos, Registros y Formatos se les agrega el código del procedimiento al que pertenecen.

b) Área donde se aplica

ÁREA	NOMENCLATURA
Dirección	**DIR**
Unidad de Evaluación Académica	**UNEVA**
Unidad de Tutorías	**AT**
Unidad de Aulas virtuales	**AV**
Unidad de Suficiencias	**AS**
Coordinación de Inglés técnico	**CIT**
Coordinación de Distancia	**CD**
Todas (Instituto de Idiomas)	**IDI**

c) Número

Se designa un número consecutivo de dos dígitos, el cual ayuda a identificar el número de documentos por cada tipo.

Ilustración Codificación

Manuales

MC-IDI-01	
M	Manual
C	Primera Letra del Tipo (Manual de Calidad)
IDI	Área donde aplica
01	Número de Manual
Manual 01 aplicado en el IDI-Manual de Calidad	

Procedimiento

P-IDI01	
P	Procedimiento
IDI	Área donde aplica
01	Número de Procedimiento
(Procedimiento 01 aplicado en el IDI)	

Formato

F-P-UNEVA02-01	
F	Formato.
P	Procedimiento.
UNEVA	El procedimiento pertenece a la Unidad de Evaluación Académica.
02	Este número indica que este es el Procedimiento 02 de la Unidad de Evaluación Académica
01	Indica el número de formato.
(Formato 01 del 02 Procedimiento perteneciente a la Unidad de Evaluación Académica)	

B. CONTENIDO

1. Carátula.

	INSTITUTO DE IDIOMAS	**REVISIÓN:** **APROBACIÓN:**
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSION: No.01 PAG: **CODIGO**

CÓDIGO

NOMBRE

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:

Revisión	Fecha	Modificaciones

2. Contenido. En el contenido se detalla los temas a desarrollarse en el documento. (Índice)

3. Propósito. Se detalla el objetivo del documento.

4. Alcance. Campo de acción del documento.

5. Definiciones. Términos claves que se utilizan en el documento.

6. Responsabilidades. El personal responsable de las actividades descritas.

7. Desarrollo. Descripción de las actividades.

8. Anexos. Información adicional o de soporte.

7. INDICADORES

No aplica

8. REGISTROS

- Registro para control de documentos. R-P-IDI11-01
- Lista Maestra de Documentos.R-P-IDI11-02

R-P-IDI11-01

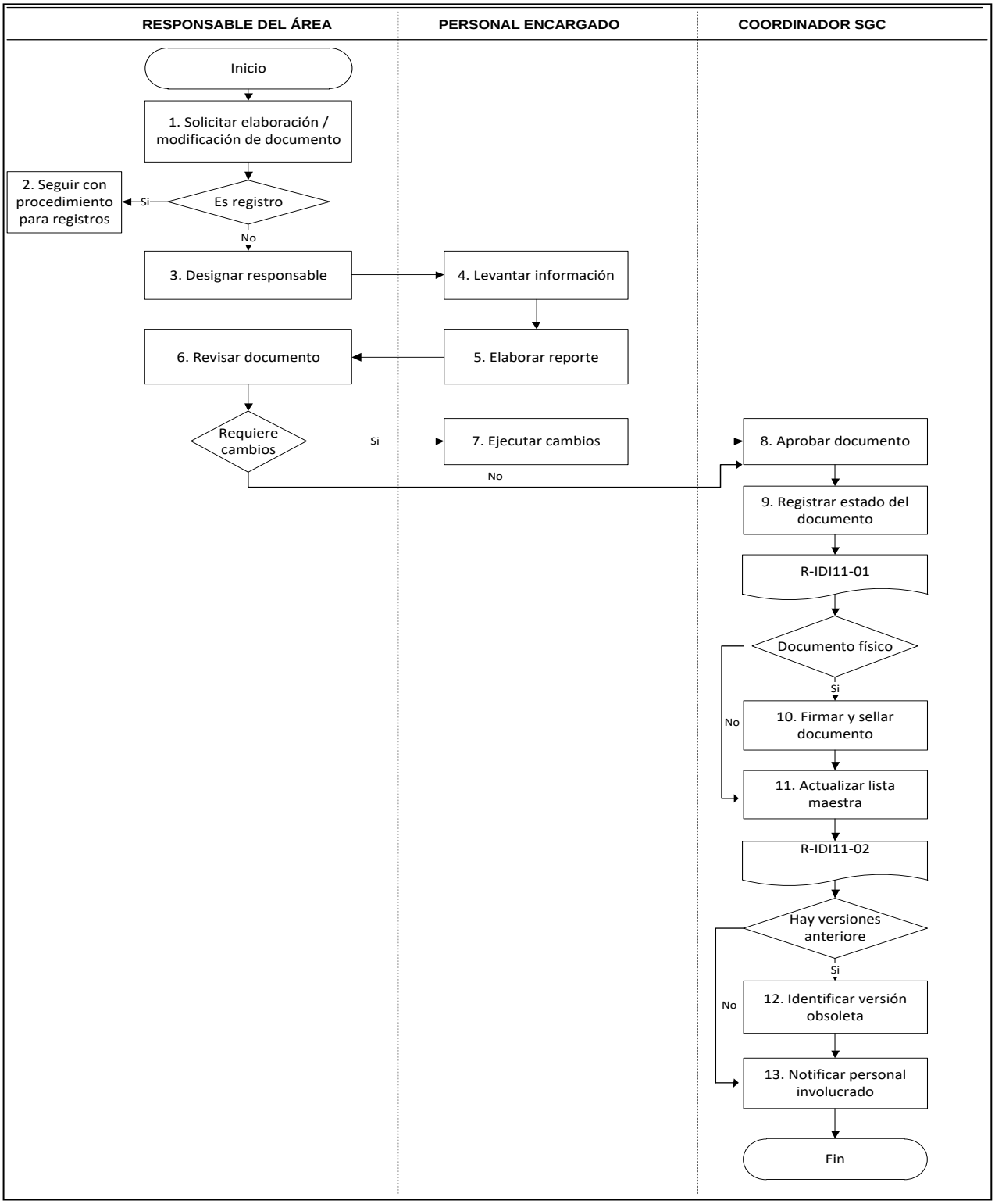
CONTROL DE DOCUMENTACIÓN										
N	Aréa	Estado	Tipo de Documento	Código	Nombre del Documento	Versión	Fecha de Revisión	Fecha de Aprobación	Responsable	Soporte
1	Dirección									
2										
3										
4										
5										
6										
7	Unidad de Evaluación Académica									
8										
9										
10										
11										
12										
13	Unidad de Tutorías									
14										
15										
16										
17										
18										
19	Unidad de Aulas Virtuales									
20										
21										
22										
23										
24										
25	Unidad de Suficiencias									
26										
27										
28										
29										
30										
31	Coordinación Inglés Técnico									
32										
33										
34										
35										
36										
37	Coordinación de Distancia									
38										
39										
40										
41										
42										
43										
44										

R-P-IDI11-02

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS

N°	Código	Origen	Tipo	Nombre	Versión	Fecha
1	MC-IDI01	Interno	Manual	Manual de Calidad	1	2018
2	MP-IDI02	Interno	Manual	Manual de Procesos	1	2018
3	MP-IDI03	Interno	Manual	Manual de Procedimientos	1	2018
4	P-DIR01	Interno	Procedimiento	Procedimiento para Planificación estratégica y operativa	1	2018
5	P-DIR02	Interno	Procedimiento	Procedimiento para control de proveedores	1	2018
6	P-DIR03	Interno	Procedimiento	Procedimiento para asignación de horarios docentes	1	2018
7	P-DIR04	Interno	Procedimiento	Procedimiento para matriculación	1	2018
8	P-UNEVA05	Interno	Procedimiento	Procedimiento para convalidación	1	2018
9	P-UNEVA06	Interno	Procedimiento	Procedimiento para creación de exámenes y pruebas	1	2018
10	P-IDI07	Interno	Procedimiento	Procedimiento para gestión de notas	1	2018
11	P-DIR08	Interno	Procedimiento	Procedimiento para visitas áulicas	1	2018
12	P-DIR09	Interno	Procedimiento	Procedimiento para control de capacitaciones	1	2018
13	P-IDI10	Interno	Procedimiento	Procedimiento para monitoreo requerimientos cliente	1	2018
14	P-IDI11	Interno	Procedimiento	Procedimiento para control de documentación	1	2018
15	P-IDI12	Interno	Procedimiento	Procedimiento para control de registros	1	2018
16	P-DIR13	Interno	Procedimiento	Procedimiento para revisión por la Dirección	1	2018
17	P-DIR14	Interno	Procedimiento	Procedimiento para auditorías internas	1	2018
18	P-DIR15	Interno	Procedimiento	Procedimiento para control de servicio no conforme	1	2018
19	P-IDI16	Interno	Procedimiento	Procedimiento para Acciones Correctivas	1	2018
20	P-IDI17	Interno	Procedimiento	Procedimiento para Gestión de Riesgos y Oportunidades	1	2018
21	I-P-UNEVA04-01	Interno	Instructivo	Instructivo para la elaboración de exámenes y pruebas	1	2018
22	RT-IDI-01	Externo	Reglamento	Reglamento Interno del IDI-UPS	1	2018
23	S/C	Externo	Reglamento	Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la UPS.	1	2012
24	S/C	Externo	Ley	Ley Orgánica de Educación Superior	1	2016
25	S/C	Externo	Norma	ISO 9001-2015	1	2015
26	S/C	Externo	Reglamento	Plan de control de riesgos psicosociales	1	2017

9. DIAGRAMA


RESPONSABLE DEL ÁREA
PERSONAL ENCARGADO
COORDINADOR SGC
Inicio
1. Solicitar elaboración / modificación de documento
Es registro
Si
2. Seguir con procedimiento para registros
No
3. Designar responsable
4. Levantar información
5. Elaborar reporte
6. Revisar documento
Requiere cambios
Si
7. Ejecutar cambios
No
8. Aprobar documento
9. Registrar estado del documento
R-IDI11-01
Documento físico
Si
No
10. Firmar y sellar documento
11. Actualizar lista maestra
R-IDI11-02
Hay versiones anteriore
Si
No
12. Identificar versión obsoleta
13. Notificar personal involucrado
Fin

P-IDI12

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Asistente SGC	Coordinador SGC	Consejo del IDI-UPS

Revisión	Fecha	Modificaciones

1. OBJETO

Establecer los parámetros para la elaboración, identificación, almacenamiento, protección, recuperación, y disposición de los registros generados y utilizados en el IDI-UPS.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica a todos los registros del Sistema de Gestión de Calidad.

3. DEFINICIONES

- SGC: Sistema de Gestión de Calidad.
- IDI-UPS: Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana.
- Documento: Información y su medio de soporte.
- Registros: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- Identificación: Reconocimiento del registro.
- Almacenamiento: Se refiere a la recolección y depósito de los registros. El depósito se realizada de manera física y electrónica.
- Protección: Se refiere al resguardo de los registros, evitando su pérdida o deterioro.
- Recuperación: Se refiere a acceder o recobrar los registros de una manera rápida y sencilla.
- Disposición: Se refiere a la manera como están colocados los registros, lo cual facilita su recuperación.

4. REFERENCIAS

Código	Nombre	Responsable
MC-IDI-01	Manual de Calidad.	Jefe de Calidad
PO-IDI-09	Procedimiento Control de Documentos	Jefe de Calidad
S/C	Norma ISO 9001:2015. Cláusulas 7.5	

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Coordinador SGC: Es responsable por la aprobación de los registros, elaboración y actualización de la Matriz de Control de Registro.

- Responsable del área: Es responsable por el pedido de creación o modificación del registro. Además, revisa el registro creado por el personal encargado y finalmente distribuye y da instrucciones de uso entre el personal involucrado.
- Personal Encargado: Es responsable por levantar información necesaria y diseñar el registro.
- Personal del IDI-UPS: Responsables por el correcto uso del registro entregado, y posterior almacenamiento, protección, recuperación, y disposición.

6. DESCRIPCIÓN

Actividad	Responsable	Registro
1. Solicitar elaboración o modificación de registro	Responsable del Área	
2. Designar responsable	Responsable del Área	
3. Levantar información	Personal designado	
4. Diseñar el registro	Personal designado	R-P-IDI12-01
5. Actualizar Lista Maestra Control de Registros	Coordinador del SGC	R-P-IDI12-02
6. Distribuir el registro	Responsable del Proceso	
7. Dar instrucciones de uso	Responsable del Proceso	
8. Utilizar el registro	Usuarios del IDI-UPS	
9. Almacenar registro	Usuarios del IDI-UPS	
10. Entregar el registro	Usuarios del IDI-UPS	
11. Retener el registro	Usuarios del IDI-UPS	
12. Solicitar registro al usuario del mismo.	Coordinar SGC	
13. Recuperar el registro	Coordinar SGC	

Políticas para la Creación y/o Modificación de Registros

Se consideran registros a:

- Formatos
- Actas

- Listas
- Memorandos
- Los registros estarán ligados a un procedimiento determinado.
- Todos los registros serán registrados en la Lista Maestra para el Control de registro y se identificarán de acuerdo al procedimiento que pertenecen y al código asignado.
- Para la recuperación de los registros, los mismos estarán ordenados en forma secuencial y de acuerdo al procedimiento al que pertenecen.
- El tiempo de retención de los registros lo determina el responsable del proceso al que pertenecen.
- Los usuarios deben recibir instrucciones de uso, antes de utilizar el registro.

7. INDICADORES

No aplica

8. REGISTROS

- Control de registros R-P-IDI12-01
- Lista maestra de registros R-P-IDI12-02

R-P-IDI12-01

MATRÍZ DE CONTROL DE REGISTROS

N	Aréa	Estado	Procedimiento	Tipo de Registro	Responsable	Código	Nombre del Registro	Versión	Almacenamiento	Tiempo de Retención	Recuperación
1	Dirección										
2											
3											
4											
5											
6											
7	Unidad de Evaluación Académica										
8											
9											
10											
11											
12											
13	Unidad de Tutorías										
14											
15											
16											
17											
18											
19	Unidad de Aulas Virtuales										
20											
21											
22											
23											
24											
25	Unidad de Suficiencias										
26											
27											
28											
29											
30											
31	Coordinación Inglés Técnico										
32											
33											
34											
35											
36											
37	Coordinación de Distancia										
38											
39											
40											
41											
42											
43											
44											

R-P-IDI12-02

LISTA MAESTRA DE REGISTROS

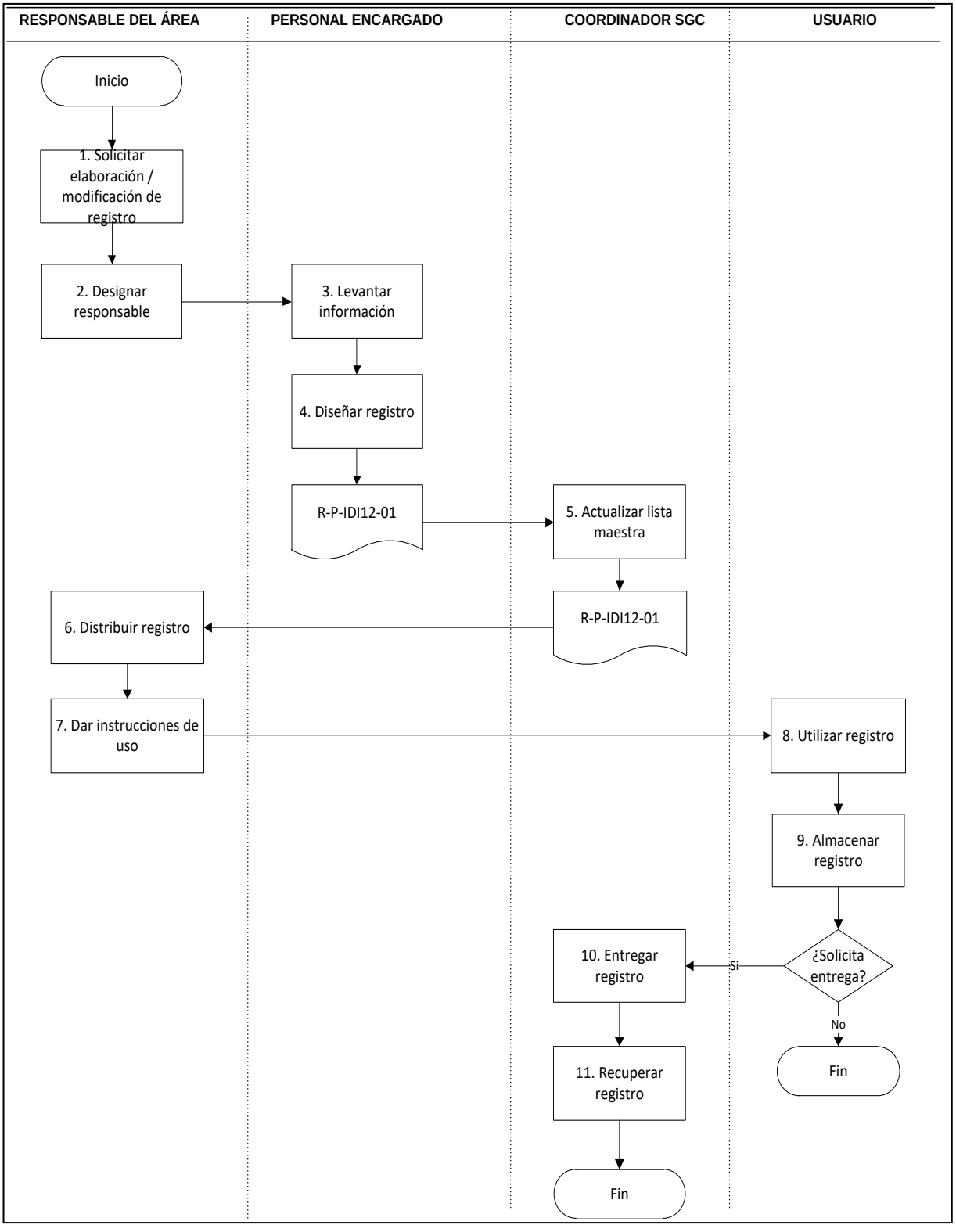
N°	Versión	Código	Nombre	Tiempo de retención (Ms)	Disposición	Custodió
1	1	R-P-DIR01-01	Reporte Análisis	12	Archivo Pasivo	Asistente Dirección
2	1	R-P-DIR01-02	Reporte planificación	12	Archivo Pasivo	Asistente Dirección
3	1	R-P-DIR02-01	Registro Requerimiento	12	Archivo Pasivo	Asistente Dirección
4	1	R-P-DIR02-02	Acta de Compromiso	12	Archivo Pasivo	Asistente Dirección
5	1	R-P-DIR03-01	Disponibilidad de Horario-Docentes	12	Destrucción	Asistente Dirección
6	1	R-P-DIR03-02	Distributivo y Carga Horaria Docentes- Coordinación	12	Destrucción	Asistente Dirección
7	1	R-P-DIR04-01	Pre-factura	60	Destrucción	Asistente Dirección
8	1	R-P-UNEVA05-01	Solicitud de Examen de Ubicación	12	Archivo Pasivo	Coordinador UNEVA
9	1	R-P-UNEVA05-02	Solicitud de Convalidación	12	Archivo Pasivo	Coordinador UNEVA
10	1	R-P-UNEVA05-03	Resultados de Examen de Ubicación	12	Archivo Pasivo	Coordinador UNEVA
11	1	R-P-UNEVA05-04	Resultados de Convalidación	12	Archivo Pasivo	Coordinador UNEVA
12	1	R-P-UNEVA06-01	Plan de Contenidos	24	Archivo Pasivo	Coordinador UNEVA
13	1	F-P-UNEVA06-01	Formato de Examen	24	Destrucción	Coordinador UNEVA
14	1	F-P-UNEVA06-02	Formato de hojas de respuesta	24	Destrucción	Coordinador UNEVA
15	1	R-P-IDI07-01	Registro de Notas I Parcial	12	Destrucción	Docentes

N°	Versión	Código	Nombre	Tiempo de retención (Ms)	Disposición	Custodió
16	1	R-P-IDI07-02	Registro de Notas II Parcial	12	Destrucción	Docentes
17	1	R-P-IDI07-03	Registro de Notas SNA	12	Archivo Pasivo	Docentes
18	1	R-P-DIR08-01	Programación de Clases	12	Destrucción	Asistente Dirección
19	1	R-P-DIR08-02	Observación de Clases	36	Archivo Pasivo	Asistente Dirección
20	1	R-P-DIR09-01	Programa de Capacitaciones	24	Archivo Pasivo	Director del IDI
21	1	R-P-DIR09-02	Asistencia a Capacitaciones	24	Archivo Pasivo	Director del IDI
22	1	R-P-DIR09-03	Record del Personal	24	Archivo Pasivo	Director del IDI
23	1	R-P-DIR10-01	Encuesta de satisfacción al cliente interno	24	Archivo Pasivo	Director del IDI
24	1	R-P-DIR10-02	Encuesta de satisfacción al cliente externo	24	Archivo Pasivo	Director del IDI
25	1	R-P-DIR10-03	Informe de satisfacción cliente	24	Archivo Pasivo	Director del IDI
26	1	R-P-DIR11-01	Registro Control de Documentos	12	Archivo Pasivo	Coordinador SGC
27	1	R-P-DIR11-02	Lista Maestra Documentos	12	Archivo Pasivo	Coordinador SGC
28	1	R-P-DIR12-01	Control de Registros	12	Archivo Pasivo	Coordinador SGC

N°	Versión	Código	Nombre	Tiempo de retención (Ms)	Disposición	Custodió
29	1	R-P-DIR12-02	Lista Maestra Registros	12	Archivo Pasivo	Coordinador SGC
30	1	R-P-DIR13-01	Informe de Desempeño	12	Destrucción	Asistente Dirección
31	1	R-P-DIR13-02	Acta de Revisión	12	Archivo Pasivo	Asistente Dirección
32	1	R-P-DIR13-03	Seguimiento del Plan de Calidad	12	Archivo Pasivo	Asistente Dirección
33	1	R-P-DIR14-01	Evaluación para Selección de Auditores	12	Archivo Pasivo	Coordinador SGC
34	1	R-P-DIR14-02	Programa de Auditorías	12	Archivo Pasivo	Coordinador SGC
35	1	R-P-DIR14-03	Plan de Auditoría	12	Archivo Pasivo	Coordinador SGC
36	1	R-P-DIR14-04	Lista de Verificación	12	Archivo Pasivo	Coordinador SGC
37	1	R-P-DIR14-05	Asistencia a Reunión de Apertura	12	Archivo Pasivo	Coordinador SGC
38	1	R-P-DIR14-06	Asistencia a Reunión de Cierre	12	Archivo Pasivo	Coordinador SGC
39	1	R-P-DIR14-07	Informe de Auditoría	12	Archivo Pasivo	Coordinador SGC
40	1	R-P-DIR15-01	Registro de No Conformidades	12	Archivo Pasivo	Coordinador SGC
41	1	R-P-DIR15-02	Formulario de No Conformidades	12	Archivo Pasivo	Coordinador SGC

N°	Versión	Código	Nombre	Tiempo de retención (Ms)	Disposición	Custodió
42	1	R-P-DIR15-03	Reporte de Servicio No Conforme	12	Archivo Pasivo	Coordinador SGC
43	1	R-P-DIR16-01	Registro de No Conformidades	12	Archivo Pasivo	Coordinador SGC
44	1	R-P-DIR16-02	Solicitud de Acción Correctiva	12	Archivo Pasivo	Coordinador SGC
45	1	R-P-DIR16-03	Reporte de Acción Correctiva	12	Archivo Pasivo	Coordinador SGC
46	1	R-P-DIR17-01	Matriz de Riesgos	12	Archivo Pasivo	Coordinador SGC
47	1	R-P-DIR17-02	Programa para Riesgos y Oportunidades	12	Archivo Pasivo	Coordinador SGC
48	1	R-P-DIR17-03	Registro de Riesgos y oportunidades	12	Archivo Pasivo	Coordinador SGC

9. DIAGRAMA DE FLUJO



P-DIR13

PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Asistente SGC	Coordinador SGC	Consejo de IDI-UPS

Revisión	Fecha	Modificaciones

1. OBJETO

Determinar el estado de las actividades en curso y establecer acciones pertinentes que den soporte en el cumplimiento de objetivos institucionales.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica a las revisiones ejecutadas en la reuniones convocadas por el Consejo del IDI-UPS.

3. DEFINICIONES

- SGC: Sistema de Gestión de Calidad
- IDI-UPS: Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana
- Consejo del IDI-UPS: Autoridad máxima del Instituto de Idiomas sede Quito. El Consejo está conformado por los Coordinadores Campus.
- Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

4. REFERENCIAS

Código	Nombre	Responsable
MC-IDI01	Manual de Calidad.	Coordinador SGC
R-P-DIR13	Informe de desempeño de todos los procesos	Responsables de Procesos
	Norma ISO 9001:2015. Cláusula 9.3	

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Coordinador del SGC: Es responsable por el control de este procedimiento, el director organiza y lidera la reunión para la revisión y registra las conclusiones de la misma.
- Consejo del IDI-UPS: Son responsables por asistir a las reuniones de la dirección y tomar decisiones en base a lo descrito en este procedimiento.
- Responsables de los procesos: Son responsables por asistir a las reuniones cuando sean convocados.

6. DESCRIPCIÓN

Actividad	Responsable	Registro
1. Organizar reunión para la revisión.	Director de Sede	
2. Convocar reunión.	Director de Sede	
3. Ejecutar reunión.	Director de Sede	
4. Revisar informes de desempeño	Coordinadores de campus	R-P-DIR13-01
5. Completar registro plan de calidad		R-P-DIR13-03
6. Analizar resultados y tomar decisiones	Coordinadores de campus	
7. Establecer medidas correctivas	Coordinadores de campus	
8. Establecer seguimiento a las medidas correctivas	Coordinadores de campus	
9. Continuar con el procedimiento para riesgos y oportunidades	Director de Sede	
10. Elaborar actas de revisión	Director de Sede	R-P-DIR13-02

Políticas

- Las reuniones para la revisión se realizan el primer martes de cada mes a las 9 de la mañana.
- La duración de las reuniones es de aproximadamente 3 horas.
- Los asistentes son los miembros del Consejo del IDI-UPS. Los miembros del Consejo son los coordinadores de campus.
- El Coordinador del IDI-UPS convocará a la reunión los días viernes mediante un correo electrónico. En el mismo se detallará el lugar de la reunión, temas a tratarse y se adjuntará una copia de los reportes necesarios según el tema a tratarse.
- Para la revisión se revisarán los informes de desempeño de los siguientes procesos:
    - Gestión de Tutorías.
    - Gestión de aulas virtuales.
    - Gestión de Suficiencias.
    - Coordinación de Distancia.
    - Coordinación de Inglés Técnico.
    - Coordinación.
    - Gestión de requerimientos y quejas.
    - Seguimiento de desempeño estudiantes
    - Reporte de Auditorías Internas.
    - Reporte de Riesgos y Oportunidades.
    - Reporte de Control de Servicio no conforme.

7. INDICADORES

Nombre: Cumplimiento de objetivos de los subprocesos

Descripción: Determinar la tasa de cumplimiento de los objetivos establecidos en cada uno de los subprocesos

Formula: (Cantidad de objetivos logrados/cantidad de objetivos establecidos) *100

Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
Semestral	100%	80%	Coordinador del SGC	Director del IDI-UPS

8. REGISTROS

- Informes de desempeño. R-P-DIR13-01.
- Acta de revisión R-P-DIR13-02
- Seguimiento de Plan de Calidad R-P-DIR13-03.

R-P-DIR13-01

INFORME DE DESEMPEÑO

1. Datos Generales

1.1 Nombre de la Unidad o Área:

1.2 Nombre del Responsable/s

1.3 Plazo de ejecución

2. Propósito:

3. Alcance:

4. Definiciones

5. Responsabilidades

6. Descripción

6.1 Actividades

Descripción	Responsable	Meta	Cumplimiento	Observaciones

6.2 No conformidades

Descripción	Responsable	Acción Correctiva	Resultado	Observaciones

6.3 Riesgos y oportunidades

Descripción	Responsable	Acción	Resultado	Observaciones

7. Anexos

8. Conclusiones y Recomendaciones

R-P-DIR13-02

ACTA DE LA REVISIÓN N.

1. Datos

Fecha:

Participantes:

2. Temas a tratarse

3. Información para la revisión

4. Acuerdos establecidos y definición de responsables

5. Temas Pendientes a tratarse en la próxima reunión

Director de Sede

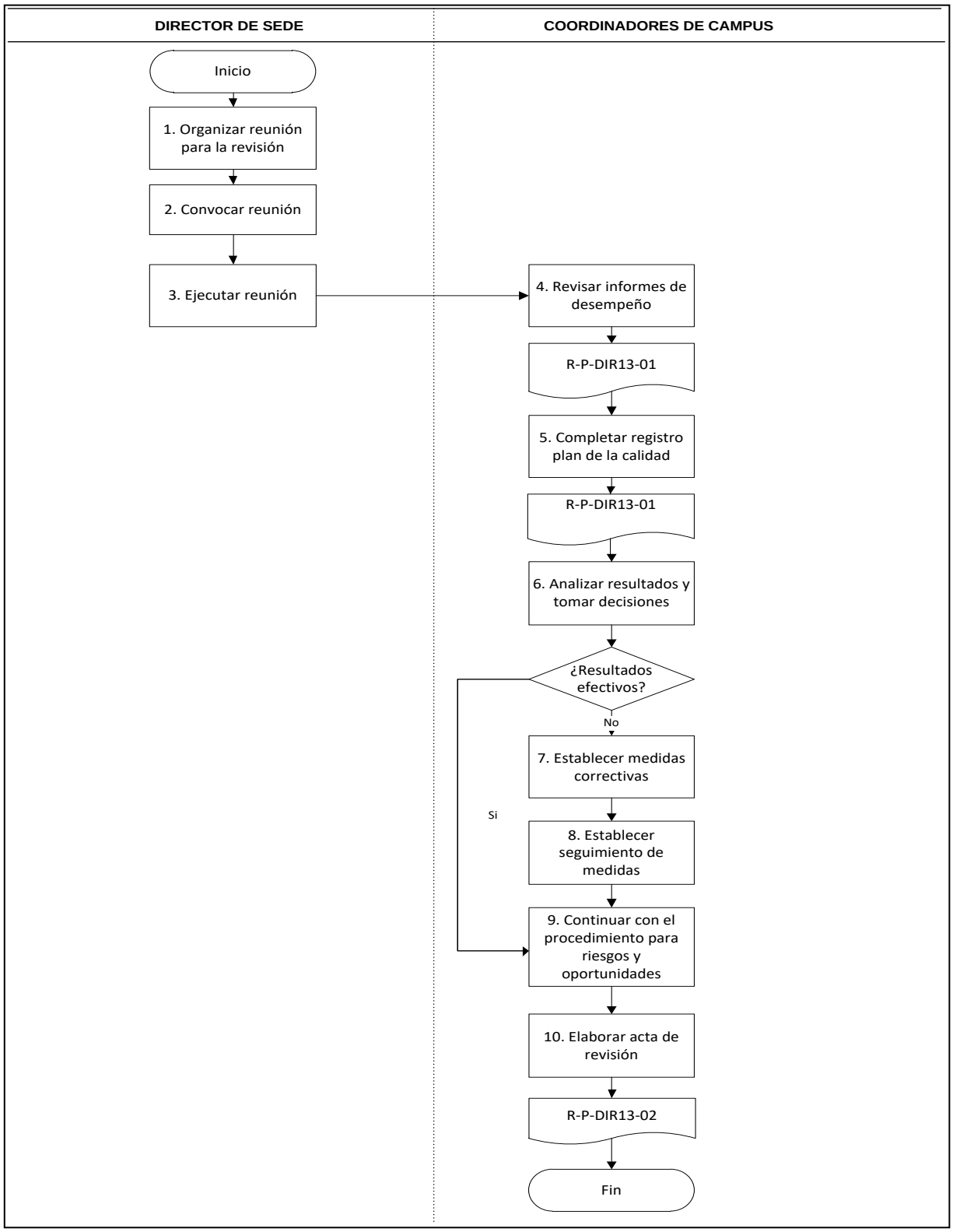
Coordinador - Campus Sur

Coordinador - Campus Cayambe

R- P-DIR13-03

REGISTRO PARA SEGUIMIENTO DEL PLAN DE LA CALIDAD									
N	Requisito de la Norma	Proceso	Responsable	Indicador		Resultado	Registro	Fecha	Observaciones
				Límite Superior	Límite Inferior				
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									

9. DIAGRAMA DE FLUJO



P-DIR14

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Auditor Líder	Coordinador SGC	Consejo del IDI-UPS

Revisión	Fecha	Modificaciones

1. OBJETO

Establecer los parámetros para la planificación y ejecución de auditorías internas al SGC, que garanticen la eficacia y validez de los resultados obtenidos con la misma

2. ALCANCE

El procedimiento aplica a las auditorías internas realizadas en el IDI-UPS.

3. DEFINICIONES

- SGC: Sistema de Gestión de Calidad.
- IDI-UPS: Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana.
- Auditoría: Se refiere a la inspección de los procesos del IDI-UPS y a la verificación del cumplimiento de los mismos con requerimientos institucionales y los establecidos en la norma ISO 9001:2015.
- Plan de auditoría: Cronograma donde se detalla fechas y áreas o procesos a auditarse dentro de un periodo determinado.
- Auditor Líder: Responsable de gestionar toda la auditoría y liderar al equipo de auditores.
- Equipo de Auditores: Personal de la institución, responsable de la ejecución de la auditoría.
- Lista de verificación: Documento que contiene premisas claves sobre la ejecución de actividades, que es utilizada como método de evaluación objetivo.
- Conformidad: Cumplimiento con lo determinado en la lista de verificación.
- No conformidad: Incumplimiento con lo determinado en la lista de verificación.
- Evidencia: Información que permita verificar los parámetros establecidos en la auditoría.
- Hallazgo: Resultados obtenidos después del análisis de las evidencias.
- Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

4. REFERENCIAS

Código	Nombre	Responsable
MC-IDI-01	Manual de la Calidad.	Coordinador SGC
P-IDI-16	Procedimiento para Gestión de Riesgos y Oportunidades	Coordinador SGC
	ISO 9001:2015 Cláusula 9.2	

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- **Coordinador SGC**: Es responsable por la selección del equipo de auditoría y la aprobación del programa de auditoría.
- **Auditor Líder**: Es responsable por la elaboración del programa de auditoría, de la coordinación la ejecución, la evaluación y resultados de la auditoría, a través del control de las actividades desarrolladas por el equipo de auditores.
- **Equipo de auditoría**: Son responsables por la ejecución de la auditoría.

6. DESCRIPCIÓN

N.	Actividad	Responsable	Registro
1	Seleccionar equipo de auditores	Coordinador SGC	R-P-DIR14-01
2	Elaborar programa de auditoría	Auditor líder	R-P-DIR14-02.
3	Aprobar programa de auditoría	Coordinador SGC	
4	Solicitar cambios	Coordinador SGC	
5	Elaborar plan de auditoría	Auditor líder	R-P-DIR14-03.
6	Notificar a los miembros del equipo de auditores	Auditor líder	
7	Socializar plan auditorías.	Equipo de auditores	
8	Elaborar lista de verificación	Equipo de auditores	R-P-DIR14-04.
9	Notificar fechas de auditorías a los responsables de los procesos.	Equipo de auditores	
10	Iniciar auditoría	Equipo de auditores	R-P-DIR14-05.
11	Ejecutar auditorías	Equipo de auditores	.
12	Elaborar informe	Auditor líder	R-P-DIR14-06
13	Comunicar resultados a los responsables de los procesos	Auditor líder	

Políticas para las Auditorías Internas

- Las auditorías se realizan dos veces al año. Cada auditoría se realiza al finalizar el periodo académico.
- Todo trabajador de la UPS puede ser candidato para formar parte del equipo de auditores.
- Los miembros del equipo de auditores no pueden auditar su propio trabajo.

- La selección del equipo de auditores se realiza en base al puntaje obtenido por los candidatos en la Evaluación para Seleccionar Auditores R-P-DIR14-01.
- El puntaje mínimo para la selección es el siguiente:
  Auditor Líder: 13 puntos.
  Auditor Interno: 10 puntos.
- El Coordinador del SGC debe notificar al equipo de auditores seleccionados 15 días laborables antes de que inicia la auditoría.
- El Auditor líder elabora el plan de auditorías y lo socializa con el resto del equipo de auditores.
- El equipo de auditores notifica a los responsables de los procesos las fechas de las auditorias.
- La auditoría inicia con una reunión de apertura y finaliza con una reunión de cierre. A las reuniones deben asistir el Coordinador del SGC, el auditor líder, el equipo de auditoría y los miembros del proceso o área auditada.
- Los responsables de área deben facilitar la información y evidencias solicitada por el equipo de auditores. Además son responsables de ejecutar acciones correctivas necesarias en base a los hallazgos identificados en la auditoría

7. INDICADORES

Nombre: Cumplimiento Programa de Auditoría

Descripción: Determinar la tasa de cumplimiento de las actividades programas para las auditorías.

Formula: (Cantidad de actividades realizadas/cantidad actividades programadas) *100

Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
Semestral	100%	90%	Auditor Líder	Consejo del IDI-UPS

Nombre: Comunicación a responsables de procesos

Descripción: Determinar la tasa de responsables de procesos que fueron notificados sobre el resultado de las auditorías.

Formula: (Número de responsables notificados/Número total de responsables de procesos) *100

Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
Semestral	100%	90%	Auditor Lider	Consejo del IDI-UPS

8. REGISTROS

- Evaluación para Seleccionar Auditores. R-P-DIR14-01.
- Programa de Auditorías. R-P-DIR14-02.
- Plan de Auditorías. R-P-DIR14-03.
- Lista de Verificación. R-P-DIR14-04.
- Asistencia a Reunión de Inicio/Cierre. R-P-DIR14-05.
- Informe de Auditoría. R-P-DIR14-06

R-P-DIR14-01

INSTITUTO DE IDIOMAS
EVALUACIÓN PARA SELECCIONAR AUDITORES

Nombre: …… **Fecha:** ……

CI: ……

Cargo: ……..

CRITERIOS	PONDERACIÓN	DETALLE	CALIFICACIÓN	RESULTADO
FORMACIÓN PROFESIONAL	20%	1. 2. 3. 4.		
EXPERIENCIA LABORAL	20%	1. 2. 3. 4.		
FORMACIÓN COMO AUDITOR	30%	1. 2. 3. 4.		
EXPERIENCIA - AUDITOR	30%	1. 2. 3. 4.		
TOTAL				/16

Calificación

1. Poco Aceptable
2. Probablemente Aceptable
3. Aceptable
4. Muy Aceptable

Resultado

*El resultado se obtiene al multiplicar la calificación obtenida por la ponderación de la categoría correspondiente

Total

La calificación total se obtiene al sumar el resultado obtenido en cada categoría

Parámetros para la Calificación

Formación Profesional	Puntaje
Secundaria	0
Tercer Nivel	1
Cuarto Nivel	2
Tercer nivel Relacionado con SGC	3
Cuarto Nivel relacionado con SGC	4

Experiencia Laboral	Puntaje
Sin relación con SGC	0
Relacionadas con SGC 1 año	1
Relacionadas con SGC 2 años	2
Relacionadas con SGC 3 años	3
Relacionadas con SGC 4 años o más	4

Formación como Auditor	Puntaje
Sin capacitaciones como auditor	0
Capacitación /Curso (1)	1
Capacitaciones /Cursos (2)	2
Capacitaciones /Cursos (3)	3
Capacitación /Curso (4)	4

Experiencia como Auditor	Puntaje
Sin experiencia como auditor	0
Experiencia como auditor 1 año	1
Experiencia como auditor 2 años	2
Experiencia como auditor 3 años	3
Experiencia como auditor 4 años o más	4

R-P-DIR14-02

INSTITUTO DE IDIOMAS					
PROGRAMA DE AUDITORÍAS					
AÑO					
Nº	**FECHA**	**NOMBRE DEL PROCESO**	**RESPONSABLE DEL PROCESO**	**AUDITOR ENCARGADO**	**FIRMA**
1	DD/MM/AAAA				

NOMBRE Y APELLIDO
AUDITOR LÍDER

R-P-DIR14-03

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
PLAN DE AUDITORÍAS

Auditoria N:	Auditor Líder:
Fecha de Auditoría:	Equipo de auditores:
Proceso:	
Responsable:	

Objetivo

Alcance

Programación							
N°	**Fecha**	**Hora de Inicio**	**Hora Final**	**Cláusula de la Norma**	**Descripción**	**Área**	**Auditado**

Elaborado por:
Nombre: _____
Firma: _____

Aprobado por:
Nombre: _____
Firma: _____

R-P-DIR14-04

INSTITUTO DE IDIOMAS

Auditoría N:	**Auditor Líder:**
Fecha de Auditoría:	**Equipo de auditores:**
Proceso:	
Responsable:	

N°	Actividad	Conforme	No conforme	NA	Evidencia	Hallazgo	

Auditor Responsable
Nombre: _____
Firma: _____

Auditor Líder
Nombre: _____
Firma: _____

R-P-DIR14-05

INSTITUTO DE IDIOMAS
REUNIÓN DE APERTURA/CIERRE DE AUDITORÍA

Auditoria N:	Responsable de la reunión:
Fecha de Reunión:	
Fecha de Auditoría:	N° de participantes:

N°	Nombre y Apellido	CI	Área	Firma

R-P-DIR14-06

INSTITUTO DE IDIOMAS

INFORME DE AUDITORÍA	
Auditoría N:	Auditor Líder:
Proceso Auditado:	
Fecha de Inicio:	Equipo de auditores:
Fecha de Cierre:	

Objetivo

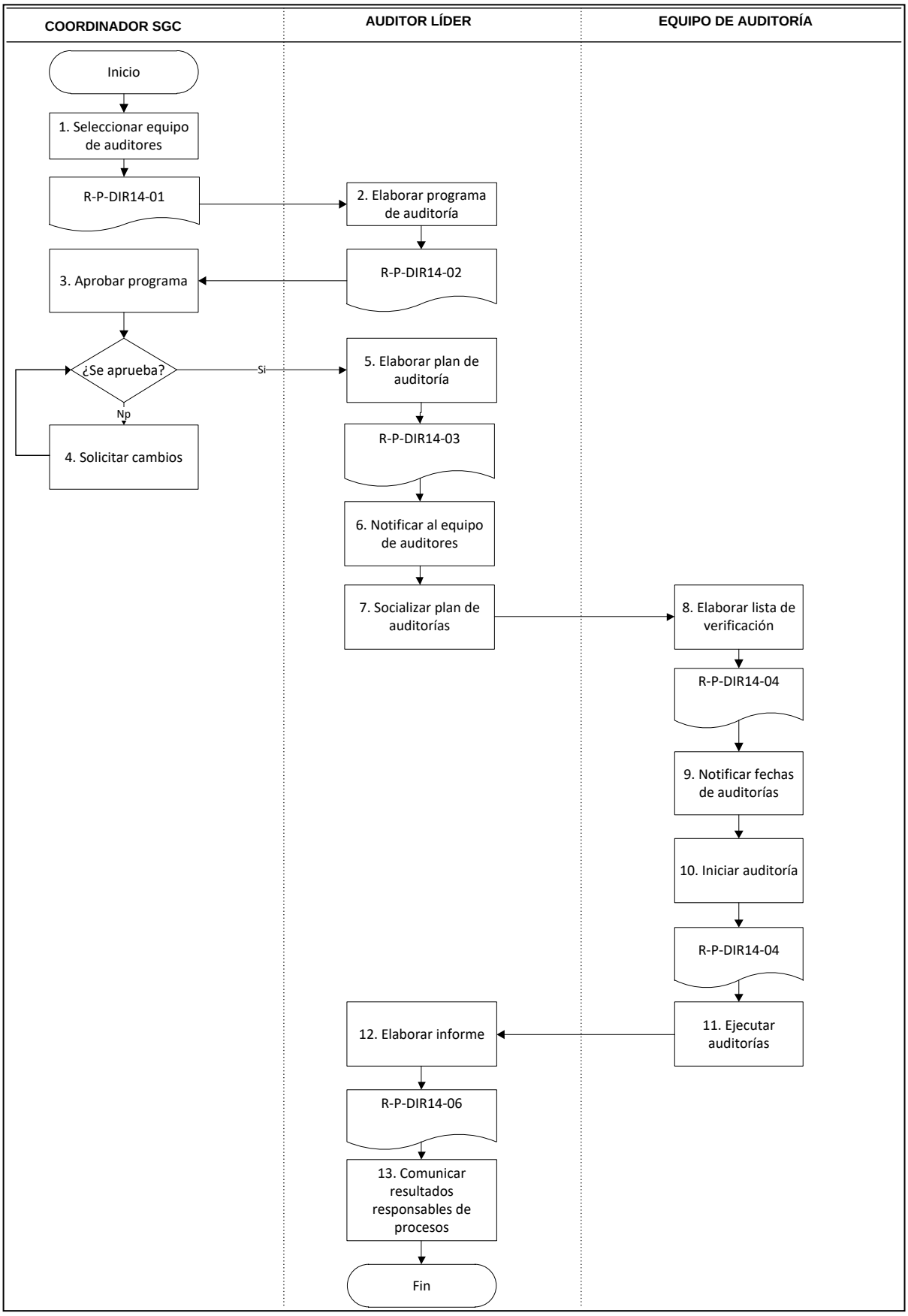
Alcance

Descripción					
N°	**Actividad**	**Hallazgo**	**Área**	**Auditado**	**Cláusula de la Norma**

CONCLUSIONES (*Incluir Riesgos y Oportunidades*)

Coordinador SGC Auditor Líder Responsable del Proceso

9. DIAGRAMA DE FLUJO



P-IDI15

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE NO CONFORMIDADES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Asistente del SGC	Coordinador SGC	Consejo del IDI-UPS

Revisión	Fecha	Modificaciones

1. OBJETO

Identificar no conformidades y establecer acciones de respuesta frente a las mismas de manera que se reduzcan los defectos y aseguren el correcto funcionamiento del SGC.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica a todos los procesos del IDI-UPS donde se detecten conformidades.

3. DEFINICIONES

- SGC: Sistema de Gestión de Calidad.
- IDI-UPS: Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana.
- Servicio: Es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible.
- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria
- Conformidad: Cumplimiento de un requisito.
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- Concesión: autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
- Suspensión: Impedimento del uso del servicio.

4. REFERENCIAS

Código	Nombre	Responsable
MC-IDI-01	Manual de la Calidad.	Coordinador SGC
P-IDI-16	Procedimiento para Gestión de Riesgos y Oportunidades	Coordinador SGC
S/C	Norma ISO 9001:2015. Cláusula 10.2	

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Coordinador del SGC: Es responsable por dar seguimiento a las acciones tomadas frente a las no conformidades en el servicio reportadas. Además, es responsable por notificar al responsable del proceso el resultado de las acciones tomadas.
- Responsable del proceso: Es responsable por registrar las no conformidades en el servicio, analizar las causas, establecer las acciones a ejecutarse y notificar al personal involucrado.
- Personal del IDI-UPS: Es responsable por notificar las no conformidades en el servicio.

6. DESCRIPCIÓN

Actividad	Responsable	Registro
1. Identificar servicio no conforme	Personal del IDI-UPS	
2. Llenar registro	Personal del IDI-UPS	R-P-DIR15-01
3. Llenar el formulario	Responsable del proceso	R-P-DIR15-02
4. Identificar personal involucrado	Responsable del proceso	
5. Notificar personal	Responsable del proceso	
6. Establecer acciones	Responsable del proceso	
7. Dar seguimiento a las acciones	Jefe de Calidad	
8. Llenar reporte	Jefe de Calidad	R-P-DIR15-03
9. Notificar al responsable del proceso	Jefe de Calidad	
10. Seguir con el procedimiento para acciones correctivas.	Responsable del proceso	

7. INDICADORES

Nombre: Solución de no conformidades.

Descripción: Determinar la tasa de solución de no conformidades.

Formula: (Número de no conformidades solucionadas /número de no conformidades detectadas) *100

Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
Semestral	100%	90%	Asistente del IDI-UPS	Director del IDI-UPS

8. REGISTROS

- Registro de no conformidades en el servicio. R-P-DIR15-01.
- Formulario de servicio no conforme. R-P-DIR15-02.
- Reporte de servicio no conforme. R-P-DIR15-03.

R-P-DIR15-01

INSTITUTO DE IDIOMAS

N°	Fecha	Proceso	Responsable del Proceso	Descripción	Evidencia Física		Nombre de quien reporta
					Si	No	

R-P-DIR15-02

INSTITUTO DE IDIOMAS

FORMULARIO DE NO CONFORMIDADES	
Datos	
Fecha:	
Reportado por:	Proceso:

Origen		
☐ Auditoría	☐ Proceso	Otros (especifiqué) ☐
☐ Queja del cliente	☐ Servicio	

Descripción de la no conformidad del servicio

Causas de la no conformidad

Riesgos Identificados

Personal Involucrado

Programación Actividades				
N°	**Fecha**		**Descripción**	**Responsable**
	Inicio	**Fin**		

Elaborado por

R-P-DIR15-03

INSTITUTO DE IDIOMAS
REPORTE DE NO CONFORMIDADES
DATOS

Fecha:
Reportado por:
Proceso:
Origen:
Acción Correctiva: ☐ Si No ☐

ACCIÓN REALIZADA

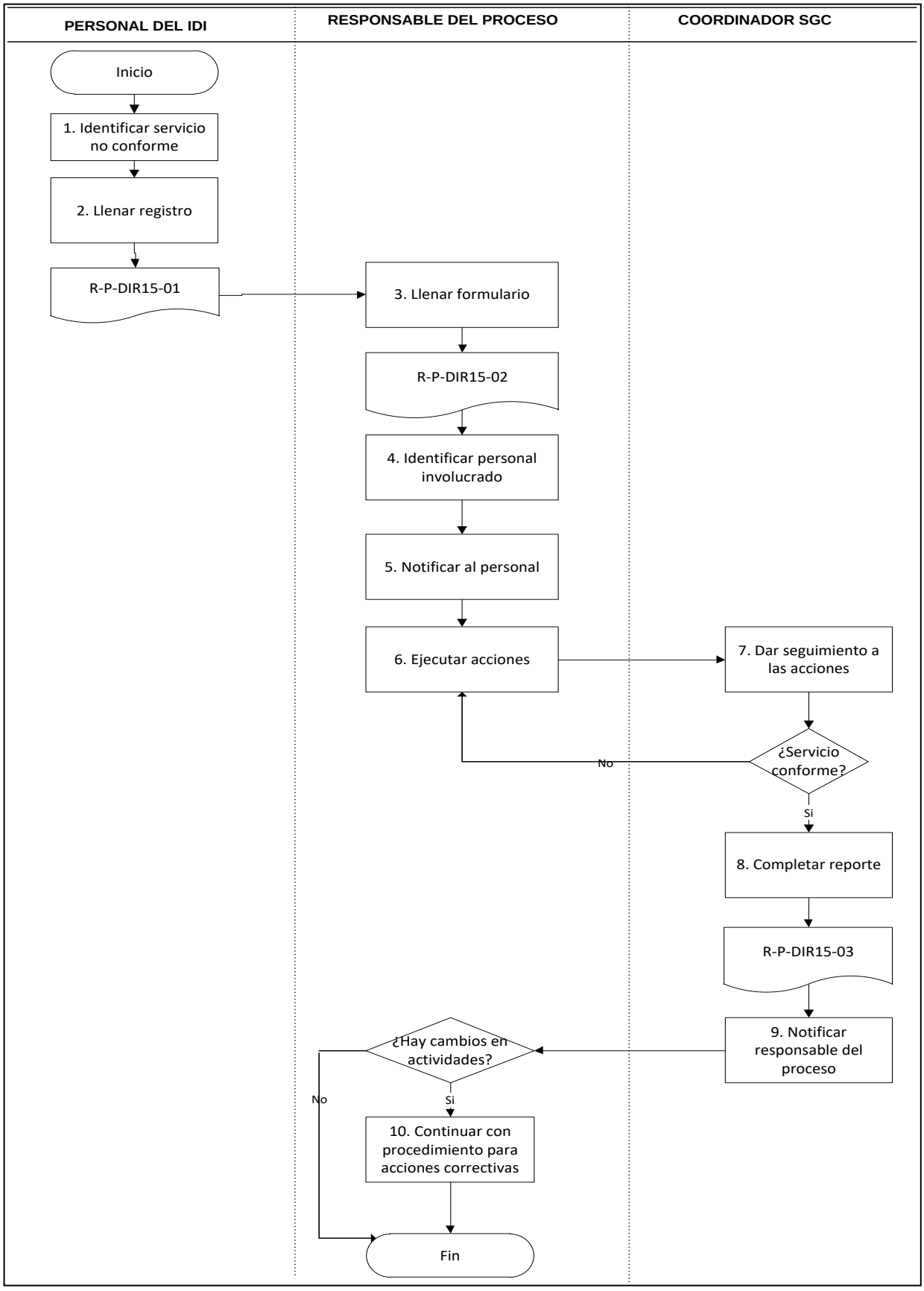
Concesión ☐	Corrección ☐	Suspensión ☐

Acción Correctiva: ☐ Si No ☐

DESCRIPCIÓN DE ACCIÓN REALIZADA

Descripción no Conformidad	Causas	Acciones Planificadas	Responsable	Verificación

9. DIAGRAMA DE FLUJO



P-IDI16

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Asistente del SGC	Coordinador del SGC	Consejo del IDI-UPS

Revisión	Fecha	Modificaciones

1. OBJETO

Establecer acciones que corrijan las no conformidades, que reduzcan los defectos y aseguren el correcto funcionamiento del SGC.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica a todos los procesos del IDI-UPS donde se detecten conformidades y en respuesta se toman acciones correctivas.

3. DEFINICIONES

- SGC: Sistema de Gestión de Calidad.
- IDI-UPS: Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana.
- Conformidad: Cumplimiento con un requisito prestablecido.
- No conformidad: Incumplimiento con un requisito prestablecido.
- No Conformidad real: Incumplimiento que se detectó y ocurrió
- Riesgo: Incumplimiento detectado que todavía no ocurre.
- Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

4. REFERENCIAS

Código	Nombre	Responsable
MC-IDI-01	Manual de la Calidad.	Coordinador SGC
P-DIR14	Procedimiento de auditoría	Coordinador SGC
P-DIR15	Procedimiento de control de servicio no conforme	Coordinador SGC
	ISO 9001:2008. Cláusulas 10.2	

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Coordinador SGC: Es responsable por dar seguimiento a las acciones correctivas ejecutas para solucionar no conformidades reales en los procesos del IDI-UPS.
- Responsable del proceso: Es responsable por determinar las causas de las no conformidades y gestionar las acciones correctivas y preventivas que den solución al defecto.
- Personal del IDI-UPS: Es responsable por notificar no conformidades y ejecutar las acciones correctivas y preventivas establecidas por el responsable de los procesos.

6. DESCRIPCIÓN

Actividad	Responsable	Registro
1. Solicitar ejecución de acción correctiva	Responsable del proceso	R-P-IDI16-01
2. Programar acciones correctivas	Responsable del proceso	R-P-IDI16-02
3. Solicitar recursos a la Dirección, en caso de no estar disponibles	Responsable del proceso	
4. Designar responsable		
5. Ejecutar acciones	Persona designado IDI-UPS	
6. Controlar acciones ejecutadas	Coordinador del SGC	
7. Actualizar lista maestra	Coordinador del SGC	R-P-IDI16-03
8. Continuar con el procedimiento para control de documentación	Coordinador del SGC	

7. INDICADORES

Nombre: Cumplimiento acciones correctivas

Descripción: Determinar la tasa de ejecución de acciones correctivas.

Formula: (Cantidad de acciones correctivas ejecutadas/cantidad de acciones correctivas solicitadas) *100.

Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
Semestral	100%	90%	Asistente del IDI-UPS	Director del IDI-UPS

8. REGISTROS

.

- Registro de Solicitud de Acción Correctiva. R-P-IDI16-01.
- Registro de Reporte de Acciones Correctivas. R-P-IDI16-02.
- Lista Maestra de Acciones Correctivas.R-P-IDI16-03.

R-P-IDI16-01.

INSTITUTO DE IDIOMAS
SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA

Datos	
Fecha:	
Código de No Conformidad:	Área:

Origen		
☐ Auditoría	☐ Proceso	☐ Otros (especifique)
☐ Queja del cliente	☐ Servicio	

Recursos	

Descripción no conformidad

Causas de la no conformidad

Programación Actividades				
N°	**Fecha**		**Descripción**	**Responsable**
	Inicio	**Fin**		

Elaborado por

R-P-IDI16-02.

INSTITUTO DE IDIOMAS
REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS

Fecha:
Reportado por:
Área
Proceso:
Código No conformidad:

DESCRIPCIÓN ACCIÓN CORRECTIVA					
Descripción no Conformidad	**Causas**	**Acciones Correctivas**	**Responsable**	**Seguimiento**	
				Indicador	**Resultado Obtenido**

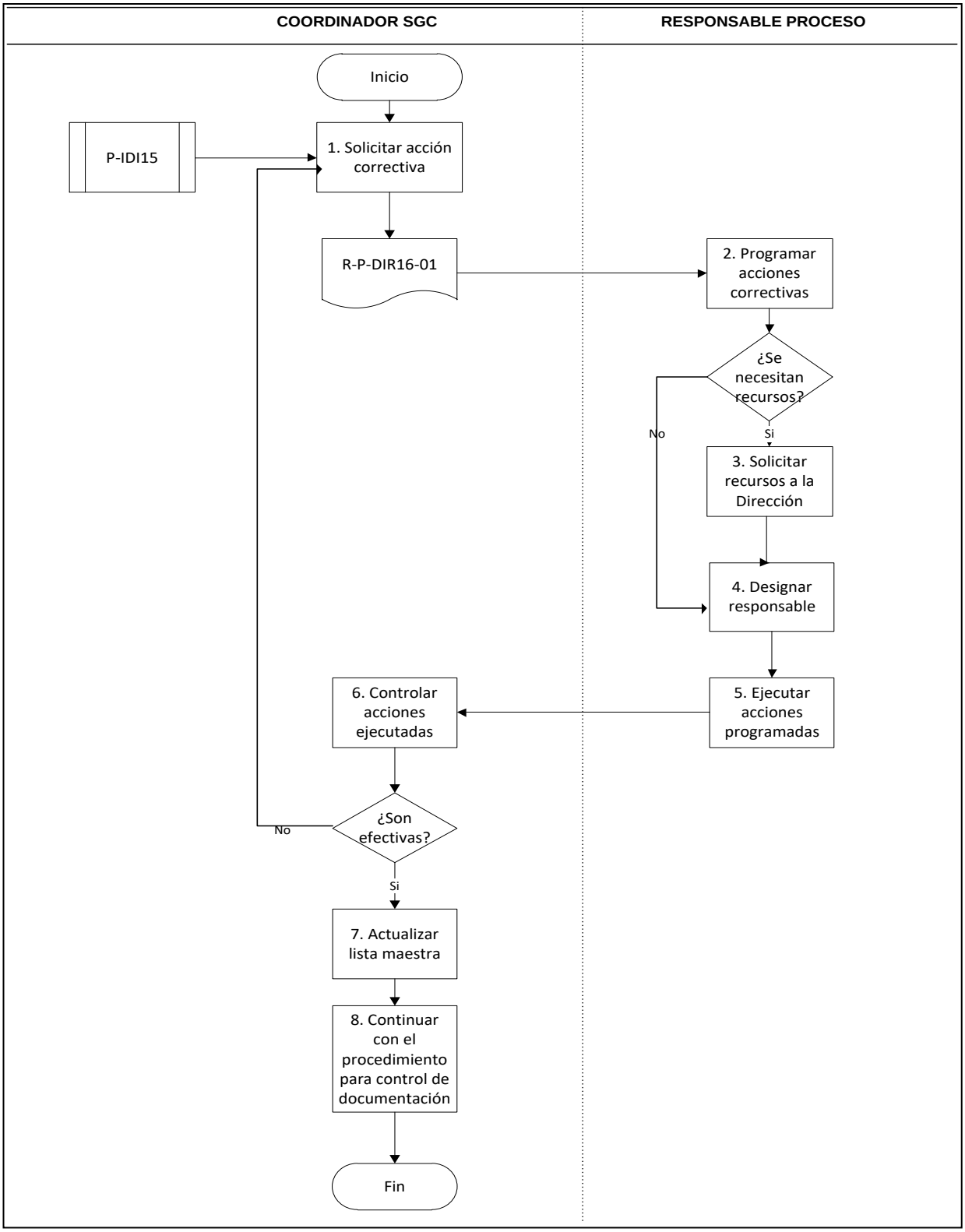
Firma Responsable

R-P-IDI16-03.

INSTITUTO DE IDIOMAS
LISTA MAESTRA DE ACCIONES CORRECTIVAS

N°	Fecha	Código No Conformidad	Descripción Acción correctiva	Proceso	Responsable del Proceso	Persona que reporta

9. DIAGRAMA DE FLUJO



P-DIR17

PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Asistente del SGC	Coordinador del SGC	Consejo del IDI-UPS

Revisión	Fecha	Modificaciones

1. OBJETO

Establecer acciones de respuesta efectivas frente a los riesgos y oportunidades identificados en los procesos del IDI-UPS.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica a todos los procesos del IDI-UPS donde se detecten riesgos y oportunidades que afecten el correcto desarrollo del SGC.

3. DEFINICIONES

- SGC: Sistema de Gestión de Calidad.
- IDI-UPS: Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana.
- Riesgo: Es el efecto de la incertidumbre, es decir el desconocimiento parcial o total frente a un evento.

4. REFERENCIAS

Código	Nombre	Responsable
MC-IDI-01	Manual de la Calidad.	Coordinador SGC
P-DIR-13	Procedimiento Revisión por la Dirección	
P-DIR14	Procedimiento de auditoría	Coordinador SGC
P-DIR15	Procedimiento de control de servicio no conforme	Coordinador SGC
	ISO 9001:2015. Cláusulas 10.2	

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- Coordinador SGC: Es responsable por dar seguimiento a las acciones correctivas ejecutas para solucionar no conformidades reales en los procesos del IDI-UPS.
- Responsable del proceso: Es responsable por determinar las causas de las no conformidades y gestionar las acciones correctivas y preventivas que den solución al defecto.
- Personal del IDI-UPS: Es responsable por notificar no conformidades y ejecutar las acciones correctivas y preventivas establecidas por el responsable de los procesos.

6. DESCRIPCIÓN

Actividad	Responsable	Registro
1. Identificar riesgos y oportunidades	Coordinador SGC	R-P-IDI17-01
2. Definir causas	Coordinador SGC	
3. Planificar acciones	Coordinador SGC	R-P-IDI17-01
4. Ejecutar acciones planificadas	Responsable del proceso	
5. Reportar resultados	Responsable del proceso	
6. Analizar resultados	Coordinador del SGC	R-P-IDI17-03
7. Registrar reporte	Coordinador del SGC	
8. Continuar con el procedimiento para control de documentación	Coordinador del SGC	

7. INDICADORES

Nombre: Variación de número de riesgos.

Descripción: Determinar la tasa de variación de riesgos identificados entre cada periodo

Formula: (Cantidad de riesgos identificados en el periodo actual/ Cantidad de riesgos identificados en el periodo anterior) *100

Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
Semestral	10%	0%	Asistente del IDI-UPS	Coordinador del IDI-UPS

Nombre: Variación de número de oportunidades.

Descripción: Determinar la tasa de variación de oportunidades identificadas entre cada periodo

Formula: (Cantidad de oportunidades identificadas en el periodo actual/ Cantidad de oportunidades identificadas en el periodo anterior) *100

Frecuencia	Límite Superior	Límite Inferior	Responsable de la Medición	Responsable del Análisis
Semestral	20%	0%	Asistente del IDI-UPS	Coordinador del IDI-UPS

8. REGISTROS

.

- Matriz de Riesgos R-P-IDI17-01.
- Programa para Riesgos y Oportunidades. R-P-IDI17-02.
- Registro de Riesgos y Oportunidades.R-P-IDI17-03.

R-P-IDI17-01.

	Proceso / Evento				
Severidad / Frecuencia	Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
Altamente probable					
Probable					
Poco probable					
Improbable					

Riesgo Extremo
Alto
Moderado
Bajo

R-P-IDI17-02.

INSTITUTO DE IDIOMAS

PROGRAMA PARA RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
Datos	**Código:**
Fecha:	Proceso:
Reportado por:	Actividad

Tipo	
☐ Riesgo	☐ Oportunidad

Descripción

Causas

Personal Involucrado

Programación Actividades				
N°	Fecha		Descripción	Responsable
	Inicio	Fin		

Elaborado por

R-P-IDI16-03.

INSTITUTO DE IDIOMAS

REGISTRO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

N°	Fecha	Proceso	Responsable del Proceso	Estado	Tipo		Acción	Resultado
					Riesgo	Oportunidad		

9. DIAGRAMA DE FLUJO

