

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**"DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA
NORMAR LOS PROCESOS ACADÉMICOS ADMINISTRATIVOS DE LA
FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD DE EL
SALVADOR".**

TRABAJO DE INVESTIGACION PRESENTADO POR:

CRUZ MENDOZA, MARÍA TERESA
LÓPEZ CORNEJO, CARLA MARICELA
RODRIGUEZ MARÍN, SORAYA CAROLINA

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

OCTUBRE 2005.

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTROAMERICA

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector : Dra. María Isabel Rodríguez.

Secretario General : Licda. Alicia Margarita Rivas de Recinos.

Facultad de Ciencias Económicas

Decano : Lic. Emilio Recinos Fuentes.

Secretaria : Licda. Dilma Yolanda Vásquez de Del Cid.

Docente Director : Lic. Eduardo Antonio Delgado Ayala.

Coordinador de Seminario : Lic. Rafael Arístides Campos.

Docente Observador : Lic. Mario Adalberto Machón Escoto.

OCTUBRE 2005.

San Salvador,

El Salvador,

Centroamérica

AGRADECIMIENTOS

A Dios Todopoderoso por bendecirme durante el proceso de mi formación, **mis Padres** Flor del Carmen Mendoza y Oscar Cruz a quienes amo y dedico este triunfo, **mis Hermanos** José Enrique y Juan Carlos quienes siempre me han apoyado, **nuestro Asesor** Lic. Eduardo Antonio Delgado Ayala, por su orientación, **mis Compañeras** Carla y Soraya por su apoyo, **a** Wilfredo Palma Pérez por su colaboración y **a mis Amigos**. "Son muchas las personas que guardo en mi corazón y a quienes no he de nombrar por temor a que se me olvide mencionar a uno sólo, pero cuando lean mis agradecimientos y entre líneas, sabrán que están allí.

María Teresa Cruz Mendoza

A Dios Padre Todopoderoso por darme, perseverancia, fortaleza, un poquito de sabiduría y orientación para salir adelante, al permitir realizar mis objetivos y en creer que sin su ayuda, todo esfuerzo es vano, **A mis Padres: Iris Sobeyda Cornejo y Daniel Antonio López**, a quienes amo y dedico cada éxito obtenido de todo corazón muchas gracias, **A mis Hermanos Iris, Javier** han sido mi apoyo moral de toda mi vida y no olvidándote **Daniel**, **A mi novio José Inmar Reyes** a quien amo, **A mis Sobrinos: Josué, Brayan y Abigail**, les dedico este triunfo profesional. **A mis Compañeras de tesis: Soraya y Maria Teresa** por su apoyo, **Nuestro Guía y Asesor** Lic. Eduardo Antonio Delgado Ayala, por sus sabios conocimientos **A todos mis Amigos: en especial a nuestro compañero Héctor Alejandro Pineda (Q.D.D.G)** su ejemplo sigue vivó en mi corazón, Agradecemos de manera especial a **Lic. Mario Adalberto Machón Escoto** por su colaboración sincera y sabios conocimientos. **A Lic. Sofía Figueroa** por sus aportes brindados.

Carla Maricela López Cornejo.

Gracias Padre por darme la vida, por darme la oportunidad de culminar mi carrera. **A mi Madre:** Por su amor incondicional, **A mi Papá:** Por el apoyo económico y consejos, **A mi hijo Kevin:** Por ser mi angelito que me da la fuerza necesaria para continuar, **A mis Hermanos Yimmy, Gloria, Hugo:** Por tenerme paciencia durante todo este tiempo y darme el apoyo moral en situaciones que lo necesite; **A mi esposo:** Por ser después de mis Padres mí complemento; **A mis compañeras Carla y Maria Teresa:** Por creer en mí y aceptarme, en especial a Carla y su familia **A nuestro coordinador y Asesor de Tesis Lic. Delgado:** Por guiarnos **A mis tíos y tías Familia Marín:** Por comprender y ayudarme cuando estuve en crisis por aconsejarme a terminar el trabajo de campo y por estar siempre cuando los necesitaba.

Soraya Carolina Rodríguez Marín.

RESUMEN	ÍNDICE	i
INTRODUCCION		iii
		Págs.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES Y MARCO TEÓRICO, DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA NORMAR LOS PROCESOS ACADÉMICOS ADMINISTRATIVOS EN LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

A. GENERALIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR Y DE LA FACULTAD DE MEDICINA.	2
1. Universidad de El Salvador.	2
1.1. Antecedentes.	2
1.2. Misión y visión.	3
1.3. Fines de la Universidad de El Salvador.	5
1.4. Marco legal.	5
1.5. Estructura orgánica.	10
2. Facultad de Medicina.	13
2.1. Antecedentes.	13
2.2. Misión y visión.	18
2.3. Objetivos.	19
2.4. Finalidad.	22
2.5. Marco legal.	22
2.6. Estructura orgánica.	24
B. ASPECTOS TEÓRICOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	29
1. Sistema.	29
1.1. Definición.	29
1.2. Importancia.	30
1.3. Componentes.	31
1.4. Características.	32
2. Sistema de Gestión de Calidad.	33
2.1. Definición.	33

2.2.	Objetivos.	34
2.3.	Modelos.	34
2.3.1.	Modelo del Doctor Edwards Deming.	35
2.4.	Requisitos del sistema.	38
2.5.	Documentación Básica.	39
C.	ASPECTOS TEÓRICOS DE LA CALIDAD, EFICIENCIA Y NORMA.	42
1.	Calidad.	42
1.1.	Definición.	43
1.2.	Importancia.	44
1.3.	Medición.	45
1.4.	Herramientas.	45
1.4.1.	Diagrama de Causa-Efecto.	46
1.5.	Técnicas.	46
1.5.1.	Técnicas avanzadas de gestión de la calidad: Benchmarking.	46
2.	Eficiencia.	47
2.1.	Definición e Importancia.	47
3.	Norma.	48
3.1	Ventajas de la normalización.	49

CAPÍTULO II

DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DE LOS PROCESOS ACADÉMICOS

ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD DE EL

SALVADOR.

A.	INVESTIGACION DE CAMPO.	57
1.	Importancia de la Investigación.	57
2.	Alcances y limitaciones.	57
2.1.	Alcances.	57
2.2.	Limitaciones.	58
3.	Objetivos.	60
3.1.	General.	60
1.2.	Específicos.	60

4.	Hipótesis básica.	61
5.	Métodos y técnicas de Investigación.	61
5.1.	Método de Investigación.	61
5.2.	Tipo de Investigación.	62
5.3.	Fuente de Información.	63
5.3.1	Fuentes primarias.	63
5.3.2	Fuentes secundarias.	63
5.4	Técnicas e instrumentos para recopilar La información.	64
6	Determinación del Universo y la muestra.	65
6.1	Determinación del Universo.	65
6.2	Determinación de la Muestra.	67
7.	Tabulación y Análisis e interpretación de Datos recolectados.	70
B.	DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.	70
1.	Objetivo del Diagnostico.	70
2.	Diagnostico de las dimensiones evaluadas por los Miembros de Junta Directiva de la Facultad de Medicina.	71
2.1	Sistema de Calidad.	71
2.2	Rol de Junta Directiva.	71
2.3	Conocimiento del objetivo de Administración Académica.	71
2.4	Conocimiento de la Misión y Visión de la Facultad de Medicina.	72
2.5	Conocimiento y aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad.	72
2.6	Conocimiento de Herramientas de Gestión de Calidad.	73
2.7	Procesos tediosos o mecanizados actualmente.	73
2.8	Sistema de Automatización de los procesos.	74
3	Diagnostico de las dimensiones evaluadas por los	74

empleados de la Facultad de Medicina.	
3.1 Conocimiento de la Filosofía de la Facultad de Medicina.	74
3.2 Sectores a los que brinda atención.	75
3.3 Capacitación.	75
3.4 Incentivos.	76
3.5 Análisis de Resultados.	76
3.6 Colaboración y cooperación.	77
3.7 La manera en que se realizan las actividades.	77
3.8 Dotación de recursos necesarios.	77
3.9 Aplicación de Medidas.	78
3.10 Evaluaciones del trabajo realizado.	78
3.11 Servicio al Cliente.	79
4 Diagnostico de las dimensiones evaluadas por los estudiantes de la Facultad de Medicina.	79
4.1 Conocimiento de la filosofía institucional.	79
4.2 Servicios y procesos normalizados.	80
4.3 Consultas a estudiantes.	81
4.4 Deficiencias del servicio.	81
4.5 Expectativas sobre el servicio.	82
4.6 Instrumentos para canalizar inquietudes.	82
4.7 Incentivos a estudiantes.	83
4.8 Automatización de los procesos.	83
4.9 Evaluación personal.	84
4.10 Elementos de evaluación.	85
5 Fortalezas y oportunidades de la Administración Académica de Medicina.	89
6 Debilidades y Amenazas de la Administración Académica de la Facultad de Medicina.	90
C. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	94

CAPÍTULO III

**PROPUESTA DEL DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA
NORMAR LOS PROCESOS ACADÉMICOS ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD DE
MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.**

A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	
1.	Aspectos generales.	100
1.1	Importancia.	100
1.2	Objetivos.	101
1.2.1	General.	101
1.2.2	Específicos.	101
2.	Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.	102
2.1	Sistema de Gestión de la Calidad.	102
2.1.1	Requisitos Generales.	102
2.1.2	Requisitos de la Documentación.	103
2.1.2.1	Generalidades.	103
2.1.2.2	Manual de Calidad.	104
2.1.2.3	Control de los Documentos.	104
2.1.2.4	Control de los registros.	105
B	PASOS PRAR LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	106
1	Compromiso de la Dirección y Organización.	106
1.1	Presentación del sistema de Gestión de calidad.	107
1.2	Integrar el comité de Calidad.	107
1.2.1	Objetivos.	107
1.2.2	El comité de Calidad.	107
1.2.3	Misión del comité.	108
1.2.4	Responsabilidad del comité de calidad	108
1.3	Estructura organizativa para el comité de calidad de la Facultad de Medicina.	110
1.4	Formular la política de calidad.	111
1.4.1	Objetivos de Calidad.	112

2	Investigación con clientes y Usuarios.	113
2.1	Determinación de los atributos de la calidad que se investiga con los clientes.	113
2.2	Técnica para la evaluación del servicio que reciben los estudiantes.	114
2.3	Diagnosticar el nivel de calidad de los servicios ofrecidos a los estudiantes.	115
3	Medición del desempeño de los servicios ofrecidos por la Académica Local.	117
3.1	Determinar los procedimientos o procesos de trabajo mas importantes.	117
3.2	Establecer los estándares de los procesos o Procedimientos.	119
3.3	Medir el comportamiento de los procesos.	119
4	Determinación de mejora del sistema de Gestión de Calidad.	119
4.1	Determinar los proyectos del Sistema de Gestión de la calidad.	120
4.2	Asignar personal o equipos de calidad.	122
5	Concientización del personal respecto a la calidad.	123
5.1	Involucrar al personal en el proceso de mejora de la calidad en el servicio.	123
5.2	Proporcionar una inducción a la calidad a todo el personal.	124
5.3	Reuniones del personal para comunicar sobre la calidad.	125
6	Capacitación para la calidad.	125
6.1	Reforzar el liderazgo para la administración de	126
6.2	Brindar capacitación a líderes de equipo de calidad.	126
6.3	Brindar entrenamiento en técnicos y herramientas estadísticas.	126
7	Dar seguimiento del sistema de Gestión de Calidad.	127

7.1	Seguimiento a la implantación del sistema de Gestión de calidad.	127
7.2	Reportar y atender problemas de soluciones Inmediatas.	128
7.3	Evaluar los logros conseguidos.	128
7.4	Registrar las actividades y resultados del proceso de mejoramiento de la calidad.	129
8	Reconocimiento de logros.	130
8.1	Decidir los reconocimientos que se otorgaran.	130
8.2	Difundir los logros alcanzados.	130
9	Iniciación de un nuevo ciclo.	131
9.1	Evaluar la forma como se implemento el sistema de gestión de la calidad (proceso de mejora de la calidad).	131
9.2	Determinar las acciones para iniciar un nuevo ciclo del proceso de mejora de la calidad.	132
10	Recursos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	132
10.1	Recursos humanos.	133
10.2	Recursos Materiales.	133
10.3	Recursos Financieros.	133
11	Cronograma de Actividades para la implementación del sistema de gestión de calidad en la Administración Académica de la Facultad de medicina.	135
12	Aplicación del modelo de calidad de Deming	136
12.1	Planear.	136
12.2	Hacer.	138
12.3	Verificar.	139
12.4	Actuar.	139
	Glosario de Términos.	140
	Referencias Bibliográficas.	148
	Anexos.	

RESÚMEN

En la mayoría de Instituciones de Educación Superior es evidente la necesidad por mejorar la calidad de los servicios administrativos que se ofrecen al sector estudiantil para que cumplan con las expectativas que éstos tienen, lo cual representa un reto en la búsqueda constante de cambios significativos que coadyuven a proporcionarlos de una manera eficiente. Tomando en consideración lo antes expuesto se presenta el informe final del trabajo de investigación titulado. Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para normar los procesos Académicos Administrativos de la Administración Académica de la Facultad de Medicina de la Universidad de El Salvador. El cual se ha elaborado con la finalidad de mejorar la atención que se brinda al usuario interno y externo en la Facultad de Medicina.

Para la obtención de la información se utilizaron tres instrumentos los cuales estaban dirigidos de la siguiente manera: el primero a los miembros de Junta Directiva, el segundo al personal que labora en la Administración Académica de la Facultad y el tercero a los estudiantes inscritos en las carreras, denotándose que la parte representativa de la muestra se focaliza en los demandantes de los servicios que presta la Administración Académica de la Facultad, los cuales dieron su opinión acerca de la forma en que se les atendía cuando

solicitaban un trámite académico-administrativo. Dando como resultado que la mayor parte de personas encuestadas no se encontraban satisfechas con el servicio que se les brindaba porque: no se le da importancia a las quejas y reclamos que presentan, no se les trata con amabilidad y cortesía, la información no es efectiva y oportuna cuando la solicitan, etc. Por otra parte, el personal que labora en la Administración Académica aduce que: los recursos humanos, financieros, técnicos y tecnológicos no son suficientes para desempeñar sus funciones en forma eficiente, así mismo, no reciben capacitación, carecen de estímulos e incentivos. De igual manera, se pudo observar el poco interés que las autoridades superiores, Además no tienen conocimiento de los problemas Administrativos que se presentan. Dado ello, es imprescindible que exista un compromiso por parte de los sectores involucrados (personal que labora en la Unidad, estudiantes y Junta Directiva) en mejorar y adoptar valores esenciales que motiven a un cambio en la cultura organizacional, así como el uso de mas tecnología que agilice los diferentes trámites que se llevan a cabo en la Unidad.

INTRODUCCIÓN

Como parte de las instituciones de educación superior en el ámbito nacional, la Universidad de El Salvador fomenta la ciencia, tecnología, cultura y el arte y su compromiso, está orientado a la formación de profesionales de alta calidad y a contribuir con el desarrollo del país, mediante la proyección social y la investigación científica.

En este contexto, se deduce que, para la Facultad de Medicina, el principal cliente a quién tiene que entregar profesionales en el área de la salud con la capacidad técnica y el sentido ético que fomente su crecimiento es la población salvadoreña. La Facultad podrá alcanzar su razón de ser, en la medida que provea el servicio de formación profesional de manera tal, que satisfaga las necesidades y expectativas de sus clientes.

La propuesta del diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para normar los procesos académicos administrativos de la Facultad de Medicina tiene como objetivo proporcionar una herramienta que permita mejorar la eficiencia en las actividades y el aseguramiento de la calidad que la Administración Académica Local presta, garantizando así el cumplimiento de sus objetivos.

El Sistema de Gestión de Calidad que se diseña en este trabajo ha de ajustarse a los objetivos que persigue la Facultad de Medicina y engloba el conjunto de la estructura de la organización, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos, necesarios para llevar a cabo la eficaz gestión de la calidad.

Para ello se determina en primer lugar los aspectos teóricos del sistema, enfocándose en los procesos ejecutados en la Facultad. Se establecen al mismo tiempo los requisitos exigidos por los estudiantes en relación con los servicios que ofrecen la Administración Académica, definiendo el estado actual de los mismos en comparación con los aspectos exigidos por el Modelo del Doctor Edwards Deming y finalmente se diseña el Sistema para la Facultad.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES Y MARCO TEÓRICO, DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA NORMAR LOS PROCESOS ACADÉMICOS ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

En el presente capítulo se abordará las generalidades de la Universidad de El Salvador y la Facultad de Medicina tales como: antecedentes, misión, visión, objetivos, finalidad, aspectos legales y sus respectivas estructuras orgánicas, enfocándose en el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad.

Así también, se detallará brevemente los aspectos teóricos como la definición, importancia, componentes y características relativos a los sistemas en general y el Sistema de Gestión de Calidad específicamente, su definición, objetivos, modelos, requisitos y documentación básica.

Además se explican en el mismo orden de ideas aspectos teóricos de la calidad, eficiencia y normas. Finalmente, lo referente a los principales procesos académicos administrativos que serán objeto de la investigación.

A. GENERALIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR Y DE LA FACULTAD DE MEDICINA.

1. Universidad de El Salvador.

1.1. Antecedentes.

Los orígenes de la Universidad de El Salvador se remontan al año de 1840, año en el que sólo había dos Universidades en la América Central: la Pontificia de San Carlos, en Guatemala y la de León, en Nicaragua, fundadas por el régimen colonial; pero a principios del siguiente año se determinó la creación de la Nacional Salvadoreña, nombre con el se le conoció en sus inicios. ¹

El General Francisco Malespín a mediados de 1840 realizó gestiones para que se estableciera un Colegio, base de la Universidad Nacional, que se nombró "Colegio de la Asunción" y la consiguiente Universidad, ejerciendo su administración Juan Lindo.

El Colegio se abrió bajo la dirección de su primer Rector Presbítero Crisanto Salazar, siendo reemplazado cuatro meses después por el doctor Narciso Monterrey, quién se desempeñó por muchos años consecutivos. Se comenzó con la enseñanza monólica, o sea exclusivamente del latín, sin ningún otro ramo, dos años después se inauguró el primer acto académico de la naciente

¹ Miguel Ángel Durán, Historia de la Universidad de El Salvador, Editorial Universitaria.

Universidad con el solemne examen de los primeros 22 jóvenes que estaban aptos para pasar a estudios superiores.

Después de éste acontecimiento el gobierno nombró al doctor Eugenio Aguilar, Rector de la Universidad Nacional y catedrático de Filosofía, curso que debía durar tres años estudiándose en él: Lógica Moral, Aritmética, Álgebra, Geometría y Física; con la apertura de dicha clase la Universidad quedó instalada, convirtiéndose en hechos prácticos todos sus actos hasta la fecha.

En la actualidad, la Universidad se encuentra ante la tarea impostergable de actualización académico-docente y manifestaciones concretas. Característica más notable en la vida económica-docente de este Centro de Estudios superiores, que contribuye cada año a renovar las energías académico-docentes de la Universidad de El Salvador.

1.2. Misión Y Visión.

La Misión de la Universidad de El Salvador es:

“Como Institución de Educación Superior está abierta a todos los sectores de la sociedad salvadoreña, con la prioridad a favorecer a las amplias mayorías de limitados recursos económicos, realiza sus funciones en forma democrática preparando profesionales con calidad y capacidad científico-técnica, con una sólida formación humana, y con pensamiento

creativo, crítico, solidario y proactivo de acuerdo a las necesidades económicas, sociales, políticas, jurídicas, ecológicas y culturales presentes y futuras de la sociedad, con el objeto de crear, conservar y difundir ciencia y cultura para contribuir al proceso de transformación y autodeterminación, promoviendo el desarrollo social, justo y sostenido por medio de la investigación científica, la docencia y la proyección social en una dinámica permanente de cambio”.

La visión de la Universidad de El Salvador es:

La Universidad debe ser:

- Pública, nacional y autónoma.
- Equitativa y profundamente democrática.
- Con un fuerte desarrollo en los campos: Científico-tecnológico, cultural, artístico y deportivo.
- Comprometida con el pasado, el presente y el futuro de la nación.²

A continuación, se darán a conocer los fines que tiene la Universidad de El Salvador.

² La Prensa Gráfica, (5 de Mayo de 2005), Revista Guía Universitaria, Editada por La Prensa Grafica, Edición 2005, Pág. 81.

1.3. Fines de la Universidad de El Salvador.

Según el Artículo 4 de la Ley Orgánica los fines son los siguientes:

- a) Conservar, fomentar y difundir la ciencia, el arte y la cultura;
- b) Formar profesionales capacitados moral e intelectualmente para desempeñar la función que les corresponde en la sociedad, integrando para ello las funciones de docencia, investigación y proyección social;
- c) Realizar investigación filosófica, científica, artística y tecnológica de carácter universal, principalmente sobre la realidad salvadoreña y Centroamérica;
- d) Propender, con un sentido social-humanístico, a la formación integral del estudiante. Estos son algunos de los fines que tiene la Universidad de El Salvador, los cuales están contemplados en la referida Ley que es parte de su Marco Legal, el cual se describirá en el siguiente epígrafe.

1.4. Marco Legal.

Las acciones de la Universidad de El Salvador, dependiendo de su naturaleza, están regidas por la Constitución de la República y demás Reglamentos, que definen el marco legal dentro del cual los organismos que constituyen estas dependencias deben realizar

las actividades que le han sido encomendadas. Con el objeto de no hacer una transcripción textual se presenta una síntesis de cada uno, describiendo qué es, cuál es su contenido y las actividades o unidades que norma.

1. Constitución de la República.

El artículo 61 de dicha Constitución vigente desde diciembre de 1983, declara a la Universidad de El Salvador, como una entidad Autónoma, en lo docente, administrativo y económico; indicando que se regirá por una ley especial dentro de la cual se enmarcarán los Estatutos; así mismo se le asignará un presupuesto para asegurar su funcionamiento, siendo fiscalizada por una unidad de la Corte de Cuentas de El Salvador.

2. Ley de Educación Superior. Según Decreto No. 468, de fecha 29 de Octubre de 2004.

Contiene los principios fundamentales para la organización y el funcionamiento de las universidades estatales y privadas, la autonomía de aquellas y el carácter no lucrativos de estas. Su objetivo es formar profesionales competentes con fuerte vocación de servicio y sólidos principios éticos.

3. Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador. Según Decreto No.597.

Esta Ley declara el conjunto de principios generales que rigen la organización y funcionamiento de la Universidad de El Salvador, y que garantizan el estudio y libre discusión de las distintas corrientes del pensamiento en el alma mater. Además, contiene disposiciones sobre la naturaleza jurídica, autonomía y fines de la Universidad; características de la educación universitaria en lo concerniente a la libertad de cátedra, docencia libre, matrícula, escolaridad y becas.

Proporciona lineamientos sobre la organización, define los Órganos de Gobierno de la Universidad y de sus Facultades en lo relacionado a su integración, atribuciones y tiempo de servicio; lo mismo de las Juntas de Profesores, Fiscalía, Personal Docente, Administrativo y estudiantes, atribuciones académicas de la institución, lineamientos sobre disciplina, prohibiciones y responsabilidades de los funcionarios y otros.

4. Reglamento General de la Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador.

Es un Complemento a las disposiciones de la Ley Orgánica y Estatutos de la Universidad de El Salvador, que regula la organización y funcionamiento de la Facultad, permitiendo un desarrollo ordenado y jurídico de sus actividades.

5. Estatutos de la Universidad de El Salvador.

Regulan en una forma específica la organización y funcionamiento de la Universidad, para que su labor sea eficaz. Sin embargo, en las nuevas disposiciones del Reglamento General de la Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador, en el Capítulo X, disposiciones finales, Derogatorias en el artículo 109, manifiesta que quedan derogadas todas las disposiciones estatutarias que se encontraban vigentes en virtud del artículo 90 de la Ley Orgánica, salvo lo relativo al Régimen Disciplinario, mientras no entre en vigencia el Reglamento respectivo.

6. Reglamentos internos de la Universidad de El Salvador.

Para regular efectivamente todas las actividades de la Institución se ha elaborado y aprobado varios reglamentos entre los que se encuentran:

a) Reglamento Interno del Consejo Superior Universitario.

Tiene como finalidad regular las acciones del Consejo Superior Universitario. Como máxima autoridad normativa y administrativa. Definiendo lineamientos para la realización de fines institucionales y lo concerniente a las disposiciones legales para el funcionamiento del mismo.

b) Reglamento Interno de la Asamblea General Universitaria.

Norma las actividades de la Asamblea, como máximo organismo elector y normativo en la conservación de las Instituciones que integran la Universidad.

c) Reglamento de la Administración Académica.

Conjunto de disposiciones básicas y generales para normar lo concerniente a los procedimientos académicos, se elabora partiendo de los lineamientos generales y específicos dictados en la Ley Orgánica y Estatutos respectivamente. A partir del día 11 de septiembre entra en vigencia el nuevo acuerdo No 84-A/2001-2003.

d) Reglamento General de Procesos de Graduación de la Universidad de El Salvador.

Tiene por objeto establecer los pasos que realizan los estudiantes con calidad de egresados, también menciona los requisitos que deben cumplir éstos.

e) Reglamento del Sistema de Unidades Valorativas y de Coeficiente de Unidades de Mérito en la Universidad de El Salvador.

Tiene por objeto establecer el Sistema de Unidades valorativas y coeficiente de Unidades de Mérito aplicables a todas las carreras que sirve la Universidad de El Salvador.

f) Reglamento Especial de Incorporaciones.

Su objetivo es establecer los requisitos y el procedimiento administrativo para la incorporación de profesionales nacionales o extranjeros que hayan cursado estudios de educación superior fuera del país.

Otras leyes:

- Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado (A.F.I.)
- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (L. A. C. A. P.)
- Ley del Presupuesto.
- Ley de Salarios.

Después de haber conocido el Marco Legal de la Universidad, se procede a detallar su estructura orgánica.

1.5. Estructura Orgánica.

De acuerdo con el artículo 10 de la Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador: la corporación universitaria estará integrada por el conjunto de sus estudiantes, personal académico y profesionales no docentes.³ No obstante, el Gobierno de la Universidad según el artículo 12 de la referida Ley, establece que dentro de los límites de su respectiva competencia será

³Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador. Según Decreto No.597

ejercido por:

a) La Asamblea General Universitaria.

Órgano colegiado de nivel central que tiene como funciones esenciales aprobar, reformar y derogar los reglamentos generales y específicos aplicables en la universidad y sus dependencias.

b) El Consejo Superior Universitario.

Máximo organismo en las funciones administrativas, docentes, técnicas y disciplinarias de la universidad según el artículo 20 de la Ley Orgánica; al efecto, dictará las resoluciones pertinentes para el cumplimiento de sus disposiciones.

c) El Rector.

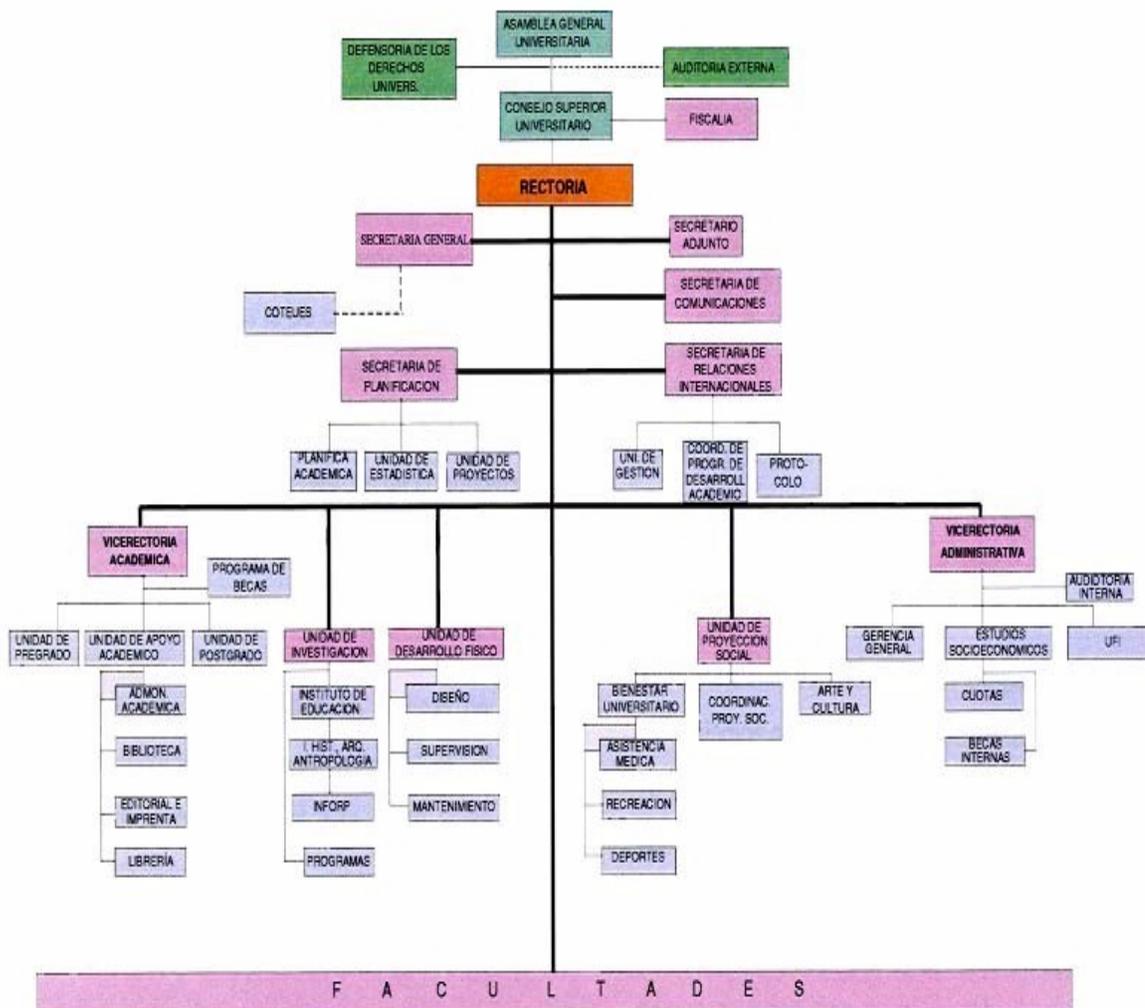
Máximo funcionario ejecutivo y Representante Legal de la Universidad. El personal administrativo de las oficinas centrales está bajo su dependencia jerárquica según el artículo 11 de su Reglamento.

El gobierno de las facultades será ejercido, dentro de los límites de su respectiva competencia, por la Junta Directiva y el decano. Por otro lado, la Rectoría tiene como dependencia las siguientes unidades: la Secretaría General, de Comunicaciones, Relaciones Internacionales y Planificación. En la siguiente página se muestra el organigrama actual de Universidad de El Salvador (Figura No. 1).

Figura No. 1

ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR. ESTRUCTURA ORGANICA TRANSITORIA



Fuente: <http://www.ues.edu.sv>

A continuación, pasaremos a los antecedentes de la Facultad de Medicina.

2. Facultad de Medicina.

2.1. Antecedentes.

El 15 de noviembre de 1847, por Decreto Gubernamental emitido por el Presidente de la República, Dr. Eugenio Aguilar, se funda la Cátedra de Medicina; este hecho se dio como una inquietud de los gobernantes de esa época, que estaban preocupados por el desquebrajamiento de la salud de la población porque no se tenía la asistencia médica necesaria, debido a que los médicos existentes eran muy pocos.

La Cátedra inicio sus labores docentes con las asignaturas de Anatomía y Fisiología, ya que se considero en ese entonces que con esas dos materias se cubrían las necesidades primarias en el campo de la salud, los docentes de esa época eran profesionales educados en Europa con marcada influencia Francesa.

El 28 de febrero de 1849, empezó a funcionar como Facultad de Medicina, comprendiendo Medicina y Farmacia; con el aparecimiento de la nueva estructura organizativa, se comienzan a sentir los logros alcanzados hasta esa fecha, egresando el primer estudiante de la carrera. En esa época era administrada por un Protomedicado⁴, el cual era el encargado de extender el Título de Médico y Cirujano, y de velar por su adecuado funcionamiento. Con los años se incorporaron nuevas cátedras a

⁴ Institución cuyo objetivo principal era regular la profesión médica de la Facultad de Medicina, Salubridad Pública, el ejercicio de las farmacias, parteras y comadrona, tomado de Historia de la Medicina en El Salvador del Sr. Carlos Infante Meyer, Editorial Ancalmo Internacional, año 2000, Primera edición.

la carrera, así: Patología, Botánica, Química, Obstetricia, Medicina Legal y por el año de 1883 ya contaba con diez Cátedras y se habían separado los estudios de Farmacia.

Con la Segunda Guerra Mundial, la carrera de Medicina introdujo recursos técnicos y didácticos que le dan un nuevo enfoque; el practicismo, que consistía en una nueva disposición que exigía el establecimiento del Servicio Social obligatorio para lograr alcanzar el Título y de esa manera el futuro profesional devolvía en parte, los costos de Formación que el Gobierno invertía en él.

En 1955, se inicio la Departamentalización de la enseñanza y un proceso de Reforma Educativa, logrando el 21 de enero de 1958, fundar la Escuela de Tecnología Médica, con la carrera de Técnico en Laboratorio Clínico; dicho Proyecto buscaba la diversificación de la Carrera Médica, en donde los estudiantes tendrían la opción a una carrera más corta, y además se trataría de descongestionar la carrera de Doctorado. En 1972, el acontecimiento de mayor relevancia fue la intervención militar de la Ciudad Universitaria, por parte del Gobierno precedido por el Coronel Arturo Armando Molina, creándose en su reapertura, un año después el Consejo de Administración Provisional de la

Universidad de El Salvador (C.A.P.U.E.S.), Organismo que aprobó el Reglamento General de la Facultad, el cual se encuentra vigente actualmente; en su reapertura ofrece al sector estudiantil diez nuevas carreras: Técnicos en Anestesiología, Fisioterapia, Higiene Infantil, Higiene Materna, y Laboratorio Clínico; así como también las Licenciaturas en Eco-Tecnología, Educación para la Salud, Dietología y Nutrición, Laboratorio clínico; adscritas a la Escuela de Tecnología Médica aprobadas el 14 de agosto de 1973 por el Consejo Superior Universitario acuerdo 22-V-A y se publicó en el Diario Oficial 149 tomo 240 del 15 de agosto de 1973.

En 1979, la situación política-social del país se vuelve bastante crítica, provocando la intervención militar de la Universidad, decretada por la Junta de Gobierno de ese entonces; esto obliga a que la misma tenga que funcionar en el exilio, originándose la participación del sector estudiantil en la vida financiera de la Universidad y por ende, de la Facultad. En 1984, son recuperadas nuevamente las instalaciones de la Ciudad Universitaria en condiciones deplorables; la Facultad, continúa sus labores ya dentro de la misma, con un presupuesto bastante limitado, pero con deseos de servir a un sector estudiantil potencial, creándose en ese año la carrera de Licenciatura en Enfermería, en la Escuela de Tecnología Médica.

En los noventa, las tecnologías estaban en proceso de elevar su grado académico a Licenciaturas. De las carreras de la Escuela de Tecnología se lleva a propuesta curricular Tecnología en Fisioterapia, Radio Tecnología, Anestesia y Laboratorio Clínico, que se llamarían: Licenciaturas en Terapia Física y Ocupacional, Radiología e Imágenes, Anestesiología y Laboratorio Clínico respectivamente, las cuales entran en vigencia según el acuerdo No. 86-95-99 (VII) del C.S.U. EN SESIÓN EXTRAORDINARIA DE FECHA 14-10-1997.

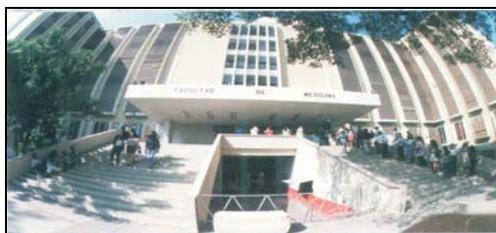
Dentro de la Escuela de Tecnología Médica, ofrece nueve carreras Licenciatura en Ecotecnología, Enfermería, Educación para la Salud, Laboratorio Clínico y Nutrición; Tecnología en Anestesia, Fisioterapia, Radio Tecnología y Salud Materno Infantil. A la vez, la carrera de Licenciatura en Ecotecnología se llamaría Licenciatura en Salud y Medio Ambiente.

En la actualidad, la Facultad de Medicina ha logrado salir adelante en las dificultades económicas y sigue desempeñando la misión que le ha sido encomendada. A continuación se muestra una foto de sus antiguas instalaciones "la Rotonda" en figura 2.

Figura No. 2

Fuente: Tomada del libro de Historia de la Medicina en El Salvador del Sr. Carlos Infante Meyer, Editorial Ancalmo Internacional, año 2000, Primera edición.

Asimismo, se muestra en la figura 3 la instalación física actual de la Facultad de Medicina. Se comenzó a construir en los cuarenta y a partir de 1955 se inician los traslados progresivos, para el año 1971 logra un traslado definitivo.

Figura No. 3

Fuente: Foto tomada por el equipo de investigación.

Actualmente, se encuentra ubicada en la Zona Metropolitana, sobre Final Calle Poniente y 25 Av. Norte, Ciudad Universitaria en el Municipio y Departamento de San Salvador, (ver Anexo 1). Para poder alcanzar los objetivos planteados por cualquier institución es fundamental definir claramente cual es su misión y visión, las cuales se presentan en seguida.

2.2. Misión y Visión.

De acuerdo con documentos proporcionados por Planificación de la Facultad de Medicina sus acciones van estar encaminadas a:

Misión de la Facultad de Medicina:

“Formar profesionales y técnicos de la salud, a nivel de pregrado y postgrado, con excelente calidad, capacidad científica y una sólida formación humana para incidir en la problemática del proceso salud enfermedad de la sociedad salvadoreña, a través de la capacitación para la promoción, prevención y restitución de la salud y de la comunidad; así como promover el debate nacional en torno a la salud e interactuar con instituciones y organismos nacionales e internacionales y la comunidad para el cumplimiento de sus funciones de docencia, investigación y proyección social”.⁵

Visión de la Facultad de Medicina:

La labor académica de la Facultad será de una excelencia incuestionable que la hará ser reconocida como el líder en el ámbito nacional y sub-regional en la formación de recursos de salud, lo que se refleja en Excelencia y Calidad Profesional.

A continuación se darán a conocer los objetivos que tiene la Facultad de Medicina.

⁵ Memoria de Labores de la Facultad de Medicina 2004.

2.3. Objetivos.

La Facultad como organismo de la Universidad de El Salvador, describe en su Reglamento General, publicado en el Diario Oficial No. 65, Tomo 255 del primero de abril de 1977, los siguientes objetivos:

A. Generales.

a. Formar profesionales de la salud conscientes del valor de un trabajo integrado, como medio de resolver los problemas de salud de la comunidad nacional y que a través de una comprensión integral del hombre en sus aspectos biológicos, psíquicos y sociales, estén capacitados para promover, preservar y restituir la salud del individuo y de la comunidad.

b. Formar profesionales de la salud conscientes de que su deber será siempre ilimitado y que por tal razón, deben ser investigadores permanentes y miembros del equipo, para compartir experiencias y conocimientos.

c. Formar adecuadamente recursos humanos en materia de salud a diversos niveles, con programas centrados en la realidad salvadoreña, con énfasis en la medicina institucionalizada y con base en un plan de acción coordinado entre las instituciones de salud.

d. Propiciar el aprovechamiento de los recursos humanos materiales e institucionales del país, para la promoción de la salud, la investigación, el servicio y la educación en materia de salud.

e. Colaborar en la búsqueda de soluciones adecuadas e inmediatas a los problemas de salud del país.

B. Específicos.

Al igual que el anterior acápite, los objetivos que a continuación se describen han sido transcritos del Diario Oficial No. 65, Tomo 255 del primero de abril de 1977.

1. En lo que a formación de personal médico se refiere:

a. Propiciar el conocimiento de la estructura socioeconómica del país, a fin de que se compenetre con la influencia que tiene el medio en la patología dominante, con la concepción de la salud como instrumento de desarrollo y con el papel que le toca desempeñar en la solución de los problemas de salud de la comunidad.

b. Que esté profundamente identificado con los aspectos preventivos, curativos y de rehabilitación de la medicina, capacitado para conocer y tratar las enfermedades más comunes,

así como para encarar y resolver los problemas de salud en el medio hospitalario y extramural tanto urbano como rural.

c. Que tenga suficientes conocimientos sobre administración, que le permitan comprender la importancia del trabajo en grupo y sea capaz de entrenar y dirigir un equipo mínimo de salud.

d. Que esté preparado para establecer una adecuada relación con el paciente, la familia y la comunidad.

e. Que sea capaz de continuar autoeducándose y de adaptarse a los avances de los conocimientos científicos y de los cambios sociales.

2. En lo que a enseñanza de post-grado se refiere:

a. Ofrecer especialización de medicina general, a través de adecuados programas de residencia.

b. Formar los especialistas que el país necesita en el orden de prioridades que demanden las condiciones de salud del país.

c. Formar el personal docente de la propia Facultad de Medicina.

d. Mantener programas de educación continuada.

3. En el campo de la investigación:

a. Realizar investigación científica y/o participar en programas

que tiendan al progreso de la ciencia médica y que contribuyan a estudiar y resolver los problemas de salud más importantes del país.

4. En el campo de formación del personal paramédico:

a. Formar personales paramédicos, profesionales, técnicos y auxiliares, adecuadamente capacitados para cumplir la función que les corresponda dentro del equipo de salud. Luego de haber dado a conocer los objetivos de la Facultad se expone su finalidad.

2.4. Finalidad.

Su finalidad principal es formar profesionales con una actitud de identificación con la comunidad y con responsabilidad social congruente con la comprensión de su objeto de estudio. Estos profesionales de la salud han de estar conscientes del valor del trabajo integrado como medio de resolver los problemas de la salud de la comunidad. Después de conocer su finalidad se describen los aspectos legales que rigen su funcionamiento.

2.5. Marco Legal.

Las acciones de la Facultad de Medicina, dependiendo de su naturaleza, están regidas por la Constitución de la República y demás Reglamentos. Con el objeto de no hacer una transcripción

textual del ítem del Marco Legal de la Universidad de El Salvador, (Ver en el numeral 1.4, páginas de la 5 a la 10), ya que son las mismas:

Reglamento General de la Facultad de Medicina.

Complemento a las disposiciones de la Ley Orgánica y Estatutos de la Universidad de El Salvador, que regula la organización y funcionamiento de la Facultad, permitiendo un desarrollo ordenado y jurídico de sus actividades. Describe sus objetivos, la organización; disposiciones propias del trabajo, deberes y responsabilidades de los estudiantes, mecanismos de selección, evaluación y promoción de la enseñanza; los grados y títulos que confiere, régimen disciplinarios y otros.

Reglamento Interno de la Facultad de Medicina.

La Facultad cuenta con el siguiente Reglamento Interno:

- a. Cómo usar la Biblioteca de Medicina. Guía para lectores que los orienta sobre la consulta y utilización del material bibliográfico, contiene normas, explicaciones y sugerencias para proporcionar al lector, destreza en la búsqueda y manejo de materiales; además, describe el funcionamiento de la Biblioteca.

Después de haber conocido los Aspectos Legales de la Facultad de Medicina, se procede a epígrafe denominado Estructura Actual de la Facultad de Medicina.

2.6. Estructura Orgánica Actual de la Facultad de Medicina.

La estructura organizativa de la Facultad de Medicina comprende: el organigrama general por unidades y sub-unidades, permite observar la funcionalidad y el ordenamiento específico por cada unidad administrativa y coordinación de las diversas estructuras, para lograr sus objetivos y metas programadas. La Administración Académica no tiene diseñada su estructura organizativa ya que no se encuentra plasmada en ningún documento oficial.

No obstante, el gobierno de la Facultad de Medicina para realizar sus funciones administrativas cuenta con un organismo que se rige por la Ley Orgánica y su Reglamento. Según el artículo 34 de ésta Ley, los Órganos de las Facultades son:

1. Órganos de Gobierno:

a. La Junta Directiva.

Órgano colegiado de mayor jerarquía administrativa a nivel de la Facultad, es el responsable de las funciones administrativas, financieras, académicas y disciplinarias de la misma.

b. El Decano.

Funcionario ejecutivo de la inversión de fondos, al Rector a través de Junta Directiva, autorizará planillas y pagos. Administrará los diferentes servicios, firmará los títulos y diplomas, informará a Junta Directiva de los acuerdos y resoluciones tomadas por el Consejo Superior Universitario y Organismos de Gobierno de la Universidad.

2. Funcionarios Ejecutivos:

a. El Vice Decano.

El artículo 39 de la ley Orgánica establece que es el ejecutivo responsable de coordinar y supervisar las funciones académicas y el orden administrativo de la Facultad.

3. Organismos Asesores:

a. La Asamblea del Personal Académico.

Integrada por la totalidad de los docentes, investigadores y encargados de la proyección social, que pertenezcan a la respectiva facultad según el artículo 35 de Ley Orgánica.

b. El Comité Técnico Asesor.

Conformado por los directores de Escuelas y Departamentos de cada Facultad, tendrán que asesorar a la Junta Directiva, en cuestiones académicas y curriculares de las perspectivas,

unidades académicas de la Facultad y proponer para su dictamen a la Asamblea del Personal Académico, entre otras funciones.

c. Los contemplados en el Reglamento de cada Facultad.

4. Funcionarios auxiliares:

a. El Secretario de la Facultad.

Tendrá funciones de relación entre el Decano y los Directores de Escuela u otras dependencias de la Facultad. Será el órgano de relación entre estos organismos y el medio de comunicación del Decano con el público y los estudiantes en los aspectos que sean de su competencia.

Por otra parte, la unidad está conformada por un Administrador Académico que tiene como función principal, mantener actualizado el registro y control académico de los estudiantes de la Facultad, desde que ingresan hasta que finalizan sus estudios, dos técnicos, una secretaria, seis personas encargadas de los procesos académicos. Los procesos académicos están integrados por pocos miembros, situación que ocasiona sobrecarga de trabajo. A continuación se presenta en la Figura 4 la estructura organizativa de ésta unidad.

Figura No. 4
Organigrama Actual de la Administración Académica de la Facultad de Medicina.

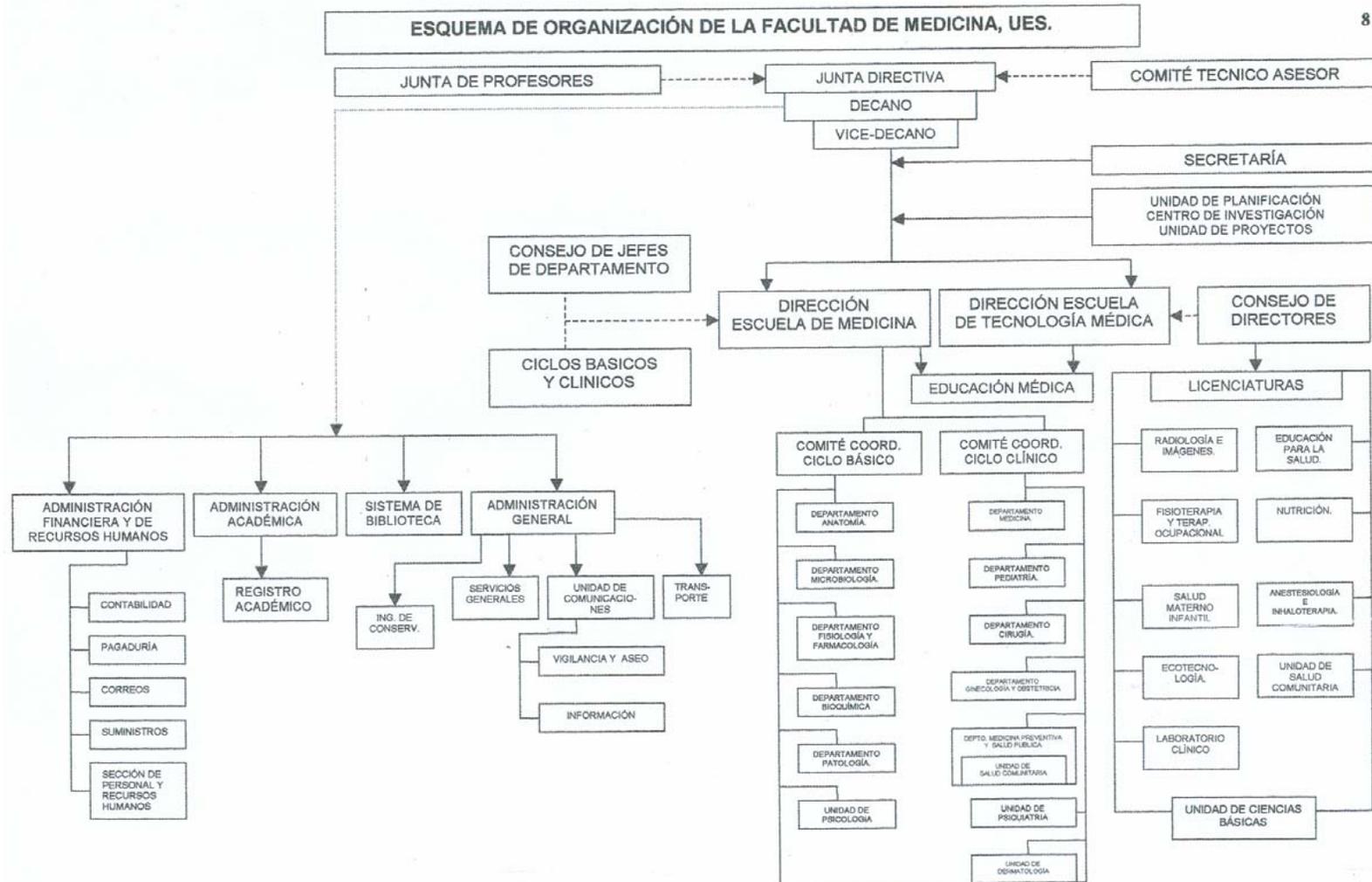


Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis.

En la siguiente página se muestra el organigrama actual de la Facultad de Medicina. (Ver figura 5)

Figura No. 5

ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA FACULTAD DE MEDICINA



Fuente: Tomado de la Unidad de Planificación de la Facultad de Medicina. Fecha: 09/06/2005.

B. ASPECTOS TEÓRICOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD.

Un Sistema de Gestión de Calidad, constituye un modelo de control que se ejerce sobre todas las actividades, surgido de la necesidad de contar con una guía con la que se logre satisfacer al cliente, es por ello, que a continuación se hace referencia a los aspectos que permitirán comprender en que consisten tanto los sistemas en general y el Sistema de Gestión de Calidad específicamente.

1. Sistema.

La teoría de sistemas está cambiando la forma en que operan las organizaciones actuales, debido a que con su aplicación se logran importantes mejoras, de ahí que, es importante conocer sus aspectos teóricos.

1.1. Definición.

En términos generales un sistema es el mecanismo por el cual se generará información⁶ (Asin, E. & Cohen, D., 2000). Por otra parte, un sistema se define como, un conjunto de elementos dinámicamente relacionados en interacción, que desarrollan una actividad para lograr un objetivo o propósito, operando con datos, energía o materia, unidos al ambiente que rodea el sistema para suministrar información, energía o materia.

⁶ Asin, E. Cohen, O. (2000) "Sistemas de información para los negocios", Tercera edición, México, Mc Graw-Hill Interamericana Editores, S. A. de C.V.

De la definición anterior, se hace referencia a la importancia que tiene un sistema.

1.2. Importancia.

Durante el desarrollo de la actividad empresarial, se retoma la sistematización como un punto de vista esencial e importante partiendo de la aspiración con que se lleva a cabo y con la eficacia que los objetivos persiguen el adecuado funcionamiento de una organización, por el hecho de que se considera a la empresa como un conjunto coordinado de esfuerzos.

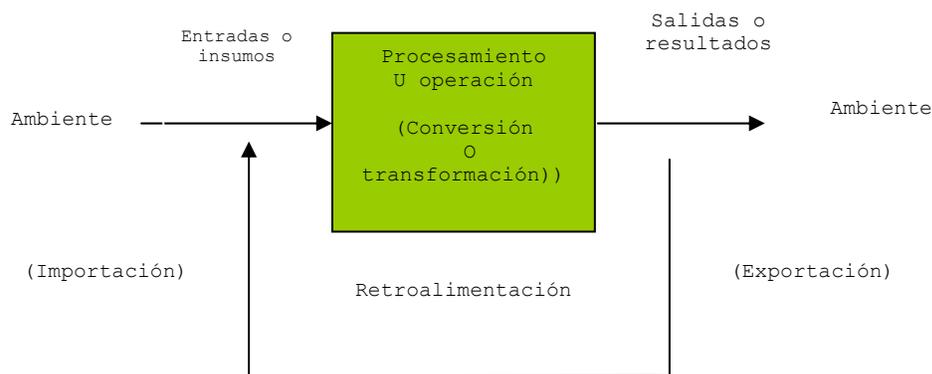
Asimismo, como lo refleja Taylor en los libros "Los principios de Administración Científica", que la dirección sistemática es la solución para la eficiencia; es importante entonces, la preocupación por llegar al logro de los objetivos sin embargo se considera que si la empresa es un ente vivo, enérgico, debe tener su propia mística y una capacidad orgánica de acuerdo a sus propósitos. Por ello es necesario que los elementos interactúen de tal forma que se identifiquen con los fines comunes, lo que solo será posible si la empresa posee un organización sistematizada. Cabe mencionar que, estos sistemas poseen componentes que los diferencian entre sí, las cuales se describen a continuación.

1.3. Componentes.

Un sistema consta de cuatro elementos esenciales: entradas o insumos, procesamiento u operación, salidas o resultados y retroalimentación. A continuación se muestra una representación esquemática de dichos componentes.⁷ (Ver figura 6).

Figura No. 6

EL SISTEMA Y SUS CUATRO ELEMENTOS ESENCIALES.



Fuente: I. Chiavenato, año 2001, "Administración de recursos humanos". Editorial Mc Graw Hill, página 16.

De manera que, todo sistema requiere materia, energía o información obtenidas en el ambiente, que constituyen los insumos o entradas de recursos necesarios para que pueda operar. Estos recursos son procesados en sus diversas partes y transformados en salidas o resultados que retornan al ambiente. Por consiguiente, la interacción dependerá del tipo de sistema

⁷ Chiavenato I. (2001), "Administración de recursos humanos". Editorial Mc Graw-Hill, página 16. Colombia.

que se esté utilizando. Cabe mencionar que, estos sistemas poseen características que los diferencian entre sí, las cuales se describen a continuación.

1.4. Características.

Los sistemas cerrados se caracterizan principalmente porque existe una clara separación con el ambiente con el que se relacionan, es decir que las fronteras están cerradas; asimismo, obedece a las leyes de la física en su interrelación con el ambiente.

En contraste con lo anterior, los sistemas abiertos se distinguen porque presentan una separación con el ambiente indefinida, o sea que las fronteras son abiertas y permeables, además tienen una gran interdependencia, la cual no obedece a las leyes determinísticas de la física.

Sin embargo, no existe un sistema totalmente cerrado, ni uno totalmente abierto, ya que esto dependerá en alguna medida del ambiente. A continuación, se hace referencia a los aspectos que permitirán comprender en que consiste un Sistema de Gestión de Calidad.

2. Sistema de Gestión de Calidad.

Un Sistema de Gestión de Calidad se adopta por decisión estratégica de la organización, de esta forma la institución en estudio sigue los parámetros establecidos. Su diseño e implementación en una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, productos suministrados, procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización, para la correcta implantación y mantenimiento de los sistemas de gestión de la calidad, la organización debe cumplir los requisitos mínimos aplicables de acuerdo a la naturaleza de los procesos de la misma. A continuación se define un Sistema de Gestión de calidad.

2.1. Definición.

Es el conjunto de métodos de control, ejercidos sobre todas las actividades que afectan a la consecución de la calidad y de este modo a la satisfacción del cliente, el cual incluye la definición de objetivos, estructura de la organización, responsabilidades, procesos, procedimientos, formación y normas de actuación.⁸

⁸/ Impartido por SGS seminario, marzo de 1998, "Sistema de gestión de calidad con el modelo europeo", Promovido por el programa Nacional de competitividad, Conferencia 1, Pág. 2

Otra definición de Gestión de calidad.

Filosofía adoptada por organizaciones que confían en el cambio orientado hacia el cliente y, que persiguen mejoras continuas en sus procesos diarios. Esto implica que su personal (profesionales y personal de administración y servicios), también puede tomar decisiones".⁹

2.2. Objetivos.

Los objetivos de la calidad generalmente se basan en la política de calidad de la organización y además se especifican para los niveles y funciones pertinentes de la organización, es decir, que representan un resultado con perspectivas futuras, relacionado con esta.

2.3. Modelos.

Los sistemas se implementan a través de modelos, ya que los sistemas en si se vuelven muy complejos, por lo tanto es necesario definir que son estos. Los modelos son representaciones simplificadas de la realidad, variables esenciales o características de un sistema que para efectos de una determinada realidad se presentan de forma simplificada.

⁹/ Dr. Otto Loesener, Dr. Michael Parkany. (2001). Concepto tomado del libro "ISO 9000, Auditorías internas de la calidad en la pequeña y mediana empresa.

Existe 4 filosofías de los principales precursores de la calidad y su administración, como son: Edwards Deming, Joseph M. Jurán, Kauro Ishikawa y Philip Crosby; quienes plantean la forma como debe implementarse la cultura de calidad en las organizaciones, Para efectos de esta investigación se tomará de guía el modelo desarrollado por el gurú Edwards Deming. A continuación se presenta el modelo del ámbito de calidad.

2.3.1. Modelo del Doctor Edwards Deming.

“Es reconocido por su contribución al resurgimiento de Japón después de la guerra. El doctor Deming fue a Japón en 1950 y dictó una serie de conferencias sobre técnicas para el control estadístico de procesos, el cual había sido inventado por el Doctor Walter A. Shewhart, amigo de Deming y otras personas de Bell Laboratorios, irónicamente, pocas empresas fabriles estadounidenses tomaron las teorías del Doctor Walter A. Shewhart en serio”.¹⁰

Los 14 puntos de Deming son:

1. Crear consistencia en el propósito de la mejora.
2. Adoptar la nueva filosofía.
3. Eliminar la dependencia de la inspección masiva.
4. Acabar con la práctica de hacer negocios con base en precios.

¹⁰James, A. F. Stoner. (1996). “Administración”. Editorial Prentice Hall, Sexta edición. México.

5. Mejorar en forma constante los sistemas de producción.
6. Instituir métodos modernos de adiestramiento en el trabajo.
7. Instituir nuevos métodos de supervisión.
8. Eliminar el miedo, fomentando la comunicación.
9. Reducir barreras entre los departamentos.
10. Eliminar temas cuantitativos.
11. Eliminar barreras estándares de trabajo que fijen cantidad y no calidad.
12. Eliminar barreras que roben al trabajador el derecho de sentirse orgulloso de su trabajo.
13. Instituir programas de educación y reentrenamiento.
14. Tomar medidas para lograr la transformación.

Después de los 14 puntos de Deming pasamos a Círculo o Ciclo de Deming.

Círculo o ciclo de calidad a nivel de unidades organizativas.

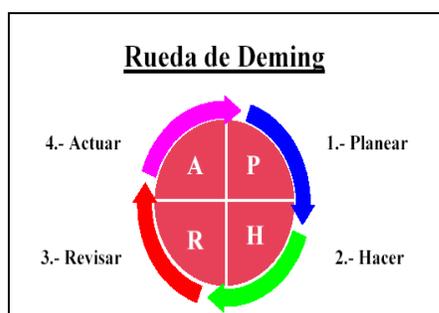
Desarrollado por El Dr. Walter A. Shewhart en la década de 1920 y fue popularizado por el Dr. Edwards Deming. Éste inicia con PLANEAR que es definir el problema, establecer objetivos para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, a continuación con el HACER, es decir, implementar los procesos; sigue con el VERIFICAR que consiste en realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados y se completa con el ACTUAR o sea, tomar acciones para garantizar la mejora continua al desempeño de los procesos.

El mantenimiento y la mejora continua de la capacidad del proceso pueden lograrse aplicando el concepto de PHVA en todos los niveles dentro de la organización. Esto aplica por igual a los procesos estratégicos de alto nivel, tales como la planificación de los sistemas de gestión de la calidad o la revisión por la dirección, y a las actividades operacionales simples llevadas a cabo como una parte de los procesos de realización del producto. Y se constata con la familia de Normas ISO 9000:2000 a consultarla para comprender más a fondo el concepto.

El concepto de PHVA es algo que está presente en todas las áreas de nuestra vida profesional y personal, y se utiliza continuamente, tanto formalmente como de manera informal, consciente o subconscientemente, en todo lo que hacemos. Cada actividad, no importa lo simple o compleja que sea, se enmarca en este ciclo interminable. Además, se utiliza en los Sistemas de Gestión de Calidad. Veamos la Figura 7.

Figura No. 7

EL CÍRCULO DE CALIDAD



Fuente: <http://www.femz.es/cursos/Calidad>

No olvidando los principios del Sistema de Gestión de calidad que se presentan a continuación.

Los 8 Principios del Sistema de Gestión de Calidad.

1. Enfoque al usuario.
2. Liderazgo.
3. Participación de todo el personal.
4. Enfoque basado en procesos.
5. Enfoque del sistema para la optimización de la gestión.
6. Mejoramiento continuo.
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
8. Relaciones mutuamente beneficiosas entre los actores para ofertar un mejor servicio (ver en anexo 2, la explicación).

Para que un sistema funcione como debe de ser, es necesario que cumpla con algunos requisitos los cuales se mencionan en el siguiente apartado.

2.4. Requisitos del sistema.

Entre algunos requisitos se encuentran:

1. Enfoque basado en los procesos.
2. Compatibilidad con otras normas de gestión.
3. Única norma certificable.
4. Mayor énfasis en el cumplimiento de los requisitos legales y/o regulatorios.

5. Mayor énfasis en la participación de la alta gerencia.
6. Mayor énfasis en el cumplimiento de los procedimientos documentados.
7. Establecimiento de objetivos medibles en todas las funciones y niveles relevantes.
8. Mayor énfasis en entender y satisfacer los requisitos del cliente.
9. Análisis de datos recabados por el sistema.
10. Exige la mejora continua y análisis de la eficacia del sistema.¹¹

Ahora bien, después de los requisitos de un sistema, se describe los documentos que utiliza el sistema.

2.5. Documentación Básica.

La existencia de un Sistema de Gestión de Calidad es un requisito indispensable para innovar la forma del servicio que se demanda independientemente del modelo al que nos referimos. Por tanto, se debe tener en cuenta que todo debe estar perfectamente documentado, y además de forma clara que pueda ser comprendido, entendido y descifrado por los empleados y personas particulares a la empresa como los clientes, si no es así, es clara muestra de que el sistema no este bien documentado y como consecuencia no cumplirá su misión.

¹¹ Tomado de un seminario de la empresa Planta de Torrefacción de café (2003). "Sistema de gestión de calidad". Diapositiva No 5.

La documentación para el sistema de Gestión de Calidad se divide de la siguiente manera:

 **Manual de Calidad.**

Eje central sobre el que se articulará todo el Sistema, y además es la base para la aplicación de la auditoria. Por ende es un documento importante, en él se establecen y describen las disposiciones generales como las políticas de calidad de aplicación en toda la compañía y una descripción ligera de todos los procesos y practicas generales que se siguen en ella para garantizar los niveles de calidad establecidos con la fin de brindar servicios o productos en buen estado y a tiempo.

Evidentemente, la dirección general desempeña un papel principal, tanto en la fijación de políticas, estrategias y objetivos de calidad como en la elaboración del manual de calidad por razones como:

1. La Dirección General debe conocer y estar totalmente convencida de la veracidad y aplicación correcta del contenido del manual de calidad.
2. La implicación total motiva a todos los demás miembros de la organización al cumplimiento de la parte que le corresponda.

Manual de Procedimiento.

Trata sobre la práctica a nivel operacional del sistema, es un modelo paso a paso de la manera en que la organización deberá operar, permite a todos los responsables de aplicar los procesos descritos, entender perfectamente cuales son las tareas, responsabilidades, resultados a obtener y realizar mejoras a los procedimientos enfocados a la calidad y documentarlos. Por lo tanto, es necesario definir los siguientes términos:

- **Procedimiento:** Manera específica de llevar a cabo una actividad.
- **Procedimiento documentado:** Es el que queda reflejado en un documento, es la expresión por escrito de la manera como trabaja la empresa para asegurar la calidad.

El manual de procedimiento de calidad se relaciona con el nivel intermedio de la organización. Se desplaza aun nivel táctico y trata sobre todo de la práctica donde es preciso definir y describir:

1. Los procesos gerenciales de la organización.
2. Los procedimientos que es preciso seguir para hacer que dichos procesos trabajen en forma tranquila y uniforme.

Instrucciones de Trabajo.

Se refiere al hecho de que algunas tareas por su naturaleza tienen un elevado nivel de dificultad o de criticidad que el

resto, por consiguiente requiere una descripción paso a paso, o sea se establece como realizar las tareas donde cada empleado sabe cual será su función dentro de la organización con el propósito de facilitar su trabajo. Además, existen aspectos teóricos de la calidad, la eficiencia y normas que a continuación se desarrolla.

C. ASPECTOS TEÓRICOS DE LA CALIDAD, EFICIENCIA Y NORMA.

1. Calidad.

Sosa Pulido (1995), manifiesta que en sus inicios la calidad fue un concepto utilizado en tiempos remotos, aproximadamente desde el año 2150 A.C. lo usaban los jefes de las tribus, los faraones y los reyes. Los egipcios realizaban actividades de inspección y medición también establecían el Control de Calidad.

Después de la Primera Guerra Mundial, en el año de 1930 surge el inspector de control de calidad como una necesidad por la importancia que adquiere la producción de artículos en serie; en ese entonces el control de calidad se aplicaba al final de la línea de producción y es así como en las fábricas se introdujo el departamento de control de calidad.

Para el año de 1940, se empieza a aplicar tablas de muestreo; ya que las fábricas no dan abasto y la inspección se vuelve un obstáculo para esto. Las tablas de muestreo sirvieron para

monitorear y evaluar diariamente la producción. En 1949, el Control de Calidad ya formó parte de la enseñanza académica, pero desde el punto de vista estadístico y aplicado solamente a la manufactura y a la producción. En ese mismo año se fundó en Japón la Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses (Japoneses Unión Of Scientists and Engineers JUCE), organización que estableció un comité de investigación en el control de calidad, con miembros procedentes de las universidades, de industrias y del Gobierno. Dicho comité tenía como propósito principal recabar información sobre el control de calidad de los productos japoneses.

Hoy en día, muchas organizaciones buscan mejorar continuamente la calidad de los productos y servicios, ya que esto lleva al éxito y crecimiento de las empresas.

1.1. Definición.

Mucho se habla de calidad en la actualidad para cada producto o servicio que ofrecen o prestan las organizaciones e instituciones de cualquier índole, por lo que citaremos la definición que expone Gutiérrez, Mario (1995)¹² el cual dice: "Se llama calidad al conjunto de características que podemos

¹² Gutiérrez, Mario. "Nociones de calidad, conceptos y herramientas básicas". Tercera Edición, Editorial LIMUSA, S.A. de C.V. México.

apreciar en un objeto y que nos sirve para determinar hasta que grado un producto es útil al cliente y responde a sus expectativas de precio, duración y facilidad de uso". Para obtener un producto de calidad las empresas deben considerar no sólo la parte de producir a bajos costos, lograr que el producto posea ciertas características para atraer a los clientes para satisfacer sus necesidades considerando los factores como precio, duración, facilidad de uso, etc.

Pero también deben tomar en cuenta el ambiente en que se desarrollan las actividades, que éste sea satisfactorio para sus empleados a fin de conseguir una conciencia y espíritu de trabajo en equipo, o sea lograr un cambio de actitudes de los trabajadores hacia la labor que desempeñan lo que permitirá que estos colaboren, participen y estén deseosos de hacer bien las cosas, lo que traerá como resultado final un producto o servicio de calidad y empleados motivados en su trabajo y ganancias para la empresa.

1.2. Importancia.

Es necesario que las compañías enfoquen su atención en brindar un servicio de calidad para sus clientes, ya que ésta constituye la estrategia principal para lograr reconocimiento, prestigio y facilidad de introducirse al mercado, no olvidando los precios.

Después de conocer la importancia de la calidad también es necesario hacer énfasis en su medición.

1.3. Medición.

La medida de la calidad es el precio del incumplimiento. Por lo cual el costo del incumplimiento consiste en calcular todo lo que no tendría que hacerse, si se hubiera hecho bien desde la primera vez y considerar esto como el precio del incumplimiento de los requisitos. Ahora bien, es necesario hacer uso de las herramientas que se presentan en el siguiente acápite.

1.4. Herramientas.

Son medios por los cuales la información formará base para la comprensión, decisiones y acciones, resulta esenciales en un sistema minucioso de recopilación, registro y presentación de información, en donde las estadísticas son un medio sencillo para ayudar a la solución de problemas de una manera sistemática. Hay algunas herramientas sencillas que han sido especialmente diseñadas para un trabajo en equipo, las cuales se consideran esenciales para el control estadístico del proceso, y se describe a continuación la herramienta utilizada en la investigación.¹³

1.4.1. Diagrama de Causa-Efecto.

¹³ John s. Oakland. (1999). "Administración por calidad total". Editorial Mc Gregor Hill, Cuarta edición. México.

Esta herramienta permite identificar, clasificar y poner de manifiesto las probables causas de problemas en particular y además las características de la calidad, ayuda a investigar el porque o sea factores (causa) que influyen para que un producto final tenga problemas de calidad (efecto). También se le conoce como Diagrama de espina Ahora bien, se presenta una breve descripción de la técnica de la calidad utilizada.

1.4. Técnicas.

En los últimos años se ha popularizado el término calidad y cómo implementarla en las organizaciones, a través de técnicas con las cuáles se pueda involucrar a todos sus empleados centrándose en la satisfacción del cliente, se obtenga la eficiencia y el logro de la competitividad de las mismas, entre estas técnicas se encuentra la siguiente.

1.4.1. Técnica avanzada de gestión de la calidad: Benchmarking.

El Benchmarking contribuye a identificar las prácticas más exitosas de un proceso o actividad en particular para luego reunir las e implementarlas en las operaciones internas de la empresa, esto conlleva a una empresa a alcanzar una posición más deseable de liderazgo.

Después de haber descrito las técnica que se utilizará en la presente investigación para lograr la calidad en la Unidad se pasará a otro acápite llamado Eficiencia.

2. Eficiencia.

La eficiencia constituye el criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo.

2.1. Definición e importancia.

Según Stoner (1996), la eficiencia se define como: "la capacidad para hacer correctamente las cosas", sin embargo, la eficiencia está orientada a un cierto fin, por lo que en las organizaciones todas las personas deben de encaminarse a ello, para que no exista discordia y con ello se logre alcanzar los objetivos propuestos para cada área funcional. Pero para obtenerla se deben emplear diferentes mecanismos o medios que favorecerán a que las personas se encuentren con interés para realizar la labor que les compete. Su importancia radica en que con ella se logra minimizar los costos por desperdicio que ocurren en el tiempo, ya que algunos procesos pueden durar bastante tiempo o no, y por tanto se pueden medir y analizar en relación al tiempo y consumo.

3. Norma.

Las normas son un modelo, un patrón, ejemplo o criterio a seguir. Es una fórmula que tiene valor de regla y tiene por finalidad definir las características que debe poseer un objeto y los productos que han de tener una compatibilidad para ser usados a nivel internacional. La incompatibilidad repercute en muchos campos. A continuación se define el concepto de normalización.

La normalización es la actividad de formular, publicar y aplicar, en relación a problemas reales o potenciales, documentos normativos dirigidos a la obtención de un grado óptimo de orden en un contexto dado.

Los documentos normativos pueden ser normas técnicas internacionales, regionales o nacionales, reglamentos, especificaciones técnicas o códigos de práctica; la mayor actividad del INN en esta materia es la formulación y publicación de normas técnicas, las cuales se definen como: **Documento normativo, para el uso común y repetitivo, establecido por consenso, aprobado por un organismo reconocido y cuya aplicación es voluntaria. Ella contiene reglas, guías o características para bienes, servicios, procesos o métodos de operación.**¹⁴ Las normas técnicas se deben basar en resultados

¹⁴ Tomado del documento "Aseguramiento de la calidad", obtenido de www.usuarios.intercom.es/calidad.

consolidados de la ciencia, la tecnología y la experiencia, y tener como objetivo la promoción de beneficios óptimos para la comunidad.

Los principios básicos en el proceso de normalización son: representatividad, consenso, consulta pública, modificación y actualización.

3.1 Ventajas de la normalización

- ✚ Mejoran la adaptación de los productos, procesos y servicios a los propósitos para los cuales fueron diseñados, prevenir obstáculos técnicos al comercio y facilitar la cooperación tecnológica.
- ✚ Racionalizan las actividades productivas; maximizar la capacidad de producción; reducir inventarios; simplificar el trabajo; unificar criterios mínimos de calidad; facilitar la intercambiabilidad de piezas; usar maquinarias y herramientas más adecuadas; facilitar la capacitación del personal; disminuir los costos de producción; incrementar la productividad y competitividad de la empresa.
- ✚ Toda empresa que cumple con las normas establecidas tiene adicionalmente la ventaja de poder certificar sus productos o servicios como un medio para garantizar que éstos están conformes con los requisitos que satisfacen las expectativas del consumidor o usuario, tanto nacional como el de aquellos países que constituyen su meta de

exportación. Como por ejemplo Las ISO: La ISO (International Standardization Organization) es la entidad internacional encargada de favorecer la normalización en el mundo. Con sede en Ginebra, es una federación de organismos nacionales, éstos, a su vez, son oficinas de normalización que actúan de delegadas en cada país, como por ejemplo: AENOR en España, AFNOR en Francia, DIN en Alemania, etc. con comités técnicos que llevan a término las normas. Se creó para dar más eficacia a las normas nacionales. De modo que, se pasará a otro acápite en el que se desarrollarán los principales procesos académicos administrativos de la Facultad de Medicina.

D. PRINCIPALES PROCESOS ACADÉMICOS ADMINISTRATIVOS.

Antes de explicar los principales procesos que se realizan en la Administración Académica de la Facultad de Medicina, es necesario definir los siguientes conceptos:

- **Proceso:** Forma sistemática de hacer las cosas o manejar las cosas.¹⁵
- **Otro concepto de procesos:** Según Humberto Cantú Delgado (2001): "los procesos consisten en la interacción apropiada

^{15/} James Stoner. (1996). "Administración" Sexta Edición, Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A. México, Pág. 11.

de personas con máquinas para realizar las actividades necesarias para transformar los insumos en un producto o servicio con un valor agregado.

- **Procedimiento:** Lineamientos detallados para manejar actos de la organización que se presentan con regularidad.
- **Macroproceso:** Análisis del comportamiento de grupos de procesos importantes en el accionar de una organización.
- **Procesos académicos administrativos:** Instrucciones generales que se refieren a cuestiones de sistemas, organización y coordinación. Estos procesos explican cómo deben aplicarse y llevarse a cabo los sistemas, esclarecen las asignaciones y las relaciones que afectan.

La mayoría de los procesos Académicos-Administrativos que se realizan en la Administración Académica son aprobados por Junta Directiva. Están conformados por un sub-grupo de procesos que aproximadamente son más de 20, los cuales han sido obtenidos de la observación directa, por medio del levantamiento de la información proporcionada por la Jefatura de dicha unidad.

A continuación se consideran y describen los grupos más importantes¹⁶:

1. Plan de Estudios.

Aprobado por el Consejo Superior Universitario y propuesto por la Junta Directiva, la Secretaria de Asuntos Académicos verificará el cumplimiento de las normas generales de su elaboración conforme a lo estipulado en el artículo 11 del Reglamento de la Administración Académica.

2. Ingreso y Matrícula.

Se da cuando el estudiante llega a matricularse a la institución después de haber aprobado el proceso de aspirante y tramitará por primera vez su solicitud en la Administración Académica Central.

3. Reingreso de Estudiantes.

Cuando el graduado de la Universidad desee estudiar una nueva carrera podrá hacerlo como alumno de reingreso cumpliendo una serie de requisitos.

Su trámite se hará en los períodos señalados por el Consejo Superior Universitario.

¹⁶ Reglamento de la Administración Académica Universidad de El Salvador.

4. Inscripción de Asignaturas.

Se hace en el Departamento de Cómputo en coordinación con la Administración Académica de la Facultad en el cual, el estudiante debe cumplir requisitos mínimos para hacer su trámite, estas pueden ser primera, segunda y tercera matrícula.

5. Retiro de Asignaturas.

Lo realiza el alumno que deja de cursar una asignatura y lo puede hacer en periodo ordinario o extraordinario cumpliendo con una serie de requisitos para el caso.

6. Retiros de Alumnos.

El estudiante que no puede asistir definitivamente a las asignaturas inscritas en la Universidad y por cualquier causa se retira deberá cumplir con ciertos requisitos para realizar este trámite.

7. Cambios de carrera.

Cuando el estudiante desea cambiarse de la carrera que está estudiando lo puede hacer dos veces y en los periodos señalados, cumpliendo con los requisitos para tramitar dicho proceso.

8. Traslados.

El estudiante podrá trasladarse de un Centro Universitario Regional a otro o viceversa y de éstos a la Unidad Central o viceversa, dos veces y cumplir con los requisitos establecidos para tramitarlo.

9. Última Matrícula.

Se entiende como última matrícula la tercera inscripción en una misma asignatura realizada por el estudiante. Ahora la última matrícula ya no se necesita solicitar a Junta Directiva el acuerdo ahora sólo se verifica si aprobó la materia.

10. Equivalencias.

Los estudiantes que deseen continuar sus estudios en la Universidad y provengan de otra Universidad establecida en el país o en el extranjero, deberán tramitar sus equivalencias de conformidad al artículo 172 de los Estatutos.

11. Egreso.

Es la calidad que recibe el estudiante que ha culminado sus estudios, cursado y aprobado las asignaturas; es decir, que ha cumplido con los requisitos académicos que su plan de estudios establece. El cual notifica la Administración Académica Central a la Secretaría de Asuntos Académicos.

12. Graduación.

Conjunto de actividades académicas que con asesoría de un docente director desarrollan los egresados de una carrera, las cuales son regidas por el Reglamento General del Proceso de Graduación.

13. Incorporación.

Se encarga de que los profesionales graduados en el extranjero impliquen el reconocimiento y validez académica de sus estudios, los cuales tienen que cumplir con una serie de requisitos de acuerdo al Reglamento Especial de Incorporaciones.

14. Reposición del título.

Proceso que realiza el estudiante en Secretaría de Asuntos Académicos por causa debidamente justificada.

15. Registro centralizado.

Coordinado por la Administración Académica Central, con base en las políticas y lineamientos establecidos por la Secretaría de Asuntos académicos. Se constituirá con la documentación de los movimientos de índole administrativo académicos realizados por los estudiantes. Así pues, es una unidad encargada de organizar y dirigir los procesos Académicos de los y las estudiantes y de coordinar las solicitudes de ingreso y matrícula.

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS ACADÉMICOS ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

El presente capítulo comprende el diagnóstico sobre la normalización de los procesos académicos administrativos que brinda la Facultad de Medicina, describiendo como primer punto la investigación de campo en donde se estableció la importancia de esta, objetivos, alcances y limitaciones que se presentaron, la hipótesis que fue sujeta a comprobación, así también los métodos y técnicas utilizadas en el proceso. Así mismo, se determinará el universo y la muestra para la investigación, presentando además la tabulación y análisis de datos de la situación actual de la eficiencia en la prestación de los servicios.

Como segundo punto se realizó un diagnóstico sobre la eficiencia de los procesos académicos administrativos para luego poder normarlos, en el que se incluye las evaluaciones realizadas a los estudiantes, empleados y a las autoridades de la Facultad de Medicina, con el objeto de determinar los aspectos que éstos consideran deben mejorarse para dar un mejor servicio con calidad.

Por último, se darán las principales conclusiones y recomendaciones del análisis que se ha llevado a cabo.

A. INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

En este Capítulo se desarrolla la metodología utilizada para llevar a cabo la investigación de campo en la Administración Académica de la Facultad de Medicina, teniendo como base los aspectos que contribuyeron o limitaron la realización de la investigación.

1. Importancia de la investigación.

La realización de la investigación es importante, debido a que por medio de esta se logró conocer y comprobar el servicio que ofrece la Administración Académica de la Facultad de Medicina con respecto a los procesos académico administrativos a sus usuarios, así mismo, se identifica el grado de satisfacción de los empleados que laboran en esta unidad.

2. Alcances y limitaciones.

2.1 Alcances.

Entre los alcances obtenidos se encuentran los siguientes:

- Se obtuvo la colaboración de la mayoría de personas que fueron encuestadas.

- Los diferentes puntos de vista ofrecidos por los grupos de personas permitió comprender de mejor manera la situación actual de la Administración Académica.
- Se identificó de qué manera se atiende a los demandantes del servicio que se presta en la Administración Académica de la Facultad de Medicina.
- Se recopiló la información necesaria para realizar el diagnóstico sobre la atención que se brinda en la Administración Académica de la Facultad de Medicina.
- Se encontró un interés recíproco de los miembros de Junta Directiva de incorporar en la Administración Académica un sistema que contribuya a facilitar los procesos de la administración, los cuales se encuentran muy lentos en la prestación del servicio, así como están interesados en que se les capacite sobre todo lo relacionado al nuevo sistema y a posteriores cambios.

2.2 Limitaciones.

Entre las limitaciones que se presentaron en la ejecución de la investigación de campo se tienen:

- Poca colaboración de parte de algunos miembros de Junta Directiva de la Facultad que eran parte de la muestra a las que se les solicitó su opinión, en el cuestionario,

contribuyendo con ello a que no se completará el número sujetos de análisis que se estableció para tales fines.

- Los miembros de Junta Directiva no están enterados de los proyectos que impulsa la Administración Académica y por tanto dificulta que éstos puedan apoyar los propósitos de mejorar la calidad del servicio que conlleva alcanzar la eficiencia y la normalización.
- De igual manera hubo cierto retraso en la devolución de los cuestionarios por parte de miembros de Junta Directiva de la Facultad, lo que provocó cierto desfase en el tiempo que se había programado para esta actividad.
- De igual forma dado el desfase en el tiempo por retraso en la devolución de algunos cuestionarios fue necesario reprogramar las actividades.
- Que para una integración total de la filosofía de la Facultad se debe dar a conocer los planes que estos poseen a través de los diferentes medios para que todos unan esfuerzos que contribuyan a alcanzar la normalización y eficiencia en las actividades y así lograr la satisfacción de todos sus miembros.

3. Objetivos.

3.1. General.

Realizar un diagnóstico de la situación actual que permita proponer un Sistema de Gestión de Calidad para normar los procesos Académicos Administrativos de la Facultad de Medicina de la Universidad de El Salvador y con ello asegurar la calidad de los servicios que ofrece la Administración Académica Local de dicha Facultad.

3.2. Específicos.

1. Analizar los procesos académicos administrativos que se llevan a cabo en la Facultad de Medicina de La Universidad de El Salvador para determinar las actividades a normalizar.
2. Determinar el FODA las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades que poseen los procesos académicos administrativos que permitan proporcionar alternativas de solución para brindar servicios con calidad a los usuarios de la Facultad de Medicina de la Universidad de El Salvador.

3. Proporcionar una herramienta técnica administrativa que contribuya a normar la calidad en los servicios que presta la Administración Académica.

4. Hipótesis básica.

Un sistema de gestión de calidad permitirá normar los procesos académicos administrativos de la Facultad de Medicina de la Universidad de El Salvador.

5. Métodos y técnicas de Investigación.

5.1 Método de Investigación.

El método es el instrumento de la actividad científica que nos sirve para conseguir el conocimiento de la naturaleza y de la sociedad. Es el procedimiento para descubrir las fases de su desarrollo, desentrañar sus enlaces internos y externos, esclarecer sus interacciones con otros procesos y así generalizar y producir los conocimientos adquiridos.¹⁷

El método que se utilizó para llevar a cabo la investigación es el científico, ya que su propósito es racionalizar los problemas prácticos que suceden en la realidad; es decir que dará una orientación mediante soluciones sustentables y realizables al fenómeno en estudio, encontrando de esta manera respuestas a la situación problemática.

¹⁷ Iglesias Mejía, Salvador. (1989). "Guía para la elaboración de trabajos de investigación Monográfico o Tesis".

Además, se empleó el método deductivo, debido a que se tomó como punto de partida un antecedente en la investigación que afirme una verdad universal del fenómeno en estudio y un punto de llegada consecuente que afirme una verdad particular de los hechos observados.

En otras palabras, con el proceso deductivo se obtuvo la conclusión para la investigación, al conocer la forma en que opera el Sistema de Gestión de Calidad, con su implantación permite llegar a la conclusión de que se logrará la normalización y eficiencia de los Procesos Académicos Administrativos de la Facultad de Medicina.

5.2 Tipo de Investigación.

De acuerdo con la temática de la investigación, el tipo de investigación es correlacional, debido a que su propósito es el de evaluar la relación existente entre las dos variables identificadas en el estudio: Sistema de Gestión de Calidad y Normar los Procesos Académicos Administrativos.

El tipo de diseño que se desarrolló en la investigación es el no experimental, ya que se observó el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para después analizarlo estableciendo la descripción de las relaciones existente entre las variables.

5.3 Fuentes de Información.

Para considerar el volumen y el tipo de información que se recopiló en la investigación y fue justificada por los objetivos y las hipótesis de investigación, se recurrió a fuentes primarias y secundarias, las cuales se detallan a continuación:

5.3.1 Fuentes primarias.

Las fuentes primarias utilizadas fueron las obtenidas en la investigación de campo, por medio de las encuestas dirigidas a los estudiantes de La Facultad de Medicina seleccionados, empleados de la Administración Académica y la guía de entrevista que se realizó a las Autoridades de La Facultad de Medicina para nuestro caso los Miembros de Junta Directiva.

5.3.2 Fuentes secundarias.

La información que proporciona las fuentes secundarias es toda la existente en libros, trabajos de graduación, sitios de Internet, revistas y otro tipo de documentos considerados de particular interés para el estudio de Sistema de Gestión de Calidad. A continuación pasaremos a otro epígrafe denominado Técnicas e Instrumentos para recopilar la Información.

5.4 Técnicas e instrumentos para recopilar la información.

Para realizar la investigación fue necesario contar con una guía metodológica, además disponer de técnicas e instrumentos con los que se identifiquen las variables que interactúan en la normalización y eficiencia de los procesos académicos administrativos de la Facultad de Medicina de la Universidad de El Salvador. Por lo tanto se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos:

Entrevista: Como fuente primaria se entrevistó a las máximas autoridades académicas (**ver Anexo 3**), ya que éstas son las encargadas de la conducción de la Facultad e impulsar los cambios al interior de la misma. Por medio de este instrumento se recopiló las diferentes opiniones de las autoridades académicas de la Facultad de Medicina es decir de los Miembros de Junta Directiva.

Encuesta: Para esta Técnica se utilizó como instrumento el cuestionario y se elaboraron de dos tipos uno dirigido a los empleados de la Administración Académica (**Ver Anexo 4**) y el otro al sector estudiantil de la Facultad de Medicina (**Ver Anexo 5**).

Y Además, se utilizó Fichas de trabajo que contienen la información bibliográfica, folletos y direcciones de consultas realizadas en el Internet relacionada con la temática en estudio. A continuación pasamos al acápite denominado Determinación del Universo y la muestra.

6. Determinación del universo y la muestra.

De acuerdo con la investigación que se realizó es necesario definir el universo y la muestra con la que se trabajó, es decir "quiénes" fueron los sujetos de estudio dentro de la misma, lo cual se menciona a continuación.

6.1 Determinación del universo.

Para determinar el universo de estudio se procede a delimitar la población o universo que va a ser estudiado y sobre el cual se pretende generalizar los resultados. Así, una población es un conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie de especificaciones.

"La población o universo en un estudio pueden ser sujetos u objetos"¹⁸. En consecuencia el universo en estudio esta compuesto por tres grupos, el primero corresponde al total de personas (estudiantes) que hacen uso de los servicios de La Administración Académica de La Facultad de Medicina, siendo en

¹⁸ Roberto Hernández Sampieri, Carlos Hernández Collado, Pilar Baptista. (1991). "Metodología de la investigación" Segunda Edición, Editorial Mc-Graw Hill.

su totalidad 4,494 estudiantes que están inscritos en el ciclo I/2005 (Ver anexo 6) en las diversas carreras que se ofrecen en la facultad y que se encuentran activos.

El otro grupo está formado por los empleados de la Administración Académica, que por ser una población finita se realizará un censo. El personal de la administración académica se conforma de la siguiente forma:

Cuadro No 1

Puestos de trabajo	Nº.
• Jefe de La Administración Académica	1
• Técnicos	2
• Secretaría	1
• Ordenanza	1
• Encargado (Auxiliares) de los procesos académicos	6
Total	11

Fuente: Administración Académica de la Facultad de Medicina.

Por último, se tiene también a las autoridades de La Facultad de Medicina siendo un total de 15 personas (Ver anexo 7), a las que también se les hará un censo, ya que conforman una población finita. De modo que, después de haber dado a conocer la Determinación del Universo pasamos a la Determinación de la muestra.

6.2 Determinación de la muestra.

- **Determinación de la muestra de personas (estudiantes) que hacen uso de los servicios de la Administración Académica de La Facultad de Medicina.**

La muestra bajo el enfoque cuantitativo como lo expresa Sampieri (2003, p. 302); "Es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se habrán de recolectar datos y que se define o delimita de antemano con precisión y tiene que ser representativo de ésta".¹⁹

Se aplicó el muestreo aleatorio simple, que forman parte del muestreo probabilístico ya que este método estadístico se adecua al tipo de investigación que se realizó, dado que la población de estudio es finita y necesitamos seleccionar una muestra en la que cualquier estudiante de las diferentes carreras de La Facultad de Medicina tenga la posibilidad de ser escogido.

La muestra para el estudio es una población finita, ya que se pudo identificar claramente a la totalidad de los estudiantes de dicha facultad mediante el registro que posee la administración académica, por consiguiente los datos que se tomaran son la población de 4,494 estudiantes activos de todos los niveles

¹⁹ Roberto Hernández Sampieri, Carlos Hernández Collado, Pilar Baptista. (1991). "Metodología de la investigación" Segunda Edición, Editorial Mc-Graw Hill. Pág. 302

académicos, de un rango de edad de 18 a 40 años, de los cuales se tomó una muestra representativa obtenida con la fórmula estadística siguiente:

$$n = \frac{z^2 N p q^2}{z^2 p q + (N - 1) e^2}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra de estudiantes de la Facultad de Medicina.

N= Universo, es decir el total de estudiantes registrados en el Ciclo I/2005.

e= Máximo de error posible en la muestra.

q= Nivel o probabilidad de fracaso esperado.

p= Grado o probabilidad de certeza esperado en la investigación.

z= Nivel de confianza.

Asignación de valores para las variables.

N= 4,494 Estudiantes registrados en el Ciclo I/2005.

e= 8%

q= 0.5

p= 0.5

$z = 95\%$, con un nivel de confianza de 1.96 (1.96 Determinación de nivel de confianza según tabla de consulta de Fundamentos de Estadística). Ver anexo 8.

Se hizo una interpolación entre el 5-10%. Se evaluó con el 5% y dio como resultado 353.9795 este resultado era demasiado grande y con el 10% dio un resultado de 94 encuestados lo cual no era representativo. Por lo tanto, se decidió tomar el error muestral del 8% Máximo de error posible en la muestra. Ver anexo 6 el modelo de la curva normal.

Solución:

$$n = \frac{(1.96)^2(4494)(0.5)(0.5)}{(1.96)^2(0.5)(0.5) + (4494 - 1)(0.08)^2}$$

$$n = 145.2448$$

$$n = 145 \text{ Estudiantes}$$

Entonces, la distribución total de la muestra estará formada de la siguiente manera:

Unidades de análisis:	Cantidad
1. Estudiantes de La Facultad de Medicina.	145
2. Empleados de La Administración Académica.	11
3. Autoridades de La Facultad de Medicina.	15
Total	171

Después de haber determinado la muestra de los estudiantes que hacen uso de los servicios de la Administración Académica de la Facultad de Medicina, En seguida se presenta la Tabulación, Análisis e Interpretación de los datos recolectados.

7. Tabulación, análisis e interpretación de datos recolectados.

Para realizar un mejor Análisis de la información recopilada con base a los datos recolectados por medio de la Técnica Encuesta es necesario disponer tal información en forma tabular. Dicha información se presenta porcentualmente en gráficos de pastel, y contiene los datos de cada una de las variables implícitas en las preguntas formuladas, lo que nos permitirá un total de respuestas varia en relación al total de encuestados. (Ver Anexos 3,4 Y 5).

B. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.

1. Objetivo del diagnóstico.

Conocer la situación actual de los Procesos Académicos Administrativos que ofrece La Administración Académica de la Facultad de Medicina y con ello determinar los aspectos que se

deben mejorar para ofrecer un servicio con eficiencia y más calidad.

2. Diagnóstico de las dimensiones evaluadas por los Miembros de Junta Directiva de La Facultad de Medicina.

2.1 SISTEMA DE CALIDAD.

La situación actual de la administración académica de la facultad de medicina se presenta a continuación.

2.2 Rol de Junta Directiva.

Se ha constatado que los miembros de Junta Directiva tienen claro el rol que desempeña dentro de la facultad de Medicina (Ver Pregunta 1, Cuadro N.1 y Figura N.1 del Anexo 3), debido a la importancia que tiene éste, tanto para los alumnos, docentes y personal administrativo ya que las decisiones de ellos influyen en el quehacer de la Facultad de Medicina.

2.3 Conocimiento del objetivo de Administración Académica.

Se verificó que no todos los miembros de Junta Directiva saben el rol que ejerce la Administración Académica Local dentro de la Facultad (Ver Pregunta 2, Cuadro N.2 y Figura N.2 del Anexo 3), esto se debe a la poca información o importancia que estos le dan a dicha unidad, también no se cumplen en su totalidad los

objetivos y por último se debe a que no se o no difunde o no están bien claros. Los objetivos que se proponen para cada período a la Administración Académica no los alcanzan totalmente por los que se necesita más apoyo en cuanto a recursos humano para cumplirlos(Ver pregunta 3, Cuadro 3, Figura 3 del Anexo 3).

2.4 Conocimiento de la Misión y Visión de la Facultad de Medicina.

Se determinó que todos dicen saberla pero al preguntarle cual es la misión y visión algunos no lo contestaron y otros tienen una idea general de ello (Ver Pregunta 4, Cuadro N.4 y Figura N.4 del Anexo 3), esto se debe a la falta de difusión a través de los medios necesario en la Facultad y a la poca importancia que le dan los Miembros de Junta Directiva.

2.5 Conocimiento y aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad.

Se observó que los miembros de Junta Directiva no conocen de la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad en dicha institución (Ver Pregunta 5, Cuadro N.5 y Figura N.5 del Anexo 3), por que ellos no forman parte de la administración de esa unidad y no se les informa de cómo está funcionando, por lo que consideran que es conveniente y adecuado que se aplique a la Unidad Administrativa de la Facultad para mejorar la atención

del servicio (Ver Pregunta 6, Cuadro N.6 y Figura N.6 del Anexo 3), considerando por ende que esto traerá valor agregado a los servicios administrativos que la facultad ofrece (Ver Pregunta 7, Cuadro N.7 y Figura N.7 del Anexo 3).

2.6 Conocimiento de Herramientas de Gestión de Calidad.

Se verificó que los miembros de Junta Directiva no están familiarizados con dichas herramientas (Ver Pregunta 8, Cuadro N.8 y Figura N.8 del Anexo 3), esto limita para llevar a cabo la aplicación de manuales de procedimientos, evaluaciones de personal y capacitaciones continuas.

2.7. Procesos tediosos o mecanizados actualmente.

Se identificó que los miembros de Junta directiva se abstuvieron de contestar ya que dentro de la Administración Académica no todos los procesos son eficientes por que no se les ha implementado la automatización para mejorar la calidad del servicio que se ofrece. (Ver Pregunta No.9, Cuadro 9, Figura No.9 del Anexo 3).

2.8 Sistema de Automatización de los Procesos.

Los servicios que ofrece la Administración Académica aún no se han mejorado (Ver Pregunta 10, Cuadro N.10 y Figura N.10 del Anexo 3), debido a la tardanza con la que prestan el servicio académico.

3. Diagnóstico de las dimensiones evaluadas por los empleados de la Facultad de Medicina.

Este diagnóstico fue elaborado con base a la información recolectada a través de la encuesta dirigida a los empleados que laboran en la Administración Académica Local de la Facultad de Medicina, A continuación se describen cada una de ellas:

3.1 Conocimiento de la filosofía de la Facultad de Medicina.

La mayoría de los empleados de la Administración académica de la Facultad de Medicina que fueron encuestados manifiestan que si tienen conocimiento de la misión y visión de la Facultad, mientras que un menor porcentaje contestó que no, (Ver Pregunta 1, cuadro N° 1, Figura No.1 del Anexo 4). Lo que identifica que el personal que labora en dicha unidad tiene pleno conocimiento de la filosofía institucional. Mientras que en la Pregunta 2 los empleados de la Facultad de Medicina que fueron encuestados manifiestan que no tienen conocimiento de una misión específica para el área en que trabaja dentro de la Facultad, lo que limita

a los empleados porque no tienen conocimiento de una misión específica en el área que labora (Ver pregunta No. 2, Cuadro No.2, Figura No. 2 del Anexo 4).

3.2 Sectores a los que se brinda atención.

La mayoría de los empleados consideran que atienden más al sector estudiantil, los empleados manifestaron que también se brindan servicios a las Autoridades Académicas, asimismo al personal docente y apoyo Financiero. Estos resultados indican que los empleados brindan mayor servicio a los estudiantes de la Facultad (Ver Pregunta 3, Cuadro 3, Figura 3 del Anexo 4). **A la vez la interacción del personal administrativo al realizar sus labores.** Se realiza un mayor grado de interacción con los estudiantes es decir, que sus labores son más directas con el estudiante (Ver pregunta 4, Cuadro No. 4, Figura 4, del Anexo 4).

3.3 Capacitación.

Los empleados manifiestan que reciben capacitación sobre todo en el área de sistemas computarizados, la cual entienden como capacitación en el área de sistemas computarizados, manipulación de programas como Word, Excel y otros. Los empleados consideran que son necesarias las capacitaciones en el área de informática (Ver pregunta 5, Cuadro 5, Figura 5, Anexo 4), programación,

bases de datos relacionadas, Legislación Universitaria y en relaciones humanas para mejorar el desarrollo de sus actividades. (Ver pregunta 6, Cuadro 6, Figura 6, del Anexo 4).

3.4 Incentivos.

Los empleados manifiestan que no reciben ningún tipo de incentivo por parte de la Facultad, sin embargo existen empleados que manifiestan recibir agradecimientos verbales y que reciben en algunas veces incentivos. Sin embargo señalaron que no hay apoyo por parte de las autoridades para incentivar. Asimismo, manifiestan que existen otras limitaciones como la falta de presupuesto. (Pregunta 7, Cuadro 7, Figura 7 del Anexo 4).

3.5 Análisis de resultados.

Los empleados manifiestan que no se les efectúa evaluaciones en el desempeño de sus actividades laborales, mientras que un reducido porcentaje dicen que si, porque su Jefe los felicita por alguna labor (Ver Pregunta 8, Cuadro 8, Figura 8 del Anexo 4). Esta es una de las causas que da como resultado trabajos mediocres es el desempeño laboral deficiente ya que en la unidad no existe una orientación clara que determine la forma de realizar el trabajo de los empleados, sino que se toman como base la experiencia que éstos han adquirido.

3.6 Colaboración y cooperación.

Los empleados manifiestan que si existe colaboración y cooperación, mientras que un porcentaje menor dicen que no existen. Los encuestados manifiestan que si algún compañero no esta desempeñando sus labores por cualquier causa los empleados tratan de dar una solución de acuerdo al problema manifestado. (Ver pregunta 9, Cuadro 9, Figura 9 del Anexo 4).

3.7 La manera en que realizan las actividades.

Los empleados opinan que el trabajo realizado lo hacen de forma mixta. Estos resultados muestran que se necesita la automatización para que las actividades que realizan los empleados sean más rápidas, eficientes y por supuesto con calidad. (Ver Pregunta 10, Cuadro 10, Figura 10 del Anexo 4).

3.8 Dotación de recursos necesarios.

Es evidente que para poder brindar una atención adecuada y de calidad se requiere recursos que coadyuven a la realización de estos, pero se pudo notar que en la Administración Académica para el desempeño de las actividades los empleados opinan que se les han asignado computadoras, estos resultados indican que la Facultad a adquirido material de apoyo para que los empleados realicen sus actividades (Ver pregunta 11, Cuadro 11, Figura 11

del Anexo 4). Además, consideran que el equipo asignado hace las actividades más rápidas, mientras que otros piensan que en ocasiones esto hace más rápido el proceso. (Ver Pregunta 12, Cuadro 12, Figura 12 del Anexo 4).

3.9 Aplicación de medidas.

Los encuestados dicen que no existe ningún procedimiento definido para realizar las actividades, otros manifiestan que si existen procedimientos definidos (Ver pregunta 13, Cuadro 13, Figura 13 del Anexo 4). En cuanto a las formas de medir el rendimiento del trabajador se comprobó que no hay procedimientos para tales fines, ya que no se han establecido parámetros para evaluar el desempeño del trabajo lo que ocasiona que no existan estímulos para la superación de estos, lo cual da lugar a poco interés para el desarrollo de sus labores.

3.10 Evaluación del trabajo realizado.

Los encuestados dicen que si se efectúa supervisión en el trabajo que se realiza en Administración Académica, mientras que otros dicen que no se efectúa ninguna supervisión, debido a que no es relevante la forma en que realizan el trabajo, lo esencial es salir adelante en éste ya que no se evalúa la calidad del trabajo efectuado, únicamente se limitan a llevarlo a cabo

mientras que otros no opinan al respecto. (Ver Pregunta 14, Cuadro 14, Figura 14 del Anexo 4)

3.11 Servicio al cliente.

Los encuestados manifiestan que el servicio que se brinda es bueno mientras que otros dicen que sus actividades laborales son ágiles y los demás manifiestan que son eficientes y que se necesita mejorar. (Ver Pregunta 15, Cuadro 15, Figura 15 del Anexo 4).

4. Diagnóstico de las dimensiones evaluadas por los estudiantes de La Facultad de Medicina.

El diagnóstico se realizó de la encuesta dirigida a los estudiantes de la Facultad de Medicina de la Universidad de El Salvador, por medio de la cual se logró determinar las siguientes variables:

4.1 Conocimiento de la filosofía institucional.

La mayoría de los estudiantes desconocen la misión, visión y objetivos de la Facultad de Medicina y no manifiestan el motivo por el cual sucede esto, por el contrario algunos afirman que es formar profesionales de la salud, forjar estudiantes con capacidad humana e intelectual, incentivar al desarrollo

estudiantil y fomentar profesionales con capacidad científica y humana (Ver pregunta N° 1, cuadro N° 1, Figura 1 del Anexo 5).

Los encuestados expresan que los medios con los que se les han transmitido son los comunicados de los docentes de aula, el instructivo, cartelera de la Facultad, otros que no fueron especificados, boletines, a través de la asamblea de estudiantes, discursos públicos de las autoridades y programas de radio y televisión (Ver pregunta N° 2, cuadro N° 2, Figura 2 del Anexo 5), lo que permite establecer que de alguna manera se han utilizado dichos medios para darle a conocer a la población estudiantil.

4.2 Servicios y procesos normalizados.

Para los encuestados los procesos académicos administrativos de la Administración Académica no se encuentran normados (Ver pregunta N° 3, cuadro N° 3, figura 3 del Anexo 5), aunque los estudiantes manifiestan que en su oportunidad estos se les han brindado en el momento requerido, los procesos son completos, existe buena comunicación con el personal que atiende y porque mantienen orden.

Además, manifiestan que los procesos académicos administrativos están (Ver pregunta N° 4, cuadro N° 4, figura 4 del Anexo 5), jerarquizados en diferentes proporciones, ubicando en primer

lugar la inscripción de asignaturas como normalizado y por último aquellos que lo son en menor proporción.

4.3 Consultas a estudiantes.

La Administración Académica local tiene como debilidad la inexistencia de medios de consulta a los estudiantes sobre los servicios que brinda (Ver pregunta N° 5, cuadro N° 5, figura 5 del Anexo 5), ya que éstos afirman que en la Facultad no se hace ningún tipo de encuestas al respecto, aunque algunos señalan que durante la entrega de carpetas se les pidió opinión sobre esto, lo que se observa claramente en la pregunta N° 6, cuadro N° 6, figura 6 del Anexo 5.

4.4 Deficiencias del servicio.

Los estudiantes manifiestan que el mayor inconveniente que observan en estos servicios es la mala atención que reciben del personal de la Administración Académica, además de que los procesos son lentos y tediosos, caracterizan el trabajo de estas personas muy burócrata, denotan la falta de amabilidad en el trato, el poco personal que se encuentra en dichas oficinas, las condiciones ambientales inadecuadas en que desarrollan su trabajo y la falta de responsabilidad por la pérdida de archivos (Ver pregunta N° 7, cuadro N° 7, figura 7 del Anexo 5), lo cual representa una debilidad para esta unidad.

4.5 Expectativas sobre el servicio.

Los encuestados opinan que para superar las deficiencias que presentan los procesos que lleva a cabo la Académica Local es necesario que se eviten los contratiempos y desordenes, que el personal brinde un mejor trato al momento de prestar los servicios, desempeñen con eficiencia el trabajo que se les encomiende, sea personal calificado para desempeñar adecuadamente el cargo asignado, orienten al usuario en sus trámites cuando se les pida consultas sobre los mismos, reciban algún tipo de capacitación sobre el servicio al cliente y que haya una redistribución de las oficinas (Ver pregunta N° 8, cuadro N° 8, figura 8 del Anexo 5), a partir de lo cual se puede evaluar los aspectos en que dichos procesos no cumplen las perspectivas de los estudiantes.

4.6 Instrumentos para canalizar inquietudes.

Para mejorar los servicios con los que no están satisfechos los estudiantes consideran que en la Administración Académica Local se debería colocar un buzón de sugerencias a fin de dar a conocer todas sus inquietudes y observaciones, además sugieren que se utilicen encuestas y cuestionarios para ello, boletines, afiches y panfletos, cuenten además con orientadores del servicio que brinda el personal, se realice a través de instructivos y carteleras o se habilite un sitio web en

Internet, aunque otros proponen cualquier otro instrumento adecuado o en última instancia la normativa que regula las actividades de La Facultad (Ver pregunta N° 9, cuadro N° 9, figura 9 del Anexo 5). De lo anterior se identifica los medios que permitirán conocer los aspectos que deben mejorarse con el propósito de satisfacer adecuadamente las necesidades de los usuarios.

4.7 Incentivos a estudiantes.

Por las iniciativas orientadas a mejorar los servicios que ofrece la Administración Académica a los encuestados les gustaría obtener servicios eficientes, becas al exterior o al interior del país, que el personal les brinde una buena atención, recibir reconocimientos escritos y en público, puntos en las asignaturas con promedios bajos, la suspensión de exámenes acumulativos, se amenicen ferias, fiestas y torneos deportivos, proponen la exoneración de pagos, una donación de libros, la discusión de opiniones o que se les otorgue vales de alimentación (Ver pregunta N° 10, cuadro N° 10, figura 10 del Anexo 5).

4.8 Automatización de los procesos.

La mayoría de los estudiantes consideran que con esta variable la Administración Académica contará con una fortaleza, porque se

logrará la eficiencia en el servicio que presta, debido a que los procesos serán normalizados, la información estará disponible en cualquier momento y ofrece beneficios a ambas partes. Por otro lado, los que dijeron lo contrario opinan que los sistemas fallan y que el personal no está calificado para utilizar adecuadamente este tipo de tecnologías (Ver pregunta N° 11, cuadro N° 11, figura 11 del Anexo 5). Asimismo, afirman que los resultados que se conseguirían son la normalización de los procesos, menos pérdida de tiempo, la satisfacción de los servicios, mayores costos por el uso de nuevo equipo y se evitarán los desordenes en pasillos por la inadecuada organización a la hora de atenderlos (Ver pregunta N° 12, cuadro N° 12, figura 12 del Anexo 5).

4.9 Evaluaciones al personal.

Las personas encuestadas afirman que es necesario efectuar evaluaciones periódicas al personal de Administración Académica porque se debe evaluar el perfil del empleado, el desempeño del cargo asignado, si cumplen con los requisitos que se requieren para ejercer su trabajo y si brindan una mejor atención a los usuarios. No obstante, que una pequeña parte manifiesta que se cuenta con el personal idóneo y que no son indispensables dichas evaluaciones (Ver pregunta N° 13, cuadro N° 13, figura 13 del Anexo 5).

4.10 Elementos de evaluación.

Los encuestados opinan que los elementos a evaluar al personal de la Administración Académica son la atención al usuario, la eficiencia con la que se desempeñan, conocimientos en el área, puntualidad, amabilidad con el cliente, capacidad para ejercer su cargo, responsabilidad con su trabajo, los exámenes psicológicos, elementos individuales y colectivos, los que establezcan las autoridades, su ética profesional y la empatía con el estudiante (Ver pregunta N° 14, cuadro N° 14, figura 14 del Anexo 5).

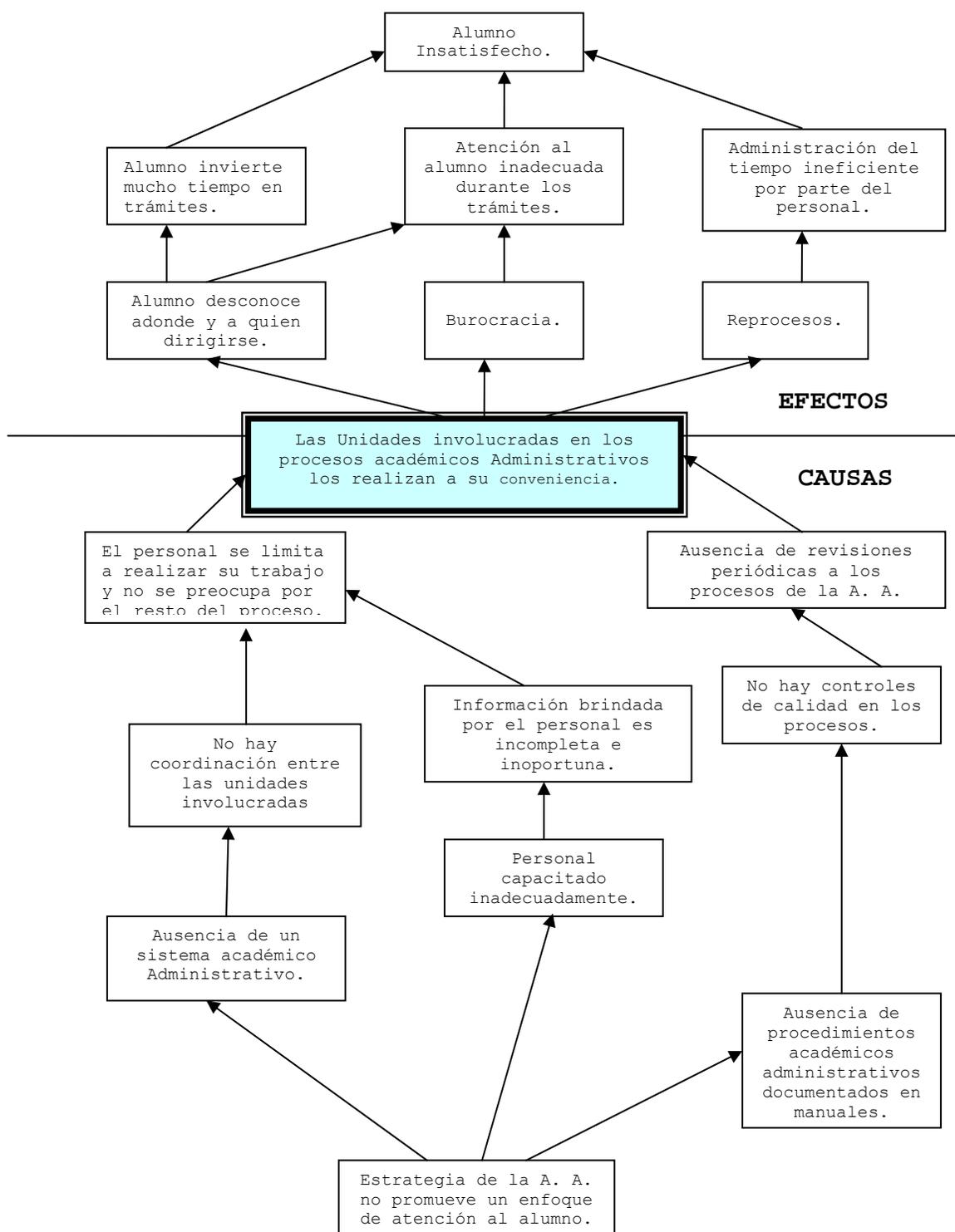
Para efectos de la presente investigación se utilizó la herramienta de calidad denominada Diagrama de Causa y efecto, el cual muestra las causas y efectos que los problemas producen en la Administración Académica, como son: la burocracia que existe actualmente para realizar los trámites, esto se puede evidenciar en el tiempo que debe tomarse en revisar, analizar y autorizar todas las solicitudes de los estudiantes. La unidad necesita una renovación que incluya promover la satisfacción del cliente a través del mejoramiento de los procesos académicos administrativos. A continuación se muestra en la Figura No 1, el diagrama de causa y efecto de problemas tal como resultado del Análisis interno.

Tomando en cuenta la situación actual de la Administración Académica de la Facultad de Medicina, se observa que existe un descontento por parte de la comunidad universitaria en cuanto a los servicios que se ofrecen por esa razón se procedió a construir un diagrama de Causa y efectos de problemas, de esta manera, se determinan las causas y efectos de los problemas existentes, se plantea un Diagrama de objetivos.

Para luego plantear las alternativas de solución. Se comenzó con una lluvia de ideas, además de los cuestionarios que se realizaron con el objetivo de detectar cuáles eran los problemas que más afectaban el desempeño, luego se agruparon y se buscó la relación causal entre ellos hasta llegar al problema focal que resultó ser que los procesos académicos administrativos no se encuentran normados. A continuación se muestra en la Figura No 2 el Diagrama de objetivos.

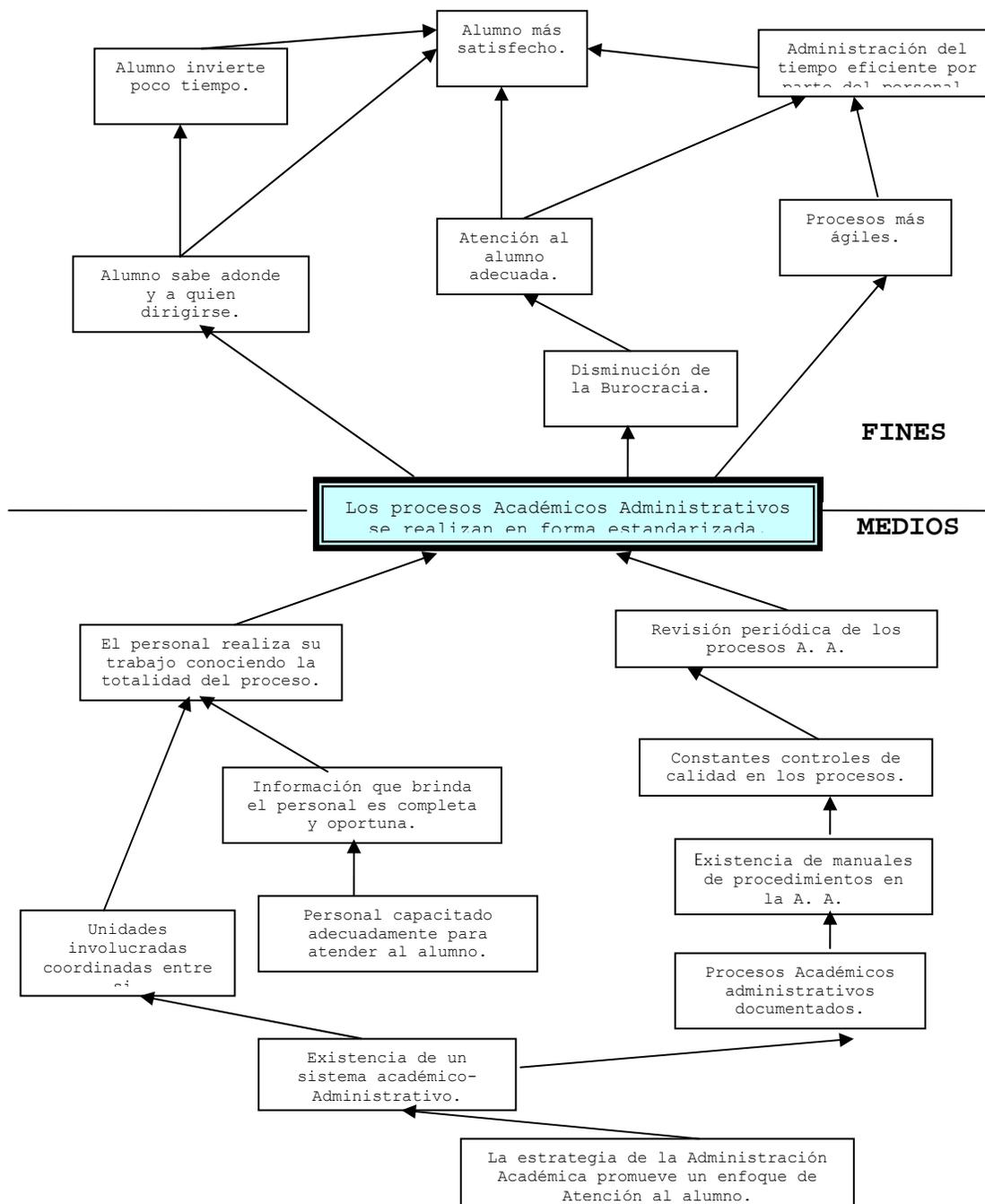
Figura No. 1.

DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO



Fuente: Elaboración propia del grupo de investigación.

Figura No.2
DIAGRAMA DE OBJETIVOS



Fuente: Elaboración propia del grupo de tesis.

Asimismo, se desarrolla el Análisis FODA tomando como referencia la investigación de campo que consistió en la realización de entrevistas a los miembros de Junta Directiva y cuestionarios a los estudiantes y empleados, con la que logro conocer la manera en que se desarrollan los procesos y los medios que utilizan para llevarlos a cabo. Con la información obtenida se elaboró el Análisis FODA.

5. Fortalezas y oportunidades de la Administración Académica de la Facultad de Medicina.

Los aspectos que son positivos a juicio de los tres sectores encuestados son los siguientes:

FORTALEZAS

- 🚩 Existe un buen clima laboral.
- 🚩 Estabilidad laboral.
- 🚩 Los empleados cuentan con las herramientas que necesitan para desempeñar su trabajo.
- 🚩 Los empleados de la Administración Académica de la Facultad de Medicina que fueron encuestados manifiestan que si tienen conocimiento de la misión y visión de la Facultad.
- 🚩 Los Miembros de Junta Directiva consideran que es conveniente y adecuado que se aplique un sistema de gestión de calidad a la Administración Académica de la Facultad para mejorar la

atención del servicio de los procesos académicos Administrativos.

OPORTUNIDADES

- ✚ Actualmente, los estudiantes demandan de las organizaciones mejores servicios y que su opinión sea tomada en cuenta y así lograra la eficiencia en el servicio de la Administración Académica.
- ✚ Apoyo por parte de los estudiantes de que si se lograría la eficiencia con la automatización de los procesos.
- ✚ Actualmente existen diversas metodologías orientadas a la calidad que ayudan a las organizaciones a ofrecer mejores servicios por ejemplo los Sistemas de Gestión de Calidad.
- ✚ Los estudiantes dicen que seria bueno evaluar a los empleados.

6. Debilidades y amenazas de la Administración Académica de la Facultad de Medicina.

El sector estudiantil, los empleados y los miembros de Junta Directiva opinan que los aspectos a mejorar en la Administración Académica de la Facultad de Medicina son los siguientes:

DEBILIDADES

- ✚ Falta de supervisión por parte de la gerencia y jefaturas, a las personas bajo su cargo.
- ✚ Falta de otros programas de capacitación al personal.
- ✚ Procedimientos deficientes de índole laboral
- ✚ Los procesos académicos administrativos no están documentados, ni estandarizados.
- ✚ No se evalúa el desempeño laboral.
- ✚ No existen metas definidas.
- ✚ La Junta Directiva no esta consciente del entorno altamente competitivo.
- ✚ La Administración Académica no cuenta con medios de consulta a los estudiantes sobre los servicios que brinda. (Ver pregunta No 5, cuadro No 5, del Anexo 5)

AMENAZAS

- ✚ Deficiencias notorias en la prestación de los servicios de la Administración Académica, es decir que las nuevas generaciones de alumnos demandan de las universidades un mejor servicio con enfoque al cliente, mayores facilidades para realizarlos, canales o medios para dar a conocer su opinión y sus inconformidades.
- ✚ Los miembros de Junta Directiva no conocen de la aplicación de un Sistema de Gestión de calidad en dicha institución.

- ✚ No todos los miembros de Junta Directiva saben el rol que ejerce la administración académica dentro de la Facultad.
- ✚ La falta de difusión a través de los medios necesarios en la Facultad y la poca importancia que le dan los Miembros de Junta Directiva.
- ✚ Los miembros de Junta Directiva no están familiarizados con herramientas administrativas como los Sistemas de Gestión de Calidad.

Lo anterior se detalla en una matriz del análisis situacional FODA de la presente investigación. (Ver cuadro No 2)

Cuadro No 2

ANALISIS SITUACIONAL (FODA)

<p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</p> <p style="text-align: center;">FACTORES EXTERNOS</p>	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>F1. Existe un buen clima laboral.</p> <p>F2. Estabilidad laboral</p> <p>F3. Los empleados cuentan con las herramientas que necesitan para desempeñar su trabajo.</p> <p>F4. los empleados de la Administración académica de la Facultad de Medicina que fueron encuestados manifiestan que si tienen conocimiento de la misión y visión de La Facultad</p> <p>F5. Los Miembros de Junta Directiva consideran que es conveniente y adecuado que se aplique a la Unidad Administrativa de la Facultad para mejorar la atención del servicio</p>	<p>D1. Falta de supervisión por parte de la gerencia y jefaturas, a las personas bajo su cargo.</p> <p>D2. Falta de otros programas de capacitación al personal.</p> <p>D3 Procedimientos deficientes de índole laboral</p> <p>D4. Los procesos académicos administrativos no están documentados ni estandarizados.</p> <p>D5. No se evalúa el desempeño laboral.</p> <p>D6. No existen metas definidas.</p> <p>D7. La Junta Directiva no esta consciente del entorno altamente competitivo.</p> <p>D8 La Administración Académica no cuenta con medios de consulta a los estudiantes sobre los servicios que brinda</p>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA	ESTRATEGIA
<p>O1. Actualmente, los estudiantes demandan de las organizaciones mejores servicios y que su opinión sea tomada en cuenta y así lograra la eficiencia en el servicio de la Administración Académica.</p> <p>O2. Apoyo por parte de los estudiantes de que si se lograria la eficiencia con la automatización de los procesos.</p> <p>O3. Actualmente existen diversas metodologias orientadas a la calidad que ayudan a las organizaciones a ofrecer mejores servicios por ejemplo los sistemas de Gestión de Calidad.</p> <p>O4. Los estudiantes dicen que seria bueno Evaluar a los empleados.</p>	<p>Implementar un diseño de un sistema de gestión de calidad como un método de control que agilice la normalización de los procesos académicos Administrativos de La Facultad de Medicina de La Universidad de El Salvador.</p>	<p>Desarrollar una Herramienta Administrativa para lograr la normalización de los Procesos Académicos Administrativos</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIA	ESTRATEGIA
<p>A1. Deficiencias Notorias en la prestación de los servicios de Administración Académica es decir que las nuevas generaciones de alumnos demandan de las universidades un mejor servicio con enfoque al cliente, mayores facilidades para realizarlos, canales o medios para dar a conocer su opinión y sus inconformidades.</p> <p>A2. Se observo que los miembros de Junta Directiva no conocen de la aplicación de un Sistema de Gestión de calidad en dicha institución</p> <p>A3. No todos de los miembros de Junta Directiva saben el rol que ejerce la administración académica dentro de la Facultad</p> <p>A4. La falta de difusión a través de los medios necesario en la Facultad y a la poca importancia que le dan los Miembros de Junta Directiva.</p> <p>A5. los miembros de Junta Directiva no están familiarizados con dichas herramientas</p>	<p>Identificar el grado de sistematización que poseen los procesos Académicos administrativos que se llevan a cabo en La Facultad de Medicina de La Universidad de El Salvador.</p>	<p>Transmitir a las autoridades universitarias la importancia en desarrollar proyectos dirigidos a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.</p>

Fuente: Elaboración propia del grupo de Tesis.

En resumen, la Administración Académica de la Facultad de Medicina de la Universidad de El Salvador necesita aplicar un Sistema de Gestión de Calidad que le garantice minimizar todas

debilidades y así prevenir todas las amenazas y mantenerse a la vanguardia de los requisitos que debe cumplir para que así pueda contribuir a la eficiente prestación de los procesos Académicos Administrativos normados.

C. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

De acuerdo a la investigación de campo realizada en la Administración Académica de la Facultad de Medicina, a través de las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de la información, se identificaron las siguientes conclusiones y recomendaciones:

CONCLUSIONES.

1. La Administración Académica no cuenta con el apoyo de la Junta Directiva de la Facultad en lo concerniente al quehacer académico administrativo que ésta debe de cumplir.
2. No existen políticas ni objetivos claramente establecidos por parte del nivel de decisión en lo que concierne a la atención que se brinda a los demandantes y oferentes del servicio en la Administración Académica.

3. Las delimitaciones de responsabilidad no se encuentran claramente definidas únicamente existen algunos requerimientos a cumplir en las distintas leyes y reglamentos que rigen el accionar de la Universidad de El Salvador.

4. La Unidad objeto de estudio no cuenta con programas de desarrollo debido a que la asignación del recurso financiero es demasiado poco.

5. En la Administración Académica no se cuenta con parámetros de medición que permitan evaluar el trabajo que se está realizando en esta Unidad.

6. Los usuarios de los servicios que brinda la Administración Académica se encuentran insatisfechos de la atención que se les proporciona y de la poca información, la burocracia existente impide que se pueda brindar un servicio de calidad a los demandantes.

7. Dotar de un marco administrativo, normativo y operativo que involucre un compromiso de calidad tanto para las autoridades superiores de la Facultad como para el cliente interno y externo de ésta. Acerca de los procesos que demandan.

8. La Administración Académica no brinda un servicio eficiente a los estudiantes, lo cual ha generado inconvenientes y deficiencias muy notorias para sus principales usuarios.

9. La Administración Académica no cuenta con el grado de automatización que contribuya a optimizar sus procesos.

10. El servicio que ofrecen los empleados de la Administración Académica no es el adecuado debido a que los estudiantes consideran que debe evaluarse su desempeño.

RECOMENDACIONES.

1. Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad para la Administración Académica de la Facultad de Medicina como un instrumento normativo, técnico y administrativo que oriente a la Junta Directiva y a la Unidad Operativa sobre la adecuada ejecución de sus funciones.

2. Establecer políticas y objetivos que orienten el quehacer académico-administrativo del recurso humano con el propósito de brindar una mejor atención a los servicios que se demandan lo cual se establecerían con un Sistema de Gestión de calidad para la eficiencia de los procesos Administrativos.

3. A través de un sistema de Gestión de calidad se encontrarán claramente normados los procesos Académicos Administrativos a la vez algunos requerimientos a cumplir en las distintas leyes y reglamentos que rigen el accionar de la Universidad de El Salvador.

4. Dotar a la Administración Académica de los recursos necesarios en el momento oportuno que les permita lograr un desarrollo integral.

5. Establecer los criterios normativos necesarios que sirvan de parámetros para la evaluación del trabajo que se realiza los cuales se establecerían con el Sistema de Gestión de Calidad.

6. Evaluar los diferentes procesos que se efectúan y obviar aquellos pasos innecesarios que alargan el tiempo en ofrecer una resolución satisfactoria.

7. Que para una integración total de la filosofía de la institución se debe dar a conocer los planes que estos poseen a través de los diferentes medios para que todos unan esfuerzos que contribuyan a alcanzar la eficiencia en las actividades y lograr la satisfacción de todos sus miembros a través de la normalización de los procesos.

8. Superar los inconvenientes y deficiencias presentes para ofrecer un excelente servicio a través de un manual de Calidad y un Manual de Procedimientos.

9. Aumentar el grado de automatización en las actividades que se desarrollan en la unidad para reducir el trabajo, mejorar la calidad y dar mejores servicios a los estudiantes a través de un sistema de Gestión de Calidad.

10. Motivar a los empleados en brindar un servicio eficiente para satisfacer las necesidades de los estudiantes.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DEL DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA NORMAR LOS PROCESOS ACADÉMICOS ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

La propuesta que se presenta a continuación es un Sistema de Gestión de calidad que ha sido diseñado con el propósito de implementar acciones de normalización en los procesos y procedimientos de los servicios estratégicos que brinda la Administración Académica de la Facultad de Medicina, de tal manera que se logre satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Luego se establecerá las responsabilidades del comité para el sistema, así como su autoridad y la revisión que realizará ésta como principal responsable de su funcionamiento.

También, se describirá la gestión de los recursos necesarios para la continuidad del sistema, asimismo se hará referencia a la realización del servicio en lo que respecta a la planificación que orientará las actividades indispensables para el seguimiento de los procesos académicos administrativos.

Por último, se establecerá en la propuesta mecanismos de medición, análisis y mejora para el sistema de gestión de

calidad, que permitirán eliminar y prevenir acciones que no agreguen valor al sistema.

A. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. Aspectos Generales.

1.1. Importancia.

Mediante el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), con base a la teoría de Edwards Deming, la Administración Académica de la Facultad de Medicina en relación al marco de referencia en el servicio que brinda, permitirá incrementar la satisfacción de los usuarios de ésta. Así como también las otras Facultades e instituciones con que se relaciona; ya que contará con las herramientas que permitirán conocer las exigencias y las necesidades de éstos, a la vez se definirán sus procedimientos principales.

A través del SGC la Administración Académica establecerá los principales objetivos orientados a la calidad, así como también la política de calidad, la planificación de la calidad en la que la alta dirección de la Académica Local de la Facultad debe estar comprometida a crear y mantener un buen ambiente interno, en el cual el personal se encuentre identificado con la palabra Calidad y se involucre al logro de los objetivos de la unidad; de igual manera se deben identificar los recursos necesarios para que el SGC funcione, los que deben de ser los gestores para

que se lleve a cabo la realización del servicio de manera que los usuarios queden satisfechos.

1.2. Objetivos.

1.2.1. General.

Lograr mejoras continuas en cuanto a la regulación y prestación de servicios, satisfaciendo, las necesidades y expectativas de los usuarios que demanden servicios Académicos en la unidad Académica Administrativa.

1.2.2. Específicos.

Los objetivos que se pretenden alcanzar con el sistema de Gestión de Calidad son:

-  Definir la Misión, Visión, política y objetivos de calidad, y así proporcionar normas de referencia para dirigir la Administración Académica.
-  Establecer los procedimientos, responsabilidades y recursos para el logro de los objetivos de calidad.
-  Identificar los instrumentos para que la Administración Académica pueda determinar el grado de satisfacción de los usuarios y así ejecutar la mejora continua a través de los gestores de calidad.

2. Desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.

Este apartado contiene la estructura del diseño del SGC para la Administración Académica Local de la Facultad de Medicina al servicio que ofrece ésta, las cuales se encuentra con base a las establecidas por la Teoría de Deming.

2.1. Sistema de Gestión de Calidad.

2.1.1. Requisitos generales.

La Administración Académica debe establecer, documentar e implementar un sistema de Gestión de Calidad considerando lo siguiente: identificar los procedimientos y estrategias del servicio que ofrece la unidad, determinar que se ejecute de acuerdo a lo documentado y darle el seguimiento respectivo para proporcionar la mejora continua en el desarrollo del SGC.

En la Administración Académica se han identificado los procedimientos necesarios para garantizar el funcionamiento del SGC, así como también, para mantener un seguimiento orientado a determinar y documentar la secuencia e interacción de dichos procedimientos (Ver más adelante el punto B numeral 1.2.4 Responsabilidad del comité, Y numeral 4 Determinación de mejora del sistema de Gestión de calidad).

2.1.2. Requisitos de la documentación.

2.1.2.1. Generalidades.

La Administración Académica deberá contar con una política de calidad y objetivos de calidad debidamente establecidos, los cuales están definidos en el Manual de la Calidad (Ver Anexo 10).

El Sistema de Gestión de Calidad de la Administración Académica se debe describir a través de niveles de documentación, los cuales son utilizados y mantenidos para asegurar un control adecuado del mismo, a continuación se describen cada uno de ellos.

Nivel 1: Manual de la Calidad.

El manual describirá la política de calidad de la Administración Académica, la estructura general así como la referencia de los procedimientos.

Nivel 2: Manual de Procedimientos.

Se deberá utilizar procedimientos documentados que establezcan y controlen la prestación del servicio de la Administración Académica, verificándose con ello que sean ejecutados conforme a lo normado.

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual deberá crearse con el fin de obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral de todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en la organización.

2.1.2.2. Manual de calidad.

El manual de la calidad comprende el primer nivel de la documentación del SGC para la Administración Académica. Este documento contiene la descripción de los medios para controlar el sistema (ver anexo 9).

2.1.2.3. Control de los documentos.

En la Administración Académica se deben controlar los documentos utilizados de tal manera que se encuentren en el área correcta y en la versión vigente a fin de evitar que sean utilizadas las versiones obsoletas. Los lineamientos para el control de los documentos, se encuentran en el procedimiento: No. 16 Control de los documentos (Ver anexo 10) y su formato verlo en el Anexo 16.

2.1.2.4. Control de los registros.

Para proporcionar evidencia de la conformidad del SGC en las actividades realizadas para la prestación del servicio que ofrece la Administración Académica, en esta unidad se debe generar registros que permitan mostrar los resultados de todas las actividades realizadas en el SGC; estos registros tendrán que permanecer legibles, identificables de acuerdo a los lineamientos No. 17 Control de los registros del Manual de Procedimiento (Anexo 10) y su formato Anexo 17.

Los documentos del SGC estarán disponibles en los puntos requeridos por los empleados y estos deberán ser conocedores de ellos. En resumen, la unidad deberá contar con documentación necesaria que demuestre la eficiente ejecución del proceso según las normas utilizadas. A continuación se describen los pasos para la implementación del sistema de Gestión de Calidad los cuales ayudarán a facilitar el logro de los objetivos y a la proyección de la institución en relación a la satisfacción, y por ende llenar las expectativas de los usuarios.

B. PASOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Para el diseño del SGC se realizó una investigación de campo, logrando con ello identificar deficiencias que existen en la unidad; en este contexto la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad se realiza para los empleados del área, facilitando a éstos el logro de los objetivos y a la proyección de la institución en relación a la satisfacción, y por ende llenar las expectativas de los usuarios.

Para la implementación del sistema de Gestión de Calidad en toda organización es necesario la preparación del escenario tomando en cuenta los siguientes pasos.

1. Compromiso de la dirección y organización.

Uno de los primeros pasos al momento de introducir la calidad en la organización es que la alta Gerencia hubiere prestado el suficiente interés y convencerse de que el Sistema de Gestión de Calidad es de mucho beneficio.

En el caso de los miembros de Junta Directiva de la Facultad se encuentran en la disposición de que se diseñe el Sistema de Gestión de Calidad para su implantación y con ello contribuir a normar los servicios ofrecidos en la unidad.

1.1. Presentación del Sistema de Gestión de Calidad.

La unidad Académica Administrativa deberá contar con una política de Calidad y Objetivos de calidad debidamente establecidos, los cuales están definidos en el punto 1.4 y 1.4.1 los cuales son los mismos que encontrará en el Manual de la Calidad (Ver Anexo 9).

1.2. Integrar el comité de calidad.

1.2.1. Objetivo.

Determinar que el SGC debe ser organizado por la alta dirección ya que esta es la responsable de definir y establecer políticas y objetivos, los cuales se basan en las metas que persigue la Académica Administrativa y en las necesidades de los usuarios, de igual manera se debe especificar la estructura organizativa, la que servirá para describir todas las actividades y responsabilidades asignadas al personal.

1.2.2. El comité de calidad.

El comité estará constituido por un miembro de la junta Directiva, él o la Jefa de unidad, los encargados de los procesos que tengan contacto directo con el usuario de la unidad Académica; es decir, los encargados de los procesos. Se reunirán mensualmente una media hora durante la jornada de trabajo, en dicha reunión se deberán tratar los puntos previamente

programados en la agenda y al finalizar ésta se redactará un informe en el que se detallarán las actividades realizadas y los acuerdos a los que se ha llegado para ejecutarlos posteriormente.

1.2.3. Misión del comité.

El comité es el encargado de organizar por la alta dirección de definir y establecer políticas y objetivos, los cuales se basan en las metas que persiga la Unidad Académica local de la Facultad de Medicina, de igual manera se debe especificar la estructura organizativa, la que servirá para describir todas las actividades y responsabilidades asignadas al personal que labora en dicha unidad.

1.2.4. Responsabilidades del comité de calidad.

Principales responsabilidades que debe tener el comité para desarrollar la calidad, como el de lograr la satisfacción del usuario; los cuales se mencionan a continuación:

- ✚ Estimular el trabajo de los equipos de calidad.
- ✚ Promover que todo el personal se involucre y comprometa con el programa de calidad.
- ✚ Convocar a una reunión en el cual la alta Dirección deberá dar a conocer al personal cuales son los principios, políticas y objetivos de calidad, de tal manera de

involucrarlos y motivarlos hacia la combinación de sus esfuerzos para su consecución.

- ✚ Evaluar constantemente los avances del Sistema de Gestión de Calidad, determinando a la vez los avances en el logro de los objetivos de calidad o bien implementando acciones correctivas para evitar la desviación de los logros perseguidos. Dichas acciones o mejoras deberán ser comunicadas a todo el personal involucrado a través de reuniones programadas o planificadas.
- ✚ Deberá desarrollar un plan de capacitaciones constantes de las diversas áreas que se identifiquen débiles en el personal, el cual puede ser planificado a nivel de áreas.
- ✚ Aprobar los proyectos de calidad y las propuestas de mejoras.
- ✚ Evaluar las mejoras y los resultados obtenidos de la implementación del sistema de Gestión de calidad.
- ✚ Implementar un programa de incentivos y reconocimientos a los empleados que muestren un mejor desempeño, de tal manera que se sientan motivados a desarrollar su función con mejor calidad.
- ✚ Formar equipos de calidad que contribuyan a mejorar el servicio de atención al usuario.

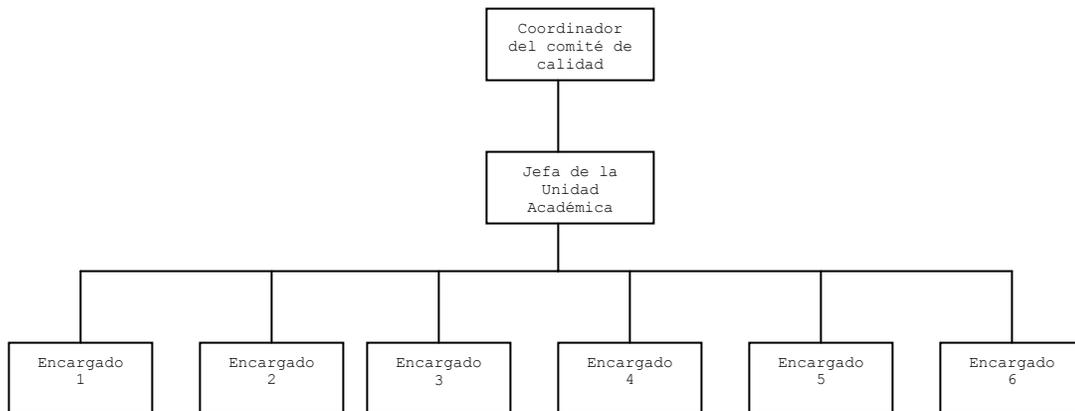
- ✚ Deberá asegurarse de mejorar la comunicación dentro de la Unidad, logrando que esta sea más efectiva en sus diferentes niveles.
- ✚ Comunicar a los empleados los éxitos obtenidos a través de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✚ Verificar que se lleve un registro ordenado de la información generada a través de las reuniones del comité.
- ✚ Establecer la programación de las reuniones a desarrollar y la logística a utilizar.

1.3. Estructura organizativa para el comité de calidad de la Facultad de Medicina.

Una vez el comité se encuentre satisfecho con los resultados iniciales alcanzados, ello se convierte en lo que será permanente para el futuro en la empresa.

A continuación encontrará la propuesta de estructura Organizativa para el comité de Calidad de la Facultad de Medicina.

Figura No. 1

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PROPUESTA DEL COMITÉ DE CALIDAD

Fuente: Elaboración propia del grupo de investigación.

Pensando hacia el futuro, al realizar la prueba se debe regresar a la realización de las responsabilidades del comité de calidad.

1.4. Formular la Política de Calidad.

A continuación se define la Política de la calidad que orientará a la Administración Académica, con el objeto de contar con un marco de referencia para el establecimiento y funcionamiento de la calidad la cual es la misma que encontrará en el Manual de Calidad:

"La Junta Directiva, así como la Administración Académica se comprometen a gestionar los recursos necesarios para ofrecer servicios eficientes, confiables, oportunos y permanentes con calidad que satisfagan las necesidades de nuestros usuarios a través de la mejora continua".

El compromiso de la Administración Académica para desarrollar la cultura de calidad entre los miembros de esta unidad, se debe de realizar a través de un programa de concienciación, dirigido a la fomentación de los principios de Gestión de la calidad. La política deberá ser difundida en esta unidad **organizativa**.

Esta política se debe promover desde la Alta Dirección hacia todo el personal.

1.4.1. Objetivos de Calidad.

Para asegurar que se aplique una cultura de calidad en el servicio que ofrece la Administración Académica se han definido objetivos de la calidad que pueden medirse, considerando que como mínimo lleven las siguientes condiciones:

- ✚ Que la calidad en la prestación del servicio satisfaga las expectativas de los usuarios.
- ✚ El personal que labora en la unidad deberá incorporar el enfoque de calidad en todas las acciones que desarrollen.
- ✚ Que la Calidad de los servicios se mejora a través de un proceso de revisión y mejora continua.

- ✚ Cumplir con la Legislación en lo que respecta a los servicios que ofrece.
- ✚ Desarrollar un proceso de enseñanza y aprendizaje que involucre a las autoridades de la institución y a todo el personal del área, para profundizar en el conocimiento y dominio de la calidad del servicio al usuario.
- ✚ El departamento de recursos humanos se encargará de hacer evaluaciones periódicas para conocer el grado de satisfacción de los empleados y de los usuarios.
- ✚ Anualmente el comité de calidad evaluará los aspectos que se han mejorado con la implementación del programa, además podrá agregar otros que ayuden a la normalización.

Los objetivos anteriores son los mismos que encontrará en el Manual de Calidad. (Ver Anexo 9)

2. Investigación con clientes y usuarios.

2.1. Determinación de los atributos de la calidad que se investiga con los clientes.

Para que la unidad sea competitiva es necesario que comprenda las necesidades de los usuarios, requiere ponerse del lado del usuario, usar el mismo lenguaje e investigarlo por medio de encuestas, cuestionarios y en este caso se tomará otra herramienta desde la perspectiva del usuario el cual se hará en base a los atributos que se presentan en el cuadro No. 1.

Cuadro No. 1

ATRIBUTOS DE CALIDAD DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO										
ATRIBUTOS	IMPORTANCIA PARA EL CLIENTE					SATISFACCION DEL CLIENTE				
1. Confiabilidad	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2. Nivel de Respuesta	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3. Competencia	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4. Cortesía	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5. Credibilidad	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6. Acceso	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7. Comunicación	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8. Comprensión	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9. Aspectos tangibles	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Escala: 1 mínimo 5 Máximo

Fuente: Manual de Implantación de un proceso de Mejoramiento de la Calidad, J. Raúl Martínez Tamariz. Pág. 45.

2.2. Técnica para la evaluación del servicio que reciben los estudiantes.

Es necesario tener información, proporcionada por los usuarios, respecto a los atributos de calidad para las internas se propone hacer:

1- Observaciones y monitoreos a la ejecución de los procedimientos.

2- Encuestas al personal de Administración académica que proporcionen los datos como obstáculos en el desarrollo de los procedimientos, mejoras, etc.

3- Implementar una encuesta al usuario la cual se puede diseñar.

Para las externas se puede hacer uso de:

1- Buzón de sugerencias.

2- Implementar la libreta de calificaciones, la cual puede diseñarse.

3- Revisión del Sistema de Gestión de Calidad; que tendrá el objetivo de evaluar el cumplimiento de los objetivos, determinar si hay que cambiar, modificar o agregar nuevos principios, políticas o bien objetivos de calidad ya establecidos por la Gerencia General.

2.3. Diagnosticar el nivel de calidad de los servicios ofrecidos a los estudiantes.

En el análisis del diagnóstico obtenido en relación a los usuarios la población estudiantil se puede decir que un 51% se encuentran en que la atención recibida por parte de los empleados de Administración Académica es regular (Ver figura 3 del cuestionario dirigido a los alumnos Anexo 5) y cuando ya se

tiene un sistema de Gestión de calidad, debe encontrarse un porcentaje mayor de satisfacción con la atención, ya que lo que se persigue es la satisfacción del usuario, no en un 100% pero el número elevado en comparación con el servicio ofrecido anteriormente, Por ende los empleados deben mejorar la atención brindada así como algunas deficiencias como, amabilidad al momento de ofrecer información al usuario, aplicarles calidad a los servicios ofrecidos, para generar un valor agregado y así lograr que el usuario se satisfaga. En vista de la falta de un proceso para la realización de los servicios que ofrece la organización en estudio, se ha diseñado los siguientes pasos son: que se debe concentrar los esfuerzos por la mejora continua en los cuales se requiera redireccionar las acciones; en cuales se necesita solo tener un monitoreo y en cuales se está en buena posición y únicamente se debe sostener lo ya conseguido (Ver cuadro No. 2).

Cuadro No. 2

MAPA ESTRATÉGICO PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO O PRODUCTO					
NIVEL DE IMPORTANCIA PARA EL CLIENTE	II SOSTENER LO CONSEGUIDO			I CONCENTRAR ESFUERZOS	
	1				
	2				
	3				
	4				
	III REDIRECCIONAR ESFUERZOS			IV MONITOREAR PERCEPCIÓN	
	5	4	3	2	1
	NIVEL DE IMPORTANCIA PARA EL CLIENTE				

Fuente: Manual de Implantación de un proceso de Mejoramiento de la Calidad, J. Raúl Martínez Tamariz, Pág. 50.

3. Medición del desempeño de los servicios ofrecidos por la Administración Académica.

3.1 Determinar los procedimientos o procesos de trabajo más importantes.

La actividad consiste en el levantamiento o revisión de los procedimientos ya que el trabajar con calidad exige explícitamente la mejora continua.

Es de vital importancia el apoyo por parte del personal, debido a que con una mayor colaboración para brindar la información los resultados positivos y congruentes a la realidad.

Para efectos de las revisiones del sistema deberán ser documentadas y sometidas a aprobación por la Unidad Académica, así como divulgar tales cambios e implantarlos para comprobar su efectividad. En este estudio se presenta el manual de procedimientos que el grupo ha elaborado para comprobar su efectividad dentro de sus principales procesos están:

- | | |
|--------------------------------|----------------------------|
| 1. Plan de Estudios. | 9. Última Matrícula. |
| 2. Ingreso y Matrícula. | 10. Equivalencias. |
| 3. Reingreso de Estudiantes. | 11. Egreso. |
| 4. Inscripción de Asignaturas. | 12. Graduación. |
| 5. Retiro de Asignaturas. | 13. Incorporación. |
| 6. Retiro de Alumnos. | 14. Reposición del título. |
| 7. Cambios de carrera. | 15. Registro centralizado. |
| 8. Traslados. | |

Después de haber Determinado los procedimientos o procesos de trabajo más importantes, pasamos a otro acápite denominado Establecer los estándares de los procesos.

3.2 Establecer los estándares de los procesos.

Los procesos académicos administrativos se medirán de acuerdo al siguiente cuadro (Ver Anexo 11), en el que se evaluará los pasos, el tiempo y el grado de normatividad en que se desarrolla el proceso que se registre.

3.3 Medir el comportamiento de los procesos.

La medición del comportamiento de los procesos se hará por medio de técnicas estadísticas las cuales son:

- Diagnóstico: Diagrama de flujo.
- Medición: Planilla de inspección, diagrama de Pareto, diagrama de dispersión, histograma y gráfica de control.
- Análisis: Diagrama de causa-efecto.

4. Determinación de mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

La Administración Académica deberá aplicar métodos apropiados para medir el comportamiento de los procesos, mediante la evaluación de cada uno de los procedimientos. Así mismo, esta unidad organizativa debe utilizar el procedimiento para aplicar acciones correctivas requeridas cuando no se alcance los resultados planificados.

4.1 Determinar los proyectos del sistema de gestión de la calidad.

Para llevar a cabo el Sistema de Gestión de Calidad se hará lo siguiente:

Para uso interno se puede hacer:

- 1- Encuestar al personal de Administración académica que proporcionen los datos como obstáculos en el desarrollo de los procedimientos, mejoras, etc.
- 2- Implementar una encuesta al usuario se puede ver su formato en el Anexo 12 y es un seguimiento de la percepción y satisfacción del usuario con respecto al cumplimiento de sus expectativas por medio del procedimiento No 18 Medición de la Satisfacción del Usuario. (Ver Anexo 10)

En la cual después de preparar el cuestionario que se utilizará para recopilar la información bajo la perspectiva de los usuarios, con su opinión se elaborará la situación actual de la Unidad. Después de esta fase se elaborará la selección de la muestra, utilizando un método estadístico de la población para seleccionar la muestra representativa, de la misma manera se hará con los empleados, para tal caso se hará un censo a las 11 personas; La metodología que se utilizó para realizar el

diagnóstico es la base para el comité de Calidad, para aplicarlo al sistema.

Luego de recopilar la información se obtendrán las opiniones y percepciones de los usuarios sobre el servicio que se le ha brindado y además, se analizará la información. Con el fin de evaluar el estado actual de la Unidad. Para que tenga un marco de referencia de cómo presentar la tabulación se puede tomar como base las realizadas en el capítulo II (Ver Anexos 3, 4, 5). Por último se hacen las respectivas conclusiones y recomendaciones de la información las cuales se deberán presentar a todo el personal, este informe servirá de justificación para desarrollar o mejorar el SGC.

Para las externas se puede hacer uso de:

- 1- Buzón de sugerencias. (verlo en el Anexo 10, Procedimiento 19 del Manual de Procedimientos)
- 2- Implementar la libreta de calificaciones, la cual se puede ver en Anexo 13.
- 3- Revisión del Sistema de Gestión de Calidad:

Tendrá el objetivo de evaluar el cumplimiento de los objetivos, determinar si hay que cambiar, modificar o agregar nuevos principios, políticas o bien objetivos de calidad ya establecidos por la Gerencia General. Para este efecto se propone la siguiente ficha ver formato en Anexo 14 y su procedimiento No 20 del Manual de Procedimientos.

Dentro de la Revisión del Sistema de Gestión de calidad se tomarán las acciones preventivas ver Anexo 10 procedimiento 21 Acciones correctivas del Procedimiento de Medición.

4.2 Asignar personal o equipos de calidad.

El personal que labora en la unidad deberá ser competente en lo que respecta a educación, formación, habilidades y experiencia profesional, El Comité de calidad asignará a un equipo de Revisión a la calidad que se encargará de revisar el Sistema de Gestión de calidad también asignará a un asesor experto, para que ofrezca capacitación o un grupo de alumnos que se encuentren realizando su servicio social y se encarguen de evaluar el Sistema de Gestión de Calidad.

El comité estará constituido por un miembro de la junta Directiva, él o la Jefa de unidad, los encargados de los procesos que tenga contacto directo con el usuario de la unidad Académica; es decir, los encargados de los procesos. Se reunirán mensualmente una media hora durante la jornada de trabajo, en dicha reunión se deberán tratar los puntos previamente programados en la agenda y al finalizar ésta se redactará un informe en el que se detallarán las actividades realizadas y los acuerdos a los que se ha llegado.

5. Concienciación del personal respecto a la calidad.

Para lograr que el personal de la Administración Académica comprenda que existe la necesidad de conseguir altos niveles de calidad en todo lo que hace es indispensable que adquieran el compromiso de realizar todos sus trabajos con calidad.

1.1. Involucrar al personal en el proceso de mejora de la calidad en el servicio.

En la medida en que se de a conocer a los empleados de la Administración Académica la decisión de implantar éste sistema y motivarlas a que participen de forma comprometida en este esfuerzo, más involucrado estará realizando una o varias reuniones precedidas por los miembros del comité de calidad.

El contenido de las reuniones es el siguiente:

- ✚ Bienvenida por parte de la jefatura.
- ✚ Explicación del objetivo y temas de la reunión.
- ✚ La calidad como una prioridad y con el compromiso de todos.
- ✚ Compromiso de la jefatura por conseguir calidad en todo lo que se hace en la unidad.
- ✚ La política de calidad.
- ✚ Proceso de mejora de la calidad en el servicio.
- ✚ Esquema de cómo se irá dando la participación de todos en dicho proceso.

- ✚ Beneficios que se obtendrán con este esfuerzo por la calidad.
- ✚ Exhortación de la jefatura para estimular el compromiso de todos por la calidad.
- ✚ Entrega de una copia de la política de calidad al personal.
- ✚ Cierre de la reunión.

1.2. Proporcionar una inducción a la calidad a todo el personal.

En la búsqueda de promover que el personal reflexione sobre la importancia que tiene la calidad en la realización de su trabajo diario y unificar la comprensión que tienen sobre los conceptos básicos de la calidad se les debe inducir realizando un curso sobre esto.

El curso de Inducción a la Calidad se puede impartir en dos modalidades:

- a) Curso con instructores especializados o Estudiantes que se encuentren en disponibilidad de hacer sus horas sociales de la Facultad de Economía especialmente los estudiantes en Administración de empresas.
- b) Sesiones didácticas coordinadas por la jefatura.

1.3. Reuniones del personal para comunicar sobre la calidad.

Al contar con un procedimiento que impulse y facilite a la jefatura a realizar reuniones periódicas con su personal, en las cuales se comenten temas relacionados con la calidad se debe hacer lo siguiente:

- ✚ El comité de calidad debe proponer periódicamente los temas relacionados con calidad y lo que es importante comentar con el personal de la unidad.
- ✚ El tema elegido y la información que lo soporta son distribuidos a la jefatura periódicamente.
- ✚ La jefatura requiere hacer una lectura y estudio del material propio del tema a exponer.
- ✚ La jefatura prepara la reunión en base a un esquema de ideas clave.
- ✚ La jefatura realiza una breve reunión con el personal, en la cual comentará las ideas del tema de calidad.

6. Capacitación para la calidad.

Para desarrollar en el personal los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios en el trabajo diario que está a su responsabilidad, éste debe realizarlo con un enfoque de calidad.

6.1. Reforzar el liderazgo para la administración de la calidad.

La calidad juega un papel estratégico para que la unidad se desarrolle en el entorno actual, por lo tanto se debe identificar las etapas y acciones necesarias para aplicar éste proceso de mejora, reflexionando sobre las nuevas habilidades que debe mostrar el líder para impulsarlo y comprender los principios de la administración de la calidad.

6.2. Brindar capacitación a líderes de equipo de calidad.

Las actividades que requerirá el líder de calidad para la implantación exitosa del sistema, estarán enfocadas en facilitar el trabajo de sus integrantes, orientándolas en la importancia que tiene el equipo de personas a las que guiará en este mismo objetivo y la aplicación de un método para detectar, medir, analizar y solucionar problemas relacionados con la calidad.

6.3. Brindar entrenamiento en técnicas y herramientas estadísticas.

La metodología, técnicas y herramientas estadísticas que permitirán hacer la detección, medición, análisis y solución de problemas de calidad son las siguientes:

 Diagnóstico: Diagrama de flujo.

- ✚ Medición: Planilla de inspección, diagrama de Pareto, diagrama de dispersión, histograma y gráfica de control.
- ✚ Análisis: Diagrama de causa-efecto.

7. Dar seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad.

En la evaluación de los logros obtenidos la jefatura de la Administración Académica deberá asegurar que se dé seguimiento preciso a todas las etapas y actividades del sistema.

7.1. Seguimiento a la implantación del Sistema de Gestión de Calidad.

Lo recomendable para el seguimiento de la implantación del sistema es presentar en una periodicidad mensual en sesión del comité de calidad, un reporte del avance de actividades en las etapas que se vayan cubriendo del proceso, detalladas con fechas y responsables identificadas en el plan. Verificando que tan adecuado es el avance obtenido y qué tan satisfactorios han sido los resultados y tomar las decisiones pertinentes para asegurar su cumplimiento.

El plan de implantación no finaliza con esta fase ya que dicho plan debe ser ejecutado mensualmente con el objeto de tener actualizado y normalizado el sistema, el mantener un SGC requiere de un proceso sistemático para que continuamente se

este mejorando con el objetivo principal de brindar un servicio al usuario que satisfaga sus requisitos.

7.2. Reportar y atender problemas de soluciones inmediatas.

Todos los problemas reportados por sugerencias del personal de la unidad que, después de un breve análisis, pueden ser solucionados con acciones inmediatas. No obstante, si son complejos deberán ser canalizados por el comité para que reciban el tratamiento de un proyecto de mejora.

7.3. Evaluar los logros conseguidos.

El comité deberá juzgar si los problemas de calidad a los que se enfocaron los proyectos de calidad y las sugerencias del personal han quedado solucionadas y en qué grado. Es necesario que determine algunos criterios que regulen la evaluación de los logros, con el fin de garantizar la mayor objetividad en los mismos, teniendo presentes los siguientes aspectos:

- ✚ El nivel en que se logró cumplir con los estándares y parámetros propuestos para los procesos académicos administrativos a mejorar.
- ✚ La evaluación dada por los mismos estudiantes o usuarios.
- ✚ El monto de los costos de incumplimiento de calidad que fueron evitados.

7.4. Registrar las actividades y resultados del proceso de mejoramiento de la calidad.

La información necesaria para mantener una memoria de las actividades que se vayan realizando durante la implantación del sistema, así como los resultados y logros obtenidos se debe conservar de acuerdo a los siguientes archivos:

a) Archivo del proyecto de mejora del servicio.

Este conservará toda la información correspondiente a cada uno de los proyectos de mejora que hayan sido asignados al comité de calidad.

b) Archivo de actividades realizadas en el proceso de mejora del servicio.

Este mantendrá toda la información resultante de las diferentes actividades propias del proceso.

c) Archivo de material didáctico utilizado para el proceso.

Este ordenará una copia de todo el material utilizado para los seminarios y cursos impartidos y también se podrá incluir los artículos de calidad utilizados para las reuniones con el personal.

8. Reconocimiento de logros.

A las personas que han contribuido con sus acciones a mejorar la calidad se les debe manifestar el aprecio que tiene la unidad de obtener estos logros.

8.1. Decidir los reconocimientos que se otorgaran.

El comité de calidad es el responsable de determinar el tipo de reconocimiento que será otorgado. A continuación se mencionan algunos elementos que deben considerarse cuando se le conceda premios al personal.

- 🎁 Acompañar el premio con elementos que aportan valor estimativo psicológico a las personas. (Ver anexo 15)
- 🎁 Hacer público los méritos por los cuales se otorga el premio.
- 🎁 Brindar una genuina actitud de reconocimiento y gratitud por parte de la jefatura.

8.2. Difundir los logros alcanzados.

Los medios a través de los cuales se difundirán los logros conseguidos dentro y fuera de la unidad alcanzados por el proceso de mejora de la calidad en el servicio, entre los que podrá decidir el comité de calidad son:

- ✚ Reuniones formales que realicen las autoridades de la Facultad con la finalidad de difundir sus esfuerzos de calidad.
- ✚ Publicación en las carteleras informativas de la unidad.
- ✚ Publicación en la Gaceta Universitaria, tanto en la rama de la Facultad, como en el renglón de calidad.
- ✚ Presentación en foros abiertos sobre calidad con los estudiantes.

9. Iniciación de un nuevo ciclo.

En este apartado se establecerá la evaluación y las acciones necesarias de la implementación del sistema de gestión de calidad en los procesos de la Administración Académica Local de la Facultad de Medicina para dar inicio a otro ciclo.

9.1. Evaluar la forma cómo se implementó el Sistema de Gestión de la Calidad (proceso de mejora de la calidad).

Con la evaluación se podrán identificar los aciertos y las limitaciones que se observaron durante la implementación de dicho sistema.

Para ello se tomará como instrumento básico el cuestionario que podrá ser aplicado individualmente o en pequeños grupos para que

ellos la llenen, por tanto el comité decidirá los aspectos a evaluar cuales serán para los empleados de la unidad y cuales para los miembros del comité. El levantamiento de la información estará a cargo de la persona que sea elegida por acuerdo de todos los empleados para que la analice el comité, el resultado de la evaluación, debe quedar documentado porque servirá de punto de referencia para la implementaron del siguiente ciclo del sistema.

9.2. Determinar las acciones para iniciar un nuevo ciclo del proceso de mejora de la calidad.

Una vez establecidos los resultados se convoca al comité para proponer acciones correctivas que den inicio al esfuerzo para mejorar la calidad de los servicios. Por tanto, se debe tener la guía del modelo del proceso que indicara las etapas y actividades y las debidas acciones a seguir para la elaboración del plan.

10. Recursos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

La implementación del sistema de gestión de la calidad requiere de una combinación de recursos para que pueda funcionar, tales como: humanos, materiales y financieros que permitirán el desarrollo de las actividades para lograr la calidad.

10.1. Recursos humanos.

Este recurso es el más importancia por tener un carácter dinámico que le da vida al sistema propuesto, por ende estará integrado por el jefe de la unidad de la administración académica de la facultad de medicina, así como de los empleados de esa unidad y demás personas involucradas, es importante mencionar se deberá contratar un asesor externo o la incorporación de alumnos que tengan disponibilidad de hacer sus horas sociales o aprovechar las capacitaciones que reciben para que la propuesta sea aplicada eficientemente.

10.2. Recursos materiales.

Estos son los recursos que se utilizan cuando se implementa el sistema de gestión de la calidad, los cuales son: la papelería, fólder, CD y el refrigerio los dos primeros se requieren para imprimir y empastar los ejemplares o papelería que serán distribuidos al jefe de la académica y empleados que integren el comité, el CD para guardar respaldo de la información y el refrigerio que se ofrecerá a las personas.

10.3. Recursos financieros.

En la facultad este es un recurso limitado para realizar la implementación del sistema, debido a que se necesitara imprimir folletos para los integrantes del comité y otras personas, así

como para la contratación del asesor externo por eso proponemos aprovechar las capacitaciones que actualmente reciben.

COSTOS PARA IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PRESUPUESTO PROYECTADO PARA 12 MESES

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
	RECURSOS HUMANOS		
1 mes	Propuesta de Contratación de Asesor (no indispensable)	\$ 600.00	\$ 12,000.00
	RECURSOS MATERIALES		
11	Folletos (10 páginas)	\$ 2.20	\$ 22.40
2	Impresiones (10 páginas)	\$ 0.12	\$ 2.40
	Papelería y Útiles anual	\$ 200.00	\$ 200.00
11	Refrigerio (11 personas)	\$ 1.20	\$ 158.40
	RECURSOS FINANCIEROS	\$ 803.52	\$ 12,383.20

11. Cronograma de actividades para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Administración Académica de la Facultad de medicina.

No.	ACTIVIDADES	SEMANAS														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Convencimiento de la Alta Gerencia.	■	■													
2	Autorización de la alta gerencia.			■	■											
3	Orientación y divulgación del Sistema de Gestión de la Calidad al Jefe de Área y empleados de la unidad.					■	■									
4	Creación del comité.							■	■							
5	Aplicación del modelo de Deming.									■	■					
6	Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.											■	■	■	■	■

12. Aplicación del modelo de calidad de Deming.

Este modelo puede ser aplicado a todas las unidades con algunas variaciones de acuerdo a la naturaleza del área en que se implemente, pero en este estudio que se realiza será aplicado en el área: Administración Académica de la Facultad de Medicina.

Para la aplicación del círculo de Deming en la Académica Local se empezara con la etapa de *planear* y después de *hacer*, *verificar* y *actuar* (P.H.V.A.), por tanto el ciclo contiene las acciones para elaborar un plan de mejora nuevo para su implemento, luego se verifica la información obtenida de los instrumentos de medición y posteriormente se actúa con los resultados con el fin de proporcionar servicios eficientes y así satisfacer al estudiante.

12.1. Planear.

✧ Definir la misión de cada unidad.

La unidad en estudio deberá de establecer la misión que será enfocada a la calidad en las prestaciones ofrecidas, con lo que se logrará usuarios más conformes con el servicio que se les brinda.

✧ Identificar el resultado del área.

Cada empleado en la unidad debe preparar un listado de actividades y compararlo con el manual de procedimientos si lo

poseen para corregirlo y verificar cual procedimiento merece más atención determinado así cuales tienen mas importancia para cumplir con la misión.

✧ **Identificar los usuarios y servicios prioritarios.**

Se debe identificar cuales servicios tienen mas importancia o son prioritarios para el usuario y así garantizar que se cumpla con la misión establecida en la unidad.

✧ **Identificar las necesidades de los usuarios.**

Con el propósito de buscar la calidad del servicio para satisfacer las necesidades de los usuarios, se debe conocer que es lo que piensan los usuarios, por tanto establecer que instrumento de medición se aplicara en este caso será el cuestionario con el cual se investigara la forma en que los usuarios perciben la unidad y conocer que es lo que requieren los estudiantes.

✧ **Traducir las necesidades de los usuarios al lenguaje del departamento.**

Para el mejoramiento de la calidad se toma como base la opinión de los estudiantes con lo que se pretende que los empleados de la unidad se reúnan y estudien los resultados para interpretar las necesidades en un lenguaje que se traduzca en el

mejoramiento de los servicios con el que se implementan acciones correctivas que favorezca la atención eficiente a los usuario, esto solo se logra a través de un buen diagnostico.

✧ **Establecer indicadores de la calidad.**

Cuando se ha determinado lo que se requiere para los servicios de los estudiantes, el siguiente paso es elaborar una lista de indicadores de la calidad, siendo esta especifica con el fin de conocer si se satisface las necesidades de los usuarios.

✧ **Establecer el plan para satisfacer las necesidades de los usuarios.**

Se consigue al final crear un plan de calidad el cual es preciso o puntual y enfocado a los usuarios, tomando como base el Ciclo de Deming, es decir planear, hacer, verificar y actuar con el que se consigue definir la misión, identificar los servicios más importantes para los usuarios con relación a sus necesidades, además se establecen los indicadores de la calidad, etc.

12.2. Hacer.

Una vez establecido los planes de mejora que necesita la unidad se proceden a ejecutarlos, es decir que ya se han identificado las actividades a implementar en cada etapa, por tanto el

sistema de gestión de calidad se realiza en la práctica teniendo presente la misión.

12.3. Verificar.

Después de ejecutar los planes se requiere que la unidad compruebe o identifique los resultados alcanzados con dicho sistema, con la finalidad de conocer si el servicio es satisfactorio para el usuario o no. Para lograr este propósito se requiere realizar una evaluación tanto a los empleados de la unidad como al usuario de la Administración Académica local por medio del instrumento de medición.

12.4. Actuar.

Finalmente, se realizan las actividades que son claves para el proceso de mejora continua, por lo que se determina las correcciones y mejoras que se aplicaran para el siguiente ciclo en base a los resultados conseguidos en la verificación y deben plasmarse en el nuevo plan con todos los ajustes de las deficiencias encontradas en la unidad.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. ADMINISTRACIÓN.

Sistema y proceso de organizar y dirigir las actividades en curso de la compañía, incluyendo la determinación de la estrategia, la planificación, la dirección y el control del sistema.

2. ACTIVIDAD.

Es el conjunto de **tareas** específicas y afines. Corresponde a la acción a ejecutar para el logro de objetivos. Responde a la pregunta ¿Qué hacer?

3. CALIDAD.

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. O también es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas.

4. CALIDAD DEL SERVICIO.

La conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente.

5. COMPROMISO.

Acto de comprometerse públicamente con cierto curso de acción. Declaración de intenciones una abierta selección de cierta, estrategia por adelanto, para influir en elección que haga la otra parte.

6. DIAGRAMA DE FLUJO.

Esquema del funcionamiento de un proceso con las distantes operaciones y operaciones lógicas a realizar.

7. EFICACIA.

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados o consecución de objetivos, logro de los efectos deseados.

8. EFICIENCIA.

Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

9. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.

Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

10. GESTIÓN.

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

11. GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Actividades coordinadas para dirigir y control.

"Es el conjunto de actividades extendidas a todas las áreas, operaciones, procesos y departamentos de una organización (es decir, extendidas a toda la organización) que tiene como objetivo enviar productos o servicios libres de defectos, en el plazo requerido y que satisfagan plenamente a los clientes, así como elevar el nivel de calidad de todas las operaciones de la empresa, y que se consigue con un claro compromiso de la dirección y a través de una completa participación de todos los Empleados".

12. GESTIÓN POR PROCESOS.

Es una forma de gestionar los sistemas de toda la organización en base a procesos. Se entiende esto como una secuencia de procedimientos orientados a convertir la estructura, los recursos, insumos y necesidades de los usuarios (entrada), en productos y servicios (salida) con un valor agregado que satisfaga los requerimientos del usuario (a).

13. GESTORES.

Los individuos que guían, dirigen o supervisan el trabajo y el rendimiento de los demás empleados que no están en el área de gestión.

14. HERRAMIENTA.

Cualquier instrumento empleado, manualmente o por medio de máquinas en trabajos artesanales.

15. IMPLEMENTACIÓN.

Ejecutar, poner en práctica doctrinas nuevas.

16. MANUAL DE LA CALIDAD.

Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

17. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

Las directrices marcadas en el manual de calidad para cada requisito, debe ser desarrollado en el manual de procedimiento, este manual es la expresión por escrito de la manera como trabaja la empresa para conseguir la calidad.

18. MEJORA CONTINUA.

Acción recurrente para aumentar la capacidad, para cumplir los requisitos.

19. NORMA.

Son un modelo, un patrón, ejemplo o criterio a seguir. Es una fórmula que tiene valor de regla y tiene por finalidad definir las características que debe poseer un objeto y los productos que han de tener una compatibilidad para ser usados a nivel internacional.

20. NORMALIZACIÓN.

Actividad de formular, publicar y aplicar, en relación a problemas reales o potenciales, documentos normativos dirigidos a la obtención de un grado óptimo de orden en un contexto dado.

21. OBJETIVO DE CALIDAD.

Se define como algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

22. POLÍTICA DE CALIDAD.

Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

23. PROCESO.

Conjunto de **procedimientos** orientados a transformar los elementos de entrada (recursos) en elementos de salida (productos), que se traduzcan en un resultado que satisfaga los requerimientos del usuario (a).

24. PROCEDIMIENTO.

Son los lineamientos detallados para manejar actos de la organización que se presentan con regularidad. Es una serie de **actividades** ordenadas consecutivamente que se realizan con el propósito de obtener un fin o un objetivo deseado.

25. PRODUCTO.

Las cualidades de un producto pueden ser tangibles, como sus características físicas o sus propiedades químicas; o intangibles, como su apariencia estética, la rapidez con que fue entregado, el servicio proporcionado por el vendedor, etcétera.

26. REGISTRO.

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

27. REQUISITO.

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u

Obligatoria.

28. SATISFACCIÓN.

Alegría experimentada cuando se cumple un deseo o necesidad.

29. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

Proceso resultado de las comparaciones que el consumidor realiza del producto y/o servicio de una compañía con respecto al de sus competidores, en relación con el grado del cumplimiento de sus expectativas.

30. SERVICIO.

Actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacer un deseo o necesidad. También Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

31. SISTEMA.

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan. Conjunto integrado y coordinado de personas, habilidades, equipo, maquinaria, métodos, procesos, actividades, etc. Cuyo

fin es que la organización cree valor para el cliente y los grupos de interés e influencia.

32. SISTEMA DE CALIDAD.

“Es la estructura operativa de trabajo que puede ser aceptada en una organización, documentada con procedimientos integrados técnicos y administrativos efectivos para guiar las acciones coordinadas de las personas, máquinas e información de la Organización, con las mejores y más prácticas maneras para asegurar la satisfacción en cuanto a calidad del cliente y costos económicos de calidad”.

33. SISTEMA DE GESTIÓN.

Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

34. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

35. SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. LIBROS

- Asin, E & Cohen, O. (2000) "Sistemas de Información para los Negocios", tercera edición, México, McGraw-Hill interamerica Editores, S. A. de C. V.
- Cantú Delgado, Humberto, "Desarrollo de una cultura de Calidad", McGraw-Hill, 2ª Edición, México 2001.
- Chiavenato, I, (2000) "Administración de Recursos Humanos". Editorial Mc Grawn Hill, Quinta Edición, Pág.16.
- Diccionario de Administración y Finanzas. Grupo Océano. España 1983
- Drovetta, Guadagnini. "Diccionario de Administración y ciencias Afines". Editorial LIMUSA S. A. de C. V. México DF. 1999, Pág. 224
- Duran, Miguel Angel, "Historia de la Universidad de El Salvador, Editorial Universitaria, 1972
- Gómez Ceja, Guillermo, Sistemas Administrativos Análisis y Diseño, McGraw-Hill, México 1996.
- Gutiérrez Mario, "Nociones de Calidad, Conceptos y herramientas Básicas" 3ª edición, Editorial LIMUSA, S. A. de C.V. México.

- Iglesias Mejía, Salvador, (1989) "Guía para la elaboración de Trabajos de Investigación Monográfico o Tesis". Tercera Edición, Editorial El Salvador.
- Infante Meyer, Carlos (2000) "Historia de la Medicina En El Salvador" Editorial Ancalmo Internacional, Primera Edicion.
- James, Paúl, Gestión de la calidad Total, Un Texto Introdutoria. Prentice Hall. España, 1997.
- Koont'z Harold. "Administración una Perspectiva Global. 12ª Edición. McGraw-Hill, México, 2004.
- Martínez, Tamariz J. Raúl, "Manual de implantación de un proceso de Mejoramiento de la Calidad" (Los secretos del consultor revelados), Tercera Edición Editorial Panorama Editorial, 1989.
- Merli, Giorgio "Calidad total como una Herramienta de Negocio" una respuesta estratégica al reto Europeo. Editorial Díaz santos, S. A. Pág. 197
- Norma internacional ISO 9000;2001
- Oakland, John s, (1999) "Administración por Calidad Total". Tercera Edición, Compañía Editorial Continental S.A. de C. V.
- Rojas soriano, R. (1989) "Guía para realizar investigaciones sociales". Séptima Edición, Editorial Plaza Valdez, México.

- Sampieri, Roberto Hernández, Carlos Hernández Collado, Pilar Baptista, (1991). "Metodología de la Investigación" Segunda Edición, Editorial McGraw Hill.
- Stoner, Jean A. F.; Freeman, R. Edward; Gilberto Jr Daniel R. (1996) "Administración" Sexta edición, Editorial Prentice Hall Hispanoamérica S.A. Pág. 11.

2. TESIS

- Gálvez Alvarado, "**Diseño y propuesta de una Plataforma Documental de un Sistema de Gestión de Calidad en la Oficina Central de la Unidad de Sistemas Administrativos del Organo Judicial Aplicando la Norma ISO 9001:2000**", Universidad Don Bosco, Facultad de Ingeniería 2003.
- Vela Pérez, Guadalupe del Carmen "**Diseño de un programa de calidad en el servicio al cliente para la alcaldía municipal de nueva san salvador, departamento de la libertad**", Universidad de El Salvador, Facultad de Ciencias Económicas 2003.

3. LEYES Y REGLAMENTOS:

- 01.** Constitución de El Salvador.
- 02.** Ley de Educación Superior. Según Decreto No. 468
- 03.** Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador. Según Decreto No. 597.

04. Reglamento General de la ley Orgánica de la Universidad de El Salvador. Decreto legislativo No. 597
05. Estatutos de la Universidad De El Salvador.
06. Reglamentos Internos de la Universidad de El Salvador y de la Facultad de Medicina.
 - a. Reglamento Interno del Consejo Superior Universitario.
 - b. Reglamento Interno de la Asamblea General Universitaria
 - c. Reglamento de Administración académica.
 - d. Reglamento de los procesos de Graduación de la Universidad de El Salvador.
 - e. Reglamento del sistema de Unidades Valorativas y de coeficiente de unidades de merito en la Universidad de El Salvador.
 - f. Reglamento especial de Incorporaciones.

Otras leyes:

- a. Ley de Administración Financiera del Estado (A.F.I.).
- b. Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (L.A.C.A.P.).
- c. Ley del Presupuesto.
- d. Ley de Salarios.

4. DOCUMENTOS.

- **"Catalogo Académico"**, Editorial Universitaria de 1984.
- **"Catalogo Académico"**, Editorial Universitaria de 1998.
- **Memoria de Labores de la Facultad de Medicina**, 2004.
- **La Prensa Grafica**, (5 de Mayo de 2005), Revista Guía Universitaria, Editada por la Prensa Grafica, Edición 2005, Pág. 81

Folletos:

- Material de la Cátedra de Administración Superior proporcionado por la Licda. Coralia de Magaña.
- Material de la Cátedra de Administración de Personal II proporcionada por la Licda. Coralia de Magaña.

5. WEBSITES VISITADAS Y ACCESADAS

[http://www. AFNOR.com.ar](http://www.AFNOR.com.ar)

http: //www. Calidad.com.ar

http: //www. Conceptos Generales de la calidad total

http: //www.Generalidades de la calidad, huhe8315@hotmail.com

http: // www.monografias.com

http: //www.usuarios.intercom.es/calidad

http:// www.gestiopolis.com/Evolucion de calidad

http:// www.iso.ch

http:// www.conacyt.gob.sv

[http:// www.claveempresarial.com](http://www.claveempresarial.com)

[http:// www.usuarios.intercom.es/calidad.htm](http://www.usuarios.intercom.es/calidad.htm)

6. REFERENCIAS

- **Lic. Sofía Figueroa.**

Administradora Académica de la Facultad de Medicina de la Universidad de El Salvador.

- **Personal administrativo de la Unidad de Administración Académica de la Facultad de Medicina en la Universidad de El Salvador.**
- **Secretaria de la Facultad de Medicina.**
-

LISTADO DE ANEXOS

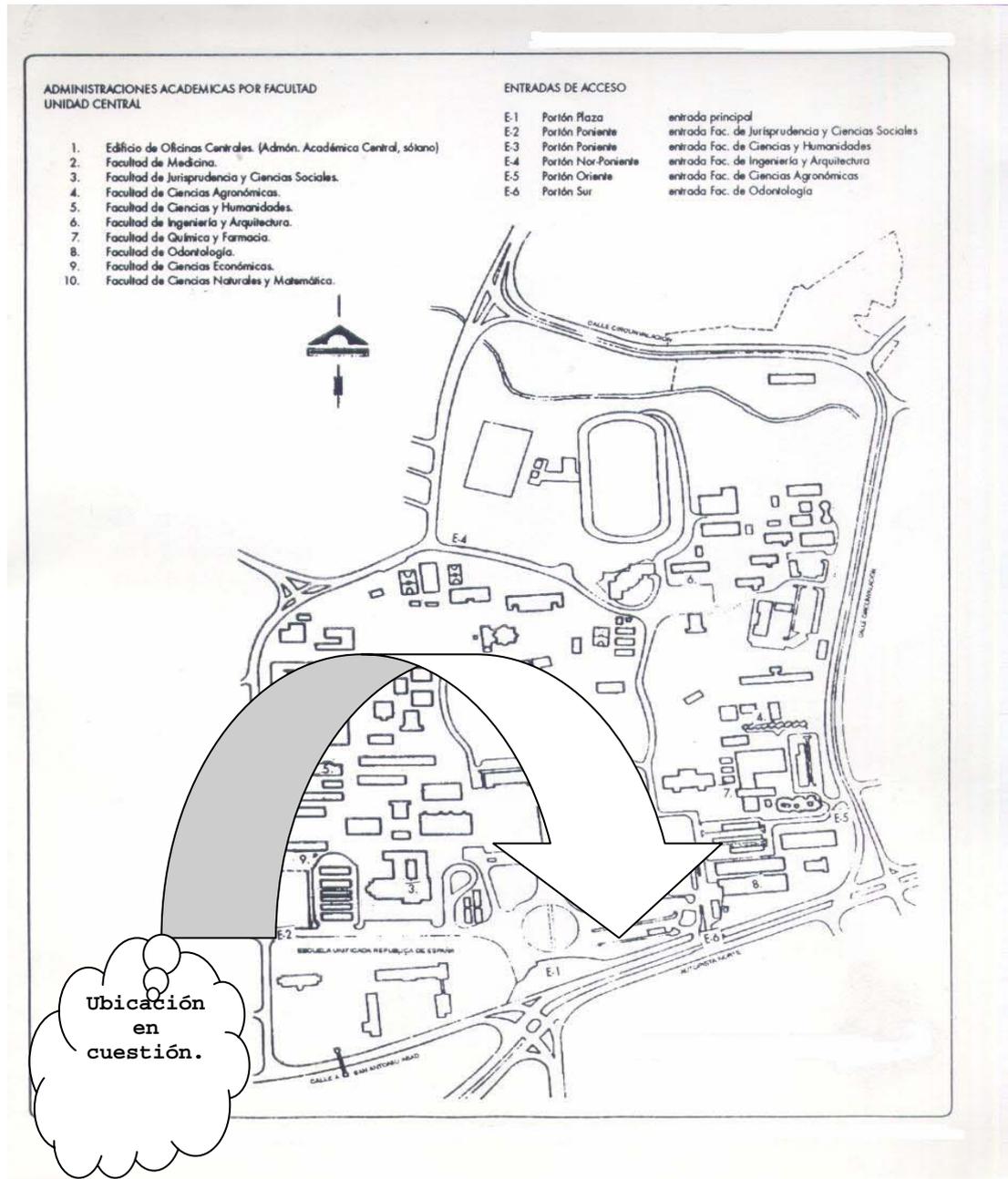
ANEXO 1	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA FACULTAD DE MEDICINA EN EL PLANO DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.
ANEXO 2	EXPLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE LOS SISTEMAS.
ANEXO 3	TABULACIÓN DE LOS DATOS OBTENIDOS EN GUIAS DE ENTREVISTAS DIRIGIDAS A LOS MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA DE LA FACULTAD DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.
ANEXO 4	TABULACIÓN DE LOS DATOS DIRIGIDOS AL PERSONAL DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.
ANEXO 5	TABULACIÓN DE LOS DATOS OBTENIDOS EN CUESTIONARIOS DIRIGIDOS A LOS ESTUDIANTES DE TODOS LOS NIVELES ACADÉMICOS DE LA FACULTAD DE MEDICINA

	DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.
ANEXO 6	RESUMEN DE INSCRIPCIÓN.
ANEXO 7	LISTADO DE MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA.
ANEXO 8	TABLA DE AREA BAJO LA CURVA.
ANEXO 9	MANUAL DE CALIDAD.
ANEXO 10	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.
ANEXO 11	HOJA ESTANDAR DE PROCESOS.
ANEXO 12	ENCUESTA AL USUARIO.
ANEXO 13	LIBRETA DE CALIFICACIONES.
ANEXO 14	FICHA DE REVISION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.
ANEXO 15	DIPLOMA DE RECONOCIMIENTO.
ANEXO 16	FICHA DE CONTROL DE LOS DOCUMENTOS.
ANEXO 17	LISTA DE REGISTROS.
ANEXO 18	HOJA DE SUGERENCIAS Y QUEJAS.
ANEXO 19	FICHA DE SOLUCIONES DE MEJORA.

ANEXOS

ANEXO 1

UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA FACULTAD DE MEDICINA EN EL PLANO DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



Fuente: Instructivo para llenar solicitud de Matricula y elección de carrera, Editorial Universitaria UES, El Salvador, año 1998

Anexo 2

A continuación se proporciona una descripción normalizada de estos principios, tal como aparecen en las Normas ISO 9004:2000, además de brindar ejemplos de los beneficios derivados de su utilización y de las acciones que los directores adopten habitualmente para mejorar el desempeño de sus organizaciones.

Principio 1- Organización orientada al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

Beneficios clave:

- Aumento de los ingresos y de la cuota de mercado a través de una respuesta flexible y rápida a las oportunidades del mercado.
- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de una organización para aumentar la satisfacción del cliente.

La aplicación del principio de enfoque al cliente normalmente conduce a:

- Estudiar y comprender las necesidades y expectativas del cliente.
- Asegurarse de que los objetivos y metas de la organización están ligados a las necesidades y expectativas del cliente.
- Comunicar las necesidades y expectativas del cliente a toda la organización.
- Medir la satisfacción del cliente y actuar sobre los resultados.

Principio 2 - Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Beneficios clave:

El personal entenderá y estará motivado hacia los objetivos y metas de la organización.

Las actividades se evalúan, alinean e implementan de una forma integrada.

La falta de comunicación entre los niveles de una organización se reducirá

La aplicación del principio de liderazgo conduce normalmente a:

- Establecer objetivos y metas desafiantes.
- Crear confianza y eliminar temores.
- Inspirar, animar y reconocer las contribuciones del personal.

Principio 3 - Participación del personal

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización

Beneficios clave:

- Un personal motivado, involucrado y comprometido dentro de la organización.
- Innovación y creatividad en promover los objetivos de la organización.
- Un personal valorado por su trabajo.
- Un personal deseoso de participar y contribuir a la mejora continua.

La aplicación del principio de participación del personal, normalmente conduce a:

- Identificar las limitaciones en su trabajo.

- Compartir libremente conocimientos y experiencia.
- Discutir abiertamente los problemas y cuestiones.

Principio 4 - Enfoque basado en procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Beneficios clave:

- Reducción de costos y tiempos mediante el uso eficaz de los recursos.
- Resultados mejorados, coherentes y predecibles.
- Permite que las oportunidades de mejora estén centradas y priorizadas.

La aplicación del principio de enfoque basado en procesos normalmente conduce a:

- Definir sistemáticamente las actividades necesarias para lograr el resultado deseado.
- Establecer responsabilidades y obligaciones claras para la gestión de las actividades clave.
- Analizar y medir la capacidad de las actividades clave.

Principio 5 - Enfoque de sistema para la gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Beneficios clave:

- Integración y alineación de los procesos que alcanzarán mejor los resultados deseados.
- La capacidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales.
- Proporcionar confianza a las partes interesadas en la coherencia, eficacia y eficiencia de la organización.

La aplicación del principio de enfoque de sistema para la gestión normalmente conduce a:

- Entender las interdependencias existentes entre los diferentes procesos del sistema.
- Estructurar los enfoques que armonizan e integran los procesos.
- Mejorar continuamente el sistema a través de la medición y la evaluación.

Principio 6 - Mejora continúa

La mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Beneficios clave:

- Incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades organizativas.
- Alineación de las actividades de mejora a todos los niveles con la estrategia organizativa establecida.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.

La aplicación del principio de mejora continua normalmente conduce a:

- Aplicar un enfoque a toda la organización coherente para la mejora continua del desempeño de la organización.
- Hacer que la mejora continua de los productos, procesos y sistemas sea un objetivo para cada persona dentro de la organización.
- Reconocer y admitir las mejoras.

Principio 7 - Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Beneficios clave:

- Decisiones basadas en información.

- Aumento de la capacidad para demostrar la eficacia de decisiones anteriores a través de la referencia a registros objetivos.
- Aumento de la capacidad para revisar, cuestionar y cambiar las opiniones y decisiones.

La aplicación del principio de enfoque basado en hechos para la toma de decisión normalmente conduce a:

- Asegurarse de que los datos y la información son suficientemente precisos y fiables.
- Hacer accesibles los datos a quienes los necesiten.
- Analizar los datos y la información empleando métodos válidos.

Principio 8 - Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Beneficios clave:

- Aumento de la capacidad de crear valor para ambas partes.
- Flexibilidad y rapidez de respuesta de forma conjunta a un mercado cambiante o a las necesidades y expectativas del cliente.
- Optimización de costos y recursos.

La aplicación del principio de relación mutuamente beneficiosa con el proveedor normalmente conduce a:

- Poner en común experiencia y recursos con los aliados de negocio.
- Identificar y seleccionar los proveedores clave.
- Comunicación clara y abierta.
- Compartir información y planes futuros.
- Establecer actividades conjuntas de desarrollo y mejora.

ANEXO 3

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

TABULACIÓN DE LOS DATOS OBTENIDOS EN GUÍAS DE ENTREVISTAS DIRIGIDAS A LOS MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

Pregunta No. 1

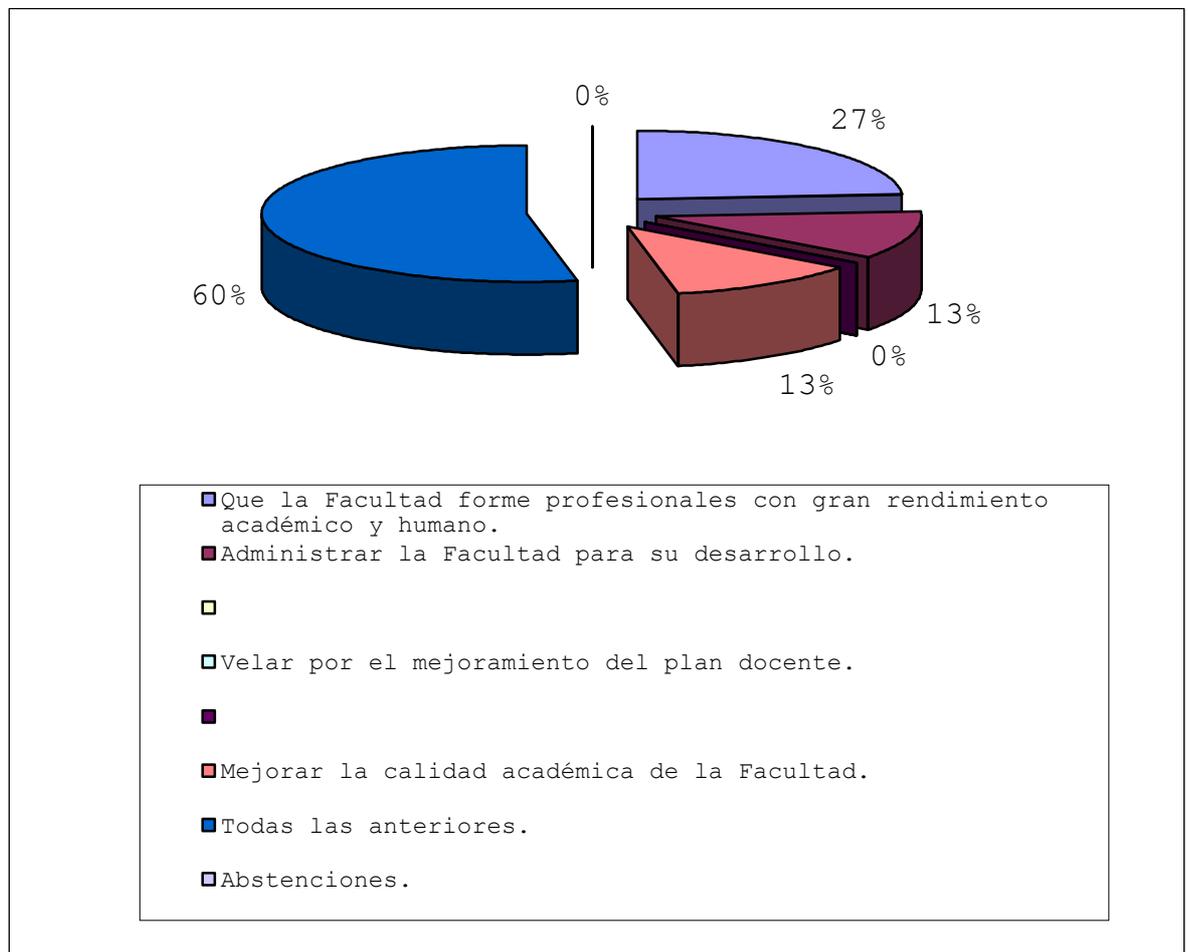
¿Qué objetivos persiguen como Junta Directiva de la Facultad de Facultad de Medicina?

Objetivo: Conocer los objetivos que persigue la junta directiva de la Facultad de Medicina.

Cuadro No. 1

ALTERNATIVA	F	%
Que la Facultad forme profesionales con gran rendimiento académico y Humano.	4	27%
Administrar la Facultad para su desarrollo	2	13%
Velar por el mejoramiento del plan docente.	0	0%
Mejorar la calidad académica de la Facultad.	2	13%
Todas las anteriores.	9	60%
Abstenciones	0	0%

Figura No. 1



Comentario:

Como resultado de la pregunta el 60% de ellos contestaron que todos los objetivos anteriores persigue como representantes de junta directiva, el 27% enfocan sus objetivos a que la facultad forme profesionales con gran rendimiento académico y sentido humano y el 13% se concentra en administrar la facultad para su desarrollo, mientras que otro 13% lo hacen en velar por el mejoramiento del plan docente. Por lo tanto los miembros de Junta Directiva poseen un conjunto de objetivos establecidos de forma integral debido al compromiso que tiene con el bienestar de la facultad.

Pregunta No. 2

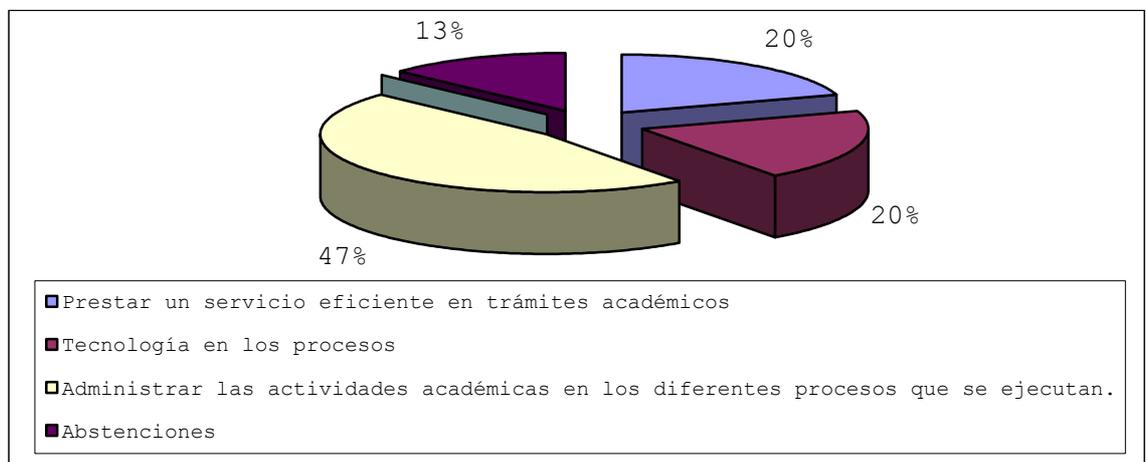
¿Señale cual de los objetivos persigue la Administración Académica?

Objetivo: Determinar si los Miembros de la Junta Directiva son concedores del objetivo que persigue La Administración Académica de la Facultad de Medicina.

Cuadro No. 2

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Prestar un servicio eficiente en trámites académicos	3	20%
Tecnología en los procesos	3	20%
Administrar las actividades académicas en los diferentes procesos que se ejecutan	7	47%
Abstenciones	2	13%
Total	15	100%

Figura No. 2



Comentario:

Dentro de los Miembros de Junta Directiva que son 15 personas un 46.67% es decir en un 47% opinan que el objetivo que persigue junta directiva es de administrar las actividades académicas en los diferentes procesos que se ejecutan, en cambio un 20% señala que es- prestar un servicio eficiente en

los trámites académicos, otro 20% opina que ellos aplican la tecnología en los procesos para alcanzar los objetivos. Con ello se establece que los miembros de junta en su mayoría conocen algunos de los objetivos que persigue la Administración Académica para brindar un servicio de calidad a sus estudiantes, pero no en su totalidad.

Pregunta No. 3

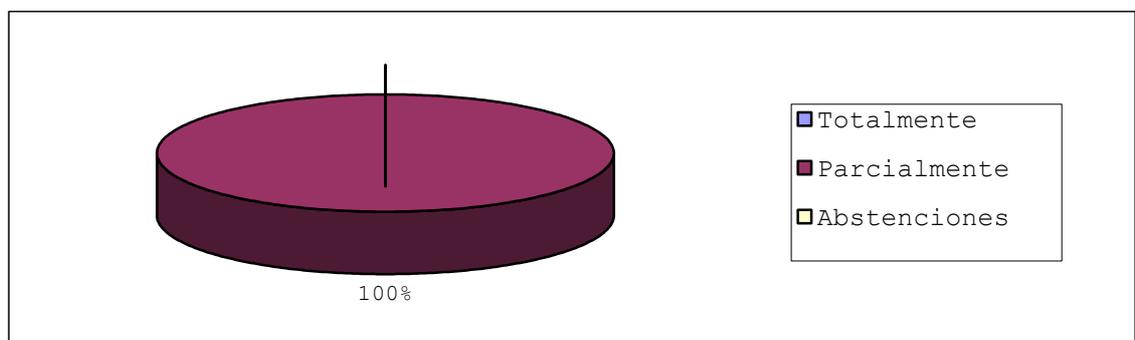
¿Se cumplen los objetivos que persiguen para la Administración Académica?

Objetivo: Conocer si los Miembros de La Junta saben si se alcanzan los objetivos que se propone la Administración Académica de la Facultad de Medicina.

Cuadro No. 3

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Totalmente	0	0%
Parcialmente	15	100%
Abstenciones	0	0%
Total	15	100%

Figura No. 3



Comentario:

Según el 100% de los Miembros de Junta Directiva de la Facultad de Medicina opinan que dichos objetivos que se propone para cada periodo la Administración académica no se alcanzan totalmente por los que se necesita mas apoyo en cuanto a recursos, económicos, tecnológico y humanos por que existe poca inversión en un sistema que brinde mejores servicios de información que permita llevar controles para obtener elementos de juicio que mejoren los procesos académicos y a demás no se les ofrece a los empleados capacitación.

Pregunta No. 4

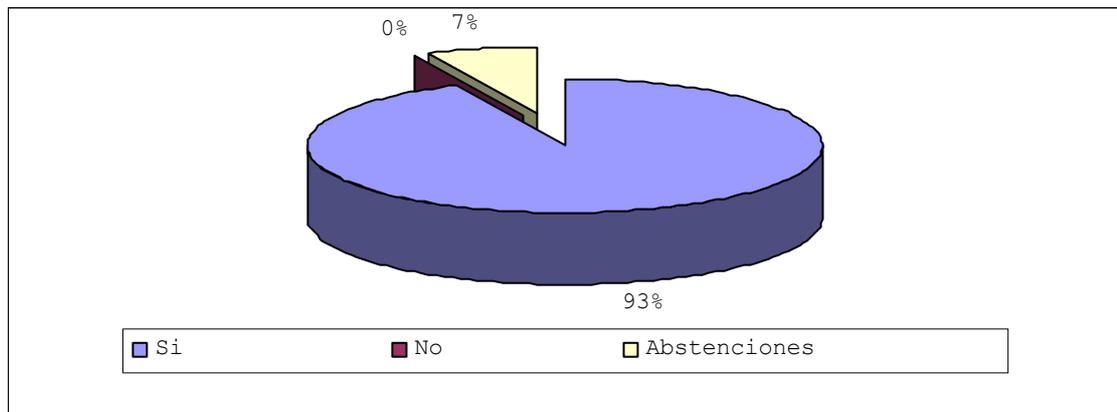
¿Conocen La Visión y Misión de La Facultad de Medicina?

Objetivo: Determinar si los Miembros de la Junta Directiva conocen la Misión y Visión de la de dicha Facultad.

Cuadro No. 4

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
Si	14	93%
No	0	0%
Abstenciones	1	7%
Total	15	100%

Figura No. 4



Comentario:

Cuando se les pregunto a los miembros de la junta de la Facultad de Medicina si conocían la Misión y Visión el 93% contesto que si, pero solo un 7% de ellos contesto que no la conocían. En relación a la conducción de la facultad hacia un horizonte de excelencia en la formación de profesionales con capacidad y servicio humano, en general todos los conocen solo que al decirle que lo mencionen solo dos de los quince los describieron de forma generalizada.

Pregunta No. 5

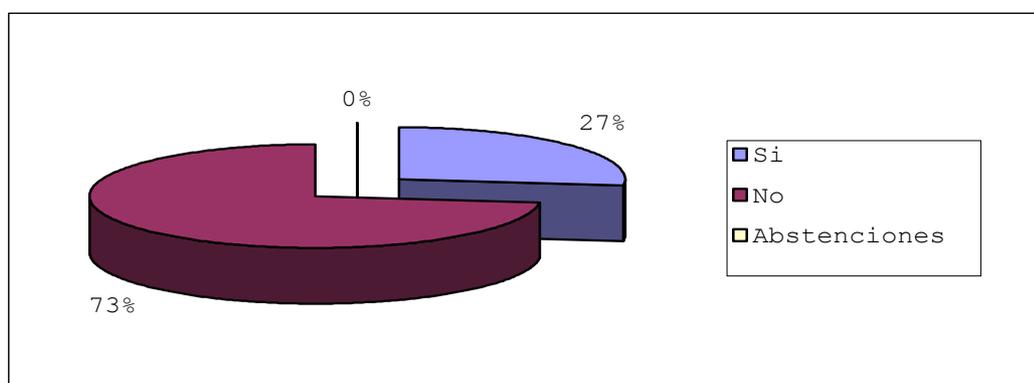
¿Conocen diseños de gestión de calidad en relación a los procesos?

Objetivo: Conocer quienes de los miembros de la junta directiva saben de la aplicación de un diseño de sistema de Gestión de calidad en relación a los procesos de la Administración Académica.

Cuadro No. 5

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
Si	4	27%
No	11	73%
Abstenciones	0	0%
Total	15	100%

Figura No. 5



Comentario:

De los encuestados que son miembros de la Junta un 73% de ellos no están al tanto que se tenga aplicación de dicho sistema dentro de la Administración de dicha facultad y un 27% afirman tener conocimientos de esto. Cuando se le pregunto si tenían conocimientos de la aplicación de un diseño de gestión de calidad dentro de la facultad de Medicina en la Administración Académica muy pocos están enterados de que se lleva acabo y los demás opinan que es necesario para llevar acabo una buena planificación, orientación y ejecución del trabajo que estos desarrollan.

Pregunta No. 6

¿Que piensan si se implantan Sistemas de Gestión de calidad?

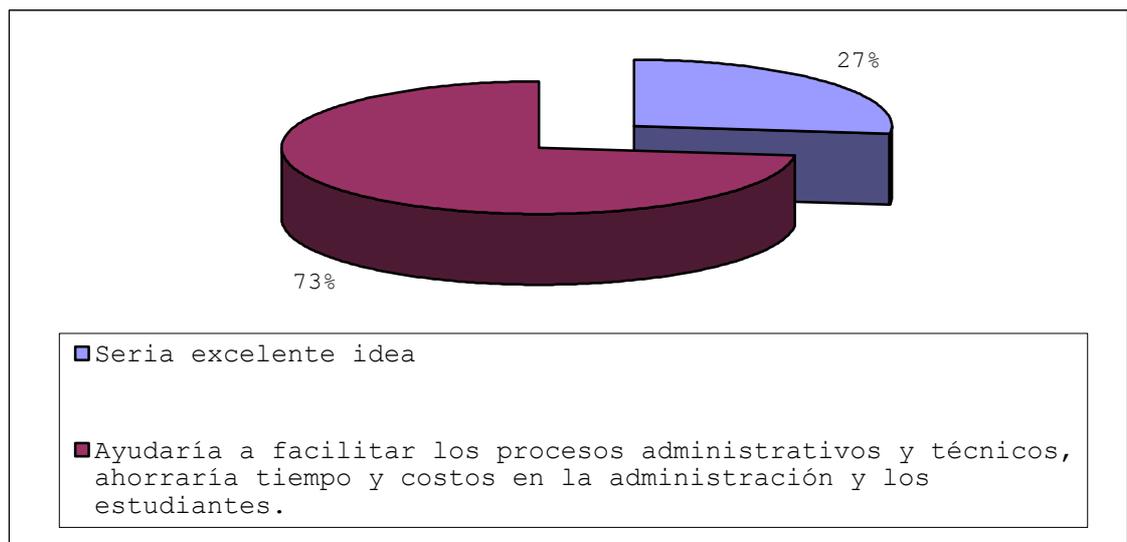
Objetivo: Determinar que piensan los representantes de la Junta directiva de la Facultad de Medicina si se implementa un

Sistema de Gestión de Calidad para la Administración Académica.

Cuadro No. 6

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Seria excelente idea	4	27%
Ayudaría a facilitar los procesos administrativos y técnicos, ahorraría tiempo y costos en la administración y los estudiantes	11	73%
Total	15	100%

Figura No. 6



Comentario:

De las 15 personas que forman parte de la junta un 27% opinaron que es una excelentes idea que se realicé y el 73% creen que facilitaría los procesos administrativos y técnicos como economizar costos y tiempo para el estudiantil y para ellos. Por tanto, las personas que representan la junta piensa en general que seria bueno por que ayudaría a desarrollar mejor los servicios que la administración ofrece tanto en el

aspecto de económico como de tiempo para los estudiantes y a ellos para ser mas eficiente en su trabajo.

Pregunta No. 7

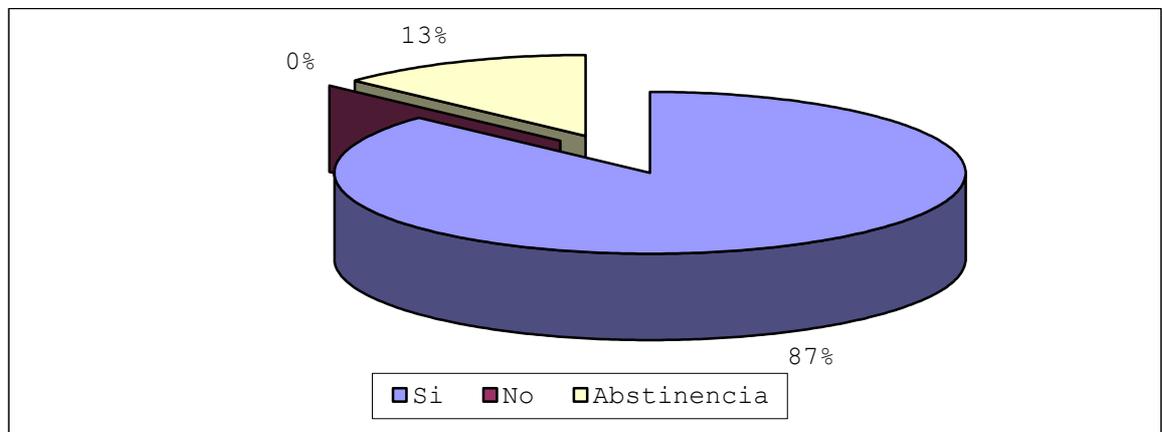
¿Dará valor agregado a los usuarios internos y externos?

Objetivo: Conocer el criterio de los miembros de la Junta si creen que la implementación de un sistema de Gestión de calida dará valor agregado a los usuarios internos y externos.

Cuadro No. 7

OPCIONES		NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Si	Por que la atención será de calidad ya que los proceso se mejoran con ello	7	47%
	Pero dependerá del sistema que implementen y de los fondos	2	13%
	Pero no saben que valor agregado daría	4	27%
No		-	0%
Abstención		2	13%
Total		15	100%

Figura No. 7



Comentario:

De los encuestados el 87% opinaron que si daría valor agregado a los usuarios, pero de esos el 60% dicen que la atención será de calidad debido que los procesos se sistematizará y dependerá del sistema y la capacidad económica que tengan para llevarlo a cabo, en cambio un 27% dicen que es excelente pero no tienen idea de cómo dará valor agregado a los usuarios y un 13% se abstuvo de opinar al respecto. En General las personas creen que el sistema de calidad traerá grandes beneficios para los usuarios de la facultad de medicina

Pregunta No. 8

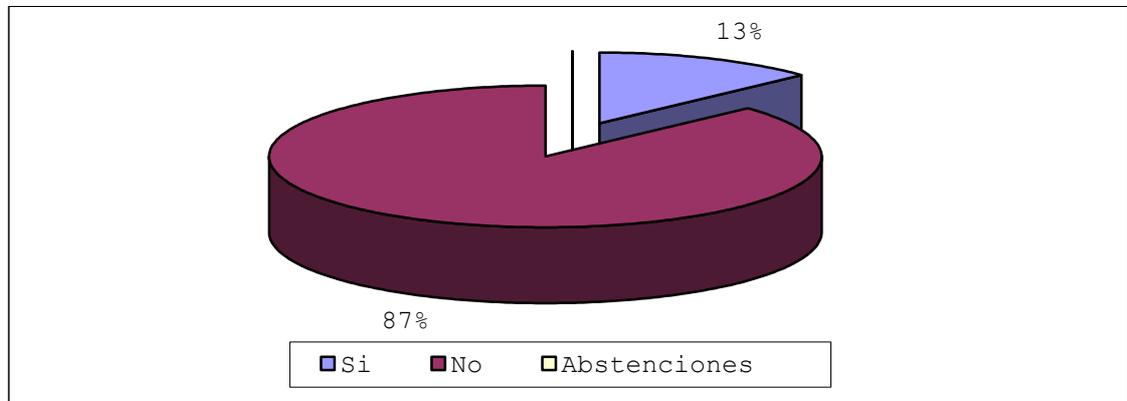
¿Conocen alguna herramienta que se utilice para la gestión de calidad de los procesos administrativos?

Objetivo: Identificar cuales de herramientas de gestión de calidad conocen los representantes de la Junta Directiva, aplicada a los procesos administrativos.

Cuadro No. 8

OPCIONES		NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Si	Manuales de procedimientos, evaluaciones de personal y capacitaciones continuas.	2	13%
No		13	87%
Abstenciones		0	0%
Total		15	100%

Figura No. 8



Comentario:

El 87% de los encuestados contestó que no están al tanto de las herramientas de calidad que se aplican para los procesos administrativos y un 13% opinan que si las conocen y que entre ellas se encuentran los manuales de procedimientos, las evaluaciones de personal y las capacitaciones continuas. Se observó que no hay mucho conocimiento o difusión dentro de los Representantes de la Junta Directiva sobre las herramientas que se aplican para establecer procesos de calidad dentro del desarrollo de las actividades de la Administración Académica por lo que sería necesario capacitarlos.

Pregunta No. 9

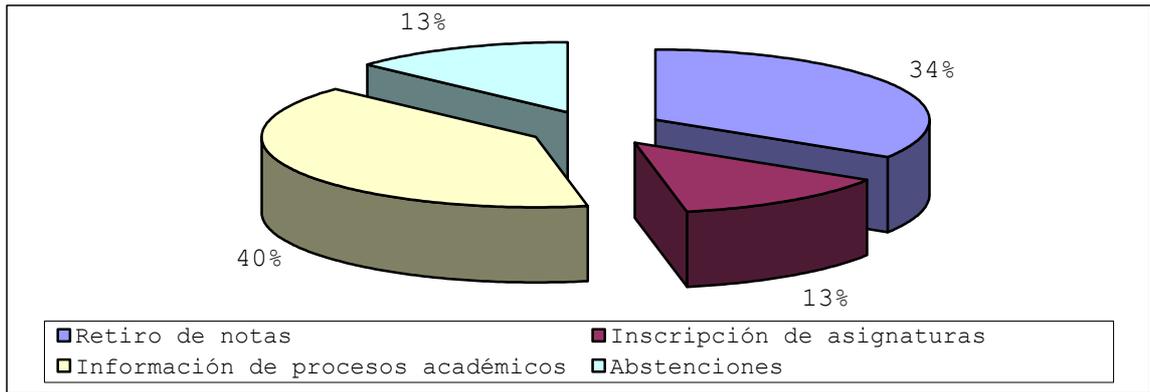
¿Cuándo eran estudiantes cuales eran los procesos más tediosos y si ya están actualizados o mecanizados o si quisieran actualizarlos?

Objetivo: Conocer cuales de los procesos académicos que han sido actualizados con el paso del tiempo dentro de la Administración Académica de la Facultad de Medicina.

Cuadro No. 9

OPCIONES	Actualiza dos	Mecani zados	Actualiza dos	Mecani zados	PORCENTAJE %
Retiro de notas		5		34%	34%
Inscripción de asignaturas	2		13%		13%
Información de procesos académicos	2	4	13%	27%	40%
Abstenciones	2				13%
Total			26%	61%	100%

Figura No. 9



Comentario:

Un 34% consideran que el proceso que mas se automatizado es el de retiro de notas, como segundo esta la información que se proporciona en los procesos académicos con un 27%, en tercer lugar se encuentra tanto la inscripción de asignaturas y la información de los procesos académicos con un 13% y un 13% se abstuvo de contestar. Dentro de la administración académica no todos los procesos son eficientes ya que no se les ha implementado la automatización para mejorar la calidad del servicio que se ofrece.

Pregunta No. 10

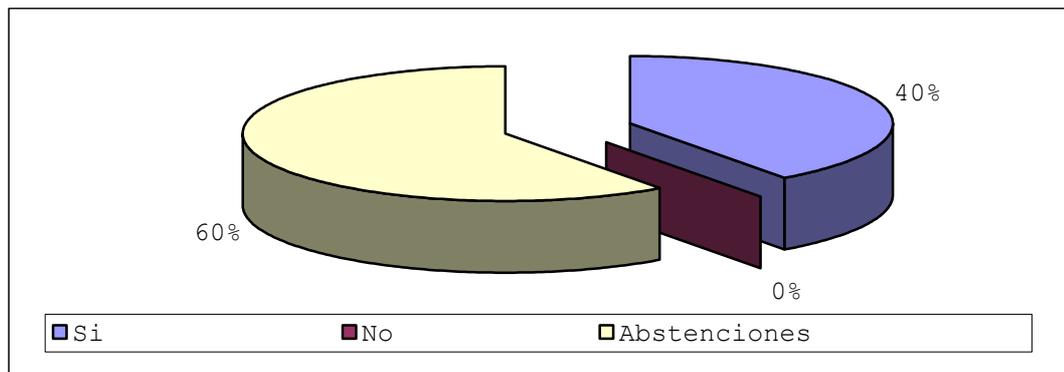
¿Si se han mejorado por medio de la Automatización de los sistemas?

Objetivo: Saber si la actualización mediante un sistema automatizado de los procesos mejoro el servicio que presta la Administración Académica.

Cuadro No. 10

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
Si	6	40%
No	0	0%
Abstenciones	9	60%
Total	15	100%

Figura No. 10



Comentario:

En cuantos a la automatización de los procesos un 40% opinaron que si ha mejorado los servicios de la administración académica, pero el 60% se abstuvo de contestar. Se observa que no hay una mejora significativa de la aplicación de la automatización de los procesos académicos en la Facultad de Medicina.

ANEXO 4

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

TABULACIÓN DE LOS DATOS OBTENIDOS EN CUESTIONARIOS DIRIGIDOS AL PERSONAL DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

Pregunta No. 1

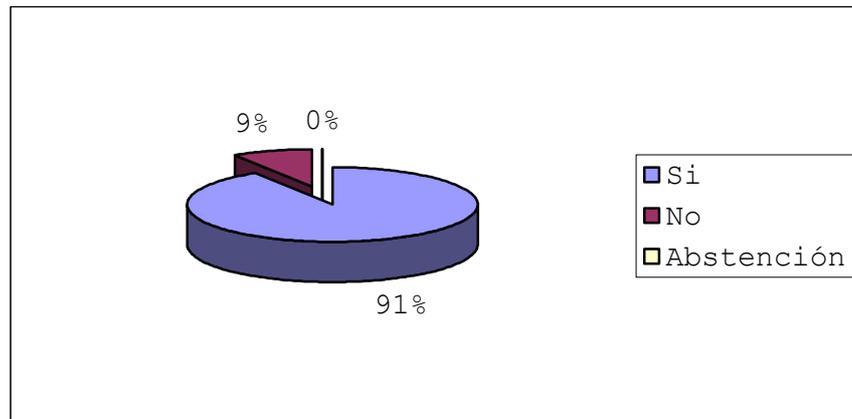
¿Conoce la misión y visión de la Facultad?

Objetivo: Es determinar si el personal administrativo conoce los fines trazados por la Facultad.

Cuadro No. 1

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
Si	10	91%
No	1	9%
Abstención	0	0%
Total	11	100%

Figura No. 1



Comentario:

El 91% de los empleados de la Administración académica de la Facultad de Medicina que fueron encuestados manifiestan que si tienen conocimiento de la misión y visión de la Facultad, mientras que un 9% contesto que no, Se puede observar según los resultados que la mayoría de los empleados si conocen la filosofía institucional en la que se basan las acciones y el trabajo de la Facultad de Medicina.

Pregunta No. 2

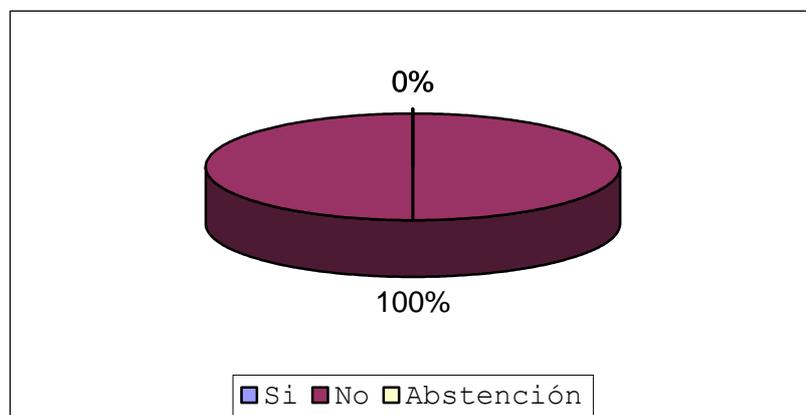
¿Se ha definido una misión específica para el área en el que usted labora?

Objetivo: Es conocer si en cada una de las áreas en que el empleado labora tienen definida una Misión específica.

Cuadro No. 2

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
Si	0	0%
No	11	100%
Abstención	0	0%
Total	11	100%

Figura No. 2



Comentario:

El 100% de los empleados de la Facultad de Medicina que fueron encuestados manifiestan que no tienen conocimiento de una misión específica para el área en que trabaja dentro de la Facultad, mientras que un 0% contestó que no, Se puede observar según los resultados que la mayoría de los empleados no conocen una misión específica en el área que labora.

Pregunta No. 3

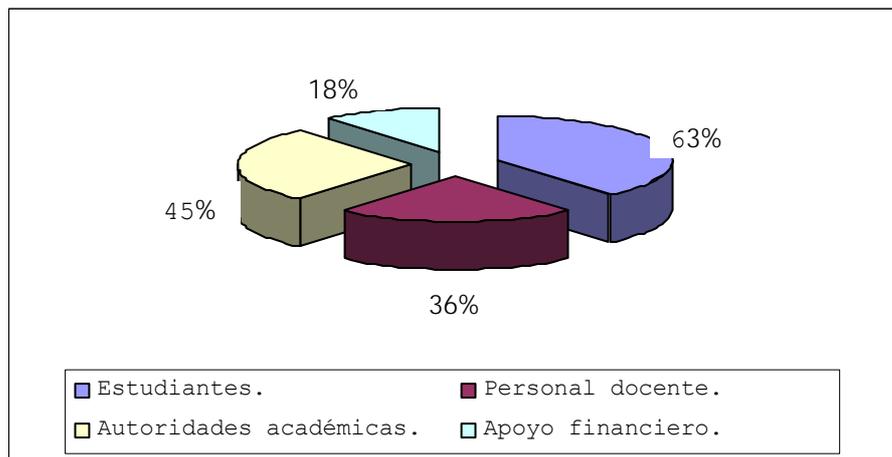
¿A qué sectores de los siguientes están orientadas sus actividades?

Objetivo: Determinar los diferentes sectores que atiende el personal que labora en la Administración Académica Local.

Cuadro No. 3

OPCIONES	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
Estudiantes.	4	36%
Personal docente.	7	63%
Autoridades académicas.	5	45%
Apoyo financiero.	2	18%

Figura No. 3



Comentario:

Los empleados brindan sus actividades a los estudiantes en un 63%, los empleados manifestaron que se brindan servicios a las Autoridades Académicas en un 45%, para el personal docente en un 36% y para apoyo Financiero en un 18%. Estos resultados indican que los empleados brindan mayor servicio a los estudiantes de la Facultad.

Pregunta No. 4

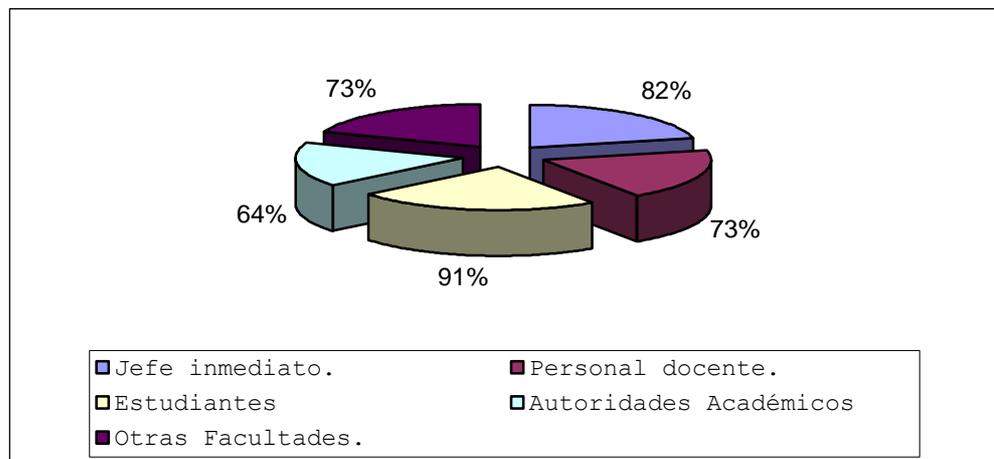
¿Qué personas de las siguientes se relacionan directa o indirectamente con su trabajo?

Objetivo: Es conocer la interacción del personal administrativo al realizar sus labores.

Cuadro No. 4

OPCIONES	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
Jefe inmediato.	9	82%
Personal docente.	8	73%
Estudiantes	10	91%
Autoridades Académicos	7	64%
Otras Facultades.	8	73%

Figura No. 4



Comentario:

Los empleados manifiestan que en sus labores se relacionan con el Jefe inmediato en un 82%, Con el personal Docente en un 73% al igual que con otras facultades, mientras que el 91% piensan que se relacionan con los estudiantes también piensan que si tienen relaciones con los Autoridades Académicas. Estos resultados indican que tienen mayor relación con los Estudiantes.

Pregunta No. 5

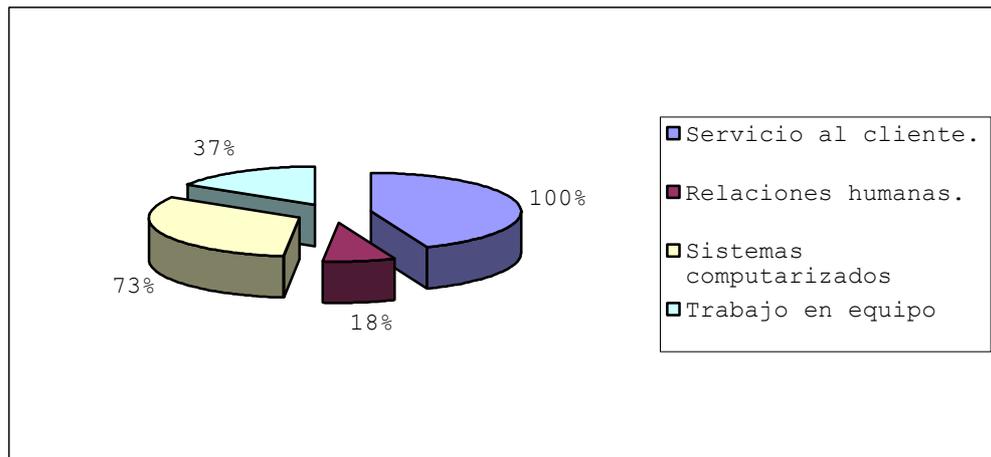
¿Indique el tipo de capacitación que se le ha facilitado en la facultad?

Objetivo: Es conocer la capacitación que ha brindado la Facultad al personal administrativo.

Cuadro No. 5

OPCIONES	NUMERO DE ENCUESTAOS	PORCENTAJE (%)
Servicio al cliente.	11	100%
Relaciones humanas.	2	18%
Sistemas computarizados	8	73%
Trabajo en equipo	4	37%

Figura No. 5



Comentario:

Los empleados manifiestan que reciben capacitación en el área de servicio al cliente en un 100% y en cuanto a sistemas computarizados en un 73% en trabajo en equipo 37% Relaciones Humanas en un 18%. Sin embargo, estos resultados afirman que los capacitan en mayor grado es el área de servicio al cliente y que en sistemas computarizados lo entienden como capacitación de programas como Word, Excel y otros.

Pregunta No.6

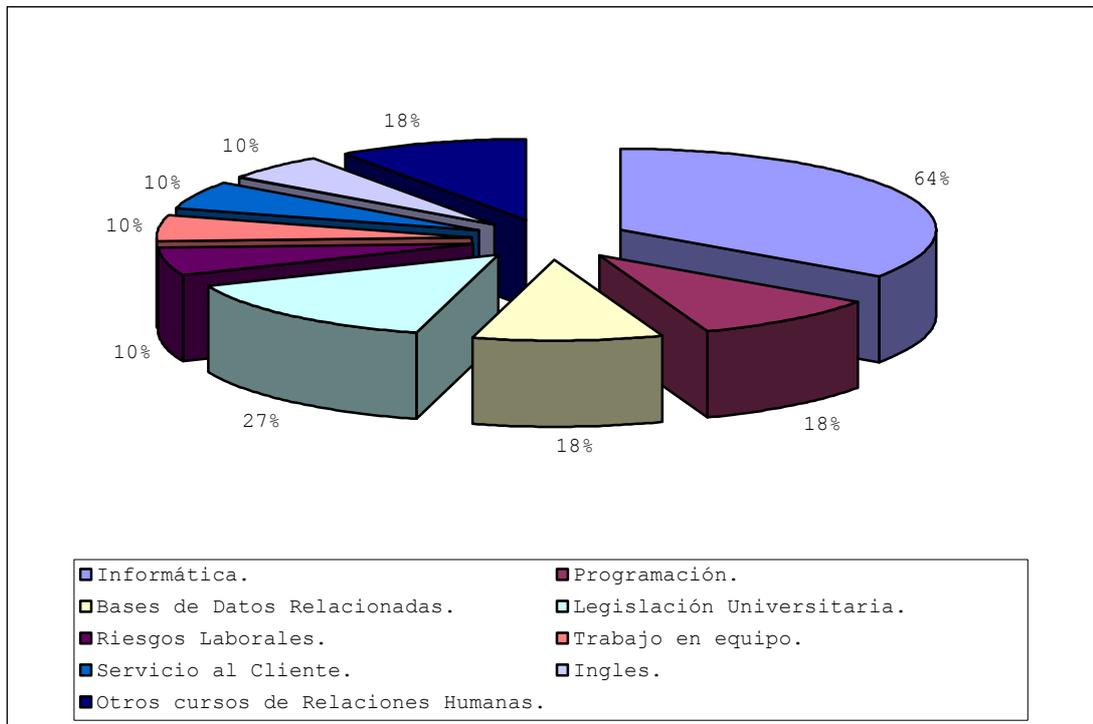
¿Qué capacitaciones considera necesarias para mejorar el desarrollo de sus actividades?

Objetivo: Es conocer la capacitación que el personal administrativo considera necesaria para mejorar sus actividades.

Cuadro No. 6

OPCIONES	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
Informática.	7	64%
Programación.	2	18%
Bases de Datos Relacionadas.	2	18%
Legislación Universitaria.	3	27%
Riesgos Laborales.	1	10%
Trabajo en equipo.	1	10%
Servicio al Cliente.	1	10%
Ingles.	1	10%
Otros cursos de Relaciones Humanas.	2	18%

Figura No. 6



Comentario:

Los empleados manifiestan que consideran necesarias para mejorar el desarrollo de sus actividades así en un 64% en el área de informática, 18% en programación al igual que en otros cursos de Relaciones Humanas y Bases de Datos relacionadas, También en un 10% en Riesgos laborales, al igual que en servicio al Cliente, Ingles y Trabajo en Equipo. Es decir que los empleados manifiestan que necesitan mejorar en informática y en Legislación Universitaria.

Pregunta No. 7

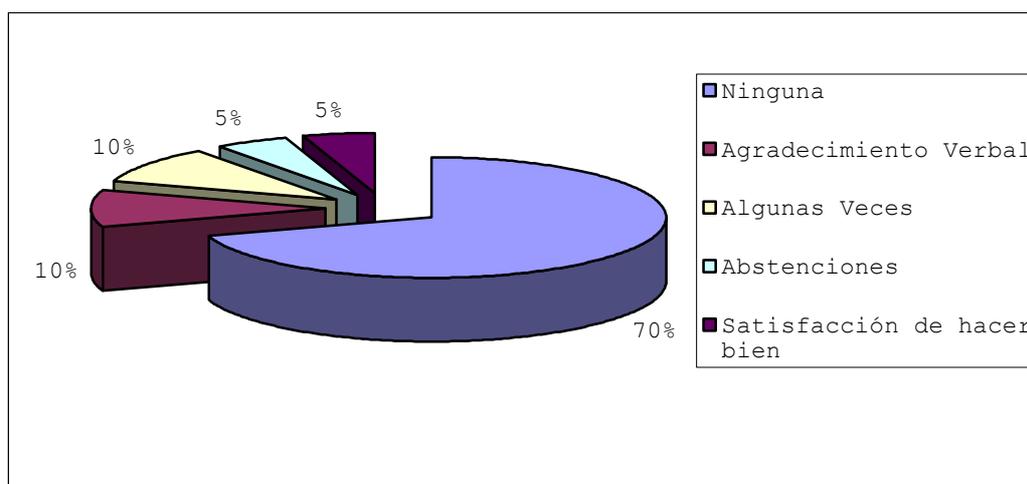
¿Qué incentivos se le otorgan en apoyo a iniciativas de mejora en las actividades que usted realiza?

Objetivo: Es conocer que incentivos se brinda al personal administrativo por iniciativas de mejoras en las actividades que realizan.

Cuadro No. 7

OPCIONES	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
Ninguna.	7	70%
Agradecimiento Verbal.	1	10%
Algunas Veces.	1	10%
Abstenciones.	1	5%
Satisfacción de hacer bien las actividades.	1	5%
TOTALES	11	100%

Figura No. 7



Comentario:

El personal manifiesta que no existe incentivos por parte de la Facultad ni mucho menos de las Autoridades en un 70%, en un 10% a los empleados dicen que se les da Agradecimientos Verbales y que también lo hacen en Algunas Veces, También en 5% abstenciones y al igual que la Satisfacción de hacer bien las cosas.

Pregunta No. 8

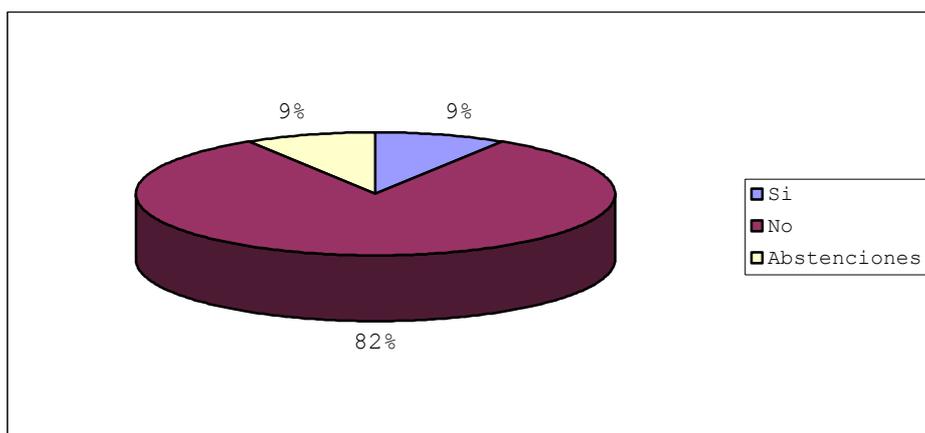
¿Se le efectúa evaluaciones del desempeño?

Objetivo: Es conocer si se efectúa evaluación del desempeño del personal administrativo.

Cuadro No. 8

OPCIONES	NUMERO DE ENCUESTADOS.	PORCENTAJE (%)
Si	1	9%
No	9	82%
Abstenciones	1	9%
TOTALES	11	100%

Figura No. 8



Comentario:

El 82% de los empleados manifiestan que no se les efectúa evaluaciones en su desempeño de las actividades laborales, y en 9% dice que si les evalúan su desempeño porque La Jefa los felicita por alguna labor, mientras que el otro 9% dice que no opina con respecto a la pregunta.

Pregunta No. 9

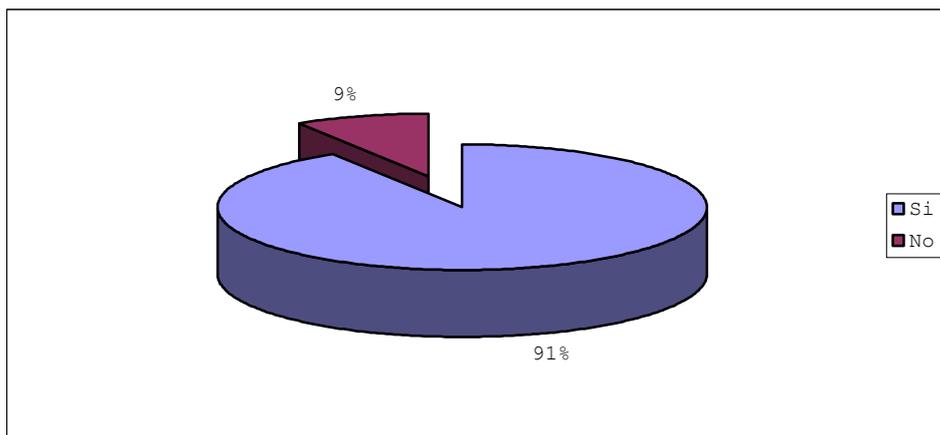
¿Existe colaboración y cooperación entre el personal?

Objetivo: Es conocer si existe colaboración y cooperación entre el personal administrativo al realizar sus actividades.

Cuadro No. 9

OPCIONES	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
Si	10	91%
No	1	9%
TOTALES	11	100%

Figura No. 9



Comentario:

Los encuestados manifiestan que existe colaboración y cooperación en un 91% Mientras que un 9% dicen que no existe colaboración y cooperación. Si algún compañero no esta en su puesto por alguna causa cualquiera de los empleados le trata e dar una solución de acuerdo al problema manifestado.

Pregunta No. 10

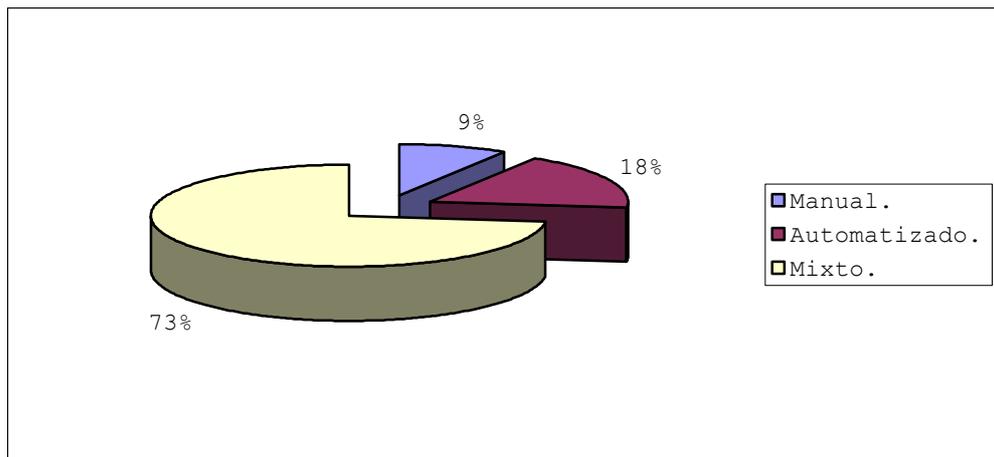
¿Cómo es el trabajo que usted realiza?

Objetivo: Conocer la manera en que realiza las actividades el personal administrativo.

Cuadro No. 10

OPCIONES	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
Manual.	1	9%
Automatizado.	2	18%
Mixto.	8	73%
TOTALES	11	100%

Figura No. 10



Comentario:

El 73% de los empleados manifiesta que el trabajo realizado lo hacen de forma mixta, mientras que el 18% dicen que es automatizado, y el resto dice que es manual el cual es de un 9%. Estos resultados manifiestan que se necesita automatizar para que las actividades que realizan los empleados sean más rápidas y eficientes.

Pregunta No. 11

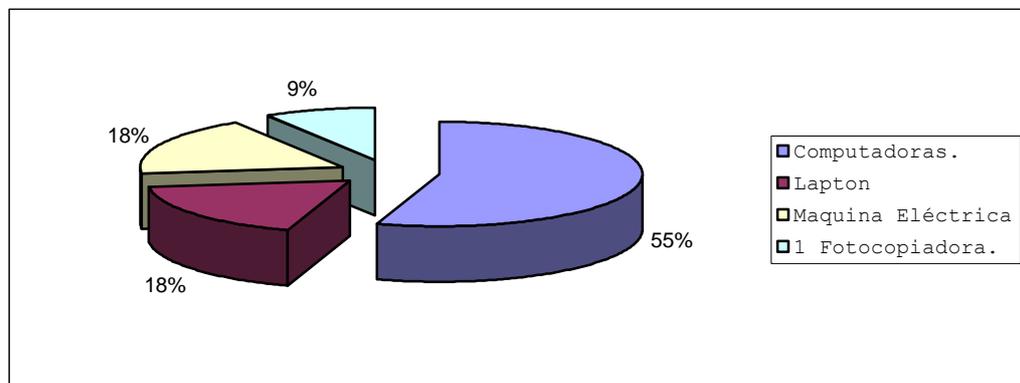
¿Qué equipo se le ha proporcionado para el desempeño de sus actividades?

Objetivo: Es conocer el equipo que se le ha proporcionado al personal administrativo para el desempeño de sus actividades.

Cuadro No. 11

OPCIONES	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
Computadoras.	6	55%
Lapto	2	18%
Maquina Eléctrica	2	18%
1 Fotocopiadora.	1	9%
Total	11	100%

Figura No. 11



Comentarios.

Para el desempeño de las actividades dicen los empleados que les han asignado computadoras en un 55%, Lapto en un 18% al igual que Maquina Eléctrica y un 9% de los empleados dice que les han asignado una fotocopiadora. Estos resultados indican que la Facultad a adquirido material de apoyo para que los empleados realicen sus actividades.

Pregunta No. 12

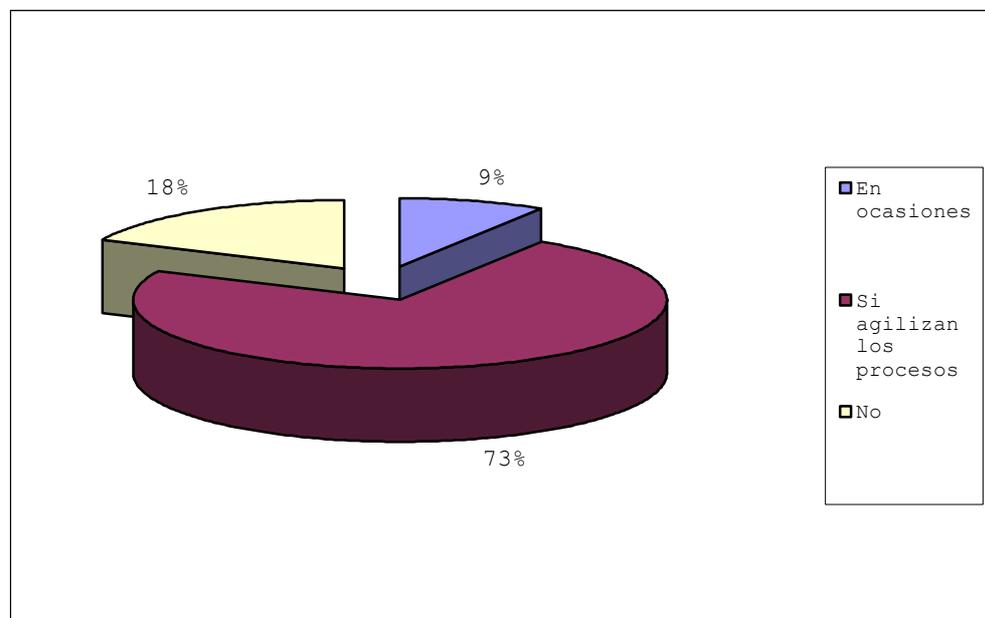
¿Con el equipo que se le ha asignado efectúa sus actividades con eficiencia?

Objetivo: Es conocer si con el equipo que se ha asignado al personal administrativo se realizan las actividades con eficiencia.

Cuadro No. 12

OPCIONES	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
En ocasiones	1	9%
Si agilizan los procesos	8	73%
No	2	18%
TOTALES	11	100%

Figura No. 12



Comentario:

El personal manifiesta que el equipo que se le ha asignado hacen que las actividades sean mas rápidas en un 73%, el

18% de los encuestados dicen que no mientras que el 9% dice que en ocasiones.

Pregunta No. 13

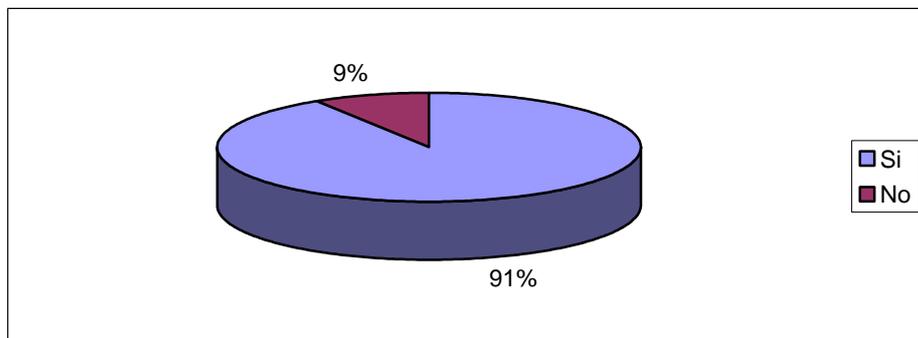
¿Para las actividades que usted realiza existen procedimientos definidos y normalizados?

Objetivo: Es conocer si para las actividades que realiza el personal administrativo existen procedimientos definidos.

Cuadro No. 13

OPCIONES	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
Si	10	91%
No	1	9%
TOTALES	11	100%

Figura No. 13



Comentarios.

El 91% de los Encuestados dicen que no existe ningún procedimiento definido para realizar las actividades y un 9% manifiestan que si existen procedimientos definidos unos piensan que lo hacen de acuerdo al Consejo Superior Universitario.

Pregunta No. 14

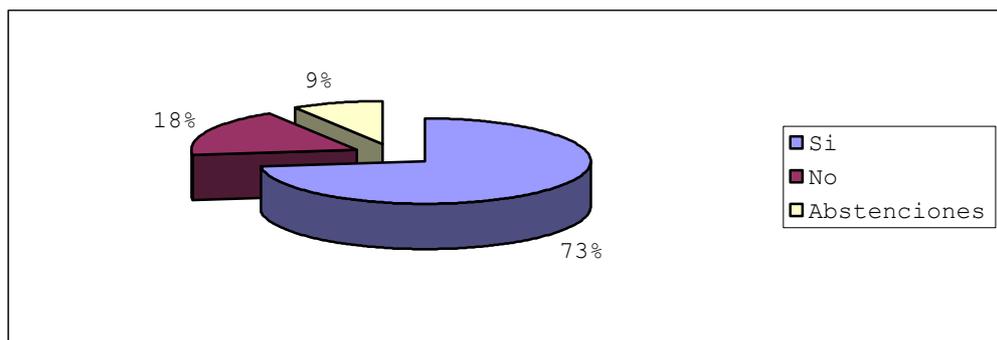
¿Se efectúa supervisión al trabajo que usted realiza?

Objetivo: Es conocer si a las actividades que realiza el personal administrativo se efectúan cambios.

Cuadro No. 14

OPCIONES	NUMERO DE	PORCENTAJE
	ENCUESTADOS	(%)
Si	8	73%
No	2	18%
Abstenciones	1	9%
TOTALES	11	100%

Figura No. 14



Comentarios.

El 73% de los encuestados dicen que si se efectúa supervisión en el trabajo que se realiza en Administración Académica mientras que un 18% dicen que no se efectúa ninguna supervisión dicen que no se efectúa ninguna supervisión que no es relevante la forma en que se esté realizando el trabajo, lo esencial es salir adelante en éste ya que no se evalúa la calidad del trabajo efectuado, únicamente se limitan llevarlo a cabo y un 9% no opina al respecto.

Pregunta No. 15

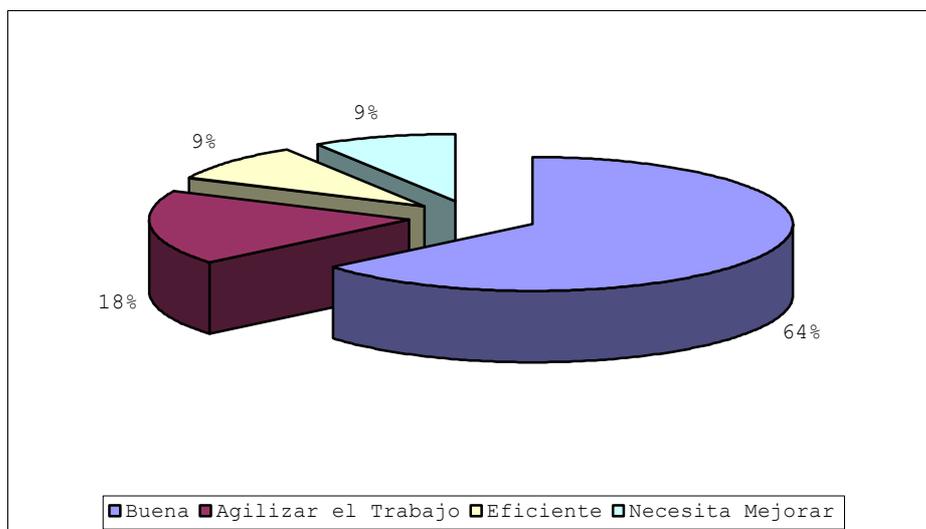
A su criterio, ¿cómo describiría el servicio que se brinda en La Administración Académica?

Objetivo: Es conocer la opinión de los empleados acerca de cómo brindan el servicio en la Administración Académica.

Cuadro No. 15

OPCIONES	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
Buena	7	64%
Agilizar el Trabajo	2	18%
Normalizado	1	9%
Necesita Mejorar	1	9%
TOTALES	11	100%

Figura No. 15



Comentarios.

El 64% de los encuestados manifiestan que el servicio que se brinda es buena mientras que el 18% de dice que sus actividades laborales son ágiles el otro 9% manifiestan que son normalizados y el otro 9% dice que necesitan mejorar.

ANEXO 5

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

TABULACIÓN DE LOS DATOS OBTENIDOS EN CUESTIONARIOS DIRIGIDOS A LOS ESTUDIANTES DE TODOS LOS NIVELES ACADÉMICOS DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

Pregunta No. 1

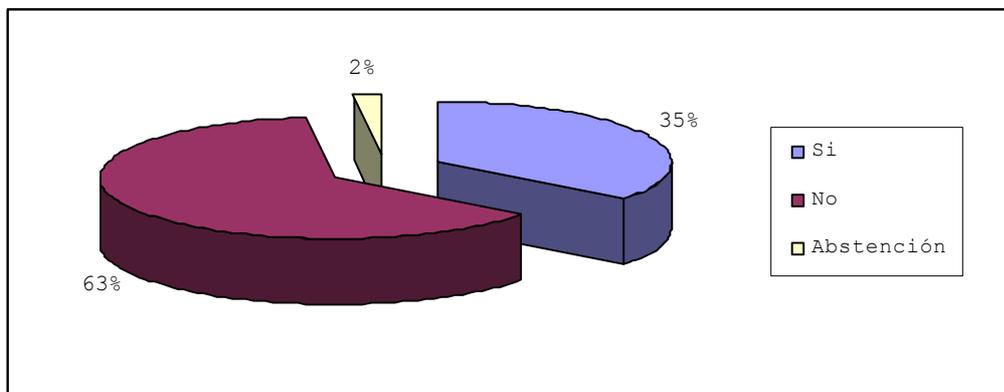
¿Conoces la misión, visión y objetivos de la Facultad?

Objetivo: Identificar si los estudiantes conocen la misión, visión y objetivos de la Facultad de Medicina.

Cuadro No. 1

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
Si	51	35%
No	91	63%
Abstención	3	2%
Total	145	100%

Figura No. 1



Comentario:

El 63% de los estudiantes de La Facultad de Medicina que fueron encuestados manifiestan que no tienen conocimiento de la misión, visión y objetivos de la Facultad, un 35% contestó que sí, y un 2% no opinó. Se puede observar según los resultados que la mayoría de los estudiantes no conocen la filosofía institucional en la que se basan las acciones y el trabajo de la Facultad de Medicina.

Pregunta No. 2

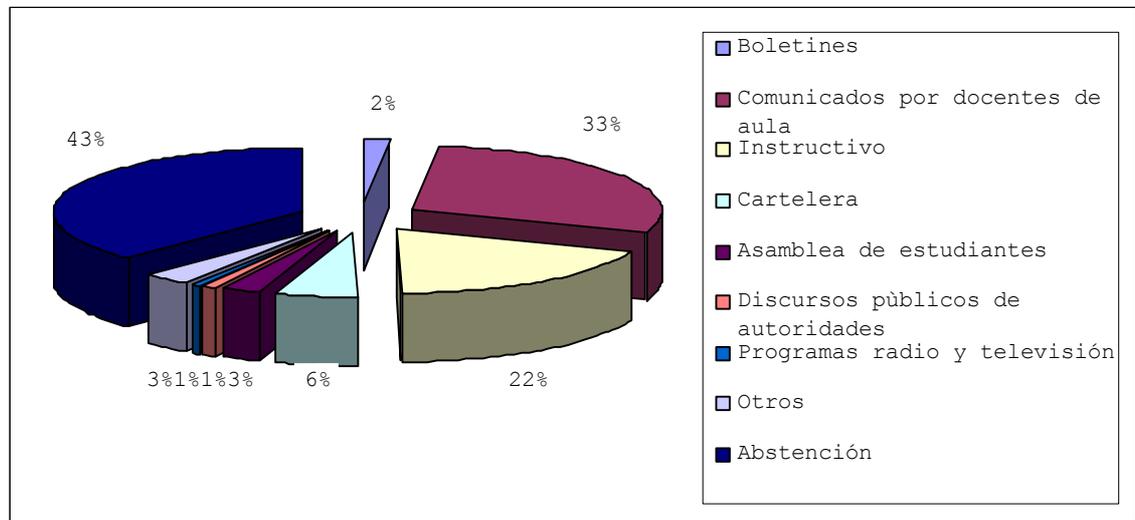
¿A través de que medios se enteró de la misión, visión y objetivos de la Facultad?

Objetivo: Conocer los medios a través de los cuales los estudiantes se han enterado de la misión, visión y objetivos de la facultad.

Cuadro No. 2

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
Boletines	3	2%
Comunicados por docentes de aula	48	33%
Instructivo	32	22%
Cartelera	9	6%
Asamblea de estudiantes	4	3%
Discursos públicos de autoridades	2	1%
Programas radio y televisión	1	1%
Otros	5	3%
Abstención	63	43%

Figura No. 2



Comentario:

Los medios a través de los cuales los estudiantes de la Facultad de Medicina se enteraron de la misión, visión y objetivos son:

El 43% se abstuvo de contestar, un 33% mencionó que fue de los comunicados por docentes de aulas, el 22% se enteró en el instructivo, un 6% en la cartelera de la Facultad, el 3% señaló la asamblea de estudiantes, un 3% otros medios, por otra parte un 2% indicó los boletines, el 1% los discursos públicos de autoridades y otro 1% los programas de radio y televisión. Esta información indica que en la Facultad de Medicina se ha utilizado diversos medios para darle a conocer a la población estudiantil la misión, visión y objetivos.

Pregunta No.3

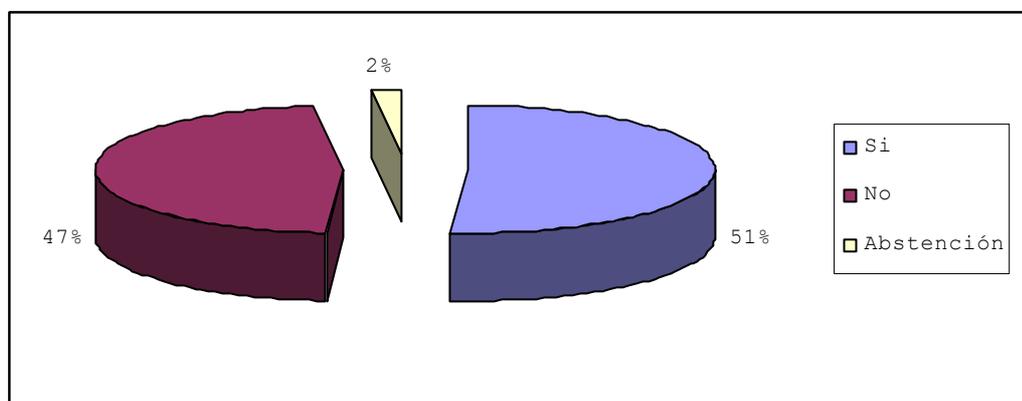
¿Los servicios académicos administrativos que proporciona La Administración Académica de la Facultad se te han brindado con normalización?

Objetivo: Identificar las características del servicio que brinda la Administración Académica.

Cuadro No. 3

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
No	74	51%
Si	68	47%
Abstención	3	2%
Total	145	100%

Figura No. 3



Comentario:

El 51% de los encuestados opina que los servicios de la Administración Académica se le han brindado con ineficiencia ya que no se encuentran normalizados, un 47% considera que si y el 2% no contestó. La mayoría de los estudiantes identifica los servicios de la académica local como no normalizados aunque se les haya brindado en el momento y los procesos son completos, sin embargo un porcentaje considerable caracteriza el servicio muy deficiente.

Pregunta No. 4

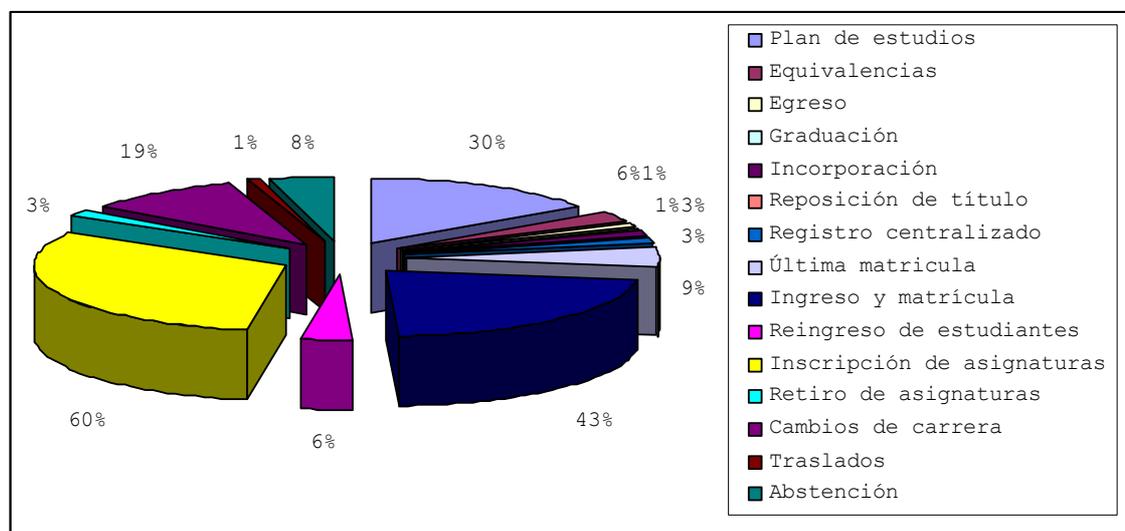
¿Cuáles de los servicios académicos administrativos que proporciona la Facultad se te han brindado de forma normalizada?

Objetivo: Señalar los servicios académicos administrativos que se encuentran normados por la Facultad de Medicina.

Cuadro No. 4

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
Plan de estudios	43	30%
Equivalencias	8	6%
Egreso	2	1%
Graduación	2	1%
Incorporación	4	3%
Reposición de título	0	0%
Registro centralizado	4	3%
Última matrícula	13	9%
Ingreso y matrícula	63	43%
Reingreso de estudiantes	9	6%
Inscripción de asignaturas	87	60%
Retiro de asignaturas	5	3%
Cambios de carrera	28	19%
Traslados	2	1%
Abstención	12	8%

Figura No. 4



Comentario:

Los servicios académicos administrativos que los estudiantes consideran que se encuentran normados?

El 60% afirmó que es la inscripción de asignaturas, el 43% opinó que es el ingreso y matrícula, el 30% dijo que era el plan de estudios, un 19% señaló los cambios de carrera, el 9% indicó la última matrícula, un 8% no contestó, el 6% aclaró que son las equivalencias, otro 6% el reingreso de estudiantes y el resto de los procesos fueron mencionados en menor porcentaje, excepto el de reposición del título sobre el que no se opino, lo que se observó en los datos es que el servicio que consideran normados en el proceso de inscripción de asignaturas y que los demás procesos los consideran menos normados.

Pregunta No. 5

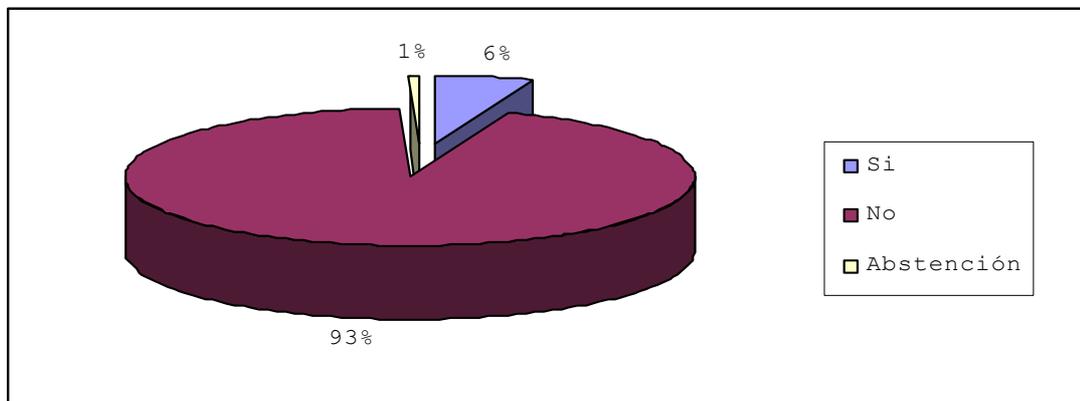
¿Se te ha consultado la opinión que tienes del servicio que brinda la Administración Académica de la Facultad?

Objetivo: Establecer la existencia de medios de consulta sobre los servicios que brinda la Administración Académica.

Cuadro No. 5

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
Si	8	6%
No	136	93%
Abstención	1	1%
Total	145	100%

Figura No. 5



Comentario:

El 93% de los estudiantes menciona que no se les ha consultado su opinión sobre los servicios de Administración Académica, el 6% dijo que sí, y el 1% se abstuvo de opinar. A partir de los resultados se logra determinar la inexistencia de medios de consulta a los estudiantes sobre los servicios que brinda la Administración Académica de la Facultad.

Pregunta No. 6

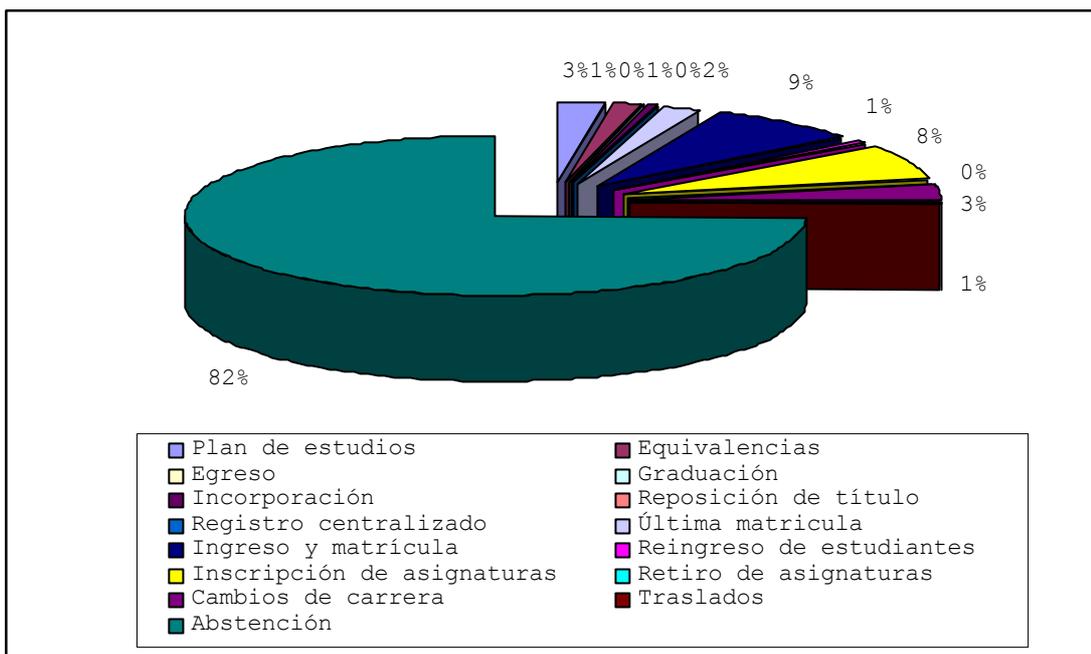
¿De cuáles de los siguientes servicios académicos administrativos que brinda la Administración Académica se te ha pedido tu opinión?

Objetivo: Identificar los servicios académicos administrativos sobre los que han opinado los estudiantes.

Cuadro No. 6

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
Plan de estudios	4	3%
Equivalencias	2	1%
Egreso	0	0%
Graduación	0	0%
Incorporación	1	1%
Reposición de título	0	0%
Registro centralizado	0	0%
Última matricula	3	2%
Ingreso y matrícula	13	9%
Reingreso de estudiantes	1	1%
Inscripción de asignaturas	11	8%
Retiro de asignaturas	0	0%
Cambios de carrera	5	3%
Traslados	1	1%
Abstención	119	82%

Figura No. 6



Comentario:

Los servicios académicos administrativos sobre los que se les ha consultado a los estudiantes son:

El 82% no contestó, el 9% afirmó que es el ingreso y matrícula, el 8% opina que es la inscripción de asignaturas, el 3% indicó el plan de estudios, otro 3% dijo que son los cambios de carrera, un 2% señaló la última matrícula, finalmente el resto de los procesos fueron mencionados en menor porcentaje, excepto los siguientes: egreso, graduación, reposición del título, registro centralizado y retiro de asignaturas sobre los que no se opino, esto significa que a los estudiantes no se les consulta sobre los servicios que ofrece la Académica Administrativa de la Facultad de Medicina lo que se observa con mayor claridad en la Figura No. 6.

Pregunta No. 7

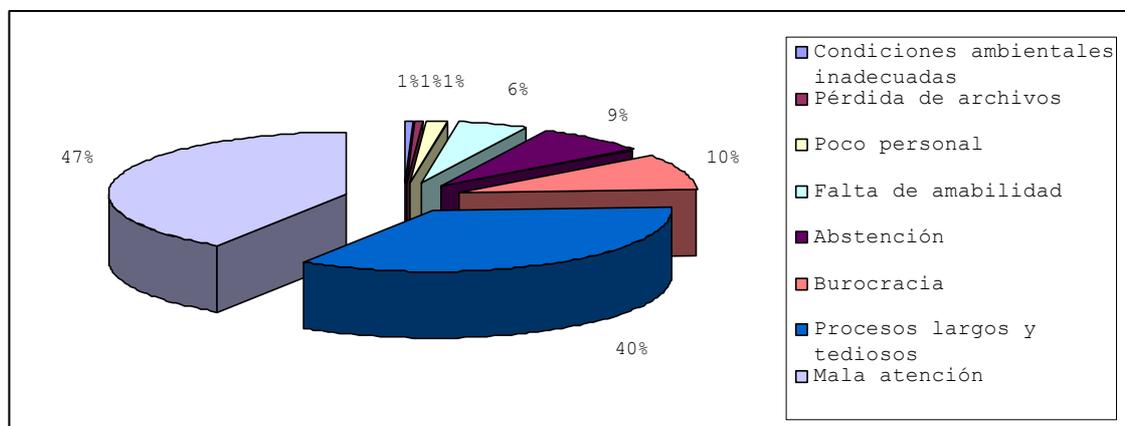
¿Menciona brevemente algunos de los inconvenientes o deficiencias que hayas observado en el servicio que ofrece la Administración Académica?

Objetivo: Conocer las deficiencias del servicio que brinda la Administración Académica.

Cuadro No. 7

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
Condiciones ambientales inadecuadas	1	1%
Pérdida de archivos	1	1%
Poco personal	2	1%
Falta de amabilidad	8	6%
Abstención	13	9%
Burocracia	15	10%
Procesos largos y tediosos	58	40%
Mala atención	68	47%

Figura No. 7



Comentario:

Para los estudiantes encuestados los inconvenientes o deficiencias observadas en el servicio que ofrece la Administración Académica son:

El 47% coincide en que es la mala atención, el 40% considera que los procesos son lentos y tediosos, un 10% menciona que es la burocracia, el 9% no opinó, para un 6% es la falta de amabilidad, finalmente las otras deficiencias mencionadas que obtuvieron menor porcentaje se muestran en La Figura No. 7. A partir de los resultados se puede establecer que las deficiencias más notorias en la prestación de los servicios de Administración Académica son la mala atención y la lentitud con que se realizan los procesos.

Pregunta No. 8

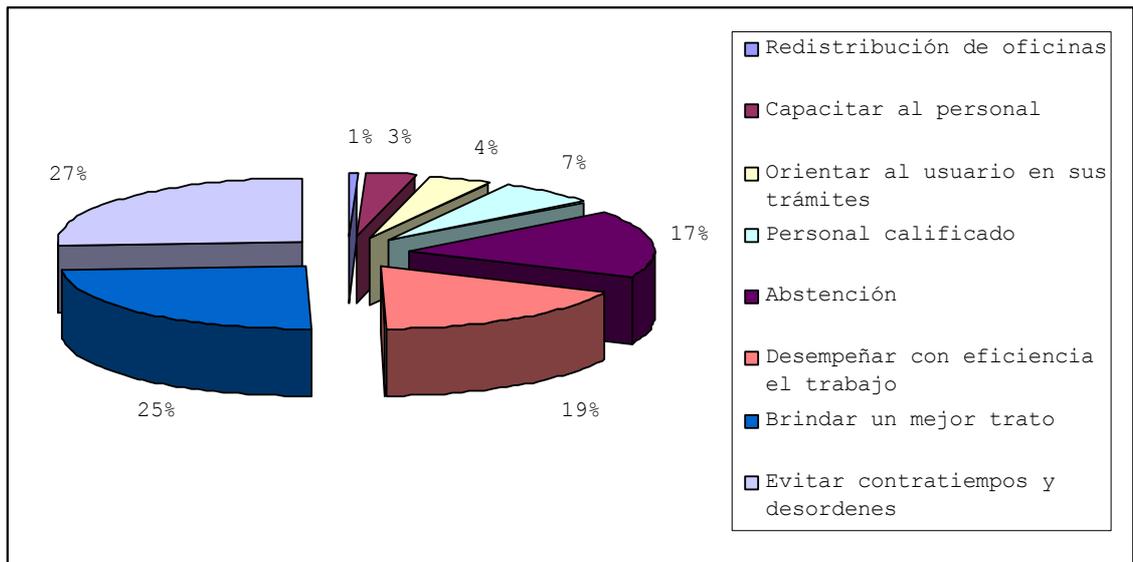
¿Qué opinión tienes sobre dichas deficiencias o anomalías?

Objetivo: Identificar las opiniones de los estudiantes sobre las deficiencias del servicio de la Administración Académica.

Cuadro No. 8

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
Redistribución de oficinas	1	1%
Capacitar al personal	5	3%
Orientar al usuario en sus trámites	6	4%
Personal calificado	10	7%
Abstención	25	17%
Desempeñar con eficiencia el trabajo	27	19%
Brindar un mejor trato	36	25%
Evitar contratiempos y desordenes	39	27%

Figura No. 8



Comentario:

El 27% considera que se deben evitar contratiempos y desordenes, un 25% menciona que se debe brindar un mejor trato, para un 19% se debe desempeñar con eficiencia el trabajo, el 17% se abstuvo de contestar, un 7% manifestó que debe haber personal calificado, el 4% dijo que se debe orientar al usuario en sus trámites, un 3% estima necesario que se capacite al personal y el 1% respondió debe haber una redistribución de las oficinas. Se puede observar que las

opiniones hechas por los estudiantes de la Facultad permiten identificar alternativas de solución a las deficiencias del servicio de la académica local.

Pregunta No. 9

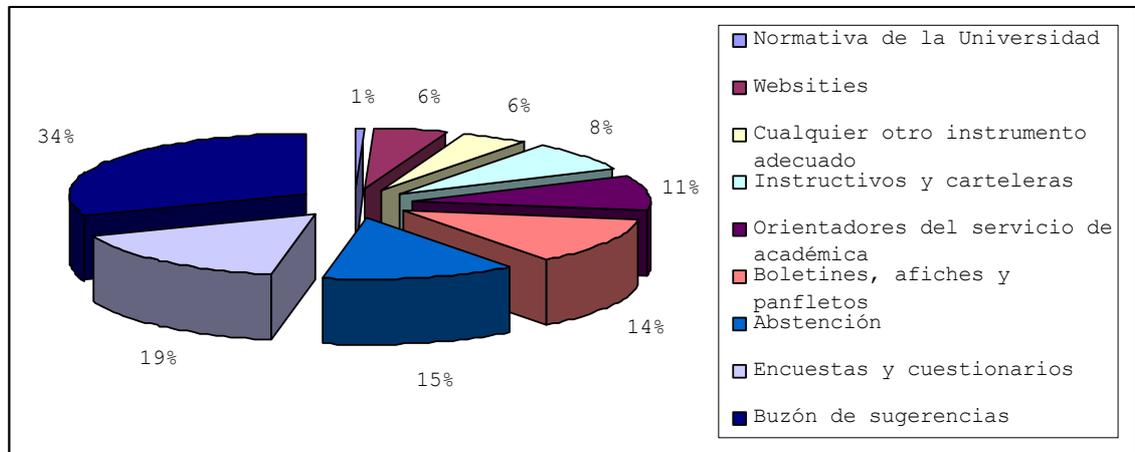
¿Qué instrumentos sugieres que te proporcione la Facultad para canalizar tus inquietudes y observaciones orientadas a mejorar aquellos servicios con los que no estás satisfecho?

Objetivo: Señalar que instrumentos sugieren los estudiantes para canalizar sus inquietudes y observaciones orientadas a mejorar los servicios con los que no están satisfechos.

Cuadro No. 9

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
Normativa de la Universidad	1	1%
Web sites	8	6%
Cualquier otro instrumento adecuado	8	6%
Instructivos y carteleras	12	8%
Orientadores del servicio de académica	16	11%
Boletines, afiches y panfletos	20	14%
Abstención	22	15%
Encuestas y cuestionarios	27	19%
Buzón de sugerencias	50	34%

Figura No. 9



Comentario:

Los instrumentos que los estudiantes sugieren para canalizar sus inquietudes y observaciones orientadas a mejorar los servicios con los que no están satisfechos son:

El 34% considera que es el buzón de sugerencias, un 19% respondió que son las encuestas y cuestionarios, el 15% no contestó, un 14% opinó que son los boletines, afiches y panfletos, el 11% dijo que es necesario contar con orientadores del servicio de académica, un 8% señaló los instructivos y carteleras, el 6% indicó los web sites, otro 6% estima que se debe utilizar cualquier instrumento adecuado, el 1% sugiere la normativa.

Pregunta No. 10

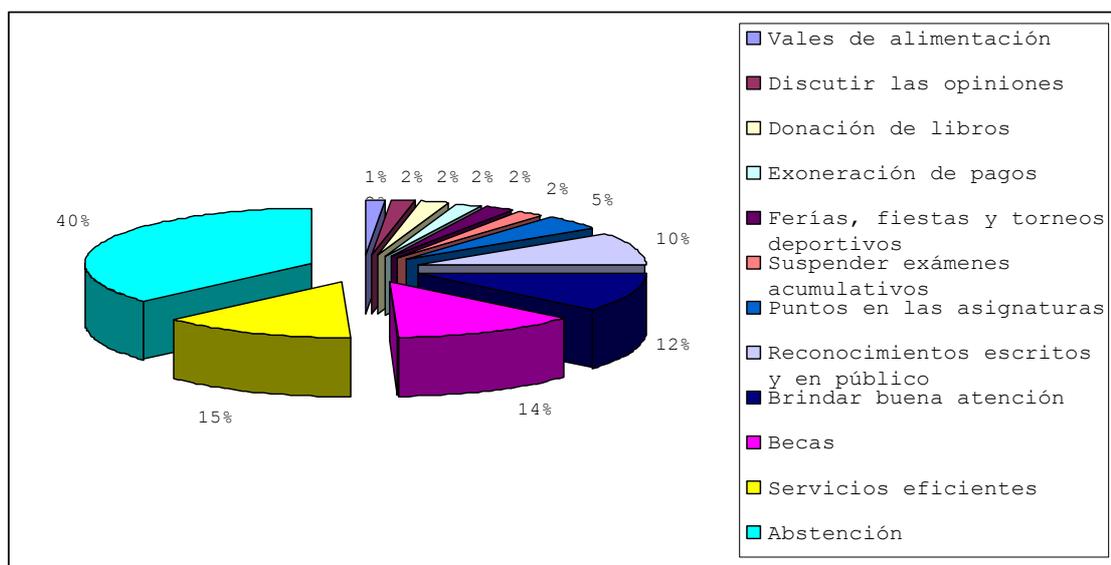
¿Qué incentivos te gustaría recibir por las iniciativas sobresalientes realizadas por los estudiantes para mejorar los servicios que brinda la Administración Académica, si se otorgaran en la Facultad?

Objetivo: Señalar los incentivos que les gustaría recibir a los estudiantes por las iniciativas de mejora a los servicios que brinda la Administración Académica.

Cuadro No. 10

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
Vales de alimentación	2	1%
Discutir las opiniones	3	2%
Donación de libros	3	2%
Exoneración de pagos	3	2%
Ferías, fiestas y torneos deportivos	3	2%
Suspender exámenes acumulativos	3	2%
Puntos en las asignaturas	7	5%
Reconocimientos escritos y en público	15	10%
Brindar buena atención	18	12%
Becas	21	14%
Servicios eficientes	22	15%
Abstención	58	40%

Figura No. 10



Comentario:

Para los estudiantes encuestados los incentivos que les gustaría recibir por las iniciativas sobresalientes para mejorar los servicios que brinda la Administración Académica son:

El 40% no respondió, el 15% opina que sería obtener servicios eficientes, un 14% señaló la obtención de becas, otro 12% preferiría que el personal de académica le brindará buena atención, para un 10% serían los reconocimientos escritos y en público, a un 5% le gustaría recibir puntos en las asignaturas, por último el resto de los incentivos que fueron mencionados en menor porcentaje, se observan con mayor claridad en la Figura No. 10.

Pregunta No. 11

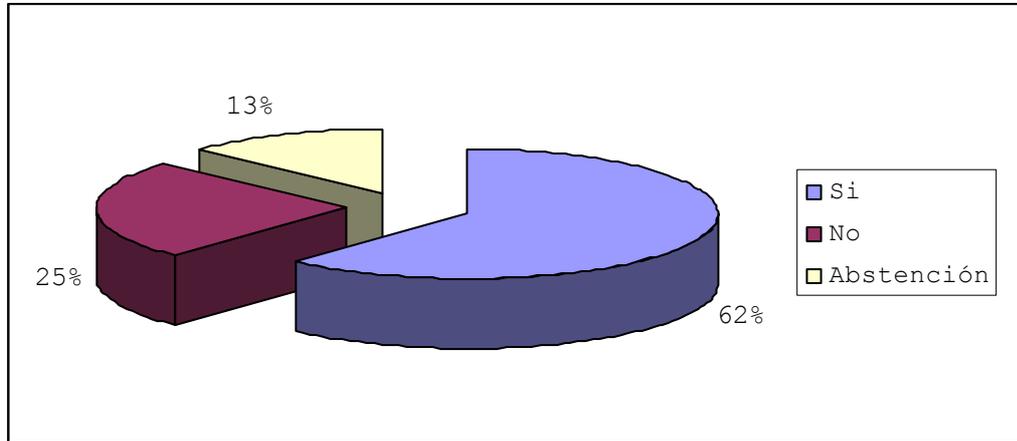
¿Consideras que la automatización de los procesos académicos administrativos sería una alternativa para lograr la eficiencia en el servicio que brinda la Administración Académica?

Objetivo: Conocer si los estudiantes consideran que se lograría la eficiencia en el servicio de la Administración Académica con la automatización de los procesos.

Cuadro No. 11

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
Si	90	62%
No	36	25%
Abstención	19	13%
Total	145	100%

Figura No. 11



Comentario:

El 62% de los encuestados considera que sí se lograría la eficiencia en el servicio de la Administración Académica con la automatización de los procesos, un 25% respondió que no y el 13% no opino. Estos resultados muestran que con la automatización los procesos serían rápidos y la información estaría más disponible, no obstante que los sistemas fallarían y el personal esta calificado.

Pregunta No. 12

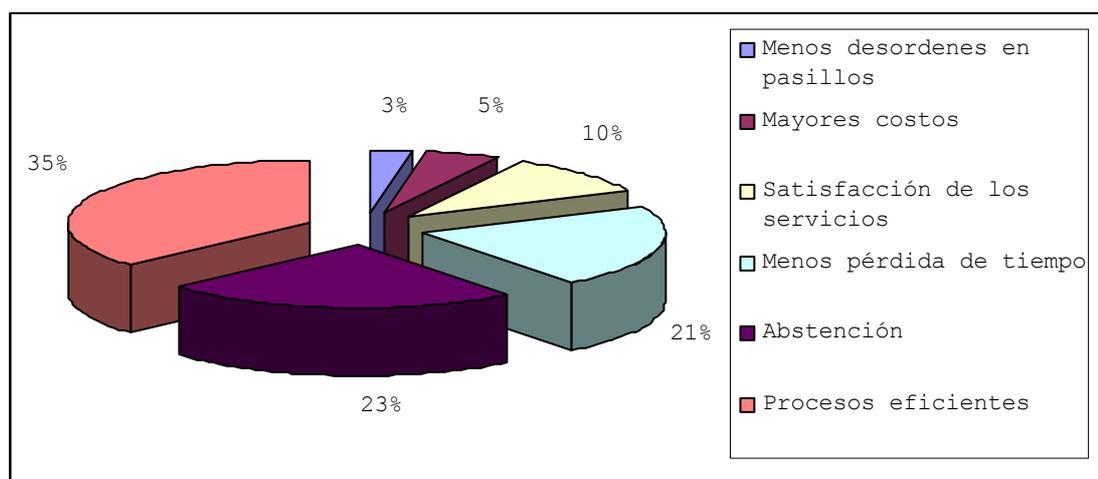
¿Qué resultados se lograrían con la automatización en los procesos académicos administrativos?

Objetivo: Identificar que resultados se lograrán con la automatización de los procesos académicos administrativos.

Cuadro No. 12

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
Menos desordenes en pasillos	4	3%
Mayores costos	7	5%
Satisfacción de los servicios	14	10%
Menos pérdida de tiempo	30	21%
Abstención	33	23%
Procesos eficientes	51	35%

Figura No. 12



Comentario:

Los resultados que los estudiantes consideran que se lograrían con la automatización son:

El 35% opina que los procesos serán más eficientes, un 23% no contestó, el 21% considera que habrá menos pérdida de tiempo, un 10% mencionó que existirá satisfacción de los servicios, el 5% dijo que se incurrirán en mayores costos y un 3% que se tendrán menos desordenes en pasillos. Lo anterior muestra que existe una aceptación por la automatización de los procesos de parte de los estudiantes, aunque también se encuentra una parte de estos que tiene una opinión diferente.

Pregunta No. 13

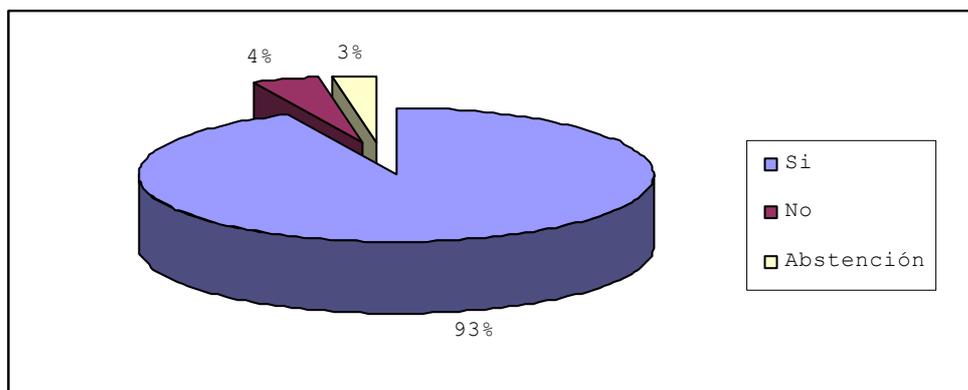
¿Consideras que es necesario efectuar evaluaciones periódicas al personal de la Administración Académica?

Objetivo: Conocer si los estudiantes consideran necesarias las evaluaciones periódicas para el personal de la Administración Académica.

Cuadro No. 13

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
Si	135	93%
No	6	4%
Abstención	4	3%
Total	145	100%

Figura No. 13



Comentario:

El 93% de los encuestados coincide en que sí es necesario efectuar evaluaciones periódicas al personal de la Administración Académica, un 4% dijo que no y el 3% se abstuvo. De acuerdo a las respuestas obtenidas de los encuestados en las evaluaciones se deben evaluar el perfil del

empleado y el desempeño del cargo para contar con personal idóneo para la prestación del servicio.

Pregunta No. 14

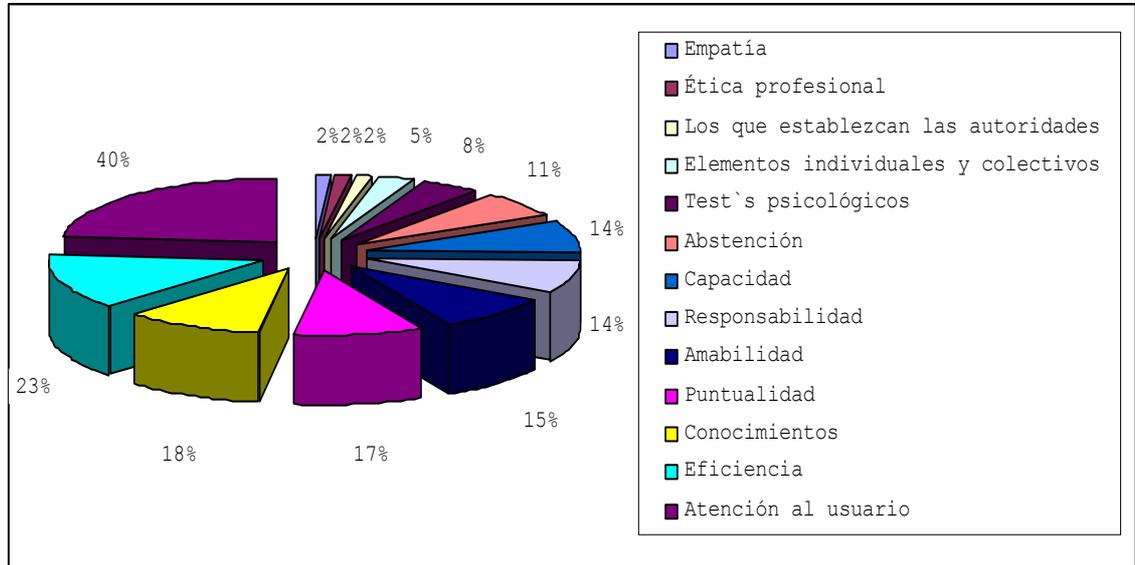
A tu criterio, ¿cuáles serían los elementos que se deben considerar para efectuar la evaluación al personal de la Administración Académica?

Objetivo: Señalar los elementos que se deben considerar para efectuar las evaluaciones al personal de Administración Académica.

Cuadro No. 14

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
Empatía	3	2%
Ética profesional	3	2%
Los que establezcan las autoridades	3	2%
Elementos individuales y colectivos	7	5%
Test`s psicológicos	11	8%
Abstención	16	11%
Capacidad	20	14%
Responsabilidad	20	14%
Amabilidad	22	15%
Puntualidad	24	17%
Conocimientos	26	18%
Eficiencia	34	23%
Atención al usuario	58	40%

Figura No. 14



Comentario:

Los elementos que los encuestados consideran necesarios para evaluar al personal de la Administración Académica son: El 40% mencionó que es la atención al usuario, un 23% destaca la eficiencia, el 18% indica los conocimientos, un 17% señala la puntualidad, otro 15% afirmó que es la amabilidad, un 14% estima que es la capacidad, otro 14% la responsabilidad, el 11% no contestó, un 8% respondió los test's psicológicos y finalmente los demás elementos fueron expresados en menor porcentaje, lo cual se observa claramente en la Figura No. 14. A través de las respuestas se logro determinar que los estudiantes consideran que el elemento principal a evaluar a los empleados de la Académica local es la atención al usuario.

ANEXO 6
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE MEDICINA
ADMINISTRACION ACADEMICA



RESUMEN DE INSCRIPCION CICLO I-2005

CODIGO	CARRERA	NUEVO INGRESO			ANTIGUO INGRESO			INSCRITOS POR CARRERA
		M	F	TOTAL	M	F	TOTAL	
D10101	DOCTORADO EN MEDICINA	140	231	371	905	1097	2002	2373
L10102	LIC. EN LABORATORIO CLINICO	18	38	56	68	226	294	350
L10103	LIC. EN ANESTESIOLOGIA E INHALAT	20	26	46	61	125	186	232
L10104	LIC. EN RADIOLOGIA E IMÁGENES	10	20	30	50	66	116	146
L10105	LIC. EN NUTRICION	8	54	62	13	143	156	218
L10106	LIC. EDUCACION PARA LA SALUD.	3	24	27	17	54	71	98
L10107	LIC. ECOTECNOLOGIA	1	35	36	13	36	49	85
L10108	LIC. EN SALUD MATERNO INFANTIL	2	42	44	22	163	185	229
L10109	LIC. EN FISIOTERAPIA Y TERAPIA OC.	9	50	59	43	209	252	311
L10157	LIC. EN ENFERMERIA.	7	57	64	32	356	388	452
	TOTALES	228	567	795	1224	2475	3699	4494

Fuente: Unidad de Cómputo

lunes 16 de Mayo de 2005.

ANEXO 7

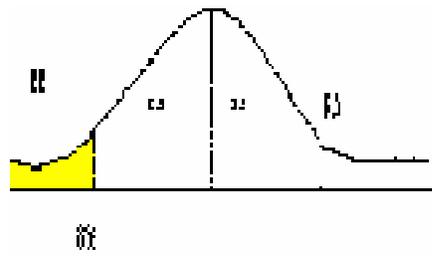
**MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE
MEDICINA (SECTOR NO DOCENTE)**

No.	CARGO DESEMPEÑADO	NOMBRE.
	Decana:	Doctora Leticia Zavaleta de Amaya.
	Vicedecana:	Licenciada Magaly Rojas de Melgar.
1	Los Señores Miembros	
2	Representante Docente Propietaria	Licenciada Francisca Romero de Burgos
3	Representante Docente Propietaria	Licenciada Nora Elizabeth Abrego de Amado
4	Representante Docente Suplente	Licenciada Josefina Sibrián de Rodríguez
5	Representante Docente Suplente.	Doctora Armida Amalia De Paz de Lopez.
6	Representante Propietaria por el Sector Profesional no Docente.	Licenciada Rosa Emilia Oliva de Seballos
7	Directora de la Escuela de Tecnología Médica	Licenciada Dálide de Linares
8	Director de la Escuela de Medicina	Doctor Francisco Quinteros
9	Representante Propietario del Sector Estudiantil	Bachiller René Daniel Hernández Chévez
10	Secretaria de la Facultad de Medicina.	La suscrita Secretaria Doctora Fátima T. Valle de Zúñiga
11	Directora de la Escuela de Medicina.	Doctora Marina Paredes
12	Representante Propietario por el Sector Profesional no Docente.	Doctor Edgard Aquilio Erazo Flamenco
13	Representante Propietaria del Sector Estudiantil	Bachiller Miriam Elizabeth Alvarado Velásquez
14	Representante Suplente del Sector Estudiantil.	Bachiller Juan Antonio Morales Rodríguez
15	Representante Suplente del Sector Estudiantil	Bachiller Ricardo Manuel Hernández Leiva

Fuente: Secretaría de la Facultad de Medicina 18/07/2005.

3.5	.4998	.4998	.4998	.4998	.4998	.4998	.4998	.4998	.4998	.4998
3.6	.4998	.4998	.4999	.4999	.4999	.4999	.4999	.4999	.4999	.4999
3.7	.4999	.4999	.4999	.4999	.4999	.4999	.4999	.4999	.4999	.4999
3.8	.4999	.4999	.4999	.4999	.4999	.4999	.4999	.4999	.4999	.4999
3.9	.5000	.5000	.5000	.5000	.5000	.5000	.5000	.5000	.5000	.5000

El modelo de la curva normal:





MANUAL DE LA CALIDAD

DEL

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA

NORMAR LOS PROCESOS ACADEMICOS

ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD DE

MEDICINA.



CON BASE AL MODELO DEL DOCTOR EDWARDS

DEMING.

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMERICA

ÍNDICE

CONTENIDO

Introducción.

1. Naturaleza de la Administración Académica.
2. Misión.
3. Visión.
4. Alcance.
5. Política y Objetivo de la calidad.
 - 5.1 Política de Calidad.
 - 5.2 Objetivos de la Calidad.
- 6 Estructura Organizativa.
7. Procedimientos Documentados.
8. Interacción de los Procedimientos del SGC.

INTRODUCCIÓN

El manual de la calidad es la parte central sobre el que se articula todo el sistema de Calidad, por lo que en dicho documento se establece la política y objetivos de calidad, los cuales estarán aplicados a todo el accionar de la Administración Académica de la Universidad de El salvador.

También se da una descripción que recoge las características más importantes de los principales procesos y practicas generales que se deberán cumplir para garantizar los niveles establecidos de la política de calidad, de tal forma que estos sean los adecuados para obtener la calidad deseada.

	<p>ACADEMICA ADMINISTRATIVA DE LA FACULTAD DE MEDICINA.</p>	
<p>Elaborado por: Grupo de Tesis</p>	<p>AAFDM</p>	<p>Versión 1.0 Paginas</p>
<p>Aprobado por: Jefe de Académica Administrativa De La Facultad de Medicina.</p>	<p>MANUAL DE LA CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA NORMATOS PROCESOS ACADEMICOS ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD DE MEDICINA</p>	<p>Agosto/2005</p>

1. Naturaleza de la Unidad de Administración Académica.

La Unidad de Administración Académica de la Facultad de Medicina, de la Universidad de El Salvador, es una institución pública sin fines de lucro, esta unidad fue creada con la finalidad de mantener actualizados los registros académicos de los estudiantes y docentes de la Facultad de Medicina especialmente en lo que se refiere a la académica de la Facultad de Medicina.

2. Misión.

MISIÓN

"Ofrecer servicios académicos administrativos eficientes, optimizando los recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura con los que cuenta la Administración Académica de la Facultad para satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria y del público en general".

3. Visión.

VISIÓN

"Desarrollar una gestión académica administrativa ágil y eficiente que incorpore la innovación, el enfoque de atención al cliente y la mejora continua".

4. Alcance.

El manual de la calidad de la Académica Administrativa tiene como propósito describir la Política, Estructura del SGC y el servicio brindado, basándose en el Modelo del Doctor Deming Conocido como Ciclo de la Calidad.

El manual se aplicara a las actividades relacionadas con la calidad del servicio prestado y procedimientos documentados, siendo de obligatorio cumplimiento por todo el personal de la Administración Académica, ya que tiene como función asegurar la calidad en sus actividades basado en el cumplimiento de los requisitos descritos en los procesos aplicables a los servicios ofrecidos.

Este manual esta diseñado para los principales procesos dentro de los cuales se toman los más importantes.

- 1. Plan de Estudios.**
- 2. Ingreso y Matrícula.**
- 3. Reingreso de Estudiantes.**
- 4. Inscripción de Asignaturas.**
- 5. Retiro de Asignaturas.**
- 6. Retiro de Alumnos.**
- 7. Cambios de carrera.**
- 8. Traslados.**
- 9. Última Matrícula.**

10. Equivalencias.

11. Egreso.

12. Graduación.

13. Incorporación.

14. Reposición del título.

15. Registro centralizado.

5. Política y objetivos de Calidad.

Este numeral comprende la política y los objetivos de calidad que orientan a la Unidad de Académica Administrativa a realizar el servicio con calidad.

5.1 Política de Calidad.

A continuación se define la Política de la calidad que orientara a la Administración Académica, con el objeto de contar con un marco de referencia par el establecimiento y funcionamiento de la calidad:

"La Junta Directiva, así como la Administración Académica se comprometen a gestionar los recursos necesarios para ofrecer servicios eficientes, confiables, oportunos y permanentes con calidad que satisfagan las necesidades de nuestros usuarios a través de la mejora continua"

El compromiso de la Administración Académica para desarrollar la cultura de calidad entre los miembros de esta unidad, se debe de realizar a través de un programa de concienciación, dirigido a

la fomentación de los principios de Gestión de la calidad. La política deberá ser difundida en esta unidad **organizativa**.

Esta política se debe promover desde la Alta Dirección hacia todo el personal.

5.2. Objetivos de Calidad.

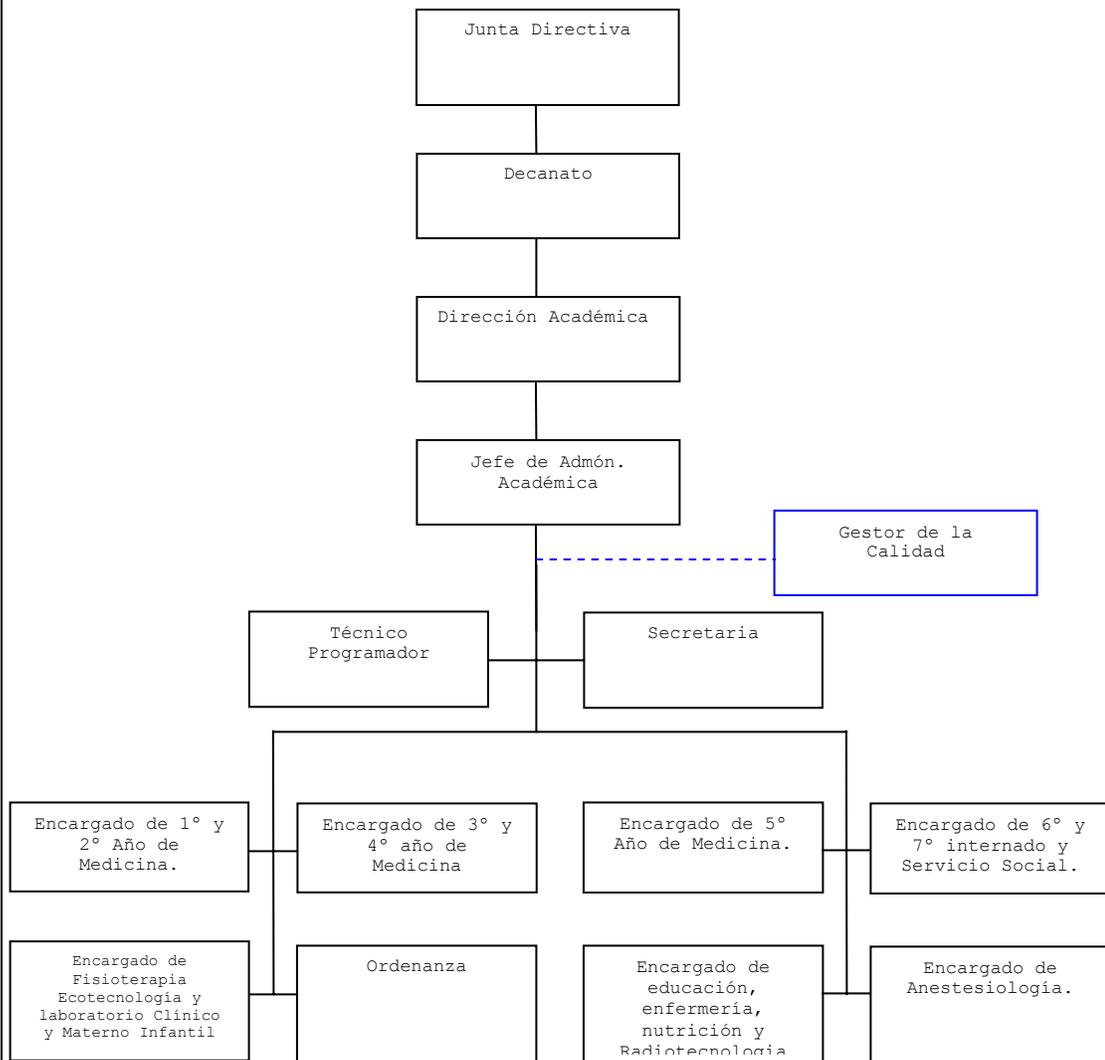
Para asegurar que se aplique una cultura de calidad en el servicio que ofrece la Administración Académica se han definido objetivos de la calidad que pueden medirse, considerando que como mínimo lleven las siguientes condiciones.

- ✚ Que la calidad en la prestación del servicio satisfaga las expectativas de los usuarios.
- ✚ El personal que labora en la unidad deberá incorporar el enfoque de calidad en todas las acciones que desarrollen.
- ✚ Que la Calidad de los servicios se mejora a través de un proceso de revisión y mejora continua.
- ✚ Cumplir con la Legislación en lo que respecta a los servicios que ofrece.
- ✚ Desarrollar un proceso de enseñanza aprendizaje que involucre a las autoridades de la institución y a todo el personal del área, para profundizar en el conocimiento y dominio de la calidad del servicio al usuario.
- ✚ El departamento de recurso humano se encargará de hacer evaluaciones periódicas para conocer el grado de satisfacción de los empleados y de los usuarios.

✚ Anualmente el comité de calidad evaluará los aspectos que se han mejorado con la implementación del programa, además podrá agregar otros que ayuden a la eficiencia

6. Estructura Organizativa.

La Unidad de Administración Académica de la Universidad de El Salvador esta conformado de la siguiente forma, la cual se presenta en un organigrama así:



7. Procedimientos Documentados.

En la Administración Académica se han documentado los procedimientos que se relacionan directamente con el servicio ofrecido a los usuarios, así como las actividades indirectas que se originan. Estos procedimientos se encuentran en el Manual de procedimientos (Ver Anexo 10)

8. Interacción de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad.

Los procedimientos se han clasificado de la siguiente manera:

Procedimientos principales:

Son los que se desarrollan directamente cuando se le brinda el servicio al usuario.

Procedimientos de Medición, análisis y mejora:

Son aquellos desarrollados mediante herramientas de evaluación que permiten conocer el estado y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, de manera que sea evidente la evolución del servicio en pro de la satisfacción de los usuarios.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEL
SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD
PARA NORMAR LOS PROCESOS ACADÉMICOS
ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD DE
MEDICINA.



CON BASE AL MODELO DE DOCTOR EDWARDS
DEMING.

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMERICA

ÍNDICE

CONTENIDO

Introducción.

1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.
2. CONCEPTO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.
3. OBJETIVOS.
4. NORMAS.
5. VENTAJAS Y LIMITACIONES.
6. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

PROCEDIMIENTOS PRINCIPALES.

- + Plan de Estudios.
- + Ingreso y Matrícula.
- + Reingreso de Estudiantes.
- + Inscripción de Asignaturas.
- + Retiro de Asignaturas.
- + Retiro de Alumnos.
- + Cambios de carrera.
- + Traslados.
- + Última Matrícula.
- + Equivalencias.
- + Egreso.
- + Graduación.
- + Incorporación.
- + Reposición del título.
- + Registro centralizado.
- + Procedimiento de control de documentos.
- + Procedimiento de control de los registros.

Procedimiento de Medición, Análisis y Mejora.

- + Medición de la satisfacción del usuario.
- + Buzón de sugerencias y quejas.
- + Revisión del sistema de gestión de calidad.
- + Acciones correctivas.

INTRODUCCIÓN

Este documento de cumplimiento al segundo nivel de documentación que requiere el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), con el objeto de brindar los lineamientos para la ejecución de los procesos y así contar con una forma detallada de cada una de las actividades que se realizan en la Unidad Académica Administrativa.

El manual de Procedimientos se encuentra estructurado en dos niveles los cuales son: en primer lugar están los principales procesos, estos comprende el Plan de Estudios, Ingreso y Matricula, Reingreso de Estudiantes, Inscripción de Asignaturas, Retiro de Asignaturas, Retiro de Alumnos, Cambios de carrera, Traslados, Última Matricula, Equivalencias, Egreso, Graduación, Incorporación, Reposición del título y registro Centralizado; por otra parte, los procedimientos de medición, Análisis y mejora necesarios para mantener eficientemente la prestación del servicio de la satisfacción el usuario.

1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

El manual de procedimientos responde a la necesidad que la unidad Académica Administrativa cuente con un documento que guíe la realización de las actividades tomando en cuenta la importancia que tiene. El manual de procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad deberá ser utilizado para que la Unidad de Administración Académica de la Facultad de Medicina brinde el servicio a sus usuarios de manera que se satisfagan las expectativas de estos.

2. CONCEPTO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

El manual de procedimientos trata sobre la práctica, el nivel operacional del Sistema de Gestión de Calidad, Además es un documento que registra las actividades que deben ser realizadas y la secuencia lógica de las mismas.

3. OBJETIVOS DEL MANUAL.

El manual de procedimientos Académicos tiene como objetivo, dotar a la administración Académica de la Facultad de Medicina de la Universidad de El Salvador, de una herramienta administrativa, que sirva de guía al personal que labora en ella:

- Proporcionar a la Unidad de una secuencia lógica en la ejecución de las principales actividades que le compete, a fin de cumplir eficazmente con sus funciones.
- Servir de medio de integración y orientación al personal nuevo, que facilite su incorporación al trabajo.
- Facilitar el aprovechamiento de los recursos.
- Propiciar el mejoramiento de la productividad y la calidad de los servicios brindados y ser un instrumento útil para la actualización y mejoramiento de los procesos.

4. NORMAS PARA SU MANTENIMIENTO.

- La aprobación y modificación se darán a conocer al más alto nivel jerárquico.
- Las normas de mantenimiento del presente manual, se refieren a la revisión y actualización periódica del mismo, con el propósito de que su contenido se encuentre sujeto a las operaciones vigentes del Sistema de Gestión de Calidad.
- El usuario del manual debe leerlo y utilizarlo con sentido crítico, debiendo hacer sugerencias oportunas para el mejoramiento del mismo.
- La persona del más alto nivel debe garantizar la participación del personal, en la labor, implantación, así como actualizaciones del manual.

5. VENTAJAS Y LIMITACIONES.

5.1 VENTAJAS.

- ✚ Facilitar la capacitación al personal.
- ✚ Sirve de base para efectuar una evaluación sistemática y permanente de las actividades que se realizan, con el objeto de eliminar elementos y mejorar los métodos de trabajo.
- ✚ Es una herramienta de consulta a jefes y empleados.
- ✚ Se incrementa la mejor utilización de los recursos.

5.2 LIMITACIONES.

- ✚ Su costo de elaboración y revisión es alto, ya que es necesario contratar personal especializado y no siempre mandan a estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas a realizar sus horas sociales.
- ✚ Tienen que ser revisados periódicamente, para que su contenido no pierda vigencia al igual que el anterior no

siempre mandan a estudiantes a realizar su servicio social de la Facultad de Medicina.

- ✚ Constituyen una valiosa herramienta en el desarrollo de las actividades, sin embargo no le solucionan todos los errores internos de la institución.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

A continuación se presentan los diferentes procedimientos que se deben seguir para la realización de las actividades en la unidad Académica Administrativa.

CÓDIGOS DE LOS PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO	CODIGO
Plan de Estudios.	AAFDMP01
Ingreso y Matricula.	AAFDMM02
Reingreso de Estudiantes.	AAFDMM03
Inscripción de Asignaturas.	AAFDMA04
Retiro de Asignaturas.	AAFDMA05
Retiro de Alumnos.	AAFDMA06
Cambios de carrera.	AAFDCC07
Traslados.	AAFDTR08
Última Matricula.	AAFDMM09
Equivalencias.	AAFDME10
Egreso.	AAFDME11
Graduación.	AAFDGD12
Incorporación.	AAFDMM13
Reposición del título.	AAFDRT14
Registro centralizado.	AAFDRC15
Procedimiento de control de documentos	AAFDMD16
procedimiento de control de los registros	AAFDRC17
Procedimiento de Medición, Análisis y Mejora.	
Medición de la satisfacción del usuario.	AAFDMS18
Buzón de sugerencias y quejas	AAFDMS19
Revisión del sistema de gestión de calidad.	AAFDMS20
Acciones correctivas.	AAFDMA21

	<p style="text-align: center;">ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE MEDICINA.</p>	
<p>Elaborado por: Grupo de Tesis</p> <p>Aprobado por: Jefe de Académica Administrativa De La Facultad de Medicina.</p>	<p style="text-align: center;">AAFDMP01</p> <hr/> <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE PLAN DE ESTUDIO.</p>	<p>Versión 1.0 Páginas 1 de 1</p> <hr/> <p>Agosto/2005</p> <hr/> <p>BASE LEGAL: Art.11 al 13 de Reglamento de la Administración Académica UES.</p>

1. Objetivo.

Seleccionar los Planes de estudios en las carreras que sirve la Facultad en La Universidad de El Salvador.

2. Alcance.

Consejo Superior Universitario, Junta Directiva o Consejo Técnico, Secretaria de Asuntos Académicos.

3. Abreviaturas.

No existen

4. Documentos que se utilizan:

La aprobación de las reformas a los planes de estudio.

5. Procedimientos.

01 Los planes de estudio de las carreras deben ser propuestos por Junta Directiva, por el Consejo Directivo de los Centros regionales respectivos.

02 Los planes de estudio de las carreras que sirve la Universidad deberán ser aprobados por el Consejo superior Universitario por el Consejo Técnico, Secretaria de Asuntos Académicos.

03 La Secretaria de Asuntos Académicos verifica el cumplimiento de las normas.

04 El consejo Directivo de los centros regionales (ahora se llaman facultades) pueden proponer al Consejo Superior Universitario, los Planes de estudio de las carreras que no sean administradas por Facultad alguna de la Unidad Central.

05 La aprobación de las reformas a los planes de estudio procederá simultáneamente con la aprobación del Plan de absorción correspondiente.

	<p style="text-align: center;">ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE MEDICINA.</p>	
<p>Elaborado por: Grupo de Tesis</p> <p>Aprobado por: Jefe de Académica Administrativa De La Facultad de Medicina.</p>	<p style="text-align: center;">AAFDMM02</p>	<p>Versión 1.0 Paginas 1 de 2</p>
	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE INGRESO Y MATRICULA.</p>	<p>Agosto/2005</p>
		<p>BASE LEGAL: Art.25 al 29 de Reglamento de la Administración Académica UES. Art. 67 del Reglamento de la Ley Orgánica Art. 7 de la Ley Orgánica.</p>

<p>1. Objetivo. Atender y seleccionar a los aspirantes que ingresan por primera vez a la Universidad, en particular a la Facultad de Medicina</p> <p>2. Alcance. Colaborador del Proceso de Nuevo Ingreso</p> <p>3. Abreviaturas. No existen</p> <p>4. Documentos que se utilizan: Guía de información, solicitud de nuevo ingreso, notas del bachillerato, cuestionario socio-económico, comprobante de recepción de solicitud, listado de estudiantes seleccionados para ingresar</p> <p>5. Procedimientos.</p> <p>01 El Aspirante solicita información para ingresar a la Administración Académica Local (Sale convocatoria en el Periódico de mayor audiencia del país).</p> <p>02 El Colaborador del proceso Nuevo ingreso proporciona información al aspirante.</p> <p>03 El Aspirante cancela el costo de la solicitud de Nuevo ingreso en banco Agrícola Comercial.</p> <p>04. El Aspirante presenta recibo de pago en administración Académica local para retirar la documentación.</p> <p>05 El colaborador del proceso de Nuevo ingreso entrega solicitud de nuevo ingreso y proporciona asesoría acerca de cómo llenar la solicitud.</p> <p>06 El Aspirante retira cuestionario socio-económico en Bienestar Universitario.</p>
--

07 Bienestar Universitario entrega cuestionario socio-económico al aspirante.

08 El aspirante Llena el cuestionario y entrega a Bienestar Universitario

09 Bienestar Universitario recibe y revisa documentación y confronta original y copia.

11 El aspirante recibe el cuestionario socio-económico (original)

12 El aspirante entrega documentación de Nuevo ingreso a la Administración Académica local.

13 El colaborador Recibe y revisa documentación de nuevo ingreso.

14 El colaborador entrega comprobante de recepción, al aspirante y archiva.

15 El aspirante recibe comprobante de recepción y archiva.

16 El aspirante realiza el Examen de Admisión.

17 La Administración Académica Central codifica la información del examen de admisión.

18 La Administración Académica Central envía resultados de examen a la Administración Académica local y los publica en el diario de más audiencia del país.

19 La administración Académica local recibe y publica los resultados finales.

20 la administración local Archiva listado de registro de estudiante de primer ingreso, el cual es utilizado para el desarrollo de las actividades subsiguientes.

21 El estudiante desarrolla un curso de orientación de una semana o dos.

FORMATO: CONVOCATORIA NACIONAL (Publicado en el Diario de Mayor audiencia del País "La Prensa Grafica".)

Indicadores para participar en el proceso de Selección de Aspirante.

Paso No. 1: El aspirante o su representante deberá realizar el pago para participar en el proceso de selección, año académico 2006, únicamente en las Agencias autorizadas del Banco Agrícola, S. A.

Costo: \$7.00

Se recibirá un pago por persona y estrictamente en las fechas del 15 de agosto al 16 de septiembre del 2005.

Si usted desea estudiar en una FACULTAD de la Unidad Central en SAN SALVADOR, deberá cancelar en únicamente en estas AGENCIAS DEL BANCO AGRICOLA, S. A.; CLINICAS MEDICAS, CASTILLO VENTUROSO, SANTA TECLA, CONCEPCION, DELGADO, SOYAPANGO.

UNICAMENTE PARA ASPIRANTES A PROFESORADO: Inscribirse para la prueba psicológica. Si usted desea cancelar en una FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA deberá cancelar en las siguientes AGENCIAS DEL BANCO AGRICOLA, S.A.

- AGENCIA COLON Y AGENCIA SANTA ANA PARA LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE.
- AGENCIA SAN MIGUEL Y AGENCIA LA MERCED PARA LA FACULTAD ORIENTAL.
- AGENCIA SAN VICENTE PARA LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL.

Paso 2:

De acuerdo a la siguiente programación alfabética, el bachiller se presentara el día asignado, según la letra de su primer apellido, a la oficina de atención al aspirante ubicada en la Facultad a la pertenece la carrera de su opción, con su comprobante de pago (recibo de cancelación), para retirar el paquete de Aspirante al Proceso de Selección de Primer ingreso, año académico 2006 (Ver Cuadro).

PROGRAMACION ALFABETICA		
Fechas para retirar paquete de aspirante en Facultad	Letra inicial del primer apellido del aspirante	IMPORTANTE DE no poder asistir el paso No 2; se atenderá indicar claramente la carrera que el aspirante ha elegido, para evitar problemas futuros.
15-19 AGOSTO 2005	A, D, H, R,	
22-26 Agosto de 2005	M, O, W, X, Y, Z	
29 Agosto al 2 de septiembre 2005	C, N, P, Q, CH	
5-9 septiembre 2005	E, F, G, S, T, U	
12-16 Septiembre 2005	B, I, J, K, L, LL, V	

CONTENIDO TEMATICO PRUEBA DE CONOCIMIENTOS

Matemáticas: casos de factores, formas cuadráticas, sistemas de ecuaciones, sucesiones aritméticas y Geométricas, proporcionalidad, trigonometría: Funciones trigonométricas aplicación de funciones, Estadísticas: Combinatorio y Permutaciones, Estadísticas Descriptivas. Medidas de Tendencia Central, Probabilidad, Geométricas, Rectas perpendiculares y paralelas. Puntos y Rectas, Triángulos, Rectángulos y circunferencias, Relaciones y funciones: Grafica de Funciones, Función Inversa.

Ciencias Naturales: evolución y Biodiversidad de la vida, Teorías que explican el origen de la Vida, Transformaciones de la materia y Energía, Organización de la materia y energía. Organización de la materia viva, La Célula: como unidad básica de la vida. Principios de la genética: la importancia de la genética, leyes de la herencia, aplicación de las leyes de la herencia, tipos o grupos sanguíneos, enfermedades ligadas a la herencia, estructura y función de los seres vivos, estructura y función de los vegetales, estructura y función de los animales. Principios de Taxonomía, Ecología y medioambiente: Ecosistemas, comunidades, poblaciones, factores abióticos, interrelaciones, problemas ambientales, educación ambiental, cinemática de la partícula, movimiento uniforme, movimiento uniforme acelerado (caída libre y tiro parabólico). Movimiento circular uniforme,

dinámica de partícula: Leyes de Newton, choques de partículas, hidrostática: Densidad y Presión, Principios de Arquímedes, Ecuación de continuidad y ecuación de Bernoulli, Ondas: Movimiento armónico simple y movimiento circular, Fenómenos Ondulatorios, Energía en el movimiento Ondulatorio, electromagnetismo: carga eléctrica, corriente eléctrica, magnetismo, termodinámica: Temperatura, calor y trabajo. Primera ley de Termodinámica, Segunda ley de Termodinámica, Peso molecular (u, m, a y g) (Cuantificación de la Masa). Cambio químico y cambio físico (características, composición y transformación)

de la materia mezcla y combinación (Transformaciones Químicas), Tabla periódica (ordenamiento y combinación de los elementos), Tipos de enlaces químicos) formaciones de compuestos. Tipos de Reacciones químicas (Transformaciones Químicas), partícula fundamental (P+, n y c.) constituyente de la materia.

Lenguaje La antigüedad de occidente: La Tragedia griega la comunicación humana. Las funciones del lenguaje, la Descripción y la narración, la noticia periodística. La edad media sociedad y cultura. La España medieval, la oración, concordancia entre sujeto y predicado. El Reportaje periodístico, El siglo de oro en España. La literatura del siglo XVI en España. La literatura del siglo XVII Cervantes y Shakespeare. La oración compuesta. Proposiciones coordinadas. La expresión el romanticismo, Romanticismo Europeo: Romanticismo Latinoamericano, proposiciones subordinadas: la argumentación, el realismo europeo, el realismo latinoamericano, estructura y funciones de las proposiciones del siglo XX: La vanguardista, la narrativa del siglo XX, el teatro del siglo XX, Estructura y funciones de las oraciones subordinadas adjetivos. La disertación, la generación del 98; La generación del 27, las proposiciones adverbiales, El debate, La literatura del descubrimiento: Tenemos, sonidos, letras, el Sintagma, normas y corrección lingüística, el párrafo, el realismo mágico la literatura salvadoreña, el costumbrismo, la ortografía.

Bibliografía por Área: **Matemática:** Geometría, Álgebra, Aritmética, Aurelio Baldor, Matemática para Bachillerato. Liborio. Matemática para bachillerato el MINED, Matemática para bachillerato, Ormachea.

Ciencias Naturales: Jovel D. L. H. Ciencias Naturales, Primer año de Bachillerato General Ediciones Servicios Educativos, Tercera Edición, noviembre 2001, Jovel D. L. H., Ciencias Naturales, Segundo año de Bachillerato General, Ediciones servicios educativos, Tercera Edición, Noviembre 2001, Castillos S. P. M., Química General I, Edición 2002, Castillo F. M. Química General I edición 2002, Castillo S. P. M. Química General, F.M. Ciencias Naturales 1997, 2º año de Bachillerato, Castillo F.M. Química General I edición 2002, Castillo F.M. Química General II, Edición 2002, Jovel Díaz Luis 2001. Edición de Servicios Educativos, Tercera Edición Ciencias Naturales Primer y segundo año de Bachillerato de Bachillerato de Jovel Díaz Luis 2001, Edición Servicios Educativos Tercera Edición, Ciencias Naturales Segundo año de Bachillerato General, El Salvador, Ministerio de Educación Programa de Estudios de Ciencias Naturales, Primer año de educación media 1997.

Ciencias Sociales: Pacheco Máximo, Los Derechos Humanos. Documentos básicos, Editorial Jurídica Chile, Santiago de Chile, 1987, Iribate, Francisco Javier Cumbre Mundial sobre el desarrollo social, 1995; La pobreza, el desempleo y la integración social, Revista Liberalismo, Realidad Económica social No. 11 sept-Oct. 1999, IDHUCA, informes sobre derechos en el Salvador, Publicaciones del Instituto de Derechos Humanos UCA, Albaranga Patricia Amaroli Paul, Cáceres Jorge, Historia de El Salvador, Publicaciones del instituto Derechos Humanos , UCA, Martínez Peñate Oscar la Viabilidad de la Democracia en El Salvador, Revista Realidad No 30, San Salvador, marzo-abril 1996 Historia de El Salvador Tomo I y II Direcciones de Publicaciones, Ministerio de Educación, 1994, Oliva M. José armando y Samour C. Héctor, Estudios Sociales y Cívica, Ediciones Servicios Educativos 1º y 2º año de Bachillerato, 2000, Peñate Martínez, Oscar, (Compilador), Historia General de El Salvador Editorial Nuevo Enfoque, San Salvador El Salvador, 2002 Declaración Universal de los Derechos Humanos, Naciones Unidas, 1948 (Enciclopedia Virtual Encarta 2005, Microsoft , Peñate Martínez (Coordinador), El Salvador Sociología General, (Realidad Nacional de fin de siglo y principios de Milenio, Editorial Nuevo Enfoque, San Salvador, El Salvador, 1999.

Lenguaje: Gálvez, María la Novela Hispanoamericana Taurus, Madrid 1998, Rodríguez J.C. et al Introducción al Estudio de la Literatura Hispanoamericana Akal, Madrid, 1973, Libros de Texto de Lenguaje y Literatura Clásicos Roskill, Real Academia Española, Gramática Descriptiva de la Lengua Española, Madrid Espasa Calpe S. A. Gill Gayn S. Curso Superior de Sintaxis Española, Barcelona Talleres Gráficos de Bibliografía, S. A. González Nieta Teoría Lingüística y enseñanza de la Lengua española, Madrid, Catedra, 2001.

"HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA"



FORMATO: DE Ingreso y Matricula.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
CENSO ASPIRANTE INGRESO 2006

ADHIERA
UNICAMENTE
UTILIZANDO
PEGAMENTO

No DE ASPIRANTE

No DE LISTA

INDICACIONES:

Estimado Aspirante: *Lea cuidadosamente todas las indicaciones antes de llenar el Censo y responda según su caso.*

- Si después de leer tuviere alguna duda solicite asesoría.
- **Debe llenar** el Censo hasta completarlo con la Firma del Aspirante, luego copie los datos que se indican en el comprobante desprendible.
- En la opción, código de Carrera, deberá llenarlo de acuerdo a la lista anexa.
- **Importante:** Si después de haber contestado el Censo, por alguna razón no puede realizar cualquiera de los tramites que se le solicitan, estos podrán ser completados por algún miembro de su núcleo familiar, debidamente identificado.
- Al escribir sus datos no **acentuar** las palabras.

EJEMPLO DE CÓMO ES EL TIPO DE LETRA Y NUMERO QUE DEBE USAR PARA EL LLENADO DE LAS CASILLAS DE DATOS.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	Ñ	O	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

I. DATOS PERSONALES

1. PRIMER APELLIDO PRIMER NOMBRE CUARTO NOMBRE

SEGUNDO APELLIDO SEGUNDO NOMBRE 2. NUMEROS TELEFONCOS (LINEAFIJA) PARA NOTIFICACION.

TERCER APELLIDO TERCER NOMBRE

3. FECHA DE NACIMIENTO 4. CODICO DE CARRERA 5. SEXO (MARQUE CON UNA X)
M F

6 DIRECCION PARA NOTIFICAR

7. EMPLEADO NO EMPLEADO 8. PRSENTA UNA DESCAPACIDAD SI NO CUAL?
9. D.U.I 10. N.I.T

- - -

NOTA: (Si tiene correo electrónico.)



No. DE ASPIRANTE

NOMBRE DEL ASPIRANTE

ADHIERA
UNICAMENTE
UTILIANDO
PEGAMENTO

I. DATOS ACADEMICOS

11. ESCRIBA CODIGO Y NOMBRE DEL TITULO DE EDUCACION MEDIA, CON EL QUE INGRESARA A LA UNIVERSIDAD.

AÑO DE TITULACION
(EDUCACION MEDIA)

--	--	--

--	--	--

12. ESCRIBA CODIGO Y NOMBRE DONDE NACIO 13. CODIGO Y NOMBRE DEL DEPARTAMENTO (PARA LOS NACIDOS EN EL SALVADOR)

--	--

--	--

14. ESCRIBA CODIGO Y NOMBRE DE LA INSTITUCION DE PROCEDENCIA EN LA CUAL ESTUDIO SU ULTIMO AÑO DE BACHILLERATO (EDUCACION MEDIA)

--	--	--	--

15. CARÁCTER DE LA INSTITUCION DONDE ESTUDIO SU ULTIMO AÑO DE BACHILLERATO.

	PUBLICA	<input type="checkbox"/>
EL SALVADOR		
	PRIVADA	<input type="checkbox"/>

	PUBLICA	<input type="checkbox"/>	
EXTRANJERO			PAIS
	PRIVADA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

III. REQUISITOS DE LA UNIDAD DE ESTUDIOS SOCIOECONOMICOS

16. CUOTA DE ESCOLARIDAD COBRADA POR LA INSTITUCION A TODO ESTUDIANTE QUE CURSABA EL ULTIMO AÑO DE BACHILLERATO

17. CUOTA DE ESCOLARIDAD QUE USTED CANCELARA EN CONCEPTO DEL PAGO DE ESCOLARIDAD EN SU ULTIMO AÑO DE BACHILLERATO

\$

18. EN EL CASO DE LOS ESTUDIANTES BECADOS EN SU ULTIMO AÑO DE BACHILLERATO ANEXAR CONSTANCIA ESPECIFICANDO EL MOTIVO DE LA BECA. AL MISMO TIEMPO REFLEJAR LA TOTALIDAD DE LOS INGRESOS DEL GRUPO FAMILIAR

\$

ASPIRANTE DE INSTITUCIONES PUBLICAS PRIVADAS O GRADUADOS EN OTRA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR O EXTRANJERA DEVERA ANEXAR CONSTANCIA DE ESTUDIO, FIRMADA Y SELLADA POR EL DIRECTOR Y PRESENTAR DOCUMENTACION REQUERIDA EN EL CENSO SEGUN SEA SU CASO DE LO CONTRARIO NO SE RECIBIRA. IMPORTANTE LOS DOCUMENTOS DE LOS ASPIRANTES QUE ESTEN ESCRITOS EN OTRO IDIOMA LOS PRESENTARAN TRADUCIDOS AL ESPAÑOL Y AUTENTICADOS.

19.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE LOS DATOS CONTENIDOS EN EL PRESENTE CENSO, CONSTITUYE INFORMACION VERDADERA Y COMPLETA DE MI PERSONA. POR LO QUE EN CASO DE FALSEDAD EN LA INFORMACION PROPORCIONADA, ME SOMETO A LAS DISPOSICIONES DE LA LEY ORGANICA Y REGLAMENTOS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, ARTICULO 7, INCISO C) PARRAFO 3; POR LO QUE EXONERO A LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR DE TODA RESPONSABILIDAD EN CASO DE NO SER ELEGIDO EN LA CARRERA SELECCIONADA POR MI PERSONA.

FIRMA _____

PARA USO INTERNO

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE LOS DATOS CONTENIDOS EN EL PRESENTE CENSO, CONSTITUYE INFORMACION VERDADERA Y COMPLETA DE MI PERSONA POR LO QUE EN CASO DE FALSEDAD EN LA INFORMACION PROPORCIONADA. ME SOMETO A LAS DISPOSICIONES DE LA LEY ORGANICA Y REGLAMENTOS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, ARTICULO 7, INCISO C) PARRAFO 3; POR LO QUE EXONERO A LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR DE TODA RESPONSABILIDAD EN CASO DE NO SER ELEGIDO EN LA CARRERA SELECCIONADA POR MI PERSONA.

Prueba de conocimientos Local _____ Día _____ Hora: _____ No de Lista _____ Clave de examen _____

	ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE MEDICINA.	
Elaborado por: Grupo de Tesis Aprobado por: Jefe de Académica Administrativa De La Facultad de Medicina.	AAFDMRI03 PROCEDIMIENTO DE REINGRESO DE ESTUDIANTE.	Versión 1.0 Paginas 1 de 2 Agosto/2005 BASE LEGAL: Art.30 AL 32 de Reglamento de la Administración Académica UES. Art. 67 del Reglamento de la Ley Orgánica Art. 7 de la Ley Orgánica.

<p>1. Objetivo. Brindar la oportunidad al graduado de la Universidad y a estudiantes que se retiren, para que puedan reingresar a estudiar una carrera universitaria.</p> <p>2. Alcance. Secretaria de Administración Académica, Jefe de Administración Académica, Encargado de Doctorado en Medicina y Encargado de Carreras Técnicas.</p> <p>3. Abreviaturas. No existen</p> <p>4. Documentos que se utilizan: Solicitud de reingreso, expediente del estudiante y acción académica de reingreso.</p> <p>5. Procedimientos.</p> <p>01 El estudiante solicita información en Administración Académica Central.</p> <p>02 La Administración Académica central proporciona información al estudiante y le entrega solicitud de ingreso.</p> <p>03 El estudiante Recibe solicitud y cancela cuota sobre tramite en colectaría central.</p> <p>04 El estudiante presenta documentación completa a la Administración Académica Central.</p> <p>05 La Administración Académica Central recibe solicitudes y revisa documentación.</p> <p>06 La Administración Académica Central Envía solicitudes a la administración local.</p> <p>07 La Secretaria de Administración Académica recibe documentos y los traslada a cada encargado de las carreras.</p>
--

08 El encargado Recibe documentación y una fotocopia de expediente del alumno a la solicitud de reingreso.

09 El encargado revisa expediente y solicitud para ver si cumple con los requisitos.

10 El encargado dice si no cumple con los requisitos los envía al jefe de Administración Académica.

11 El jefe de Administración Académica Revisa y analiza los problemas a en el expediente.

12 El jefe de Administración Académica traslada a la secretaria de administración académica las solicitudes denegadas.

13 La Secretaria de Administración Académica comunica al estudiante que el reingreso ha sido denegado.

14 El encargado dice si cumple con los requisitos, elabora acción académica.

15 La Administración Académica local distribuye acción académica al estudiante, Administración Académica Central y archiva copia al expediente.

FORMATO: de Acción Académica

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR A C C I O N A C A D E M I C A				N o. 12380							
Leon Carranza		Antonia Petronila		L	C	9	8	0	5	9	
APELLIDOS		NOMBRES		CARNET							
CIENCIAS ECONOMICAS		Lic. En Administración de empresas (L10803)									
FACULTAD O CENTRO REGIONAL		NOMBRE DE LA CARRERA CODIGO									
MOVIMIENTO QUE SE REALIZA <input type="checkbox"/> 01 RETIRO REMUNERANTE <input type="checkbox"/> 04 REINGRESO <input type="checkbox"/> 07 EGRESO <input type="checkbox"/> 10 EQUIVALENCIAS <input type="checkbox"/> 02 RETIRO BECARIO <input type="checkbox"/> 05 TRASLADO <input type="checkbox"/> 08 GRADUACION <input type="checkbox"/> 11 ULTIMA MATRICULA <input type="checkbox"/> 03 RETIRO FALLECIMIENTO <input type="checkbox"/> 06 CAMBIO DE CARRERA <input type="checkbox"/> 09 INCORPORACION <input type="checkbox"/> 12 SANCION											
EXPLICACION: RETIRO: ACTIVARA: EXONERADA: MOTIVO:											
CUOTAS DE ESCOLARIDAD NO EXIMIDAS: (Para uso exclusivo de Egresos o incorporaciones)											
AÑO ACADEMICO: ____ / ____ CICLO I 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> CICLO II 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>											
FECHA DE EJECUCION _____, de _____ de _____		(f) _____ Funcionario				SELLO					

FORMATO: Reingreso de Estudiantes.

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
Administración Académica
Facultad de Medicina.**

Fecha: //2005

COMPROBANTE DE SOLICITUD DE REINGRESO INACTIVO

AÑO ACADEMICO 2005/CICLO II

DATOS PERSONALES

CARNET:

NOMBRE:

SEXO:

CARRERA:

FECHA DE NACIMIENTO:

TELEFONO:

DIRECCION:

ESTADO CIVIL:

ULTIMO CICLO ESTUDIADO:

OBSERVACIONES:

CUOTA UES:

TALONARIO:



Estos son los siguientes pasos que debe realizar para su reingreso:

1. pagar el derecho de reingreso en la colectaría central o facultad multidisciplinaria presentando este comprobante. guardar el recibo de pago de colectaría.
2. Dirijase a la unidad de estudios socioeconómicos para solicitar el estudio de su cuota.
3. complete el proceso en la administración académica central (ventanilla de reingreso) o administración académica local de las facultades multidisciplinarias.

Sello y firma
de
Académica
local

Sello y firma
de unidad de
estudios
socioeconómicos
Cuota de
colectaría

Sello y firma
de oficina
de Registro
Académico
Central

	ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE MEDICINA.	
Elaborado por: Grupo de Tesis Aprobado por: Jefe de Académica Administrativa De La Facultad de Medicina.	AAFDMIA04	Versión 1.0 Paginas 1 de 2
	PROCEDIMIENTO DE. INSCRIPCIÓN DE ASIGNATURAS.	Agosto/2005
		BASE LEGAL: Art.33 AL 38 de Reglamento de la Administración Académica UES. Art. 7 de la Ley Orgánica.

<p>1. Objetivo. Garantizar que el alumno seleccione e inscriba adecuadamente las asignaturas a cursar en el ciclo de acuerdo al plan de estudio de su carrera.</p> <p>2. Alcance. Encargado de las carreras Técnicas y encargado de Doctorado en Medicina.</p> <p>3. Abreviaturas. No existen</p> <p>4. Documentos que se utilizan: Recibos de matricula y escolaridad, hoja de inscripción de asignaturas, listados oficiales de alumnos inscritos.</p> <p>5. Procedimientos.</p> <p>01 la Administración Académica Local planifica a partir del calendario Académico de Secretaria de Asuntos Académicos las actividades para entrega de recibos.</p> <p>02 La Administración Académica local publica horarios y lugares de retiro de talonarios y de inscripción.</p> <p>03 La Administración Académica Local entrega talonarios de recibos al estudiante.</p> <p>04 El estudiante recibe talonarios de recibos.</p> <p>05 El estudiante cancela cuota de matricula y escolaridad en el banco respectivo.</p> <p>06 El estudiante presenta recibos cancelados en la Administración Académica local para retirar hoja de inscripción.</p> <p>07 El encargado recibe recibos cancelados y los revisa.</p>
--

08 El encargado entrega hoja de inscripción al estudiante.

09 El estudiante llena hoja de inscripción con las asignaturas a cursar y se presenta según lugar establecido a inscribir.

10 El inscriptor recibe hoja de inscripción y la revisa.

11 El inscriptor firma hoja de inscripción y la entrega al estudiante.

12 El estudiante recibe hoja de inscripción y entrega copia en la Administración Académica Local.

13 El encargado recibe hoja de inscripción, legaliza y archiva copia temporalmente.

14 El encargado emite listados oficiales de alumnos inscriptos en el ciclo respectivo.

FORMATO: Inscripción de Asignaturas.



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE MEDICINA
ADMINISTRACIÓN ACADEMICA**



Hoja de Inscripción de Asignaturas Ciclo II-2005

No de carné:

NOMBRE:

NIVEL:

DUI: 00000

FECHA DE NAC.

TELEFONO:

CARRERA:

CODIGO	MATERIA	MAT.	GT	GL
1 FIS2101	FISIOLOGIA II	1	1	1
2 BIQ2101	BIOQUIMICA II	1	1	1
3 ANA2101	ANATOMIA II	1	1	1
4 ACS4101	ATENCION COMUN. IV	1	1	1

Firma y sello de la Admón. Académica: _____

Fecha de legalización:

Hora:

Unidad de Cómputo: jcb

	ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE MEDICINA.	
	AAFDMRA05	
Elaborado por: Grupo de Tesis Aprobado por: Jefe de Académica Administrativa De La Facultad de Medicina.	PROCEDIMIENTO DE RETIRO DE ASIGNATURAS	Versión 1.0 Paginas 1 de 2 BASE LEGAL: Art.41 literal i de la ley Orgánica. Art.39 AL 41 de Reglamento de la Administración Académica UES.

1. Objetivo.

Dar al estudiante la oportunidad de modificar la inscripción original, describiendo asignaturas que no pueda cursar por causas justificadas, para que no le aparezcan reprobadas al final del ciclo académico.

2. Alcance.

Encargado de las carreras técnicas y encargado de Doctorado en medicina y Secretaria de Administración Académica.

3. Abreviaturas.

No existen

4. Documentos que se utilizan:

Hoja de inscripción de asignaturas, solicitud de retiro de asignaturas, constancia que justifique retiro y comprobante de retiro ordinario, acuerdo de junta Directiva.

5. Procedimientos.

01 El estudiante solicita información en la Administración Académica local.

02 El encargado proporciona información al estudiante y entrega solicitud para retiro.

03 El estudiante presenta solicitud de retiro debidamente llenada a la administración académica local.

04 El encargado recibe solicitudes y revisa para determinar si es retiro ordinario y extraordinario.

05 El encargado entrega comprobante de retiro al estudiante y el retiro es ordinario.

06 El estudiante recibe comprobante de retiro y archiva temporalmente.

07 La Administración Académica local dice si el retiro es extraordinario, envía solicitudes a Junta Directiva.

08 Junta Directiva Recibe solicitudes de retiro y emite acuerdo.

09 Junta Directiva envía acuerdo de retiro extraordinario a la administración académica local.

10 Secretaria de Administración Académica recibe acuerdos y entrega a cada encargado de las carreras.

11 El encargado describe asignaturas solicitadas y archiva comprobante de retiro o acuerdo.

12 Informa al estudiante sobre los resultados de acuerdo de Junta Directiva.

FORMATO: Retiro de Asignaturas. (Ordinario)



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE MEDICINA
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA

HOJA DE RETIRO

NOMBRE	_____			CARNET	_____
CARRERA	_____			CICLO	AÑO
MOTIVO DE RETIRO	_____				

NOMBRE DE LA ASIGNATURA	CODIGO	TEO	LAB		
1. _____	_____	_____	_____		
2. _____	_____	_____	_____		
3. _____	_____	_____	_____		
4. _____	_____		
5. _____	_____	_____	_____		
FECHA	FIRMA DEL ALUMNO			TEL	
FIRMA Y SELLO DE ENCARGADO _____					

.....
Copia para el Alumno



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE MEDICINA
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA

HOJA DE RETIRO

NOMBRE	_____			CARNET	_____
CARRERA	_____			CICLO	AÑO
MOTIVO DE RETIRO	_____				

NOMBRE DE LA ASIGNATURA	CODIGO	TEO	LAB		
1. _____	_____	_____	_____		
2. _____	_____	_____	_____		
3. _____	_____	_____	_____		
4. _____	_____		
5. _____	_____	_____	_____		
FECHA	FIRMA DEL ALUMNO			TEL	
FIRMA Y SELLO DE ENCARGADO _____					



**FORMATO: Solicitud de Retiro de Asignaturas.
(Extraordinario)**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE MEDICINA
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA**

NOTA: Presentar esta solicitud en
Hoja de papel especie Universitario.

SOLICITUD DE RETIRO EXTRAORDINARIO DE ASIGNATURAS

Señores:
Miembros de la Junta Directiva
De la Facultad de Medicina
Presente.

Yo, _____ con
Carné de estudiante numero _____ alumno de esta facultad, del
_____ nivel, de la carrera _____,
Atentamente solicito se me conceda retiro extraordinario de todas las
asignaturas que a continuación detallo y que pertenecen al ciclo
_____ del año académico.

ASIGNATURAS

Por el motivo _____
La cual compruebo con _____
En espera de una resolución favorable, me es grato suscribirme de
ustedes muy atentamente.

F. _____
San Salvador, _____ de _____ de 20 _____

Mi dirección es _____

Teléfono: _____

	<p style="text-align: center;">ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE MEDICINA.</p>	
<p>Elaborado por: Grupo de Tesis</p> <p>Aprobado por: Jefe de Académica Administrativa de La Facultad de Medicina.</p>	<p style="text-align: center;">AAFDMRA06</p> <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE RETIRO DE ALUMNOS</p>	<p>Versión 1.0 Paginas 1 de 2</p> <p>Agosto/2005</p> <p>BASE LEGAL: Art. 42 del Reglamento de la Administración Académica UES.</p>

<p>1. Objetivo. Permitir al estudiante legalizar su retiro del ciclo para evitar que cancele las cuotas correspondientes al año académico.</p> <p>2. Alcance. Consejo Superior Universitario, Junta Directiva o Consejo Técnico, Secretaria de Asuntos Académicos.</p> <p>3. Abreviaturas. No existen.</p> <p>4. Documentos que se utilizan. Comprobante de trámite, formulario de solicitud de retiro, dictamen, acción académica y talonario de pago.</p> <p>5. Procedimiento.</p> <p>01 Estudiante solicita información a la Administración Académica Local.</p> <p>02 Secretaria de la Administración Académica Local entrega comprobante de trámite y remite al estudiante a la Administración Académica Central.</p> <p>03 Secretaria de la Administración Académica Central informa y entrega formulario de solicitud de retiro.</p> <p>04 Estudiante recibe formulario de solicitud de retiro.</p> <p>05 Estudiante presenta formulario de solicitud de retiro acompañada de la hoja de inscripción.</p> <p>06 Secretaria de la Administración Académica Central recibe formularios y los traslada a encargado.</p> <p>07 Encargado recibe formularios y analiza si se encuentra en el período de retiro respectivo.</p> <p>08 Administración Académica Central emite dictamen.</p>
--

09 Encargado recibe formularios junto con dictámenes y emite acción académica

10 Encargado remite a Administración Financiera.

11 Administrador Financiero recibe acción y margina Talonario de Pago para cortar y que las cuotas del alumno queden canceladas.

12 Administrador Financiero envía acción a Administración Académica Central.

13 Administración Académica Central recibe y distribuye acciones académicas, entrega original al estudiante, archiva copia en el expediente y la otra la entrega a Administración Financiera.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA
COMPROBANTE DE TRÁMITE REALIZADO

UNIDAD: _____

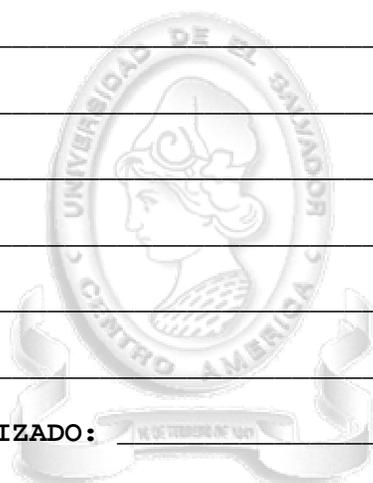
FECHA: _____

NOMBRE: _____

CARNET: _____

CARRERA: _____

TRÁMITE REALIZADO: _____



FIRMA

SELLO



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
FORMULARIO PARA RETIRO OFICIAL DE ESTUDIOS

- Antes de responder, se le ruega leer todo el Contenido del reverso de este formulario para tener una mayor información
- Las respuestas escribalas con letra de molde o números legibles según el caso

A. _____ COLUMNA
PRIMER APELLIDO SEGUNDO APELLIDO PRIMER NOMBRE SEGUNDO NOMBRE DE CODIGOS

B. EDAD EN AÑOS...../ _____ /

C. SEXO: 1. MASCULINO 2. FEMENINO/ _____ /

D. NUMERO COMPLETO DEL CARNET DE ESTUDIANTE UNIVERSITARIO...../ _____ /

E. NOMBRE DE CARRERA _____/ _____ /

F. FACULTAD. _____

G. TOTAL DE MATERIAS APROBADAS...../ _____ /

H. NUMERO DE CICLOS QUE HA ESTUDIADO...../ _____ /

I. DIRECCIÓN DEL LUGAR DE RESIDENCIA _____

J. NUMERO DE TELEFONO AL CUAL SE LE PUEDE LLAMAR _____

K. CUOTA DE ESCOLARIDAD QUE CANCELA A LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR/ _____ /

L. ¿CUANDO PIENSA REINICIAR SUS ESTUDIOS?

1. EL PROXIMO CICLO ACADEMICO
2. EL PROXIMO AÑO ACADEMICO a) CICLO I b) CICLO II
3. EN AÑOS POSTERIORES

M. MOTIVO POR EL CUAL SE RETIRA...../ _____ /

1. CUMPLIMIENTO DE RESPONSABILIDADES FAMILIARES	8. POR EL RENDIMIENTO ACADEMICO OBTENIDO EL CICLO ANTERIOR
2. DUELO	9. POR NO CONTAR CON LOS RECURSOS MINIMOS NECESARIOS PARA FINANCIAR EL SISTEMA DE VIDA ESTUDIANTIL
3. ENFERMEDAD	10. DEDICARSE A ACTIVIDADES LABORALES
4. MATERNIDAD	11. REALIZAR OTROS ESTUDIOS
5. DESEOS DE DESCANSAR DURANTE UN PERIODO	12. DEDICARSE A OTRAS ACTIVIDADES QUE NO SON DE ESTUDIOS NI LABORALES
6. INTERFERENCIA ENTRE EL HORARIO DE ESTUDIOS Y EL DE TRABAJO	13. OTRO
7. POR NO TENER ASIGNATURAS QUE CURSAR EN EL PRESENTE CICLO	

N. DESCRIBA EL MOTIVO ANTES MENCIONADO _____

San Salvador, _____ de _____ de _____

FIRMA DEL ALUMNO _____

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL
INSTRUCCIONES PARA RESPONDER EL FORMULARIO
DE RETIRO OFICIAL DE ESTUDIOS

1. Este Formulario deberá ser llenado por alumnos que interrumpirán sus estudios Universitarios a partir de esta fecha.
2. El pago de matrícula corresponde únicamente a un año académico por lo que el retiro comprenderá solamente ese mismo AÑO.
3. Las cuotas exoneradas serán a partir del ciclo y mes que solicite su retiro oficial.
4. El alumno que desee reiniciar sus estudios en el siguiente AÑO académico, según el literal L numeral de su retiro, deberá presentar la ACCION ACADEMICA, para la emisión de su nuevo talonario de pago de matrícula y cuotas de escolaridad.
5. En algunas de las preguntas encontrará varias opciones, de las cuales seleccione la que esté de acuerdo con su realidad y traslade el número de la opción respectiva a la columna de códigos.
6. Para responder la pregunta E. Escriba en la línea respectiva el nombre completo de la carrera y traslade a la columna el código de la carrera.
7. Las respuestas a las preguntas L, M, y N servirán para proponer la adopción de medidas en beneficio de la población estudiantil que efectúa trámites de RETIRO OFICIAL DE ESTUDIOS.

NOTA: El Retiro Oficial de Estudios es diferente del Retiro de Asignaturas, el cual se debe realizar en la Administración Académica de su Facultad para que le desinscriban las asignaturas que está cursando y no se las reprueben.

	ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE MEDICINA.	
Elaborado por: Grupo de Tesis Aprobado por: Jefe de Académica Administrativa De La Facultad de Medicina.	AAAFMCC07 PROCEDIMIENTO DE CAMBIOS DE CARRERA	Versión 1.0 Paginas 1 de 2 Agosto/2005 BASE LEGAL: Art.43 al 47 del Reglamento de la Administración Académica UES.

1. Objetivo.

Brindar al estudiante la oportunidad para optar por otra carrera que sea de su interés más que la actual, y así continuar sus estudios, ya sea dentro de la misma facultad o en otra.

2. Alcance.

Consejo Superior Universitario, Junta Directiva o Consejo Técnico, Secretaria de Asuntos Académicos.

3. Abreviaturas.

No existen.

4. Documentos que se utilizan.

Solicitud de cambio, orden de pago, récord académico, expediente del alumno, acuerdos de Junta de Directiva y resolución de Comisión, acción académica.

5. Procedimiento.

01 El estudiante solicita información a la Administración Académica Local.

02 Secretaria de Administración Académica informa al estudiante. Si el cambio es extrafacultad se pide el récord académico de la carrera que cursó. Si es inter-facultad se le pide el récord al encargado.

03 Secretaria de Administración Académica entrega formato de solicitud de cambio de carrera al estudiante.

04 Estudiante recibe solicitud y cancela cuota respectiva.

05 Estudiante presenta documentación solicitada a la Administración Académica Local donde se cambiará.

06 Secretaria de Administración Académica recibe solicitudes y las traslada a encargado.

07 Encargado recibe solicitudes, obtiene promedio adecuado y verifica que no existen materias básicas, ni última matrícula (tercera) para optar a un cambio de carrera.

08 Administración Académica Local envía solicitudes con buen promedio a la comisión.

09 Comisión de cambio de carrera recibe solicitudes y emite dictamen.

10 Comisión de cambio de carrera envía dictamen a Junta Directiva.

11 Junta Directiva recibe documentación y emite acuerdo de cambio de carrera.

12 Junta Directiva envía documentación a la Administración Académica Local.

13 Secretaria de Administración Académica recibe acuerdo y documentación y los entrega a cada encargado.

14 Encargado recibe solicitudes y acuerdo y emite acción académica.

15 Administración Académica Local distribuye original al estudiante, una copia a Administración Académica Central y otra al expediente del alumno.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE MEDICINA
ADMINISTRACION ACADEMICA

FECHA _____

No DE ORDEN: _____

ORDEN PARA PAGAR EN COLECTURIA CENTRAL

CARNET No: _____

_____, _____, _____
Nombre 1^{er} apellido 2^{do} apellido

DESCRIPCIÓN

_____ CERTIFICACIÓN DE NOTAS PARCIALES	\$ 3.43
_____ CERTIFICACIÓN DE NOTAS GLOBALES	\$ 3.43
_____ CERTIFICACIÓN DE EGRESADO	\$ 3.43
_____ DERECHOS Y GASTOS DE GRADUACIÓN	\$ 57.14
_____ ELABORACIÓN DE TITULO	\$ 22.86

OTROS PAGOS

_____ CERTIFICACIÓN DE PLANES DE ESTUDIO	\$ 3.43
_____ REPOSICIÓN DE CARNET	\$ 1.14
_____ TRAMITES DE EQUIVALENCIAS	\$
_____ CERTIFICACIÓN DE PROGRAMA DE ESTUDIO (C/U A \$ 1.14) \$	

PAPEL SEGURIDAD (C/U A \$ 0.11)

PAPEL ESPECIE (C/U A \$ 0.06)

(F) _____

Administración Académica
Firma y sello

Ciudad Universitaria

San Salvador, El Salvador. Centro América



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE MEDICINA
ADMINISTRACION ACADEMICA

FORMATO DE SOLICITUD
CAMBIO DE CARRERA

Presente esta
solicitud en
una hoja de
papel Especie
Universitario

Señores
Miembros de Junta directiva
Facultad de Medicina
Universidad de El Salvador
Presente.

Estimados Señores:

Yo, _____ con carnet _____ a nivel de
_____ de la carrera _____
con todo respeto expongo que _____

(haga un resumen expresando el motivo por el que solicita cambio de carrera)

Por lo antes expuesto solicito a ustedes me conceden cambio de carrera de:

_____, a la carrera: _____

Atentamente,

F: _____

San Salvador, _____ de _____ de _____

Dirección:

Tel: **QUE NO SEA CELULAR**

EL PAPEL ESPECIE UNIVERSITARIO LO VENDEN EN
COLECTURIA DE OFICINAS CENTRALES

REQUISITOS PARA SOLICITAR CAMBIO DE CARRERA

- 1 Fotocopia del Titulo de Bachiller.
- 2 Fotocopia de Partida de Nacimiento.
- 3 Una Fotografía tamaño cédula de tiempo.
- 4 Solvencia de la Biblioteca Central y de la Facultad de Procedencia.
- 5 Solvencia de Laboratorio (si ha cursado asignaturas donde realice lab.).
- 6 **Haber cursado un año y ciclos completos** en la carrera de procedencia.
- 7 Solvencia de pago del talonario firmada y sellada por el Administrador Financiero de su facultad o la fotocopia de la cuarta y quinta cuota del Ciclo II/2005.

EN LOS CASOS DE: haber realizado reserva de matrícula sería la fotocopia de la ACCIÓN ACADÉMICA, si es reingreso sería las fotocopias de los recibos de reingreso.

ESTE TRÁMITE SE RECIBIRÁ DURANTE TODO EL

MES DE NOVIEMBRE 2005



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE MEDICINA
ADMINISTRACION ACADEMICA

CARNET _____
CODIGO _____ CARRERA _____

APELLIDO(S) _____ NOMBRE(S) _____
LUGAR Y MUNICIPIO DE NACIMIENTOS _____
DEPTO. _____ FECHA DE NACIMIENTO: DIA _____ MES: _____
AÑO: _____
COLEGIO DE PROCEDENCIA _____
BACHILLERATO _____ OPCION _____
AÑO DE GRADUACIÓN _____ AÑO DE INGRESO EN LA UNIVERSIDAD _____
ESTADO CIVIL: SOLTERO (A) _____ CASADA (A) _____ ACOMPAÑADO (A) _____ DIVORCIADO (A) _____
DIRECCIÓN ACTUAL (COMPLETA): _____

TELÉFONO (DONDE SE PUEDA LOCALIZAR, DEJAR UN ~~RECADO~~ O EN CASO DE EMERGENCIA,
ESPECIFIQUE DE DONDE ES) _____

NOMBRE DEL PADRE _____ NACIONALIDAD _____
PROFESION _____ JUBILADO _____ FALLECIDO _____
NOMBRE DE LA MADRE _____ NACIONALIDAD _____
PROFESION _____ JUBILADO _____ FALLECIDO _____
DIRECCIÓN Y TELÉFONO DE LOS PADRES _____

NOMBRE, DIRECCIÓN Y TELÉFONO DE LA PERSONA ENCARGADA: _____

FECHA: _____ FIRMA _____

SI HA REALIZADO CAMBIO DE CARRERA O TRASLADO, FAVOR INDIQUE SI _____ NO _____
DE QUE CARRERA VIENE _____ CICLO EN QUE LO
REALIZO _____ AÑO _____

SI TIENE COPIA DE APROBACION O TRASLADO ANEXARLA

NOTA: LA FOTOGRAFÍA NO DEBE VENIR SELLADA Y NO DEBE SER AL MINUTO

	ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE MEDICINA.	
Elaborado por: Grupo de Tesis Aprobado por: Jefe de Académica Administrativa De La Facultad de Medicina.	AAFDMTR08	Versión 1.0 Paginas 1 de 2
	PROCEDIMIENTO DE TRASLADOS	Agosto/2005
		BASE LEGAL: Art.48 al 51 del Reglamento de la Administración Académica UES.

1. Objetivo.

Ofrecer al estudiante la oportunidad de cambiar la residencia de su centro de estudios para la Unidad Central o un Centro Regional, con el fin de continuar sus estudios.

2. Alcance.

Consejo Superior Universitario, Junta Directiva o Consejo Técnico, Secretaria de Asuntos Académicos.

3. Abreviaturas.

No existen.

4. Documentos que se utilizan.

Solicitud de traslado, récord académico, resolución de comisión de Incorporación y Equivalencias, acuerdo de Junta Directiva y acción académica.

5. Procedimiento.

01 El estudiante solicita información en la Administración Académica de origen.

02 Administración Académica de origen informa al estudiante y entrega solicitud de traslados.

03 Estudiante llena la solicitud y presenta la documentación requerida a la Administración Académica de origen.

04 Administración Académica de origen recibe solicitudes y documentación.

05 Administración Académica de origen anexa récord académico del estudiante a la solicitud de traslado.

06 Administración Académica de origen envía solicitudes a Administración Académica de destino.

07 Administración Académica de destino recibe y revisa solicitudes de

traslado.

08 Administración Académica de destino envía solicitudes de traslado a la Comisión de Incorporaciones y Equivalencias.

09 Comisión de Incorporaciones y Equivalencias recibe solicitudes y emite dictamen.

10 Comisión de Incorporaciones y Equivalencias envía dictamen y documentación para traslado a Junta Directiva.

11 Junta Directiva recibe documentación y emite acuerdo.

12 Junta Directiva remite acuerdo ordinario o automático de traslados y documentación a la Administración Académica de destino.

13 Administración Académica de destino recibe acuerdo y emite acciones académicas (original y copias).

14 Administración Académica de destino distribuye las acciones académicas entre el estudiante (original), Administración Académica Central (copia) y archiva (copia).

FORMATO DE SOLICITUD DE TRASLADO

Señores
Miembros de Junta Directiva
Facultad de Medicina
Universidad de El Salvador
Presente.

Estimados Señores:

Yo, _____ con carnet _____ a nivel de _____ de la carrera de _____ con todo respeto expongo que _____

(haga un resumen expresando el motivo por el que solicita traslado)

Por lo antes expuesto solicito a ustedes me concedan traslado a la Facultad Multidisciplinaria de: _____

Atentamente;

F: _____

San Salvador, _____ de _____ de 20 _____

Dirección:

Tel: QUE NO SEA CELULAR

REQUISITOS PARA SOLICITAR TRASLADO

- Fotocopia del Título de Bachiller.
- Fotocopia de Partida de Nacimiento.
- Solvencia de la Biblioteca Central y de la Facultad de Procedencia.
- Solvencia de Laboratorio (si ha cursado asignaturas donde realice lab.).
- Una Fotografía tamaño cédula.
- Haber cursado un año y ciclos completos en la carrera de procedencia.
- Solvencia de pago de talonario, cuotas de escolaridad.
- Constancia o documento que justifique el traslado.

PRESENTAR ESTA SOLICITUD EN PAPEL ESPECIE UNIVERSITARIO



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE MEDICINA
ADMINISTRACION ACADEMICA

CARNET _____
CODIGO _____ CARRERA _____

APELLIDO(S) _____ NOMBRE(S) _____
LUGAR Y MUNICIPIO DE NACIMIENTOS _____
DEPTO. _____ FECHA DE NACIMIENTO: DIA _____ MES: _____
AÑO: _____
COLEGIO DE PROCEDENCIA _____
BACHILLERATO _____ OPCION _____
AÑO DE GRADUACIÓN _____ AÑO DE INGRESO EN LA UNIVERSIDAD _____
ESTADO CIVIL: SOLTERO (A) _____ CASADA (A) _____ ACOMPAÑADO (A) _____ DIVORCIADO (A) _____
DIRECCIÓN ACTUAL (COMPLETA): _____

TELÉFONO (DONDE SE PUEDA LOCALIZAR, DEJAR UN RECAD O EN CASO DE EMERGENCIA, ESPECIFIQUE DE DONDE ES) _____

NOMBRE DEL PADRE _____ NACIONALIDAD _____
PROFESION _____ JUBILADO _____ FALLECIDO _____
NOMBRE DE LA MADRE _____ NACIONALIDAD _____
PROFESION _____ JUBILADO _____ FALLECIDO _____
DIRECCIÓN Y TELÉFONO DE LOS PADRES _____

NOMBRE, DIRECCIÓN Y TELÉFONO DE LA PERSONA ENCARGADA: _____

FECHA: _____ FIRMA _____

SI HA REALIZADO CAMBIO DE CARRERA O TRASLADO, FAVOR INDIQUE SI _____ NO _____
DE QUE CARRERA VIENE _____ CICLO EN QUE LO
REALIZO _____ AÑO _____

SI TIENE COPIA DE APROBACION O TRASLADO ANEXARLA

NOTA: LA FOTOGRAFÍA NO DEBE VENIR SELLADA Y NO DEBE SER AL MINUTO

	ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE MEDICINA.	
Elaborado por: Grupo de Tesis Aprobado por: Jefe de Académica Administrativa De La Facultad de Medicina.	AAFDMM09	Versión 1.0 Paginas 1 de 2
	PROCEDIMIENTO DE ÚLTIMA MATRICULA (SEGUNDA MATRICULA)	Agosto/2005 BASE LEGAL: Art.52 al 56 del Reglamento de la Administración Académica UES. Art. 17 de la Reforma al Reglamento de la Administración Académica.

1. Objetivo.

Proporcionar al estudiante la oportunidad para cursar una asignatura que ha sido reprobada dos veces y continuar así su carrera universitaria.

2. Alcance.

Consejo Superior Universitario, Junta Directiva o Consejo Técnico, Secretaria de Asuntos Académicos.

3. Abreviaturas.

No existen.

4. Documentos que se utilizan.

Solicitud de última matrícula, Dictamen de la comisión y acuerdo de Junta Directiva, acción académica y récord académico.

5. Procedimiento.

01 El estudiante solicita información para realizar última matrícula a la Administración Académica Local.

02 Secretaria de Administración Académica informa al estudiante y entrega solicitud de última matrícula.

03 Estudiante recibe solicitud y completa información.

04 Estudiante presenta solicitud a la Administración Académica Local.

05 Secretaria de Administración Académica recibe y revisa las solicitudes de última matrícula.

06 Secretaria de Administración Académica traslada solicitudes a cada encargado.

07 Encargado recibe solicitudes y anexa fotocopia del récord académico a la solicitud.

08 Encargado analiza el rendimiento académico del estudiante y obtiene promedio académico.

09 Administración Académica envía solicitudes que obtengan promedio adecuado a la Comisión de Última Matrícula.

10 Comisión de Última Matrícula recibe solicitudes y emite dictamen.

11 Comisión de Última Matrícula envía dictamen y documentación a Junta Directiva.

12 Junta Directiva recibe documentación y emite acuerdos de última matrícula.

13 Junta Directiva envía acuerdos y documentación a la Administración Académica.

14 Secretaria de Administración Académica recibe documentación y traslada a cada encargado.

15 Encargado recibe solicitudes y emite acción académica (original y dos copias).

16 Administración Académica distribuye acciones académicas: estudiante, Administración Académica Central y archiva una copia al expediente del alumno.

NOTA: Para efectos de la presente investigación se ha descrito el procedimiento de ultima matricula, sin embargo, este proceso ya no se realiza en la Académica Administrativa debido a que se ha reformado según el artículo 5 del acuerdo No 84-A/2001-2003 a los dieciocho días del 2003 donde se deroga el Art. 54 y Art. 35 se sustituyo el reglamento de Administración académica.

SOLICITUD DE ÚLTIMA MATRÍCULA (SEGUNDA MATRÍCULA)

San Salvador, _____ de _____ de 20____.

Señores
Miembros de Junta Directiva
Facultad de Medicina
Universidad de El Salvador
Presentes

Yo, _____ con carnet No. _____
Estudiante inscrito en la Carrera de _____
de esta Facultad. Por este medio solicito se me conceda ÚLTIMA
MATRÍCULA para la(s) asignatura(s) siguiente(s):

Para comprobación adjunto la documentación que a continuación
detallo: _____

En espera de una resolución favorable a mi solicitud, me
suscribo de ustedes.

Atentamente,

(Firma)
Dirección: _____
Teléfono: _____

	ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE MEDICINA.	
Elaborado por: Grupo de Tesis Aprobado por: Jefe de Académica Administrativa De La Facultad de Medicina.	AAFDMEQ10	Versión 1.0 Paginas 1 de 2
	PROCEDIMIENTO DE EQUIVALENCIAS	Agosto/2005
		BASE LEGAL: Art.57 al 59 del Reglamento de la Administración Académica UES. Art. 65 del Reglamento de la Ley Orgánica Art. 54 de la Ley Orgánica.

<p>1. Objetivo. Dar oportunidad al estudiante que desea ingresar a la Universidad y que tiene asignaturas aprobadas en otras universidades legalmente constituidas, para que continúen sus estudios universitarios.</p> <p>2. Alcance. Consejo Superior Universitario, Junta Directiva o Consejo Técnico, Secretaria de Asuntos Académicos.</p> <p>3. Abreviaturas. No existen.</p> <p>4. Documentos que se utilizan. Solicitud de ingreso por equivalencias, programa de asignaturas, acuerdo de Junta Directiva, acción académica y orden de pago.</p> <p>5. Procedimiento.</p> <p>01 Alumno de nuevo ingreso solicita información en la Administración Académica Local.</p> <p>02 Secretaria de Administración Académica pide programa de asignaturas de la carrera que cursó en otra Universidad y otros documentos, entrega solicitud de equivalencias.</p> <p>03 Alumno de nuevo ingreso cancela cuota respectiva para los trámites.</p> <p>04 Alumno de nuevo ingreso recopila documentos y los entrega a la Administración Académica Local.</p> <p>05 Secretaria de Administración Académica recibe y revisa si la documentación está completa.</p> <p>06 Administración Académica Local envía programa de asignaturas de la Universidad donde el alumno estudió a cada Departamento de las Carreras.</p>
--

07 Departamentos recibe el programa de asignaturas de otras universidades y los analiza.

08 Departamentos envía nota de aprobación del programa a la Administración Académica Local.

09 Secretaria de Administración Académica recibe notas de aprobación y anexa a la solicitud.

10 Administración Académica Local envía solicitudes a la Comisión de incorporaciones y equivalencias.

11 Comisión de Incorporaciones y Equivalencias recibe solicitudes de equivalencias y emite dictamen.

12 Comisión de Incorporaciones y Equivalencias envía solicitudes a Junta Directiva de la Facultad.

13 Junta Directiva recibe dictamen de solicitudes de equivalencias y emite acuerdo.

14 Junta Directiva envía acuerdo a la Administración Académica Local.

15 Secretaria de Administración Académica entrega acuerdo de equivalencias a cada encargado de las carreras.

16 Encargado emite acción académica (original y copias).

17 Administración Académica Local distribuye acciones académicas: al estudiante, Administración Académica Central y archiva a expediente.

FORMATO DE SOLICITUD DE EQUIVALENCIAS

Señores
Miembros de Junta Directiva
Facultad de Medicina
Universidad de El Salvador
Presente

Estimados señores:

Yo, _____
Estudiante de ____ año de la carrera de _____
Con Carnet _____.
A ustedes con todo respeto expongo que _____

(Haga un resumen expresando el motivo del trámite de equivalencias)
Por lo antes expuesto, les solicito atentamente lo siguiente: __

(Explique de que asignaturas solicita equivalencias)
En espera de una resolución favorable a lo solicitado, muy
atentamente.

F. _____

San Salvador, ____ de _____ de 20____.

Dirección: _____ Tel: _____

Nota: Elaborar esta solicitud en hoja de papel Especie Universitario.



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA
FACULTAD DE MEDICINA**

REQUISITOS DE INGRESO POR EQUIVALENCIAS

UNIVERSIDADES DEL AREA CENTROAMERICANA Y OTROS PAISES
Y
UNIVERSIDADES LEGALMENTE ESTABLECIDAS EN EL SALVADOR

1. Una fotografía tamaño cédula.
2. Tener 10 materias aprobadas que sean equivalentes a nuestros planes de estudios.
3. Partida de nacimiento (nacidos en el extranjero debidamente autenticada en el país de procedencia y en El Salvador.
4. Documento Único de Identidad, Pasaporte para nacidos en el extranjero.
5. Certificación de notas (debidamente Autenticada por el Ministerio de Educación, si proceden de Universidades extranjeras.
6. Constancia de buena conducta, extendida por la Universidad de procedencia, en la que se haga constar que no se le ha aplicado alguna sanción disciplinaria.
7. Planes y programas por cada una de las asignaturas cursadas.
8. Título de bachiller.
9. Los graduados en el extranjero, deberán presentar además del título de bachiller, notas de los años de estudio de bachillerato, las correspondientes traducciones y acuerdo de incorporación, extendido por la unidad respectiva del Ministerio de Educación (todos sus atestados).

Mayor información en la Administración Académica de la Facultad, Ciudad Universitaria, Final 25 Av. Norte Tel: 2225-1500 Ext. 4228 y 4229.

	ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE MEDICINA	
Elaborado por: Grupo de Tesis Aprobado por: Jefe de Académica Administrativa de La Facultad de Medicina.	AAFDMEG11 PROCEDIMIENTO CALIDAD DE EGRESADO.	Versión 1.0 Paginas 1 de 2 Agosto/2005 BASE LEGAL Art.4-6 y 9 Reglamento General del proceso de Graduación EUS Art.8 Reglamento del sistema de unidades valorativas. Art. 43 Ley Orgánica de la UES Art. 12 lit. e. Reglamento Ley Orgánica de la UES Art.60-62 Reglamento de la Administración Académica de la UES.

<p>1. Objetivos. Otomar al estudiante que lo solicite, el pleno derecho de calidad de egresado cuando cumpla los requisitos académicos del plan de estudio</p> <p>2. Alcance. Administración Académica Local, Decanato, Secretaria de Asuntos Académicos.</p> <p>3. Abreviaturas. No existe.</p> <p>4. Procedimientos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 01. El estudiante se presenta tres semanas siguientes del ultimo periodo lectivo a pide información al personal encargado de la Administración Académica Local. 02. Encargado Administración Académica Local informa proporciona hoja al estudiante sobres los documentos que se requieren para su presentación. 03. Estudiante se dispone a cancela cuota correspondiente de la declaratoria de egresado en la ventanilla de colectaria de la facultad. 04. El egresado el estudiante presenta documentos al empleado de Académica local. 05. El empleado de la Académica Local recibe la documentación y revisa el plan de estudio de la carrera, con los documentos requeridos. 06. Si no es correcta la documentación, se le informa al estudiante que no

puede seguir el proceso por falta de documentos o errores y comunica los trámites que debe realizar.

07. Si la documentación esta completa, lo anota en el libro de control, luego habré expediente de egresado después elaboran la declaratoria de egresado.
08. El empleado que elaboro la declaratoria de egresado la entrega al Jefe de Administración Académica Local.
09. Jefe de Administración Académica Local recibe la declaratoria de egresado la revisa, luego firma.
10. El jefe de la Académica Local remite o envía la declaratoria al decanato.
11. El Decano recibe la declaratoria de egresado la revisa.
12. Si hay problemas informa al Jefe de la administración académica local.
13. Si el Decano considera que todo esta en orden para otorgar la suscripción declaratoria de egresado (firma y sella).
14. El Decanato remite la declaratoria a la Académica Local.
15. jefe administración Académica local recibe la declaratoria de egresado.
16. El jefe de Académico local notifica la Declaratoria a Secretaria de Asuntos Académicos para que actualicen los registros académicos (en la siguiente semana hábil de la suscripción).
17. Secretaria de Asuntos Académicos recibe declaratoria de egresado.
18. Secretaria de Asuntos Académicos actualiza registros académicos.
19. El encargado de la Académica local se encarga de distribuir acciones Académicas para hacer llegar la carta al estudiante, Secretaria de Asuntos Académicos y archivo local.



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA
FACULTAD DE MEDICINA**

LA SUSCRITA DECANA Y ADMINISTRADORA ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE
MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, DECLARA:

A LA (EL) BACHILLER _____
CON CARNET _____, MATRICULADA(O) EN EL CICLO I AÑO
ACADEMICO _____ EN LA CARRERA _____,
Y PARA SER INTEGRADO AL EXPEDIENTE DE GRADUACION DE LA (EL)
INTERESADA(O), SE EXTIENDE LA PRESENTE EN LA CIUDAD
UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR A LOS _____ DIAS DEL MES
DE _____ DEL _____.

“HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA”

DRA ANA LETICIA ZA VALETA DE AMAYA

DECANA

LIC. SONIA SOFIA FIGUEROA C.

ADMINISTRADOR ACADEMICO

	ACADEMICA ADMINISTRATIVA DE LA FACULTAD DE MEDICINA.	
Elaborado por: Grupo de Tesis Aprobado por: Jefe de Académica Administrativa De La Facultad de Medicina.	AAFDMGD12	Versión 1.0 Páginas 1 de 3.
	PROCEDIMIENTO DE GRADUACIÓN.	Agosto/2005 BASE LEGAL: Art. 63-68 Reglamento de la admón. Académica UES Art. 38 lit. c y 53 Ley Orgánica de la UES Art. 17 Reglamento del proceso de graduación UES

<p>1. Objetivos. Proporcionar orientación al interesado que solicita el expediente de graduación, habiendo aprobado el plan de estudio correspondiente para optar por la investidura académica.</p> <p>2. Alcance. Administración Académica Local, decanato, Secretaria de Asuntos Académicos, fiscalía</p> <p>3. Abreviaturas. Admón.: Administración</p> <p>4. Procedimientos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 01. El egresado solicita información al personal de la Administración Académica Local. 02. Encargado de Admón. Académica local proporciona al egresado una hoja de los requisitos de graduación. 03. El estudiante elabora la solicitud de apertura y anexa la documentación la presenta al empleado de Académica local. 04. El empleado de la Académica Local recibe y revisa la documentación. 05. Si esta incompleta la documentación, el encargado informa al egresado (se devuelve al paso N.3). 06. Si la documentación esta completa, el encargado abre y elaboran el expediente de graduado. 07. El empleado entrega o remite el expediente de graduación al Jefe de Administración Académica Local. 08. Jefe de Administración Académica Local recibe y revisa el expediente para ver si cumple con los requisitos de graduación.

09. El jefe de la Académica Local remite o envía el expediente de graduación al encargado.
10. El encargado Académica Local recibe el expediente y elabora la constancia de cumplimiento de requisitos de graduación.
11. El encargado de Académica Local envía expediente de graduación a Secretaria de Asuntos Académicos.
12. Secretaria de Asuntos Académicos recibe y revisa expediente y constancia de cumplimiento de requisitos.
13. Si el expediente de graduación presenta alguna inconsistencia o errores Secretaria de Asuntos Académicos envía al encargado de Académica Local para su revisión (comunica la resolución tomada dentro de los tres días hábiles de haberlo recibido para seguir o suspenda el proceso).
14. Secretaria de asuntos académicos firma el expediente de graduación, por considerar que cumple con los requisitos de graduación.
15. Secretaria de asuntos académicos envía expediente de graduación a Admón. Académica Central.
16. Admón. Académica Central recibe el expediente y revisa el cumplimiento de los requisitos académicos del egresado.
17. Si hay algún inconveniente la Admón. Académica Central informa a Secretaria de asuntos académicos.
18. Si todo esta correcto la Académica Central realiza los tramites para que se elabore el titulo en una imprenta y elabora comprobante de revisión del expediente de graduación y lo anexa a éste último.
19. Académica Central traslada los expedientes correctos a Fiscalía de la Universidad.
20. Fiscalía recibe expediente de graduación y revisa requisitos legales del egresado.
21. Si encuentran inconsistencia legal, Fiscalía llama al egresado y comunica los tramite que debe realizar para depurar el expediente.
22. si el expediente cumple con las normas establecidas, Fiscalía emite dictamen favorable de graduado.
23. Fiscalía traslada expediente al decanato.
24. El decanato recibe y revisa el expediente de graduación.
25. Si el decanato requiere alguna aclaración pide dicha información a la Secretaria de asuntos académicos y fiscalía.
26. Si el decanato no encuentra algún inconveniente declara apto al egresado firmando documentos del expediente.
27. El Decanato remite el expediente de graduación a la Admón. Académica.

28. Académica Central recibe el expediente y Revisa requisitos legales del egresado.
29. Académica Central informa al egresado fecha para firmar el acta de graduación.
30. El Egresado se presenta en Académica Central para firmar y que le entreguen instructivo para los tramites finales, firmar acta de graduación y le notifican la fecha, hora y lugar del acto de graduación.
31. El encargado de expediente de graduación de la Académica Central entrega titulo para firma y anexa el acta de graduación firmada por el egresado al expediente.
32. Encargado de Académica Central elabora la lista oficial de graduados por unidad, facultad y carrera.
33. Las Autoridades Superiores de la Universidad se representan al acto graduación en fecha programada y se entrega a los graduados el titulo obtenido.
34. Los graduados reciben la investidura de graduados.
35. El graduado, posteriormente al acto, presenta fotocopia del titulo en Admón. Académica Central.
36. Recibe fotocopia de titulo el encargado de la admón. Académica Central.
37. Luego, se procede a la elaboración y distribución académica de la documentación: Graduado (original), Académica Local (copia) y archivo.



FORMULARIO PARA REGISTRO DE GRADUACION

Agregar Fotos requeridas
Favor sujete con clips

1. Nombre completo con el que desea graduarse (según datos de partida de nacimiento)

Apellidos Nombres

2. Nacionalidad

3. Departamento de Origen (nacimiento):

4. Edad Años.

5. Estado Civil: / / (traslade la letra que corresponda)

S:Soltero(a) C:Casado(a) V:Viudo(a) D:Divorciado(a) A:Acompañado(a)

6. Sexo: M / / F / / (marque con una X)

7. Ingreso a la Universidad Ciclo Año / / / / /

8. Egreso de Estudios de la Universidad Ciclo Año / / / / /

9. Lugar en el cual realizó su Servicio Social:

Fecha de Inicio Fecha de finalización

10. Tema de Tesis, Seminario o Memoria:

11. Facultad a la que pertenece la Carrera:

12. Nombre completo de la Carrera:

13. Título a obtener:

14. Fecha en la cual se Graduará:

15. Dirección Particular (completa):

16. Número de Carné de Estudiante de la Universidad de El Salvador / / / / /

17. Teléfono (línea fija) para notificar:

/ / / / / - / / / / / y / / / / / - / / / / /

18. Trabaja actualmente: Si / No / (marque una X)

19. Dirección del Trabajo:

20. Cargo que desempeña:

21. Lugar y Fecha de entrega:

Firma del Graduando (según DUI):

Lea todas las Indicaciones antes de llenar el Formulario

- ✚ Lea cuidadosamente el Formulario antes de contestar, si después de leer tuviere duda solicite asesoría.
- ✚ Escribir con bolígrafo de **tinta oscura**, en letras de molde, mayúsculas y minúsculas, según aparece en la partida de nacimiento. **Lo más legible que usted pueda.**
- ✚ Deberá llenar el Formulario hasta completar con la Firma de Graduando.

Todo lo anterior es indispensable para poder atender su requerimiento.

Estimado Graduando: si usted por alguna razón no puede realizar personalmente cualquiera de los trámites, le agradeceremos consulte en la Sección de Graduaciones para explicarle cual será el proceso a seguir.

"HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA"



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE MEDICINA
ADMINISTRACION ACADEMICA

HOJA DE REQUISITOS DE GRADUACIÓN

1. Nombre como aparece en el Registro Académico: _____
2. Nombre como aparece en el Título: _____
3. Carrera: _____ Código _____
4. Partida de Nacimiento Original reciente (las que son casadas tienen que presentar la partida de aparezca que son casadas).
5. Fotocopia de Documento Unico de Identidad (DUI).
6. Acta Final de Seminario de Graduación por Junta Directiva (solo Licenciaturas).
7. Constancia de Evaluación de Trabajo de Graduación (Doctorado).
8. Carta de Finalización de Servicio Social aprobada por Junta Directiva.
9. Fotocopia de título de Bachiller (graduados en el extranjero tiene que incorporar el título ante
10. Certificación Global de Notas (con su recibo de 30.00).
11. Cuatro fotos: dos tamaño cédula y dos tamaño título (7 x 9 sexo femenino: vestido negro con e traje oscuro. Al momento de entregar la documentación solamente se entregará 1 foto tamaño cé restantes se entregaran posteriormente.
12. Solvencia de tesorería, recibo de gastos de graduación y de elaboración de título (700.0 documentos de graduación, se les entregara la orden de pago a cancelar en la Colecturía Centr
13. Solvencia de Biblioteca de la Facultad y de la Biblioteca Central (recientes).
14. Constancia de entrega de ejemplares de Seminario o Trabajo de Investigación extendida por la Bibliote y Biblioteca Central.
15. Siete hojas de papel especie universitario (de venta en Colecturía Central).
16. Plan de estudios.
17. Un folder tamaño carta y un fastener.
18. Estado Civil: casado(a) _____ soltero (a) _____
19. Lugar de trabajo: _____ Tel: _____
20. Dirección particular _____ Tel: _____
21. Número de DUI: _____ carnet de estudiante: _____
22. Firma: _____ como se lee su firma: _____
23. Fecha de nacimiento: _____ edad: _____
24. Egresado Ciclo: _____ año académico _____
25. Fecha de Graduación: _____

Nota:

- 1) Todos los documentos deben tener completo nombres y apellidos.
- 2) A todos los Graduados se les hace del conocimiento que después de 6 ciclos de haber egresado pierden d cual deberán PRESENTAR ACUERDO DE JUNTA DIRECTIVA de exoneración del Art. 6 del Reglamento General d Graduación.

- TODOS LOS INTERESADOS DEBERAN PRESENTAR DOCUMENTACIÓN COMPLETA Y EN LAS FECHAS ESTIPULADAS POR LA ADMINISTRACION ACADÉMICA.
- LOS GRADUADOS QUE TENGAN QUE SALIR DEL PAÍS O POR CUALQUIER OTRO MOTIVO DE FUERZA MAYOR NO PUEBAN REALIZAR SUS TRÁMITES O ESTAR PRESENTES EN EL ACTO DE GRADUACIÓN, DEBERÁN PRESENTAR UN PODER ESPECIAL.

FORMATO: CARTA DE EGRESADO



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA
FACULTAD DE MEDICINA**

LA SUSCRITA DECANA Y ADMINISTRADORA ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, DECLARA:

A LA (EL) BACHILLER _____
CON CARNET _____, MATRICULADA (O) EN EL CICLO I AÑO
ACADEMICO _____ EN LA CARRERA _____,
Y PARA SER INTEGRADO AL EXPEDIENTE DE GRADUACION DE LA (EL)
INTERESADA (O), SE EXTIENDE LA PRESENTE EN LA CIUDAD
UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR A LOS _____ DIAS DEL MES
DE _____ DEL _____.

"HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA"

DRA ANA LETICIA ZA VALETA DE AMAYA

DECANA

LIC. SONIA SOFIA FIGUEROA C.

ADMINISTRADOR ACADEMICO

	ACADEMICA ADMINISTRATIVA DE LA FACULTAD DE MEDICINA.	
Elaborado por: Grupo de Tesis Aprobado por: Jefe de Académica Administrativa De La Facultad de Medicina.	AAFDMIN13	Versión 1.0 Páginas 1 de 3
	PROCEDIMIENTO DE INCORPORACIÓN.	Agosto/2005 BASE LEGAL Art.55 y 38 lit. c Ley Orgánica de la UES Art.69-76 Reglamento de la Administración Académica de la UES.

<p>1. Objetivos. Proporcionar información y lograr la incorporación efectiva de profesionales extranjeros que deseen realizar estudios en la Universidad de El Salvador.</p> <p>2. Alcance. Secretaria de Asuntos Académicos, Junta Directiva, Fiscalía, Consejo Superior Universitario.</p> <p>3. Abreviaturas. UES: Universidad de El Salvador. Admón.: Administración.</p> <p>4. Procedimientos.</p> <p>01. El profesional extranjero debe de solicitar información en la ventanilla con el Encargado de incorporaciones de la Secretaria de Asuntos Académicos del la UES.</p> <p>02. Encargado de incorporaciones informa al peticionario sobre los trámites requeridos para su incorporación.</p> <p>03. El peticionario recopila y entrega la solicitud de incorporación anexándole documentos requeridos a Secretaria de Asuntos Académicos con el Encargado de incorporaciones.</p> <p>04. La Encargado de incorporaciones de la Secretaria de Asuntos Académicos en el momento recibe y revisa la documentación que cumpla con los requisitos del reglamento y elabora expediente de incorporación.</p> <p>05. Si el Encargado de incorporaciones encuentra observaciones se devolverá en ese momento al peticionario para que las subsane inconsistencias.</p> <p>06. Si el encargado de incorporaciones no encuentra observaciones elabora expediente de incorporación.</p>

07. Encargado de incorporaciones envía al secretario de SAA el expediente de incorporación.
08. El Secretario de SAA recibe expediente de incorporación.
09. Secretario de SAA remite el expediente a junta directiva.
10. Junta Directiva lo recibe y revisa expediente para ver que la documentación sea legal o autentico.
11. Si la información no es autentica le informa al peticionario.
12. Si es autentica los documentos emitirá el mandamiento de pago por derecho de tramite de acuerdo al arancel de la UES.
13. junta Directiva lo traslada a la Administración Académica de la Facultad respectiva los expedientes y las solicitudes de incorporación que cumplan con los requisitos.
14. Administración Académica local de la facultad recibe el expediente de incorporación completo.
15. La Administración Académica local traslada la Solicitud y expediente de incorporación a la Junta Directiva de la Facultad.
16. Junta Directiva recibe y revisa la documentación presentada.
17. Si Junta considera que debe cumplir otros requisitos, para que pueda optar por la carrera que solicita comunica al peticionario deberá entregar otros documentos.
18. Si Junta Directiva de la Facultad respectiva no determina mas requisitos emitirá dictamen.
19. Envía expediente Junta Directiva a Secretaria de Asuntos Académicos.
20. Secretaria de Asuntos Académicos recibe y revisa el expediente y solicitud de incorporación.
21. Secretaria de Asuntos Académicos envía a Fiscalía General de la UES los documentos.
22. Fiscalía recibe el expediente y lo revisa expediente y solicitud de incorporación.
23. Si encuentran inconsistencia legal, Fiscalía llama al egresado y comunica los tramite que debe realizar para depurar el expediente.
24. Si el expediente cumple con los requisitos establecidos, Fiscalía emite dictamen favorable de graduado.
25. Fiscalía traslada expediente a Secretaria de Asuntos Académicos, para su tramitación.
26. Consejo Superior Universitario recibe el expediente completo de la Secretaria de Asuntos Académicos.

27. Consejo Superior Universitario, determina el grado académico que se le confiere al incorporado en base a dictamen de junta directiva y fiscalía.
28. Consejo Superior Universitario nombra una comisión para el estudio de peticionario.

FORMATO: SOLICITUD DE INCORPORACIÓN

SECRETARIA DE ASUNTOS ACADEMICOS
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

FORMULARIO DE SOLICITUD DE INCORPORACION

Señor(a) Secretario(a) de Asuntos Académicos
Universidad de El Salvador
Presente,

Yo, _____, de _____ años de edad, _____
(Profesión u oficio), de nacionalidad y del domicilio de _____
_____ que me idéntico con mi DUI (o pasaporte) N
_____, a usted atentamente expongo: Que he cursado estudios
fuera de El Salvador, en la Universidad de
_____,
(País), en la carrera _____,
habiendo obtenido el grado de _____

Que de conformidad a los requisitos y al procedimiento administrativo académico
establecidos en el otorgamiento jurídica de la Universidad de El Salvador, a
los cuales me someto y me obligo a cumplir, solicito se me INCORPORE a esa
Universidad, en la carrera de _____

Con el grado corresponda, para lo cual presento la documentación siguiente:

- a) Título del grado académico obtenido en la Universidad mencionada.
- b) Título de bachiller o equivalente obtenido en el extranjero debidamente incorporado.
- c) Certificación global de notas de las asignaturas cursadas, con especificación de las calificaciones obtenidas por el solicitante, de la escala de calificaciones empleadas y del mínimo de punto de necesarios para aprobar.
- d) Plan de estudios de la carrera en que se gradúo, con los contenidos programáticos de las asignaturas que forman el plan de estudios cursados.
- e) Constancia expedida por la Universidad de procedencia en la que expresa que el solicitante no ha sido sancionado por haber cometido alguna falta grave.
- f) Constancia expedida por la autoridad estatal competente relacionada con la educación superior universitaria, en la que aparezca que el establecimiento que autoriza dicho título funciona con arreglo a las leyes del país de origen y que esta facultada para extender títulos de la carrera de que se trata. En el mismo certificado deberá constar si el título habilita al peticionario para el ejercicio de alguna profesión si falta que cumplir algún requisito de orden académico o legal determinado.
- g) Certificación de partida de nacimiento.
- h) DUI (Documento de Identificación personal que lo identifique).
- i) Tesis (en caso de tenerla)
- j) Declaración jurada de no haber iniciado el trámite de incorporación en otra institución, autenticada ante Notario.

Los documentos mencionados a excepción del ultimo, los presento originales con fotocopia claramente legible de cada uno de ellos, pidiendo que sean

confrontados, se agreguen las fotocopias debidamente confrontadas y oportunamente se me devuelvan los originales.
Señalo para oír notificaciones la dirección siguiente:

FORMATO: DE DECLARACION JURADA.

Licenciada _____
Secretario de Asuntos Académicos
Universidad de El Salvador
Presente.

Yo _____, ____ años de edad, _____ de nacionalidad _____, del domicilio _____, con documento de identificación personal numero: _____, DECLARO BAJO JURAMENTO: Que hasta esta fecha no he realizado ningún tramite de incorporación en otras instituciones estatales o privadas de Educación Superior. Que expresamente me someto a los requisitos y procedimientos de incorporación a la Universidad de El Salvador, establecidos en su ley orgánica, Reglamentos y demás normas aplicables de su ordenamiento jurídico.
POR TANTO DOY FE: Que lo declarado anteriormente es verdadero y para ser presentada con mi solicitud de Incorporación, hago ante usted la presente Declaracion Jurada, en la ciudad de, san Salvador, a los _____ del mes de _____ del dos mil _____.

F. _____

El suscrito Notario DOY FE que la firma que antecede, que calza el anterior documento y que se les "_____". Es AUTENTICA por haber sido puesta a mi presencia por el señor (a), quien es de _____ años de edad, (de profesion), del domicilio de _____, persona a quien (no) conozco pero identifico por medio de su documento de identificación personal numero _____, a los _____ del mes de _____ del dos mil _____.

Firma y sello de Notario.

	ACADEMICA ADMINISTRATIVA DE LA FACULTAD DE MEDICINA.	
Elaborado por: Grupo de Tesis Aprobado por: Jefe de Académica Administrativa De La Facultad de Medicina.	AAFDM14	Versión 1.0 Páginas 1 de 2.
	PROCEDIMIENTO DE REPOSICIÓN DE TITULO	Agosto/2005 Base Legal Art. 38 lit. c Ley Orgánica de la UES Art. lit. Reglamento Ley Orgánica de la UES Art. 77-83 Reglamento de la Administración Académica de la UES.

<p>1. Objetivos. Proporcionar orientación al interesado que solicita el derecho de reposición de título, habiendo obtenido título académico</p> <p>2. Alcance. Consejo Superior Universitario, Secretaria de Asuntos Académicos, Fiscalía,</p> <p>3. Abreviaturas. No existe.</p> <p>4. Procedimientos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 01. Graduado se presenta a las oficinas de la Secretaria de Asuntos Académicos para solicitar información sobre el proceso que debe de realizar para reponer su título. 02. Encargado de la Secretaria Asuntos Académicos proporciona al graduado la información que requiere para que la presente. 03. El graduado elabora una solicitud para la reposición del título exponiendo en ella causas justificadas de dicha petición, dirigida al administrador de Secretaria de Asuntos Académicos y presenta la solicitud y documentos necesarios. 04. El encargado recibe la solicitud del graduado la revisa. 05. Si no están en orden la documentación se le pide al interesado que la complete. 06. Si todo está en orden el encargado de Secretaria de Asuntos Académicos abre expediente reposición del título y elabora un informe. 07. Se traslada al Administrador de Secretaria de Asuntos Académicos. 08. Administrador de Secretaria de Asuntos Académicos recibe expediente de reposición e informe.

09. Administrador de Secretaria de Asuntos Académicos remite el expediente del graduado y el informe a fiscalía.
10. Fiscalía recibe y revisa el expediente de reposición y el informe para verificar que todo este en orden.
11. Si Fiscalía encuentra poca valides o inconsistencia en la justificación o de los documentos este es trasladado o enviado Administrador de Secretaria de Asuntos Académicos para que lo subsane.
12. Si la Fiscalía considera que es valida la justificación y los documentos están en orden emite el dictamen legal.
13. Fiscalía remite inmediatamente el dictamen a Secretaria General anexándole el informe proporcionado por Secretaria de Asuntos Académicos así como la fotocopia del acta de graduación.
14. Secretaria General recibe el expediente de reposición de titulo.
15. Secretaria General lo traslada al Consejo Superior Universitario.
16. Consejo Superior Universitario recibe y revisa expediente de reposición de titulo.
17. El Consejo Superior Universitario en base al dictamen de la Fiscalía deciden el acuerdo respectivo.
18. Consejo remite los documentos con el respectivo acuerdo a Secretaria General.
19. Secretaria General recibe la documentación con el acuerdo de reposición.
20. Secretaria General traslada la documentación con el acuerdo de reposición a la Fiscalía.
21. Fiscalía recibe el expediente de expediente de titulo, el dictamen legal y el acuerdo.
22. Envía Fiscalía a la Secretaria de Asuntos Académicos el expediente de expediente de titulo, el dictamen legal y el acuerdo (es enviado dentro de los 6 días hábiles siguientes al dictamen).
23. Recibe Secretaria de Asuntos Académicos el expediente de expediente de titulo, el dictamen legal y el acuerdo.
24. El interesado se presenta a Secretaria de Asuntos Académicos para hacer uso de su derecho de reposición de titulo (en un plazo de 6 meses a partir de la emisión del acuerdo).
25. El encargado de Secretaria de Asuntos Académicos entrega al interesado el instructivo para trámites finales de reposición de titulo.

	ACADEMICA ADMINISTRATIVA DE LA FACULTAD DE MEDICINA.	
El Grupo de Tesis Aprobado por: Jefe de Académica Administrativa de La Facultad de Medicina.	AAFDMRC15	Versión 1.0 Paginas 1 de 3.
	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO CENTRALIZADO	Agosto/2005 BASE LEGAL Art. 10 lit a, Ley Orgánica de la UES Art. lit. Reglamento Ley Orgánica de la UES Art.6 lit j, 10 lit a, c y m.33, 43, 48,52, 22, 84-87 Reglamento de la Administración Académica de la UES.

1. Objetivos.

Es realizar un registro centralizado con los documentos administrativos-académicos de los estudiantes que realizan trámite en las diferentes Académicas locales de las facultades.

2. Alcance.

Secretaria de Asuntos Académicos, Administración Académica Central, Fiscalía,

3. Abreviaturas.

CSU: Consejo Superior Universitaria.

5. Procedimientos.

01. El encargado de admón. Académica Local revisa la base de datos del sistema en cuanto a inscripciones por carrera y colectores para que todo este en orden y lo guarda en un CD o Disket.
02. El encargado de admón. Académica Local manda el CD o Disket al Jefe del la Académica Local para que los revise.
03. Jefe del la Académica Local recibe y revisa la información que esta el CD o Disket.
04. Si el Jefe del la Académica Local encuentra algún inconsistencia lo entrega al encargado para que subsane los errores.
05. El encargado de admón. Académica Local realiza las correcciones necesarias y luego lo envía al jefe.
06. Revisa y si todo esta en orden el Jefe del la Académica Local da el visto bueno para enviar el Disket o CD al Secretario de Asuntos Académicos.
07. El Administrador de la Académica Central recibe la información del sistema ADACAP.

08. Secretaria de Asuntos Académicos recibe registros o informes de los estudiantes inscritos por carrera, el total inscritos por asignatura, así como Cambios de carrera, traslados, última matrícula y demás procesos de la Administración Académica local en un disquete o CD (A más tardar la cuarta semana de finalizado el ciclo respectivo).
09. Secretaria de Asuntos Académicos envía al CSU el informe global en disket o CD.
10. El CSU recibe y revisa el informe global.
11. si encuentra el CSU un error se regresa a la Secretaria de Asuntos Académicos.
12. Secretaria de Asuntos Académicos recibe CD.
13. Secretaria de Asuntos Académicos traslada el CD a la Administración Académica local para correcciones.
14. el encargado de la Administración Académica local recibe CD para corregir (regresa al paso 01).
15. Si todo está en orden el CSU decide elaborar talonarios, colectores y demás documentos para el nuevo ciclo.
16. El CSU envía a cada Administración Académica local facultad los talonarios y colectores respectivos.
17. Administración Académica local recibe talonarios y demás documentos para el nuevo ciclo

	ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE MEDICINA.	
Elaborado por: Grupo de Tesis	AAFDM016	Versión 1.0 Páginas 1 de 1
Aprobado por: Jefe de Académica Administrativa De La Facultad de Medicina.	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Agosto/2005 BASE LEGAL: NINGUNA

1. Objetivo.

Mantener controlado los documentos que se utilizan y se generan en el servicio de la Unidad Académica Administrativa.

2. Alcance.

Jefe de Académica Administrativa, y La Secretaria de la Unidad de Académica Administrativa.

3. Abreviaturas.

No existen.

4. Procedimiento.

01. La Secretaria de la Académica debe de elaborar los documentos generados para la prestación del servicio en caso que no se encuentre la Jefe de Administración Académica esta tiene la autorización de controlarlo.
02. La secretaria debe imprimir el documento en fisico.
03. La secretaria debe de autorizar los documentos mediante firma, sello y fecha.
04. La secretaria debe llenar ficha de control de documentos (Ver Anexo 17) luego entregar documento si el usuario y el proceso lo requiere.
05. La Secretaria debe archivar la ficha de control de documentos generados de la operación.

	<p style="text-align: center;">ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE MEDICINA.</p>	
<p>Elaborado por: Grupo de Tesis</p>	<p style="text-align: center;">AAFD017</p>	<p>Versión 1.0 Paginas 1 de 1</p>
<p>Aprobado por: Jefe de Académica Administrativa De La Facultad de Medicina.</p>	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LOS REGISTROS</p>	<p>Agosto/2005</p>
		<p>BASE LEGAL: NINGUNA</p>

1. Objetivo.

Establecer como se identifican, accesa, archiva, conserva y modifica cada registro para demostrar la aplicación del Sistema de Gestión de la calidad de la unidad de Académica Administrativa.

2. Alcance.

Jefe de Académica Administrativa, la secretaria

3. Abreviaturas

No existen.

4. Procedimientos

01. La Secretaria debe identificar cada uno de los documentos registrados de los procedimientos de la Académica Administrativa, mediante la ficha del control de documentos.
02. La Secretaria debe retener los documentos en físico en el archivo para llenar ficha de registro de calidad propuesto (Ver Anexo 18)
03. La secretaria de la Unidad debe almacenar dicha ficha para cualquier modificación que pueda sugerir en el registro.



	ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE MEDICINA.	
Elaborado por: Grupo de Tesis	AAFDMMSU18	Versión 1.0 Paginas 1 de 1
Aprobado por: Jefe de Académica Administrativa De La Facultad de Medicina.	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA MEDICION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO.	Agosto/2005 BASE LEGAL: NINGUNA

<p>1. Objetivo. Medir la satisfacción del usuario en el servicio brindado, así como también, identificar los requisitos que solicitan en el servicio de Académica Administrativa.</p> <p>2. Alcance. La secretaria, cualquier encargado de los procesos.</p> <p>3. Abreviaturas No existen.</p> <p>4. Procedimientos</p> <p>01. El personal de la Académica al final del proceso, debe entregar La encuesta al usuario seleccionado para ser contestada y explicar el objetivo de su uso.</p> <p>02. El usuario deberá contestar la encuesta y devolverla a la persona designada por La unidad.</p> <p>03. El personal de la unidad recibe y traslada la encuesta para ser tabulada.</p> <p>04. La persona designada por la unidad tabula las encuestas a fin de obtener resultados cuantitativos.</p> <p>05. La persona designada por la unidad prepara informe ejecutivo de los resultados y deberá presentarlo a los intereses.</p> <p>06. Entregar y presentar resultados a la Unidad Académica para tomar las medidas correspondientes.</p>
--

	ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE MEDICINA.	
Elaborado por: Grupo de Tesis	AAFDMBS19	Versión 1.0 Paginas 1 de 2
Aprobado por: Jefe de Académica Administrativa De La Facultad de Medicina.	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA BUZON DE SUGERENCIAS Y QUEJAS	Agosto/2005 BASE LEGAL: NINGUNA

<p>1. Objetivo. Proporcionar al estudiante un medio a través del cual puedan expresar sus inquietudes, quejas e inconformidades en cuanto a la calidad de los trámites académicos administrativos y el servicio que se les brinda.</p> <p>2. Alcance. Consejo Superior Universitario, Junta Directiva o Consejo Técnico, Secretaria de Asuntos Académicos.</p> <p>3. Abreviaturas. No existen</p> <p>4. Documentos que se utilizan: Hojas de sugerencias y quejas.</p> <p>5. Procedimiento.</p> <p>01 El estudiante toma una "Hoja de sugerencias y quejas" la completa y la deposita en el buzón.</p> <p>02 Encargado de atención al estudiante recoge semanalmente las hojas de quejas que están depositadas en el buzón.</p> <p>03 Encargado de atención al estudiante revisa las hojas cerciorándose de que estén escritos los datos personales del estudiante. Aquellas que no contengan los datos son eliminadas.</p> <p>04 Encargado de atención al estudiante clasifica las hojas de acuerdo al tipo de petición: sugerencia, queja, inconformidad.</p> <p>05 Encargado de atención al estudiante entrega las hojas clasificadas a Jefe de Administración Académica.</p> <p>06 Jefe de Administración Académica recibe las hojas clasificadas y las revisa.</p> <p>07 Jefe de Administración Académica analiza las hojas y elabora un resumen de las sugerencias, quejas e inconformidades que considera más importantes.</p> <p>08 Jefe de Administración Académica envía resumen al Comité de Calidad.</p> <p>09 Comité de Calidad recibe resumen de sugerencias, quejas e</p>
--

inconformidades.

10 Comité de Calidad leen y analizan el resumen.

11 Comité de Calidad toma la determinación de dar seguimiento a las sugerencias presentadas.

HOJAS DE SUGERENCIAS Y QUEJAS
(Ver formato de hojas de sugerencias y quejas en Anexo 19)

Objetivo:

Brindar la oportunidad a los alumnos de expresar sus sugerencias, quejas e inconformidades.

Dar al Comité de Calidad la oportunidad de conocer las opiniones que tienen los alumnos acerca del servicio que se brinda.

Número de copias:

Esta hoja se reproducirá el número de veces que sea necesario y así dar la oportunidad a los estudiantes de expresarse cuando lo deseen.

Almacenamiento y conservación:

Estos documentos serán archivados junto al buzón de sugerencias.

Instructivo:

HOJAS DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

No.	DATOS PERSONALES	PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE INFORMACIÓN	DEPENDENCIA QUE INGRESA LA INFORMACIÓN
1	Nombre Completo	Escribir el nombre completo, nombres y apellidos	Administración Académica
2	Número de Carné	Escribir número de carné	Administración Académica
3	Carrera	Escribir nombre de la carrera que estudia el alumno	Administración Académica
4	Código	Escribir el código de la carrera	Administración Académica
5	Comentario	Escribir el comentario, sugerencia o queja. Detallándolo claramente	Administración Académica

	ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE MEDICINA.	
Elaborado por: Grupo de Tesis	AAFDMRS20	Versión 1.0 Paginas 1 de 1
Aprobado por: Jefe de Académica Administrativa De La Facultad de Medicina.	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Agosto/2005 BASE LEGAL: NINGUNA

<p>1. Objetivo Evaluar al sistema de Gestión de la calidad de la Unidad Académica Administrativa e identificar oportunidades de mejora.</p> <p>2. Alcance Los empleados administrativos de la unidad.</p> <p>3. Abreviatura Ninguna.</p> <p>4. Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 01. El encargado del Sistema de Gestión de calidad propuesto por la Unidad Académica deberá reunir al comité de calidad e informar el área a revisar. 02. El equipo de revisión realizará examen, aplicando las herramientas técnicas necesarias. 03. El equipo de revisión debe emitir las acciones corregidas que corresponde a cada situación encontrada durante la revisión. 04. El equipo de Revisión debe elaborar informe final que deberá comprender las actividades desarrolladas y las situaciones encontradas. 05. El equipo de Revisión interna debe entregar al encargado del Sistema de Gestión de Calidad el informe final junto con las situaciones encontradas, en una reunión de cierre en la que se acordara la fecha de implementación de las acciones correctivas. 06. El encargado del Sistema de Gestión de Calidad debe entregar copia del informe final al Administrador Académico. 07. El Administrador académico recibe y archiva la copia del informe final, supervisando que se realicen las correcciones.

	<p style="text-align: center;">ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE MEDICINA.</p>	
<p>Elaborado por: Grupo de Tesis</p>	<p style="text-align: center;">AAFDMAC21</p>	<p>Versión 1.0 Paginas 1 de 1</p>
<p>Aprobado por: Jefe de Académica Administrativa De La Facultad de Medicina.</p>	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA. ACCIONES CORRECTIVAS</p>	<p>Agosto/2005</p> <hr/> <p>BASE LEGAL: NINGUNA</p>

<p>1. Objetivo: Definir la metodología a seguir para la identificación, evaluación, tratamiento y control de las situaciones encontradas, en el servicio que presta la Unidad Académica Administrativa.</p> <p>2. Alcance: Empleados de la Unidad Académica</p> <p>3. Abreviaturas: No existen.</p> <p>4. Procedimiento:</p> <p>01. El Equipo de Revisión detecta las actividades que perjudican el proceso.</p> <p>02. El Equipo de Revisión registra en ficha de situaciones diferentes (Ver anexo 20), la situación detectada.</p> <p>03. El Equipo de Revisión analiza la causa de la situación encontrada.</p> <p>04. El Equipo de revisión determina la acción de mejora (correctiva) a implementar, y registra a la vez una misma ficha.</p> <p>05. El Equipo de Revisión verifica la implementación de la acción de mejora.</p>
--

ANEXO 11

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:										Hoja 1 de 1									
UNIDAD:										Resumen de pasos									
DEPARTAMENTO:										Símbolo		Actual		Propuesto		Diferencia		Normalización	
ACTUAL <input type="checkbox"/> PROPUESTO <input type="checkbox"/> 1 FECHA: <u>Agosto de 2005</u> HECHO POR: _____										<input type="radio"/> Operaciones <input type="checkbox"/> Transporte <input type="radio"/> Revisiones <input type="radio"/> Demoras <input type="checkbox"/> Archivos									
Combinado																			
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO (Qué se hace y por quién)	Eliminar	Cambiar	Secuenci	Lugar	Persona	Mejorar				
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>															



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS

Estimado usuario, nuestro propósito es ofrecerle el mejor servicio posible. Aunque sabemos que cometemos errores. Por tal motivo queremos conocer sus comentarios, ya que con sus aportaciones mejoraremos el servicio que le ofrecemos.

CRITERIOS A EVALUAR

PUNTAJE

1.1.1

DEFICIENTE

EXCELENTE BUENO REGULAR

Table with 7 rows of criteria and 4 columns of rating boxes (EXCELENTE, BUENO, REGULAR, DEFICIENTE).

MOTIVO DE VISITA: _____

OBSERVACIONES Y SUGERENCIA: _____

SEXO: F__ M__ EDAD _____ No DE USUARIO _____

FECHA: __//__//__

ANEXO 13



LIBRETA DE CALIFICACIONES

Estimado colaborador, nuestro propósito es ofrecer el mejor servicio posible. Aunque sabemos que cometemos errores. Por tal motivo queremos conocer sus comentarios, ya que con sus aportaciones mejoraremos el servicio que ofrecemos.

CRITERIOS A EVALUAR

PUNTAJE

1.1.2

DEFICIENTE

EXCELENTE BUENO REGULAR

1. TIEMPO QUE REALIZA PARA ATENDER A UN USUARIO.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ATENCIÓN AL USUARIO.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. CALIDAD EN EL SERVICIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. EFICIENCIA PARA LA RESOLUCION DE PROBLEMAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ORDEN Y LIMPIEZA DEL ESTABLECIMIENTO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. TIEMPO PARA REALIZAR SU GESTIÓN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MOTIVO DE VISITA: _____

OBSERVACIONES Y SUGERENCIA: _____

FECHA: // //



En la Facultad de Medicina de la Universidad de El Salvador

OTORGA A:



COMO RECONOCIMIENTO POR SU SATISFACTORIO TRABAJO
REALIZADO DURANTE UN AÑO EN LA INSTITUCION.

SAN SALVADOR, ___ DE DICIEMBRE DE 2005

ANEXO 18
HOJA DE SUGERENCIAS Y QUEJAS



Lea antes de completar:

Si desea que su opinión sea tomada en cuenta complete la hoja incluyendo todos los datos que le soliciten.

NOMBRE COMPLETO:

NÚMERO DE CARNET:

NOMBRE DE LA CARRERA:

CÓDIGO DE LA CARRERA:

COMENTARIO:

NOTA: Usted puede estar seguro que sus comentarios serán tratados con la mayor confidencialidad.



ANEXO 19



FICHA DE SOLUCIONES DE ACCIONES DE MEJORA

No. De Registro _____

Fecha de Incidencia _____

Fecha de Informe _____

Subrayar el área en que se haya producido:

Plan de Estudios, Ingreso y Matricula, Reingreso de Estudiantes, Inscripción de Asignaturas, Retiro de Asignaturas. Retiro de Alumnos, Cambios de carrera, Traslados, Última Matricula, Equivalencias, Egreso, Graduación, Incorporación, Reposición del título y Registró centralizado.

(ESPECIFICAR)

ASUNTO:

CIRCUNSTANCIAS:

ERRORES DETECTADOS:

MEDIDAS ADOPTADAS;

INMEDIATAS:

CORRECTIVAS:

FIRMA:

CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN:
