

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**“PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BASADO EN LAS NORMAS ISO9000:2000 EN LA ADMINISTRACIÓN
ACADÉMICA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR”**

PRESENTADO POR:
ALICIA BEATRIZ AZUCENA MARTÍNEZ
ROSA MÉLIDA GALEANO PÉREZ

PARA OPTAR AL TÍTULO DE:
INGENIERA INDUSTRIAL

CIUDAD UNIVERSITARIA, AGOSTO DE 2004

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

RECTORA :

Dra. María Isabel Rodríguez

SECRETARIA GENERAL :

Licda. Alicia Margarita Rivas de Recinos

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

DECANO :

Ing. Mario Roberto Nieto Lovo

SECRETARIO :

Ing. Oscar Eduardo Marroquín Hernández

ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR :

Ing. Oscar René Ernesto Monge

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Trabajo de Graduación previo a la opción al Grado de:
INGENIERA INDUSTRIAL

Título :
**“PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BASADO EN LAS NORMAS ISO9000:2000 EN LA ADMINISTRACIÓN
ACADÉMICA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR”**

Presentado por :
ALICIA BEATRIZ AZUCENA MARTÍNEZ
ROSA MÉLIDA GALEANO PÉREZ

Trabajo de Graduación aprobado Por:

Docente Director :
Ing. Oscar René Ernesto Monge

Docente Director :
Ing. Ana Elizabeth Hidalgo de Quinteros

SAN SALVADOR, AGOSTO DE 2004

Trabajo de Graduación Aprobado por:

Docentes Directores :

Ing. Oscar René Ernesto Monge

Ing. Ana Elizabeth Hidalgo de Quinteros

CONTENIDO	PAGINA
INTRODUCCION	17
OBJETIVOS.....	18
IMPORTANCIA.....	20
JUSTIFICACION.....	21
ALCANCES Y LIMITACIONES	22
CAPITULO I: MARCO TEORICO	
A. MARCO TEORICO.....	24
1.0 Calidad.....	24
1.1 Consideraciones Generales.....	24
1.2 Definición de Calidad	25
2.0 Sistema de Gestión de Calidad.....	25
2.1 Principios Generales del Sistema de Gestión de Calidad	27
2.2 Enfoque basado en procesos	32
2.2.1 El ciclo PHVA y el enfoque basado en procesos	34
3.0 ISO 9000.....	36
3.1 ¿Que es la ISO?	36
3.2 Antecedentes de la ISO 9000	36
3.3 Antecedentes de la ISO 9000:2000	39
3.4 Estructura de las Normas ISO 9000.....	41
4.0 Planteamiento del Problema.....	43
B. ANTECEDENTES	45
1.0 Antecedentes de la Universidad de El Salvador	45
2.0 Estructura General de la Administración Académica de la UES	45
3.0 Estructura de las unidades de la Administración Académica Central	46

CAPITULO II : DIAGNOSTICO DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL

A. DIAGNOSTICO DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL

1.0 Diseño de Instrumentos de Investigación.....	49
1.1. Diseño de Cuestionario basado en la Norma ISO 9000:2000	49
1.1.1 Determinacion del universo	56
1.1.2 Delimitacion de la muestra	56
1.1.3 Análisis del cuestionario basado en las Normas ISO 9001:2000	56
1.1.3.1 Análisis de las cláusulas.....	56
1.1.4 Resultados del Diagnóstico	57
1.1.5 Análisis de los resultados del Diagnostico.....	64
1.2. Diseño de cuestionario dirigido a usuarios	70
1.2.1 Determinacion del universo	70
1.2.2 Delimitacion de la muestra	70
1.2.2.1 Calculo del tamaño de la muestra	71
1.2.3 Resultados del Diagnóstico	72
1.3 Diagnostico General de la Situacion Actual.....	74
1.3.1 Analisis FODA	75
1.3.2 Matriz FODA.....	76
1.3.3 Problemática General.....	77

B. DEFINICIÓN DE PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

1.0 Definición de procesos de la Administración Académica Central	79
1.1 Definición de la Misión de la Administración Académica Central de la UES	80
1.2 Definición de los Macroprocesos (Nivel 1)	81
1.3 Definición de los Procesos(Nivel 2)	81
1.4 Definición de los Sub-procesos (Nivel 3).....	82
2.0 Metodología a utilizar para la evaluación de procesos.....	83
2.1 Definición de la metodología para la evaluacion de procesos.....	84
2.2 El desarrollo de mejoras en procesos	84
2.3 Diagrama de bloque PEPSU.....	84
2.3.1 Aplicación de Metodología PEPSU	86

2.3.1.1	Procesos de Nivel 0	86
2.3.1.2	Procesos de Nivel 1	88
2.3.1.3	Procesos de Nivel 2	90
C. CONCEPTUALIZACION		
1.0	Conceptualizacion.....	99
1.1	Identificación de procesos.....	99
1.2	Establecimiento de criterios de evaluación	99
1.3	Metodología aplicada	100
1.4	Análisis de los resultados.....	101
1.5	Selección de procesos	106
1.5.1	Clasificación y selección de sub-procesos.....	106
1.5.1.1	Sub-procesos seleccionados por la alta dirección	106
1.5.1.2	Sub-procesos seleccionados por los clientes y usuarios	107
1.5.2	Selección de sub-procesos	108
2.0	Conceptualizacion del Sistema de Gestion de Calidad.....	108
2.1	Conceptualizacion del Sistema, Mapa de procesos.....	109
D. PLANIFICACIÓN PARA LA ALTA DIRECCION		
1.0	Metodologia practica aplicada a la alta dirección.....	111
1.1.	Descripción de los Instrumentos de Trabajo	111
1.1.1	Taller de Sensibilización sobre la Normativa ISO 9000:2000.....	111
1.1.2	Taller sobre el establecimiento de la Gestión de Calidad.....	112
1.1.2.1	Charla expositiva.....	112
1.1.2.2	Formulario para la definición de la Misión, Visión	113
1.1.2.3	Propuestas de Misión, Visión, Política de Calidad.....	119
	y Objetivos de Calidad.	
2.0	Formación del Comité de Calidad	121
2.1	Nombramiento de miembros del Comité de Calidad.....	121
2.1.1	Responsabilidades del Comité de Calidad.....	121
2.1.2	Nombramiento de un representante de la Alta Dirección	121
2.1.2.1	Requisitos del Representante de la Alta Dirección.....	121
2.1.2.2	Responsabilidades del Representante de la Alta Dirección	122

2.2 Propuesta del Comité de Calidad	122
E. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
1.0 Diseño de Documentos.....	124
1.1 Manual de Calidad	124
1.2 Manual de atención y servicio al cliente.....	124
1.3 Manual de organización	124
1.4 Manual de funciones y descripción de puestos.....	125
1.5 Manual de procedimientos	125
1.6 Registros.....	125

CAPITULO III : DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

A. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1.0 Conceptualización del Diseño.....	127
1.1 Enfoque basado en procesos	127
1.2 Ciclo PHVA	127
1.3 Conceptualización del Sistema de Gestión de Calidad.....	128
2.0 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	130
2.1 Componentes del Proceso.....	130
2.2 Codificación de la Documentación del SGC	132
2.2.1 Numeración de las páginas del documento	132
3.0 Diseño de la Documentación	132
3.1. Diseño de Manuales.....	135
3.1.1 Guía para la elaboración de Manuales.....	135
3.1.1.1 Manual de Calidad.....	135
3.1.1.2 Manual de Organización.....	139
3.1.1.3 Manual de Funciones y descripción de puestos	140
3.2. Diseño de Procedimientos de Calidad.....	140
3.2.1 Guía para la elaboración de procedimientos de calidad	141
3.3 Diseño de Procedimientos de Trabajo.....	145
3.3.1 Pasos para la elaboración de procedimientos de trabajo	145
3.4 Listado maestro de documentos.....	146

B. DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	148
--	-----

CAPITULO IV. PLAN DE IMPLANTACION

A. PLAN DE IMPLANTACION

1.0 Generalidades.....	151
2.0 Desglose analítico de los macroprocesos ejecutados.....	153
a. Comité de Calidad	154
b. Diagnostico	154
c. Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	155
2.1 Descripción de paquetes de trabajo y actividades por macroproceso	156
a. Comité de Calidad.....	156
a.1 Estrategias para macroproceso	157
b. Diagnostico	158
b.1 Estrategias para macroproceso	159
c. Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	161
c.1 Estrategias para macroproceso.....	163
3.0 Desglose analítico de los macroprocesos a implantar	164
a. . Decisión y compromiso de la alta dirección de diseñar un SGC	164
b. Programas de Capacitación	165
c. Medición, análisis y mejora del SGC.....	165
d. Preparación para certificar el SGC.....	166
3.1 Descripción de paquetes de trabajo y actividades por macroproceso	167
a. Decisión y compromiso de la alta dirección de diseñar un SGC.....	167
a.1 Estrategias para macroproceso	169
b. Programas de Capacitación.....	171
b.1 Estrategias para macroproceso	172
c. Medición, análisis y mejora del SGC.....	173
c.1 Estrategias para macroproceso.....	175
d. Preparación para certificar el SGC.....	176
d.1 Estrategias para macroproceso	177
4.0 Listado de actividades y duración para el diseño e implementación del SGC	177

4.1 Duraciones Totales por macroproceso	179
5.0 Estructura organizativa propuesta para la implantacion del SGC	180
6.0 Cronograma de Actividades plan de implantacion	182

CAPITULO V. ANÁLISIS ECONÓMICO Y EVALUACIONES DEL PROYECTO

A. ANÁLISIS ECONÓMICO

1.0 Inversión inicial del proyecto	187
1.1 Costos del Proyecto	187
1.1.1 Costos de Capacitacion	187
1.1.1.1 Costo de Oportunidad Horas Hombre de las Capacitaciones	187
1.1.1.2 Costo de consultoria por capacitaciones a impartir	189
1.1.1.3 Costo total de capacitaciones.	190
1.1.2 Costo de Documentacion del SGC	190
1.1.3 Costo de Consultorias	191
1.1.4 Costos de Equipo	192
1.1.5 Consolidacion de los Costos del Proyecto	193
2.0 Costos de Operación	193
3.0 Análisis del Beneficio Económico	194
3.1 Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento	194
3.2 Beneficio Económico.....	194
3.2.1 Valor Actual Neto	196
3.2.2 Tasa Interna de Retorno	198
3.2.3 Razón Beneficio – Costo.....	199
3.3 Evaluación Financiera.....	199

B. EVALUACIONES DEL PROYECTO

1.0 Evaluacion social	201
CONCLUSIONES	203
RECOMENDACIONES	206
RECOMENDACIONES ENFOCADAS A MEJORAS EN PROCESOS	208
BIBLIOGRAFIA.....	210
GLOSARIO	212

ANEXOS..... 214

INDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PAGINA
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO	
TABLA A-1. Descripción de la aplicación del ciclo PHVA.	36
TABLA A-2. Normas ISO 9000 publicadas en 1987	37
TABLA A-3. Normas ISO 9000 publicadas de 1991 hasta 1995.....	38
TABLA A-4. Normas ISO 9000 y Documentos de apoyo.....	41
CAPITULO II : DIAGNOSTICO DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL	
TABLA. A-1 Descripción de Instrumentos de Investigación	49
TABLA A-2 Criterios para desarrollar el cuestionario basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.	50
TABLA A-3 Cuestionario basado en la norma ISO 9001:2000	52
TABLA A-4 Resultados del diagnostico del cuestionario basado en la norma ISO 9001:2000.....	58
TABLA A-5 Universo de la población de estudiantes de la Universidad de El Salvador	70
TABLA A-6 Número de estudiantes a encuestar por facultad.....	72
TABLA A-7 Resultado de Diagnostico a usuarios y clientes de los servicios de la AAC.....	72
TABLA A-8 Análisis FODA.....	75
TABLA A-9 Matriz Análisis FODA	76
TABLA B-1 Descripción de niveles del Desglose analítico.	79
TABLA B-2. Definición de macroprocesos de la Administración Académica central.	81
TABLA B-3 Definición de procesos de Nivel 2	82
TABLA B-4 Definición de procesos de Nivel 3.	82
TABLA C-1 Grados de Incidencia	101
TABLA C-2 Estimación de prioridades de acuerdo a los valores.....	101
TABLA C-3 Resumen de Evaluación de procesos.....	102
TABLA C-4 Sub-procesos ordenados según calificación	104
TABLA C-5 Selección de sub-procesos por prioridad.....	106

TABLA C-6 Selección de sub-procesos de mayor demanda	107
TABLA C-7 Selección de sub-procesos con mayor insatisfacción.....	107
TABLA C-8 Clasificación de Sub-procesos.....	108
TABLA C-9 Áreas que involucra la Norma ISO 9001:2000.....	108
TABLA D-1 Resultados obtenidos de Misión, Visión, Objetivos de Calidad.....	116

CAPITULO III : DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

TABLA A-1 Codificación de documentos	132
TABLA A-2 Listado de Documentos a Diseñar.	133
TABLA A-3 Manuales y Procedimientos a documentar	138
TABLA B-1. Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	148

CAPITULO IV. PLAN DE IMPLANTACION

TABLA A-1 Metodologías para desarrollar el SGC.....	151
TABLA A-2 Descripción Paquete de Trabajo Comité de Calidad.....	156
TABLA A-3 Descripción Paquete de Trabajo Diagnóstico.....	158
TABLA A-4 Descripción Paquete de Trabajo Documentación.....	161
TABLA A-5 Descripción Paquete de Trabajo Compromiso por parte de la Alta Dirección...167	
TABLA A-6 Descripción Paquete de Trabajo Programas de Capacitación.....	171
TABLA A-7 Descripción Paquete de Trabajo Medición, análisis y mejora.....	173
TABLA A-8 Descripción Paquete de Trabajo Certificar el SGC.....	176
TABLA A-9 Duración de las actividades del plan de implantación.....	177
TABLA A-10 Resumen de duración de las actividades del plan de implantación	179

CAPITULO V. ANÁLISIS ECONÓMICO Y EVALUACIONES DEL PROYECTO

TABLA A-1 Clasificación de los costos generales del proyecto	187
TABLA A-2 Cursos de capacitación a nivel de la Alta Dirección.....	188
TABLA A-3 Cálculo del costo de las horas/hombre por capacitación a nivel de la Alta Dirección	188
TABLA A-4 Cursos de capacitación a nivel de la Alta Dirección a nivel operativo.....	188

TABLA A-5 Cálculo del costo de las horas/hombre por capacitación a nivel de la Alta Dirección	189
TABLA A-6 Lista de costos total de capacitaciones Alta Dirección.....	189
TABLA A-7 Lista de costos total de capacitaciones Nivel Operativo	190
TABLA A-8 Consolidado de Costos total de capacitaciones.....	190
TABLA A-9 Cálculo de Costos de Documentación	191
TABLA A-10 Costo por servicios de consultoría realizada.....	191
TABLA A-11 Equipo informático requerido.	192
TABLA A-12 Consolidación de los costos del proyecto	193
TABLA A-13 Costos de operación del SGC.....	194
TABLA A-14 Volumen de Certificaciones Mensuales	195
TABLA A-15 Ahorros esperados en relación al nivel de mejora de procesos	196
TABLA A-16 Flujos de efectivo	197
TABLA A-17 Flujos de efectivo para calculo del VAN.....	197

-
- ANEXO 1. ORGANIGRAMA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
 - ANEXO 2. ORGANIGRAMA DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL
 - ANEXO 3. CUESTIONARIO DE DIAGNOSTICO GENERAL
 - ANEXO 4. TABULACION DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE DIAGNOSTICO GENERAL.
 - ANEXO 5. CUESTIONARIO DIAGNOSTICO A USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL
 - ANEXO 6. TABULACION DEL CUESTIONARIO DIAGNOSTICO A USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL
 - ANEXO 7. HOJA DE TRABAJO. DIAGRAMA PEPSU
 - ANEXO 8. TALLER DE SENSIBILIZACIÓN
 - ANEXO 9. ASISTENCIA A TALLER DE SENSIBILIZACIÓN
 - ANEXO 10. TALLER DE GESTIÓN DE CALIDAD
 - ANEXO 11. ASISTENCIA A TALLER DE GESTIÓN DE CALIDAD.
 - ANEXO 12. MANUALES ADMINISTRATIVOS
 - MANUAL DE CALIDAD
 - MANUAL DE ANTECION Y SERVICIO AL CLIENTE
 - MANUAL DE ORGANIZACIÓN
 - MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTO
 - ANEXO 13. PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD
 - PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS
 - PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS
 - PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS
 - PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME
 - PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
 - PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE
 - ANEXO 14. PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO
 - PROCEDIMIENTO DE PRIMER INGRESO
 - PROCEDIMIENTO DE INGRESO POR EQUIVALENCIAS

PROCEDIMIENTO DE RETIRO OFICIAL O RESERVA DE MATRICULAS
PROCEDIMIENTO DE ACTIVACION DE ESTUDIANTES
PROCEDIMIENTO DE REINGRESO UNIVERSITARIO DE ESTUDIANTES INACTIVOS
PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE TALONARIOS DE ESTUDIANTES ACTIVOS
PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIONES PARCIALES Y EGRESADO
PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIONES DE GRADUADOS
PROCEDIMIENTO DE PROGRAMAS DE ESTUDIO
PROCEDIMIENTO DE GRADUACIONES
PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACION DEL PERSONAL
PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL
PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE MATERIALES
PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE EQUIPO
PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA
PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA EFICACIA
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

ANEXO 15. INSTRUCTIVO

INSTRUCTIVO REQUERIMIENTOS DE DOCUMENTACIÓN POR SERVICIO

ANEXO 16. FICHAS DE PROCESO

ANEXO 17 GUÍAS

GUÍA DE ANÁLISIS DE DATOS

ANEXO 18. ORGANISMOS CERTIFICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ANEXO 19. CAPACITACIONES A DESARROLLAR

ANEXO 20. PRESUPUESTO UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR 2004

INTRODUCCION

Ante la tendencia mundial de requisitos más exigentes respecto a la calidad de productos y servicios por parte de clientes, ocasiona para empresas, organismos o instituciones que uno de los factores más importantes en el funcionamiento de éstas, sea la Calidad. Por lo que ante la actual competencia generada por la Globalización, la calidad buscará ser para empresas y organizaciones una característica intrínseca en productos y servicios.

La mejora de la calidad consistiría entonces, en una continua y sistemática herramienta que permitirá obtener altos rendimientos económicos, así como pretenderá ser un elemento para la toma de conciencia en la satisfacción de las necesidades de los clientes. Ante esta perspectiva, es necesario recurrir a mecanismos ó herramientas a través de las cuales se garantice la realización de dichos objetivos. La serie de Normas ISO 9000:2000, se presenta entonces como ese mecanismo, ya que busca generar Sistemas que garanticen la calidad de productos o servicios, tal es el caso de los Sistemas de Gestión de Calidad.

La Universidad de El Salvador, como un organismo decisivo y participativo en el quehacer nacional y ante los movimientos constantes de un ambiente globalizado, requiere alcanzar una máxima calidad en productos y servicios de las áreas mas importantes y criticas de la misma, tal es el caso de la Administración académica.

Es por esto que el siguiente documento, presenta una perspectiva global sobre el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, basado específicamente en las Normas ISO 9001:2000, a ser aplicado en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador. Para tal efecto, se describen los puntos más importantes a desarrollar con este proyecto, sus generalidades, objetivos e importancia, el diagnóstico de la entidad y el diseño del Sistema propuesto, entre otros.

GENERAL

Diseñar un modelo basado en la serie de normas ISO 9001:2000, que le permita a la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador establecer un Sistema de Aseguramiento y Gestión de la Calidad.

ESPECIFICOS

1. Realizar un diagnóstico de la situación actual del Sistema de Gestión de Calidad de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, con base a la norma ISO 9001:2000.
2. Desarrollar la “sensibilización” del personal de la organización, con el propósito de darles a conocer los beneficios que la realización de este proyecto les permitirá obtener.
3. Definir con la colaboración del personal y la Alta dirección de la Administración Académica Central, la misión, visión, objetivos y políticas de calidad que constituirán la base de este Sistema de Gestión de Calidad.
4. Identificar y describir los procesos claves y de apoyo existentes en la organización, para establecer las secuencias e interacciones entre ellos con otras áreas y determinar aquellos que se involucrarán en el diseño del Sistema de Gestión de Calidad.
5. Definir el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
6. Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la gestión por procesos, en los ocho principios de la calidad y en la norma ISO 9001:2000.

7. Realizar la conceptualización del diseño, en el cual se proporcionen los lineamientos generales a incluir en el Sistema de Gestión de Calidad.
8. Diseñar y elaborar la documentación respectiva del Sistema de Gestión de calidad (Manual de calidad, de procedimientos y otros), con la finalidad de cumplir con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2000.
9. Establecer la distribución de responsabilidades entre los miembros de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, en el Sistema de gestión propuesto.
10. Definir los indicadores de calidad que permitan medir el servicio brindado en los procesos, de acuerdo a las exigencias del cliente.
11. Establecer el conjunto o totalidad de las actividades a seguir para la implantación del diseño del Sistema de Gestión de Calidad propuesto para la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.
12. Establecer el monto total de la inversión, así como la rentabilidad de la implantación de este proyecto, a través de la evaluación económica del mismo.
13. Establecer la base para que la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, opte por un iniciar un proceso de certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2000.

IMPORTANCIA

La propuesta de realizar el Diseño de un Sistema de Gestión de calidad bajo la normativa de ISO 9000:2000 es de suma importancia para la Universidad de El Salvador, específicamente en la Administración Académica Central, ya que esta es la entidad que proporciona distintos servicios a los estudiantes desde que ingresan hasta que finalizan sus estudios en la Universidad, constituyendo así un proceso muy importante en cuanto a los movimientos académicos que todo alumno(a) realiza durante su proceso de enseñanza-aprendizaje.

Cabe recalcar que a través de este sistema se persiguen alcanzar los siguientes beneficios:

- Satisfacción de necesidades de clientes internos y externos.
- Estandarización de procesos y procedimientos a través de la identificación de estos en las diversas áreas.
- Aumento de la confianza y reducción de reclamos por parte de los clientes.
- Creación de una conciencia y cultura de calidad entre el personal y los diversos departamentos de la Administración Académica Central.
- Aumento en la eficiencia del área de la Administración Académica Central a través de la reducción y eliminación de operaciones innecesarias.
- Creación de confianza por parte de los clientes internos y externos a los procesos desarrollados por los departamentos.

Todos estos aspectos en si, pretenden contribuir en gran medida a colaborar con la imagen administrativo-académica de la Universidad de El Salvador, a fin de generar la confianza y el prestigio en dicha entidad.

JUSTIFICACION

En los últimos años la noción de “Calidad” se ha convertido en un tema central para empresas, servicios públicos y organizaciones, las cuales particularmente buscan la mejora en sus procesos, satisfacción a las exigencias de los clientes, además de instaurar una mejora continua en sus entidades de trabajo.

La Universidad de El Salvador, como un ente formador de profesionales, busca y necesita demostrar su capacidad para proporcionar en forma coherente resultados que satisfagan los requisitos y exigencias de sus clientes. Ante tan importante tarea que realizar, se encuentran participando en dicho reto áreas críticas y vitales como la Administración Académica de la Universidad de El Salvador, la cual tiene a su cargo la planificación, organización, ejecución y control de las actividades administrativo-académicas de dicha entidad.

El diseño de un Sistema de Gestión de Calidad bajo las normas ISO 9000, en el área de Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, constituye un mecanismo oportuno y necesario, porque a través de dicho Sistema, se pretende generar la cultura de Calidad, mejorando y depurando procesos administrativos existentes, aumentando así la eficiencia en las operaciones, generando mayor satisfacción de los clientes y finalmente como aspecto importante, permitiendo la creación de un modelo que posteriormente pueda ser replicado en las diferentes Administraciones Académicas locales de cada facultad.

Por lo que, con lo anterior, se hace imprescindible, el desarrollar un proyecto de visión amplia para la mejora de un organismo tan crítico como es la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, de manera que se satisfagan las necesidades y expectativas de alumnos, docentes y público en general, incrementando así el nivel de confiabilidad en sus servicios.

ALCANCES Y LIMITACIONES

ALCANCES

1. El sistema de Gestión de Calidad será diseñado únicamente dentro de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, a fin de que este organismo cumpla en la realización de sus procesos en garantía a las especificaciones y requisitos dados por sus clientes.
2. El Trabajo de graduación se desarrollará dentro del marco de los Sistemas de Gestión de calidad bajo normas ISO 9000 con las siguientes etapas:
 - Antecedentes del Sistema de Gestión de calidad
 - Diagnóstico
 - Diseño del Sistema de gestión de calidad.

LIMITACIONES

1. La disponibilidad de la información recolectada limitará la ejecución del proyecto conforme a las condiciones restrictivas de las fuentes consultadas.
2. La mala aplicación y ausencia por parte del personal de técnicas de organización y métodos, como manuales de procedimientos y organización, los cuales constituyen los insumos para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad.
3. La estructura del diseño del Sistema de gestión de calidad, será flexible a toda modificación realizada en la estructura organizativa de la Administración Académica Central.

CAPITULO I

MARCO TEORICO

A. MARCO TEORICO

1.0 CALIDAD

1.1 Consideraciones Generales

En años recientes, muchas empresas, en todo el mundo, han estado destinando grandes esfuerzos a la readecuación de sus objetivos, estrategias, estructuras y procedimientos para ofrecer productos y servicios que satisfagan las exigencias de sus destinatarios, pero que al mismo tiempo se obtengan a costos que aseguren un beneficio para la empresa. En una palabra, estas empresas han sabido manifestar una preocupación constante y efectiva, sin quedarse en una mera retórica, por lograr mayor competitividad a través de todos los aspectos que, de una u otra forma, inciden en la *calidad* de la producción. Ahora bien, a pesar de que todos tenemos una idea intuitiva del significado de este atributo, su definición precisa no es sencilla pues, en realidad, este constituye un *blanco en movimiento*.

En efecto, las primeras manifestaciones efectivas de la importancia de la calidad surgen durante la Segunda Guerra Mundial, como resultado de la enorme expansión de la industria militar. En esta época se consolidan las técnicas de control de la calidad, mediante las cuales la línea de producción es muestreada e inspeccionada en sus etapas finales para colocar en el mercado productos libres de defectos y acordes con sus especificaciones. Sin embargo, este sistema demuestra ser ineficiente, pues al orientarse al producto terminado, la calidad no es una prioridad para el departamento de producción, diluyéndose entonces la responsabilidad por el elevado costo de los rechazos. Posteriormente, hacia fines de la década de los 60 e impulsados por las necesidades de aquellas empresas donde la seguridad es crítica, por ejemplo en centrales núcleo-eléctricas o en el transporte aéreo, se perfeccionan procedimientos *de garantía de calidad*, orientados fundamentalmente a prevenir la ocurrencia de accidentes causados por componentes defectuosos o por procesos no bien controlados. El énfasis se coloca ahora en producir con calidad, de modo que las responsabilidades se comparten entre todos los estamentos de la empresa. El control de la calidad se extiende a todas las etapas del proceso productivo, desde los estudios de mercado hasta la disposición después del uso. Esta orientación produce tan buenos resultados que se difunde con rapidez hacia otras empresas de manufacturas y servicios.

En síntesis, la empresa moderna debe ser capaz de entregar productos y servicios que satisfagan plenamente a sus clientes. En principio, esto puede representar costos de cierta importancia. Si embargo, estos se verán mas que compensados por los beneficios obtenidos: mayor eficiencia, mayor productividad, mejor control de procesos, disminución de costos de operación, mayor confianza para el cliente y como resultado de todo ello, mayor competitividad. El mejoramiento de la calidad surge, entonces, como una estrategia de supervivencia fundamental para la empresa inserta en el mundo contemporáneo.

1.2 Definición de Calidad

La calidad se define como: "El grado de adaptación de los rasgos y características de un producto o servicio para satisfacer las necesidades de los clientes"

Esta definición considera como elementos básicos, los siguientes:

- ✓ El producto: es el resultado de cualquier proceso, consiste principalmente en bienes y servicios.
- ✓ Las características del producto: es la cualidad que posee un producto y cuya intención es satisfacer ciertas necesidades de los clientes.
- ✓ Cliente: un cliente es alguien en quien el producto tiene un impacto. Los clientes pueden ser internos o externos. Cliente interno, son todas las personas dentro de una organización que desempeñan un trabajo dentro de la misma. Cliente externo, estos reciben el beneficio o defecto del producto pero no son miembros de la organización que lo produce.
- ✓ Necesidades de los clientes: todos los clientes tienen necesidades que satisfacer, y los rasgos del producto o servicio deben responder ante esas necesidades. Esto aplica tanto a clientes internos como externos.
- ✓ Satisfacción del cliente: se dice que los clientes están satisfechos con el producto o servicio cuando las características de estos responden ante las necesidades de los clientes. El grado de satisfacción puede afectar la participación en el mercado y las posibilidades de venta del producto o servicio por parte de los proveedores de los mismos.

2.0 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Gestión de la Calidad, se define como "El conjunto de actividades de la función general de la dirección (del suministrador) que determinan la política de la calidad, los objetivos, las responsabilidades y se implanta por medios tales como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad en el marco del sistema de la calidad".

Cabe aclarar que un Sistema de Gestión de Calidad, es un conjunto de actividades de planificación, control y mejora de la calidad en el seno de una organización, ello implica el uso de métodos para gestionar el suministro de productos/servicios teniendo en cuenta variables como las siguientes:

- ✓ Adecuación de los productos/servicios a los requerimientos de los clientes.
- ✓ Errores apreciados durante el proceso de fabricación.
- ✓ Productos/Servicios defectuosos
- ✓ Reclamaciones recibidas
- ✓ Control de todos los procesos y actividades.

Analizar, sintetizar y revisar todas estas variables requiere una gestión propia e individualizada. Esta gestión exige una documentación de todo el sistema, unas estadísticas periódicas, un control de procesos, un personal calificado, y naturalmente, unas pautas de participación generalizadas. El resultado final de todo ello es garantizar que los productos/servicios suministrados guardan los niveles de calidad requeridos. Para lograr ese resultado, es necesario llevar un control pormenorizado de todas las variables e indicadores de la calidad del producto/servicio. Este esfuerzo de gestión se ve recompensado con un resultado añadido al anterior: la reducción de defectos trae consigo la reducción de costos. De ahí que hoy en día la gestión de la calidad sea útil por partida doble:

- ✓ Para disminuir los costos de fabricación mediante la prevención de errores.
- ✓ Para asegurar la confianza de los clientes en el producto/servicio.

Vista su doble importancia, hoy en día no basta gestionar la calidad sino que es absolutamente necesario asegurar al máximo la calidad. La gestión de la calidad se basa en la planificación, control y mejora de los procesos. La estructura que debe tener un sistema de gestión de la calidad tiene dos pilares básicos: uno escrito y otro físico.

- a. Escrito: una documentación que describa el sistema de gestión de la calidad en todas sus dimensiones: política, objetivos, procesos (procedimientos, instrucciones, controles y acciones correctivas y preventivas) y sobre todo un conjunto de manuales donde se pueda buscar, identificar y encontrar todos los documentos relativos a la calidad.
- b. Físico: comprende aspectos:
 - ✓ Aspectos técnicos: adecuación de locales, calibración de los instrumentos de medida, revisión de maquinaria, instrumentos de control, identificación de productos.
 - ✓ Aspectos humanos: adiestramiento del personal, motivación en el cumplimiento del sistema, formación profesional especializada, motivación en el cumplimiento de las responsabilidades, etc.

Puede afirmarse que el aspecto humano es el mas importante, y también el más difícil de realizar. La eficacia de un sistema de gestión de la calidad se basa en la actitud positiva del personal hacia el trabajo. Es de vital importancia que todos los empleados de la organización reconozcan la importancia y se involucren en los retos de calidad fijados, desarrollando su trabajo en esos términos. Los sistemas de gestión de la calidad pueden ayudar a las organizaciones de cualquier tipo a aumentar la satisfacción del cliente. Los clientes necesitan productos y servicios con características que satisfagan las necesidades y expectativas. Estas necesidades y expectativas se expresan en la especificación del producto y/o servicio y son generalmente denominadas como

requisitos del cliente. Los requisitos del cliente pueden estar especificados en forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización. En cualquier caso, es finalmente el cliente quien determina la aceptación del producto y/o servicio.

El enfoque a través de un sistema de gestión de calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos y servicios aceptables para el cliente y a mantener estos procesos bajo control. Un sistema de gestión de la calidad puede proporcionar el marco de referencia para la mejora continua con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas. Proporciona confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma coherente.

2.1 Principios del Sistema de Gestión de Calidad

Las normas ISO 9000:2000 están basadas en ocho Principios de Gestión de la Calidad. Estos principios tienen como propósito facilitar una cultura de Gestión exitosa para los usuarios de las normas ISO 9000. Aplicando los Principios de Gestión de la Calidad, las organizaciones producirán beneficios para los clientes, dueños, personal, proveedores, comunidades locales, asimismo pueden utilizarse por la dirección como un marco de referencia para guiar a las organizaciones hacia la consecución de la mejora del desempeño.

Estos principios se derivan de la experiencia colectiva y del conocimiento de los expertos internacionales que participan en el Comité Técnico de ISO 176 (ISO/TC 176), Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad, el cual es responsable de desarrollar y mantener actualizadas las normas ISO 9000.

A continuación se presenta una descripción normalizada de cada uno de estos principios, además de plantear los beneficios derivados de su utilización, así como las acciones provenientes de la aplicación de estas para la mejora en 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.
- ✓ Mejora en la efectividad del uso de los recursos de una organización para aumentar la satisfacción del cliente.
- ✓ Mejora de la fidelidad del cliente, lo cual conduce a la continuidad en los negocios de la organización.

Acciones resultado de su aplicación:

- ✓ Estudiar y comprender las necesidades y expectativas del cliente.
- ✓ Asegurar que los objetivos y metas de la organización están ligadas 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.
- ✓ Gestionar de forma sistemática las relaciones con los clientes.
- ✓ Asegurar el equilibrio entre la satisfacción de los clientes y de las otras partes interesadas (tales como propietarios, empleados, proveedores, financieros, comunidades locales y la sociedad en general).

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

Acciones resultado de su aplicación:

- ✓ Considerar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo clientes, propietarios, personal, proveedores, financieros, comunidad local y la sociedad en general.
- ✓ Establecer una clara visión del futuro de la organización.
- ✓ Establecer objetivos y metas desafiantes.
- ✓ Crear y mantener valores compartidos, imparcialidad y modelos éticos de comportamiento en todos los niveles de la organización.

- ✓ Crear confianza y eliminar temores.
- ✓ Proporcionar al personal los recursos necesarios, la formación y la libertad para actuar con responsabilidad y autoridad.
- ✓ Inspirar, animar y reconocer las contribuciones del personal.

Principio 3: Participación del personal

“El personal, con independencia del nivel de la organización en el que se encuentre, 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.
- ✓ El personal se sentirá valorado por su trabajo.
- ✓ El personal deseará participar y contribuir a la mejora continua.

Acciones resultado de su aplicación:

- ✓ Comprender la importancia de su contribución y su papel en la organización.
- ✓ Identificar las limitaciones en su trabajo.
- ✓ Aceptar la responsabilidad de los problemas y de su resolución.
- ✓ Evaluar su actuación de acuerdo a sus objetivos y metas personales.
- ✓ Búsqueda activa de oportunidades para aumentar sus competencias, conocimiento y experiencia.
- ✓ Compartir libremente conocimientos y experiencia.
- ✓ Discutir abiertamente los problemas y cuestiones.

Principio 4: Enfoque basado en procesos

“Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”

Beneficios clave:

- ✓ Capacidad para reducir los 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.

Acciones resultado de su aplicación:

- ✓ Definición sistemática de las actividades necesarias para lograr el resultado deseado.
- ✓ Establecer responsabilidades claras y dar indicaciones para gestionar las actividades clave.
- ✓ Comprender y medir la capacidad de las actividades clave.
- ✓ Identificar las interfaces de las actividades clave dentro y entre las funciones de la organización.
- ✓ Enfocar la gestión sobre los factores, tales como, recursos, métodos y materiales, que mejorarán las actividades clave de la organización.
- ✓ Evaluar los riesgos, consecuencias e impactos de las actividades en los clientes, proveedores y otras partes interesadas.

Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión

“Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema que 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 habilidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales.
- ✓ Proporcionar a las partes interesadas confianza en la coherencia, eficacia y eficiencia de la organización.

Acciones resultado de su aplicación:

- ✓ Estructurar un sistema para alcanzar los objetivos de la organización de la forma más eficaz y eficiente.
- ✓ Entender las interdependencias existentes entre los diferentes procesos del sistema.
- ✓ Estructurar los enfoques que armonizan e integran los procesos.
- ✓ Proporcionar una mejor interpretación de los papeles y responsabilidades necesarias para la consecución de los objetivos comunes, y así reducir barreras interfuncionales.
- ✓ Entender las capacidades organizativas y establecer las limitaciones de los recursos antes de actuar.
- ✓ Definir y establecer como objetivo la forma en que deberían funcionar las actividades específicas dentro del sistema.
- ✓ Mejorar continuamente el sistema a través de la medición y la evaluación.

Principio 6: Mejora continua

“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.

Acciones resultado de su aplicación:

- ✓ Aplicar un enfoque consistente a toda la organización para la mejora continua del desempeño de la organización.
- ✓ Suministrar al personal de la organización formación en los métodos y herramientas de la mejora continua.
- ✓ Hacer que la mejora continua de los productos, procesos y sistemas sea un objetivo para cada persona dentro de la organización.
- ✓ Establecer objetivos para orientar la mejora continua, y medidas para hacer el seguimiento de la misma.
- ✓ Reconocer y conocer 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 informadas.
- ✓ La capacidad aumentada de demostrar la eficacia de decisiones anteriores a través de la referencia a hechos reales.
- ✓ Aumento de la capacidad para revisar, cuestionar y cambiar las opiniones y decisiones.

Acciones resultado de su aplicación:

- ✓ Asegurar que los datos y la información son suficientemente precisos y fiables.
- ✓ Hacer que los datos sean accesibles a quienes los necesiten.
- ✓ Analizar los datos y la información empleando métodos válidos.
- ✓ Tomar decisiones y emprender acciones en base al análisis objetivo, en equilibrio con la experiencia y la intuición.

Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas 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:

- ✓ Incrementa 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.

Acciones resultado de su aplicación:

- ✓ Establecer relaciones que equilibren los beneficios a corto plazo con las consideraciones a largo plazo.
- ✓ Hacer un fondo común de experiencias y recursos con los asociados clave.
- ✓ Identificar y seleccionar los proveedores clave.
- ✓ Comunicación clara y abierta.
- ✓ Compartir información y planes futuros.
- ✓ Realizar actividades conjuntas de desarrollo y mejora.
- ✓ Inspirar, animar y reconocer las mejoras y los logros obtenidos por los proveedores.

Hay diferentes formas para aplicar estos principios de gestión de la calidad. La naturaleza de la organización y los retos específicos a los que se enfrenta determinarán cómo implementarlos. Muchas organizaciones encontrarán beneficios a la implementación de sistemas de gestión de la calidad basándose en estos principios.

2.2 Enfoque basado en procesos

El Enfoque basado en procesos: es el método por el cual una organización puede lograr un cambio radical de rendimiento, teniendo como eje del cambio la mejora de los procesos claves; lo cual se logra a través de la aplicación de diversas técnicas y herramientas cuyo centro de análisis o unidad de medida sea el proceso.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

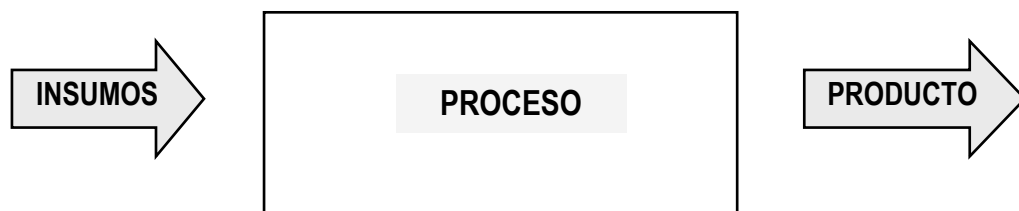


Figura 1 Esquema de Proceso

NOTA 1: Los elementos de entrada para un proceso (insumos) son generalmente resultados de otros procesos.

NOTA 2: Los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar "valor."

Los elementos de entrada (entrada) y los resultados (salida) pueden ser tangibles o intangibles. Ejemplos de entradas y de salidas pueden incluir equipos, materiales, componentes, energía, información y recursos financieros, entre otros. Para realizar las actividades dentro del proceso tienen que asignarse los recursos apropiados. Puede emplearse un sistema de medición para reunir información y datos con el fin de analizar el desempeño del proceso y las características de entrada y de salida. La norma ISO-9000:2000 pretende fomentar la adopción del enfoque basado en procesos para gestionar una organización. Con éste enfoque las organizaciones miran a través y más allá de departamentos funcionales y se fijan en los procesos. Se plantea una interrogante distinta: ¿POR QUE ESTAMOS HACIENDO ESTO?

Con esta interrogante, se descubrió que muchas tareas realizadas por los empleados no tenían nada que ver con satisfacer las necesidades de los clientes. El seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas requiere la evaluación de la información relativa a su percepción de hasta qué punto se han cumplido sus necesidades y expectativas.

Las nuevas Normas ISO 9000:2000 promueven la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora un sistema de gestión de la calidad (SGC). El enfoque basado en procesos está reflejado en la estructura de la Norma ISO 9004:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño, y también en la Norma ISO 9001:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. La estructura de "20 elementos" de la Norma ISO 9001:1994 ha sido reemplazada por un sistema de gestión de la calidad basado en procesos, el cual se muestra a continuación, esquemáticamente; La siguiente ilustración (fig. 2) muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para proporcionar elementos de entrada a la organización.

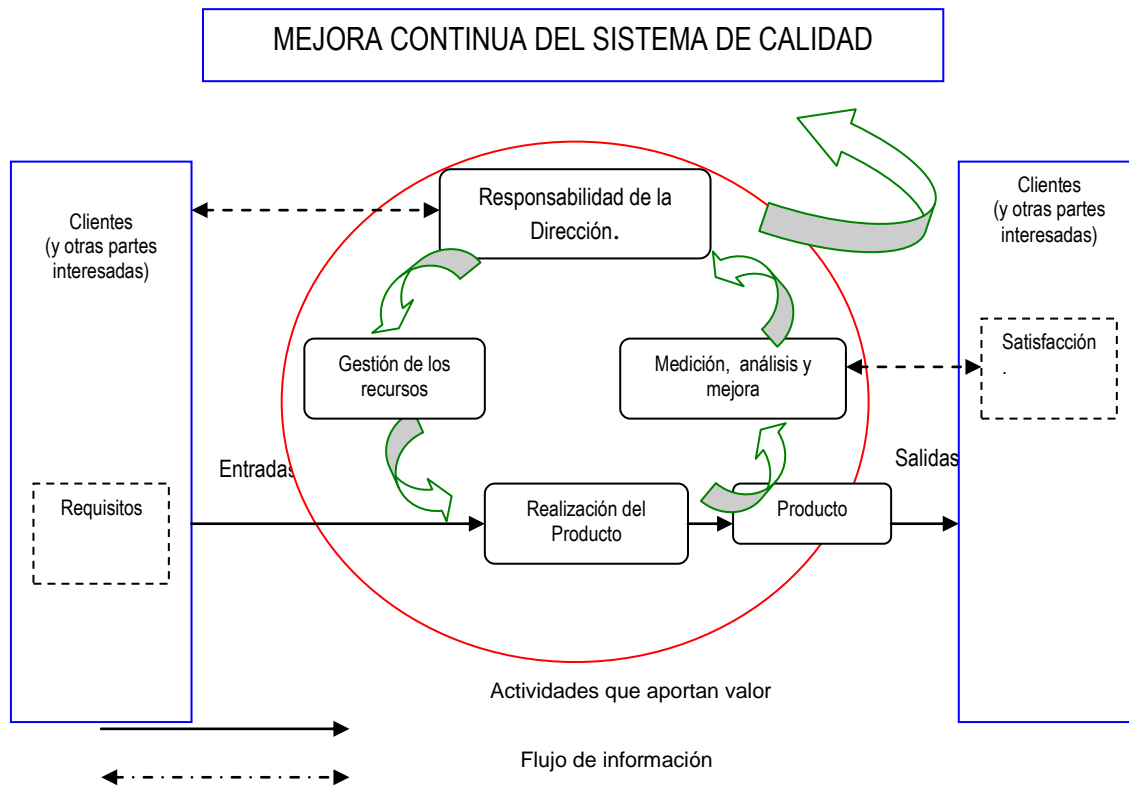


Figura. 2 Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en Procesos

2.2.1 El ciclo PHVA y el enfoque basado en procesos

El ciclo "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" fue desarrollado inicialmente en la década de 1920 por Walter Shewhart, y fue popularizado luego por W. Edwards Deming. Por esa razón es frecuentemente conocido como "Ciclo de Deming". Existe una extensa literatura sobre el ciclo PHVA en numerosos idiomas, y se invita a los usuarios de 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:

Figura 3. El ciclo "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar"



Dentro del contexto de un sistema de gestión de la calidad, el PHVA es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización, y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

El mantenimiento y la mejora continua de la capacidad del proceso puede 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.

La Nota en el apartado 0.2 de la Norma ISO 9001:2000 explica que el ciclo de PHVA aplica a los procesos tal como sigue:

TABLA A-1. Descripción de la aplicación del ciclo PHVA.

"Planificar"	Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
"Hacer"	Implementar los procesos.
"Verificar"	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.
"Actuar"	Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

3.0 ISO 9000

3.1 ¿Que es la ISO?

La organización Internacional de Normalización ISO fue fundada en 1947 para promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación. Es un organismo mundial formado por organizaciones públicas y privadas de todo el mundo relacionadas con la normalización.

Hasta 1970, el trabajo de la ISO estaba dedicado principalmente a la parte técnica. Se enfocaba casi exclusivamente a especificaciones de productos y guías para atributos de rendimiento. No fue hasta la formación del comité técnico 176 encargado de gestión de calidad y aseguramiento de calidad en el año de 1979 que la ISO comenzó a enfocar su atención en sistemas de gestión de negocios y procesos integrales que tomaban en cuenta la toma de decisiones funcionales horizontales.

La ISO desarrolla la labor de normalización a través de comités técnicos los cuales se encargan de normalizar en campos y áreas sobre las cuales ha habido consenso e interés. Los comités técnicos están formados por los organismos de normalización de los diferentes países que componen la ISO.

3.2 Antecedentes de la ISO 9000

Las normas ISO 9000 surgieron en 1979, cuando se organizo el comité Británico de normas técnicas 176 para establecer principios genéricos de Calidad para satisfacer la necesidad de contar con una norma internacional mínima para la forma en que las empresas manufactureras debían establecer métodos de control de calidad. Para lograrlo 20 países con participación activa y 10 países observadores adicionales se reunieron y crearon, por consenso una serie de normas de administración de Sistemas de Calidad denominadas ISO 9000, que finalmente se publicaron en 1987. Las normas se basaban en gran medida en las norma de Calidad Británica de 1979 BS5750, las normas canadienses CSA Z99, las estadounidenses ASQC Z1.15 MIL-Q9858A y en un grado limitado en los lineamientos de la Asociación de Científicos e Ingenieros Japoneses (JUSE).

Esta serie de normas se desarrollo como respuesta a los retos de una creciente globalización de los mercados, haciendo posible que los proveedores de bienes y servicios aporten una evidencia objetiva de la operatividad de un Sistema de Calidad que les permita afrontar todos los requisitos del cliente. La importancia de las normas sobre Sistemas de Calidad puede medirse por el hecho de que las normas ISO han sido adoptadas por un gran número de organismos tanto nacionales como de grandes regiones geográficas. Las normas ISO 9000 se distinguen por el hecho de que su implantación puede ser auditada y certificada por organismos de certificación, lo que constituye la certificación para terceros. Las normas ISO 9000 tienen dos clases de normas que son:

- a. Norma Directriz o Guía: es aquella que proporciona lineamientos sobre el desarrollo e implantación de Sistemas y principios de Gestión de Calidad.
- b. Norma de especificaciones: es la que contiene los requisitos que pueden ser objetivamente auditados para propósitos de certificación y/o registros.

En 1987 se publicaron las normas ISO 9000, su estructura inicial se muestra en la tabla A-2. Como se explico anteriormente, las normas deben ser revisadas para actualizarse cada cinco años, con ello las normas ISO 9000 también fueron revisadas, y es a partir de 1992 que se dan los primeros cambios.

TABLA A-2. Normas ISO 9000 publicadas en 1987

TIPO DE NORMA	NORMA	TITULO
Directrices	ISO 8402:1986	Gestión de la Calidad y Aseguramiento-Vocabulario
	ISO 9000:1987	Gestión de la calidad y el aseguramiento de la Calidad-Directrices para su selección y utilización.
	ISO 9004:1987	Gestión de la calidad y elementos de un sistema de la Calidad-Reglas generales.
Especificaciones	ISO 9001:1987	Sistemas de la calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño/desarrollo, la producción, la instalación y el servicio postventa.
	ISO 9002:1987	Sistemas de la Calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción y en la instalación.
	ISO 9002:1987	Sistemas de la Calidad. Modelo para el aseguramiento de la Calidad en la inspección y ensayos finales.

FUENTE: Sistemas ISO 9000 de Gestión de la Calidad. Directrices para las empresas en desarrollo.

En la tabla No. A-3 se muestra la segunda estructura de las normas ISO 9000 publicadas en 1991 hasta 1995.

TABLA A-3. Normas ISO 9000 publicadas de 1991 hasta 1995

TIPO DE NORMA	NORMA	TITULO
Directrices	ISO 8402:1994	Gestión de la Calidad y Aseguramiento-Vocabulario
	ISO 9000-1:1994	Gestión de la calidad y el aseguramiento de la Calidad- Parte 1:Directrices para su selección y uso.
	ISO 9000-2:1993	Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad. Parte 2: Directrices genéricas para la aplicación de ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003.
	ISO 9000-3:1991	Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad. Parte 3: Directrices genéricas para la aplicación de ISO 9001, para el desarrollo proveeduría y mantenimiento de software.
	ISO 9000-4:1993	Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad. Parte 4: Guía para Gestión del programa de dependabilidad.
	ISO 9004-1:1994	Elementos del Sistema de Calidad y Gestión de la calidad. Parte 1: Directrices.
	ISO 9004-2:1991	Elementos del Sistema de Calidad y Gestión de la calidad. Parte 2: Directrices para servicios.
	ISO 9004-3:1993	Elementos del Sistema de Calidad y Gestión de la calidad. Parte 2: Directrices materiales procesados.
	ISO 9004-4:1993	Elementos del Sistema de Calidad y Gestión de la calidad. Parte 2: Directrices para la mejora de la calidad.
	ISO 10005:1995	Gestión de Calidad- Lineamientos para planes de calidad
	ISO 10007:1995	Gestión de Calidad- Lineamientos para gestión de configuración.
	ISO 10011-1:1990	Lineamientos para auditoria de Sistemas de Calidad- Parte 1: Auditoria
	ISO 10011-2:1991	Lineamientos para auditoria de Sistemas de Calidad- Parte 2: Criterios de calificación de auditores de Sistemas de Calidad.
	ISO 10011-3:1991	Lineamientos para auditoria de Sistemas de Calidad- Parte 3: Gestión de programas de auditoria.
	ISO 10012-1:1992	Requisitos de aseguramiento de calidad para equipo de medición. Parte 1: Sistema de confirmación metrológica para equipo de medición.
ISO 10013:1995	Lineamientos para el desarrollo de Manuales de Calidad.	

Especificaciones	ISO 9001:1994	Sistemas de la calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño/desarrollo, la producción, la instalación y el servicio postventa.
	ISO 9002:1994	Sistemas de la Calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción y en la instalación.
	ISO 9002:1994	Sistemas de la Calidad. Modelo para el aseguramiento de la Calidad en la inspección y ensayos finales.

FUENTE: Calidad enfoque ISO 9000 Normalización, homologación, certificación, acreditación y auditoría.

De todas las normas mostradas en la tabla A-3 las normas ISO 9001:1994, ISO 9002: 1994 E ISO 9003: 1994 eran normas de especificación. Es decir, que eran las normas contra las cuales se certificaban a una empresa que provee productos y se evaluaba su Sistema de Calidad. El resto eran normas de lineamientos o directrices. La norma ISO 9004:1994 era una colección de 20 capítulos detallados que abarcaban riesgos, costos y beneficios, responsabilidad en materia de administración, principios de los Sistemas de Calidad, etc. La norma ISO 9001 era un modelo para el aseguramiento de la Calidad aplicado a empresas que se dedicaban a realizar todo el proceso desde el desarrollo del diseño hasta la instalación y servicio post venta. Las diferencias entre la norma 9001 y la norma 9002 radicaban únicamente en dos áreas, las cuales la más crítica era el control del diseño. La norma ISO 9002 era para organizaciones que carecían de la función del diseño o que contaban con una función de diseño pero que optaban por excluir el proceso de diseño, ya que podrían recibir del cliente los proyectos o diseños para su fabricación. Por ejemplo, algunas empresas proveedoras de la industria química, automotriz, etc. La norma ISO 9003 tenía aplicación un tanto especializada y resultaba apropiada para empresas dedicadas a realizar pruebas, por ejemplo laboratorios.

3.3 Antecedentes de la ISO 9000:2000 (Versión 2000)

Las normas ISO9000 son un conjunto de normas y directrices internacionales para la Gestión de calidad que, desde su publicación inicial en 1987, han obtenido una reputación global como base para el establecimiento de Sistemas de Gestión de Calidad.

Dado que los protocolos de ISO requieren que todas las normas sean revisadas al menos cada cinco años para determinar si deben mantenerse, revisarse o anularse, la versión de 1994 de las normas pertenecientes a al familia ISO 9000, ha sido revisada, considerando que para la introducción de la nueva serie de normas, los usuarios de la serie ISO 9000 esperaron un esfuerzo conjunto entre los organismo de normalización, los de certificación/registro y los de acreditación.

Por eso el pasado 26 de septiembre de 1999 se llevo a cabo una sesión conjunta entre las entidades tales como el Foro Internacional de Acreditación, IAF (Internacional Accreditation Forum), el comité técnico ISO/TC 176 y el comité de aseguramiento de la conformidad, ISO/CASCO (Conformity Assessment Comite) con el objeto de establecer puntos de vista en común y consistentes que aseguren una transición adecuada hacia las nuevas formas. Se desarrollo un guía de implantación para las nuevas normas ISO 9000, consistentes y dirigidas a los siguientes sectores:

- Organizaciones que ya están certificadas con respecto a ISO 9001/2/3:1994;
- Organizaciones que en este momento no están certificadas con respecto a ISO 9001/2/3:1994;
- Organismos de certificación y/o registro;
- Organismos de acreditación;
- Publico en general

La serie ISO 9000 fue revisada y lo que se pretendía era que:

- La norma ISO 9001/2/3:1994 se unieran en una sola norma denominada ISO 9001:2000;
- La norma ISO 8402 y algunas partes de la norma ISO 9000-1 se unieran en el nueva norma ISO 9000:2000;
- La norma ISO 9004-1 fuera revisada y transformada en la norma ISO 9004:2000;
- La norma ISO 10011 se una junto con las normas ISO 14010, ISO 14011 e ISO 14012 en una nueva norma que contemple las auditorias de Sistema tanto ambientales como de calidad.

Periodo de transición de las normas ISO 9000:2000. Se establecieron dos fases para la transición:

Fase 1: tienen que ver con el tiempo a través del cual progresa la revisión de la norma ISO 9001:2000 y que consistió en los siguientes pasos:

- a. CD1 (Committee Draft No.1): el primer borrador del comité se libero o difundió para comentarios.
- b. CD2 (Committee Draft No.2): el segundo borrador del comité el cual se libero para comentarios y votación en el primer cuatrimestre de 1999
- c. DIS (Draft International Standard): el borrador de la norma internacional que se libero para comentarios y votación en el último cuatrimestre de 1999.
- d. FDIS (Final Draft International Standard): borrador final del norma internacional que se libero para votación en el tercer trimestre de 2000.

Fase 2: es el tiempo durante las versiones de 1994 (ISO 9001/2 y 3) coexistieron con ISO 9001:2000 una vez que este ultima a fue publicada el 15 de Diciembre del 2000 como norma internacional. A partir de esta fecha las publicaciones del año 2000 de las normas ISO 9000 pasaron a sustituir a las versiones correspondientes anteriores ISO 9001:1994, ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994 pasaron a ser obsoletas al unificarse como una sola norma publicada como ISO 9001:2000. Se considero que esta base tenia una importancia mayor que la fase 1 y se anticipo que crearía confusión considerando los precedentes a la emisión de la Serie ISO 9000 tanto en su versión 1994 como 2000.

3.4 Estructura de las Normas ISO 9000

Para poder reflejar los modernos enfoques de Gestión y para mejorar las practicas organizativas habituales se ha considerado muy útil y necesario introducir cambios estructurales en las normas, manteniendo los requisitos esenciales de las normas vigentes. La familia de normas ISO 9000 del años 2000 esta constituida por tres normas básicas complementadas con un numero reducido de otros documentos (guías, informes técnicos y especificaciones técnicas) mostradas en la tabla A-4.

TABLA A-4. Normas ISO 9000 y Documentos de apoyo.

NORMAS Y DIRECTRICES	PROPÓSITO
ISO 9000:2000, Sistemas de Gestión de Calidad-Fundamentos y vocabulario	Establece una comprensión inicial de las normas y define términos fundamentales y definiciones utilizados en la familia de normas ISO 9000 con el objetivo de evitar malas interpretaciones en su uso.
ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de Calidad- Requisitos.	Esta es una norma de requisitos, utilizada para asegurar la capacidad de la empresa de cumplir con los requisitos legales y los exigidos por los clientes y así lograr la satisfacción del cliente. Esta la única norma que se utilizara por terceras partes para fines de certificación.
ISO 9004:2000, Sistemas de Gestión de Calidad- Directrices para la mejora del desempeño.	Estas directrices ofrecen una guía para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad para beneficiar a todas las partes interesadas.
ISO 19011, Directrices sobre auditorias de Sistemas de Gestión de la Calidad y Medioambiente	Provee directrices para la verificación de la capacidad de los sistemas para alcanzar los objetivos de la calidad. Se puede utilizar en forma alterna o para auditar a proveedores.
ISO 10005:1995, Gestión de la Calidad- Directrices para elaboración de planes de calidad.	Provee directrices para asistir a la preparación, revisión de planes de calidad.
ISO 10006:1997, Gestiones de la Calidad-Directrices para la calidad en la Gestión de proyectos.	Guías para ayudar a asegurar la calidad de los proyectos para procesos y proyectos para productos.

ISO 10007:1995, Gestiones de la Calidad-Directrices para la Gestión de la configuración.	Da las guías para asegurar que un producto complejo continua funcionando cuando sus componentes son cambiados en forma individual.
ISO/DIS 10012, Aseguramiento de la Calidad para equipos de medida. Parte 1: Sistemas de confirmación metrológica para equipos de medida	Ofrece las guías dentro de las principales especificaciones de un Sistema de calibración para asegurar que cualquier medida se realice con una precisión pretendida.
ISO 10012-2:1997, Aseguramiento de la Calidad par equipos de medida. Parte 2: Directrices para el control de Medida de Procesos.	Provee guías suplementarias dentro de la aplicación de los procesos de control estadísticos, cuando esto es apropiado para alcanzar los objetivos de la parte 1.
ISO 10013:1995, Directrices para el desarrollo de Manuales de calidad.	Provee guías para el desarrollo y mantenimiento de Manuales de Calidad a medida que surgen necesidades.
ISO/TR 10014:1998, Directrices para la Gestión de las Economías de Calidad	Provee guías para lograr beneficios económicos en la Gestión de la Calidad.
ISO 10015:1999, Gestión de la Calidad, Directrices para la formación.	Ofrece guías dentro del desarrollo, implementación, mantenimiento y mejoramiento de estrategias de Sistemas de formación, los cuales afectan la calidad de los productos.
ISO/TS 16949:1999, Sistemas de Calidad- Proveedores automotrices-Requisitos particulares para la aplicación de ISO 9001:1994.	Sector específico guiado para que aplique la norma ISO 9001 en la industria automotriz.

FUENTE: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)

- ✓ *La norma ISO 9000:2000: Sistema de Gestión de la Calidad.* Fundamentos y vocabulario. Describe los fundamentos de los Sistemas de Gestión de la Calidad y especifica la terminología para los sistemas de Gestión de Calidad.
- ✓ *La norma ISO 9001:2000: Sistema de Gestión de la Calidad.* Requisitos. Especifica los requisitos para los sistemas de Gestión de la Calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentos que el sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente. Esta Norma Internacional puede utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los reglamentos y los propios de la organización.
- ✓ *La Norma ISO 9004:2000: Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño.* Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad. Esta norma internacional esta constituida por orientaciones y recomendaciones y no ha sido concebida para uso, contractual, reglamentario o en certificación ni tampoco como una guía para la

implementación de la Norma ISO 9001:2000 La norma ISO 9004:2000 va mas lejos, proporcionando directrices para mejorar el desempeño de las organizaciones.

4.0 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Administración académica de la Universidad de El Salvador, esta organizada de tal manera que su funcionamiento esta regido por un reglamento, cuyo objeto principal es normar y desarrollar las disposiciones básicas sobre cada uno de los procedimientos, medidas y resoluciones académicas, que están contenidas en la Ley Orgánica y Estatutos de la Universidad en concordancia con los demás reglamentos generales de la misma. La perfecta coordinación entre estos permite el desarrollo adecuado y optimo de las operaciones y actividades a realizar por tan importante área. Por otro lado, la Ley orgánica de la Universidad de El Salvador en el articulo 68, establece que todas las unidades académicas y demás entidades de gobierno y administración de la Universidad están obligadas a evaluar anualmente sus actividades con respecto a lo programado. La finalidad de esta disposición junto con lo estipulado por el reglamento de la Administración Académica de la Universidad de El Salvador es, organizar y garantizar el fiel cumplimiento de las funciones asignadas a la Administración y organismos en general, de manera que el servicio prestado por entidades tan críticas sea lo mas significativa y eficientemente posible en función de la satisfacción plena de las necesidades de sus clientes.

Básicamente, el desempeño de las actividades de la Administración Académica se apega a lo establecido por su reglamento. Sin embargo, dichas actividades se realizan sin tomar en cuenta la necesidad de un sistema que garantice rapidez y total satisfacción a los usuarios del servicio e incluso a los mismos miembros de la Administración.

Debido a esta situación, es imperativa la necesidad de buscar herramientas o mecanismos que ayuden a mejorar la calidad ofrecida en este servicio, a fin de satisfacer los requerimientos de los clientes, de modo tal, se hace indispensable el proponer un diseño de Sistema de Gestión de la Calidad a nivel de la Administración Académica Central dado su carácter decisivo en el quehacer universitario, y lograr con ello un mejoramiento en el servicio, de manera que existan menos retrasos e insatisfacciones en aspectos académicos, además de eliminar la falta de una cultura de calidad por parte de los empleados y usuarios de la misma.

Con el diseño de un sistema de gestión de calidad se busca principalmente hacer una propuesta para satisfacer las demandas de los usuarios de una forma eficiente y enfocada a su vez a la apertura hacia la mejora continua, además de crear una calidad permanente, ahorro en costos por desperdicios y en tiempo, etc.

Para llevar a cabo el desarrollo de un Sistema de Gestión, se tomara como base lo especificado por las Normas ISO 9000:2000.

Haciendo uso del método de la caja negra, el problema descrito anteriormente puede plantearse de la siguiente manera:

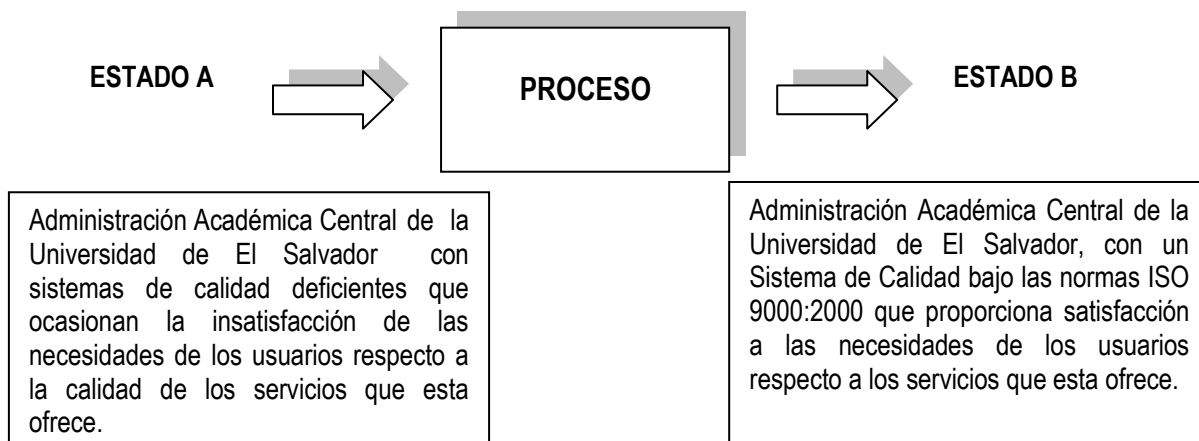


Figura 4. Método de Análisis Caja Negra

La Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador no cuenta actualmente con un sistema de gestión de calidad que garantice que sus servicios satisfagan las expectativas de sus clientes, por lo que es necesario diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9000:2000, con el objeto de mejorar el servicio que se ofrece y obtener a la vez otros beneficios permanentes.

B. ANTECEDENTES

1.0 ANTECEDENTES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR .

La Universidad de El Salvador¹ fue fundada el 16 de febrero de 1841, mediante decreto del Jefe de Gobierno Civil, Dr. Juan Lindo. Su primer Rector fue el presbítero Crisanto Salazar, y le sucedió en el cargo, el igualmente presbítero Narciso Monterrey. Ambos cumplieron funciones de organización inicial de la Universidad de El Salvador.

El primer Rector propiamente dicho, fue el Dr. Eugenio Aguilar. La Universidad de El Salvador inició su labor académica el 11 de agosto de 1843. La primera matrícula fue de 8 estudiantes, de los cuales solamente uno terminó satisfactoriamente sus estudios.

Actualmente la Universidad de El Salvador, esta constituida por 17 unidades, las cuales son dependencia directa del gobierno de la Junta Directiva y el Decanato. Estando divididas por unidades académicas y por unidades administrativas.

2.0 ESTRUCTURA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

Uno de los sistemas que componen el macro sistema administrativo de la Universidad de El Salvador, es el de la Administración Académica² Central, cuyo objetivo es el de planificar, organizar, ejecutar y controlar las actividades administrativo-académicas de la Universidad. Dicha sección esta conformada por tres grandes áreas como lo son:

- ↳ Secretaria de Asuntos Académicos: encargada de planificar, coordinar y evaluar el desarrollo de actividades de carácter académico.

- ↳ Administración Académica Central: encargada de la planificación y programación del sistema administrativo académico de la Universidad. Este sistema tiene inherentes necesidades de información y de control que satisfacer para cumplir con especificaciones propias, las cuales son dictadas por las unidades que la componen. Las unidades en referencia son:

¹ Ver Anexo 1. Organigrama de la Universidad de El Salvador.

² Ver Anexo 2. Organigrama de la Administración Académica Central.

1. Ingreso Universitario
2. Registro Académico
3. Certificaciones
4. Graduaciones e Incorporaciones
5. Mecanización
6. Contabilidad

↳ Administración Académicas Locales de las Facultades y Centros Universitarios Regionales: encargadas de colaborar con la secretaria de asuntos académicos para la ejecución de proyectos o actividades académicas.

3.0 ESTRUCTURA DE LAS UNIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.

La Administración Académica Central, como se menciono anteriormente, esta constituida por 6 unidades representativas del quehacer académico, las cuales se describen a continuación:

1. Ingreso Universitario

La unidad de Ingreso Universitario, es la encargada de realizar el ingreso de estudiantes aspirantes por primera vez, el ingreso de estudiantes por equivalencias ya sea nacionales o extranjeras, así como también el ingreso de profesionales a las Maestrías, a los cursos de formación pedagógica para profesionales, además realiza los ingresos de Carreras, el ingreso de planes de estudio así como también, presta asesorías en la elaboración de los mismos.

Además la unidad de Ingreso Universitario, como propietaria de la base de datos oficial de los estudiantes, es la encargada de realizar correcciones de datos de estudiantes, ya sea por errores en nombres, carreras, sexo, teléfono u otros. Brinda además asesorías por problemas académicos a estudiantes, docentes, o administradores académicos. Finalmente es la encargada de la elaboración de catálogos e información respectiva a los diversos procesos académicos de su unidad.

2. Registro Académico

La unidad de Registro Académico, es la encargada de llevar a cabo los Retiros oficiales o reservas de matrícula de estudiantes, estos retiros se realizan en la mayoría de los casos por exoneración de pago por parte del estudiante inactivo, además es la encargada realizar los Reingresos de estudiantes, los cuales están divididos en dos clases, los reingresos llamados inactivos realizados por estudiantes que dejaron de estudiar por diversos motivos, y el reingreso graduado, que es el realizado por profesionales graduados en la Universidad y que desean estudiar otra carrera. Esta unidad además es la encargada de la emisión de talonarios para reingresos, estudiantes activos y egresados.

3. Certificaciones

Esta unidad es la encargada de ejecutar el procedimiento académico y legal para la elaboración de certificaciones de notas globales y parciales de las diferentes facultades de la Universidad de El Salvador, así como también realiza la elaboración de certificaciones de planes de estudios y de programas de estudio, solicitado por los estudiantes en sus respectivas académicas locales. El accionar de la unidad de certificaciones se basa en tres tareas específicas, la certificación de notas globales y parciales, la certificación de planes de estudio y la certificación de programas de estudio.

La unidad de certificaciones esta conformada por 11 personas divididas así:

5- Confrontadores de planes de estudio.

5- Digitadores

1- Confrontador de certificaciones de notas originales con sus respectivos record.

4. Graduaciones e Incorporaciones

La unidad de graduaciones, es la encargada de llevar a cabo la revisión de expedientes de graduación, además de confrontar dicha información con los archivos y documentación existentes. Una vez revisados dichos expedientes se procede a la digitalización y transmisión de información a Imprenta para la elaboración de títulos.

5. Mecanización

La unidad de mecanización es la encargada de darle el mantenimiento al sistema operativo de la administración académica central, además lleva a cabo actualizaciones y mejoras en procesos, desarrolla asesorías técnicas a otras unidades, elabora análisis y diseño de sistemas, informes estadísticos y finalmente realiza mantenimiento y actualizaciones de bases de datos.

Esta unidad esta conformada por 8 Analistas digitadores, encargados de realizar las actividades mencionadas.

6. Contabilidad

Esta unidad es la encargada de realizar los pagos a empresas proveedoras, además de la elaboración de transferencias de documentos a la imprenta universitaria, controlar el inventario de material y equipo , realizar ajustes contables, elaborar requisiciones de material, realizar solicitudes al fondo circulante es decir solicitudes por compra de imprevistos, emitir permisos de trabajo al personal, elaboración de toma de posesiones, darle salida a la correspondencia, llevar el archivo en general.

CAPITULO II

DIAGNOSTICO

A. DIAGNOSTICO DE LA ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL

1.0 DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

El diagnostico a realizar pretende determinar el estado actual de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, en lo que respecta a los sistemas de calidad que esta posee y ocupa.

Para tal efecto, el detalle de los instrumentos de investigación a utilizar para el desarrollo del presente diagnostico se presentan a continuación:

TABLA. A-1 Descripción de Instrumentos de Investigación

INSTRUMENTO	OBJETIVO	POBLACION ESTUDIO
1. Cuestionario basado en la Norma ISO 9001:2000 ³	Determinar e identificar el estado actual de la Administración Académica Central respecto a los sistemas de calidad que posee, así como de los requisitos establecidos por la norma.	Jefes y encargados de las Unidades que conforman la Administración Académica Central.
2. Cuestionario dirigido a usuarios.	Identificar los requisitos y necesidades de los usuarios de los servicios que presta la Administración Académica Central.	Estudiantes que representan una muestra de la población, incluyéndose aspirantes a estudiantes universitarios, estudiantes y graduados.

1.1. Diseño de Cuestionario basado en la Norma ISO 9001:2000

Considerando que el Sistema de Gestión de Calidad a diseñar estará fundamentado en la norma ISO 9001:2000, es importante que el diseño del cuestionario permita lograr el objetivo de diagnosticar el estado actual de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y determinar en qué medida se cumplen los requisitos que las cláusulas de la norma estipulan, así como la calidad que esta ofrece en sus servicios.

A continuación se presenta una breve descripción de la información que se pretende obtener respecto a las cláusulas de la norma ISO 9001:2000.

³ Ver Anexo 3 " Cuestionario de Diagnostico General"

TABLA A-2 Criterios para desarrollar el cuestionario basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

CLAUSULA	DESCRIPCION	OBJETIVO
4.0 Sistema de Gestión de Calidad.		
4.1	Requisitos Generales	Identificar si existe interés por la calidad en la prestación de los servicios por parte de la Entidad y si cuentan con un Sistema de Gestión de Calidad. (2 preguntas asignadas)
4.2	Requisitos de la Documentación.	Conocer si la Entidad cuenta con políticas y objetivos de la calidad bajo las cuales operen; así como establecer el tipo de documentación que utilizan para el desempeño y control de sus actividades; definiendo el estado actual de dicha documentación. (7 preguntas asignadas)
5.0 Responsabilidad de la Dirección		
5.1	Compromiso de la Dirección.	Conocer si la dirección enfatiza en los miembros de la organización la importancia que representa la satisfacción de las necesidades del cliente y que medios utiliza para hacerlo. (1 pregunta asignada)
5.2	Enfoque al cliente	Determinar si la alta dirección se asegura de establecer cuales son los requisitos del cliente con el propósito de satisfacer sus necesidades y de ser así de que forma los determina (1 pregunta asignada)
5.3	Política de la Calidad	Identificar si la Administración Académica Central cuenta actualmente con una política de calidad que se relacione con los servicios que presta. (1 pregunta asignada)
5.4	Planificación	En referencia a este punto la norma plantea la planificación del sistema de gestión de calidad, por lo tanto no se explora este punto ya que la organización no posee dicho sistema.
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	Identificar el grado en que la gerencia esta conciente de su compromiso con la calidad de la organización, a través de preguntas acerca de la misión, visión, y objetivos de calidad (2 preguntas asignadas), además se pretende determinar si las actividades relacionadas con la calidad, se hayan claramente definidas y documentadas (7 preguntas asignadas)
5.6	Revisión por la dirección	Por carecer la organización encuestada de un Sistema de Gestión de Calidad, no se hay considerado este punto de la norma dentro del cuestionario.
6.0 Gestión de Recursos		
6.1	Provisión de Recursos	Establecer si la gerencia proporciona todos los recursos que se consideran necesarios para proporcionar un servicio que satisfaga las necesidades de los clientes (1 pregunta asignada)
6.2	Recursos Humanos	Identificar si la organización cuenta con el personal idóneo para el desempeño de las actividades que afectan directamente la calidad en la prestación de los servicios y determinar en que medida la organización contribuye en la formación de su personal (7 preguntas asignadas)
6.3	Infraestructura	Identificar si la dirección proporciona y mantiene la infraestructura necesaria con relación a los recursos (equipo adecuado y los servicios de apoyo) que los empleados necesitan para el desempeño de sus funciones (1 pregunta asignada)
6.4	Ambiente de Trabajo	Determinar si la alta dirección gestiona y promueve un ambiente de trabajo que permita la conformidad con los requisitos del servicio (3

		preguntas asignadas)
7.0 Realización del Producto o Servicio		
7.1	Planificación de la realización del producto	Determinar si la alta dirección planifica los procesos necesarios para la realización del producto, además de conocer la forma en que verifica el cumplimiento de dicha planificación. (2 preguntas asignadas)
7.2	Procesos relacionados con el cliente	Determinar si la alta dirección se preocupa por determinar los requisitos de los clientes, si esta en la disposición de satisfacerlos, y si se preocupa en atender sus quejas. (4 preguntas asignadas)
7.3	Diseño y Desarrollo	Identificar si existe una planificación sobre el diseño de nuevos servicios que podría implementar la Administración Académica Central. (2 preguntas asignadas)
7.4	Compras	Investigar si la Administración Académica Central se interesa por verificar si los productos comprados cumplen con los requisitos establecidos y si realiza alguna evaluación para seleccionar a sus proveedores (3 preguntas)
7.5	Producción y Prestación del Servicio	Determinar si la organización se preocupa por proporcionar instrumentos para el desempeño de las actividades del personal y de preservar los bienes propiedad del cliente (4 preguntas asignadas)
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición.	Determinar si la organización efectúa controles sobre equipos utilizados. Esta cláusula se ha determinado que no es aplicable, ya que esta orientada a la medición y seguimiento de una empresa manufacturera.
8.0 Medición, Análisis y Mejora		
8.1	Generalidades	Este apartado no se considera en el diagnóstico ya que se refiere a la planificación e implementación de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para el Sistema de Gestión de Calidad.
8.2	Seguimiento y Medición	Identificar, si la organización realiza un seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos (2 preguntas asignadas)
8.3	Control del producto no conforme	Por carecer la organización encuestada de un Sistema de Gestión de Calidad, no se ha considerado este punto de la norma dentro del cuestionario.
8.4	Análisis de Datos	Por carecer la organización encuestada de un Sistema de Gestión de Calidad, no se ha considerado este punto de la norma dentro del cuestionario
8.5	Mejora	Por carecer la organización encuestada de un Sistema de Gestión de Calidad, no se ha considerado este punto de la norma dentro del cuestionario

Una vez analizado cada uno de los apartados de la norma y habiendo identificado los puntos aplicables para el diagnóstico, se procede a presentar a continuación el cuestionario resultante:

TABLA A-3 Cuestionario basado en la norma ISO 9001:2000

PUNTO DE LA NORMA	No. DE PREGUNTA
4.0 Sistema de Gestión de la Calidad	
4.1 Requisitos Generales	1. ¿Existe interés por la calidad en la Administración Académica Central? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> 2. ¿Existe un Sistema de Gestión de Calidad en la Administración Académica Central? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
4.2 Requisitos de la documentación	3. ¿Existe una declaración documentada de los objetivos y políticas de calidad en la Administración Académica Central? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> 4. ¿Qué tipo de documentos existen en la Administración Académica Central? Manual de Organización <input type="checkbox"/> Manual de Funciones <input type="checkbox"/> Procedimientos de Trabajo <input type="checkbox"/> Registros <input type="checkbox"/> Otros _____ 5. ¿Cada cuanto tiempo se revisan y actualizan los documentos? Una vez al año <input type="checkbox"/> Cada Semestre <input type="checkbox"/> Cada Trimestre <input type="checkbox"/> Siempre que hay un cambio <input type="checkbox"/> No los revisan <input type="checkbox"/> 6. ¿Los documentos en uso se encuentran actualizados? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Algunos <input type="checkbox"/> Última fecha de actualización _____ 7. ¿Se trabaja siempre de acuerdo a los procedimientos establecidos? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> 8. ¿Los documentos están disponibles en los puntos de uso y permanecen legibles y fácilmente identificables? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Porqué _____ 9. ¿De que manera se controlan los documentos en la Organización? Hay un encargado de documentos por cada área <input type="checkbox"/> Se lleva una lista de distribución <input type="checkbox"/> Existe un procedimiento definido para realizar el control de la documentación <input type="checkbox"/> No hay ningún control <input type="checkbox"/> Otros _____
5.0 Responsabilidad de la Dirección	
5.1 Compromiso de la dirección.	10. ¿Ha comunicado la alta dirección al resto de la organización la importancia de satisfacer las necesidades del cliente. Si <input type="checkbox"/> De que forma _____ No <input type="checkbox"/>
5.2 Enfoque al cliente	11. ¿La alta dirección investiga, cuales son las necesidades de los clientes? Si <input type="checkbox"/> De que forma _____ No <input type="checkbox"/> Que otro método se ocupa _____
5.3 Política de Calidad	12. ¿Conoce usted de la existencia de una política de calidad en la Administración Académica Central?

	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
5.4 Planificación	No existe un Sistema de Gestión de Calidad por lo que no se planifica.
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.	<p>13. ¿Tiene la Administración Académica Central misión, visión y políticas definidas con claridad y por escrito?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>14. ¿Están las funciones claramente definidas y por escrito?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>15. ¿Existe un organigrama definido y por escrito de la Administración Académica Central?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>16. ¿Las autoridades y responsabilidades son comunicadas a todo el personal?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>17. ¿De que forma se comunican las instrucciones de trabajo?</p> <p>Verbalmente <input type="checkbox"/> Por escrito <input type="checkbox"/></p> <p>18. ¿Se le ha presentado alguno de los siguientes casos al comunicar una instrucción?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Confusión en la interpretación de la información <input type="checkbox"/> - Retraso en la información requerida <input type="checkbox"/> - Ningún inconveniente <input type="checkbox"/> <p>19. ¿Existe una persona encargada de la función de calidad en la organización?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>Si su respuesta es afirmativa indique el cargo y el tiempo que le dedica esa persona a las actividades de calidad</p> <p>Cargo: Gerente <input type="checkbox"/> Supervisor <input type="checkbox"/> Operativo <input type="checkbox"/> Otro _____</p> <p>Tiempo: Completo <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/></p>
5.6 Revisión por la dirección	No existe un Sistema de Gestión de Calidad
6.0 Gestión de los Recursos	
6.1 Provisión de Recursos	<p>20. ¿La dirección provee los recursos necesarios para satisfacer los requisitos del cliente?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/></p> <p>Los recursos no permiten desarrollar bien el trabajo <input type="checkbox"/></p> <p>Si, con cierta limitación <input type="checkbox"/></p>
6.2 Recursos Humanos	<p>21. ¿Están los perfiles del personal claramente definidos y acordes al trabajo a desarrollar?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>22. ¿El personal que labora en la Administración Académica Central cumple con el perfil requerido para el puesto?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>23. ¿Se brinda la formación necesaria, para el desarrollo de las actividades, al personal de la Administración Académica Central? Si su respuesta es negativa, pasar a pregunta No.28</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>24. ¿De qué manera se determina el tipo de capacitación a brindar al personal? De acuerdo a la oferta de los programas de capacitación que llegan a la Administración Académica Central? <input type="checkbox"/></p>

	<p>Se brindan las capacitaciones que estima conveniente la dirección <input type="checkbox"/></p> <p>Se realiza un diagnóstico de las necesidades de capacitación del personal <input type="checkbox"/></p> <p>Otros <input type="checkbox"/></p> <p>25. ¿Existen registros de las capacitaciones recibidas por el personal? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Quien los maneja _____</p> <p>26. ¿Están los expedientes de los empleados debidamente actualizados? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Quien los actualiza _____</p> <p>27. ¿La alta dirección de la Administración Académica Central evalúa la eficacia de las capacitaciones dadas al personal? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> De qué manera _____</p>
6.3 Infraestructura	<p>28. Las siguientes respuestas muestran su percepción en relación a los recursos (el equipo adecuado y los servicios de apoyo) que la alta dirección proporciona para el desempeño de las funciones de los empleados siendo: 1. De acuerdo 2. Desacuerdo</p> <p>- Disponibilidad de transporte: _____</p> <p>- Equipo de trabajo suficiente _____</p> <p>- Equipo de trabajo en buenas condiciones _____</p>
6.4 Ambiente de Trabajo	<p>29. ¿Existe un interés de la Administración Académica Central por controlar los factores físicos que afectan el normal desarrollo de sus actividades? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Menciónelos _____</p> <p>30. ¿El ambiente en la Administración Académica Central promueve el trabajo en equipo? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Que sugeriría para mejorarlo _____</p> <p>31. ¿Como se clasificaría la cooperación entre las áreas de la Administración Académica Central? Mala <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/></p>
7.0 Realización del Producto	
7.1 Planificación de la realización del producto	<p>32. ¿Se realizan planes de trabajo por cada área de la Administración Académica Central? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Cada cuanto tiempo _____</p> <p>33. ¿Se monitorea y verifica el cumplimiento de los planes de trabajo? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> De que forma _____</p>
7.2 Procesos relacionados con el cliente	<p>34. ¿Se han definido claramente los requisitos de los clientes con relación al servicio que se ofrece? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> De que forma _____</p> <p>35. ¿Tiene la Administración Académica Central el servicio de atención al cliente? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>36. ¿Se da seguimiento a las quejas y denuncias presentadas por los clientes? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> De que forma _____</p> <p>37. ¿Se informa con exactitud a los clientes respecto a los requisitos necesarios para efectuar un trámite? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sé <input type="checkbox"/></p>
7.3 Diseño y Desarrollo	<p>38. ¿Se realiza el diseño de nuevos proyectos ó servicios que presta la Administración Académica Central, mediante procesos claramente definidos? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sé <input type="checkbox"/></p>

	39 ¿Existe a la vez controles que determinen que se esta realizando de la manera adecuada? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sé <input type="checkbox"/>
7.4 Compras	40. ¿Se inspecciona el producto a comprar? De acuerdo a los requerimientos acordados <input type="checkbox"/> Inspección visual <input type="checkbox"/> No se inspecciona <input type="checkbox"/> 41. ¿Se efectúa una evaluación a los proveedores? Si, dejando constancia de la atención recibida <input type="checkbox"/> No se hacen evaluaciones <input type="checkbox"/> 42. Existe un procedimiento escrito para realizar las compras? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
7.5 Producción y préstamo del servicio	43 ¿Se proporcionan instrucciones claras para desempeñar las distintas funciones? Algunas veces <input type="checkbox"/> Regularmente <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> 44 ¿Se maneja documentación que sea propiedad de sus clientes? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Cuales _____ 45 ¿Cómo se protege la documentación recibida en garantía? _____ 46 ¿La Administración Académica Central es capaz de identificar el estado de la documentación en forma ágil y oportuna? Nunca <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> A menudo <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/>
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	No aplica
8.0 Análisis, Medición y Mejora	
8.1 Generalidades	No se aplica por no existir un Sistema de Gestión de Calidad
8.2 Seguimiento y Medición	47 ¿Existe algún medio para medir la satisfacción del cliente respecto a los servicios de su área? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Explique _____ 48 ¿Existe algún medio en su área para identificar las causas de las deficiencias en la prestación del servicio? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Explique _____
8.3 Control del producto no conforme	No se aplica por no existir un Sistema de Gestión de Calidad
8.4 Análisis de Datos	No se aplica por no existir un Sistema de Gestión de Calidad
8.5 Mejora	No se aplica por no existir un Sistema de Gestión de Calidad

1.1.1 Determinación del Universo

La población a la cual esta dirigido el cuestionario basado en la norma ISO 9001:200, esta constituido por los jefes y encargados de la unidades que conforman la Administración Académica Central, y son las siguientes:

- Ingreso Universitario
- Registros Académico
- Certificaciones
- Graduaciones e Incorporaciones
- Mecanización
- Contabilidad

1.1.2 Delimitación de la Muestra

Para el diagnostico a realizar se considerará como tamaño de la población al universo, ya que el universo en estudio es una población conformada unicamente por 6 personas.

1.1.3 Análisis del Cuestionario Basado en las Normas ISO 9000:2000

1.1.3.1 Análisis de las Cláusulas.

A. Cláusula 4. Sistema de Gestión de Calidad. La alta dirección de la Administración Académica Central debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia a través de la identificación, control y análisis de procesos:

- a. Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- b. Asegurarse de la disponibilidad de recursos
- c. Efectuar la medición de sus procesos
- d. Búsqueda de la mejora continúa.

La organización debe documentar una política de calidad, objetivos de calidad, un manual de calidad, los procedimientos y registros requeridos por la norma y tener control de estos documentos.

B. Cláusula 5. Responsabilidad de la Dirección. Este requisito exige que la alta dirección debe proporcionar evidencia a la organización de su compromiso de cumplir con los requisitos del cliente, así como los legales y reglamentarios. Debe asegurar que los requisitos del cliente son establecidos y se cumplen con el objetivo de aumentar la satisfacción del cliente. Por otro lado la política de calidad debe ser apropiada al propósito de la organización y debe ser comunicada y entendida dentro de la organización, así como revisada. Los objetivos de calidad deben establecerse en los niveles de la organización y deben ser mensurables y coherentes con la política de la calidad. La alta dirección debe asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas y

son comunicadas dentro de la organización. Tiene que nombrar a un representante de la dirección para que este se asegure que se establecen e implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, informe sobre el desempeño del sistema, y de cualquier necesidad de mejora.

C. Cláusula 6. Gestión de los recursos. La organización debe establecer y proporcionar los recursos humanos, infraestructura y medio ambiente necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia, para aumentar la satisfacción del cliente y cumplir con sus requisitos.

D. Cláusula 7. Realización del producto. La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto, así como asegurarse de que sean definidos los procesos para la comunicación eficaz y eficiente con los clientes y otras partes interesadas. Además implementar y mantener los procesos de diseño y desarrollo necesario para responder a las expectativas del cliente.

E. Cláusula 8. Medición, Análisis y Mejora. La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto, del Sistema de Gestión y la mejora continua de la eficacia. La entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente y de establecer un proceso de auditoría interna para evaluar las fortalezas y debilidades del Sistema de Gestión de la Calidad.

1.1.4 Resultados del Diagnóstico

Como se mencionó anteriormente el cuestionario basado en las Normas ISO 9001:2000, esta orientado a la evaluación de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador respecto a la normativa ISO, el cual fue aplicado a la alta dirección de la misma. A continuación se presenta un cuadro resumen sobre los resultados obtenidos del Diagnóstico realizado. La tabulación de los resultados puede observarse en el Anexo 4.

TABLA A-4 Resultados del diagnostico del cuestionario basado en la norma ISO 9001:2000

PUNTO DE LA NORMA	OBSERVACIONES
4.0 Sistema de Gestión de la Calidad	
4.1 Requisitos Generales	✓ De acuerdo con los resultados obtenidos la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, pero manifiestan que si existe por parte de la alta dirección, un interés por la Calidad en la prestación de los servicios que ofrecen, aunque no han definido una forma concreta de hacerlo.
4.1 Requisitos de la documentación	✓ Al no poseer un Sistema de Gestión de Calidad definido, la Administración Académica Central, no cuenta con políticas, objetivos o algún tipo de documentación propias de un Sistema de Gestión de Calidad, aunque manifiestan la existencia de controles sobre registros de documentación que manejan de manera informal.
5.0 Responsabilidad de la Dirección	
5.1 Compromiso de la dirección.	✓ Según los resultados obtenidos, la alta dirección comunica al resto de la organización la importancia de satisfacer las necesidades del cliente a través reuniones informativas periódicas sobre obstáculos o problemáticas sobre los servicios ofrecidos a los clientes.
5.2 Enfoque al cliente	✓ De acuerdo a los resultados, la alta dirección se preocupa hasta cierto punto por investigar las necesidades de sus clientes, sin embargo no aplica completamente el enfoque al cliente, como lo exige la norma ISO 9001:2000.
5.3 Política de Calidad	✓ La mayor parte de la alta dirección confirma la inexistencia de una declaración documentada de política de calidad, por lo que se concluye que debido a la ausencia de un Sistema de Gestión de calidad, no existe una política formal y documentada para la Administración Académica Central.
5.4 Planificación	✓ A pesar de no poseer un Sistema de Gestión de Calidad como tal, la planificación es realizada a

	través de programaciones mensuales de las principales actividades, así como el establecimiento de calendarios para las actividades claves.
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La totalidad de los representantes de la alta dirección de la Administración Académica Central confirma la inexistencia de Misión, Visión y políticas de calidad, ya que como se ha mencionado anteriormente, esto se debe en parte a la ausencia de un SGC. ✓ Además no cuentan con una definición de funciones formales, por escrito, esto debido a la inexistencia de Manuales que registren dichas funciones. La comunicación de las instrucciones de trabajo se realiza en su mayoría verbalmente, de ahí la importancia y necesidad de Manuales de procedimientos, con los cuales se garantice aun más la eficacia y rapidez de comunicar las instrucciones de trabajo. ✓ La confusión y el retraso son los casos que comúnmente se presentan al comunicar las instrucciones de trabajo, como resultado de la falta de Manuales definidos.
5.6 Revisión por la dirección	✓ No existe un Sistema de Gestión de Calidad
6.0 Gestión de los Recursos	
6.1 Provisión de Recursos	✓ De acuerdo a los resultados, la alta dirección se preocupa por proveer los recursos necesarios para que sus servicios satisfagan los requisitos de los clientes, aunque muchas veces lo haga con recursos limitados.
6.2 Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El perfil del personal necesario para desempeñar el trabajo, aun no se ha definido, tal como lo manifiesta la totalidad de los encuestados, pero los resultados indican que se considera entre jefes de las unidades que el personal asignado actualmente en la Administración Académica Central no cumple con lo requisitos que debería reunir para el trabajo a desarrollar. ✓ En el aspecto de capacitaciones, según lo expresado por la alta dirección, no se da la importancia debida a proporcionar formación necesaria (capacitación) al personal, lo cual no

	contribuye a desempeñar más eficientemente el trabajo.
6.3 Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aunque la mayor parte de las opiniones son favorables en cuanto a la percepción de los empleados respecto a algunos recursos que la alta dirección les proporciona, no sucede lo mismo con el equipo de trabajo con el que se cuenta actualmente, que de acuerdo a los resultados, no es suficiente, ni se encuentra en buenas condiciones, por lo que amerita la atención de la alta dirección en este aspecto para aumentar la eficacia de la organización y hacer las mejoras correspondientes con el propósito de implementar y mantener en el futuro un SGC.
6.4 Ambiente de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Existe el interés y la buena intención de parte de la organización por controlar aspectos como servicios básicos, ó reparaciones de mobiliario deteriorado, sin embargo los recursos para solventar estos imprevistos siempre son insuficientes. ✓ El trabajo en equipo dentro de la Administración Académica Central es un aspecto calificado positivamente por la mayor parte de los jefes de las distintas unidades, con lo cual han logrado promover un buen ambiente de trabajo entre todo el personal. ✓ La cooperación entre las áreas de la Administración Académica Central, se califica como buena en su mayoría, con lo que se ve fortalecido el trabajo en equipo que actualmente se destaca como fortaleza entre sus miembros
7.0 Realización del Producto	
7.1 Planificación de la realización del producto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Algunas de las unidades realizan planes de trabajo anuales, por lo que es necesario que se fomente la realización periódica de estos en la totalidad de las unidades, pues la planificación es un requisito muy importante para alcanzar los objetivos y metas, así como para mantener un SGC. ✓ La mayoría de los encuestados considera que los planes de trabajo se monitorean y verifican en cuanto a su cumplimiento elaborando estadísticas, con reportes, informes trimestrales y algunos

	<p>después de la actividad. Sin embargo, como se indico en la pregunta anterior, no todas las áreas que componen la Académica Central planifican y las que lo hacen no han evaluado aún la efectividad de la periodicidad con que lo hacen.</p>
7.2 Procesos relacionados con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Para la mayoría de los encuestados, los requisitos de los clientes están claramente definidos. Los resultados de la encuesta dirigida a los estudiantes de la UES, corroborarán lo afirmado por los jefes de unidades de la Académica Central. ✓ Algunos de los servicios proporcionados por la Administración Académica Central atiende a sus clientes directamente, lo cual explica una parte de los resultados. No obstante, la organización no cuenta con un área especializada en el servicio de atención al cliente, debido principalmente a la falta de recursos. ✓ En general, no existen métodos ó procedimientos para darle seguimiento a las quejas y denuncias presentadas por los estudiantes. Y la forma comúnmente empleada para tales casos es abordar la situación verbalmente entre las partes involucradas, por lo cual no existen medios que garanticen la revisión de alguno de los servicios prestados ó la atención a las denuncias hechas. ✓ Los estudiantes son informados de los requisitos que deben cumplir para realizar un trámite de diversas formas de acuerdo al servicio a solicitar, puede ser verbalmente en las ventanillas de la Administración Académica Central, a través de afiches en el caso de algunos procesos y por medio escrito en boletines, para otros.
7.3 Diseño y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Según lo manifestado por la alta dirección, para realizar el diseño de nuevos proyectos ó servicios, no existe un proceso definido que permita su desarrollo de manera adecuada, es decir, desde su diseño, planificación hasta su validación y ejecución. ✓ Debido a que no existe un proceso en el cual se planifiquen los nuevos proyectos ó servicios, no

	<p>existen tampoco controles de ningún tipo para comparar lo planeado con lo ejecutado, ó para darles el seguimiento adecuado</p>
7.4 Compras	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La Administración Académica Central se preocupa por inspeccionar los productos comprados de acuerdo a los requerimientos acordados, ✓ En el proceso de compras no se efectúan evaluaciones periódicas a proveedores, aunque se realizan procesos de licitaciones los cuales constituyen evaluaciones iniciales para los proveedores, pero no en la mayoría de los casos. ✓ En la Administración Académica Central no existe algún tipo de procedimiento escrito para la realización de compras.
7.5 Producción y préstamo del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Debido a que como se ha señalado anteriormente, no se cuenta con un Manual de funciones definido, las instrucciones para el desempeño de los empleados generalmente se hacen de manera verbal, lo cual genera como se ha podido comprobar algunos inconvenientes, tales como retrasos y confusiones. Debido a la naturaleza de los servicios prestados por la Académica Central, necesita y hace manejo de documentación de los estudiantes, para efectuar múltiples procedimientos. ✓ La Administración Académica Central maneja todo tipo de documentación de los estudiantes de la UES (en el expediente respectivo), de manera que, según lo manifestado por los jefes de las diferentes unidades, se tienen estrictos controles para proteger dicha documentación, entre las destacan métodos manuales, como lo es las constancias escritas por parte del personal de lo recibido en un Libro de control, las entregas de comprobantes a los estudiantes, la asignación de una persona para el manejo de los archivos, entre otros. ✓ Los resultados indican que en la mayor parte de los casos, el estado de la documentación se identifica ágil y oportunamente, lo cual es necesario para llevar a cabo todos los procesos que

	competen a la Académica Central.
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	No aplica
8.0 Análisis, medición y mejora.	
8.1 Generalidades	No se aplica por no existir un Sistema de Gestión de Calidad
8.2 Seguimiento y Medición	<p>✓ Aunque el 56% de los encuestados consideran que existen medios para comprobar el grado de satisfacción de los clientes, éstos se limitan a pequeñas entrevistas verbales y a pequeñas encuestas que en este año se han presentado a través del Internet. Pese a estos esfuerzos, se ha constatado que aún no existe un medio formal y periódico para medir de forma confiable la satisfacción de los clientes respecto a los servicios que esta organización ofrece.</p> <p>✓ De acuerdo a lo expresado por la mayor parte de los jefes de unidades, no existe actualmente un medio concreto para identificar causas en las deficiencias en el servicio brindado por la Académica Central, lo cual dificulta a su vez la identificación de posibles mejoras.</p>
8.3 Control del producto no conforme	✓ No se aplica por no existir un Sistema de Gestión de Calidad
8.4 Análisis de Datos	✓ No se aplica por no existir un Sistema de Gestión de Calidad
8.5 Mejora	✓ No se aplica por no existir un Sistema de Gestión de Calidad

1.1.5 Análisis de los Resultados del Diagnostico

Partiendo de la situación actual de la Administración Académica Central, se visualizan los puntos críticos que posee dicha entidad sobre las cláusulas analizadas de la norma ISO 9001:2000. A continuación se presenta en los siguientes diagramas de Ishikawa, una breve descripción de las causas que originan déficit en las áreas correspondientes de la gestión de la calidad identificados en la Administración Académica Central.

REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN

Los objetivos de calidad no están documentados

Inexistencia de documentos de apoyo para la gestión de procesos.

Los procedimientos exigidos por la norma no están documentados.

REQUISITOS GENERALES

No hay seguimiento, medición y control de procesos

No están identificados los procesos del SGC

MANUAL DE CALIDAD

No están identificados los procesos del SGC

No están establecidas las interacciones entre los procesos

CONTROL DE DOCUMENTOS

No se tiene un procedimiento para el control de documentos

CONTROL DE REGISTROS

No se tiene un procedimiento para el control de registros

Ineficiente Gestión de Calidad.

DIAGRAMA CAUSA EFECTO
CLÁUSULA 4. SISTEMA DE CALIDAD

PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD.

No están definidos los objetivos de Calidad

Desconocimiento de las Necesidades y Expectativas de los clientes

POLÍTICA DE CALIDAD

No poseen política de calidad

Incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9000:2000

COMPROMISO DE LA DIRECCION

La alta dirección no ha establecido los objetivos de calidad

RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION

Inexistencia de la Misión y Visión y objetivos de calidad

No se tiene documentado una Descripción de puestos.

Falta de compromiso y participación de la alta dirección en la Gestión de Calidad

DIAGRAMA CAUSA EFECTO
CLÁUSULA 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

RECURSO HUMANO

No se cuenta con programas de capacitación.



No hay manual de descripción de puestos .



AMBIENTE DE TRABAJO

Recurso limitado



No se tiene documentación de los requerimientos de cada puesto



Ineficiente Gestión de Recursos

Recursos Limitados



Carencia de equipo técnico.



INFRAESTRUCTURA

DIAGRAMA CAUSA EFECTO
CLÁUSULA 6. GESTIÓN DE RECURSOS

PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

DISEÑO Y DESARROLLO

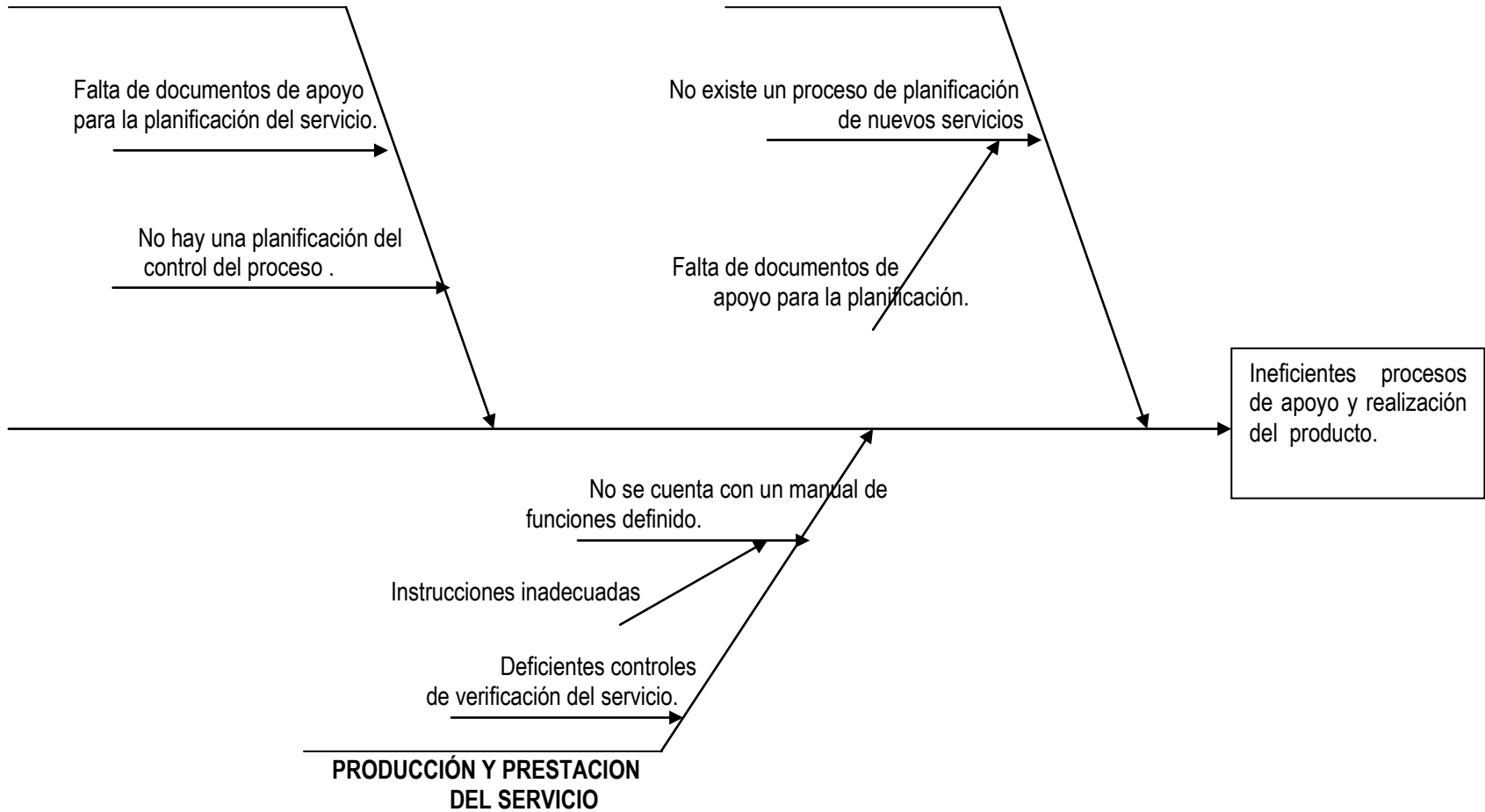


DIAGRAMA CAUSA EFECTO
CLÁUSULA 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

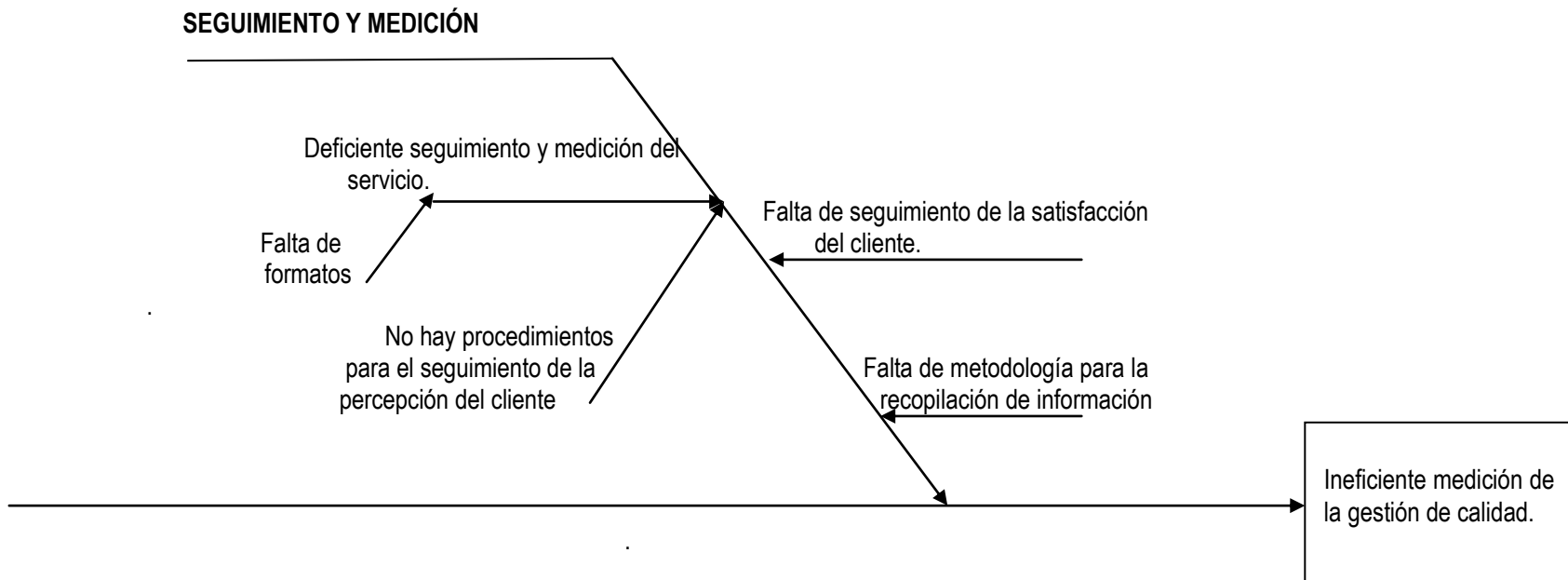


DIAGRAMA CAUSA EFECTO
CLÁUSULA 8. ANÁLISIS, MEDICIÓN Y MEJORA

1.2. Diseño de Cuestionario dirigido a Usuarios

Un aspecto fundamental en el diagnóstico a realizar, es el identificar si la Administración Académica de la Universidad de El Salvador cumple con las necesidades y requisitos establecidos por los usuarios o clientes respecto a la calidad de los servicios que esta ofrece, a fin de asegurar que el diseño del Sistema de Gestión de Calidad se adecuó a dichos requisitos de acuerdo al servicio que prestan. Por tanto el diagnóstico enfocado a clientes y usuarios de los servicios prestados por la Administración Académica Central se presenta a través de un cuestionario investigativo presentado en el Anexo 5.

1.2.1 Determinación del Universo

El universo de estudio está constituido por los estudiantes inscritos en el ciclo I del año 2003 de la Universidad de El Salvador, incluyéndose estudiantes de todas las especialidades, desde primer año hasta quinto año, egresados y graduados. Este dato fue proporcionado por la Administración Académica de la Universidad de El Salvador, y se presenta a continuación:

TABLA A-5 Universo de la población de estudiantes de la Universidad de El Salvador.

FACULTAD	POBLACION
MEDICINA	3,830
DERECHO	2,611
AGRONOMIA	621
HUMANIDADES	3,407
INGENIERIA	4,653
QUIMICA	916
ODONTOLOGIA	546
ECONOMIA	6,844
CIENCIAS NATURALES	722
TOTAL	24,150.00

Fuente: Admón. Académica Central de cada facultad. 17/06/03

1.2.2 Delimitación de la Muestra

Dado que el Universo en estudio lo conforman los estudiantes inscritos en el Ciclo I del año 2003, nos encontramos con un Universo de valor conocido, por lo tanto la obtención de la muestra se hará a través de la ecuación de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas, su fórmula es:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N-1)e^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

- Z = Coeficiente de confianza
- n = Tamaño de la muestra
- N = Tamaño de la población
- p = Proporción de éxito de la ocurrencia de un evento
- q = Proporción de fracaso de la ocurrencia de un evento
- e = Error muestral permisible

1.2.2.1 Cálculo del tamaño de la muestra

En primer lugar se procederá a determinar los valores p y q que representan la proporción de éxito y fracaso del evento en estudio, en este caso en particular, se otorga a p y q la máxima variabilidad posible, es decir $p = 0.5$ y $q = 0.5$ ⁴. En este caso se supone que existe una total heterogeneidad, o sea, se tiene una incertidumbre tal que lo más que se puede esperar es que el 50% de las personas contesten afirmativamente y el otro 50% lo hagan en forma negativa.

El porcentaje de error (e), constituye el error máximo permisible y constituye la diferencia entre un estadístico y su parámetro correspondiente. Es una medida de la variabilidad de las estimaciones de muestras repetidas en torno al valor de la población, nos da una noción clara de hasta dónde y con qué probabilidad una estimación basada en una muestra se aleja del valor que se hubiera obtenido por medio de un censo completo. Para una investigación de campo el porcentaje de error (e) recomendado se fija como el 10%.

A continuación se procederá a realizar el cálculo del tamaño de la muestra para lo cual se presentan los siguientes datos:

Z = 1.96 de la curva normal, el cual considera un coeficiente de 95% del nivel de confianza.

- p = 0.50
- q = 0.50
- e = 10%
- N = 24,150

$$n = \frac{(1.96)^2 0.50 \times 0.50 \times 24,150}{(24,150-1)(0.10)^2 + (1.96)^2 0.50 \times 0.50} = 95.66$$

⁴ "Guía para realizar Investigaciones Sociales". Raúl Rojas Soriano

Como resultado se obtiene que el número de estudiantes que constituirán el tamaño de la muestra para la realización del evento es de 96 estudiantes. Este valor se distribuirá con relación al total de la población, considerando una representación por facultad, de la siguiente forma:

TABLA A-6 Numero de estudiantes a encuestar por facultad.

FACULTAD	POBLACION	PORCENTAJE	No. DE ESTUDIANTES A ENCUESTAR
MEDICINA	3,830	15.86%	15
DERECHO	2,611	10.81%	10
AGRONOMIA	621	2.57%	2
HUMANIDADES	3,407	14.11%	14
INGENIERIA	4,653	19.27%	19
QUIMICA	916	3.79%	4
ODONTOLOGIA	546	2.26%	2
ECONOMIA	6,844	28.34%	27
CIENCIAS NATURALES	722	2.99%	3
TOTAL	24,150.00	100%	96

1.2.3 Resultados del diagnostico

Los resultados del diagnostico son un extracto obtenido a través de la tabulación⁵ hecha sobre el instrumento de investigación utilizado. A continuación se presenta un cuadro resumen de los resultados obtenidos a través de la encuesta hecha a los clientes y usuarios de los servicios de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.

TABLA A-7 Resultado de Diagnostico a usuarios y clientes de los servicios de la AAC

PREGUNTA	RESULTADO
1. Principales procesos administrativos realizados por los encuestados.	La población encuestada indica que los procesos administrativos que poseen gran demanda en la Administración Académica Central, son: Nuevo ingreso con un 56.52%, certificaciones parciales con un 11.80%, certificaciones globales con un 11.18%, reserva de matriculas con un 7.45% y Reingresos con un 5.59%. Indicándose de esta forma que los procesos que requieren un mayor enfoque en

⁵ Ver Anexo "6" " Tabulación del cuestionario diagnostico a usuarios de los servicios de la Administración Académica Central"

	el Sistema de Gestión de Calidad serian los anteriormente mencionados.
2. Se proporciona toda la información que necesita el cliente de forma clara y sencilla.	Durante la realización de los servicios administrativos solicitados por parte de los usuarios, el 57.29% de la población encuestada indica que la Administración Académica Central no proporciona la información necesaria para la realización de los servicios en forma clara y sencilla, representando este uno de los elementos importantes a considerar respecto a la atención y servicio prestado al usuario.
3. Como califica la atención otorgada por el personal que labora en la Administración Académica Central.	El 52.08% de la población encuestada indica que la atención otorgada por el personal de la Administración Académica Central durante la realización de los servicios proporcionados es regular y un 23.96% expresó que la atención es mala, por lo tanto se pone de manifiesto la necesidad de retroalimentar al personal sobre la atención que debe ser brindada al cliente.
4. El servicio solicitado es entregado en el tiempo previsto.	El 65.63% de la población encuestada indica que el servicio solicitado a la Administración Académica Central, no fue entregado en el tiempo previsto, manifestando así tardanza voluntaria o involuntaria en la entrega de los servicios. Por tanto un aspecto importante a controlar es el periodo normal de respuesta ofrecido para cada uno de los procesos proporcionados por la Administración Académica central.
5. Cumplimiento de todos los requisitos esperados del servicio recibido	Un 57.29% de la población encuestada indica que el servicio recibido por parte de la Administración Académica Central no cumplió con los requisitos y expectativas solicitados por parte de estos. Se pudo manifestar que entre algunos de los criterios de no cumplimiento se incluyen: accesibilidad y claridad de información, duplicación de tramites y tiempo de respuesta.
6. Nivel de satisfacción que proveen los servicios administrativos	En general el nivel de satisfacción que ofrecen los servicios de la Administración Académica Central, según lo manifestado por los usuarios en un 2.08%, indicando para ello que uno de los mayores retos que representa una mejora en los sistemas de calidad

	considera la satisfacción eficaz de las necesidades y expectativas que posea el cliente de los servicios que se prestan.
7. Procesos administrativos que proveen mayor insatisfacción.	La población encuestada indica en un 56.00% que de los servicios ofrecidos por la Administración Académica Central, el que presenta la mayor insatisfacción es Nuevo Ingreso, además se mencionan en orden de insatisfacción las certificaciones globales y certificaciones parciales. Por tanto se pone de manifiesto la identificación de procesos prioritarios de mejora dentro de la Administración Académica Central.
8. Características más importantes de los servicios administrativos.	La población encuestada indica en un 26.45% que una de las características mas importantes en los servicios que presta la Administración Académica Central es la buena atención al usuario, le siguen la rapidez en la realización de los tramites y el servicio correcto sin inconvenientes. Además entre otras características expresadas se detallan: servicio eficiente y respeto al horario de servicio.
9. Características más importantes que se esperan del recurso humano.	El 34.49% de la población encuestada manifiesta que una de las características mas importantes que se esperan en el personal que labora en la Administración Académica Central es la habilidad y experiencia para desarrollar su trabajo, indicando además que esté capacitado para orientar al estudiante y en el desarrollo de sus labores.

1.3 Diagnostico General de la Situación Actual

Luego de realizar el Diagnóstico de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador basado en la Norma ISO 9001:2000, se presenta a continuación el diagnóstico general de esta entidad realizado con el empleo del Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), esto con el propósito de obtener un panorama más amplio y claro de su situación actual.

El Análisis FODA constituye la herramienta idónea para identificar no sólo elementos del diagnóstico actual de la organización, sino que además permite visualizar aquellos que representan fortalezas y oportunidades de mejora, ya sea reales ó potenciales.

1.3.1 Análisis FODA

TABLA A-8 Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ubicación Geográfica ✓ Disposición del personal hacia la capacitación ✓ Alto porcentaje de Recurso Humano a tiempo completo ✓ Estabilidad laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Infraestructura insuficiente ✓ Limitación de recursos disponibles ✓ Obsolescencia de marco legal ✓ Deficiente comunicación interna y externa ✓ Extralimitación de funciones de empleados ✓ Carencia de programas de capacitación ✓ Procesos y procedimientos no claros ✓ Lentitud en la atención de trámites administrativos. ✓ Uso ineficiente de los pocos recursos con que se cuenta ✓ Bajos Salarios ✓ Falta de equipamiento ✓ Falta de disciplina institucional en el cumplimiento de acuerdos. ✓ Poca generación de recursos propios.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Oportunidades de captación y obtención de recursos nacionales e internacionales ✓ Modernización ✓ Ampliación de estructura física ✓ Acceso a sistema de información moderno ✓ Sectores mayoritarios con necesidad de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cambios políticos que afectan a la UES ✓ Política presupuestaria gubernamentales, decretos y leyes que frenan el desarrollo. ✓ Bajas perspectivas en el incremento presupuestario real y/o perdida de cooperación interna. ✓ Alta competitividad salarial.

1.3.2 Matriz FODA

TABLA A-9 Matriz Análisis FODA

FACTORES INTERNOS FACTORES EXTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	<p style="text-align: center;">(Maxi-Maxi)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Llevar a cabo el mejoramiento continuo del sistema administrativo ✓ Ampliación de los servicio de la Administración Académica Central que favorezcan también a las amplias mayorías. ✓ Capacitación continua al personal administrativo. ✓ Equipamiento de la organización con tecnología moderna. 	<p style="text-align: center;">(Mini-Maxi)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollo de un marco legal acorde a los cambios y condiciones del entorno. ✓ Mejoramiento continuo del sistema administrativo. ✓ Equipamiento de la organización con tecnología moderna. ✓ Capacitación continua al personal administrativo ✓ Administrar eficientemente la información y facilitar el acceso a la misma. ✓ Actualización permanente de los servicios administrativos. ✓ Creación y diseño de manuales administrativos. ✓ Optimizar la planta administrativa. ✓ Dirigir los esfuerzos hacia la cultura de calidad. ✓ Aumento de salarios, incentivos y prestaciones de acuerdo a la capacidad de la AAC.
AMENAZAS	<p style="text-align: center;">(Maxi-Mini)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Llevar a cabo el mejoramiento continuo del sistema administrativo ✓ Establecimiento de políticas encaminadas al uso racional y eficiente de los recursos. ✓ Búsqueda de financiamiento para ejecutar proyectos de la Administración Académica Central. ✓ Capacitación continua al personal administrativo. ✓ Aumento de salarios, incentivos y prestaciones de acuerdo a la capacidad de la AAC. 	<p style="text-align: center;">(Mini-Mini)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollo de un marco legal acorde a los cambios y condiciones del entorno. ✓ Establecimiento de políticas encaminadas al uso racional y eficiente de los recursos. ✓ Mejoramiento continuo del sistema administrativo. ✓ Equipamiento de la organización con tecnología moderna. ✓ Capacitación continua al personal administrativo ✓ Administrar eficientemente la información y facilitar el acceso a la misma. ✓ Actualización permanente de los servicios administrativos. ✓ Creación y diseño de manuales administrativos. ✓ Dirigir los esfuerzos hacia la cultura de calidad. ✓ Aumento de salarios, incentivos y prestaciones de acuerdo a la capacidad de la AAC.

1.3.3 Problemática General.

Para la generación o el planteamiento de soluciones sobre la problemática analizada con la matriz FODA es necesario tener en cuenta los resultados que se obtuvieron en el diagnóstico General además de los diferentes diagnósticos allí realizados, como lo son: Diagnóstico basado en las Normas ISO 9000:2000 y Diagnóstico realizado a usuarios.

Resultando de los diferentes análisis problemas que se conjugaron con otros según su grado de similitud, pudiéndose así interrelacionar. Evaluándose las siguientes problemáticas:

1. Sub-utilización de recursos

El equipo con el que cuenta la institución (Computadoras), las utilizan solamente como máquinas de escribir, no utilizando todo su potencial respecto al hardware (modems y servidores), pudiendo al hacerlo solventar los siguientes problemas:

- ✓ La inexistencia de un sistema de información que interrelacione las unidades de la Administración Académica Central.
- ✓ Falta de una base de datos institucional

2. Exceso de controles en los procesos.

Al analizar los procesos se observa que un documento tiene que pasar de encargado en encargado hasta llegar a la secretario de asuntos académicos para su autorización, provocando exceso de controles teniendo la capacidad los encargados de unidad de tomar decisiones y/o autorizar documentos dentro de su unidad.

3. Excesiva demora en los procesos

Este problema es consecuencia de los excesivos controles que se dan en cada uno de los procesos, la dualidad de funciones que existe es decir varias personas realizan la misma actividad y a la vez por el hecho de estar centralizada todas las decisiones a nivel superior, teniendo muchos asuntos de revisar lo que provoca la existencia de demoras en los procesos. Además los insumos recibidos por la organización provienen de entidades externas (Facultades Locales) que envían dichos documentos con anomalías o incongruencias, generando también así el retroceso de documentación de los clientes.

4. Satisfacción parcial de los clientes

Esta es una consecuencia de los anteriores problemas, entendiéndose por ello una satisfacción de parcial a baja, ya que muchas veces el tiempo de realización del servicio así como el servicio mismo no es el esperado.

5. Falta de especialización del Personal de la Administración Académica Central.

Esto se pudo visualizar como efectos del análisis externo realizado. Donde se destaca que la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador no cuenta con el personal idóneo para realizar las funciones asignadas. El perfil profesional de estos muchas veces no es el requerido para el puesto o las funciones que realizan. Como es sabido esto puede traer consigo deficiente realización del trabajo obteniéndose resultados negativos para con los servicios que ofrece la Académica Central así como para la atención que recibe el cliente.

B. DEFINICION DE PROCESOS DE LA ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL

1.0 DEFINICIÓN DE PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL

La organización de la Académica Central de la UES, constituye un sistema de partes interrelacionadas operando conjuntamente a fin de cumplir sus objetivos. Dicho sistema, esta compuesto por procesos que al ser ejecutados, tienen como consecuencia crear una coordinación para actuar con oportunidad.

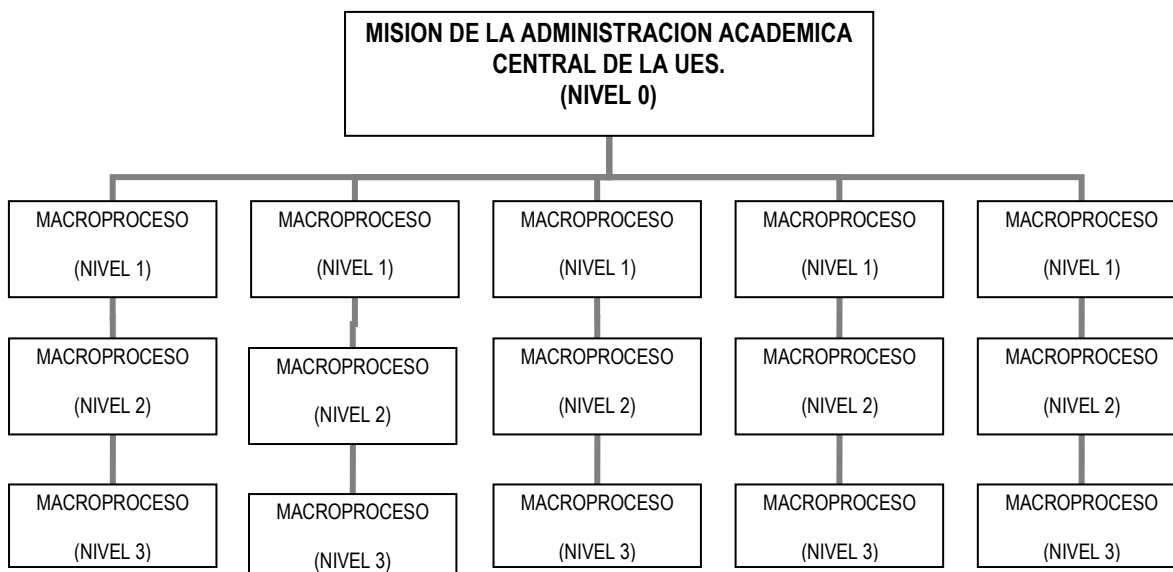
Para la identificación clara de cuáles son los procesos de la Académica Central, se utilizará el Desglose funcional o analítico, herramienta mediante la cual se determinan los procesos que se desarrollarán para lograr la misión y visión. Como primer paso, es necesario establecer los niveles necesarios para el cumplimiento del nivel superior, que esta constituido por la misión de la organización.

En el siguiente cuadro resumen se presentan cada uno de los niveles considerados para realizar el desglose analítico y su respectiva descripción:

TABLA B-1 Descripción de niveles del Desglose analítico.

NIVEL	DESCRIPCION
0	Esta constituido por la Misión de la Administración Académica Central de la UES.
1	Establece los diferentes macroprocesos necesarios para lograr el cumplimiento de la Misión ó rol actual de la organización y dentro de los cuales se encuentran los procesos realizados por la misma.
2	En este nivel se engloban los procesos necesarios para ejecutar un macroproceso.
3	Determina todos los procesos por medio de los cuales se prestan servicios tanto a clientes internos como externos, y que están definidos de acuerdo al fin que persiguen enmarcado dentro del nivel 2.

A continuación se define el esquema del Desglose analítico de los procesos de la Administración Académica Central de la UES.



ESQUEMA 2. Desglose analítico para la Administración Académica central de la Universidad de El Salvador.

Una vez definida la estructura a seguir para la identificación de procesos, se procede a desarrollar el contenido de cada uno de los niveles de acuerdo a la descripción presentada en el cuadro resumen anterior:

1.1 Definición de la Misión de la Administración Académica Central de la UES (NIVEL 0)

Como se detallará más adelante se estableció la metodología utilizada por los encargados de las distintas unidades de la Administración Académica Central, con el fin de plantear la Misión de la entidad. Como resultado de este proceso y de las técnicas empleadas para obtener la información requerida, se definió con la aprobación de la alta dirección, la Misión de la Administración Académica Central de la UES de la siguiente forma:

“Responder a las necesidades Académico-Administrativo de nuestros usuarios a través de procedimientos, medidas y resoluciones normadas legalmente, para garantizar la eficiencia y calidad en los servicios que se ofrecen.”

1.2 Definición de los Macroprocesos (NIVEL 1)

Para la definición de los macroprocesos, se ha tomado como base la participación que cada uno de estos tiene en el logro de la Misión, ya que son los que por su magnitud y tamaño involucran a todas las dependencias de la organización.

El siguiente cuadro presenta la definición de los macroprocesos de la Académica Central:

TABLA B-2. Definición de macroprocesos de la Administración Académica central.

ELEMENTOS DE MISION A CONSIDERAR	MACROPROCESO	DEFINICION
Satisfacer las necesidades de nuestros principales clientes por medio de procedimientos, medidas y resoluciones académico-administrativas normadas legalmente	ADMINISTRATIVO - ACADEMICO	Constituye todos procesos que se relacionan de forma indirecta con el proceso de enseñanza-aprendizaje del que el estudiante participa al ingresar a la UES, ya que contribuyen a definir su situación académica. La finalidad de este macroproceso es brindar servicios a los clientes de la Administración Académica Central en las distintas áreas que la componen, así dar soporte a las Administraciones Académicas locales en cada facultad.
Prestar servicios administrativos de calidad, con la experiencia y con el recurso humano y técnico clave.	ADMINISTRATIVO DE APOYO	Reúne todos los procesos administrativos que la organización desarrolla, e incluye a todos aquellos que dan soporte a las distintas áreas de Administración Académica.

1.3 Definición de los procesos (NIVEL 2).

Los procesos definidos en el Nivel 2 del Desglose analítico, se han establecido tomando en cuenta de manera significativa los diferentes servicios que se brindan en las áreas que componen la Administración Académica Central de la UES.

En el cuadro resumen que a continuación se muestra, se pueden observar los resultados de este análisis:

TABLA B-3 Definición de procesos de Nivel 2.

MACROPROCESO (NIVEL 1)	PROCESOS DE NIVEL 2
ADMINISTRATIVO-ACADEMICO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso Universitario 2. Movimientos académicos 3. Certificaciones 4. Graduaciones e incorporaciones
ADMINISTRATIVO DE APOYO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contabilidad 2. Mecanización

1.4 Definición de los Sub-procesos (NIVEL 3).

El último de los niveles del desglose analítico, presenta enlistados los diferentes procesos ó subprocesos que contienen cada uno de los procesos definidos en el nivel 2. Al igual que los anteriores, estos han sido determinados con la colaboración de la alta dirección de la Académica Central y se pueden observar en el siguiente cuadro:

TABLA B-4 Definición de procesos de Nivel 3.

MACROPROCESO (NIVEL 1)	PROCESOS DE NIVEL 2	PROCESOS O SUBPROCESOS NIVEL 3
ADMINISTRATIVO-ACADÉMICO	Ingreso Universitario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Primer ingreso 2. Ingreso por equivalencias 3. Ingreso de maestrías 4. Ingreso de planes de estudio de carrera 5. Ingreso para profesorado 6. Ingreso del curso de de formación pedagógica 7. Corrección de datos de estudiantes de la UES
	Registros académicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retiros oficiales ó reservas de matrículas 2. Certificación de acción académica. 3. Activación de estudiantes 4. Reingreso universitario de estudiantes inactivos 5. Reingreso universitario de estudiantes graduados 6. Emisión de talonarios de estudiantes por reingreso 7. Emisión de talonarios de estudiantes activos.

ADMINISTRATIVO-ACADEMICO	Certificaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificaciones parciales y de egresados. 2. Certificaciones de graduados 3. Certificación de planes de estudio parciales y de egresados. 4. Certificación de programas de estudio
	Graduaciones e incorporaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Graduaciones 2. Incorporaciones
ADMINISTRATIVO DE APOYO	Contabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de requisiciones de materiales. 2. Solicitud de materiales a fondo circulante. 3. Elaboración de transferencias para pago de imprenta 4. Elaboración de notas a personal sobre remisión de permisos. 5. Elaboración de dictámenes 6. Elaboración de quedan para proveedores 7. Elaboración de listados de insumos a comprar 8. Manejo de correspondencia interna
	Mecanización	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparación de bases de datos para las facultades 2. Actualizaciones de bases de datos 3. Elaboración de reportes correspondientes a las graduaciones 4. Elaboración de reportes con las estadísticas de los diferentes movimientos académicos.

2.0 METODOLOGÍA A UTILIZAR PARA LA EVALUACIÓN DE PROCESOS.

De acuerdo a la Norma ISO 9001:2000, es necesario establecer la secuencia e interacción de los procesos. Para efectuar este fin, es necesario el análisis e identificación, revisión, rediseño y/o formulación de propuestas de acciones en procesos.

2.1 Definición de la Metodología para el mejoramiento de Procesos

Básicamente consiste en una herramienta de productividad que ayudará a la organización a simplificar y modernizar sus procesos de trabajo, eliminando la burocracia y el desperdicio, con el objeto de reducir costos y proporcionar a los clientes internos y externos (usuarios) productos y/o servicios efectivos, cumpliendo con las expectativas y requerimientos de quienes los van a utilizar

2.2 El desarrollo de evaluación en procesos.

Para iniciar el desarrollo de evaluación en procesos de en una organización, se debe contar con las siguientes premisas:

- ◆ La alta dirección debe sentirse convencida y tomar compromiso para el evaluación.
- ◆ Se requiere una labor de información y sensibilización en todos los niveles de la institución, a efecto de lograr su involucramiento y participación.
- ◆ El proceso debe ser evaluado con acciones y responsabilidades claramente definidas.
- ◆ Es importante definir con precisión lo que se quiere cambiar para hacer factible la obtención de resultados.
- ◆ El proceso debe ser sujeto de un seguimiento permanente y sus resultados evaluarlos siempre.

El análisis de procesos se realiza a través de siete pasos:

1. Definir los límites del proceso
2. Observar las actividades del proceso
3. Recolectar los datos relativos al proceso
4. Analizar los datos recolectados
5. Identificar las áreas de evaluación
6. Esquematizar la evaluación realizada.

Por tanto, se necesita aplicar una herramienta que permita dirigir los esfuerzos hacia el análisis e identificación de las áreas de oportunidad en los procesos de la Administración Académica Central de la UES. Y entre las diferentes herramientas existentes para hacerlo, se ha seleccionado la Metodología PEPSU.

2.3 Diagrama de bloque PEPSU

Esta herramienta es útil para identificar el inicio y el fin del proceso así como la manera en que este opera con relación a sus proveedores, entradas, procesos, salidas y usuarios. Las siglas PEPSU representan:

◆ **Proveedores:**

Entidades o personas que proporcionan las entradas como materiales, información y otros insumos. En un proceso puede haber uno o varios proveedores, ya sea internos o externos.

◆ **Entradas:**

Son los materiales, información y otros insumos necesarios para operar los procesos, en donde invariablemente las entradas deben ser medibles con la finalidad de establecer si satisfacen los requerimientos del proceso; pueden existir una o varias entradas para un mismo proceso.

◆ **Proceso:**

Es el conjunto de sistemas y procedimientos (materiales, máquinas, personas, ambiente laboral y mediciones) empleados para producir bienes o servicios. Es donde se convierten las entradas en salidas.

◆ **Salidas:**

Son los bienes o servicios resultantes de un proceso; por tanto, deben ser medibles, a fin de identificar si satisfacen las necesidades de los usuarios. Hay procesos que tienen una salida para cada usuario y otros que tienen una sola salida que esta orientada a varios usuarios.

◆ **Usuarios:**

Son las personas o entidades que se benefician con las salidas.

Además esta herramienta nos permite:

- ↳ Conocer el comportamiento del proceso y sus límites, así como su relación con otros procesos.
- ↳ La identificación de las áreas de oportunidad.
- ↳ La determinación del área o parte del proceso en donde se encuentran los problemas por resolver.
- ↳ Detectar cualquier problema que obstaculice el proceso y conocer su impacto en el usuario, así como los posibles cambios a realizar.

La aplicación de la está Metodología parte de la premisa de que un proceso puede subdividirse en subprocesos de menor tamaño o jerarquía; entonces deben identificarse los procesos generales y los específicos. Luego para el logro de los objetivos del proceso hay que orientarse al proceso específico y desagregarlo cuando sea indispensable.

Para identificar a los usuarios del proceso prioritario, se recomienda enlistar a los usuarios actuales y verificar si son estos efectivamente los que reciben el trabajo o servicio y si existen usuarios que no han sido considerados.

El diagrama de bloque PEPSU⁶ se llena de la siguiente manera:

- a) En el encabezado de la hoja anotará invariablemente el nombre completo del proceso.
- b) La hoja se divide en cinco columnas y se anota en el encabezado de cada columna lo siguiente: Proveedor, Entrada, Proceso, Salida y Usuario.
- c) Para cada fase, cuestionarse preguntas tales como:
 - ¿Quién recibe las entradas?
 - ¿Qué es lo primero que se hace con la entrada?
 - ¿Qué se produce o realiza con las entradas?
 - ¿Qué sucede después?
 - ¿Cuáles son las salidas resultantes de lo que se produce?
- d) Revisar el diagrama haciéndose estas preguntas:
 - ¿Requieren algunas fases entradas que actualmente no se muestran?
 - ¿Están mostrándose todos los flujos de trabajo en los procesos de entradas y salidas?
 - ¿Muestra el diagrama la naturaleza consecutiva y paralela de las fases?
 - ¿Cuáles son las expectativas de los clientes?
 - ¿Cuentan con estándares de servicio?
 - ¿Cuál es el rendimiento actual del proceso?

2.3.1 Aplicación de Metodología PEPSU

2.3.1.1 Procesos de Nivel 0

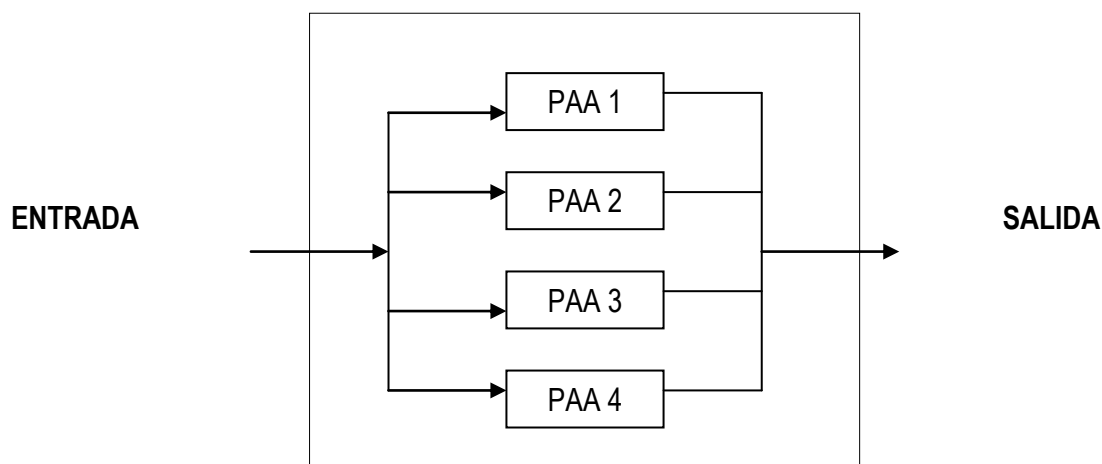
Se iniciará la aplicación de la metodología PEPSU, con el proceso de Nivel 0, que es la misión de la Administración Académica Central:

⁶ Ver Anexo 7 " Hoja de Trabajo. Diagrama Pepsu"

Proceso: Misión de la Administración Académica Central de la UES.		Fecha: Enero de 2004		
Objetivo: Definir el rol actual de la Administración Académica Central de la UES		Descripción: Proceso de carácter institucional, pues contiene las acciones que nos permiten generar los servicios de la Administración Académica Central y que se establecen en la Misión de la UES.		
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
Aspirantes, estudiantes y graduados de la UES, así como de otras instituciones de educación superior autorizadas por el MINED,	Documentación de los aspirantes, estudiantes, y graduados.	Lo constituye la misión de la Administración Académica Central	Servicios de carácter administrativo-académico	Aspirantes, Estudiantes, Profesionales y extranjeros interesados en estudiar en la UES.

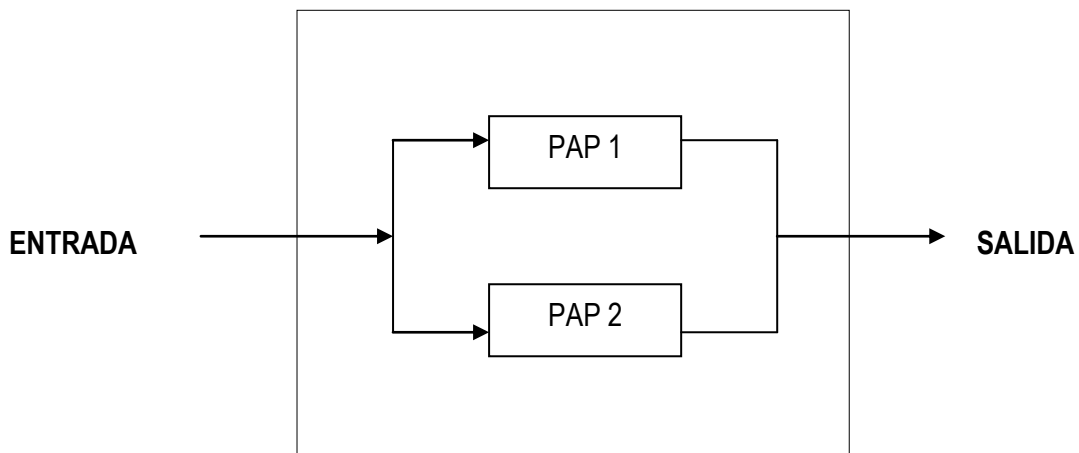
2.3.1.2 Procesos del nivel 1

Proceso: Administrativo-académico		Código: PAA		Fecha: Enero de 2004	
Objetivo: Realizar de manera eficiente procedimientos administrativos relacionados con actividades académicas.				Descripción: Procesos administrativos necesarios para registros y tramites de tipo académico.	
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	COD.	SALIDA	USUARIO
Aspirantes, estudiantes en general y profesionales de la sociedad.	Solicitudes escritas utilizando algunos formatos, de acuerdo al servicio requerido.	Ingreso Universitario	PAA 1	-Estudiantes de 1er. Ingreso,	Aspirantes, Estudiantes, Profesionales y extranjeros interesados en estudiar en la UES
Aspirantes, estudiantes en general y profesionales de la sociedad.	Solicitudes de acuerdo a servicios requeridos.	Movimientos académicos	PAA 2	Retiros oficiales, reservas de matrículas, Certificaciones, Activación de estudiantes, reingresos, emisión de talonarios.	Estudiantes activos e inactivos
Estudiantes y escuelas de las diferentes facultades	Solicitudes de acuerdo al servicio requerido.	Certificaciones	PAA 3	Certificaciones, constancias, resoluciones	Estudiantes, egresados, graduados y escuelas.
Estudiantes y profesionales	Solicitudes de acuerdo al servicio	Graduaciones e incorporaciones.	PAA 4	Resoluciones, dictámenes.	Estudiantes y egresados



Representación de diagrama de bloques PEPSU para el proceso de nivel 1: Administrativo-académico (PAA)

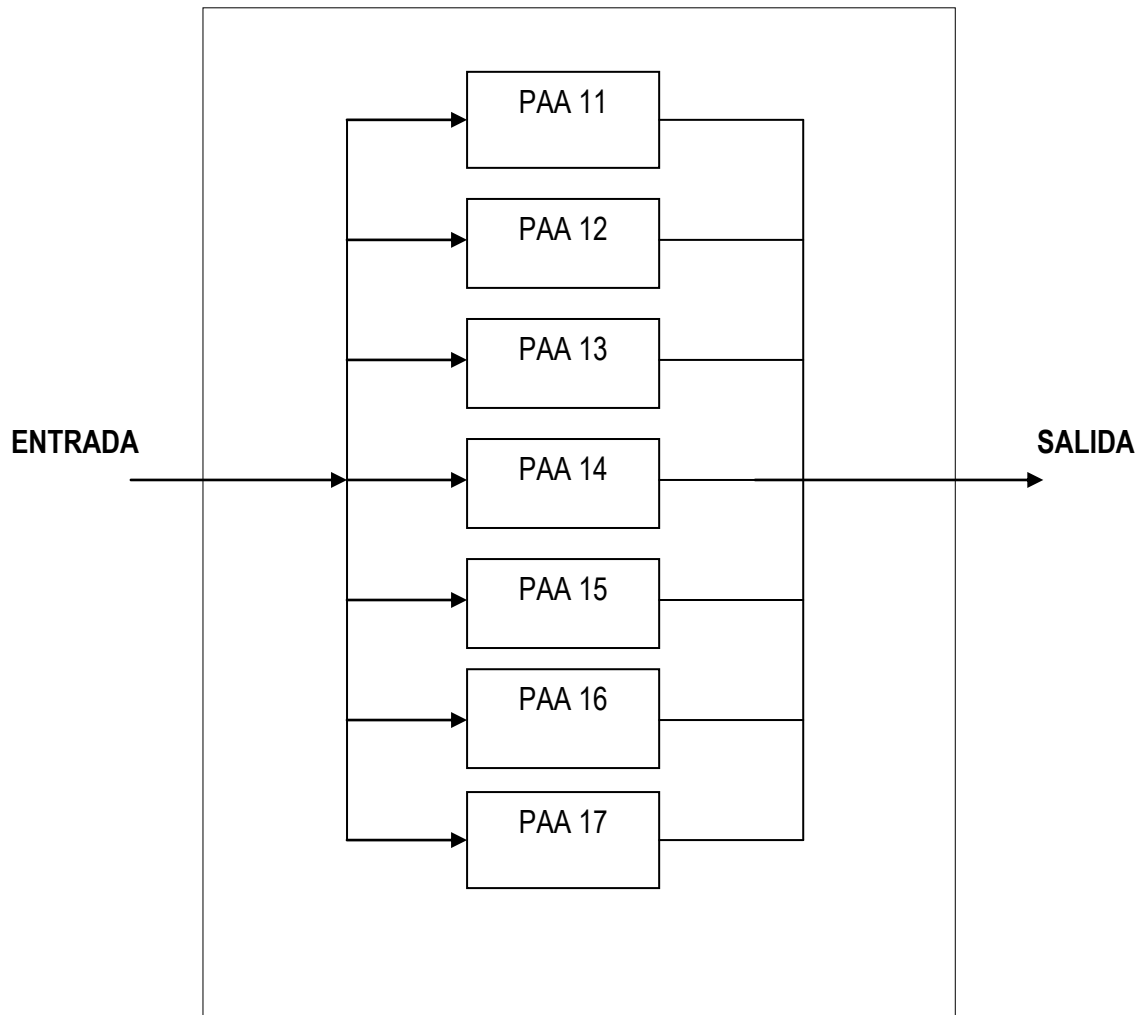
Proceso: Administrativo de apoyo		Código: PAP		Fecha: Enero de 2004	
Objetivo: Realizar servicios administrativos eficientes en los procesos desarrollados por la Administración Académica Central.				Descripción: Procesos de apoyo para la planificación, organización, dirección y control de los recursos y de la Académica Central.	
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	COD.	SALIDA	USUARIO
Unidades de la Administración Académica Central.	Necesidad de distintos recursos a utilizar y documentación para uso interno (formatos, formularios, etc)	Contabilidad	PAP 1	Recursos materiales solicitados y documentación legal para efectuar operaciones.	Personal de la Administración Académica Central y otras unidades de la Administración Académica.
El resto de áreas de la Administración Académica Central.	Bases de datos y necesidades de mejoras en el manejo y registro de documentación.	Mecanización	PAP 2	Programas, sistemas, actualizaciones y servicios de apoyo.	Personal de la Administración Académica Central y clientes de la misma.



Representación de diagrama de bloques PEPSU para el proceso de nivel 1: Administrativo de apoyo (PAP)

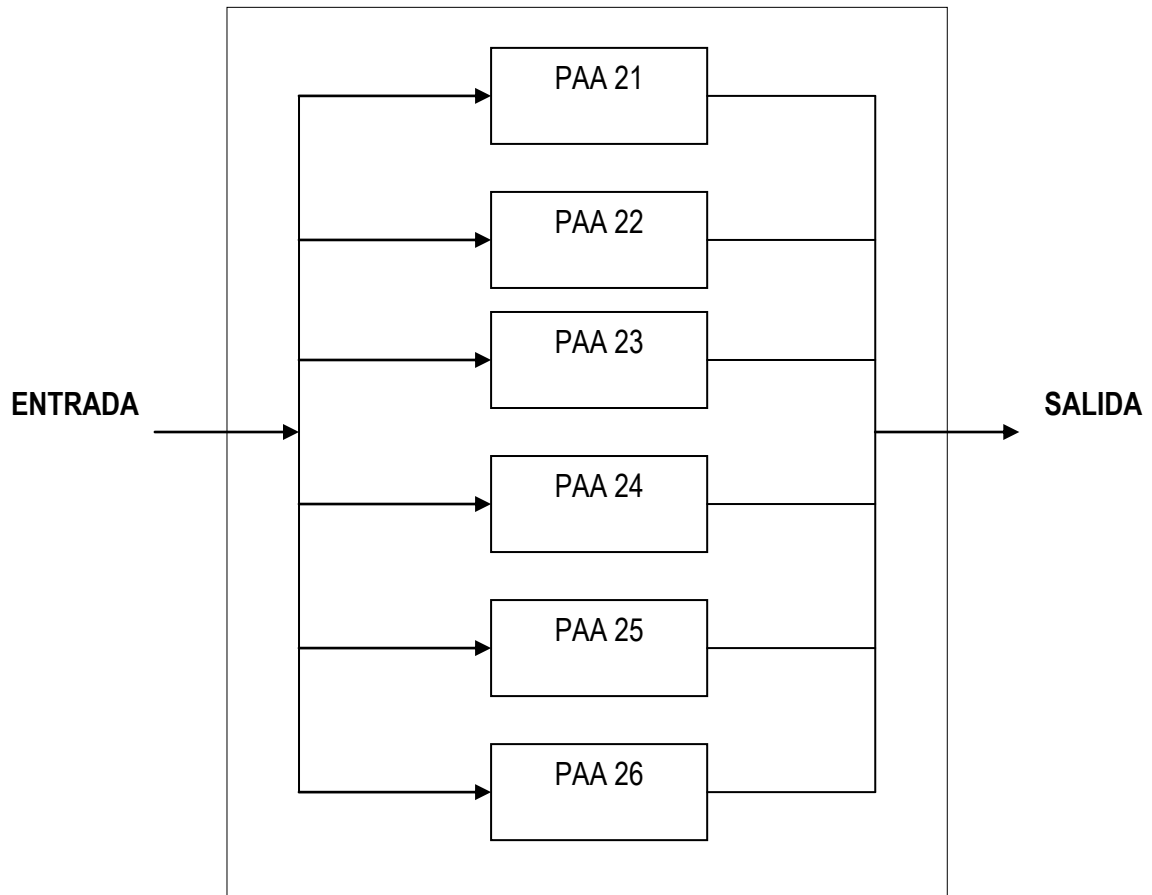
2.3.1.3 Procesos del nivel 2

Proceso: Ingreso Universitario			Código: PAA 1		Fecha: Enero de 2004
Objetivo: Desarrollar todas las actividades relacionadas al ingreso de los estudiantes a los distintos servicios académicos que ofrece la UES.				Descripción: Procedimientos elaborados en base al tipo de ingreso a realizar por el interesado(a)	
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	COD.	SALIDA	USUARIO
Aspirantes que nunca han estudiado en la UES	Solicitud e información documentada de los aspirantes.	Primer ingreso	PAA 11	Selección de estudiantes para ingresar a la UES.	Aspirantes interesados.
Estudiantes interesados	Solicitudes	Ingreso por equivalencias	PAA 12	Dictámenes	Estudiantes interesados
Profesionales de la UES y de otras instituciones	Orden de ingreso de parte de Junta Directiva	Ingreso de maestrías	PAA 13	Expedientes	Profesionales de la UES y de otras instituciones
Escuelas	Necesidades de actualizaciones	Ingreso de planes de estudio de carrera.	PAA 14	Planes de estudio	Estudiantes y docentes
Estudiantes interesados	Solicitud e información documentada de los aspirantes.	Ingreso para profesorado.	PAA 15	Selección de estudiantes para ingresar a la UES.	Estudiantes interesados
Profesionales de la UES y de otras instituciones	Profesionales de la UES y de otras instituciones	Ingreso del curso de de formación pedagógica	PAA 16	Expedientes	Profesionales de la UES y de otras instituciones
Estudiantes activos	Información registrada de los estudiantes activos de la UES	Corrección de datos de estudiantes de la UES	PAA 17	Actualización de datos registrados	Personal de la Administración Académica Central



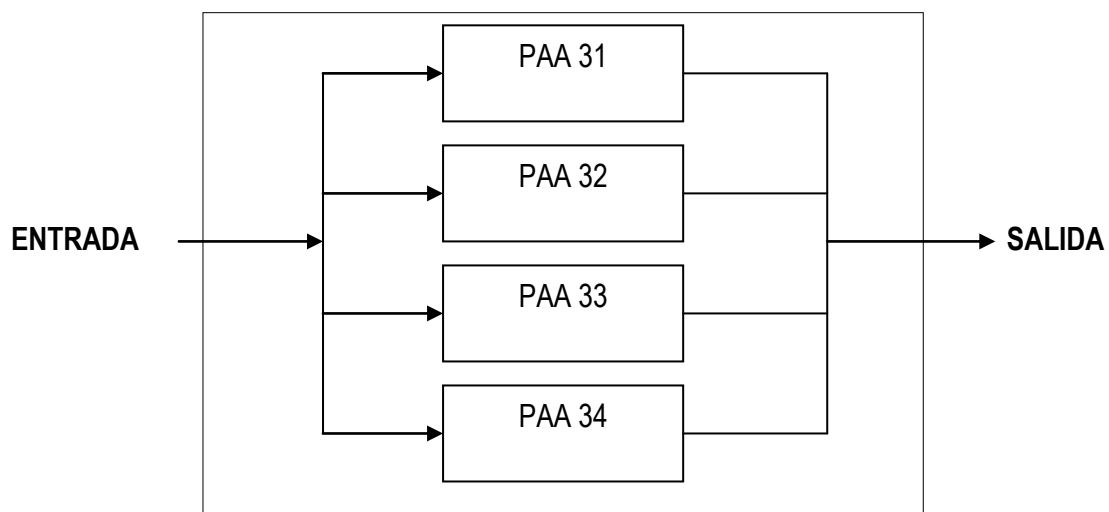
Representación de diagrama de bloques PEPSU para el proceso de nivel 2: Ingreso Universitario (PAA 2)

Proceso: Registros Académicos			Código: PAA 2	Fecha: Enero de 2004	
Objetivo: Prestar servicios de carácter administrativo relacionados con los registros académicos que realiza un estudiante en su proceso de enseñanza-aprendizaje.				Descripción: Procedimientos de prestación de servicios y de naturaleza administrativo-académica, para beneficio de los estudiantes.	
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	COD.	SALIDA	USUARIO
Estudiantes	Solicitud	Retiros oficiales ó reservas de matrículas	PAA 21	Retiro oficial ó reserva de matrícula	Estudiantes
Estudiantes	Solicitud	Certificación de acción académica	PAA 22	Acción académica	Estudiantes
Estudiantes	Acción académica y última cuota cancelada previa al proceso de reserva	Activación de estudiantes	PAA 23	Emisión de talonario por reingreso.	Estudiantes
Estudiantes inactivos	Solicitud	Reingreso Universitario de estudiantes inactivos	PAA 24	Estudiantes inscritos para cursar el plan de estudios que corresponda.	Estudiantes
Estudiantes graduados de la UES	Solicitud	Reingreso universitario de estudiantes graduados	PAA 25	Ingreso de los usuarios al sistema de estudiantes de la UES.	Estudiantes
Estudiantes	Bases de datos de estudiantes por reingreso	Emisión de talonarios a estudiantes por reingreso	PAA 26	Talonarios para estudiantes por reingreso	Estudiantes
Estudiantes inscritos	Bases de datos de estudiantes activos.	Emisión de talonarios de estudiantes activos.	PAA 26	Talonarios para estudiantes activos	Estudiantes



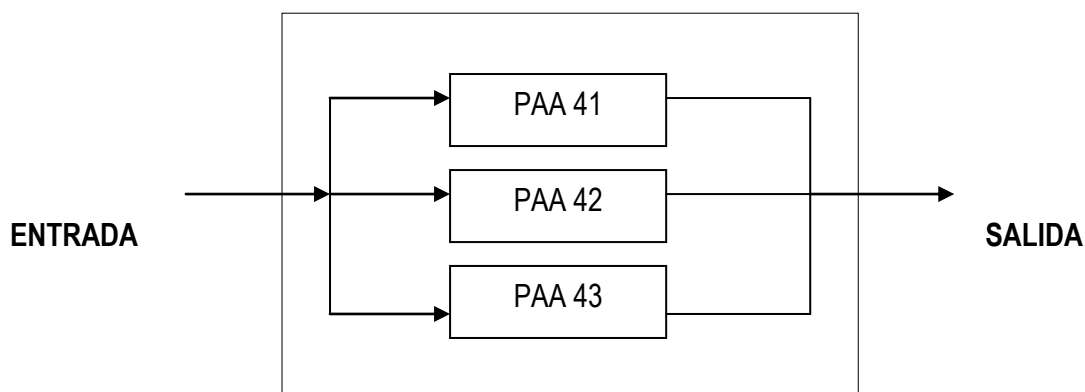
Representación de diagrama de bloques PEPSU para el proceso de nivel 2: Registros Académicos (PAA 1)

Proceso: Certificaciones		Código: PAA 3		Fecha: Enero de 2004	
Objetivo: Prestar servicios administrativos para efectuar certificaciones relacionadas con el proceso académico del estudiante.				Descripción: Solicitud del estudiante de procesos de certificación, para diversos fines.	
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	COD.	SALIDA	USUARIO
Estudiante	Solicitud	Certificaciones parciales y de egresados	PAA 31	Cerificado de notas (parcial ó de egresado)	Estudiantes activos, estudiantes egresados.
Profesionales graduados de la UES	Solicitud	Certificaciones de graduados	PAA 32	Certificado de título y de notas	Profesionales graduados de la UES
Estudiante	Solicitud	Certificación de planes de estudio parciales y de egresados.	PAA 33	Certificado de plan de estudio	Estudiantes activos
Estudiante	Solicitud	Certificación de programas de estudio	PAA 34	Certificado de programas de estudio	Estudiantes activos



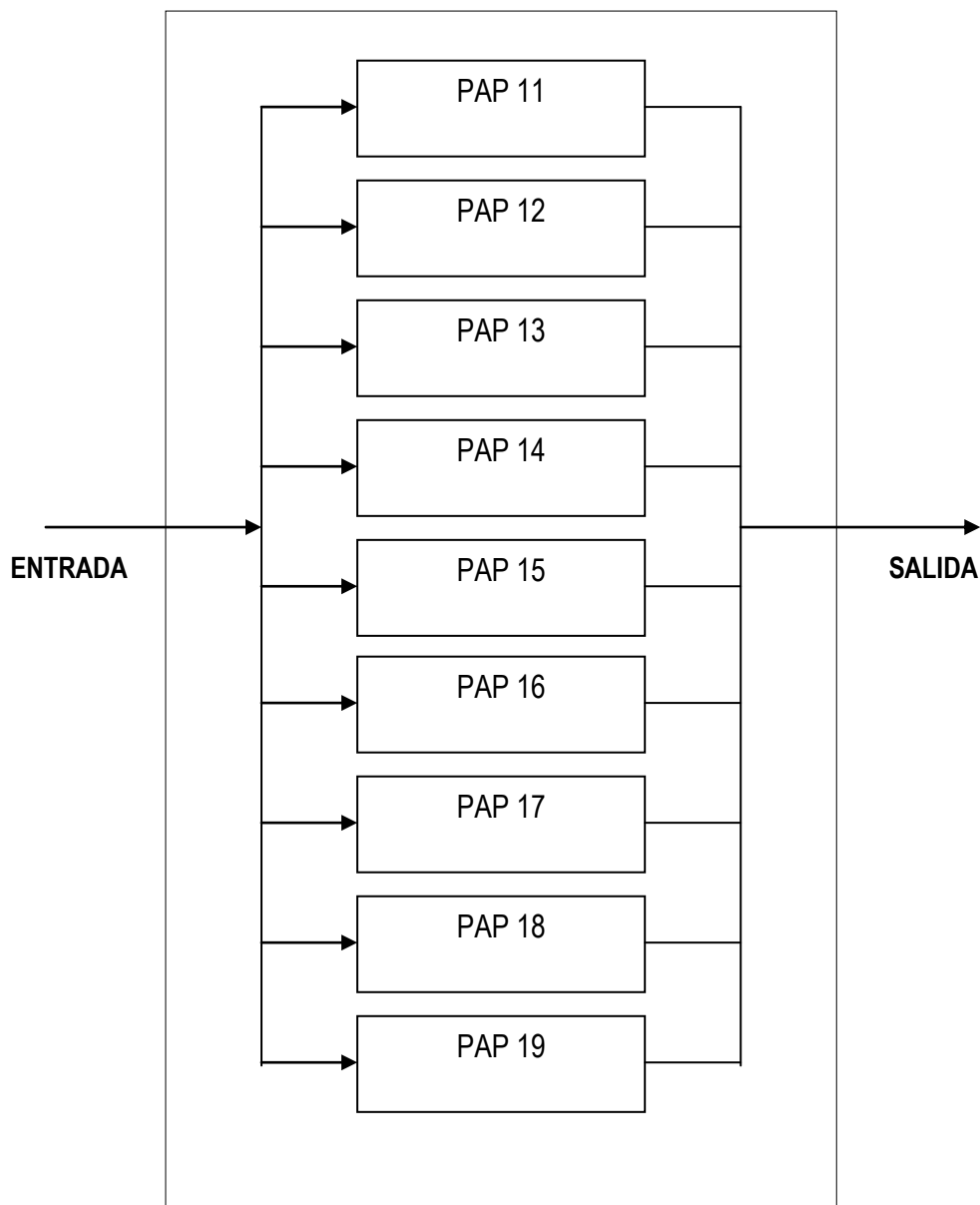
Representación de diagrama de bloques PEPSU para el proceso de nivel 2: Certificaciones (PAA 3)

Proceso: Graduaciones e incorporaciones		Código: PAA 4		Fecha: Enero de 2004	
Objetivo: Definir las actividades necesarias a realizar para las graduaciones e incorporaciones de los estudiantes.				Descripción: Procedimientos caracterizados por una planificación específica para las graduaciones e incorporaciones de estudiantes.	
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	COD.	SALIDA	USUARIO
Administraciones Académicas locales	Expedientes	Graduaciones	PAA 41	Dictámenes	Estudiantes activos de la UES, Profesionales (en el caso de las maestrías y cursos)
Aspirantes interesados en continuar estudios.	Solicitud	Incorporaciones	PAA 42	Dictámenes	Aspirantes interesados en continuar estudios.
Graduados de la UES	Solicitud	Reposición de título	PAA 43	Título	Graduados de la UES que por diversos motivos han su título se ha extraviado ó dañado.



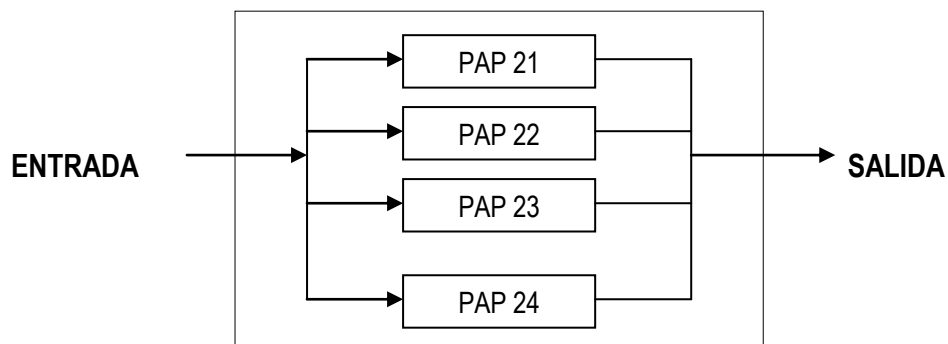
Representación de diagrama de bloques PEPSU para el proceso de nivel 2: Graduaciones e incorporaciones (PAA 4)

Proceso: Contabilidad			Código: PAP 1	Fecha: Enero de 2004	
Objetivo: Llevar un registro de los movimientos relacionados con las diferentes gestiones que hace la Administración Académica Central.			Descripción: Procedimientos caracterizados por la recepción de documentación y su respectiva gestión.		
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	COD.	SALIDA	USUARIO
Personal de la Administración Académica Central	Formulario de requisición de materiales	Elaboración de requisiciones de materiales	PAP 12	Materiales solicitados	Personal de la Administración Académica Central
Personal de la Administración Académica Central	Formulario de solicitud	Solicitud de materiales a fondo circulante. (materiales urgentes)	PAP 13	Materiales solicitados	Personal de la Administración Académica Central
Personal de la Administración Académica Central	Formulario de transferencias de pago	Elaboración de transferencias de pago de imprenta.	PAP 14	Comprobante de Transferencia realizada	Personal de la Administración Académica Central
Personal de la Administración Académica Central	Solicitudes de permiso	Elaboración de notas a personal sobre remisión de permisos	PAP 15	Nota de remisión de permiso	Personal de la Administración Académica Central
Encargada de contabilidad	Formulario de solicitud	Elaboración de dictámenes	PAP 16	Dictámenes	Encargada de contabilidad
Vendedores de equipos	Equipos	Elaboración de quedan para proveedores	PAP 17	Quedans	Proveedores de equipos
UACI (Unidad de adquisiciones y contrataciones)	Notas de orden para elaborar listado de compras	Elaboración de listados de insumos a comprar.	PAP 18	Plan de compras	Personal de la Administración Académica Central
Otras unidades de la Académica Central	Correspondencia interna	Manejo de correspondencia interna.	PAP 19	Registro de recibo de correspondencia	Personal de la Administración Académica Central



Representación de diagrama de bloques PEPSU para el proceso de nivel 2: Contabilidad (PAP 1)

Proceso: Mecanización		Código: PAP 2		Fecha: Enero de 2004	
Objetivo: Prestar servicios de apoyo y mejora para las diferentes actividades realizadas por la Administración Académica Central.				Descripción: Procedimientos relacionados con el manejo y registro de la información de los usuarios.	
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	COD.	SALIDA	USUARIO
Estudiantes y profesionales inscritos en la UES	Información de los usuarios	Preparación de bases de datos para las facultades.	PAP 21	Bases de datos disponibles para las distintas facultades	Administraciones académicas locales.
Administraciones académicas locales.	Información de los usuarios	Actualizaciones de bases de datos.	PAP 22	Bases de datos actualizadas	Administraciones académicas locales.
Áreas de Graduaciones e incorporaciones	Información registrada de los graduados	Elaboración de reportes correspondientes a las graduaciones.	PAP 23	Reportes	Administración Académica Central
Área de Movimientos académicos	Información registrada de los usuarios	Elaboración de reportes estadísticos de los diferentes movimientos académicos.	PAP 24	Reportes	Administración Académica Central y Administraciones académicas locales.



Representación de diagrama de bloques PEPSU para el proceso de nivel 2: Mecanización (PAP 2)

C. CONCEPTUALIZACION

1.0 CONCEPTUALIZACION

1.1 Identificación de procesos.

La identificación global de los procesos de las diferentes unidades de la Administración Académica Central, nos permite ubicar y priorizar los procesos necesarios a ser incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad. Para identificar dichos procesos, se tomo como insumo la totalidad de los mismos presentados en el capítulo anterior, a través de la metodología PEPSU. La evaluación del listado de procesos, se realizará con la colaboración de los jefes o encargados de las unidades que han participado en la Gestión del Sistema de Calidad, a través de la cumplimentación de un cuestionario evaluativo sobre dichos procesos.

Como se había comentado, un proceso son los pasos que se realizan de forma secuencial para conseguir elaborar productos o servicios (outputs) a partir de determinados inputs. Dentro de este apartado los pasos a seguir son:

- a. Identificación de procesos estratégicos, fundamentales y de soporte.
- b. Construcción del mapa de procesos.

Se puede hablar de tres tipos de procesos:

- ✓ **Procesos estratégicos:** son aquellos que proporcionan directrices a todos los demás procesos y son realizados por la alta dirección o por otras entidades. Se suelen referir a las leyes, normativas, aplicables al servicio y que no son controladas por el mismo.
- ✓ **Procesos fundamentales:** atañen a diferentes áreas del Servicio y tienen impacto en el cliente creando valor para éste. Son las actividades esenciales del Servicio, su razón de ser.
- ✓ **Procesos de soporte:** dan apoyo a los procesos fundamentales que realiza un Servicio.

Una vez identificados todos estos procesos pueden organizarse en un **mapa de procesos**, el cual pretende ubicar gráficamente la clasificación de los mismos.

1.2 Establecimiento de Criterios de Evaluación.

Los sub-procesos presentados en el cuestionario exploratorio a través de la Hoja de evaluación de procesos, pretende en primer lugar enlistar el universo de sub-procesos que componen los procesos de las diferentes unidades de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, para luego ser priorizados a través de la evaluación realizada por la Alta Dirección y clasificar aquellos que sean los idóneos a ser incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad.

Los criterios de selección de los sub-procesos a ser evaluados por la Alta dirección son:

- ↳ Orientados al Cliente : serán aquellos sub-procesos que ofrecen o brindan satisfacción cercana al cliente, como resultado del cumplimiento en las expectativas y necesidades presentes y futuras de estos.
- ↳ Oportunidad de mejora en el servicio: son todos aquellos sub-procesos que considerando su naturaleza actual posee la disposición de mejorarse y que son fácilmente adaptables y aplicables al Sistema de Gestión de Calidad.
- ↳ Aportación directa a la Misión: serán aquellos sub-procesos que poseen una vinculación directa con la razón de ser de la Administración Académica Central.
- ↳ Periodicidad: este criterio determinara la frecuencia de realización de un fenómeno en un determinado periodo de tiempo.

1.3 Ponderación de los Criterios de Evaluación.

La justificación y ponderación de los anteriores criterios son las siguientes:

- ✓ Orientados al Cliente : sub-procesos que permitan llegar al cliente de una mejor manera y consigan así aumentar su valor agregado. Este criterio tiene una ponderación de 40%, dada la estricta importancia que posee el cliente según el enfoque base de la norma ISO 9001:2000 el cual esta orientado estrictamente a este.
- ✓ Oportunidad de mejora en el servicio: este criterio permite la sostenibilidad de la entidad, permitiendo una conducción de largo plazo. Este criterio posee una ponderación de un 25%, como el enfoque base de la norma esta orientado al cliente, la prestación de servicios y la oportunidad de mejora en estos constituye un elemento determinante e importante, es por ello que se establece dicha ponderación.
- ✓ Aportación directa a la Misión: es la razón de ser, en la medida que se mejoren los sub-procesos se esta cumpliendo con los objetivos institucionales. La ponderación de este criterio es de 20%, dado su importancia en el carácter de gestión estratégica para la organización.
- ✓ Periodicidad: La ponderación para este criterio es de 15%, es importante el volumen de operación debido que al tener una frecuencia de repetición considerable se hace más fácil el estudio de sub-procesos. La frecuencia de los sub-procesos permitirá identificar aquellos que son recurrentes y su nivel de satisfacción de los que no lo son respecto a los clientes o usuarios.

Para identificar la incidencia de los criterios en los procesos, se utilizara la escala que va de 0, que indica desfavorable al criterio evaluado, hasta 5 que indica favorable. A continuación se presenta la definición de los valores a utilizar.

TABLA C-1 Grados de Incidencia

CLASIFICACION	GRADO DE INCIDENCIA
0	Indica que el procedimiento no cumple con la definición proporcionada del criterio.
1	Significa que el procedimiento evaluado contribuye poco al cumplimiento del criterio.
3	Implica que el procedimiento presenta un grado de inclinación al criterio pero no se cumple en su totalidad.
5	Indica que el procedimiento cumple y colabora con la definición proporcionada del criterio.

1.4 Análisis de los Resultados

Contando con los criterios, sus ponderaciones y los grados de incidencias, se evalúan los sub-procesos, resultados que se muestran en la tabla D-3. La siguiente tabla nos muestra los sub-procesos ordenados según su puntuación. Siguiendo la metodología de priorización de los sub-procesos, es necesario seleccionarlos por medio del Análisis ABC.

TABLA C-2 Estimación de prioridades de acuerdo a los valores.

PRIORIDAD	VALORES
1	3.5 – 5
2	2 – 3.5
3	0 - 2

El análisis ABC prioriza el orden de importancia para el estudio de los procesos según las clasificaciones obtenidas por cada uno, teniendo en cuenta los valores asignados a los grados de incidencia.

A continuación se presenta el resumen de la evaluación efectuada por la Alta dirección de la Administración Académica Central según su criterio de ponderación:

TABLA C-3 Resumen de Evaluación de procesos

MACROPROCESO	PROCESOS	SUBPROCESOS	Orientado al cliente (40%)	Oportunidad de mejora (25%)	Aportación directa a la misión (20%)	Periodicidad (15%)	TOTAL
ADMINISTRATIVO-ACADEMICOS	Ingreso Universitario	1. Primer ingreso	5	5	3	1	4
		2. Ingreso por equivalencias	5	1	0	1	2.4
		3. Ingreso de maestrías	1	1	1	3	1.3
		4. Ingreso de planes de estudio de carrera	1	1	1	0	0.85
		5. Ingreso para profesorado	1	1	1	0	0.85
		6. Ingreso del curso de de formación pedagógica	1	1	1	0	0.85
		7. Corrección de datos de estudiantes de la UES	1	3	1	1	1.5
	Registros académicos	1. Retiros oficiales ó reservas de matrículas	5	3	3	3	3.8
		2. Certificación de acción académica.	3	0	0	0	1.2
		3. Activación de estudiantes	5	1	0	1	2.4
		4. Reingreso universitario de estudiantes inactivos	5	1	1	1	2.6
		5. Reingreso universitario de estudiantes graduados	1	0	0	1	0.55
		6. Emisión de talonarios de estudiantes por reingreso	3	0	1	1	1.55
		7. Emisión de talonarios de estudiantes activos.	5	3	3	5	4.1
	Certificaciones	1. Certificaciones parciales y globales	5	5	3	5	4.6
		2. Certificaciones de graduados	5	5	3	5	4.6
		3. Certificación de planes de estudio	3	0	1	1	1.55
		4. Certificación de programas de estudio	5	5	3	5	4.6

	Graduaciones e incorporaciones	1. Graduaciones	5	5	3	5	4.6
		2. Incorporaciones	3	0	0	0	1.2
ADMINISTRATIVO DE APOYO	Contabilidad	1. Elaboración de requisiciones de materiales.	0	1	0	3	0.7
		2. Solicitud de materiales a fondo circulante.	0	1	0	3	0.7
		3. Elaboración de transferencias para pago de imprenta.	0	1	0	3	0.7
		4. Elaboración de notas a personal sobre remisión de permisos.	0	1	0	3	0.7
		5. Elaboración de dictámenes	0	1	0	3	0.7
		6. Elaboración de quedan para proveedores	0	1	0	3	0.7
		7. Elaboración de listados de insumos a comprar	0	1	0	3	0.7
		8. Manejo de correspondencia interna	0	1	0	3	0.7
	Mecanización	1. Preparación de bases de datos para las facultades	0	3	0	1	1.2
		2. Actualizaciones de bases de datos	0	3	0	1	1.2
		3. Elaboración de reportes correspondientes a las graduaciones	0	3	0	1	1.2
		4. Elaboración de reportes estadísticos de los diferentes movimientos académicos.	0	3	0	1	1.2

TABLA C-4 Sub-procesos ordenados según calificación

SUBPROCESOS	Orientado al Beneficio del cliente (40%)	Oportunidad de mejora (25%)	Aportación directa a la misión (20%)	Periodicidad (15%)	TOTAL
1. Certificaciones parciales y globales	5	5	3	5	4.6
2. Certificaciones de graduados	5	5	3	5	4.6
3. Certificación de programas de estudio	5	5	3	5	4.6
4. Graduaciones	5	5	3	5	4.6
5. Emisión de talonarios de estudiantes activos.	5	3	3	5	4.1
6. Primer ingreso	5	5	3	1	4
7. Retiros oficiales ó reservas de matrículas	5	3	3	3	3.8
8. Reingreso universitario de estudiantes inactivos	5	1	1	1	2.6
9. Ingreso por equivalencias	5	1	0	1	2.4
10. Activación de estudiantes	5	1	0	1	2.4
11. Certificación de planes de estudio	3	0	1	1	1.55
12. Emisión de talonarios de estudiantes por reingreso	3	0	1	1	1.55
13. Corrección de datos de estudiantes de la UES	1	3	1	1	1.5
14. Ingreso de maestrías	1	1	1	3	1.3
15. Preparación de bases de datos para las facultades	0	3	0	1	1.2
16. Actualizaciones de bases de datos	0	3	0	1	1.2
17. Elaboración de reportes correspondientes a las graduaciones	0	3	0	1	1.2
18. Elaboración de reportes estadísticos de los diferentes movimientos académicos.	0	3	0	1	1.2

19. Reingreso universitario de estudiantes graduados	3	0	0	0	1.2
20. Certificación de acción académica.	3	0	0	0	1.2
21. Ingreso de planes de estudio de carrera	1	1	1	0	0.85
22. Ingreso para profesorado	1	1	1	0	0.85
23. Ingreso del curso de de formación pedagógica	1	1	1	0	0.85
24. Incorporaciones	1	1	0	1	0.8
25. Elaboración de requisiciones de materiales.	0	1	0	3	0.7
26. Solicitud de materiales a fondo circulante.	0	1	0	3	0.7
27. Elaboración de transferencias para pago de imprenta.	0	1	0	3	0.7
28. Elaboración de notas a personal sobre remisión de permisos.	0	1	0	3	0.7
29. Elaboración de dictámenes	0	1	0	3	0.7
30. Elaboración de quedan para proveedores	0	1	0	3	0.7
31. Elaboración de listados de insumos a comprar	0	1	0	3	0.7
32. Manejo de correspondencia interna	0	1	0	3	0.7

1.5 Selección de Procesos

La selección de sub-procesos obedece a aspectos normativos, en primer lugar a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2000, de los cuales se mencionan los siguientes apartados.

1. Identificar los procesos **necesarios** para el Sistema de Gestión de Calidad (Apartado 4.1), como un requisito indispensable de la norma, se desprende este criterio de selección, de omitirse este, se incurre en una situación de no conformidad.

2. Determinar la secuencia e interacción de los procesos (Apartado 4.1), como otro requisito establecido por la norma la identificación de procesos lleva consigo la selección de aquellos donde se identifique una clara secuencia e interacción de los mismos, esto con el objetivo que la calidad no se vea afectada por excluir del alcance del Sistema de Gestión de Calidad un sub-proceso intermedio, interfiriendo así en la mejora de otros.

1.5.1 Análisis de la selección de sub-procesos

Para la selección de los sub-procesos a conformar el Sistema de Gestión de Calidad se consideraran 2 aspectos fundamentales sobre los cuales fundamentar dicha selección:

1. Sub-procesos seleccionados por la Alta Dirección.
2. Sub-procesos establecidos por los usuarios. (Basados en la encuesta a usuarios)

1.5.1.1 Sub-procesos seleccionados por la Alta dirección:

Como resultado de la evaluación y selección de procesos realizados por la alta dirección se presenta a continuación los sub-procesos seleccionados para formar parte del Sistema de Gestión de Calidad, según el grado de prioridad resultante:

TABLA C-5 Selección de sub-procesos por prioridad

SUBPROCESOS	TOTAL	PRIORIDAD
1. Certificaciones parciales y globales.	4.6	1
2. Certificaciones de graduados	4.6	1
3. Certificación de programas de estudio	4.6	1
4. Graduaciones	4.6	1
5. Emisión de talonarios de estudiantes activos.	4.1	1
6. Primer ingreso	4	1
7. Retiros oficiales ó reservas de matrículas	3.8	1
8. Reingreso universitario de estudiantes inactivos	2.6	2

9. Ingreso por equivalencias	2.4	2
10. Activación de estudiantes	2.4	2

1.5.1.2 Sub-procesos seleccionados por los clientes y usuarios:

Con referencia a la encuesta realizada a los usuarios y clientes de los servicios ofrecidos por la Administración Académica Central se presentan a continuación los sub-procesos seleccionados por estos de acuerdo los sub-procesos con mayor demanda y de acuerdo a los sub-procesos que generan mayor insatisfacción.

a. De mayor demanda:

TABLA C-6 Selección de sub-procesos de mayor demanda

SUB-PROCESO	PORCENTAJE OBTENIDO
1. Primer Ingreso	56.52%
2. Certificaciones Parciales	11.80%
3. Certificaciones Globales	11.18%
4. Reservas de Matriculas	7.45%
5. Reingresos	5.59%
6. Ingreso por equivalencia	3.11%
7. Graduaciones	2.48%
8. Certificación de programas de estudio	1.86%

b. Generan mayor insatisfacción.

TABLA C-7 Selección de sub-procesos con mayor insatisfacción

SUB-PROCESO	PORCENTAJE OBTENIDO
1. Primer Ingreso	56.00%
2. Certificaciones globales	21.00%
3. Certificaciones parciales	9.00%
4. Reservas de Matriculas	5.00%
5. Reingresos	4.00%
6. Graduaciones	2.00%
7. Ingreso por equivalencia	2.00%
8. Certificación de programas de estudio	1.00%

1.5.2 Selección de sub-procesos

En base a los resultados obtenidos en la selección de sub-procesos se presentan a continuación los sub-procesos seleccionados:

TABLA C-8 Clasificación de Sub-procesos

CLASIFICACION	NOMBRE DEL PROCESO	SUBPROCESOS
CLAVES	INGRESO UNIVERSITARIO	1. Primer ingreso
		2. Ingreso por equivalencias
	REGISTROS ACADÉMICOS	3. Retiros oficiales ó reservas de matrículas
		4. Activación de estudiantes
		5. Reingreso universitario de estudiantes inactivos
		6. Emisión de Talonarios de estudiantes activos
	CERTIFICACIONES	7. Certificaciones parciales y Globales
		8. Certificaciones de graduados
		9. Certificación de programas de estudio
	GRADUACIONES	10. Graduaciones

2.0 CONCEPTUALIZACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para definir los elementos que comprende el Sistema de Gestión de Calidad de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, se agrupan los procesos claves en las áreas contempladas en la Norma ISO 9001:2000, la explicación de cada área identificada se presenta en la siguiente tabla:

TABLA C-9 Áreas que involucra la Norma ISO 9001:2000

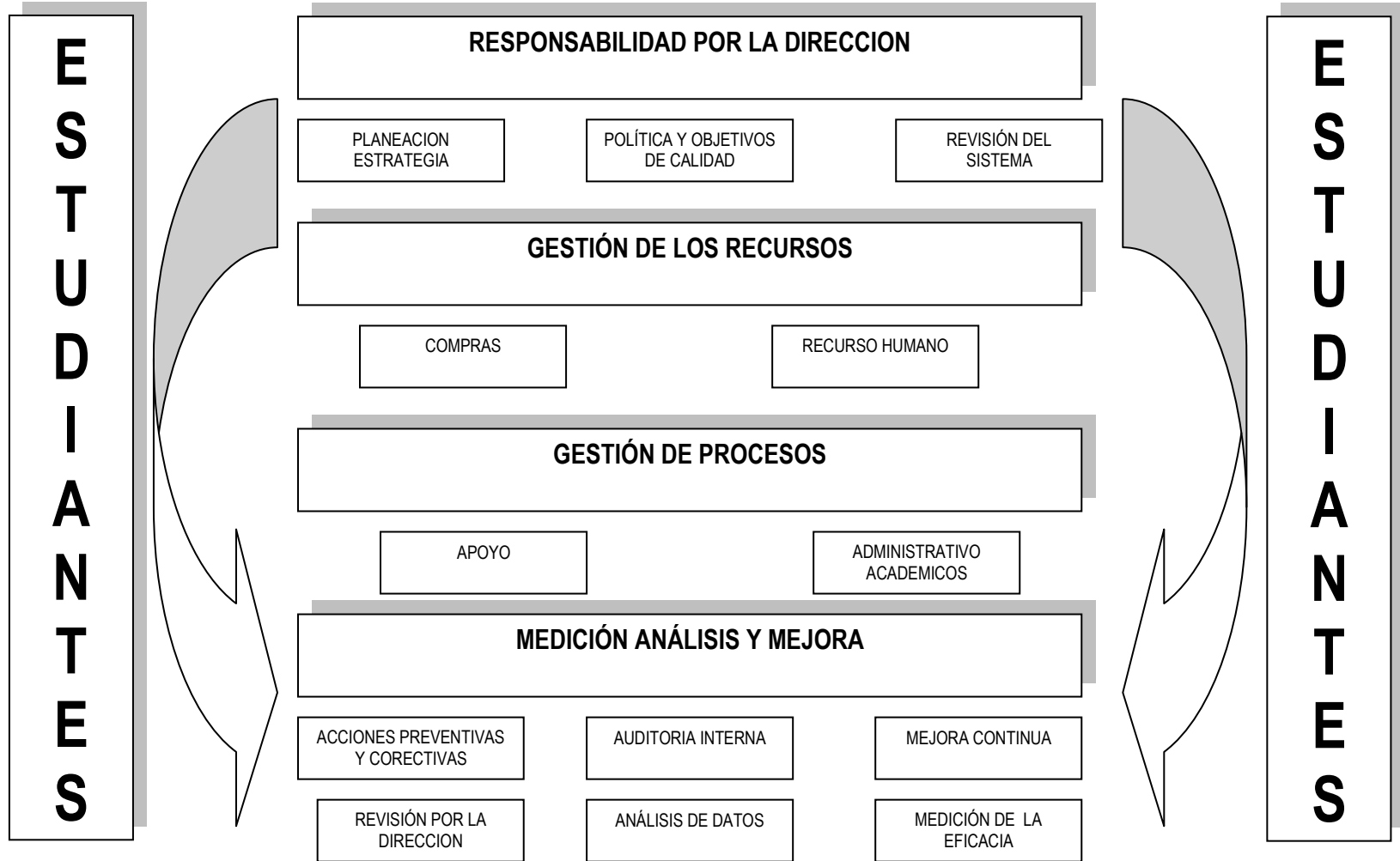
CLÁUSULA DE LA NORMA	ÁREAS SELECCIONADAS	DEFINICIÓN
Responsabilidad por la Dirección Involucra aquellas actividades relacionadas con la alta dirección de la Administración Académica Central en la mejora de la calidad de los servicios que proporciona.	Planeación estratégica	Implica funciones y procesos relacionados con la planeación institucional.
	Política y Objetivos de Calidad	Compromiso con la política y objetivos de calidad.
	Revisión del Sistema	Procesos y acciones de la alta dirección para verificar la mejora y desempeño del sistema.
Gestión de Recursos Procesos necesarios para proveer a la Administración Académica Central de los	Proceso de Compras	Incluye los procesos necesarios para adquirir los materiales y equipo necesario para la prestación del

elementos físicos, que aseguren que el proceso de atención a los servicios académico-administrativos se realiza con el equipo, materiales y condiciones óptimas.		servicio.
	Recursos Humanos	Procesos que aseguran que se cuenta con el recurso humano con el perfil necesario para cada puesto.
Gestión de Procesos Las actividades necesarias para la prestación del servicio académico-administrativo.	Administrativo-Académico	Procesos de control académico de los estudiantes.
	Administrativos de apoyo	Procesos no relacionados directamente con el servicio pero necesarios para proporcionar los recursos administrativos necesarios.
Medición, Análisis y Mejora Procesos requeridos para asegurar que el servicio se realiza acorde a los objetivos de calidad.	Auditoria Interna	Define las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de las auditorias internas.
	Acciones preventivas y correctivas	Procesos para identificar y registrar acciones para prevenir o corregir las no conformidades del servicio.
	Mejora Continua	Identifica la oportunidad de mejoras y aumentar la capacidad de cumplir los requisitos de calidad, como la satisfacción de los clientes.
	Revisión por la Dirección	Evaluación del SGC con respecto a los objetivos y política de calidad establecidos previamente.
	Análisis de Datos	Analiza y evalúa datos que demuestren la eficacia del SGC e identifique las áreas que necesitan de la mejora continua del mismo.
	Medición de resultados	Mide resultados obtenidos respecto a los resultados planificado del SGC
	Medición de la satisfacción	Especifica el diseño de la metodología y herramientas a utilizar para medir la satisfacción de los clientes.

2.1 Conceptualización del Sistema, mapa de Procesos

Una vez seleccionados los sub-procesos que entraran al Sistema de Gestión de Calidad, se presenta el siguiente esquema sobre el mapeo de dichos procesos, en los cuales se identifica además de su clasificación la relación e interrelación de los mismos en la organización.

**CONCEPTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA ADINISTRACIÓN ACADÉMICA
CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**



D. PLANIFICACIÓN PARA LA ALTA DIRECCIÓN

1.0 METODOLOGÍA PRÁCTICA APLICADA A LA ALTA DIRECCIÓN

1.1. Descripción de los Instrumentos de Trabajo

El diseño de un sistema de Gestión de Calidad, trae consigo el cumplimiento de ciertos requisitos dictados por la norma ISO 9000:2000 a fin de que al aplicarlos asegure el éxito en su diseño, para tal efecto y como primer punto en el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad se requiere la participación e Involucramiento de la alta dirección, a fin de generar desde instancias superiores, el diseño acorde a las necesidades y expectativas dictadas por estos. La Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, se encuentra representada como alta dirección por los jefes o encargados de las distintas unidades constitutivas.

Las actividades desarrolladas con la alta dirección acerca del Involucramiento de estos en el Diseño del Sistema de Gestión de calidad, se presenta en dos puntos específicos:

1. Taller de Sensibilización sobre la Gestión de Calidad y la Normativa ISO 9000:2000⁷
2. Taller sobre el establecimiento de la Gestión de Calidad⁸

A continuación se describirán en que consistieron dichas actividades, así como los pormenores de estas.

1.1.1 Taller de Sensibilización sobre la Normativa ISO 9000:2000

La sensibilización es establecida como la actividad más importante y determinante para llevar a cabo el diseño del Sistema de Gestión de Calidad, dado que es aquí donde la alta dirección conoce sobre el tema además de concientizarse de la importancia en la participación del mismo.

El proceso de sensibilización fue desarrollado a través de un taller expositivo realizado por un expositor externo ajeno a la organización, el cual posee la experiencia en aspectos relacionados a Sistemas de Calidad y Normativas ISO, contando con la participación de la alta dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, constituida por 6 jefes o encargados de departamentos⁹, dicho trabajo expositivo tuvo una duración aproximada de 2 horas y la metodología desarrollada fue: una charla expositiva de 1 hora 30 minutos con una fase de preguntas y respuestas de 30 minutos. Los puntos tratados en el Taller se presentan a continuación:

1. Concepto de Normalización y de Norma
2. Generalidades acerca de la ISO

⁷ Ver Anexo 8 " Taller de Sensibilización"

⁸ Ver Anexo 10. " Taller de Gestión de Calidad"

⁹ Ver Anexo 9" Asistencia a Taller de Sensibilización"

3. Definiciones básicas
4. Familia de las ISO 9000:2000; Sistemas de Gestión de Calidad
5. Beneficios relacionados con el cliente, con los empleados, con la gestión organizacional, con el enfoque de procesos.
6. Cláusulas de la Norma ISO 9001:2000
7. Requisitos generales del SGC
8. Estructura documental, definiciones.
9. Etapas del proceso de certificación.
10. Preguntas y Respuestas

1.1.2 Taller sobre el establecimiento de la Gestión de Calidad

Una vez desarrollado con la alta dirección el taller de sensibilidad sobre el diseño del Sistema de Gestión de Calidad, se procedió a realizar el taller sobre el establecimiento de la Gestión de Calidad, Misión, Visión, Política y Objetivos de calidad de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador. Como parte importante de las actividades que conforman el Diseño del SGC, se considera primordial el definir en la organización: qué son, hacia dónde van y qué quieren llegar a ser, esto a través de elementos de la Gestión de la Calidad, como la Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad.

El taller sobre la Gestión de Calidad, fue llevado a cabo en un área externa ajena al área de trabajo, con la participación de la alta dirección constituida por los jefes o encargadas de las unidades que conforman la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador¹⁰. El taller tuvo una duración aproximada de 2 horas, en la primera hora se dio lugar a la charla expositiva con una fase de preguntas y respuestas, y durante la segunda hora se llevo a cabo la fase de cumplimentación de un formulario de trabajo.

A continuación se describe la metodología aplicada en el taller de Gestión de calidad:

1.1.2.1. Charla expositiva.

En la charla expositiva se desarrollaron los siguientes apartados:

- a. Definición de Misión
- b. Como se crea la Misión
- c. Formulación de la Misión
- d. Ejemplos de Misión Empresarial

¹⁰ Ver Anexo 11: "Asistencia a Taller de Gestión de Calidad"

- e. Definición de Visión
- f. Ejemplos de Visión
- g. Definición de Política
- h. Elementos importantes de una Política de Calidad
- i. Ejemplo de Política de Calidad
- j. Definición de Objetivos de Calidad
- k. Otras Consideraciones.
- l. Preguntas y Respuestas

1.1.2.2. Formulario para la definición de la Misión, Visión y Objetivos de Calidad

El establecimiento de la misión, visión, política y objetivos de calidad, requiere la recopilación de los lineamientos dictados por la alta dirección para la formulación de estos, una metodología verbal para la redacción de dichos elementos no se considera acertada, se optó por la cumplimentación de un formulario donde el entrevistado, exprese su opinión conforme a los elementos que allí se incluyan y que guardan estrecha relación con la gestión de la entidad, facilitando la tarea de definir la misión y visión de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.

A continuación se presenta el formulario utilizado para la definición de la misión, visión, política y objetivos de calidad de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.

ELEMENTOS GERENCIALES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LA MISIÓN Y LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

El siguiente formulario tiene como principal objetivo, reunir su opinión respecto a diferentes aspectos organizacionales, esto con el propósito de unificar criterios que permitan la definición de la Misión de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador. Dada la importancia de la información que aquí se recolecta, se le recuerda que debe completar cada uno de los apartados de forma clara y con la mayor sinceridad posible.

Unidad: _____

Fecha: _____

Jefe o Responsable: _____

1. Según su criterio personal, ¿Cuál considera usted es la razón de ser la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, es decir porque cree que es importante su existencia?
Objetivo: Conocer opiniones que permitan el establecimiento y unificación de la directriz u objetivo principal de la organización.
-

2. ¿Cuál es el propósito de la unidad a la que pertenece?

Objetivo: Conocer los objetivos de los diferentes departamentos, en la búsqueda del cumplimiento de las metas de la organización, para incluirlas en los objetivos de calidad.

3. ¿Qué elementos que se poseen considera son los clave para el éxito de la organización y por que considera que lo son?

Objetivo: Conocer aspectos de la compañía que cada uno de los jefes de departamento, opine son importantes para alcanzar las metas propuestas y que sean los suficientemente relevantes para incluirlas en la misión organizacional.

4. ¿De que forma describiría usted o que concepto posee del personal de su unidad?

Objetivo: Buscar conceptos que describan de forma clara y precisa el recurso humano, para integrarlos en la definición de la Misión.

5. ¿Qué concepto posee de los clientes y quienes son sus clientes inmediatos?

Objetivo: Definir los términos mas apropiados con los que pueda expresarse a los clientes de la organización desde todas las áreas, ya que existen clientes internos.

6. De los elementos que se presentan a continuación seleccione aquellos que según su criterio, es conveniente incluir en la Misión de la Administración Académica Central.

Objetivo: Reunir los conceptos de mayor importancia que sean acordes a los objetivos de la Universidad de El Salvador, para incluirlos en la Misión.

- Calidad en los servicios
- Satisfacción a los clientes
- Ambiente agradable de trabajo
- Organización líder e innovadora
- Trabajo en Equipo
- Recurso humano elemento clave
- Sentido de pertenencia de los empleados
- El cliente es el elemento clave
- Reducción de quejas

7. De acuerdo a su criterio profesional y su experiencia, elabore un enunciado que a su juicio represente la Misión de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador. Puede utilizar los elementos descritos que haya utilizado en las preguntas anteriores.

Objetivo: Generar diversos enunciados de Misión que permitan posteriormente unificar y tomar los elementos de mayor representatividad.

A continuación se presenta un listado de diferentes conceptos que se pueden involucrar en la formulación de los objetivos de calidad de la Administración Académica Central, señale las que estime sean convenientes para el establecimiento de los objetivos de calidad.

Objetivo: Facilitar la formulación de los objetivos de calidad, involucrando los conceptos adecuados.

- Involucramiento de los empleados.
- Servicios competitivos en calidad

- Ambiente de trabajo agradable
 - Servicios funcionales
 - Responder a las necesidades de los clientes
 - Cumplir con los requisitos del sistema de calidad
 - Expandir el área de mercado ofreciendo calidad
 - Estabilidad laboral
 - Mantener una comunicación abierta con los clientes
 - Atención a las quejas de los clientes
 - Seguridad en las actividades laborales
 - Otros
-

Con la información recopilada en el formulario anterior, pueden tomarse los elementos necesarios para la definición de la Misión. A continuación se presenta la metodología utilizada para analizar la información recopilada:

- ✓ Revisar cada una de las respuestas obtenidas y tomar los elementos o aspectos que sean de mayor frecuencia.
- ✓ Hacer una revisión de las misiones propuestas y establecer cual de ellas reúne los elementos, anteriormente determinados y que posea la redacción que se considere mas conveniente.
- ✓ Redactar una Misión basada en las que previamente se seleccionaron.
- ✓ Redactar los objetivos de calidad que se estipulen convenientes de acuerdo a los resultados.
- ✓ Presentar la Misión, Visión y los objetivos de calidad establecidos, a la alta dirección para escuchar opiniones y si fuera necesario realizar modificaciones finales.

A continuación se presenta una hoja resumen de los resultados obtenidos en el formulario para el establecimiento de la misión, visión, objetivos de calidad.

TABLA D-1 Resultados obtenidos de Misión, Visión, Objetivos de Calidad.

ELEMENTOS OBTENIDOS EN LAS RESPUESTAS	FRECUENCIA	ELEMENTOS SELECCIONADOS
PREGUNTA 1 ¿Cuál considera usted es la razón de ser la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, es decir porque cree que es importante su existencia?		
<ul style="list-style-type: none"> -Norma y desarrolla las disposiciones sobre procedimientos, medidas y resoluciones académicas. -Controla y da seguimiento al proceso de ingreso y egreso de los estudiantes. -Maneja la información global de los estudiantes desde el ingreso hasta el egreso. 	<p>1</p> <p>3</p> <p>3</p>	La razón de ser de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, es manejar la información global de los estudiantes desde su ingreso hasta su egreso, a través del control y seguimiento de dicho proceso.
PREGUNTA 2 ¿Cuál es el propósito de la unidad a la que pertenece?		
<ul style="list-style-type: none"> -Coordinar las actividades académicas de la Universidad y velar porque se cumplan las disposiciones académicas de la UES. - Coordinar, organizar, ejecutar y dar seguimiento al ingreso académico. - Garantizar un buen manejo de la información del estudiante. -Ejercer un buen control en la información del estudiante 	<p>1</p> <p>1</p> <p>3</p> <p>2</p>	La razón de ser de las unidades que componen la Administración Académica Central son coordinar, organizar, ejecutar y dar seguimiento a las actividades académica-administrativas del estudiante desde su ingreso hasta su egreso.
PREGUNTA 3 ¿Qué elementos que se poseen considera son los clave para el éxito de la organización y por que considera que lo son?		
<ul style="list-style-type: none"> -Responsabilidad de los miembros de la organización. -Sistematización de los procesos. -Perfil del puesto idóneo. -Personal capacitado. - Trabajo en equipo -Tener los recursos necesarios. 	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>1</p>	Los elementos clave para el éxito de la organización son la responsabilidad, el trabajo en equipo y la debida capacitación de los miembros de la organización, así como poseer los recursos necesarios.
PREGUNTA 4 ¿De que forma describiría usted o que concepto posee del personal de su unidad?		
-Personal que se esfuerza por cumplir con sus	5	El personal de las unidades de la Administración académica central,

<p>actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Capacitado, dedicado y con deseos reales de trabajar. -Comunicativo y con buenas relaciones interpersonales. 	<p>1</p> <p>1</p>	<p>son miembros que se esfuerzan por cumplir con sus tareas, dedicados, comunicativos y con buenas relaciones interpersonales.</p>
<p>PREGUNTA 5 ¿ Qué concepto posee de los clientes y quienes son sus clientes inmediatos?</p>		
<ul style="list-style-type: none"> -Los clientes inmediatos son los estudiantes. -Los clientes inmediatos son las demás unidades de la organización. - Los clientes inmediatos son los estudiantes y los compañeros de las demás unidades. 	<p>4</p> <p>1</p> <p>2</p>	<p>Clientes son a quienes se les brindan los servicios, es decir los estudiantes, así como los demás miembros de las distintas unidades de la Administración Académica Central.</p>
<p>PREGUNTA 6 De los elementos que se presentan a continuación seleccione aquellos que según su criterio, es conveniente incluir en la Misión de la Administración Académica Central. (Calidad en los servicios, satisfacción a los clientes, ambiente agradable de trabajo, organización líder e innovadora, trabajo en equipo, recurso humano elemento clave, sentido de pertenencia de los empleados, el cliente elemento clave, reducción de quejas)</p>		
<ul style="list-style-type: none"> -Calidad en los servicios. -Satisfacción a los clientes -Ambiente agradable de trabajo -Organización líder e innovadora -Recurso humano elemento clave -Cliente elemento clave -Reducción de quejas. 		<ul style="list-style-type: none"> -Calidad en los servicios. -Satisfacción a los clientes -Ambiente agradable de trabajo -Organización líder e innovadora -Recurso humano elemento clave -Cliente elemento clave -Reducción de quejas.
<p>PREGUNTA 7 De acuerdo a su criterio profesional y su experiencia, elabore un enunciado que a su juicio represente la Misión de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador. Puede utilizar los elementos descritos que haya utilizado en las preguntas anteriores.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> -Dar un servicio eficiente y con calidad, basado en las disposiciones básicas contenidas en la Ley Orgánica y reglamentos pertinentes de UES. -Responder a la necesidad del estudiante con la mayor brevedad posible e información veraz. -Ser la entidad donde se controla de una manera estratégica e integrada la eficiencia y calidad de los 	<p>1</p> <p>2</p>	<p>“Ser una entidad líder que busca responder a las necesidades del estudiante a través de estrategias que buscan el control en la eficiencia y calidad de los diferentes servicios que ofrece, contando para ello del recurso humano y técnico clave.”</p>

diferentes servicios que se ofrece a los clientes.	1	
<p>PREGUNTA 8 A continuación se presenta un listado de diferentes conceptos que se pueden involucrar en la formulación de los objetivos de calidad de la Administración Académica Central, señale las que estime sean convenientes para el establecimiento de los objetivos de calidad. (Involucramiento de los empleados, servicios competitivos en calidad, ambiente de trabajo agradable, servicios funcionales, responder a las necesidades de los clientes, cumplir con los requisitos del sistema de calidad, expandir el área de mercado ofreciendo calidad, estabilidad laboral, mantener una comunicación abierta con los clientes, atención a las quejas de los clientes, seguridad en las actividades laborales, otros)</p>		
<ul style="list-style-type: none"> -Servicios competitivos en calidad -Servicios funcionales -Involucramiento de los empleados -Ambiente de trabajo agradable -Responder a las necesidades de los clientes. -Cumplir con los requisitos del sistema de calidad. -Mantener una comunicación abierta con los clientes. -Estabilidad laboral -Atención a las quejas de los clientes 		<ul style="list-style-type: none"> -Servicios competitivos en calidad -Servicios funcionales -Involucramiento de los empleados -Ambiente de trabajo agradable -Responder a las necesidades de los clientes. -Cumplir con los requisitos del sistema de calidad. -Mantener una comunicación abierta con los clientes. -Estabilidad laboral -Atención a las quejas de los clientes

1.1.2.3 Propuestas de Misión, Visión, Política de Calidad y Objetivos de Calidad.

Con los resultados anteriormente presentados y con la metodología descrita para el establecimiento de la Misión, Visión, Política y Objetivos de calidad, se presentan a continuación la formulación de las propuestas resultantes:

MISIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

“Responder a las necesidades Académico-Administrativo de nuestros usuarios a través de procedimientos, medidas y resoluciones normadas legalmente, para garantizar la eficiencia y calidad en los servicios que se ofrecen.”

VISIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

“Ser una dependencia de la Universidad de El Salvador líder en la prestación de servicios Académico-Administrativos de calidad, orientados a la satisfacción de las necesidades de nuestros principales usuarios, a través de la mejora continua dentro de las actividades que se desarrollan.”

POLÍTICA DE CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

“Prestar servicios Académico-Administrativos de calidad, orientados a la satisfacción de las necesidades de nuestros principales usuarios, los estudiantes, a través de procedimientos, medidas y resoluciones académico-administrativas normadas legalmente, que buscan la eficiencia y la calidad de nuestras actividades, contando para ello con el recurso humano y técnico clave, a fin de estar comprometidos con la mejora continua dentro de las actividades que desarrollamos”

OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos son propósitos de carácter cualitativo hacia los cuales se dirigen las diferentes actividades que se desarrollan en una institución determinada y para alcanzarlos se hace necesario que se hagan del conocimiento del personal que los conforma¹¹.

¹¹ Los porcentajes planteados en dichos objetivos, son valores iniciales estimados determinados por la Alta Dirección

Los objetivos de calidad están orientados cuantitativamente en función de dos áreas claves mencionadas en la Norma ISO 9000:2000:

1. La Satisfacción del Cliente

Con referencia a la encuesta de diagnóstico a usuarios¹² donde se presentan los niveles de satisfacción que ofrecen los servicios de la Administración Académica Central, se pudo identificar que el nivel de insatisfacción que ofrecen los servicios de la Administración Académica Central, es de 97.92%, por lo tanto se considera el establecer como objetivo base lo siguiente:

“ Aumentar la satisfacción de nuestros clientes en un 50.00%”

Esto a fin de alcanzar en un 47.92% la satisfacción de los clientes de los servicios ofrecidos por la Administración Académica Central. Este porcentaje es considerando un estimado base sobre lo cual trabajar y orientar cuantitativamente la satisfacción de los clientes, a fin de aumentar gradualmente dicho objetivo, según el desempeño y aplicación del Sistema de Gestión de Calidad.

2. Los procesos que realiza.

En la pregunta 5 haciendo referencia a la encuesta de Diagnóstico a usuarios¹³ en donde se indica si se cumplieron todos los requisitos esperados del servicio recibido en la Administración Académica Central, haciendo alusión al desempeño de estos se identificó que en un 57.29% los procesos no cumplen con los requisitos establecidos por los clientes es por tanto necesario el establecer como objetivo base lo siguiente:

“ Mejorar el desempeño de los procesos administrativos en un 70.00%”

Esto a fin de alcanzar en un 27.29% el mejoramiento en el desempeño de los procesos administrativos ofrecidos en la Administración Académica Central y al igual que el objetivo anterior aumentar gradualmente este porcentaje según el desempeño y aplicación del Sistema de Gestión de Calidad.

Estos porcentajes definidos anteriormente son un estimado base sobre los cual establecer indicadores de satisfacción tanto para la satisfacción de los clientes así como para el desempeño de los procesos que realizan,

¹² Ver Anexo 6. “Tabulación del cuestionario a usuarios de los servicios de la administración académica central”

¹³ Ver Anexo 6. “Tabulación del cuestionario a usuarios de los servicios de la administración académica central”

y han sido resultado del establecimiento de porcentajes de mejora por parte de la Administración Académica Central.

2.0 FORMACION DEL COMITÉ DE CALIDAD

2.1 Nombramiento de miembros del Comité de Calidad

Para la adopción y funcionamiento pleno del Sistema de Gestión de Calidad, se hace imprescindible, la creación de un Comité de Calidad, el cual surge de la necesidad de contar con un ente de apoyo para el desarrollo, implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador. Dicho comité debe estar formado por representantes de la alta dirección, a fin de que posean capacidad y autoridad para tomar decisiones.

El número de integrantes de un comité de calidad varia según el tamaño de la empresa u organismo. Para una empresa u organización pequeña, el número de miembros estará representado por los jefes o encargados de las distintas unidades que lo constituyen a fin de considerar la mayor representatividad en las mismas.

2.1.1 Responsabilidades del Comité de Calidad

El comité de calidad tendrá a su cargo las siguientes responsabilidades:

- ✓ Determinar de la política de calidad de la empresa
- ✓ Establecer los objetivos de calidad
- ✓ Elaborar el manual de la calidad
- ✓ Revisar los documentos del sistema de gestión de calidad
- ✓ Designar un representante de la alta dirección
- ✓ Coordinar las labores a llevar a cabo por los distintos departamentos o grupos de trabajo.
- ✓ Orientar al personal sobre los objetivos del proyecto ISO 9000
- ✓ Planificación y orientación general del proyecto ISO 9000

2.1.2. Nombramiento de un representante de la Alta Dirección

La alta dirección debe nombrar un representante que sea responsable de llevar a cabo las actividades que constituyen la metodología del proyecto y de comunicar sobre el seguimiento de este.

2.1.2.1 Requisitos del Representante de la Alta Dirección.

El representante de la Alta Dirección debe cumplir con los siguientes requisitos:

- ✓ Ser líder e influenciar, motivar y conducir personas hacia una determinada dirección.

- ✓ Tener agilidad para coordinar personal y otros recursos.
- ✓ Tener capacidad de síntesis, objetividad, agilidad para tomar decisiones poder de convocatoria.
- ✓ Debe conocer la organización, es decir, conocer como esta estructurado y organizado, lo que se produce en sus procesos medulares y como funcionan estos.
- ✓ Debe poseer el impulso y el entusiasmo para aprender tanto como sea necesario los requisitos y directrices de las normas ISO 9000:2000.

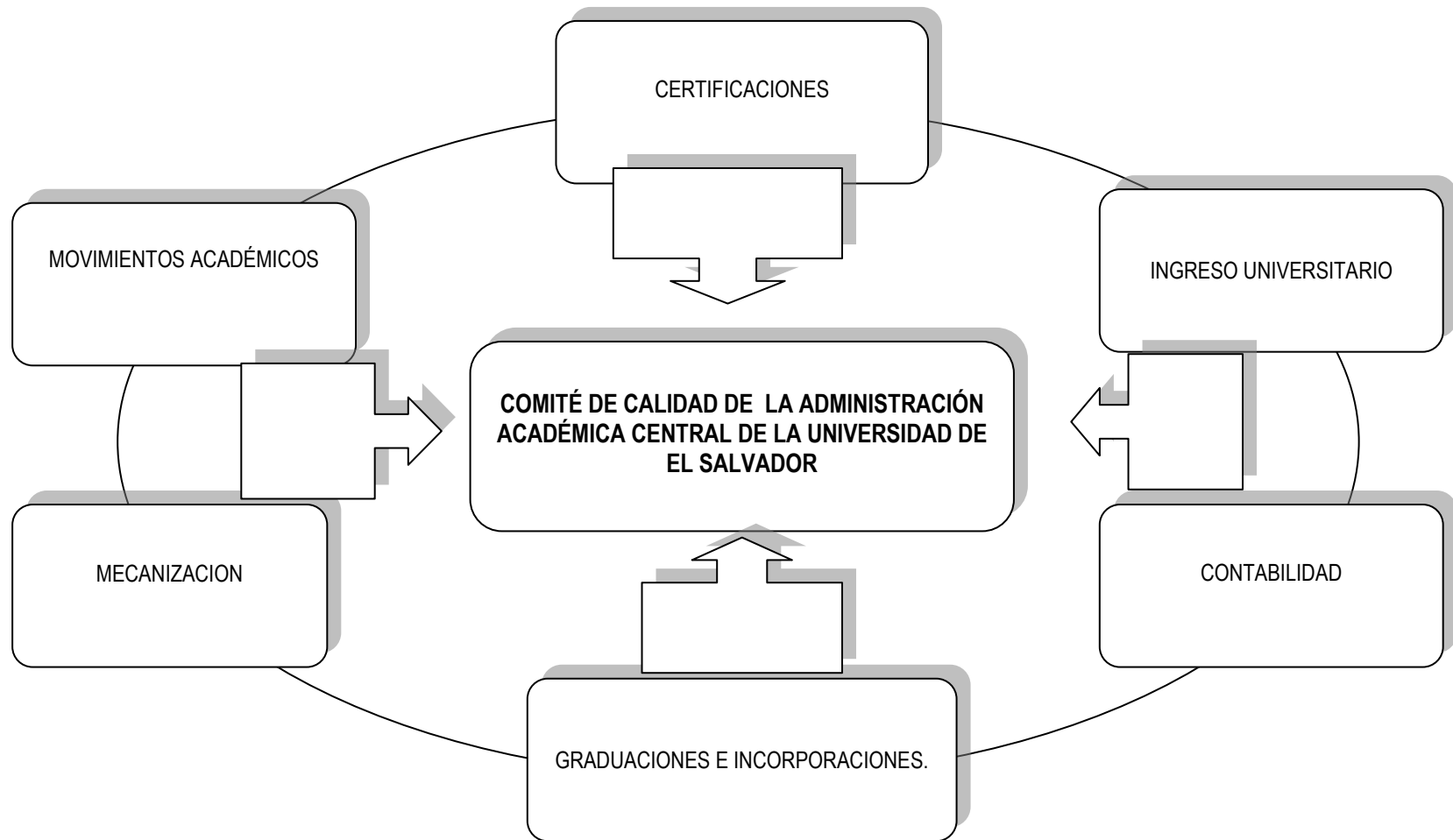
2.1.2.2 Responsabilidades del Representante de la Alta Dirección.

Las responsabilidades del Representante de la alta dirección son:

- ✓ Delegar responsabilidades a los miembros de la organización responsables de documentar el sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Planear las auditorias internas de la calidad
- ✓ Dirigir al equipo auditor
- ✓ Garantizar que la alta dirección revise el sistema de gestión de la calidad y apruebe los cambios necesarios.
- ✓ Responsabilidad del control de documentos del sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Responsabilidad del mantenimiento de eficacia y efectividad del sistema de gestión de la calidad durante su operación.
- ✓ Capacitar al personal en el manejo del sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Vigilar que los registros de la calidad se archiven de manera apropiada.

2.2 Propuesta del Comité de Calidad

El comité de Calidad como se menciona anteriormente será el encargado de brindar apoyo para el establecimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador. A continuación se presenta la propuesta de miembros que han de constituir el comité de calidad.



ESQUEMA 1. Comité de calidad de la Administración Académica Central de la Universidad de el Salvador

E. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1.0 DISEÑO DE DOCUMENTOS.

La Norma ISO 9001:2000, establece claramente los requisitos de la documentación que deben cumplirse dentro de la organización y que se determinan de acuerdo al análisis de los resultados del diagnóstico tanto en el área de la Administración Académica Central de la UES, como en lo que se refiere a los requerimientos de los clientes.

Con el objetivo de lograr el cumplimiento de lo estipulado por la norma, se ha elaborado la siguiente propuesta de los documentos a incluir en el SGC ha diseñar.

1.1. Manual de calidad

Según el apartado 4.2.2., la organización debe establecer y mantener un **manual de calidad**, en el cual se incluirán las declaraciones de la Misión, políticas y objetivos de calidad, así como todos los aspectos necesarios para establecer un sistema de calidad en la Administración Académica Central de la UES.

1.2. Manual de atención y servicio al cliente.

De acuerdo al apartado 5.2, referente al **enfoque al cliente**; la alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente. Para ello, es necesario evaluar los actuales procedimientos que implican prestar servicios de atención al cliente. Así mismo, el apartado 7.2.3, sobre la **comunicación con el cliente**; establece que la organización debe implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, como lo son las consultas, las quejas, etc.

1.3. Manual de organización.

El apartado 5.5.1., de la **responsabilidad y autoridad**; declara que la alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización. Por tanto, es preciso definir en esta manual elementos como:

- ✓ Política de la organización
- ✓ Organigrama funcional de la Administración Académica Central de la UES.
- ✓ Descripción de las funciones de cada área de la entidad.

1.4. Manual de funciones y descripción de puestos

En el cual se detallen las funciones generales de cada miembro del personal según el área involucrada en el SGC, además debe incluir los siguientes elementos:

- ✓ Organigrama general de la Administración Académica Central
- ✓ Organigrama por puestos
- ✓ Perfil del puesto
- ✓ Funciones del puesto

1.5. Manual de procedimientos

Entendiéndose que para la norma ISO 9001:2000, documentar los procedimientos de la organización, implica que dichos **procedimientos se han establecido, documentado, implementado y mantenido**. El diseño estos procedimientos incluirá registros control de revisión y cambios a realizar al actualizarlos, tal como lo indica la norma. Algunos de los procedimientos de calidad a diseñar se encuentran:

- ✓ Elaboración y control de documentos
- ✓ Control de registros
- ✓ Auditorías de calidad
- ✓ Control de no conformidades
- ✓ Acciones correctivas y preventivas
- ✓ Medición de la satisfacción del cliente
- ✓ Revisión por la dirección
- ✓ Atención de quejas
- ✓ Diseño de capacitaciones
- ✓ Diseño y desarrollo de nuevos servicios
- ✓ Evaluación de la custodia de los documentos de los clientes

1.6. Registros

El apartado **4.2.4**, sobre el **control de registros**, explica que deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad.

Se elaborará un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de los registros.

CAPITULO III

DISEÑO

A. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1.0 CONCEPTUALIZACION DEL DISEÑO

1.1 Enfoque basado en procesos

El Enfoque basado en procesos busca lograr un cambio radical de rendimiento en la organización, teniendo como eje del cambio la mejora de los procesos claves; lo cual se logra a través de la aplicación de diversas técnicas y herramientas cuyo centro de análisis o unidad de medida sea el proceso.

Dentro de este esquema el Sistema de Gestión de Calidad comprende un número de procesos interrelacionados que no incluyen únicamente la prestación de un servicio sino también procesos que involucran la gestión de recursos, responsabilidad de la dirección y la medición el análisis y la mejora como se vera mas adelante en la definición de los procedimientos. Lo que integra diversas partes de la gestión de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador logrando un Sistema de Gestión único que utiliza elementos comunes.

1.2 Ciclo PHVA

Dentro del contexto de un sistema de gestión de la calidad, el PHVA es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización, y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

Una vez identificados los procesos susceptibles de mejora se realizan actividades encaminadas a identificar las necesidades del cliente no satisfechas, sea a través de procedimientos o manuales destinados para tal fin.

El mantenimiento y la mejora continua de la capacidad del proceso puede 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.

- | | |
|--------------|---|
| "Planificar" | Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización. |
| "Hacer" | Implementar los procesos. |
| "Verificar" | 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. |

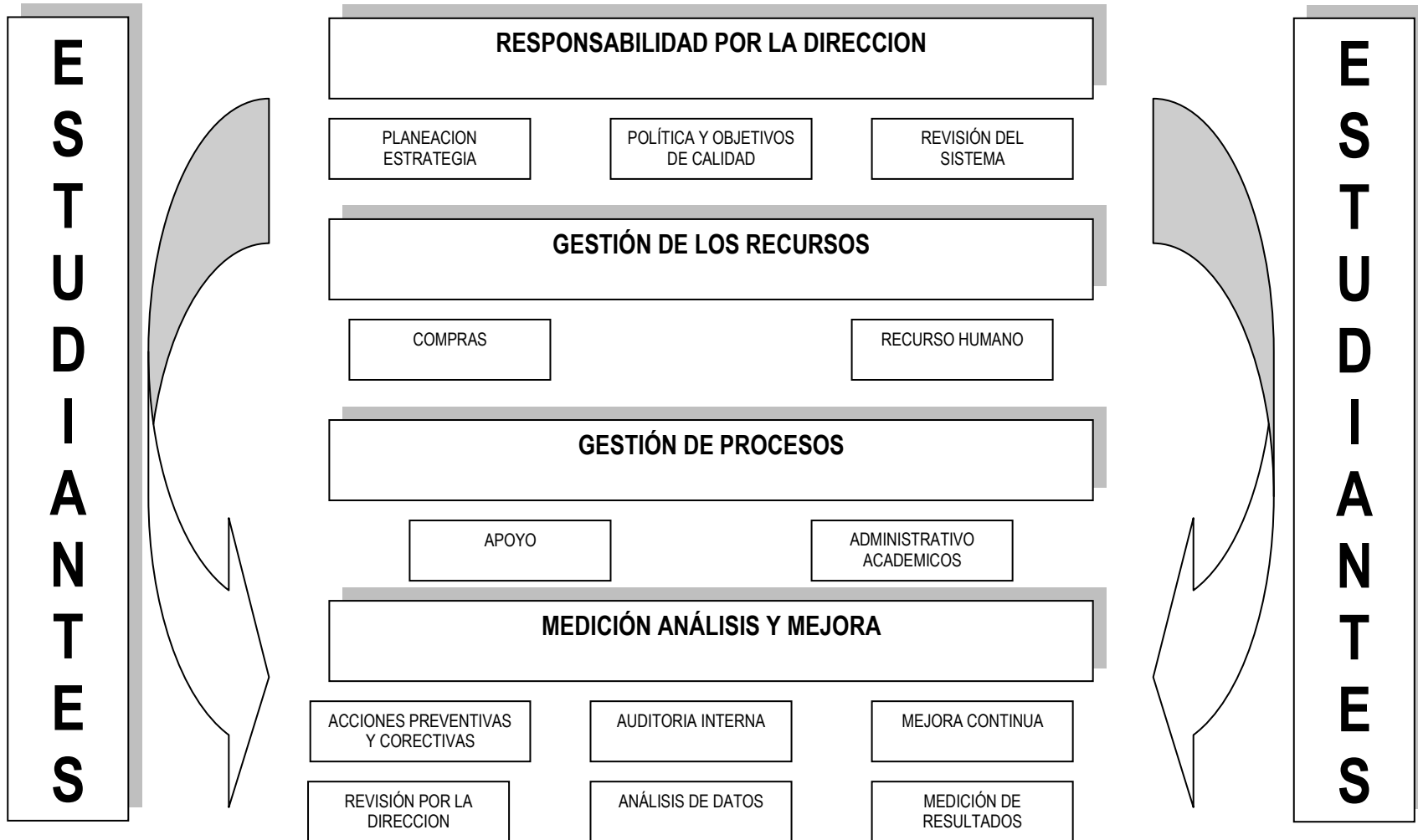
"Actuar" Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

1.3 Conceptualización del Sistema de Gestión de Calidad

Para definir los elementos que comprende el Sistema de Gestión de Calidad de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, se agrupan los procesos claves en las áreas contempladas en la Norma ISO 9001:2000 a continuación se muestra el mapeo de dichos procesos, en los cuales se identifica además de su clasificación la relación e interrelación de los mismos en la organización.

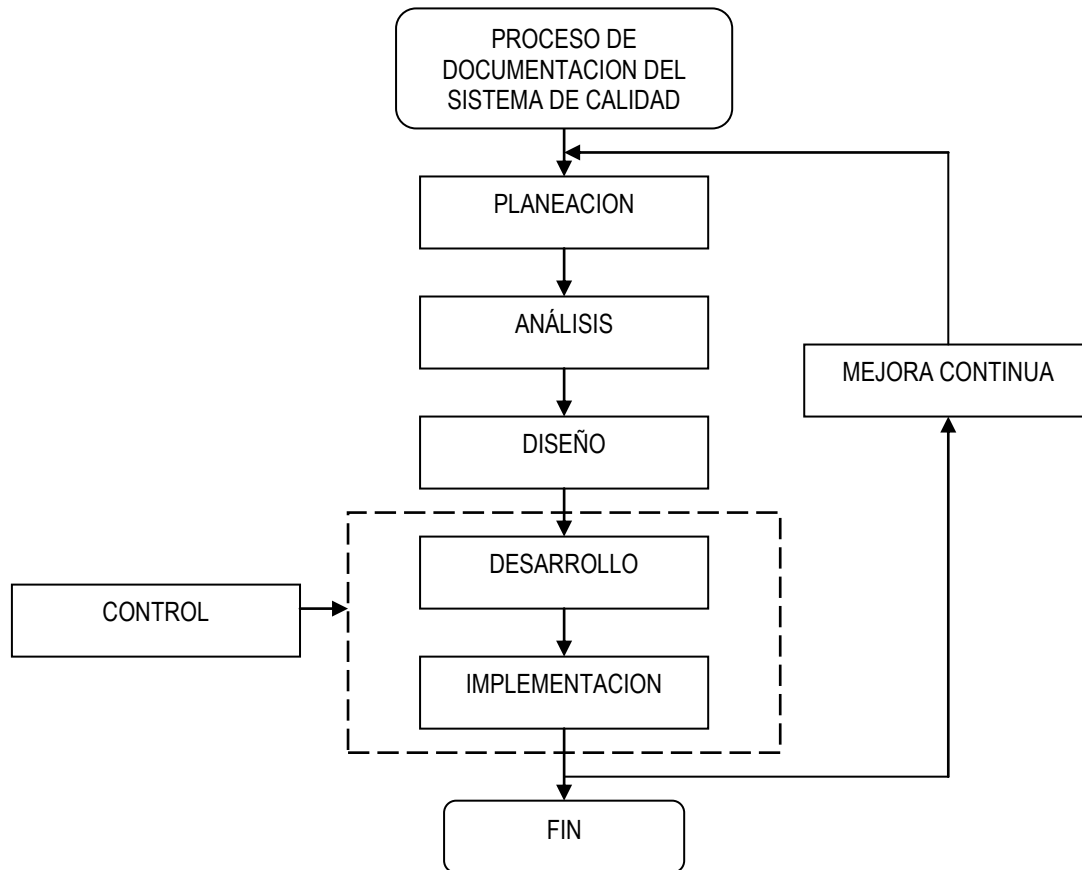
CONCEPTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA ADINISTRACIÓN ACADÉMICA

CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



2.0 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Una vez esquematizada la conceptualización del diseño del sistema de gestión de calidad se presenta el proceso para documentar dicho sistema de calidad, tal como lo exige la normativa ISO el cual puede especificarse en el flujograma siguiente:



En el flujograma se muestra el proceso para establecer la documentación del sistema agrupado en siete actividades generales, las cuales serán definidas a continuación:

2.1 Componentes del Proceso

Planeación: que involucra el establecimiento de la misión y de los principios guías, así como la definición del sistema de calidad.

Análisis: que implica efectuar un diagnóstico de la situación actual y la identificación de prioridades.

Diseño: involucra la formación de equipos de documentación, codificación e identificación de los procedimientos requeridos para el Sistema.

Desarrollo: elaboración del manual de calidad, los procedimientos instrucciones de trabajo y formatos de registro.

Implementación: se implementa el proceso de capacitación, las actividades que se hayan decidido que se harían gradualmente con el transcurso del tiempo y los aspectos de cumplimiento.

Control: el sistema de control de documentos, debe permitir actualizarlos, eliminar las copias no actualizadas y distribuir los nuevos documentos.

Mejoramiento Continuo: una vez que el sistema se ha implantado, no puede esperarse que todo funcione bien desde el principio. El sistema debe ser constantemente mejorado, lo que se logra mediante auditorias internas, revisiones de la alta dirección y acciones correctivas y preventivas.

El objetivo que se busca en esta etapa es cumplir con los requisitos exigidos en la sección 4.2 (Requisitos de la documentación) de la norma ISO 9001:2000. Un sistema de gestión de calidad conforme a las normas ISO debe contener la documentación que demuestre que la organización asegura la conformidad de sus productos con los requisitos especificados. Esta estructura es descrita en la norma ISO 10013:2001 (Directrices para elaborar documentación de sistemas de gestión de la calidad), por otro lado el orden y desarrollo de esta jerarquía en la entidad depende de las características de la misma. Los documentos del sistema de gestión de calidad de la Administración Académica Central se van a dividir en tres niveles descritos en la siguiente figura:



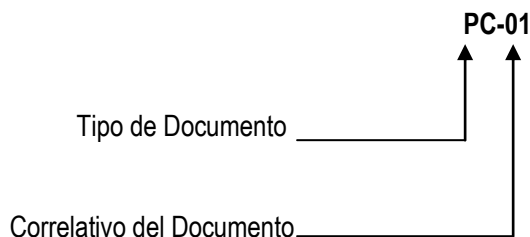
Figura 5. Niveles de documentación del sistema de gestión de calidad para la Administración Académica Central

2.2 Codificación de la documentación del SGC.

El encabezado de los documentos del sistema llevara un código para identificar la clase y el tipo de estos. Así mismo este código llevara otros 2 dígitos más que identificaran la estructura de la documentación según como se muestra en la siguiente tabla.

TABLA A-1 Codificación de documentos

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO DE DOCUMENTO
Manuales	M
Procedimientos de Calidad	PC-01
Procedimientos de Trabajo	PT-01
Registros de Calidad	FC
Registros de Trabajo	FT



2.2.1 Numeración de las páginas del documento

Tanto el manual de calidad como los procedimientos de calidad y procedimientos de trabajo no se van a enumerar continuamente para evitar la reedición de todos los documentos si en algún momento surge la necesidad de modificar su contenido. Es decir cada uno de ellos llevara una numeración independiente por documento el cual se encuentra ubicado en la parte superior de cada uno de estos.

3.0 DISEÑO DE LA DOCUMENTACIÓN

El diseño de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad parte de los resultados del diagnóstico realizado en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y del estudio de los requisitos de la norma. A continuación se analiza cuidadosamente los apartados de la norma ISO 9001:2000 para determinar la documentación necesaria que la organización debe tener para cumplir con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2000.

A continuación se presenta un cuadro resumen conteniendo los documentos a diseñar describiendo las cláusulas que le dan cumplimiento a cada documento:

TABLA A-2 Listado de Documentos a Diseñar.

DOCUMENTACIÓN.	APARTADO DE LA NORMA
MANUALES	
1. Manual de Calidad	4.2.1. c) Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma. d) los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos. 4.2.2 Manual de la Calidad: la organización debe establecer y mantener un manual de calidad.
2 Manual de Procedimientos. (Procedimientos de Trabajo)	4.2.1. c) Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma. d) los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos. e) Los registros requeridos por esta Norma.
3. Manual de Organización	5.5.1 Responsabilidad y autoridad: definir y comunicar las autoridades y responsabilidades dentro de la organización.
4. Manual de Funciones y descripción de puestos	5.5.1 Responsabilidad y autoridad. 6.2.1 Personal competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia.
5. Manual de Atención y servicio al cliente	5.2. Enfoque al cliente: Se debe establecer los requisitos del cliente. 7.2.3 Comunicación con el cliente: A través de información sobre el servicio, consultas y las quejas de los clientes.
PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD	
1. Elaboración y control de los documentos	4.2.3 Control de los documentos: se tiene que establecer un procedimiento documentado que defina los controles para aprobar, revisar y actualizar los documentos.
2. Control de los registros	4.2.4 Control de los registros: requiere un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de registros.
3. Auditoria Interna	8.1 La organización planifica procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora. 8.2.2 Auditoria Interna: deben definirse en un procedimiento documentado las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorias, para informar de los resultados y mantener los registros. 8.5.1 Mejorar continuamente la eficacia mediante el uso de política, objetivos de calidad, resultados de auditorias, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.
4. Control del producto no conforme	8.1 La organización planifica procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora. 8.3 Control del producto no conforme: se deben definir en un procedimiento documentado los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme.
5. Acciones correctivas y preventivas	8.1 La organización planifica procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora. 8.5.1 Mejorar continuamente la eficacia mediante el uso de política, objetivos de calidad, resultados de auditorias, análisis de datos, acciones

	<p>correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.</p> <p>8.5.2 Acción correctiva: la organización debe definir un procedimiento documentado para eliminar las causas de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.</p> <p>8.5.3 Acción preventiva: la organización debe definir un procedimiento documentado para eliminar las causas de no conformidades potenciales.</p>
6. Medición de la satisfacción del cliente	<p>7.2.1 Requisitos relacionados con el servicio: especificar requisitos del cliente relacionados con el servicio</p> <p>7.2.2 La Organización debe revisar los requisitos relacionados con el servicio.</p> <p>8.1 La organización planifica procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora.</p> <p>8.2.1 Satisfacción del cliente: la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.</p>
PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO	
1. Procedimiento de Revisión por parte de la Alta Dirección	<p>5.1 La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso llevando a cabo las revisiones por la dirección.</p> <p>5.6.1.: La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el SGC de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.</p> <p>5.6.2 Incluir información sobre resultados de auditorías, retroalimentación, acciones preventivas y correctivas, etc.</p> <p>5.6.3 Incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema.</p> <p>8.1 La organización planifica procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora.</p> <p>8.5.1 Mejorar continuamente la eficacia mediante el uso de política, objetivos de calidad, resultados de auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.</p>
2. Selección y Contratación de personal	6.2.1.: El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.
3. Capacitación del Personal	6.2.2: La organización debe determinar la competencia necesaria del personal y proporcionar la formación o tomar acciones para satisfacer dichas necesidades.
4. Compras de materiales 5. Compras de Equipo	7.4.1: La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados; así como determinar el tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido según el impacto del producto en la posterior realización del producto final.
6. Mejora Continua	<p>4.1 Establecer, documentar implementar y mantener un SGC y mejorar continuamente su eficacia.</p> <p>Cláusula 8.5.1: La organización debe mejorar continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.</p>

7. Medición de la Eficacia.	7.5.2 Validar aquellos procesos donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores. 8.1 La organización planifica procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora. 8.2.3 La organización debe aplicar métodos para el seguimiento y medición de los procesos del sistema. 8.2.4 Medir y hacer seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos.
8. Control de sugerencias, quejas y reclamos.	5.2. Enfoque al cliente: Se debe establecer los requisitos del cliente.
OTROS DOCUMENTOS	
Fichas de proceso	4.1 Establecer, documentar implementar y mantener un SGC y mejorar continuamente su eficacia. 7.1 La planificación del servicio debe proporcionar evidencia de actividades de validación, seguimiento e inspección del servicio.
Guía de Análisis de Datos.	8.1 La organización planifica procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, a través de métodos aplicables, incluyendo técnicas estadísticas. 8.4 Determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad del SGC. 8.5.1: La organización debe mejorar continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.
Instructivo sobre los requisitos de los servicios.	7.2.2 La Organización debe revisar los requisitos relacionados con el servicio. 7.5.1 La organización debe planificar y llevar a cabo la prestación del servicio a) mediante la disponibilidad de información que describa las características del servicio y b) la disponibilidad de instrucciones.

3.1 Diseño de Manuales

Uno de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, exige la elaboración de manuales a fin de obtener información indispensable para el sistema de gestión de calidad. A continuación se presenta una guía para la elaboración de manuales a diseñar para el Sistema de Gestión de Calidad.

3.1.1 Guía para la elaboración de los manuales

3.1.1.1 Manual de Calidad

Es el documento que proporciona información coherente, interna y externamente, acerca del Sistema de Gestión de Calidad de la organización. Los lineamientos para desarrollar el Manual de Calidad son los siguientes:

- a. Definir el alcance del Sistema de Gestión de Calidad: De acuerdo al estudio de la norma ISO 9001:2000, se han determinado cuales son los apartados que aplican a la organización, además de una justificación de los apartados que no aplican.
- b. Definir el campo de aplicación: la Alta dirección establece las unidades organizativas y procesos a los cuales se aplicará la norma.
- c. Elaborar la política de calidad: Para la cual se deben considerar los siguientes aspectos:
 - ✓ Tiene que ser adecuada al propósito de la organización (Misión).
 - ✓ Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
 - ✓ Debe proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
 - ✓ Tiene que ser comunicada y entendida dentro de la organización
 - ✓ Debe ser revisada continuamente para su adecuación
- d. Definir los objetivos de calidad: Los cuales deben ser mensurables y coherentes con la política de calidad.
- e. Analizar los capítulos de la norma. El análisis para cada capítulo se representa a continuación:

✓ **Capítulo 4. Sistema de Gestión de Calidad**

El capítulo 4 de la norma ISO 9001:2000, explica que para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, es necesario crear una base documental que incluya un Manual de Calidad, los documentos requeridos por la norma y los documentos necesitados por la organización para la eficaz planificación, operación y control de los procesos requeridos por la norma, todo esto en términos generales.

De igual forma el capítulo 4 de la norma pide la elaboración de un Manual de Calidad (MC) en el que se defina el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, una referencia a todos los procedimientos documentados establecido para el sistema y una descripción de la interacción entre los mismos, dicho de otra forma el Manual de Calidad, da una visión general de lo que es el sistema para la empresa.

Otro punto de la norma establece como imperativo la estandarización de los documentos que formen parte del SGC, claro que dependiendo del tipo de documento (manual, procedimiento, registro, etc), así debe ser el contenido y apariencia de los mismos.

También la norma pide un procedimiento para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros (un registro es un documento en el que se deja una evidencia de las actividades realizadas), para este fin se crea el procedimiento Control de registros (PC-02)

Y así es como se define el punto de partida del sistema, dando una visión general del mismo y estableciendo los controles necesarios para la documentación. Todos los procedimientos y manuales se registrarán por lo establecido en el Procedimiento de control de documentos (PC-01) y los registros por el Procedimiento de control de registros (PC-02)

✓ **Capítulo 5. Responsabilidad de la Dirección**

Para desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad es necesario tener un compromiso de la alta dirección, este compromiso se refleja en la Manual de Calidad, en donde se define la política y los objetivos de calidad de la organización, además es necesario elaborar un Manual de Atención y Servicio al Cliente como un reflejo del compromiso de la alta dirección con el enfoque al cliente y el interés para definir los requisitos del cliente. Así como un Manual de organización, en el que se detallan las responsabilidades y autoridades dentro de la empresa.

✓ **Capítulo 6. Gestión de los Recursos**

Este punto se refiere a los recursos humanos y de infraestructura necesarios para dar un servicio que satisfaga las necesidades del cliente, para eso es necesario actualizar el Manual de Funciones, donde se detallan las funciones de cada puesto de trabajo junto al perfil de la persona idónea para desempeñar dichas funciones, para asegurarse que el recurso humano se mantenga en un adiestramiento constante.

✓ **Capítulo 7. Realización del producto**

Se documentan todos los procedimientos relacionados con la prestación del servicio y se definen los requisitos del servicio.

✓ **Capítulo 8. Medición, Análisis y Mejora**

Para controlar y medir la prestación del servicio y asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad es necesario establecer los procedimientos siguientes:

- Procedimiento de Auditorias
- Procedimiento de medición de la satisfacción del cliente

g. Determinar los manuales y procedimientos a documentar para el Sistema de Gestión de Calidad.

TABLA A-3 Manuales y Procedimientos a documentar

TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE	ESTADO	ACCIÓN
Manuales	1. Manual de Calidad	No existe	Diseñarlo
	2. Manual de Organización	No existe	Diseñarlo
	3. Manual de Funciones y Descripción de puestos	No existe	Diseñarlo
	4. Manual de atención y servicio al cliente	No existe	Diseñarlo
Procedimientos de Calidad	1. Elaboración y Control de documentos	No existe	Diseñarlo
	2. Control de registros	No existe	Diseñarlo
	3. Auditorías Internas	No existe	Diseñarlo
	4. Control del producto no conforme	No existe	Diseñarlo
	5. Acciones correctivas y preventivas	No existe	Diseñarlo
	6. Medición de la satisfacción del cliente	No existe	Diseñarlo
Procedimientos de trabajo	1. Primer Ingreso	No existe	Diseñarlo
	2. Certificaciones parciales y de egresado	No existe	Diseñarlo
	3. Certificación de graduados	No existe	Diseñarlo
	4. Certificación de programas de estudio	No existe	Diseñarlo
	5. Retiros oficiales y reservas de matricula	No existe	Diseñarlo
	6. Emisión de talonarios	No existe	Diseñarlo
	7. Reingreso universitario	No existe	Diseñarlo
	8. Ingreso por equivalencias	No existe	Diseñarlo
	9. Graduaciones	No existe	Diseñarlo
	10. Activación de estudiantes	No existe	Diseñarlo
	11. Revisión por la dirección	No existe	Diseñarlo
	12. Selección y contratación de personal	No existe	Diseñarlo
	13. Capacitación del personal	No existe	Diseñarlo
	14. Compra de materiales	No existe	Diseñarlo
	15. Compra de equipos	No existe	Diseñarlo
	16. Mejora continua.	No existe	Diseñarlo
	17. Medición de la eficacia	No existe	Diseñarlo
	18. Control de sugerencias, quejas y reclamos	No existe	Diseñarlo
Guías	1. Guía de Análisis de Datos	No existe	Diseñarlo
Instructivos	1. Requisitos de los servicios	No existe	Diseñarlo

- h. Describir la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad: crear un esquema que describa de una manera sencilla la relación entre los diferentes documentos del sistema.
- i. Generalidades de la entidad
- j. Aprobación del manual por el comité de calidad.

3.1.1.2. Manual de Organización

Establece la relación jerárquica entre las diferentes áreas o jefaturas de la organización. De esta manera quedan claramente definidas las responsabilidades y autoridades dentro de la organización, lo cual limita el campo de acción de cada área de la entidad.

Este debe contener como mínimo los siguientes elementos:

- ✓ Política interna de la organización
- ✓ Organigrama funcional detallado
- ✓ Descripción de las funciones de cada área (unidad) de la organización

La elaboración de la política interna de la organización recae directamente en la alta dirección y la descripción de las funciones es responsabilidad de los Jefes o encargados de unidad. Los lineamientos para desarrollar el manual de organización son los siguientes:

- a. Revisar la documentación existente en la organización: para saber si la organización cuenta ya con un documento de esta naturaleza; la revisión consiste en leer detenidamente el manual para conocer la información que contiene.
- b. Evaluar las condiciones del manual: mediante reuniones con los jefes o encargados de cada área y la observación directa se verifica si la información vertida en el documento es adecuada a las necesidades actuales de la organización. Pudiéndose encontrar cualquiera de los siguientes problemas:
 - ✓ Duplicación de funciones entre áreas de la organización
 - ✓ Omisión de funciones en alguna área
 - ✓ Confusiones de funciones
- c. Actualizar el manual: Ya sea agregando, modificando o eliminando las funciones de cada área, según fuera conveniente en cada caso particular, el responsable de desempeñar esta tarea es el jefe o encargado de cada área para lo cual debe utilizar un lenguaje sencillo.
- d. Revisar el manual corregido: El manual actualizado debe ser presentado a la máxima autoridad de la empresa para su revisión final. El número de revisiones puede variar según las observaciones que éste encuentre.
- e. Aprobar el manual: Antes de su divulgación dentro de la empresa este debe contener la firma del representante de la organización.

3.1.1.3 Manual de Funciones y Descripción de Puestos

Desglosa las funciones generales de cada miembro del personal de la institución, además de establecer las líneas de mando correspondientes a cada unidad. Incluye el perfil de la persona idónea para ocupar cada puesto de trabajo.

Entre los elementos que debe contener este documento destacan:

- ✓ Organigrama general de la empresa.
- ✓ Organigrama por puesto de cada departamento
- ✓ Explicación de los formatos a utilizar para definir el perfil y funciones de los puestos de trabajo de la empresa.
- ✓ Perfil de la persona idónea para cada puesto de trabajo
- ✓ Funciones de cada puesto de trabajo.

Los lineamientos para desarrollar el manual de funciones y descripción de puestos son los siguientes:

- a. Entrevistar a los jefes o encargados de unidades: Para nombrar las funciones básicas que debe desempeñar cada uno de los miembros de su personal.
- b. Entrevistar al personal operativo: Para que este opine sobre las funciones que su respectivo jefe le ha asignado, durante esta entrevista el personal debe aceptar, modificar, agregar o rechazar las observaciones de su jefe inmediato.
- c. Analizar las entrevistas: Se compara la información recolectada de los jefes y del personal para definir las funciones básicas de cada puesto.
- d. Evaluar el borrador del documento
- e. Corregir documento
- f. Aprobar documento

3.2 Diseño de Procedimientos de Calidad

Para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2000, se requiere el diseño de los procedimientos de calidad los cuales pretenden ser una complementación de la documentación del sistema de gestión de calidad, y los cuales se presentan a continuación.

1. Elaboración y Control de documentos
2. Control de registros
3. Auditorías Internas
4. Control del producto no conforme
5. Acciones correctivas y preventivas
6. Medición de la satisfacción del cliente

3.2.1 Guía para la elaboración de procedimientos de calidad.

- a. **Procedimiento elaboración y control de documentos.** Este es el primer procedimiento a elaborar, puesto que en el se especifican las características a considerar para la elaboración de los restantes documentos, con el fin de estandarizar la presentación de los mismos, además de darle cumplimiento a lo establecido por la norma en el apartado 4.2.3 que describe los controles necesarios para la documentación requerida por el Sistema de Gestión de Calidad.

Para la elaboración del procedimiento se consideran los siguientes pasos:

- ✓ Lectura del apartado 4.2.3 de la norma "Control de documentos"
- ✓ Definir el formato a utilizar en la elaboración de procedimientos, incluyendo: tipo de letra, tamaño, configuración de página, interlineado, contenido de encabezado, pie de página y portada.
- ✓ Establecer el contenido de los manuales y procedimientos.
- ✓ Definir a los responsables de la elaboración, actualización y aprobación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Determinar y describir la metodología para realizar la distribución de los documentos, incluyendo los formularios que le sean aplicables
- ✓ Delimitar el acceso a los documentos del Sistema de Gestión de Calidad dependiendo del nivel jerárquico de cada empleado.

En la organización, se determinó lo siguiente respecto al control de documentos:

- I. Aprobación de los documentos: El representante de la dirección es la responsable de la aprobación de los manuales y procedimientos de trabajo dentro de la Administración Académica Central, así como de la aprobación junto con el comité de calidad de los procedimientos de calidad y el manual de calidad.
- II. Revisión y actualización de documentos: es responsabilidad de cada Jefe de Unidad, la revisión y actualización de los documentos de trabajo y de los integrantes del Comité de Calidad en el caso de manuales y procedimientos de calidad.
- III. Asegurarse de que identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos: los cambios de los documentos esta contemplados en los listados de distribución de documentos y listado maestro de documentos.
- IV. Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables: para identificar cada documento este posee un código que se encuentra en la esquina superior derecha de cada página.

- b. **Procedimiento de control de registros.** Este procedimiento define los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Para la elaboración del procedimiento se consideran los siguientes pasos:

- ✓ Identificación de los registros requeridos por la norma: es necesario una lectura de la Norma ISO 9001:2000, con el fin de establecer un listado de los registros literalmente solicitados por la norma, para lo que se debe reconocer los apartados en que dice: “deben mantenerse registros para...” y anotar el registro que solicita.
- ✓ Establecer la forma de identificación de los registros, lo que puede hacerse por medio de un código e identificar los documentos de la empresa que se constituirán en registros de calidad, teniendo en cuenta que se deben considerar todos los registros requeridos por la norma.
- ✓ Definir la forma de almacenamiento y la protección de los registros.
- ✓ Establecer el tiempo de retención de los registros, dicho de otra forma el periodo de tiempo que se mantendrán.

- c. **Procedimiento de Auditorias de Calidad:** Establece las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorias, para informar de los resultados, mantener registros, establecer los criterios de auditoria, el alcance de la misma y su frecuencia.

Para la elaboración del procedimiento se consideran los siguientes pasos:

- ✓ Lectura de la Norma ISO 19011, para elaboración de auditorias.
- ✓ Lectura del apartado 8.2.2 de la Norma ISO 9001:2000
- ✓ Definir las actividades para planificación de auditoria y a los responsables de las mismas, incluyendo la preparación del programa anual de auditorias y la metodología para la preparación de cada auditoria.
- ✓ Definir las actividades necesarias para la realización de la auditoria e identificar a los responsables de su ejecución.
- ✓ Establecer las actividades necesarias para la elaboración y entrega del informe de auditoria al responsable de la unidad organizativa del proceso auditado.
- ✓ Elaborar una lista de chequeo conteniendo todos los requisitos de la norma para facilitar la tarea del auditor con respecto a la verificación del cumplimiento de dichos requisitos en las unidades organizativas o procesos auditados.

- ✓ Diseñar formatos conteniendo la información necesaria para la elaboración del programa anual de auditorías, la preparación de cada auditoría a realizar, elaborar informes de auditoría y el registro de las auditorías realizadas.
 - ✓ Definir lineamientos para la ejecución de auditorías.
- d. **Procedimiento para el control de las no conformidades.** La organización debe asegurarse de que el servicio que no sea conforme con los requisitos que ella ha establecido, sea identificado y controlado para prevenir su uso y entrega no intencional. Para ello es necesario crear un procedimiento que identifique los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento que debe dársele al servicio que incumpla con los requisitos de la organización. Este procedimiento debe de ser aplicado para eliminar la no conformidad en el momento en que ha sido detectada.

Los pasos necesarios para el desarrollo de este procedimiento son:

- a. Leer y analizar el apartado 8.3 de la norma ISO 9001:2000
- b. Identificar no conformidades durante el procedimiento de auditoría
- c. Determinar la manera en la cual se eliminará la no conformidad detectada. Existen 3 formas mediante las cuales la organización puede tratar los servicios no conformes:
 - ✓ Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada: es decir, que la organización corrija el error encontrado de manera que el servicio cumpla nuevamente con los requisitos previamente establecidos. Siempre que se corrige un servicio no conforme este debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.
 - ✓ Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el cliente. Si el producto o servicio no conforme ha sido detectado hasta el final de su proceso de realización y no se puede reprocesar, la organización puede dejar que este sea utilizado siempre que cumpla la finalidad para la cual ha sido creado. Si es durante la prestación de un servicio donde se ha detectado una no conformidad y no se puede remediar el error, se debe hablar con el cliente y este debe decidir si acepta que sigamos prestando el servicio o no.
 - ✓ Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto. Si el producto (o servicio) es completamente irreparable, la organización debe desecharlo, ya sea:
 - Definir las medidas para eliminar la no conformidad
 - Registrar las acciones tomadas para la eliminación de la no conformidad y la naturaleza de la misma.

- e. **Procedimiento de acciones correctivas y preventivas.** La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades reales o potenciales con el objeto de prevenir su ocurrencia o evitar que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas y preventivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades reales o potenciales encontradas.

Los pasos necesarios para el desarrollo de este procedimiento son:

- ✓ Leer y analizar los apartados 8.5.2 y 8.5.3 de la norma ISO 9001:2000
- ✓ Determinar las no conformidades potenciales y/o revisar las no conformidades reales, estas no conformidades pueden provenir de cualquiera de los siguientes procedimientos:
 - Auditorias de calidad
 - Medición de la satisfacción del cliente
 - Atención a las quejas del cliente
- ✓ Investigar las causas de las no conformidades reales o potenciales. Para ello se puede utilizar cualquiera de las siguientes técnicas de Ingeniería Industrial:
 - Diagrama Causa-Efecto
 - Lluvia de Ideas
- ✓ Evaluar la necesidad de actuar, para prevenir la ocurrencia de no conformidades potenciales o evitar que estas vuelvan a ocurrir (no conformidades reales)
- ✓ Determinar e implementar las acciones necesarias.
- ✓ Registrar los resultados de las acciones tomadas.

- f. **Procedimiento de medición de la satisfacción del cliente.** Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Para ello deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información. Dentro de la Administración Académica Central se establecerá un tipo de procedimiento que permita conocer o medir la satisfacción del cliente por el servicio recibido.

Los pasos necesarios para la elaboración de este procedimiento son:

- ✓ Elaborar un instrumento de investigación: para ello se puede hacer uso de una encuesta estructurada sencilla, cuyas preguntas sean fácilmente entendibles por los clientes.
- ✓ Recolectar información: las encuestas se pretende que sean pasadas personalmente a los clientes.
- ✓ Tabular resultados de encuesta

- ✓ Analizar datos: los datos de las encuestas deben ser graficados y comparados con los estándares establecidos para observar la tendencia de estos y evaluar la necesidad de tomar acciones correctivas y preventivas en el caso de que en los resultados de la medición surgieran no conformidades.
- ✓ Redactar informe: para evaluar los resultados de esta medición se debe preparar un informe trimestral que debe ser entregado al comité de calidad con el fin de que puedan tomar acciones para mejorar el servicio al cliente.

3.3 Diseño de Procedimientos de Trabajo


A continuación se muestran los procedimientos de trabajo a diseñar para darle cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2000:

1. Procedimiento de Revisión por parte de la Alta Dirección
2. Selección y Contratación de personal
3. Capacitación del Personal
4. Compras de materiales
5. Compras de Equipo
6. Mejora Continua
7. Control de sugerencias, quejas y reclamos

3.3.1 Pasos para la Elaboración de los procedimientos de Trabajo

- a) Entrevista con la alta dirección de la organización
- b) Lectura de la información relativa al procedimiento
- c) Recolección de formularios utilizados en cada procedimiento, si existen. Y en el caso de no existir evaluar la necesidad de diseñar este tipo de registro según el procedimiento en cuestión.
- d) Entrevista con el personal involucrado
- e) Diseño de borrador de procedimiento
- f) Revisión de borrador por los jefes involucrados en el procedimiento
- g) Incorporación de correcciones
- h) Revisión final
- i) Aprobación de procedimientos

3.4 Listado Maestro de Documentos

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código:	FL-01
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Edición:	1
		Revisión :	
		Página:	1/2
		Fecha :	Abril/2004

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	ULTIMA EDICION		MODIFICACIONES	
		No.	FECHA DE APROBACION	No.	FECHA DE APROBACION
MC	MANUAL DE CALIDAD	1			
MO	MANUAL DE ORGANIZACION	1			
MD	MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS	1			
MA	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	1			
G-01	GUIA PARA EL ANALISIS DE DATOS	1			
FL-01	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	1			
I-01	INSTRUCTIVO REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS				
PC	PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD	1			
PC-01	CONTROL DE DOCUMENTOS	1			
PC-02	CONTROL DE REGISTROS	1			
PC-03	AUDITORIAS INTERNAS	1			
PC-04	SERVICIO NO CONFORME	1			
PC-05	ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	1			
PC-06	MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE	1			
PT	PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO	1			
PT-01	PRIMER INGRESO	1			
PT-02	INGRESO POR EQUIVALENCIAS	1			
PT-03	RETIROS OFICIALES Y RESERVAS DE MATRICULA	1			
PT-04	ACTIVACION DE ESTUDIANTES	1			



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

Código: FL-01

Edición: 1

Revisión :

Página: 2/2

Fecha : Abril/2004

**LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS DEL
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	ULTIMA EDICION		MODIFICACIONES	
		No.	FECHA DE APROBACION	No.	FECHA DE APROBACION
PT-05	REINGRESO UNIVERSITARIO DE ESTUDIANTES INACTIVOS	1			
PT-06	EMISION DE TALONARIOS DE ESTUDIANTES ACTIVOS	1			
PT-07	CERTIFICACIONES PARCIALES Y DE EGRESADO	1			
PT-08	CERTIFICACIONES DE GRADUADOS	1			
PT-09	CERTIFICACION DE PROGRAMAS DE ESTUDIO	1			
PT-10	GRADUACIONES	1			
PT-11	REVISION POR LA DIRECCION	1			
PT-12	SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL	1			
PT-13	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	1			
PT-14	COMPRAS DE MATERIALES	1			
PT-15	COMPRAS DE EQUIPO	1			
PT-16	MEJORA CONTINUA	1			
PT-17	MEDICION DE LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	1			
PT-18	CONTROL DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	1			
FP-01	FICHAS DE PROCESO	1			

B. DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

A continuación se presenta un cuadro resumen, donde se muestra la documentación del Sistema de Gestión de Calidad y el respectivo anexo que lo ampara.

TABLA B-1. Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

DOCUMENTACION	IDENT.	No. DE ANEXO
1.0 Diseño de Manuales	M	12
1.1 Manual de Calidad	MC	12
1.2 Manual de Atención al cliente	MA	12
1.3 Manual de Organización	MO	12
1.4. Manual de Descripción de puestos	MD	12
2.0 Procedimientos de Calidad	PC	13
2.1 Procedimiento de Control de documentos	PC-01	13
2.2 Procedimiento de Control de Registros	PC-02	13
2.3 Procedimiento de Auditorías Internas	PC-03	13
2.4 Procedimiento de Control de Producto no conforme	PC-04	13
2.5 Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas	PC-05	13
2.6 Medición de la satisfacción del cliente	PC-06	13
3.0 Procedimientos de Trabajo	PT	14
3.1 Procedimiento de Primer Ingreso	PT-01	14
3.2 Procedimiento de ingreso por equivalencias	PT-02	14
3.3 Procedimiento de retiro oficial o reserva de matrícula	PT-03	14
3.4 Procedimiento de activación de estudiantes	PT-04	14
3.5 Procedimiento de reingreso universitario de estudiantes inactivos	PT-05	14
3.6 Procedimiento de emisión de talonarios de estudiantes activos	PT-06	14
3.7 Procedimiento de certificaciones parciales y de egresados	PT-07	14
3.8 Procedimiento de graduados	PT-08	14
3.9 Procedimiento de programas de estudio	PT-09	14
3.10 Procedimiento de graduaciones	PT-10	14
3.11 Procedimiento de revisión por la dirección	PT-11	14

3.12 Procedimiento de selección y contratación del personal	PT-12	14
3.13 Procedimiento de capacitación del personal	PT-13	14
3.14 Procedimiento de compra de materiales	PT-14	14
3.15 Procedimiento de compra de equipos	PT-15	14
3.16 Procedimiento de mejora continua	PT-16	14
3.17 Procedimiento de medición de la eficacia	PT-17	14
3.18 Control de sugerencias, quejas y reclamos	PT-18	14
4.0 Instructivo	I	15
4.1 Instructivo Requerimientos de documentación por servicio	I-01	15
5.0 Fichas de Proceso	FP	16
6.0 Guías	GL	17
6.1 Guía de Análisis de Datos	GL-01	17

CAPITULO IV

PLAN DE IMPLANTACION

A. PLAN DE IMPLANTACION

1. GENERALIDADES

Tanto el diseño como la implementación del Sistema de Gestión de Calidad para la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, están determinados por diferentes necesidades, objetivos, servicios prestados, procesos empleados, el tamaño y estructura de la misma. Es por eso que en el presente capítulo, se describe el plan a seguir para la efectiva implementación de dicho sistema.

Así mismo, con este plan de implantación se da cumplimiento total a la cláusula 4.1, literal f, referente a los requisitos generales de la norma ISO 9001:2000 y según la cual “se deben implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos”.

Para lograr tal fin, se ha tomado inicialmente como base el planteamiento de una metodología para el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad y que se presenta en el siguiente cuadro resumen:

TABLA A-1. Metodologías para desarrollar el SGC.

METODOLOGIA PARA DESARROLLAR UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
❖ <i>Compromiso por parte de la Dirección</i>	Debe estar convencido que la Certificación permitirá a la organización demostrar a sus clientes un compromiso adquirido para con la calidad. Asimismo, le corresponde: - Definir la política de calidad de la empresa - Asignar los recursos adecuados para el proyecto - Nombrar un representante de la Dirección para que coordine las actividades del SGC.
❖ <i>Establecimiento de un Comité de calidad</i>	El cual estará a cargo de la planificación general del proceso de aplicación, impartiendo instrucciones y asignando recursos. Así mismo, realizará revisiones del cumplimiento de los objetivos de la documentación.
❖ <i>Inicio de Programas de Capacitación sobre ISO 9000</i>	El objetivo es preparar a todos los niveles de la empresa en el conocimiento de las normas ISO 9000 para poder percibir las bondades del Sistema de Calidad, conocer cómo funciona y el papel de cada uno de ellos en el SGC.
❖ <i>Diagnóstico</i>	Se debe realizar un estudio de la situación actual de la empresa. Para ello es necesario recopilar información y analizar sistemáticamente tanto la estructura organizacional, como los procedimientos utilizados por la empresa para desarrollar funciones o mandatos.

METODOLOGIA PARA DESARROLLAR UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
❖ <i>Planeación</i>	Una vez identificadas las áreas que requieren la elaboración de procedimientos e instrucciones de trabajo, el siguiente paso es definir un cronograma de actividades para medir en forma periódica el grado de avance de dicho proyecto.
❖ <i>Elaboración de la documentación del Sistema de Calidad</i>	Este es el paso donde se desarrolla el Manual de Calidad, procedimientos del Sistema de Calidad y los correspondientes formatos para registrar las actividades implementadas. Se es necesario elaborar un procedimiento que indique cómo elaborar los diferentes manuales con el objetivo de estandarizarlos en la organización.
❖ <i>Implementación de la documentación</i>	Este paso consiste en poner en práctica la documentación desarrollada en el paso anterior, es recomendable antes de implementarla llevar a cabo sesiones de capacitación para el entendimiento y así lograr la uniformidad en todos los empleados.

Como se mencionó anteriormente, la metodología mostrada constituye la base para el diseño del plan de implementación requerido en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.

La definición de las actividades que este plan contiene se ha hecho empleando el Desglose analítico, herramienta mediante la cual se determinan ó identifican los niveles claves en la implementación del Sistema de Calidad propuesto, permitiendo además la visualización general del mismo.

Aplicando la metodología del Desglose Analítico, la estructura del Sistema de Gestión de Calidad se descompone en niveles cada vez más específicos, hasta identificar las actividades necesarias para ejecutar el plan de implantación. Los niveles de análisis son los siguientes:

- ✓ NIVEL 1: Objetivo del Plan de Implantación
- ✓ NIVEL 2: Macroproceso
- ✓ NIVEL 3: Paquetes de Trabajo
- ✓ NIVEL 4: actividades

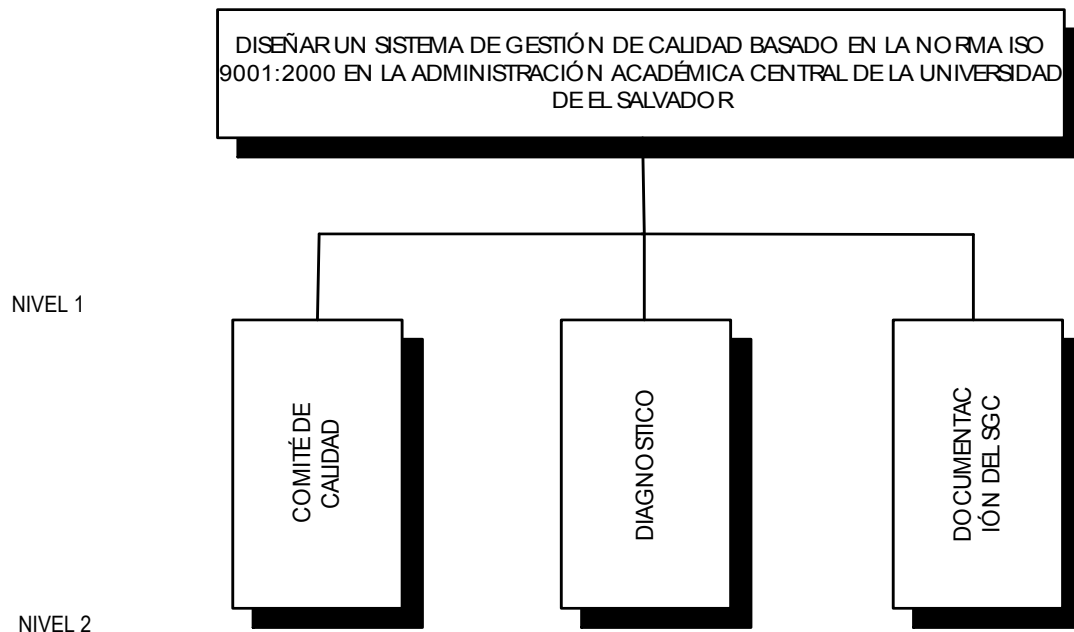
La descripción específica y clara de cada uno de estos niveles del plan de implantación, genera como resultado un alto beneficio para la puesta en marcha de cualquier proyecto, ya que de esta forma se conocen no

solamente las actividades a desarrollar sino también las personas responsables de su ejecución, así como los recursos necesarios y el tiempo programado para el cumplimiento de las mismas.

Para facilitar la comprensión del **desglose analítico del SGC**, se presenta a continuación el diagrama en el cual puede visualizarse cómo el objetivo se descompone en macroprocesos, estos se dividen en paquetes de trabajo y estos a su vez se dividen en las actividades requeridas para cumplir el objetivo de cada macroproceso. Posteriormente se muestra los diagramas por paquete de trabajo.

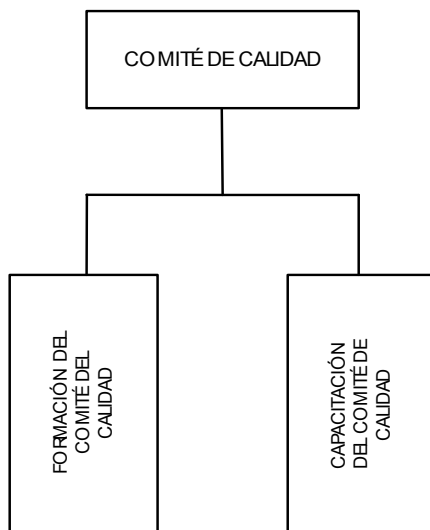
El siguiente diagrama corresponde a los macroprocesos ejecutados durante el desarrollo de este proyecto.

2.0 DESGLOSE ANALITICO DE LOS MACROPROCESOS EJECUTADOS.



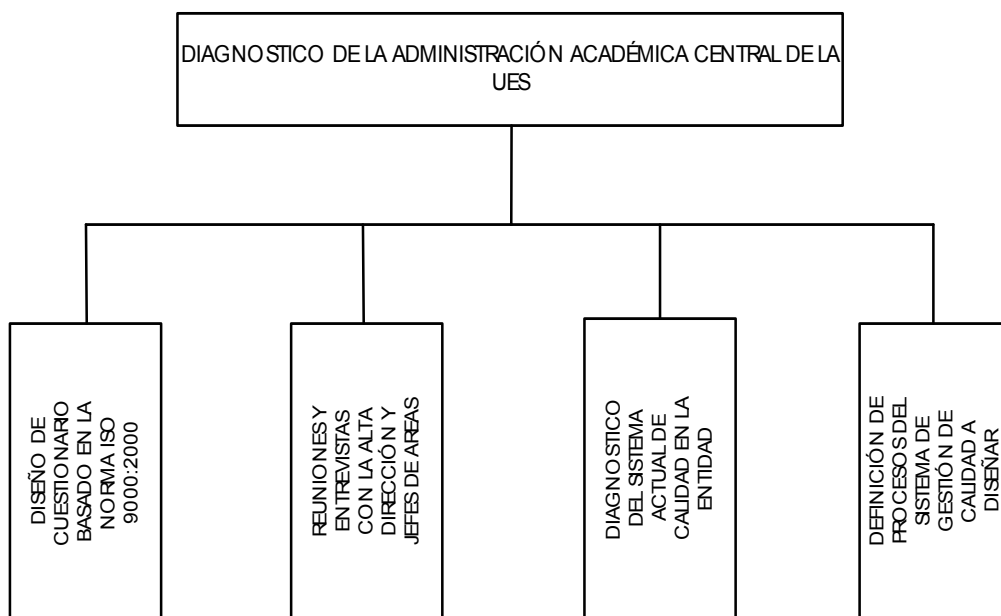
Desglose Analítico de macroprocesos ejecutados del SGC en la Administración Académica de la UES.

a. Macroproceso 1: Comité de Calidad



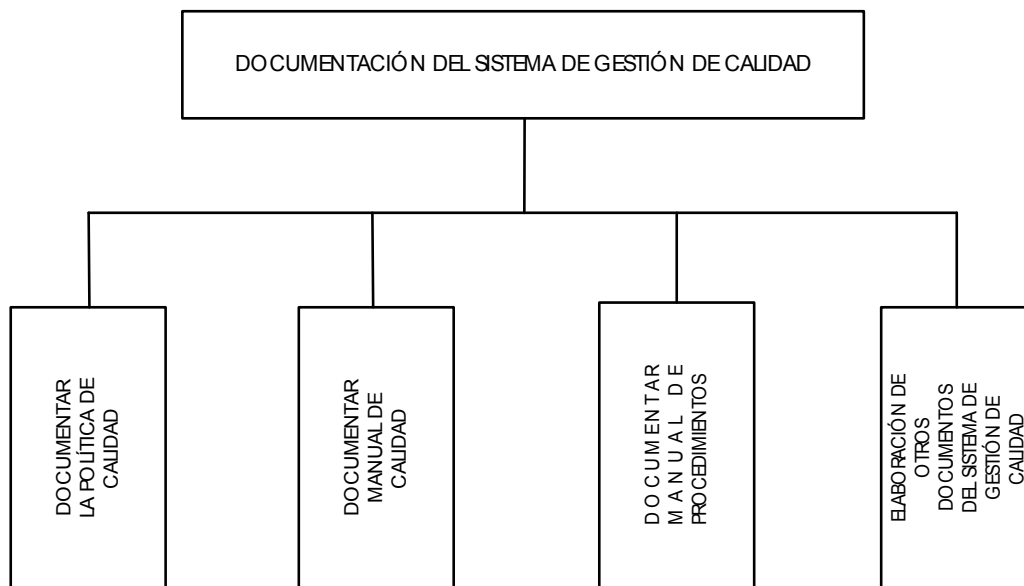
Desglose analítico del macroproceso "Comité de Calidad" en paquetes de trabajo

b. Macroproceso 2: Diagnóstico



Desglose analítico del macroproceso "Diagnostico" en paquetes de trabajo

c. Macroproceso 3: Documentación del Sistema de Gestión de Calidad



Desglose analítico del macroproceso "Documentación del SGC" en paquetes de trabajo

A continuación se presenta la descripción de cada uno de los paquetes de trabajo y las actividades desarrolladas correspondientes a cada uno de ellos por macroproceso:

2.1 Descripción de los paquetes de trabajo y actividades por macroproceso

a. Comité de Calidad

TABLA A-2. Descripción Paquete de Trabajo Comité de Calidad

MACROPROCESO (2º. NIVEL)	PAQUETES DE TRABAJO (3er. NIVEL)	DESCRIPCION	ACTIVIDADES DESARROLLADAS (4º. NIVEL)	RESPONSABLES
COMITÉ DE CALIDAD	FORMACIÓN DEL COMITÉ	Formación de un Comité de calidad, cuya principal responsabilidad es la planificación, coordinación y control de las actividades relacionadas a la documentación del Sistema de Gestión de Calidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecimiento de candidatos para ser miembros del comité 2. Selección del personal que integrará el comité de calidad 3. Informar a los miembros escogidos. 4. Programación de reuniones del comité y su periodicidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Secretaria de Asuntos Académicos ✓ Consultor
	CAPACITACIÓN DEL COMITÉ	Capacitación de los miembros del comité de calidad en la estructura de la Norma ISO 9000, conceptos, importancia y uso de los documentos del sistema de gestión de calidad, así como en las funciones que desempeñaran como parte de este grupo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programación de las capacitaciones para el comité de calidad 2. Coordinación con las personas indicadas para impartirlas. 3. Definir el lugar de realización 4. Comunicar al personal los días en que se llevarán a cabo 5. Acondicionamiento del lugar 6. Realización de la capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Secretaria de Asuntos Académicos ✓ Consultor ✓ Área de Recursos humanos

a.1 Estrategias empleadas para macroproceso: *Comité de Calidad*

➤ FORMACIÓN DEL COMITÉ

1. Establecimiento del perfil de los miembros que integrarán el comité de calidad.
2. Selección de los miembros del comité de calidad entre jefes de área y personal destacado por su liderazgo y capacidades de los niveles medios de la organización.

➤ CAPACITACIÓN DEL COMITÉ

1. Realización de capacitaciones iniciales programadas para los miembros del comité de calidad incluyendo los siguientes temas:
 - Introducción a las NORMAS ISO 9000:2000
 - Fundamentos de los Sistemas de Gestión de Calidad
 - Manuales y documentación de Sistemas de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2000. (Esta capacitación es de relevancia, puesto entre las principales funciones del comité, se encuentra dar seguimiento al diseño y uso de los documentos del sistema de gestión de calidad)
 - Métodos para documentar procedimientos.
2. Es importante asignar las responsabilidades y autoridades para que el SGC funcione eficazmente según está establecido.

b. Diagnóstico

TABLA A-3. Descripción Paquete de Trabajo Diagnóstico

MACROPROCESO (2º. NIVEL)	PAQUETES DE TRABAJO (3er. NIVEL)	DESCRIPCION	ACTIVIDADES DESARROLLADAS (4º. NIVEL)	RESPONSABLES
DIAGNOSTICO	DISEÑO DE CUESTIONARIO BASADO EN LA NORMA ISO 9000:2001	Es un instrumento básico para el desarrollo del diagnóstico en la organización, ya que permite obtener resultados referentes al cumplimiento de los diferentes puntos de la norma ISO 9001:2000.	1. Adquirir la norma ISO 9001:2000 2. Diseño y definición de la estructura del cuestionario	✓ Consultor ✓ Comité de Calidad
	DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE CALIDAD ACTUAL EN LA ENTIDAD	El principal objetivo del diagnóstico es evaluar el sistema de calidad actual en la Administración Académica Central de la UES, respecto a lo establecido en la norma ISO 9001:2000.	1. Aplicar el instrumento diseñado 2. Presentar los resultados obtenidos.	✓ Consultor ✓ Comité de Calidad
	REUNIONES Y ENTREVISTAS CON ALTA DIRECCION Y JEFES DE AREA	Entrevistar al personal de la alta dirección, es fundamental para la validación de los resultados obtenidos en el cuestionario, lo cual contribuye también a detectar otros elementos propios de la situación actual de la organización	1. Programación de reuniones con la alta dirección 2. Evaluación y análisis de los resultados obtenidos.	✓ Consultor ✓ Comité de Calidad
	DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC A DISEÑAR E IMPLEMENTAR	La norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un SGC, razón por la cual dicho enfoque debe ser la base para escoger la metodología mediante la cual se definan los procesos entrantes en el SGC.	1. Definición del alcance del SGC. 2. Definición de la metodología a emplear para establecer las interacciones entre los procesos de la organización. 3. Evaluación y selección de los procesos a documentar en el SGC.	✓ Consultor ✓ Comité de Calidad

b.1 Estrategias empleadas para macroproceso: *Diagnostico*

- DISEÑO DE CUESTIONARIO BASADO EN LA NORMA ISO 9000:2001.
 1. Diseño del cuestionario en base a la Norma ISO 9001:2000, la cual está estructurada en 9 capítulos, de los cuales 5 son los capítulos normativos. Su estructura general es la siguiente:
 - Req. 0. Introducción
 - Req. 1. Objeto y campo de aplicación
 - Req. 2. Orientación hacia los procesos
 - Req. 3. Términos y definiciones
 - Req. 4. Sistema de Gestión de Calidad
 - Req. 5. Responsabilidad de la Dirección
 - Req. 6. Gestión de los Recursos
 - Req. 7. Realización del Producto
 - Req. 8. Medición, Análisis y Mejora.

(Ver anexo No. 3)

- DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE CALIDAD ACTUAL EN LA ENTIDAD
 1. Diagnóstico según el resultado del análisis de los resultados del cuestionario basado en la norma ISO 9001:2000
 2. Diagnóstico según el resultado del análisis de los resultados del cuestionario diseñado para los usuarios del servicio, en este caso para los estudiantes. (Ver anexo No.5)

- REUNIONES Y ENTREVISTAS CON ALTA DIRECCION Y JEFES DE AREA
 1. En estas reuniones se reflejó la evidencia del compromiso tomado por la Alta dirección, el cual es colaborar en esta etapa de diagnóstico demostrando conocimiento del estado del Sistema de Calidad actual en la Administración Académica Central de la UES, reconociendo sus fortalezas, áreas de mejora, así como puntos de queja, problemas de calidad relevantes o recurrentes.

- DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC A DISEÑAR E IMPLEMENTAR
 1. Aplicación del enfoque basado en procesos
 2. Identificación en base al diagnóstico de los procesos para el SGC
 3. Definición de las interacciones: Como el proceso clave interactúa con otros procesos.

4. Es importante la definición de la criticidad de los procesos o subprocesos en términos de la identificación realizada de los puntos clave donde se pone en riesgo la calidad del proceso hasta su fase de la percepción del cliente en condiciones de calidad previstas.
5. Establecimiento de los criterios para medir la criticidad.
El nivel de criticidad de una operación o conjunto de operaciones se define por el riesgo determinado de que el servicio sometido a un proceso no cumpla con los estándares o especificaciones definidas, consecuentemente se pone en riesgo la satisfacción del cliente.
6. Identificación de los recursos requeridos para cada proceso.
7. Establecimiento de la documentación correspondiente para estos procesos.

c. Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

TABLA A-4. Descripción Paquete de Trabajo Documentación

MACROPROCESO (2º. NIVEL)	PAQUETES DE TRABAJO (3er. NIVEL)	DESCRIPCION	ACTIVIDADES (4º. NIVEL)	RESPONSABLES
DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	DOCUMENTAR LA POLITICA DE CALIDAD	De acuerdo a la misión y visión de la Administración Académica Central de la UES, se establece la política de calidad, es decir la orientación de la organización, la cual es también referencia para determinar y revisar en adelante los objetivos de calidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definición de la política de calidad de la organización. 2. Formulación de los objetivos de calidad. 3. Divulgación formal al personal de la política y objetivos de calidad. 4. Empleo de diferentes recursos para dicha divulgación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Secretario de Asuntos Académicos ✓ Comité de calidad ✓ Consultor
	DOCUMENTAR EL MANUAL DE CALIDAD	<p>Para elaborar el manual de calidad, se obtuvo la colaboración de los miembros del comité de calidad, este manual contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo detalles de cualquier exclusión - La referencia de los procedimientos a ser documentados - Descripción de la interacción entre los procesos del SGC 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño del formato del manual de calidad 2. Definición de la estructura del manual de calidad. 3. Redacción del manual de calidad 4. Revisión del manual de calidad 5. Autorización de su difusión al personal 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Secretario de Asuntos Académicos ✓ Comité de calidad ✓ Consultor

MACROPROCESO (2º. NIVEL)	PAQUETES DE TRABAJO (3er. NIVEL)	DESCRIPCION	ACTIVIDADES (4º. NIVEL)	RESPONSABLES
DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	DOCUMENTAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	<p>Se deben documentar todos los procedimientos que definan los controles en la calidad del producto. Incluir en los mismos los responsables en ejecutarlos, revisarlos y autorizarlos, su objetivo y alcance.</p> <p>Una consideración muy importante es que deben documentarse sólo aquellos procedimientos que inciden directamente en la calidad del producto ó servicio.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparación de los formatos de los procedimientos a documentar 2. Redacción de los procedimientos 3. Revisión de los procedimientos elaborados. 4. Evaluación de los controles aplicados en dichos procedimientos (si existen), de lo contrario, diseño de los mismos 5. Autorización de su difusión al personal de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Secretario de Asuntos Académicos ✓ Comité de calidad ✓ Consultor
	ELABORACION DE OTROS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de Organización - Manual de funciones y descripción de puestos - Manual de atención al cliente - Fichas de proceso 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación de acuerdo al diagnóstico realizado, de la existencia de estos documentos 2. Actualización ó diseño de los mismos. 3. Preparación de los formatos a emplear. 4. Recopilación de la información necesaria y redacción. 5. Revisión de los documentos elaborados 6. Autorización de su difusión al personal de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Secretario de Asuntos Académicos ✓ Comité de calidad ✓ Consultor

c.1 Estrategias empleadas para macroproceso: *Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.*

➤ DOCUMENTAR LA POLITICA DE CALIDAD

1. Difusión de la política de calidad de la organización a todo el personal
2. Creación de pequeños grupos de mejora en cada una de las áreas de la Administración Académica Central de la UES. En los cuales se promueva y realicen actividades orientadas a incentivar en los empleados la iniciativa en sus labores para la consecución de la política de calidad.

➤ DOCUMENTAR EL MANUAL DE CALIDAD

1. Análisis profundo de cada una de las cláusulas de la norma ISO 9001:2000.
2. Aplicación del enfoque basado en procesos para la definición de los procesos que integrarán el Sistema de Gestión de Calidad y que deben ser establecidos en el Manual de Calidad.

➤ DOCUMENTAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

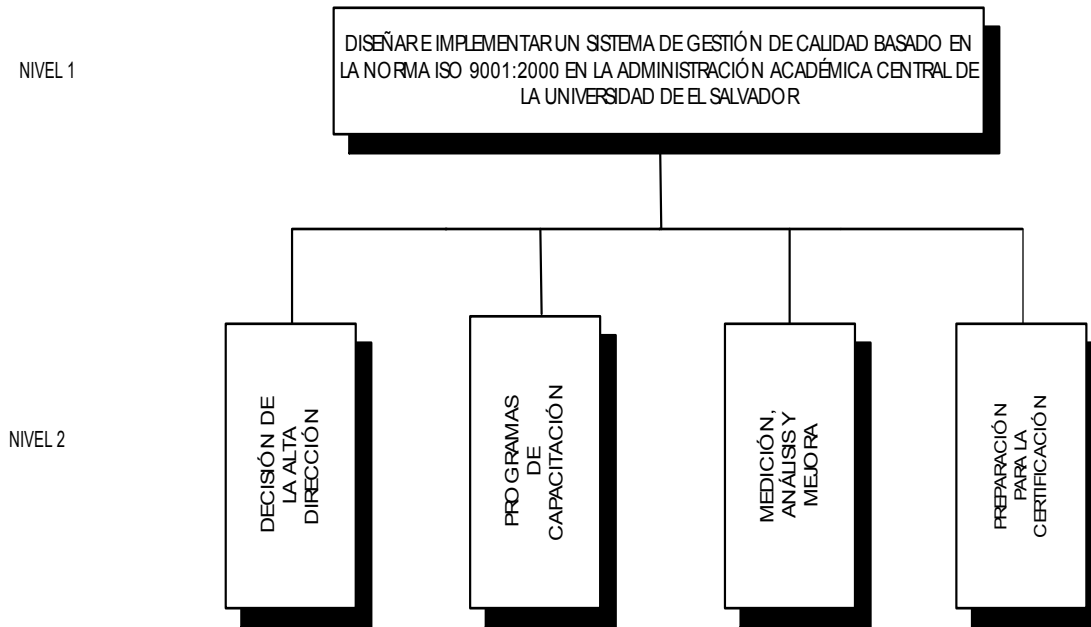
1. Capacitación de los miembros del comité de calidad en la elaboración de los procedimientos de calidad y de trabajo a desarrollar para la organización.
2. Codificación de la documentación empleando una estructura sencilla, que facilite la comprensión e identificación del documento.
3. Asignación de las responsabilidades y autoridades para que el SGC funcione según lo establecido.
4. Identificación en los procesos del SGC de los registros necesarios (si no hubieren) y en el caso de existir, evaluación de su efectividad.
5. Realización de capacitaciones dirigidas al resto del personal, sobre el manejo de esta documentación (incluyendo sus registros).

➤ ELABORACION DE OTROS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

1. Capacitación a los miembros del comité de calidad en la elaboración de la documentación a desarrollar para la organización (Manual de Organización, Manual de Atención al cliente, Manual de descripción de puestos y otros establecidos para desarrollar con eficacia el SGC diseñado).
2. Codificación de la documentación empleando una estructura sencilla, que facilite la comprensión e identificación del documento.
3. Asignación de las responsabilidades y autoridades para que el SGC funcione según lo establecido.
4. Realización de capacitaciones dirigidas al resto del personal, sobre el manejo de esta documentación.

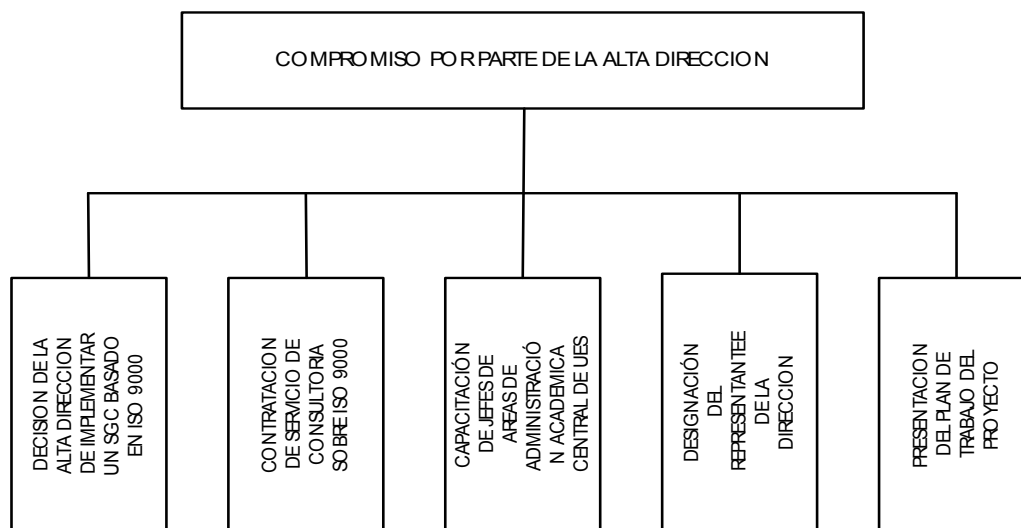
3.0 DESGLOSE ANALITICO DE LOS MACROPROCESOS A IMPLANTAR DEL SGC.

El siguiente diagrama corresponde al Desglose Analítico de los macroprocesos a ejecutar en el plan de implantación. Posteriormente se muestran los diagramas por paquete de trabajo.



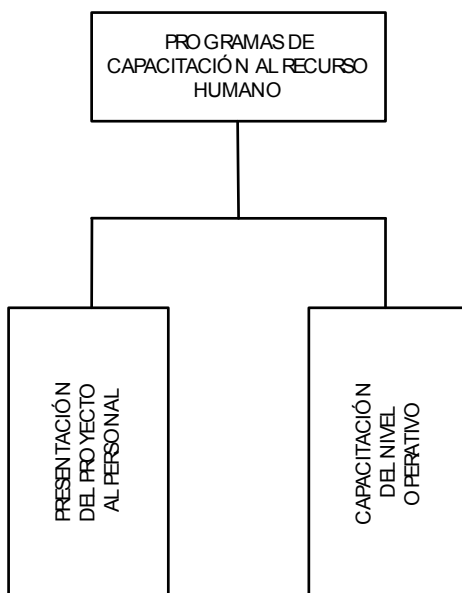
Desglose Analítico de la implementación del SGC en la Administración Académica de la UES.

a. Macroproceso 1: Decisión y compromiso de la alta dirección de diseñar un SGC basado en la norma ISO 9001:2000.



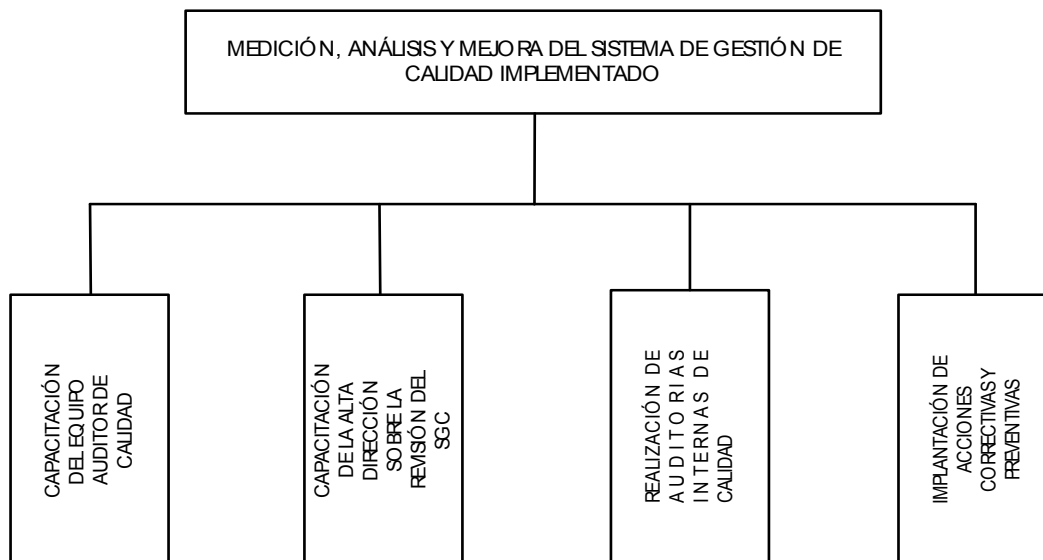
Desglose analítico del macroproceso "Compromiso por parte de la Alta Dirección" en paquetes de trabajo

b. Macroproceso 2: Programas de Capacitación



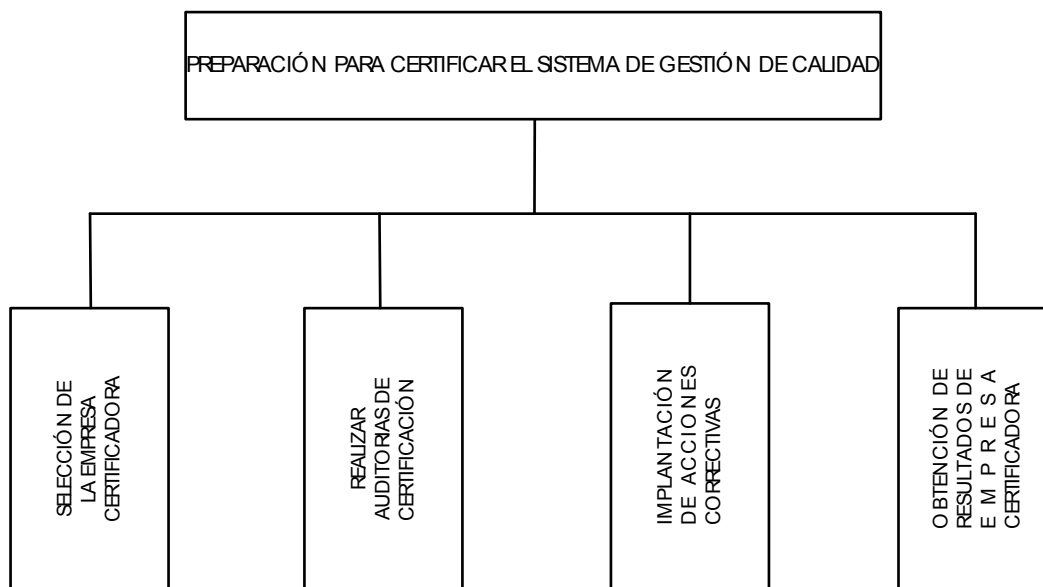
Desglose analítico del macroproceso "Programas de Capacitación" en paquetes de trabajo

c. Macroproceso 3: Medición, análisis y mejora del Sistema de gestión de calidad implementado.



Desglose analítico del macroproceso "Medición, Análisis y mejora del SGC" en paquetes de trabajo

d. Macroproceso 4: Preparación para certificar el Sistema de gestión de calidad



Desglose analítico del macroproceso "Certificar el SGC" en paquetes de trabajo

A continuación se presenta la descripción de cada uno de los paquetes de trabajo y las actividades correspondientes a cada uno de ellos, por macroproceso.

3.1 Descripción de paquetes de trabajo y actividades por macroproceso

a. Decisión y compromiso de la alta dirección de diseñar un SGC basado en la norma ISO 9000:2000

TABLA A-5. Descripción Paquete de Compromiso por parte de la Alta Dirección

MACROPROCESO (2º. NIVEL)	PAQUETES DE TRABAJO (3er. NIVEL)	DESCRIPCION	ACTIVIDADES (4º. NIVEL)	RESPONSABLES
COMPROMISO POR PARTE DE LA ALTA DIRECCION	DECISION Y COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCION EN IMPLEMENTAR UN SGC BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2000	Informar a la alta dirección de la Administración Académica Central de la UES la decisión de diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2000. Por su parte, la alta dirección comunicará a todos los jefes de las distintas áreas que conforman la entidad, las razones por las cuales se decide implantar y certificar la organización bajo dicho sistema, así como el compromiso que adquieren para llevar a cabo este proyecto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programar reuniones con la Alta dirección. 2. Establecer un compromiso real de la Alta dirección. 3. Reuniones de la Alta dirección con los jefes de áreas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Secretaria de Asuntos Académicos ✓ Jefes de áreas de la Administración Académica Central de la UES.
	CONTRATACION DE SERVICIO DE CONSULTORIA SOBRE ISO 9001:2000	Evaluar diferentes empresas que proporcionen servicios de consultoría en la implantación del SGC, a fin de escoger y contratar la empresa con mejores resultados en cuanto a costo, experiencia y la calidad de los servicios.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cotizar diferentes servicios de consultoría 2. Evaluar cada una de las propuestas. 3. Seleccionar la propuesta más conveniente. 4. Realizar las gestiones pertinentes para firmar contrato con la empresa seleccionada. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Área financiera de la Admón. Acad. Central de la UES. ✓ Secretaria de Asuntos Académicos

ACROPROCESO (2º. NIVEL)	PAQUETES DE TRABAJO (3er. NIVEL)	DESCRIPCION	ACTIVIDADES (4º. NIVEL)	RESPONSABLES
COMPROMISO POR PARTE DE LA ALTA DIRECCION	CAPACITACIÓN DE JEFES DE AREAS DE ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL SOBRE NORMA ISO 9001:2000	Capacitar a los jefes de las áreas que componen la Administración Académica Central de la UES en conceptos básicos y estructura de la norma ISO 9000:2000 e ISO 9001:2000, especialmente en los aspectos relacionados a la implementación del Sistema diseñado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer un programa de las capacitaciones. 2. Coordinar con las personas indicadas para impartirlas. 3. Definir el lugar de realización 4. Comunicar al personal los días en que se llevarán a cabo 5. Acondicionar el lugar 6. Realizar la capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Secretaria de Asuntos Académicos ✓ Consultor ✓ Área de Recursos humanos
	DESIGNACIÓN DEL REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN.	Se designará a la persona que se desempeñará como Representante de la Alta dirección, quien será responsable de: a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora, y c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización. (Tomado de NORMA ISO 9001:2000)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proponer y establecer candidatos de acuerdo al perfil 2. Definir la metodología para la elección 3. Programar la reunión para llevar a cabo la elección 4. Elegir al Representante de la Alta dirección el día programado 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Secretaria de Asuntos Académicos ✓ Jefes de áreas de la Administración Académica Central de la UES
	DEFINICION DEL PLAN DE TRABAJO DEL PROYECTO	El Representante de la Alta dirección elaborará y presentará un plan de trabajo, en el cual se definirá la programación de las actividades a realizar, especificando fecha de inicio y de finalización, así como su duración. Los recursos necesarios y otros puntos importantes en la ejecución del proyecto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer la programación de actividades 2. Definir los objetivos del proyecto 3. Elaborar el plan de trabajo 4. Presentarlo a todo el personal 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Representante de la Alta dirección

a.1 Estrategias para macroproceso: Decisión y compromiso de la alta dirección de diseñar un SGC basado en la norma ISO 9000:2000

- DECISIÓN Y COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN EN DISEÑAR UN SGC BASADO EN LA NORMA ISO 9000:2000.
 1. Realizar reuniones con el personal de la Alta dirección para iniciar la formación de una cultura de calidad (Sensibilización) en los mismos.
 2. Difundir las razones ó la situación identificada para tomar la decisión de comenzar un proceso de certificación del Sistema de Gestión de Calidad en la organización, así como los beneficios que se obtendrán con la implantación de dicho sistema.

- CONTRATACION DE SERVICIO DE CONSULTORIA SOBRE ISO 9000:2000
Manejar entre los criterios de selección los siguientes:
 1. Seleccionar una empresa con experiencia y prestigio en la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad en instituciones con similares características a la Administración Académica Central de la UES.
 2. Que la empresa provea los insumos en documentación (material de apoyo) para realizar las capacitaciones programadas con el personal de la organización.

- CAPACITACIÓN DE JEFES DE AREAS DE ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL SOBRE NORMA ISO 9000:2000
 1. Contemplar en las capacitaciones programadas en esta fase de implementación los siguientes temas:
 - Taller de sensibilización sobre la norma ISO 9000:2000
 - Taller sobre el establecimiento de la gestión de calidad.
 - Seminario de Capacitación “ISO 9001:2000 Implementación y documentación”
 - Seminario de capacitación “Auditorias Internas de Calidad”
 - Seminario de capacitación “Revisión por la Dirección.”

- DESIGNACIÓN DEL REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN
La Alta dirección debe asignar un miembro de la dirección que se responsabilice y tenga autoridad para asegurar e informar sobre el funcionamiento del SGC. Las estrategias propuestas son las siguientes:

1. Definir el perfil que deben cumplir los aspirantes a representar la Alta dirección, en el cual debe destacar:
 - Poseer cualidades de liderazgo orientado a la motivación y conducción del personal hacia un mismo objetivo.
 - Capacidad de Administrar eficientemente los recursos disponibles.
 - Capacidad de síntesis y objetividad.
 - Capacidad de toma de decisiones oportunamente.
 - Con conocimientos de la estructura y métodos de trabajo en la organización
 - Con conocimientos de la norma ISO 9001:2000 (de preferencia)
 - Disponibilidad para involucrarse a tiempo completo en la realización del proyecto.
 - Con conocimientos básicos en administración de proyectos.
2. Definir al Representante de la Alta dirección con el consenso entre todos los miembros de las jefaturas de áreas y la Alta dirección.

➤ DEFINICION DEL PLAN DE TRABAJO DEL PROYECTO

1. Definir las fases que comprenderá el proyecto y sus respectivas duraciones con la colaboración de los consultores externos contratados.
2. Establecer el cronograma de las actividades a realizar durante el proceso de implementación del SGC, para ello emplear técnicas como las siguientes:
 - Diagrama de Gantt
 - Diagrama PERT
 - Otras técnicas que contribuyan a la definición de todos los aspectos a planificar y controlar en este proceso.
3. Determinar en el plan de trabajo el presupuesto del proyecto y la planificación de los recursos necesarios en el mismo.

b. Programas de capacitación

TABLA A-6. Descripción Paquete de Trabajo Programas de Capacitación

MACROPROCESO (2º. NIVEL)	PAQUETES DE TRABAJO (3er. NIVEL)	DESCRIPCION	ACTIVIDADES (4º. NIVEL)	RESPONSABLES
PROGRAMAS DE CAPACITACION	PRESENTACIÓN DE PROYECTO AL PERSONAL DE LA ADMNISTRACION ACADÉMICA CENTRAL DE LA UES	Involucrar a todo el personal de la organización en el proceso, permitirá incrementar el "sentimiento de pertenencia" en los mismos, y que de esta forma su actitud se oriente al logro de los objetivos de la organización.	1. Presentación de la misión y visión establecidas previamente para la organización. 2. Presentación de la estructura del Sistema de Gestión de Calidad a implementar.	✓ Consultor ✓ Representante de la Alta dirección
	CAPACITAR AL PERSONAL DE NIVEL OPERATIVO	La importancia de recibir capacitaciones radica en necesidad de tener conocimiento sobre cómo aplicar la documentación diseñada en el SGC.	1. Programar las capacitaciones a realizar con el personal operativo 2. Coordinar con las personas indicadas para impartirlas. 3. Notificación a empleados del día a realizar la capacitación 4. Preparación y equipamiento del lugar 5. Realizar capacitaciones: - Introducción a las normas ISO 9000 - Establecimiento de la misión y visión de la organización - Establecimiento de la política y objetivos de calidad - Requisitos de la norma Iso 9001:2000 - Documentación del SGC - Otras que se consideren convenientes	✓ Consultor ✓ Comité de Calidad ✓ Representante de la Alta dirección ✓ Área de Recursos humanos

b.1 Estrategias para macroproceso: *Programas de capacitación*

➤ PRESENTACIÓN DE PROYECTO AL PERSONAL DE LA ADMINISTRACION ACADÉMICA CENTRAL DE LA UES

1. Impulsar la participación del personal en el proceso de certificación de la Administración Académica Central de la UES constituye una importante estrategia en dicho proceso. Se debe considerar en esta fase el tercer principio de calidad, según el cual “el personal, en todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización”.
2. Difusión de la misión y visión de la organización.

➤ CAPACITAR AL PERSONAL DE NIVEL OPERATIVO

1. Definir las metodologías adecuadas para la inducción del personal en este tema, que generen en el personal motivación e interés de involucrarse junto a todos los miembros de la organización.
2. Emplear distintos recursos en el desarrollo de las capacitaciones (Dinámicas, videos, etc)
3. Proveer material de apoyo, el cual debe estar diseñado de forma que sea de completo entendimiento para el personal participante de estas capacitaciones y además facilite su involucramiento en el proceso.
4. Cooperación en el desarrollo y programación de las capacitaciones del Área de Recursos Humanos.

c. Medición, Análisis y Mejora del Sistema de Gestión de Calidad implementado

TABLA A-7. Descripción Paquete de Trabajo Medición, análisis y mejora

MACROPROCESO (2º. NIVEL)	PAQUETES DE TRABAJO (3er. NIVEL)	DESCRIPCION	ACTIVIDADES (4º. NIVEL)	RESPONSABLES
MEDICION, ANALISIS Y MEJORA DEL SGC IMPLEMENTADO	CAPACITACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE CALIDAD	Esta capacitación es muy importante, ya que está dirigida a los miembros que formarán el equipo auditor de calidad, quienes deben tener conocimientos sólidos de la estructura de la norma ISO 9001:2000, los requisitos de la documentación a elaborar, además de conocimientos básicos de auditoría. El material a abarcar incluye: planificación de la auditoría, selección de los auditores, desarrollo y realización de la auditoría, redacción de declaraciones de no conformidad, elaboración de informes, etc	1. Seleccionar a los miembros del equipo auditor 2. Programar las capacitaciones a desarrollar 3. Coordinar con las personas indicadas para impartirlas. 4. Notificación a los miembros del día a realizar la(s) capacitación(es) 5. Preparación y equipamiento del lugar 6. Realizar capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Representante de la Alta dirección ✓ Área de Recursos Humanos ✓ Consultor
	CAPACITACIÓN DE LA ALTA DIRECCION SOBRE LA REVISIÓN DEL SGC	El principal objetivo de esta capacitación es que los representantes de la alta dirección de la Administración Académica Central de la UES y el Representante de la misma se capaciten en aspectos como las acciones correctivas y preventivas que deben realizarse luego de analizar los resultados de las auditorías de calidad, así como en las acciones de seguimiento que deben hacerse para garantizar la mejora continua del sistema.	1. Programar las capacitaciones a desarrollar 2. Coordinar con las personas indicadas para impartirlas. 3. Notificación a los miembros del día a realizar la(s) capacitación(es) 4. Preparación y equipamiento del lugar 5. Realizar capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Área de Recursos Humanos ✓ Consultor

MACROPROCESO (2º. NIVEL)	PAQUETES DE TRABAJO (3er. NIVEL)	DESCRIPCION	ACTIVIDADES (4º. NIVEL)	RESPONSABLES
MEDICION, ANALISIS Y MEJORA DEL SGC IMPLEMENTADO	REALIZACION DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	Una vez se haya documentado y elaborado los manuales correspondientes conforme a la norma ISO 9001:2000, se hayan revisado, aprobado, y distribuido, deben planificarse las auditorias de calidad a realizar. Para ello es necesario determinar los objetivos y el alcance de la auditoria, la programación de las mismas y las áreas a auditar. Diseñar la estructura del informe a presentar sobre los resultados encontrados en relación al cumplimiento de los requisitos de la norma.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar el plan anual de auditoria 2. Programar las auditorias 3. Elaborar hoja de auditorias (lista de verificación) 4. Realizar la auditoria: <ul style="list-style-type: none"> - Revisión de documentos y registros en las áreas indicadas - Entrevistas - Observación 5. Presentación del informe de auditoria 6. Elaborar solicitudes de acciones correctivas y preventivas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Representante de equipo de auditoria ✓ Equipo auditor
	IMPLANTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Luego de efectuada la auditoria, los resultados presentados por el equipo auditor son revisados por la alta dirección y el comité de calidad, para establecer las acciones correctivas y preventivas, así como para establecer las respectivas acciones de seguimiento a ejecutar, las cuales deberán revisarse periódicamente a partir de su aplicación, para verificar su eficacia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programar reunión de alta dirección, comité de calidad y equipo auditor. 2. Establecer las acciones correctivas y preventivas a realizar 3. Ejecutar las acciones correctivas y preventivas establecidas 4. Dar seguimiento a la ejecución de las acciones correctivas y preventivas 5. Evaluar en base a resultados su efectividad 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Secretario de Asuntos Académicos ✓ Representante de la Alta dirección ✓ Jefes de áreas involucradas ✓ Comité de calidad ✓ Equipo auditor

c.1 Estrategias para macroproceso: Medición, Análisis y Mejora del Sistema de Gestión de Calidad implementado.

➤ **CAPACITACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE CALIDAD**

1. Proporcionar capacitación para los miembros del equipo auditor en los siguientes temas:

- Panorama del Programa de Entrenamiento.
- Requerimientos del Sistema de Calidad.
- Documentación del Sistema de Calidad.
- El ciclo de Auditoría de Calidad.
- Planeando la Auditoría.
- Actividades de Auditoría.
- Reporte de Auditoría.
- Actividades Posteriores a la Auditoría.

➤ **CAPACITACIÓN DE LA ALTA DIRECCION SOBRE LA REVISIÓN DEL SGC**

1. Auxiliarse de los servicios de consultaría contratados para la realización de estas capacitaciones
2. Definir la planificación para la revisión que se hará del SGC.
3. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo la política y los objetivos de calidad.

➤ **REALIZACION DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD**

1. Realizar las auditorias de forma ética y programada por el personal que integra el equipo auditor.
2. Establecer un plan organizado de auditorias.
3. Establecer los procedimientos para realizar las auditorias.
4. Analizar objetivamente los resultados encontrados en la auditoria.

➤ **IMPLANTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

1. Realizar "lluvia" de ideas para el establecimiento de las acciones correctivas y preventivas.
2. Establecer grupos de mejora para darle seguimiento a las acciones correctivas implantadas.
3. Aplicar la guía de análisis de datos diseñada (Ver anexo 17), para la recopilación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos en el seguimiento de estas acciones

d. Preparación para certificar el Sistema de Gestión de Calidad

TABLA A-8. Descripción Paquete de Trabajo Certificar el SGC

MACROPROCESO (2º. NIVEL)	PAQUETES DE TRABAJO (3er. NIVEL)	DESCRIPCION	ACTIVIDADES DESARROLLADAS (4º. NIVEL)	RESPONSABLES
PREPARACION PARA CERTIFICAR EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	SELECCIÓN DE EMPRESA CERTIFICADORA	Se debe seleccionar la entidad certificadora que mejor se adapte a los requerimientos y expectativas de la Administración Académica Central. Por lo que se el ente certificador se evaluará de acuerdo a los usuarios a los que se desea acceder, además se los costos de certificación de la misma. El objetivo es obtener el certificado ISO 9001:2000 ante un organismo certificador	1. Elaborar cuestionario y solicitud para distribuirlo a diferentes empresas certificadoras 2. Evaluar resultados de cuestionario y cotizaciones 3. Notificar respuesta de aceptación de cotización a empresa seleccionada 4. Enviar a empresa certificadora seleccionada la documentación del SGC	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Secretario de Asuntos Académicos ✓ Representante de la Alta dirección
	REALIZAR AUDITORIAS DE CERTIFICACION	Evaluar en el lugar (Administración Académica Central de la UES) la implementación del sistema.	1. Visita previa de los representantes de la empresa certificadora 2. Analizar y planificar el plan de auditoria de la empresa certificadora 3. Realizar la auditoria de calidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empresa certificadora ✓ Representante de la Alta dirección
	IMPLANTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS	Luego de presentar y analizar los resultados de la auditoria realizada por la empresa certificadora, se establecen el plan de las acciones correctivas a desarrollar.	1. Presentación de informe de Empresa auditora 2. Elaboración de plan de acciones correctivas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empresa certificadora ✓ Representante de la Alta dirección
	RESULTADOS DE EMPRESA CERTIFICADORA	Establecer y presentar el dictamen de la empresa certificadora, en el cual se especifica la concesión o denegación del certificado del SGC	1. Presentación de dictamen de Empresa auditora	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empresa certificadora

d.1 Estrategias para macroproceso: *Preparación para certificar el Sistema de Gestión de Calidad*

1. Seleccionar una empresa certificadora con experiencia comprobable en la certificación de Sistemas de gestión de calidad en organizaciones con características similares a las de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador. (Ver anexo 18)
2. Los costos presentados por cada una de las ofertas de empresas certificadoras, son un criterio primario en la evaluación y selección del organismo a contratar.
3. Preferentemente se debe tomar en cuenta la localización de la empresa certificadora seleccionada, por el aspecto de los costos en los que se incurrirá.
4. Continuar las capacitaciones dirigidas a todo el personal en esta fase de implementación, con el objetivo de introducirlos a los elementos inherentes a la implantación del Sistema de Gestión de Calidad diseñado.
5. Definir previamente el plan de implantación a seguir como parte de la preparación para certificar el Sistema de Gestión de Calidad, en el cual debe establecerse el cronograma de actividades a desarrollar.

4.0 LISTADO DE ACTIVIDADES Y SUS RESPECTIVAS DURACIONES PARA LA IMPLEMENTACION DE UN SGC BASADO EN LA ISO 9001:2000 EN LA ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL.

A continuación se presenta un cuadro que contiene el detalle de las actividades correspondientes a los macroprocesos que se contemplan ejecutar en el Plan de implementación del SGC diseñado:

TABLA A-9. Resumen de duración de las actividades del plan de implantación

MACROPROCESO	A C T I V I D A D E S	DURACION (En días)
DECISION Y COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCION DE DISEÑAR UN SGC BASADO EN LA NORMA ISO 9000:2000	❖ Decisión y compromiso de la Alta dirección	2.5
	1. Programar reuniones con la Alta dirección	0.5
	2. Establecer compromiso real de Alta dirección	1
	3. Reuniones de la Alta dirección con los jefes de Área.	1
	❖ Contratación de servicio de consultoría sobre ISO 9001:2000	4
	1. Cotizar diferentes servicios de consultaría	1
	2. Evaluar cada una de las propuestas	1
	3. Seleccionar la propuesta más conveniente	1
	4. Realizar las gestiones para firmar contrato con empresa seleccionada	1
	❖ Capacitación de jefes de área sobre normas ISO 9001:2000	7
1. Hacer programa de capacitaciones	0.5	

	2. Coordinar con las personas indicadas para impartirlas	1
	3. Definir lugar de realización	2
	4. Comunicar al personal los días en que se llevará a cabo	0.5
	5. Acondicionar el lugar	1
	6. Realizar la capacitación	2
	❖ Definición del Plan de Trabajo de proyecto	9
	1. Hacer programación de actividades	2
	2. Definir objetivos del proyecto	1
	3. Elaborar el Plan de Trabajo	5
	4. Presentarlo al personal	1
PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN	❖ Presentación del proyecto al personal de la Admón. Acad. Central	2
	1. Presentación de la misión y visión establecida para la organización	1
	2. Presentación del SGC a diseñar	1
	❖ Capacitar al personal de nivel operativo	4.25
	1. Programar las capacitaciones a realizar con el personal operativo	0.5
	2. Coordinar con las personas indicadas para impartirlas	1
	3. Notificación a empleados del día a realizar la capacitación	0.5
PROGRAMAS DE CAPACITACION	4. Preparación y equipamiento del lugar	1
	5. Realizar capacitaciones	1.25
	❖ Capacitación del Equipo auditor de calidad	8
	1. Seleccionar a los miembros del equipo auditor	2
	2. Programar las capacitaciones a desarrollar	0.5
	3. Coordinar con las personas indicadas para impartirlas	1
	4. Notificación a los miembros del día a realizar la capacitación	0.5
MEDICION, ANALISIS Y MEJORA DEL SGC IMPLEMENTADO	5. Preparación y equipamiento del lugar	1
	6. Realizar capacitaciones	3
	❖ Capacitación de la Alta dirección sobre la revisión del SGC	4
	1. Programar las capacitaciones a desarrollar	0.5
	2. Coordinar con las personas indicadas para impartirlas	1
	3. Notificación a los miembros del día a realizar las capacitaciones	0.5
	4. Preparación y equipamiento del lugar	1
	5. Realizar capacitaciones	1
	❖ Realización de Auditorias internas de calidad	9.5
	1. Elaborar el plan anual de auditoria	2
	2. Programar las auditorias	0.5

	3. Elaborar hoja de auditorias	2
	4. Realizar auditoria	2
	5. Presentación del informe de auditoria	1
	6. Elaborar solicitudes de acciones correctivas y preventivas	2
	❖ Implantación de Acciones correctivas y preventivas	17.5
	1. Programar reunión de alta dirección, comité de calidad y equipo auditor	0.5
	2. Establecer acciones correctivas y preventivas a realizar	1
	3. Ejecutar las acciones correctivas y preventivas establecidas	10
	4. Dar seguimiento a la ejecución de las acciones correctivas y preventivas	3
	5. Evaluar en base a resultados su efectividad	3
PREPARACION PARA CERTIFICAR EL SGC	❖ Selección de empresa certificadora	14
	1. Elaborar cuestionario solicitud para distribuirlo a diferentes empresas	2
	2. Evaluar resultados de cuestionario y cotizaciones	5
	3. Notificar respuesta de aceptación de cotizaciones a empresa seleccionada.	2
	4. Enviar a empresa certificadora seleccionada la documentación del SGC	5
	❖ Realizar Auditorias de certificación	7
	1. Visita previa de los representantes de la empresa certificadora	2
	2. Analizar y planificar el plan de auditoria de la empresa certificadora	3
	3. Realizar la auditoria de calidad	2
	❖ Implantación de acciones correctivas	3
PREPARACION PARA CERTIFICAR EL SGC	1. Presentación de informe de empresa auditoria	1
	2. Elaboración de plan de acciones correctivas	2
	❖ Resultados de empresa certificadora	5
	1. Presentación de dictamen de empresa auditora	5

4.1 Duraciones Totales por macroproceso.

A continuación se presentan los tiempos estimados por paquetes de trabajo, así como también el tiempo estimado del proyecto en general:

TABLA A-10 . Resumen de duración de las actividades del plan de implantación

MACROPROCESO	ACTIVIDADES	DURACIÓN
DECISION Y COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCION DE DISEÑAR UN SGC	❖ Decisión y compromiso de la Alta dirección	2.5
	❖ Contratación de servicio de consultoría sobre ISO 9001:2000	4
	❖ Capacitación de jefes de área sobre normas ISO 9001:2000	7

BASADO EN LA NORMA ISO 9000:2000	❖ Definición del Plan de Trabajo de proyecto	9
	DURACIÓN TOTAL DE MACROPROCESO	22.5
PROGRAMAS DE CAPACITACION	❖ Presentación del proyecto al personal de la Admón. Acad. Central	2
	❖ Capacitar al personal de nivel operativo	4.25
	DURACIÓN TOTAL DE MACROPROCESO	6.25
MEDICION, ANALISIS Y MEJORA DEL SGC IMPLEMENTADO	❖ Capacitación del Equipo auditor de calidad	8
	❖ Capacitación de la Alta dirección sobre la revisión del SGC	4
	❖ Realización de Auditorias internas de calidad	9.5
	❖ Implantación de Acciones correctivas y preventivas	17.5
	DURACIÓN TOTAL DE MACROPROCESO	39
PREPARACION PARA CERTIFICAR EL SGC	❖ Selección de empresa certificadora	14
	❖ Realizar Auditorias de certificación	7
	❖ Implantación de acciones correctivas	3
	❖ Resultados de empresa certificadora	5
	DURACIÓN TOTAL DE MACROPROCESO	29
DURACIÓN TOTAL DEL PROYECTO		96.75

Como se presenta anteriormente la implantación total del proyecto tiene una duración de 96.75 días laborables, basándose en el calendario académico-administrativo de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, el proyecto como se mostrara mas adelante posee una estimación de inicio en Octubre de 2004 y finalizará en Octubre de 2005.

5.0 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DEL SGC

La implementación del SGC diseñado, requiere incluir de manera temporal nuevo personal para realizar funciones más específicas relacionadas con la Administración y seguimiento del proyecto. Por lo cual se presentan a continuación los cambios sugeridos en la actual Estructura organizativa de la Administración Académica Central de la UES. Dichos cambios incluyen los siguientes perfiles de puestos:

➤ *Representante de la Alta dirección:*

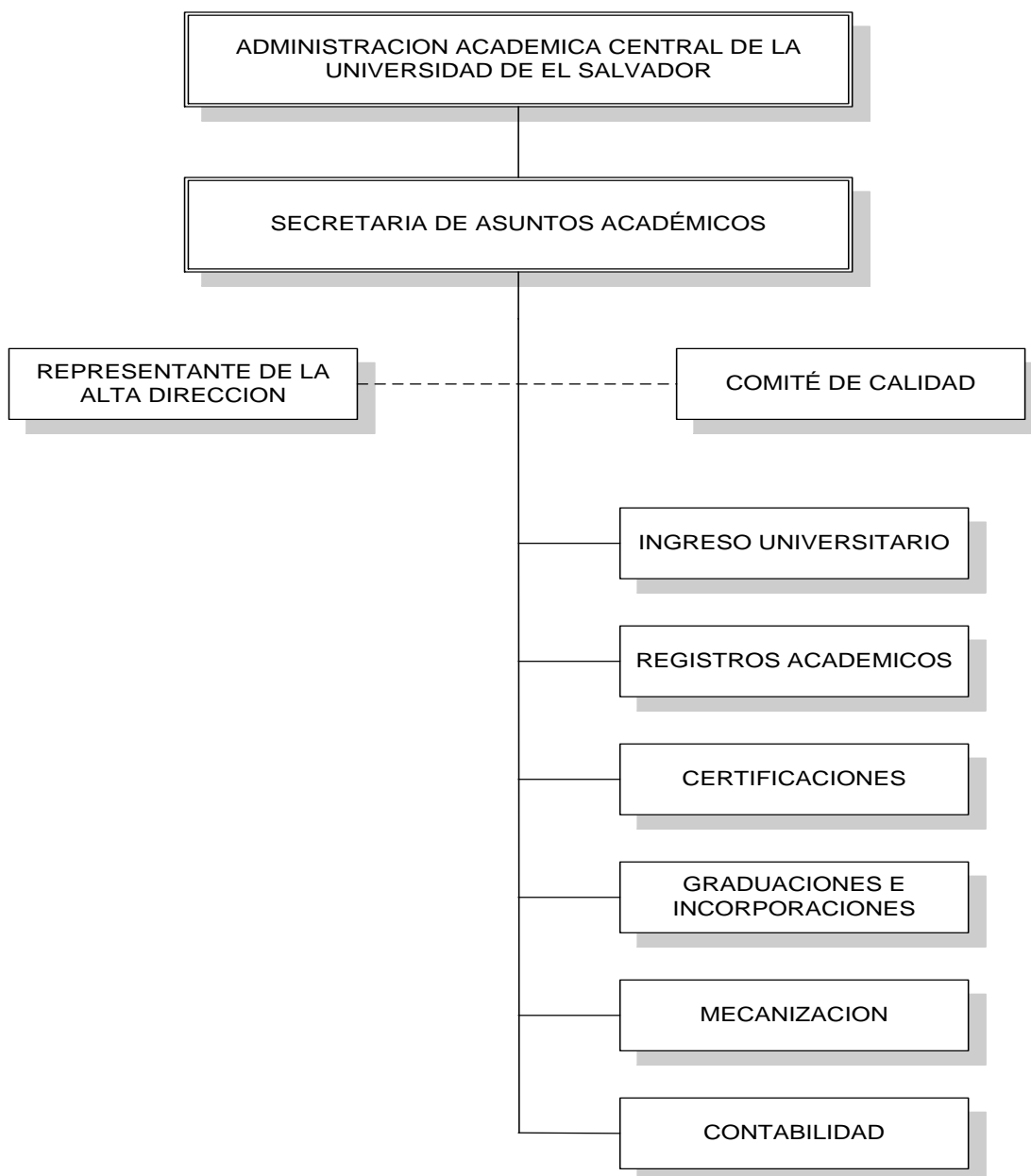
1. Seleccionado por los miembros de la Alta dirección de la Administración Académica Central
2. Conocimientos en Administración de Proyectos (de preferencia)
3. Conocimientos básicos en Administración
4. Con liderazgo comprobable y don de mando
5. Con conocimientos sobre Sistemas de Gestión de calidad e ISO 9000 (De preferencia)

6. Experiencia mínima de 1 año en puestos Gerenciales ó de jefaturas.

➤ *Miembro de Comité de Calidad:*

- a. Desempeñarse actualmente en puestos claves dentro de la organización
- b. Con conocimiento del entorno
- c. Liderazgo
- d. Capacidad de trabajar en equipo
- e. Con conocimientos sobre Sistemas de Gestión de calidad e ISO 9000 (De preferencia)
- f. Experiencia mínima de 2 años dentro de la organización.

En el siguiente diagrama se muestra la estructura propuesta, incluyendo las dos figuras descritas anteriormente en el esquema actual de la organización de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador. Cabe recalcar, que esta estructura funcionará únicamente en el período en el cual la organización este en proceso de certificarse con la ISO 9001:2000.



Organización propuesta para la implementación del SGC basado en la norma ISO 9001:2000 en la Administración Académica Central de la UES.

6.0 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PLAN DE IMPLANTACION

CAPITULO V

ANÁLISIS ECONÓMICO Y EVALUACIONES DEL PROYECTO

A. ANÁLISIS ECONOMICO

1.0 INVERSIÓN INICIAL DEL PROYECTO

1.1. Costos del Proyecto

El costo realizar un proyecto sobre el establecimiento de un sistema de gestión de calidad en general, es altamente variable de un organismo a otro, dependiendo de factores como: el tamaño de la organización, el estado en que se encuentra su sistema de calidad determinado en el diagnostico, e inclusive, el grado de compromiso que posea el personal para el funcionamiento adecuado del sistema.

Siendo los costos un aspecto muy importante a considerar, en el momento de decidir realizar cualquier nuevo proyecto. El cuadro A-1 presenta la clasificación de los costos generales de implantar un Sistema de Gestión de Calidad bajo las normas ISO 9001:2000.

TABLA A-1. Clasificación de los costos generales del proyecto

TIPO DE COSTO	RUBRO	TIPO DE INVERSION
Fijo	Capacitación	Intangible
	Documentación del SGC	
	Consultoría	
Variable	Equipo	Tangible
	Papelería y artículos en general (Costos de Operación), proyecto implantado	

A continuación se detalla y justifica el origen de todos estos rubros para establecer un valor de la inversión que se requiere para realizar el proyecto de diseño del sistema de gestión de calidad en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.

1.1.1 COSTOS DE CAPACITACIÓN

1.1.1.1 Costo de Oportunidad Horas Hombre por Capacitación

Para el establecimiento de los cursos de capacitación, es necesario conocer cual es el impacto económico de la participación del personal en el proyecto, para ello es necesario saber cual es el costo de cada hora de trabajo para cada miembro del personal. En el siguiente cuadro se presentan detalladas las capacitaciones impartidas y a impartir del proyecto del Sistema de Gestión de Calidad, así como su duración en tiempo, esto a nivel de la alta dirección de la Administración Académica Central, seguidamente se presenta las capacitaciones a realizar a nivel operativo.

TABLA A-2. Cursos de capacitación básicos para implementar el SGC a nivel de la Alta Dirección

NO.	TITULO DEL CURSO	TIEMPO DE DURACION
1	Taller de sensibilización sobre la norma ISO 9000:2000	2 Hrs.
2	Taller sobre el establecimiento de la gestión de calidad.	2 Hrs.
3	Seminario de Capacitación "ISO 9001:2000 Implementación y documentación"	2 Días.
4	Seminario de capacitación "Auditorías Internas de Calidad"	3 Días.
5	Seminario de capacitación "Revisión por la Dirección."	1 Día

Una vez definidas las capacitaciones a realizar se presenta en el siguiente cuadro el cálculo del costo de las horas/hombre por capacitación.

TABLA A-3. Calculo del costo de las horas/hombre por capacitación., a nivel de la Alta Operación.

PUESTO	Sueldo/Hr	1. Duración		2. Duración		3. Duración		4. Duración		5. Duración		TOTAL	
		Hrs.	\$	Hrs	\$	Hrs	\$	Hrs.	\$	Hrs	\$	Hrs.	\$
1. Secretario de Asuntos Académicos	\$4.59	2	\$9.18	2	\$9.18	16	\$73.44	24	\$110.16	8	\$36.72	52	\$238.68
2. Jefe unidad de Ingreso Académico	\$3.8	2	\$7.60	2	\$7.60	16	\$60.80	24	\$91.20	8	\$30.40	52	\$197.60
3. Jefe unidad de registros académicos	\$2.38	2	\$4.76	2	\$4.76	16	\$38.08	24	\$57.12	8	\$19.04	52	\$123.76
4. Jefe unidad de graduaciones	\$2.38	2	\$4.76	2	\$4.76	16	\$38.08	24	\$57.12	8	\$19.04	52	\$123.76
5. Jefe unidad de mecanización	\$2.38	2	\$4.76	2	\$4.76	16	\$38.08	24	\$57.12	8	\$19.04	52	\$123.76
6. Jefe unidad de contabilidad.	\$2.0	2	\$4.0	2	\$4.00	16	\$32.00	24	\$48.00	8	\$16.00	52	\$104.00
TOTAL	\$17.53	12	\$35.06	12	\$35.06	18	\$280.48	18	\$420.72	12	\$140.24	312	\$911.56

Fuente: Administración Académica Central, área de personal.¹⁴

A continuación se presentan las capacitaciones a ser impartidas al Nivel Operativo de la Organización:

TABLA A-4. Cursos de capacitación básicos para implementar el SGC a nivel Operativo

NO.	TITULO DEL CURSO	TIEMPO DE DURACION
1	Taller de Introducción a las norma ISO 9000:2000	2 Hrs.
2	Taller sobre el Establecimiento de la misión y visión de la organización	2 Hrs.

¹⁴ Estos salarios son estimados, ya que la información real no fue proporcionada.

3	Taller sobre requisitos de la norma ISO 9001:2000	3 Hrs.
4	Taller sobre uso de la documentación del SGC.	3 Hrs.

Una vez definidas las capacitaciones a realizar se presenta en el siguiente cuadro el cálculo del costo de las horas/hombre por capacitación, incluyéndose en este 20 personas del personal operativo de la Administración Académica Central.

TABLA A-5. Cálculo del costo de las horas/hombre por capacitación a nivel operativo

PUESTO	Sueldo/Hr	1. Duración		2. Duración		3. Duración		4. Duración		TOTAL	
		Hrs.	\$	Hrs	\$	Hrs	\$	Hrs.	\$	Hrs.	\$
Personal Operativo (conformado por 20 personas)	\$1.30x(20)	2	\$52.00	2	\$52.00	3	\$78.00	3	\$78.00	200	\$260.00
TOTAL	\$1.30x(20)	2	\$52.00	2	\$52.00	3	\$78.00	3	\$78.00	200	\$260.00

Fuente: Administración Académica Central, área de personal.¹⁵

1.1.1.2 Costo de Consultaría por Capacitaciones a Impartir

Los costos totales de los cursos de capacitación¹⁶ abarcan el pago de honorarios por parte del consultor, que incluye, las capacitaciones a todo el personal tanto de la alta dirección como a nivel operativo, la entrega de material de apoyo, folletos, elaboración de talleres de trabajo y la entrega de diplomas.

La cotización de honorarios se realiza mediante información obtenida de empresas consultoras, las capacitaciones a nivel de la alta dirección poseen ya un costo establecido individual, por tratarse de capacitaciones específicas definidas por las consultoras.(Ver Anexo 19 “Capacitaciones a desarrollar”), resumiéndose dicha información en el siguiente cuadro:

TABLA A-6. Lista de costos total de capacitaciones Alta Dirección

INSUMO	CAPAC. 3	CAPAC. 4	CAPAC. 5	TOTAL
Pago a Consultor por capacitaciones Alta Dirección(Costo de Capacitación por Numero de capacitados)	\$250.00*6 \$1500.00	\$175.00*6 \$1050.00	\$100.00*6 \$600.00	\$3150.00
TOTAL	\$1500.00	\$1050.00	\$600.00	\$3150.00

Como se indicará más adelante los costos de capacitaciones por las capacitaciones 1 y 2 se presentarán en el punto 1.1.3 como Costos de Consultaría, ya que son definidas en este apartado como etapas ya realizadas en el

¹⁵ Los salarios del nivel operativo son un promedio estimados, ya que la información real no fue proporcionada.

¹⁶ Anexo 19. “Capacitaciones a desarrollarr”.

Sistema de Gestión de Calidad llevadas a cabo por los 2 estudiantes que realizan la propuesta de diseño del presente proyecto.

Los costos de capacitaciones orientadas al nivel operativo son estimadas en base a Horas consultor, dada la temática a ser expuesta y la cantidad de personas a capacitarse, dicho costo de honorarios por hora consultor es de \$45.00 por participante (limitado por la complejidad de las capacitaciones a desarrollar), esta información es facilitada por empresas consultoras especialistas en esta área, y es presentado a través del siguiente cuadro:

TABLA A-7. Lista de costos total de capacitaciones Nivel operativo

INSUMO	CAPAC. 1	CAPAC. 2	CAPAC. 3	CAPAC. 4	TOTAL
Pago a Consultor por capacitaciones Nivel Operativo (Costo de Capacitación/Hora por Numero de capacitados)	\$45.00*20*2 \$1800.00	\$45.00*20*2 \$1800.00	\$45.00*20*3 \$2700.00	\$45.00*20*3 \$2700.00	\$9000.00
TOTAL	\$1800.00	\$1800.00	\$2700.00	\$2700.00	\$9000.00

1.1.1.3 Costo total de Capacitaciones

A continuación se presenta un cuadro resumen mostrando el consolidado de los costos de capacitación que incluyen el costo de oportunidad y el costo de consultor asignado a las capacitaciones para la alta dirección y para el nivel operativo.

TABLA A-8. Consolidado de Costos total de capacitaciones

INSUMO	TOTAL
Costo de Oportunidad Alta Dirección	\$911.56
Costo de Oportunidad Nivel Operativo	\$260.00
Pago a Consultor por Capacitaciones Alta Dirección	\$3150.00
Pago a Consultor por capacitaciones Nivel Operativo	\$9000.00
TOTAL	\$13,321.56

1.1.2 COSTO DE DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Estos abarcan los materiales necesarios para el levantamiento de los borradores de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, así como los documentos finales del mismo. Además se incluyen el costo de las horas hombre dedicadas por los diferentes encargados de la Alta dirección de la Administración Académica Central en la

revisión de los documentos hasta su aprobación. La elaboración de esta documentación será entregada a los encargados de las 6 unidades que conforman la Administración Académica Central.

TABLA A-9 . Calculo de Costos de Documentación

MATERIALES	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (\$)	COSTO TOTAL (\$)
Documento Original	384 pags,	\$0.11	\$42.24
Fotocopias del Documento (5)	384*5 = 1920	\$0.016	\$30.72
Anillado de documentos	6	\$1.95	\$11.70
Copias Normas ISO 9001:2000	1	\$67.00 ¹⁷	\$67.00
PUESTO	Hrs/Hombre	Hrs/Hombre (\$)	TOTAL
Secretario de Asuntos Académicos	35	\$4.59	\$160.65
TOTAL			\$312.31

1.1.3 COSTO DE CONSULTORÍA.

El costo de consultoría constituye una forma de apoyo a la organización, esto con la finalidad de dirigir las etapas críticas del proyecto. En las primeras etapas del proyecto, esta consultoría ha sido realizada por los estudiantes en el presente trabajo de graduación por lo que no constituye un costo en el que ha de incurrir la Administración Académica Central pero ha sido determinado para propósitos de evaluación financiera del proyecto.

En el siguiente cuadro se define el monto por pago de honorarios a 2 consultores para el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad, este costo es basado en el costo de un consultor en sistemas de gestión de calidad en nuestro país específicamente de Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT):

TABLA A-10. Costo por servicios de consultoría realizada.

ACTIVIDAD	DURACION	COSTO DIARIO INDIVIDUAL	COSTO(\$) TOTAL
Diagnostico del Sistema de Gestión de calidad. (Capacitación y Taller)	20 Días	\$ 50.00 x 20	\$2,000.00
Documentación de manual de calidad (Capacitación y Taller)	32 Días	\$ 50.00 x 32	\$3,200.00
Documentación de procedimientos de calidad	42 Días	\$ 50.00 x 42	\$4,200.00
Documentación de las instrucciones de	60 Días	\$ 50.00 x 60	\$6,000.00

¹⁷ Dato proporcionado por CONACYT

trabajo			
TOTAL			\$15,400.00

Fuente: Ing. Yanira Colindres. (Departamento de Proyectos de CONACYT)

El cuadro anterior indica que la participación del consultor en las actividades del proyecto será de forma global, y estará representado por 2 estudiantes quienes realizaran el trabajo de un consultor cuya labor será transmitir sugerencias de cómo se puede hacer y ejecutar el proyecto en base a la experiencia adquirida por la investigación.

1.1.4 COSTO DE EQUIPO

Estos costos estarán conformados, por aquel equipo necesario para llevar a cabo el proyecto del Sistema de Gestión de Calidad destinado a la redacción de la documentación de seguimiento necesaria para el mismo. La actual situación de la Administración Académica Central respecto al equipo que poseen destinado exclusivamente a las actividades que realizan, no permite asignar el uso de estos en las labores del proyecto a desarrollar.

Los jefes o encargados de área al formar parte de las actividades que conlleva el Sistema de Gestión de Calidad, asignaran su equipo a otro personal dentro de la institución que los sustituya temporalmente durante la realización de tales actividades, para no entorpecer el desarrollo de los servicios que presta la Administración Académica Central, es por ello pertinente el definir la compra de un equipo informático de uso exclusivo para el proyecto. Entre las principales actividades designadas para tal equipo se encuentran:

- * El uso por parte del representante de la dirección
- * El uso por parte del Comité de Calidad
- * Desarrollo de Documentos de la revisión por la dirección
- * Análisis de Datos (Estadísticos, Históricos de servicios, etc.) por parte del personal asignado
- * Toda clase de información de apoyo a las actividades del proyecto, entre otras.

TABLA A-11. Equipo informático requerido.

RUBRO	COSTO UNITARIO (\$)	COSTO TOTAL (\$)
1 Computadora	\$1000	\$1,000.00
2 Cartuchos de Tinta (Para la impresión de documentos)	\$14.90	\$29.80
Impresora	\$100.00	\$100.00
TOTAL		\$1,129.80

1.1.5 CONSOLIDACION DE LOS COSTOS DEL PROYECTO

En el cuadro que se muestra a continuación se presenta el costo total de implantar el sistema de gestión de calidad en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador detallando cada uno de los rubros que lo conforman.

TABLA A-12. Consolidación de los costos del proyecto.

COSTOS	COSTO TOTAL (\$)
COSTOS DE CAPACITACIÓN	\$13,321.56
COSTO DE DOCUMENTACION	\$312.31
COSTO DE CONSULTORÍA.	\$15,400.00
COSTO DE EQUIPO	\$1,129.80
TOTAL	\$30,163.67
IMPREVISTOS	\$3,016.37
TOTAL	\$33,180.04

El monto calculado de la inversión es de **\$30,163.67** para el proyecto del Sistema de Gestión de Calidad en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador. El 10% de imprevistos considera el gasto de agua, energía eléctrica, consumo de materiales y el gasto por horas adicionales de uso del recurso humano que pueden utilizarse durante la ejecución del proyecto totalizando un monto de **\$33,180.04**.

2.0 COSTOS DE OPERACIÓN

Los costos de operación en la implantación del sistema de gestión de calidad aplicado en la Administración Académica Central estará determinado por todos aquellos costos necesarios para mantener el sistema de gestión de calidad en pleno funcionamiento, los costos se desglosan así:

- Costo estimado por el mantenimiento y utilización de la documentación diseñada.
- Costo de oportunidad estimado por el personal definido a participar permanentemente en el sistema de gestión de calidad, este tiempo estimado semanal por empleado es de 10Hrs.

A continuación se presenta la definición de los rubros de los costos de operación del proyecto junto con la especificación de su costo anual:

TABLA A-13 Costos de operación del SGC

RUBRO	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL
Costo estimado por el mantenimiento y utilización de la documentación diseñada	Este costo es establecido por la documentación a utilizar, su monto asciende a \$7.00 definidos por un promedio de copias (100x\$0.03=\$3.00) y material extra (cuadernos, lápices, etc) (\$4.00)	\$84.00
Costo de oportunidad estimado por el personal a participar permanentemente en el SGC	\$ 17.53 por 10 Horas semanales dan un promedio de gasto de planilla de: \$ 701.20	\$ 8,414.4
TOTAL		\$ 8,498.40

3.0 ANÁLISIS DEL BENEFICIO ECONOMICO

A continuación se presenta el análisis del beneficio económico del proyecto del Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9000:2000 aplicado en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, este análisis será desarrollado para un periodo de evaluación de 4 años ya que es el tiempo estimado para un desarrollo aceptable del proceso de certificación.

Para establecer si un proyecto es factible económicamente es necesario evaluarlo a través de herramientas económicas como, la tasa interna de retorno (TIR), el valor actual neto (VAN), el análisis beneficio-costos (B/C), las cuales se desarrollaran a continuación.

3.1 Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento.

La TMAR a utilizar en el presente proyecto es del 7% ya que por las características mismas de este y basados en la tasa aplicada establecida por el Ministerio de Hacienda a los empréstitos autorizados en materia de desarrollo académico, aplicables a la Universidad de El Salvador con plazo de 5 años,. Dicha tasa no contempla una tasa de premio al riesgo, dado el carácter público de la institución que posee la suficiente estabilidad para asumir riesgos de inversión.

3.2 Beneficio Económico

El presente proyecto posee características específicas las cuales no permiten asignar ventajas económicas al mismo, dado que no existe un ingreso económico como tal, para propósitos de evaluación del proyecto, se recurre a la expresión en términos monetarios de los beneficios internos para la Administración Académica Central, es por ello que a continuación se justifica el análisis del establecimiento del beneficio económico del proyecto.

Como se mencionó anteriormente la implantación del Sistema de Gestión de calidad, puede percibir beneficios basados, en disminución de tiempos de entrega, disminución de actividades innecesarias, reprocesos, etc, lo cual traería consigo un ahorro en términos de costos para dicha entidad, basados prácticamente en la economización de recursos y reducción de tiempos por servicio traducido en la satisfacción del cliente.

Los reprocesos o la realización de actividades innecesarias para la realización de servicios o productos pueden ser interpretados por un aumento en el tiempo de prestación de los mismos. Basados en el volumen promedio de los servicios más críticos de la Administración Académica Central, como lo son las Certificaciones. A continuación se presenta un cuadro conteniendo la cantidad de certificaciones reales realizadas mensualmente por la Administración Académica Central y el numero teórico esperado de certificaciones a realizarse mensualmente basado en el porcentaje de eficiencia esperado durante el primer año:

TABLA. A- 14 Volumen de Certificaciones Mensuales

MESES	VOLUMEN REAL		VOLUMEN ESPERADO	
	Globales de Egresados	Parciales	Globales de Egresados	Parciales
Febrero/2004	284	65	307	70
Marzo/2004	498	81	538	88
Abril/2004	138	47	149	51
Mayo/2004	141	60	152	65
Junio/2004	424	80	458	87
PROMEDIO	297	66.6	321	72.2

Fuente: Administración Académica Central

Con estos valores promedio del volumen de certificaciones mensuales se puede establecer un valor de eficacia dividiendo el promedio del volumen esperado vrs el volumen real, así como se muestra a continuación:

$$\text{Eficacia Certificaciones Globales} = \frac{321}{297} = 108.00\%$$

$$\text{Eficacia Certificaciones Globales} = \frac{72.2}{66.6} = 108.41\%$$

Con la implantación del proyecto y a través de las mejoras esperadas como eliminación de reprocesos y de actividades innecesarias de los diferentes procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad, se

pretende un aumento en la nivel de eficacia de los servicios que ofrece la Administración Académica Central, traducido en la satisfacción de los clientes y usuarios de los mismos.

El nivel de mejora estimado para el presente proyecto oscila entre el 8 %y 10%, según datos obtenidos de instituciones que han implantado ISO 9000:2000, por lo cual se realizaran los análisis respectivos en base a dicho criterio, la eficiencia esperada del proyecto estará determinada por un 8% el primer año, y 2% los años restantes, estableciendo un porcentaje global de 14% . La base del análisis será el presupuesto 2004 asignado a la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, en base a este y la eficiencia estimada se procederá a evaluar el proyecto para un periodo de 4 años tiempo considerado de maduración del mismo.

El monto del presupuesto asignado a la Administración Académica Central según el Reporte de Presupuesto de la Republica establecido por el Ministerio de Economía¹⁸ es de **\$1,384,080**, este dato englobado en remuneraciones, gastos financieros, inversiones en activos fijos, gastos corrientes, etc. Para la estimación del presupuesto de la Administración Académica Central, se tomaran en consideración únicamente el monto estimado para Desarrollo académico que es de **\$800,170**. Este valor se ha mantenido constante en las ultimas proyecciones establecidas, por lo mismo no se cuenta con la suficiente información para realizar proyecciones futuras, por lo que para el presente análisis el periodo de operación se considera invariable. Los beneficios esperados del proyecto en términos de la duración del mismo se presentan en el siguiente tabla.

TABLA A-15 Ahorros esperados en relación al nivel de mejora de procesos

AÑO	PORCENTAJE DE MEJORA	PRESUPUESTO BASE	AHORRO ESPERADO
Año 1	8.0%	\$800,170	\$64,013.60
Año 2	2.0 %	\$800,170	\$16,003.40
Año 3	2.0 %	\$800,170	\$16,003.40
Año 4	2.0 %	\$800,170	\$16,003.40

3.2.1 Valor Actual Neto

El Valor Actual Neto (VAN), es el valor presente de los flujos de efectivo futuros esperados menos la inversión inicial incurrida en la implementación del sistema. Los flujos de efectivo son descontados con base en la Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento (TMAR). La utilización de este indicador está basado en la regla de decisión que determina la aceptación el proyecto si su VAN es mayor o igual a cero.

¹⁸ Ver Anexo 20" " Presupuesto 2004 Universidad de El Salvador"

El Valor Actual Neto del proyecto se calcula con la siguiente formula:

$$VAN = \sum_{n=1}^{n=N} \frac{FNE_n}{(1+i)^n} - P$$

Donde:

.n: es el periodo de evaluación del proyecto

.i : es el valor de la TMAR

P: es el monto de la inversión inicial, y

FNE: flujo neto de efectivo.

Σ : Es la suma aritmética de los flujos de efectivo netos descontados de cada año del periodo de evaluación del proyecto, es decir el valor presente de los flujos de efectivo netos.

A continuación se presentan los montos de flujos de efectivo esperados para los próximos 4 años tiempo de realización del plan de implantación:

TABLA A-16, Flujos de efectivo

AÑO	COSTOS DE OPERACIÓN (C)	BENEFICIOS (B)	TOTALES (B - C)
1	\$ 8,498.40	\$64,013.60	\$55,515.20
2	\$ 8,498.40	\$16,003.40	\$7,505.00
3	\$ 8,498.40	\$16,003.40	\$7,505.00
4	\$ 8,498.40	\$16,003.40	\$7,505.00

Una vez definidos los valores de flujo de efectivo esperado se procede a sustituir dichos valores utilizando la formula del valor actual neto, considerándose para ello la TMAR de 7% y una inversión inicial como se presento en la definición de los costos de **\$33,180.04**

TABLA A-17. Flujos de efectivo para calculo del VAN

AÑO	ESPERADOS	VALOR PRESENTE
1	\$55,515.20	\$51,883.36
2	\$7,505.00	\$6,555.16
3	\$7,505.00	\$6,126.32
4	\$7,505.00	\$5,725.53

TOTAL FLUJOS DE EFECTIVO	\$70,290.37
INVERSIÓN INICIAL	\$33,180.04
VAN	\$37,110.33

Una vez determinado el total de flujo de efectivo se calcula el valor actual neto. El valor obtenido del Valor Actual Neto es de **VAN = \$37,110.33**, lo que indica que el proyecto puede aceptarse ya que se tendrá una proporción mayor de ahorros por el capital invertido.

3.2.2. Tasa Interna de Retorno

La tasa interna de retorno es la tasa de descuento que iguala el valor presente de los flujos de efectivo netos del proyecto, con el valor presente de la inversión inicial. Permitiendo apreciar el valor del rendimiento porcentual del proyecto en términos de ahorro en un mediano plazo debido a la mejora en la eficiencia de los procesos. La tasa interna de retorno se determina por medio de la siguiente ecuación:

$$p = \sum_{n=1}^N \frac{FNE_n}{(1+i)^n}$$

Donde:

.n: es el periodo de evaluación del proyecto

.i : esta tasa se calcula para igualar los flujos de efectivo con el valor de la inversión inicial "p"

P: es el monto de la inversión inicial, y

FNE: flujo neto de efectivo.

Σ: Es la suma aritmética de los flujos de efectivo netos descontados de cada año del periodo de evaluación del proyecto, es decir el valor presente de los flujos de efectivo netos.

Para la evaluación de la TIR a partir de la formula se obtienen la siguiente ecuación:

$$37,110.33 = \$55,515.20 / (1+i)^1 + \$7,505.00 / (1+i)^2 + \$7,505.00 / (1+i)^3 + \$7,505.00 / (1+i)^4$$

Siendo el valor de "i" que cumple esta igualdad la TIR

Indicando que si Si la Tasa Interna de Retorno del proyecto es mayor o igual al costo de capital, indica que el proyecto puede aceptarse.

Por lo tanto el proyecto puede aceptarse y se presenta un valor de Tasa Interna de retorno de 72.10 %. Por lo que se tiene un valor de **TIR = 72.10 %** mayor a la tasa de costo de capital (7%), por lo que el se considera aceptable la inversión en el proyecto.

3.2.3 Razón Beneficio – Costo

Este índice llamado también Índice de Rentabilidad, es el coeficiente del valor presente de los flujos de efectivo netos esperados para el periodo de evaluación del proyecto en relación con la inversión neta. Se expresa así: “El índice de rentabilidad representa el rendimiento de cada unidad monetaria de la inversión inicial en términos de reducción de costos”. Y la fórmula se define así:

$$B/C = \text{Beneficio} / \text{Costo}$$

Si el proyecto tiene un índice de rentabilidad mayor o igual a uno se puede considerar aceptable. El cálculo del B/C se realiza con los valores obtenidos de la evaluación del VAN de la siguiente manera:

$$B/C = \text{Beneficio} / \text{Costo}$$

$$B/C = \$70,290.37 / \$33,180.04$$

$$B/C = 2.12$$

Por lo que se considera aceptable la inversión en el Sistema de Gestión de Calidad.

3.3 Evaluación financiera

Un aspecto importante para la realización del presente proyecto es el establecimiento de las fuentes de financiamiento. La Universidad de El Salvador como un ente gubernamental posee fuentes de financiamiento propias así como también fuentes externas relacionadas a organismos de cooperación internacional en países como por ejemplo: España, Japón, Corea. Este proyecto en particular puede obtener 3 fuentes específicas para el financiamiento de los fondos:

1. Fondos Propios, esta opción como fuente de financiamiento requiere la previa aprobación por parte de organismos claves de la Universidad de El Salvador, como lo son: Junta Directiva, Consejo Superior Universitario entre otros. Este proyecto por tener fines de investigación universitaria además de poseer un desembolso no elevado ya que las etapas a considerar para el desembolso serían únicamente la de inversión inicial que tiene un monto de \$000000, es considerado autofinanciable y no requiere del financiamiento de otras fuentes.
2. Cooperación Internacional, este financiamiento externo puede denominarse también donación y es realizado a través de la ayuda de entidades extranjeras como por ejemplo la Cooperación Española, el BID, etc. Las donaciones requieren de un proceso de aprobación estricto es por ello que su tiempo de financiamiento es a largo plazo postergando en muchos de los casos proyectos inmediatos.

3. BMI, Banco Mundial de Inversiones, este organismo tiene como propósito apoyar con fondos a proyectos de diferentes sectores para el desarrollo del país. El BMI ofrece como características de préstamo las siguientes:

- ↳ Monto de préstamo equivalente al 90% de la inversión.
- ↳ Interés anual del 5.25%
- ↳ Tasa de Intermediación de los Bancos por manejo de fondos 1.75% del préstamo.
- ↳ Pago del préstamo con un plazo de 2 años mínimo, 15 años máximo, y cuatro años de periodo de gracia.
- ↳ Línea de crédito disponible.

La elección de cualquier una de las anteriores alternativas, es exclusiva responsabilidad de Junta Directiva de la Universidad de El Salvador.

Una vez definidas las 3 distintas fuentes de financiamiento para el Sistema de Gestión de Calidad se establece como fuente de financiamiento viable para el presente proyecto el financiamiento a través de fondos propios los cual se justifica a través de las siguientes características del mismo:

- ↳ Dado el monto de inversión requerida que es de \$33,180.04 y basados en el presupuesto de la Universidad de El Salvador, el cual posee un rubro específico para Desarrollo de la Investigación Universitaria se establece que la fuente mas viable de financiamiento es el recurso propio, ya que el financiamiento por parte de otras fuentes externas traería consigo la posible implantación del proyecto a mediano o largo plazo. En definitiva la decisión depende exclusivamente de los encargados de la alta dirección, junto con entidades como Junta Directiva y Consejo superior universitario entre otros.

B. EVALUACIONES DEL PROYECTO

1.0 EVALUACION SOCIAL

La idea de calidad, en los últimos años se ha convertido en un tema fundamental para empresas privadas, servicios públicos y organizaciones no lucrativas en varios países. Es por tanto que dichas instituciones y organismos han visto la necesidad de crear herramientas a través de las cuales se mejoren actividades o procesos claves en las mismas. La búsqueda progresiva de dichas herramientas ha traído consigo la implementación de técnicas que buscan generar mayores beneficios en los productos y servicios que se prestan, tal es el caso de las normas ISO 9000:2000 normas que buscan perfeccionar la calidad dentro de instituciones y organismos.

El presente proyecto constituye una herramienta administrativa que pretende proveer a la Administración Académica de la Universidad de El Salvador servicios con un mayor valor agregado del que actualmente poseen y de esta manera generar o alcanzar un mayor grado de cumplimiento en los servicios prestados además de aumentar la satisfacción de clientes tanto internos como externos en los servicios que se brindan. La implantación de sistemas de gestión de calidad en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, fortalecería a nivel nacional e internacional, así como a nivel interno la imagen de los productos y servicios que se brindan facilitando así el quehacer de tan importante organismo.

Aunado a esto el proyecto busca generar en la Administración Académica Central una cultura orientada a la calidad en los servicios y productos que ofrece a fin de proyectar dicha filosofía a las diversas áreas y entidades que conforman la Universidad de El Salvador. Esta cultura no solo beneficiaría a entidades internas a la misma sino también podría transmitir este beneficio a segundos y terceros niveles como otras instituciones, familias y a la sociedad en general.

La Universidad de El Salvador como un ente reconocido nacional e internacionalmente y por el carácter público de la misma, tiene y debe de crear mecanismos que promuevan la actualización tanto en los aspectos académicos como administrativos de la misma, acorde a las demandas y necesidades cambiantes de la sociedad ya que la modernización en los últimos años ha sido un elemento vital para definir características de vida y trabajo, en organismos e instituciones ya sea públicas o privadas.

El implantar un sistema de gestión de calidad bajo las normas ISO 9000 estaría fomentando la participación de los empleados en la mejora continua del sistema. Esto contribuye a motivar a los empleados en su trabajo, creando ambientes de trabajo adecuados por medio del compañerismo y el trabajo en equipo, además de fortalecer la

comunicación entre los empleados de la misma. Asimismo el implantar un proyecto de sistemas de gestión de calidad, promueve en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, los programas de capacitación a los empleados con lo cual eleva la calidad del recurso humano existente.

La cantidad de beneficios que trae consigo un proyecto de este tipo son incontables ya que los beneficios internos son percibidos a través de la mejora en la cultura de calidad de empleados y de la entidad misma, asimismo se fomenta esta misma cultura a otras entidades internas a la Universidad de El Salvador, pero sobre todo ello, se genera una mayor satisfacción en las necesidades de los clientes, obteniendo productos y servicios con alta calidad, disminuyéndose retrasos, reclamos e insatisfacciones por servicios deficientes.

El modelo propuesto establece las bases para el mejoramiento de la filosofía de calidad en el sector educación del país, ya que al proponer un sistema de calidad en una entidad como la Universidad de El Salvador, se estimula a las demás entidades educativas a la búsqueda de la implantación de sistemas de calidad. Por lo tanto la implantación de un sistema de gestión de calidad en la Administración Académica Central, vendría a ser una respuesta a las necesidades de desarrollo de la Universidad de El Salvador misma, generándose así la satisfacción de las necesidades de una institución y mas globalmente de una nación.

CONCLUSIONES

1. El diseño del Sistema de Gestión de calidad basado en las norma ISO 9001:2000, tiene como base las diferentes necesidades, objetivos particulares, los servicios proporcionados, los procesos empleados, el tamaño y la estructura de esta entidad, así como los requisitos más importantes que sus principales usuarios destacan.
2. El diseño propuesto de un Sistema de Gestión de calidad para la Administración Académica Central, permite que está entidad evalúe su capacidad para cumplir con los requisitos del cliente, los reglamentarios y los propios, de manera que pueda iniciar formalmente la adopción de este sistema en un mediano plazo.
3. El diagnostico realizado a la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador basado en la norma ISO 9001:2000 permite identificar la situación actual de la entidad orientando de esta forma, el alcance del Sistema de Gestión de Calidad a diseñar.
4. El empleo y desarrollo del enfoque basado en procesos, contribuyó a la comprensión y a la definición de las herramientas de control continuo que deben existir sobre cada uno de los mismos, así como sobre su interacción, mejorando la eficacia del Sistema diseñado.
5. La aplicación de técnicas de Organización y Métodos en el Diseño del presente Sistema de Gestión de Calidad contribuyó a estructurar las soluciones requeridas de forma óptima. Entre dichas técnicas se pueden mencionar: El desglose analítico, El FODA, el diseño de cuestionarios y otras.
6. La base fundamental del SGC es identificar los procesos clave de la organización para determinar su “input” basado en los requisitos del cliente y su “output” basado en la satisfacción del cliente.
7. La implantación del Sistema de Gestión de Calidad en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, no solo influye en el mejoramiento de la Calidad, sino que trae como consecuencia el incremento de beneficios cuantitativos tales como: reducción del número de reclamos, reducción de reprocesos, demostrando así un mejor aprovechamiento de los recursos de la entidad.

8. La implantación del Sistema de Gestión de Calidad bajo las normas ISO 9000:2000 en la Administración Académica Central busca que la organización se convierta en una coordinación de trabajo en equipo, esto ayudaría a crear un ambiente interno en donde los empleados se involucren totalmente al logro de los objetivos de la misma.
9. Los beneficios que generará la implantación del Sistema de Gestión de Calidad bajo las normas ISO 9000:2000 en la Administración Académica puede resumirse en los siguientes aspectos:
 - i. Añadirle valor agregado al servicio prestado aumentando la satisfacción de los clientes.
 - ii. Crear una filosofía de calidad orientada en la calidad de los servicios
 - iii. Generar actualización y modernización en organismos claves de la Universidad de El Salvador.
 - iv. Fomentar la participación de los empleados en la mejora continua del organismo, generando así compañerismo y trabajo en equipo.
 - v. Fomenta las bases para el mejoramiento de la filosofía de calidad en el sector educación del país.
10. El monto del presupuesto estimado base para ser aplicado a la Administración Académica Central será aquel determinado según el presupuesto 2004 de la Universidad de El Salvador presentado por el Ministerio de Hacienda asignado al Desarrollo Académico correspondiente a la Unidad de Apoyo al servicio Académico.
11. A través de análisis económico realizado se pudo determinar que el proyecto es aceptable, ya que: se tendrá una proporción mayor de ahorros del capital invertido, además la Tasa interna de retorno del proyecto es mayor al costo de capital, y el índice de rentabilidad indica que cada unidad monetaria de la inversión inicial poseerá un rendimiento aceptable.
12. La inversión necesaria para la implantación del sistema propuesto en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, puede ser financiada con fondos propios, determinado por las características de autofinanciación de la Universidad misma.
13. El éxito de la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, dependerá en gran medida del compromiso que la Alta dirección adopte, visualizado en su forma de liderazgo.

14. Para crear una Cultura de Calidad en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador se requiere desarrollar en su personal: Motivaciones para su realización, disciplina para su desarrollo con una conducta diferente, mentalidad de cambio en el nivel estratégico y cambiar los paradigmas actuales.

RECOMENDACIONES

1. La política y los objetivos de calidad deben ser divulgados en todos los niveles de la Administración Académica Central para que sea conocida por el personal y que este se sienta comprometido a cumplirlos.
2. La identificación de un representante de la alta dirección para el desarrollo y seguimiento dentro de la organización del Sistema de Gestión de Calidad, permitirá darle al mismo una participación y realización más formal, lo cual permitirá crear el compromiso por parte de todos los miembros de la organización.
3. El seguimiento que requieren las necesidades y expectativas establecidas por los clientes y usuarios de los servicios proporcionados por la Administración Académica Central, hacen necesario la utilización de medios que identifiquen dichos requisitos, esto con la finalidad de aumentar la satisfacción de los mismos.
4. Para el perfecto funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, se hace indispensable la colaboración y participación de la alta dirección, así como de los demás miembros de la organización ya que serán ellos mismos los realizadores de dicho proyecto.
5. Es conveniente que la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, considere como un elemento significativo para la ejecución de sus procesos los requisitos de sus clientes, ya que estos son un factor importante para el fiel cumplimiento de la misión, objetivos y políticas de calidad que se han establecido.
6. Darle seguimiento a la satisfacción del cliente, ya que este resultado es un importante indicador de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9000:2001 propuesto, pues permitirá evaluar si de acuerdo a la percepción del cliente, la entidad ha cumplido ó no sus requisitos.
7. Considerando la aceptación que las normas ISO 9000:2000 han logrado a nivel mundial, es conveniente, que la Universidad de El Salvador, siendo el principal organismo educativo del país, dedique un mayor esfuerzo a la proyección de estas a todo tipo de área clave de la misma, a fin de generar una mejora de la calidad global de los servicios y productos que presta.

8. Se recomienda la realización de programas de capacitación al personal de la Administración Académica Central, orientado en las normas ISO 9000:2000 a fin de que el personal, conozca más acerca de las normas y sepan su función en el proyecto mismo.
9. El seguimiento y apoyo a proyectos de este tipo es de gran conveniencia, ya que fomentan la cultura de calidad que se pretende implantar a nivel institucional, además que, al adquirir este tipo de herramientas se tiende a modernizar aun mas el quehacer de tan importante organismo.
10. Se recomienda que al implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, se registre los resultados que se obtienen en un periodo de tiempo antes de dicha implementación, tales como devoluciones, reclamos y volumen de servicios realizados, ya que dicha información puede tomarse como base de datos para posteriores evaluaciones de los beneficios obtenidos con la implementación.
11. Como elemento importante para la total satisfacción en la prestación de los servicios ofrecidos por la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, se hace indispensable que los insumos que recibe esta por parte de los clientes internos y externos a la misma como estudiantes y Administraciones Académicas locales sea presentada con la mas alta calidad posible, a fin de que el proceso de depuración de información y documentación sea los mas eficiente posible.

RECOMENDACIONES ENFOCADAS A MEJORAS EN PROCESOS

✓ **Capacitación continúa al personal administrativo.**

Para la eficiente realización de las tareas en las diferentes unidades que conforman la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, así como también de la aportación profesional de recurso humano existente, se requiere la implementación de capacitaciones orientadas en primer lugar a la labor profesional y al tipo de trabajo que desarrollan en las diferentes unidades, asimismo de capacitaciones enfocadas al ambiente de trabajo, atención al cliente, liderazgo, pensamiento estratégico y otras mas, que soporten el quehacer de tan importantes unidades enfocadas a la prestación de servicios.

✓ **Equipamiento de la organización con tecnología moderna.**

El uso de equipo apropiado y tecnológicamente avanzado, facilitaría el trabajo realizado por el personal de las distintas unidades de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, esto a fin de generar una mejor y mayor utilización del mismo, enfocado siempre a la mejora de las actividades que realizan en las distintas unidades. Un avance tecnológico, no solo de equipo de trabajo sino también de métodos o técnicas (software) de trabajo mejores, seria de soporte para realizar las actividades con menos inconvenientes y contratiempos.

✓ **Desarrollo de un marco legal acorde a los cambios y condiciones del entorno.**

Cabe recalcar que la actualización y mejora del marco legal enfocado a las situaciones actuales de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, vendría a focalizar los esfuerzos por orientar el quehacer de tan importante organismo a la realidad que se vive. Es por ello de vital importancia el visualizar este punto como una implementación de mejora a corto plazo, ya que de ella depende la directriz de dicha entidad y la aportación moderna y tecnológicamente avanzada de tan importante organismo.

✓ **Administrar eficientemente la información y facilitar el acceso a la misma.**

El punto medular de las unidades de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, es el tipo y clase de información que manejan, dada su importancia, es conveniente el establecer mecanismos de identificación y localización de las mismas eficientemente, aunque actualmente se poseen mecanismos de seguimiento de los productos y servicios prestados, es necesario el reforzar dichas técnicas además de generalizarlas para la totalidad de productos y servicios ofrecidos, a fin de evitar de esta forma contratiempos o dificultades en la localización de los mismos.

✓ **Actualización permanente de los servicios administrativos.**

Es importante y recomendable el formar internamente un comité de mejora y actualización de procesos, productos y servicios a fin de establecer una cultura de mejora e innovación, evitando obsolescencias en las actividades que se realizan. La monotonía que se realizan en muchas de las actividades obstaculiza de alguna manera la implementación de nuevas técnicas o herramientas a través de las cuales se pueda hacer lo mismo en una manera, diferente, rápida, eficaz y sin mayores retrocesos.

✓ **Dirigir los esfuerzos hacia la cultura de calidad.**

Como punto medular de mejora es importante el establecer una cultura interna de calidad, orientada a establecer un patrón de mejora generalizado en cada unidad de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador. La realización de esfuerzos enfocados a la calidad de las actividades, servicios y productos que prestan por parte del recurso humano de la entidad, establecerían precedentes favorables de una mejora mas profunda e interna del organismo.

BIBLIOGRAFIA

PUBLICACIONES

↳ **Norma Internacional ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario.**

Traducción Certificada

Organización Internacional de Normalización (ISO)

Edición en español año 2000

Ginebra Suiza.

↳ **Norma Internacional ISO 9001:2000. Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos.**

Traducción Certificada

Organización Internacional de Normalización (ISO)

Edición en español año 2000

Ginebra Suiza.

↳ **Norma Internacional ISO 9004:2000. Sistemas de Gestión de Calidad. Directrices para la mejora del desempeño.**

Traducción Certificada

Organización Internacional de Normalización (ISO)

Edición en español año 2000

Ginebra Suiza.

B. LIBROS DE CONSULTA

↳ **Calidad total y productividad**

Humberto gutierrez pulido

Mc Graw-Hill, México 1997.

C. TESIS

↳ **Metodología de diseño de un sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9000, para la pequeña y gran empresa”**

Manuel de Jesús Alfaro, José Roberto estrada

Junio 2002.

- ↪ **Diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicando la norma ISO-9000: 2000 a Organismos no Gubernamentales (ONG'S) que prestan servicios de apoyo a la Microempresa de subsistencia”**

Roxana Lissette Arnedo Guardado, Enrique Antonio Guerrero Sánchez, Blanca Carolina Rosas.

Octubre 2002.

- ↪ **Diagnostico y propuesta de organización y de procedimientos administrativos de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura**

Chicas Henríquez, Alejandro.

Julio 1997.

- ↪ **Diseño de un Sistema de Gestión y aseguramiento de la Calidad para las pequeñas y medianas empresas basadas en la norma ISO 9000.**

Manuel Arnoldo Avalos Rodríguez, Yanira Colindres.

Octubre 1999

D. CONSULTAS EN INTERNET

↪ www.ues.edu.sv

↪ www.monografias.com.

↪ www.elprisma.com

Aseguramiento de la Calidad

Son todas aquellas acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisface los requisitos de calidad establecidos. Para que sea efectivo, el aseguramiento de la calidad requiere, generalmente, una evaluación permanente de aquellos factores que influyen en la adecuación del diseño y de las especificaciones según las aplicaciones previstas, así como también verificaciones y auditorías a las operaciones de producción, instalación e inspección. Dentro de una organización, el aseguramiento de la calidad sirve como una herramienta de la gestión.

Calidad

Es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades expresas. Las necesidades pueden incluir aspectos relacionados con la aptitud para el uso, seguridad, disponibilidad, confiabilidad, mantenimiento, aspectos económicos y de medio ambiente. Este término no se emplea para expresar un grado de excelencia en un sentido comparativo, ni se usa con un sentido cuantitativo para evaluaciones.

Cliente

Receptor de un producto o servicio. El cliente puede ser un consumidor, un usuario final, un beneficiario o bien una unidad dentro de la misma organización.

Confiabilidad

Aptitud de un elemento para realizar una función requerida en las condiciones establecidas, durante un período establecido. Este término se utiliza también como una indicación de la probabilidad de éxito o porcentaje de éxito.

Control de Calidad

Son las técnicas y actividades de carácter operacional utilizadas para satisfacer los requisitos relativos a la calidad. Se orienta a mantener bajo control los procesos y eliminar las causas que generan comportamientos insatisfactorios en etapas importantes del ciclo de calidad para conseguir mejores resultados económicos.

Control del Proceso

Supervisar la forma de elaborar los productos o la prestación de servicios. Deben existir instrucciones documentadas para el uso apropiado de los equipos, los métodos, el ambiente de trabajo y el cumplimiento con normas.

Costos de Calidad

Son todos aquellos costos en los cuales incurre una empresa con el objeto de alcanzar y asegurar los niveles de calidad especificados. Existen costos de prevención, de evaluación, por fallas internas, por fallas externas y por aseguramiento externo de calidad.

Defecto

Es el incumplimiento de los requisitos de uso previstos.

Empresa

Término utilizado principalmente para referirse a una unidad integral de producción o entidad de negocios que tiene por objeto proveer un producto o servicio.

Especificación

Es el documento que establece los requisitos con los cuales un producto o servicio debe estar conforme.

Gestión de la Calidad

Es aquel aspecto de función general de la gestión de una organización que define y aplica la política de calidad. La gestión de la calidad incluye la planificación, las asignaciones de recursos y otras actividades sistemáticas, tales como los planes de calidad.

Inspección

Acción de medir, examinar, ensayar, comparar con calibres una o más características de un producto o servicio y comparación con los requisitos especificados para establecer su conformidad.

Manual de Calidad

Principal documento para la presentación de las políticas de calidad y descripción del sistema de calidad de una organización.

Misión

Es el propósito o razón por la cual existe una organización.

Organización

Una empresa, compañía, corporación, firma o entidad, sea sociedad anónima, o no, de carácter público o privado que tiene sus propias funciones Y administración.

Plan de Calidad

Es un documento que establece las prácticas específicas de calidad, recursos y secuencia de actividades relativas a un producto, servicio, contrato o proyecto, en particular.

Política de Calidad

Son las orientaciones y objetivos generales de una organización en relación con la calidad, expresadas formalmente por la dirección superior.

Producto

Es el resultado de una acción, gestión o proceso.

Proveedor

Una organización que le proporciona productos o servicios a un cliente.

Registro de Calidad

Son los documentos o archivos en los cuales se identifica, agrupa, codifica, conserva y dispone todo lo referente a los productos elaborados o servicios prestados. Los registros de calidad se deben conservar para demostrar que se ha logrado la calidad requerida y la operación efectiva del sistema de calidad.

Servicio

Los resultados generados por actividades en la interfase entre el proveedor y el cliente, así como las actividades internas del proveedor para satisfacer las necesidades del cliente.

Sistema de Calidad

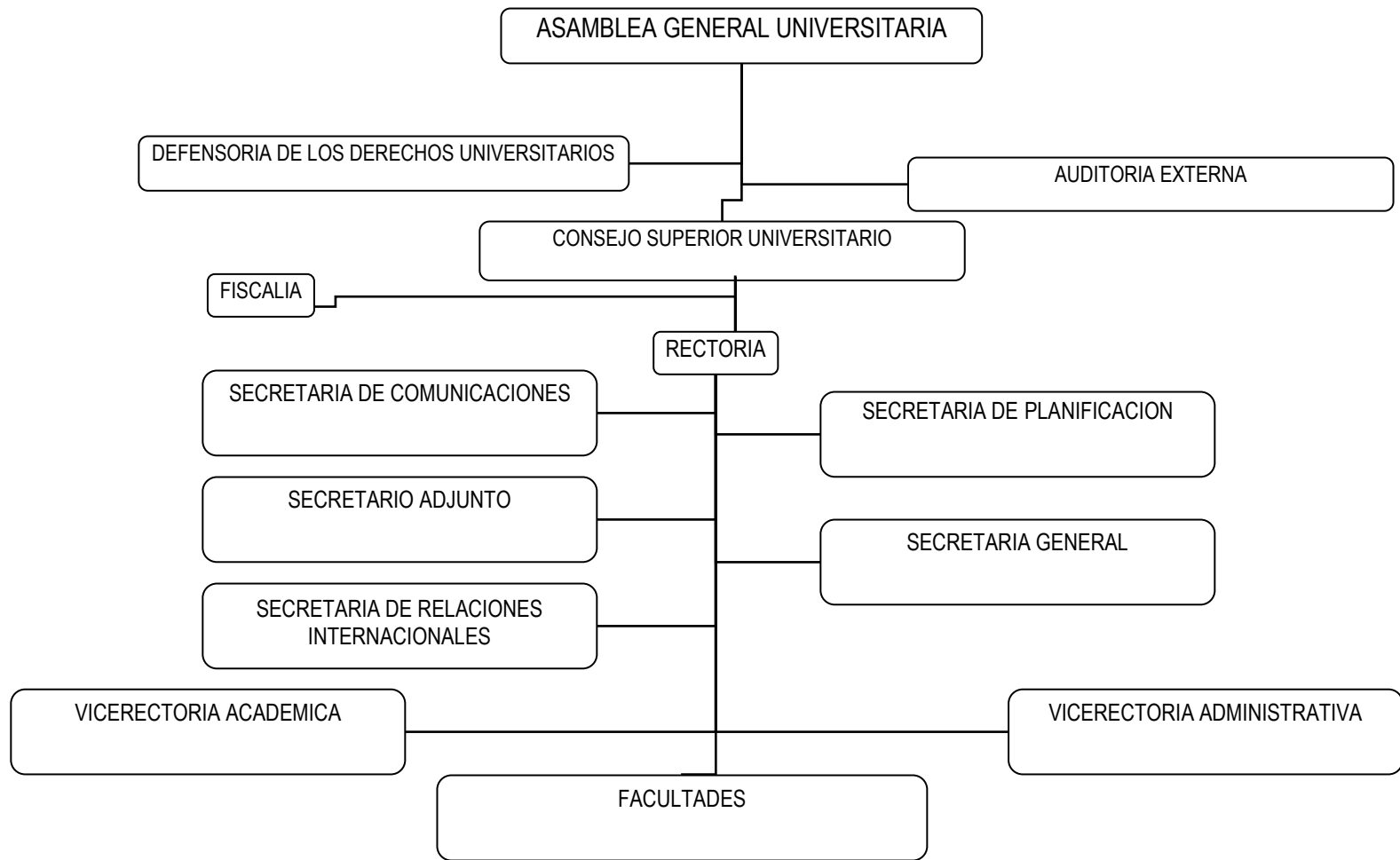
Se refiere a la estructura organizacional, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos para aplicar la gestión de la calidad. Debe responder a las necesidades de la organización para satisfacer los objetivos de calidad.

ANEXOS

ANEXO 1

ORGANIGRAMA DE LA UNIVERSIDAD DE
EL SALVADOR

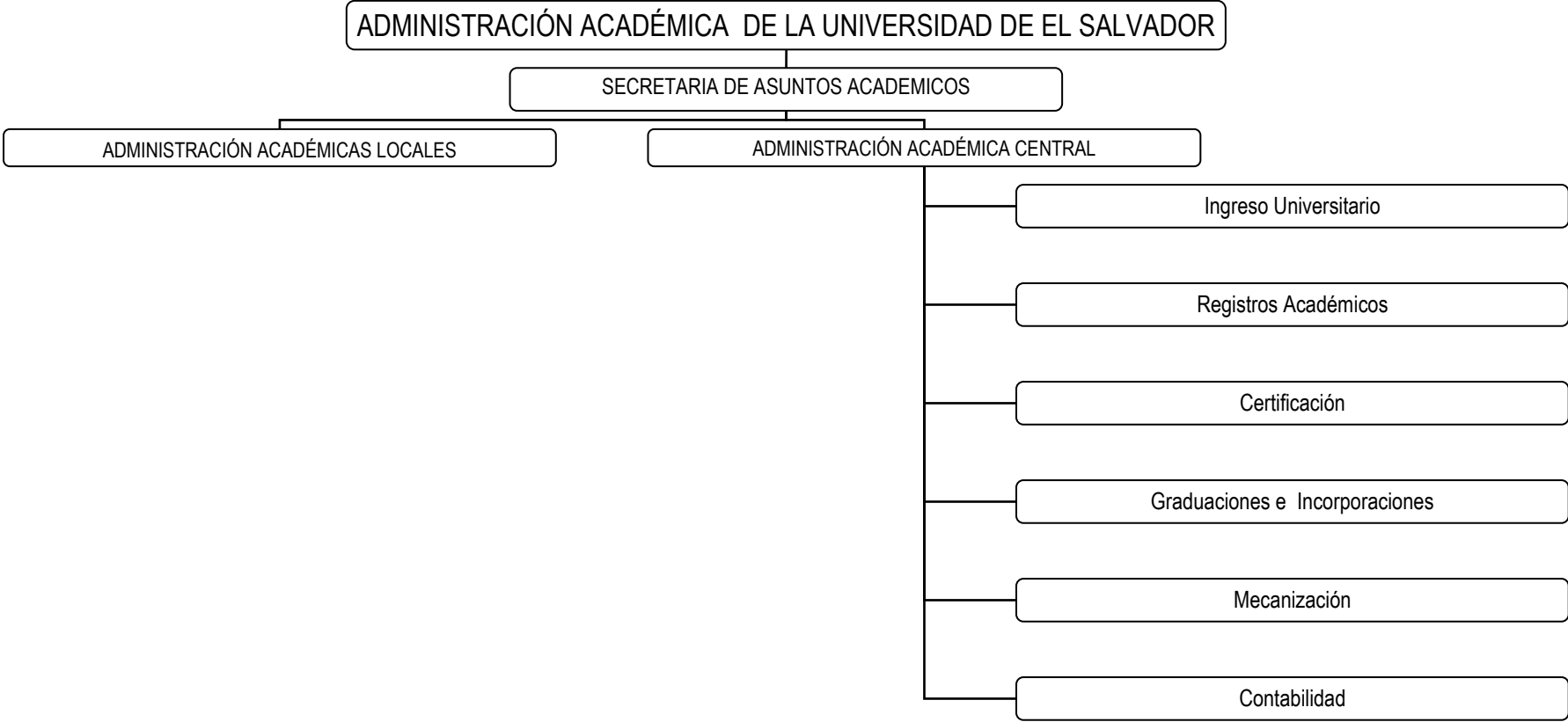
ORGANIGRAMA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



ANEXO 2

ORGANIGRAMA DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL

ORGANIGRAMA DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL



ANEXO 3

CUESTIONARIO DE DIAGNOSTICO
GENERAL

CUESTIONARIO DE DIAGNOSTICO GENERAL

INDICACIONES: Marque con una X la respuesta correcta y complete los espacios en blanco cuando se le solicite.

Unidad: _____

Fecha: _____

Jefe o Responsable: _____

El cuestionario se ha desarrollado utilizando como base la Norma ISO 9001:2000.

1. ¿Existe interés por la calidad en la Administración Académica Central?

Si No

2. ¿Existe un Sistema de Gestión de Calidad en la Administración Académica Central?

Si No

Si su respuesta es negativa favor pasar a la pregunta 10.

3. ¿Existe una declaración documentada de los objetivos y políticas de calidad en la Administración Académica Central?

Si No

4. ¿Qué tipo de documentos existen en la Administración Académica Central?

Manual de Organización Manual de Funciones Procedimientos de Trabajo

Registros

Otros _____

5. ¿Cada cuanto tiempo se revisan y actualizan los documentos?

Una vez al año Cada Semestre Cada Trimestre

Siempre que hay un cambio No los revisan

6. ¿Los documentos en uso se encuentran actualizados?

Si No Algunos Ultima fecha de actualización _____

7. ¿Se trabaja siempre de acuerdo a los procedimientos establecidos?

Si No

8. ¿Los documentos están disponibles en los puntos de uso y permanecen legibles y fácilmente identificables?

Si No Porque _____

9. ¿De que manera se controlan los documentos en la Organización?

Hay un encargado de documentos por cada área

Se lleva una lista de distribución

Existe un procedimiento definido para realizar el control de la documentación

No hay ningún control

Otros _____

10. ¿Ha comunicado la alta dirección al resto de la organización la importancia de satisfacer las necesidades del cliente.

Si De que forma _____

No

11. ¿La alta dirección investiga, cuales son las necesidades de los clientes?

Si De que forma _____

No Que otro método se ocupa _____

12. ¿Conoce usted de la existencia de una política de calidad en la Administración Académica Central?

Si No

13. ¿Tiene la Administración Académica Central misión, visión y políticas definidas con claridad y por escrito?

Si No

14. ¿Están las funciones claramente definidas y por escrito?

Si No

15. ¿Existe un organigrama definido y por escrito de la Administración Académica Central?

Si No

16. ¿Las autoridades y responsabilidades son comunicadas a todo el personal?

Si No

17. ¿De que forma se comunican las instrucciones de trabajo?

Verbalmente Por escrito

18. ¿Se le ha presentado alguno de los siguientes casos al comunicar una instrucción?

- Confusión en la interpretación de la información
- Retraso en la información requerida
- Ningún inconveniente

19. ¿Existe una persona encargada de la función de calidad en la organización?

Si No

Si su respuesta es afirmativa indique el cargo y el tiempo que le dedica esa persona a las actividades de calidad

Cargo: Gerente Supervisor Operativo Otro _____

Tiempo: Completo Parcial

20. ¿La dirección provee los recursos necesarios para satisfacer los requisitos del cliente?

Sí

Los recursos no permiten desarrollar bien el trabajo

Sí, con cierta limitación

21. ¿Están los perfiles del personal claramente definidos y acordes al trabajo a desarrollar?

Si No

22. ¿El personal que labora en la Administración Académica Central cumple con el perfil requerido para el puesto?

Si No

23. ¿Se brinda la formación necesaria, para el desarrollo de las actividades, al personal de la Administración Académica Central? Si su respuesta es negativa, pasar a pregunta No.27

Si No

24. ¿De qué manera se determina el tipo de capacitación a brindar al personal?

De acuerdo a la oferta de los programas de capacitación que llegan a la Administración Académica Central?

Se brindan las capacitaciones que estima conveniente la dirección

Se realiza un diagnóstico de las necesidades de capacitación del personal

Otros

25. ¿Existen registros de las capacitaciones recibidas por el personal?

- Si No Quien los maneja _____
26. ¿Están los expedientes de los empleados debidamente actualizados?
Si No Quien los actualiza _____
27. ¿La alta dirección de la Administración Académica Central evalúa la eficacia de las capacitaciones dadas al personal?
Si No De qué manera _____
28. Las siguientes respuestas muestran su percepción en relación a los recursos (el equipo adecuado y los servicios de apoyo) que la alta dirección proporciona para el desempeño de las funciones de los empleados siendo:
1. De acuerdo 2. Desacuerdo
- Disponibilidad de transporte: _____
 - Equipo de trabajo suficiente _____
 - Equipo de trabajo en buenas condiciones _____
29. ¿Existe un interés de la Administración Académica Central por controlar los factores físicos que afectan el normal desarrollo de sus actividades?
Si No Menciónelos _____
30. ¿El ambiente en la Administración Académica Central promueve el trabajo en equipo?
Si No Que sugeriría para mejorarlo _____
31. ¿Como se clasificaría la cooperación entre las áreas de la Administración Académica Central?
Mala Regular Buena
32. ¿Se realizan planes de trabajo por cada área de la Administración Académica Central?
Si No Cada cuanto tiempo _____
33. ¿Se monitorea y verifica el cumplimiento de los planes de trabajo?
Si No De que forma _____
34. ¿Se han definido claramente los requisitos de los clientes con relación al servicio que se ofrece?
Si No De que forma _____
35. ¿Tiene la Administración Académica Central el servicio de atención al cliente?
Si No
36. ¿Se da seguimiento a las quejas y denuncias presentadas por los clientes?
Si No De que forma _____
37. ¿Se informa con exactitud a los clientes respecto a los requisitos necesarios para efectuar un trámite?
Si No No sé
38. ¿Se realiza el diseño de nuevos proyectos ó servicios que presta la Administración Académica Central, mediante procesos claramente definidos?
Si No No sé
39. ¿Existe a la vez controles que determinen que se esta realizando de la manera adecuada?
Si No No sé
40. ¿Se inspecciona el producto a comprar?
De acuerdo a los requerimientos acordados

- Inspección visual
- No se inspecciona
41. ¿Se efectúa una evaluación a los proveedores?
Si, dejando constancia de la atención recibida
No se hacen evaluaciones
42. Existe un procedimiento escrito para realizar las compras?
Si No
43. ¿Se proporcionan instrucciones claras para desempeñar las distintas funciones?
Algunas veces
Regularmente
Siempre
44. ¿Se maneja documentación que sea propiedad de sus clientes?
Si No Cuales _____
45. ¿Cómo se protege la documentación recibida en garantía?

46. ¿La Administración Académica Central es capaz de identificar el estado de la documentación en forma ágil y oportuna?
Nunca Algunas veces A menudo Casi siempre Siempre
47. ¿Existe algún medio para medir la satisfacción del cliente respecto a los servicios de su área?
Si No Explique _____
48. ¿Existe algún medio en su área para identificar las causas de las deficiencias en la prestación del servicio?
Si No Explique _____
49. ¿Ha oído hablar de las normas de calidad ISO 9000?
Si No
50. ¿Le interesaría implementar un modelo de Sistema de Gestión de Calidad en su organización?
A corto plazo A largo plazo No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!!

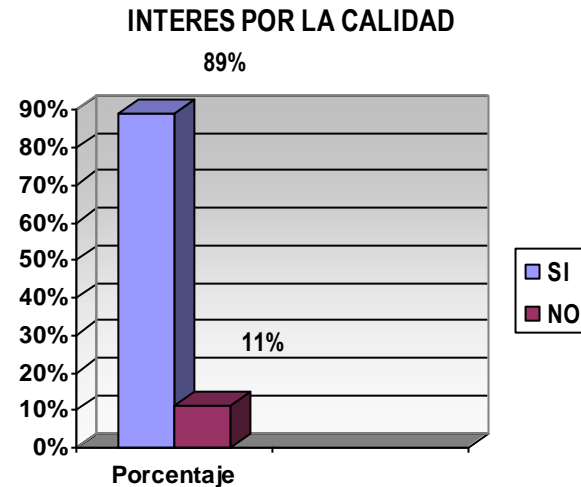
ANEXO 4

TABULACION DE RESULTADOS DEL
CUESTIONARIO DE DIAGNOSTICO
GENERAL

TABULACION DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE DIAGNOSTICO GENERAL

PREGUNTA No. 1: ¿Existe interés por la calidad en la Administración Académica Central?

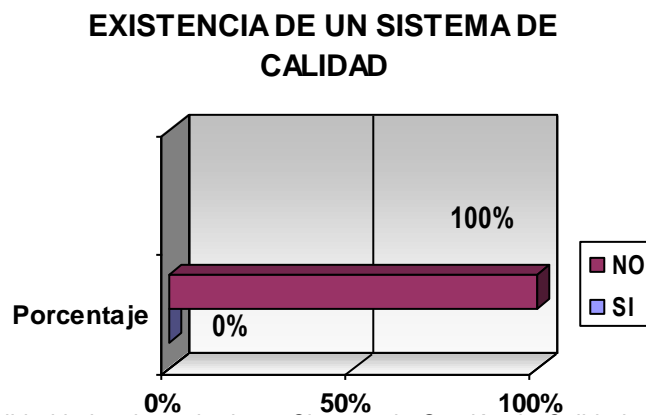
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	89%
NO	1	11%



Interpretación: Del total de los encuestados en la Administración Académica Central, para el 89% de estos, existe interés por la calidad en los servicios que prestan, con lo cual se manifiesta además la importancia que tiene para ellos el aspecto de calidad para la entidad.

PREGUNTA No.2: ¿Existe un Sistema de Gestión de calidad en la Administración Académica Central?

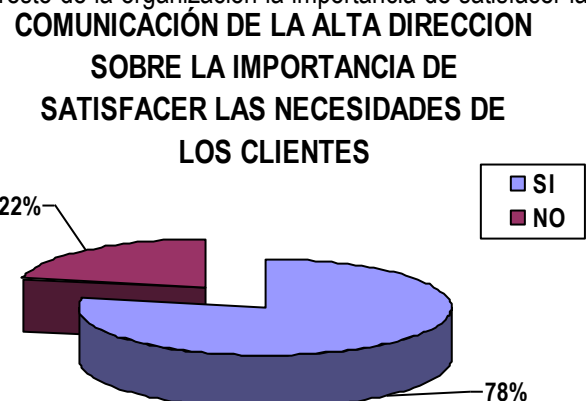
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	9	100%



Interpretación: Los resultados reflejan en su totalidad la inexistencia de un Sistema de Gestión de Calidad en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.

PREGUNTA No.10. ¿Ha comunicado la alta dirección al resto de la organización la importancia de satisfacer las necesidades del cliente.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	67%
NO	3	33%



Interpretación: Según los resultados obtenidos, la alta dirección comunica al resto de la organización la importancia de satisfacer las necesidades del cliente a través reuniones informativas periódicas sobre obstáculos o problemáticas sobre los servicios ofrecidos a los clientes.

PREGUNTA No.11: ¿La alta dirección investiga cuales son las necesidades de los clientes?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	67%
NO	3	33%



Interpretación: De acuerdo a los resultados, la alta dirección se preocupa hasta cierto punto por investigar las necesidades de sus clientes, sin embargo no aplica completamente el enfoque al cliente, como lo exige la norma ISO 9001:2000.

PREGUNTA No.12: ¿Conoce usted de la existencia de una política de calidad en la Administración Académica Central?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	33%
NO	6	67%

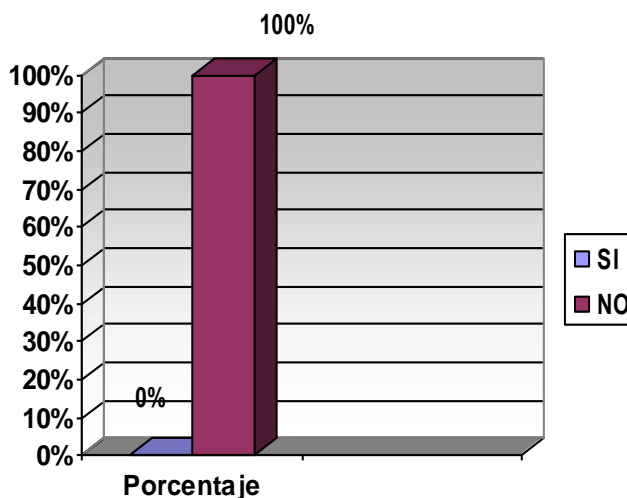


Interpretación: Aunque algunos de los encuestados opinan que existe una política de calidad, la mayor parte de la alta dirección confirma la inexistencia de una declaración documentada de la misma, por lo que se concluye que debido a la ausencia de un Sistema de Gestión de calidad, no existe una política formal y documentada para la Administración Académica Central.

PREGUNTA No.13: ¿Tiene la Administración Académica Central Misión, Visión y políticas definidas con claridad y por escrito?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	9	100%

EXISTENCIA DE MISION, VISION Y POLITICAS EN LA ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL

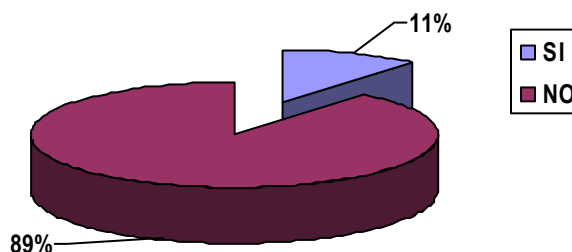


Interpretación: La totalidad de los representantes de la alta dirección de la Administración Académica Central confirma la inexistencia de Misión, Visión y políticas de calidad, ya que como se ha mencionado anteriormente, esto se debe en parte a la ausencia de un SGC.

PREGUNTA No. 14: ¿Están las funciones claramente definidas y por escrito?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	11%
NO	8	89%

FUNCIONES DEFINIDAS POR ESCRITO

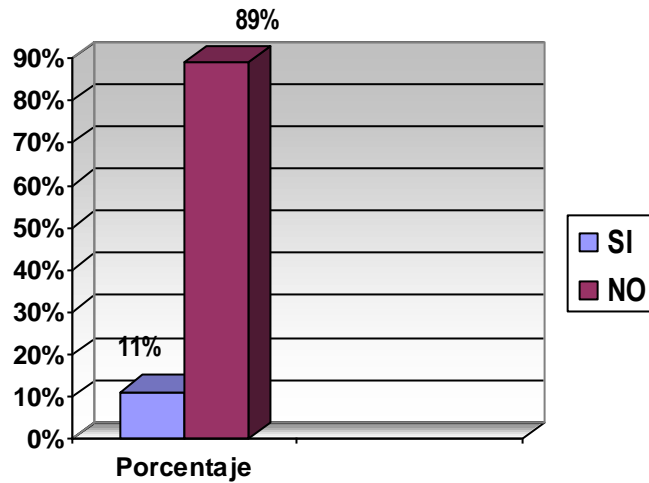


Interpretación: Aunque uno de los jefes de las unidades que conforman la Académica Central manifiesta que las funciones están claramente definidas y por escrito, se pudo constatar la inexistencia de Manuales que registren dichas funciones.

PREGUNTA No.15: ¿Existe un organigrama definido y por escrito de la Administración Académica Central?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	11%
NO	8	89%

EXISTENCIA DE UN ORGANIGRAMA DE LA ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL

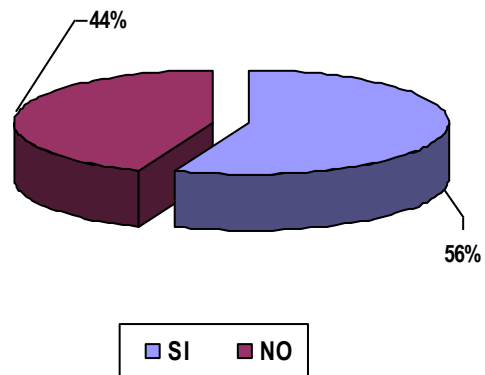


Interpretación: Un 89 % de los miembros de la Alta dirección manifiestan la inexistencia de un organigrama definido de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.

PREGUNTA No.16: ¿Las autoridades y responsabilidades son comunicadas a todo el personal?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	56%
NO	4	44%

EXISTE COMUNICACION DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES

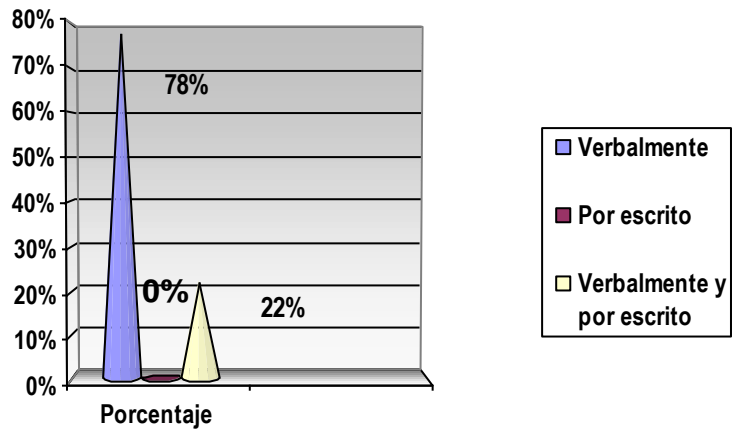


Interpretación: Los resultados indican que sólo en el 56% de las unidades de la Académica Central, las autoridades y responsabilidades son comunicadas a todo el personal, por lo que la en está entidad no se cumple en su totalidad el requisito de la Norma ISO 9001:2000 que exige a la alta dirección el aseguramiento total de que las responsabilidades y autoridades estén definidas y se comuniquen a toda la organización, sin excepciones.

PREGUNTA No. 17: ¿De qué forma se comunican las instrucciones de trabajo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Verbalmente	7	78%
Por escrito	0	0%
Verbalmente y por escrito	2	22%

FORMAS DE COMUNICACION DE INSTRUCCIONES DE TRABAJO

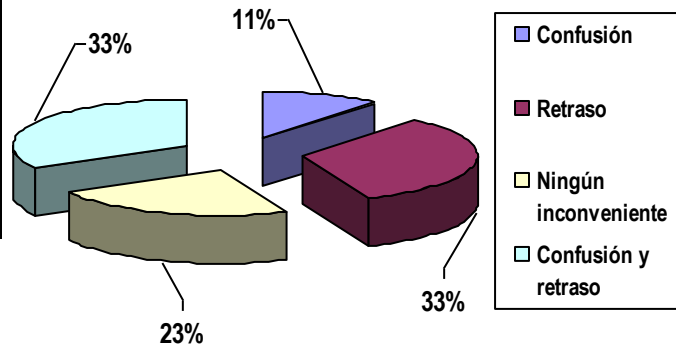


Interpretación: La comunicación de las instrucciones de trabajo se realiza en su mayoría verbalmente, de ahí la importancia y necesidad de Manuales de procedimientos, con los cuales se garantiza aun más la eficacia y rapidez de comunicar las instrucciones de trabajo.

PREGUNTA No. 18: ¿Se le ha presentado alguno de los siguientes casos al comunicar una instrucción?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Confusión	1	11%
Retraso	3	33%
Ningún inconveniente	2	23%
Confusión y retraso	3	33%

CASOS PRESENTADOS AL COMUNICAR UNA INSTRUCCION DE TRABAJO

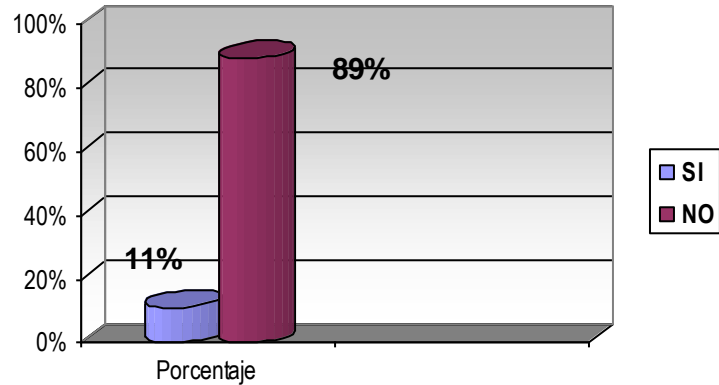


Interpretación: La confusión y el retraso son los casos que comúnmente se presentan al comunicar las instrucciones de trabajo, como resultado de la falta de Manuales actualizados y definidos que eviten este tipo de inconvenientes generadores no sólo de atrasos, sino además de costos para la organización.

PREGUNTA No. 19: ¿Existe una persona encargada de la función de calidad en la organización?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	11%
NO	8	89%

EXISTENCIA DE UNA PERSONA ENCARGADA DE LA CALIDAD

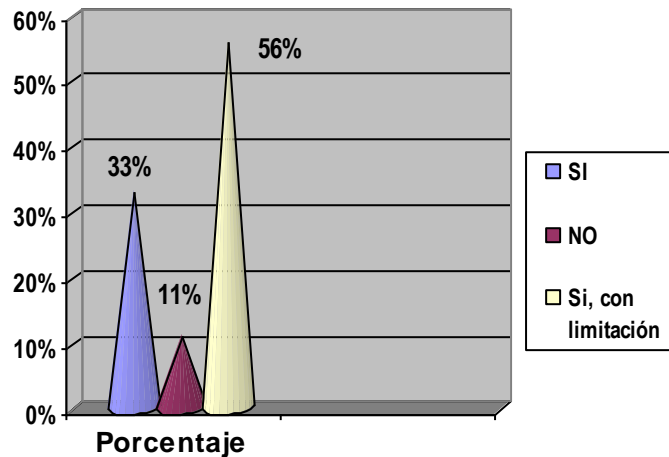


Interpretación: Puede concluirse que por la ausencia de un SGC formal en la Académica Central, no existe una persona encargada de la función calidad.

PREGUNTA No. 20: ¿La dirección provee los recursos necesarios para satisfacer los requisitos del cliente?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	33%
NO	1	11%
Si, con limitación	5	56%

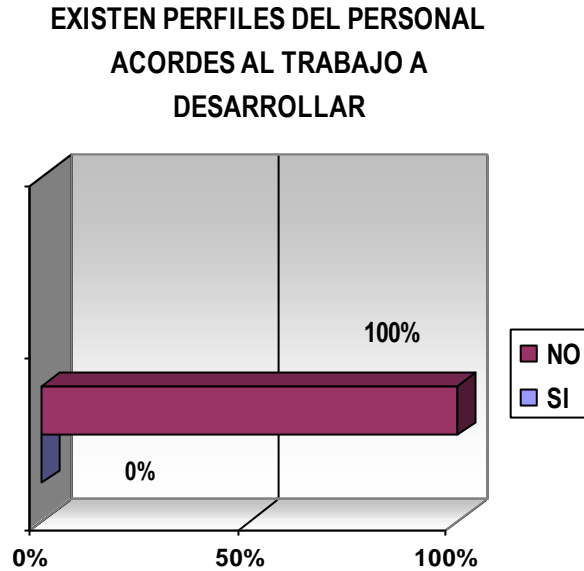
LA DIRECCION PROVEE LOS RECURSOS NECESARIOS



Interpretación: De acuerdo a los resultados, la alta dirección se preocupa por proveer los recursos necesarios para que sus servicios satisfagan los requisitos de los clientes, aunque muchas veces lo haga con recursos limitados.

PREGUNTA No.21: ¿Están los perfiles del personal claramente definidos y acordes al trabajo a desarrollar?

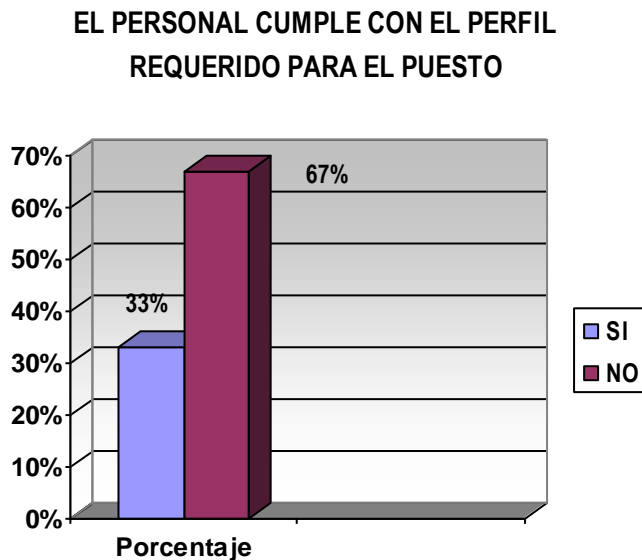
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	9	100%



Interpretación: El perfil del personal necesario para desempeñar el trabajo, aun no se ha definido, tal como lo manifiesta la totalidad de los encuestados.

PREGUNTA No.22: ¿ El personal que labora en la Administración Académica Central cumple con el perfil requerido para el puesto?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	33%
NO	6	67%

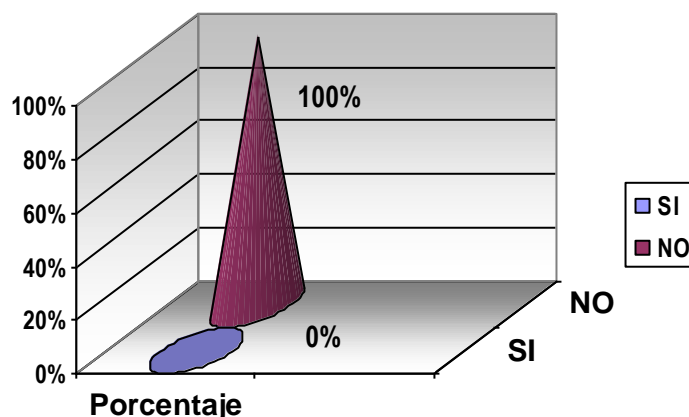


Interpretación: Debido a que los perfiles del personal no están definidos y registrados en un Manual de puestos, los resultados indican que se considera entre los mismos jefes de las unidades que el personal asignado actualmente en la Académica Central no cumple con lo requisitos que debería reunir para el trabajo a desarrollar.

PREGUNTA No.23: ¿Se brinda la formación necesaria para el desempeño de las actividades, al personal de la Administración Académica Central?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	9	100%

SE PROPORCIONA LA FORMACION NECESARIA PARA QUE EL PERSONAL DESARROLLE SUS ACTIVIDADES

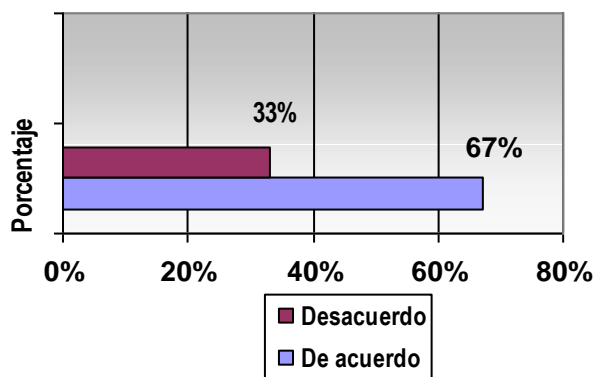


Interpretación: Según los resultados obtenidos, no se le da la importancia debida a proporcionar la formación necesaria (capacitación) al personal, lo cual no contribuye a desempeñar más eficientemente el trabajo ó que la entidad esté preparada para adaptarse y responder a los cambios del entorno.

PREGUNTA No. 28: ¿Cuál es su percepción en relación a los recursos que la alta dirección proporciona para el desempeño de las funciones de los empleados?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	6	67%
Desacuerdo	3	33%

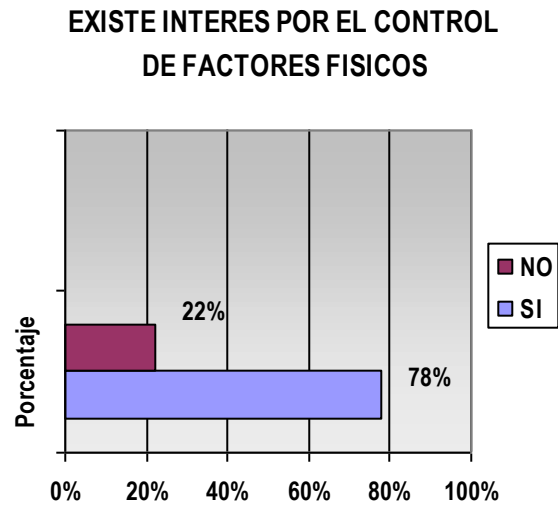
PERCEPCION EN RELACION A LOS RECURSOS QUE LA ALTA DIRECCION PROPORCIONA



Interpretación: Aunque la mayor parte de las opiniones son favorables en cuanto a la percepción de los empleados respecto a algunos recursos que la alta dirección les proporciona, como lo es la disponibilidad del transporte, no sucede lo mismo con el equipo de trabajo con el que se cuenta actualmente, que de acuerdo a los resultados, no es suficiente, ni se encuentra en buenas condiciones, por lo que amerita la atención de la alta dirección en este aspecto para aumentar la eficacia de la organización y hacer las mejoras correspondientes con el propósito de implementar y mantener en el futuro un SGC.

PREGUNTA No.29: ¿Existe un interés de la Administración Académica Central por controlar los factores físicos que afectan el desarrollo de sus actividades?

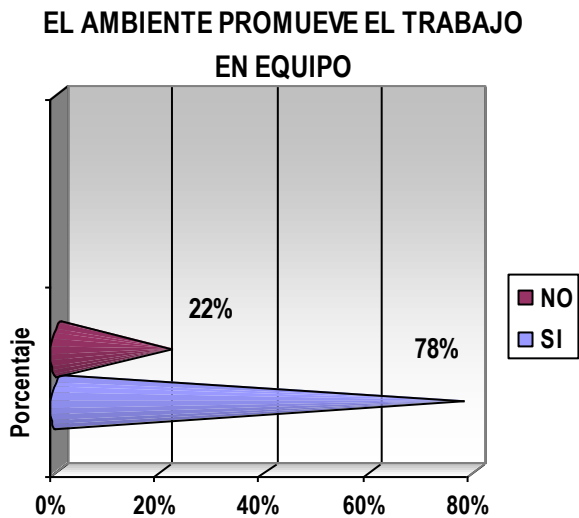
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	78%
NO	2	22%



Interpretación: Existe el interés y la buena intención de parte de la organización por controlar aspectos como servicios básicos, ó reparaciones de mobiliario deteriorado, sin embargo los recursos para solventar estos imprevistos siempre son insuficientes.

PREGUNTA No. 30: ¿El ambiente en la Administración Académica Central promueve el trabajo en equipo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	78%
NO	2	22%

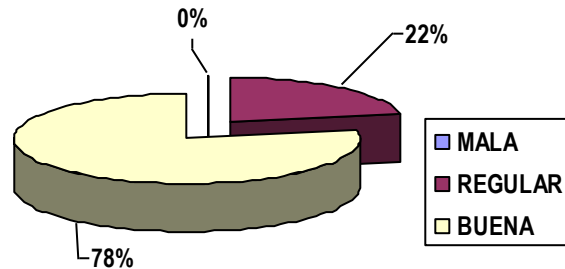


Interpretación: El trabajo en equipo dentro de la Administración Académica Central es un aspecto calificado positivamente por la mayor parte de los jefes de las distintas unidades, con lo cual han logrado promover un buen ambiente de trabajo entre todo el personal.

PREGUNTA No.31: ¿Cómo se clasificaría la cooperación entre las áreas de la Administración Académica central?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mala	0	0%
Regular	2	22%
Buena	7	78%

**CALIFICACION DE COOPERACION
ENTRE AREAS DE LA ADMON.
ACADEMICA CENTRAL**

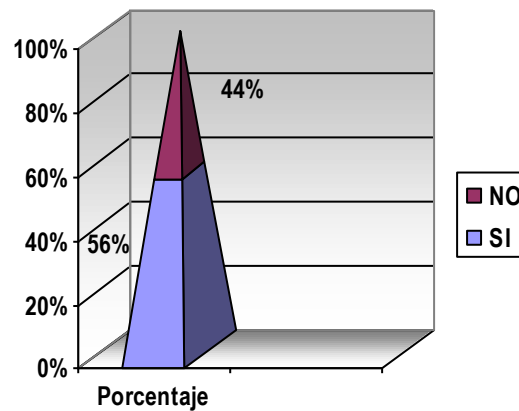


Interpretación: La cooperación entre las áreas de la Administración Académica Central, se califica como buena en su mayoría, con lo que se ve fortalecido el trabajo en equipo que actualmente se destaca como fortaleza entre sus miembros.

PREGUNTA No. 32: ¿ Se realizan planes de trabajo por cada área de la Administración Académica Central?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	56%
NO	4	44%

**REALIZACION DE PLANES DE
TRABAJO**

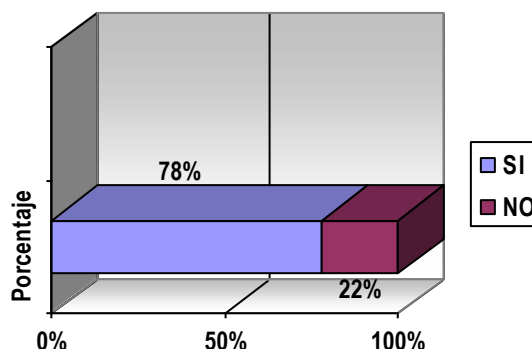


Interpretación: Algunas de las unidades realizan planes de trabajo anuales, por lo que es necesario que se fomente la realización periódica de estos en la totalidad de las unidades, pues la planificación es un requisito muy importante para alcanzar los objetivos y metas, así como para mantener un SGC.

PREGUNTA No.33: ¿Se monitorea y verifica el cumplimiento de los planes de trabajo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	78%
NO	2	22%

EXISTE MONITOREO Y VERIFICACION DE LOS PLANES DE TRABAJO

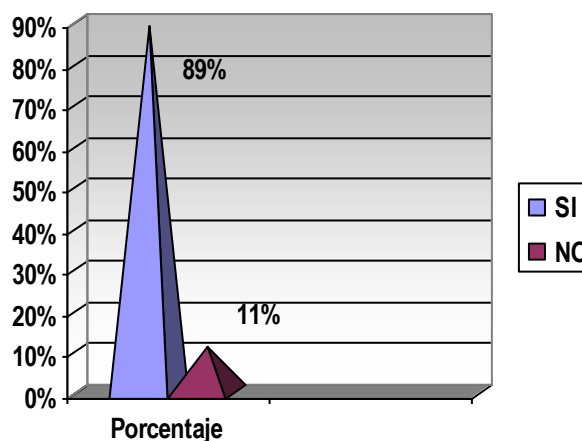


Interpretación: La mayoría de los encuestados considera que los planes de trabajo se monitorean y verifican en cuanto a su cumplimiento elaborando estadísticas, con reportes, informes trimestrales y algunos después de la actividad. Sin embargo, como se indico en la pregunta anterior, no todas las áreas que componen la Académica Central planifican y las que lo hacen no han evaluado aún la efectividad de la periodicidad con que lo hacen.

PREGUNTA No.34: ¿Se han definido claramente los requisitos de los clientes con relación al servicio que se ofrece?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	89%
NO	1	11%

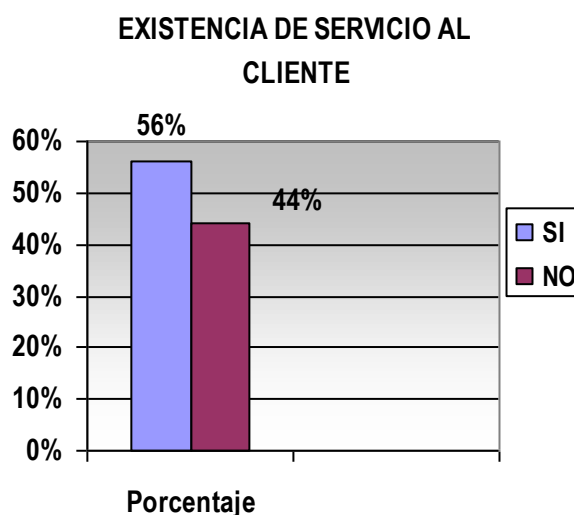
REQUISITOS DE LOS CLIENTES CLARAMENTE DEFINIDOS



Interpretación: Para la mayoría de los encuestados, los requisitos de los clientes están claramente definidos. Los resultados de la encuesta dirigida a los usuarios de los servicios proporcionados por la Administración Académica Central de la UES, (Ver anexo No. 4) corroborarán lo afirmado por los jefes de unidades de la Académica Central.

PREGUNTA No. 35: ¿Tiene la Administración Académica Central el servicio de atención al cliente?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	56%
NO	4	44%



Interpretación: Algunos de los servicios proporcionados por la Administración Académica Central atiende a sus clientes directamente, lo cual explica una parte de los resultados. No obstante, la organización no cuenta con un área especializada en el servicio de atención al cliente, debido principalmente a la falta de recursos.

PREGUNTA No.36: ¿Se da seguimiento a las quejas y denuncias presentadas por los clientes?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	44%
NO	5	56%

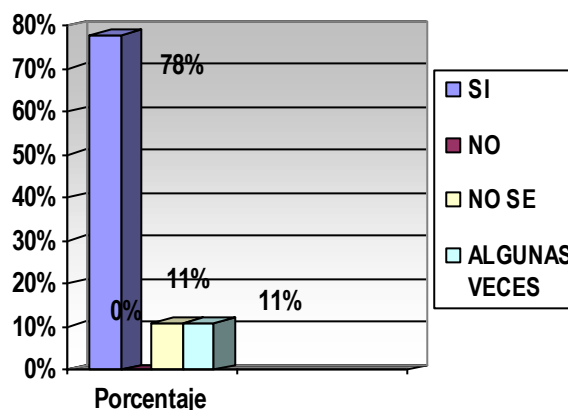


Interpretación: En general, no existen métodos ó procedimientos para darle seguimiento a las quejas y denuncias presentadas por los estudiantes. Y la forma comúnmente empleada para tales casos es abordar la situación verbalmente entre las partes involucradas, por lo cual no existen medios que garanticen la revisión de alguno de los servicios prestados ó la atención a las denuncias hechas.

PREGUNTA No.37: ¿Se informa con exactitud a los clientes respecto a los requisitos necesarios para efectuar un trámite?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	78%
NO	0	0%
NO SE	1	11%
Algunas veces	1	11%

INFORMACION A CLIENTES SOBRE REQUISITOS PARA EFECTUAR TRAMITES

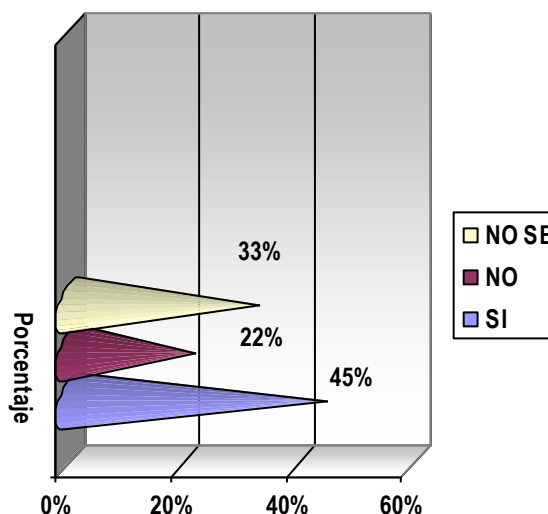


Interpretación: Los estudiantes son informados de los requisitos que deben cumplir para realizar un trámite de diversas formas de acuerdo al servicio a solicitar, puede ser verbalmente en las ventanillas de la Administración Académica Central, a través de afiches en el caso de algunos procesos y por medio escrito en boletines, para otros.

PREGUNTA No. 38: ¿Se realiza el diseño de nuevos proyectos ó servicios que presta la Administración Académica Central mediante procesos claramente definidos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	45%
NO	2	22%
NO SE	3	33%

DISEÑO DE NUEVOS PROYECTOS O SERVICIOS

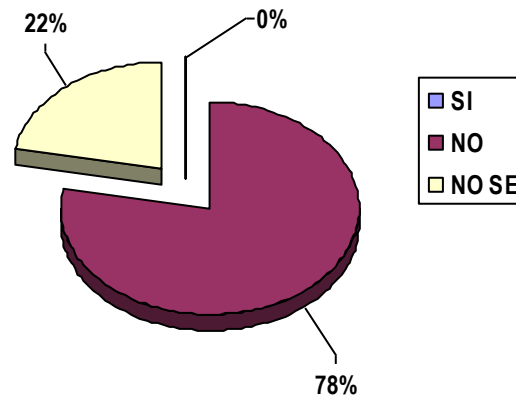


Interpretación: Según lo manifestado por la alta dirección, para realizar el diseño de nuevos proyectos ó servicios, no existe un proceso definido que permita su desarrollo de manera adecuada, es decir, desde su diseño, planificación hasta su validación y ejecución.

PREGUNTA No.39: ¿Existe a la vez controles que determinan que se esta realizando de la manera adecuada?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	7	78%
NO SE	2	22%

EXISTENCIA DE CONTROLES PARA NUEVOS PROYECTOS O SERVICIOS

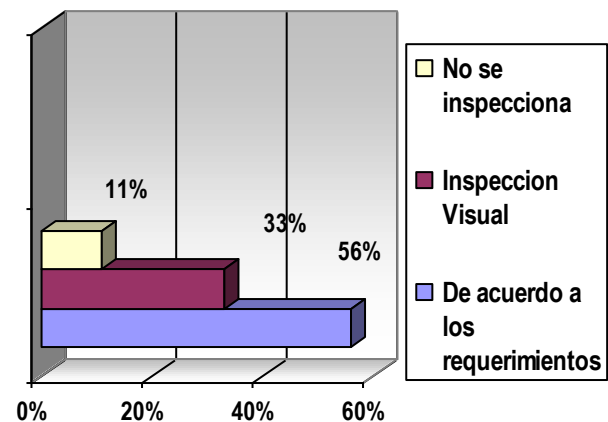


Interpretación: Debido a que no existe un proceso en el cual se planifiquen los nuevos proyectos ó servicios, no existen tampoco controles de ningún tipo para comparar lo planeado con lo ejecutado, ó para darles el seguimiento adecuado.

PREGUNTA 40 ¿Se inspecciona el producto a comprar?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo a los requerimientos acordados	5	56%
Inspección visual	3	33%
No se inspecciona	1	11%

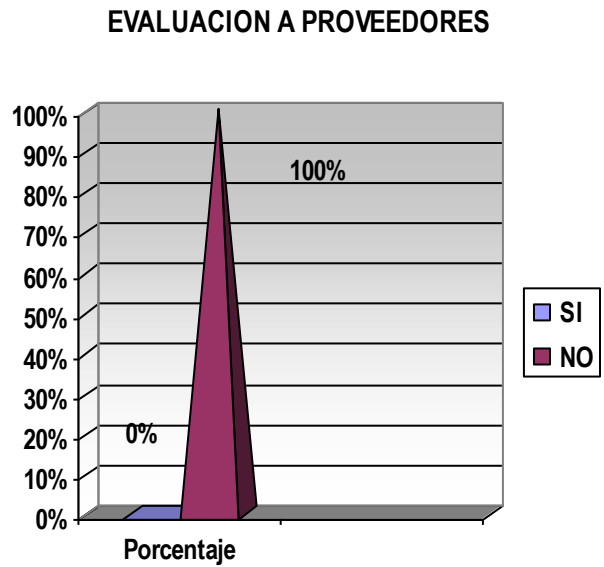
SE INSPECCIONA EL PRODUCTO A COMPRAR



Interpretación: Un 56% de los encuestados manifiesta que los productos comprados se inspeccionan de acuerdo a los requerimientos acordados, mientras un 33% expresa que unicamente se les realiza una inspección visual, esto por el tipo o clase de producto comprado y un 11% indica que a los productos comprados no se les realiza una inspección como tal.

PREGUNTA 41. ¿Se efectúa una evaluación a los proveedores?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si, dejando constancia de la atención recibida	0	0%
No se hacen evaluaciones	9	100%



Interpretación: Según lo manifestado por los encargados y jefes de unidades, el 100% de ellos expresa que en el proceso de compras no se efectúan evaluaciones periódicas a proveedores, aunque se realizan procesos de licitaciones los cuales constituyen evaluaciones iniciales para los proveedores, aunque no en la mayoría de los casos.

PREGUNTA 42 ¿Existe un procedimiento escrito para realizar las compras?

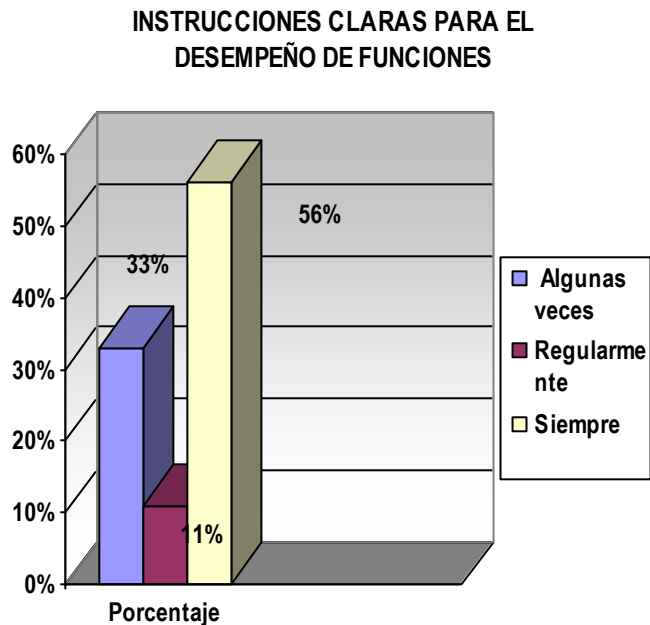
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	9	100%



Interpretación: En la Administración Académica Central no existe algún tipo de procedimiento escrito para la realización de compras, aunque cabe destacar la existencia de formularios y controles de los mismos.

PREGUNTA No.43: ¿Se proporcionan instrucciones claras para desempeñar las distintas funciones?

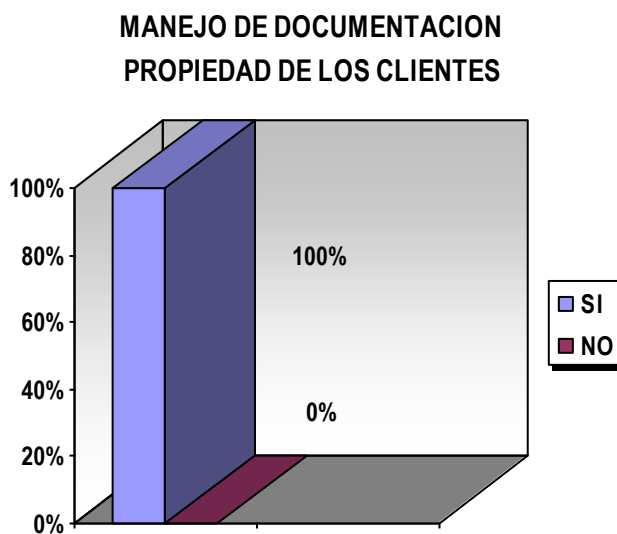
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	3	33%
Regularmente	1	11%
Siempre	5	56%



Interpretación: Debido a que como se ha señalado anteriormente, no se cuenta con un Manual de funciones definido, las instrucciones para el desempeño de los empleados generalmente se hacen de manera verbal, lo cual genera como se ha podido comprobar algunos inconvenientes, tales como retrasos y confusiones.

PREGUNTA No.44: ¿Se maneja documentación que sea propiedad de sus clientes?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	100%
NO	0	0%



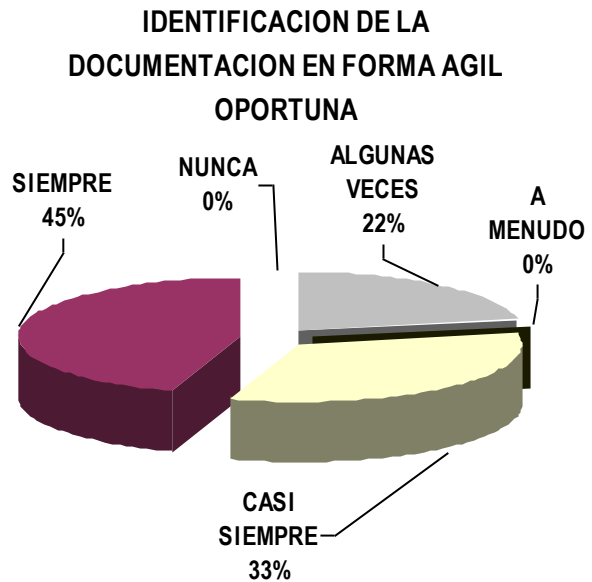
Interpretación: Debido a la naturaleza de los servicios prestados por la Académica Central, necesita y hace manejo de documentación de los estudiantes, para efectuar múltiples procedimientos.

PREGUNTA No.45: ¿Cómo se protege la documentación recibida en garantía?

La Administración Académica Central maneja todo tipo de documentación de los estudiantes de la UES (en el expediente respectivo), de manera que, según lo manifestado por los jefes de las diferentes unidades, se tienen estrictos controles para proteger dicha documentación, entre las destacan métodos manuales, como lo es las constancias escritas por parte del personal de lo recibido en un Libro de control, las entregas de comprobantes a los estudiantes, la asignación de una persona para el manejo de los archivos, entre otros.

PREGUNTA No.46: ¿La Administración Académica Central es capaz de identificar el estado de la documentación en forma ágil y oportuna?

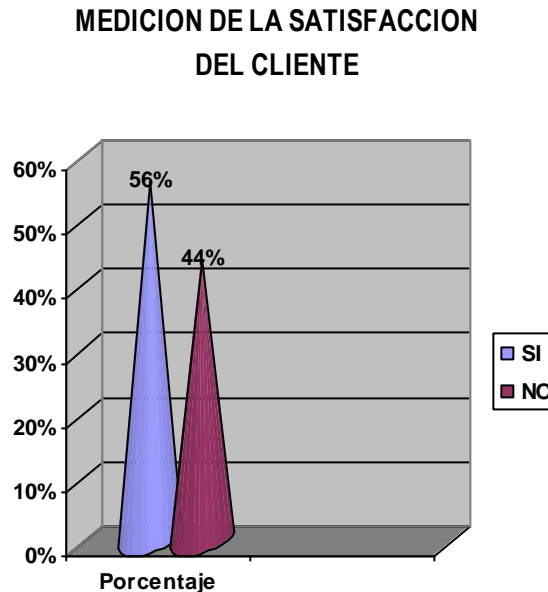
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Algunas veces	2	22%
A menudo	0	0%
Casi siempre	3	33%
Siempre	4	45%



Interpretación: Los resultados indican que en la mayor parte de los casos, el estado de la documentación se identifica ágil y oportunamente, lo cual es necesario para llevar a cabo todos los procesos que competen a la Académica Central.

PREGUNTA No. 47: ¿Existe algún medio para medir la satisfacción del cliente respecto a los servicios de su área?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	56%
NO	4	44%

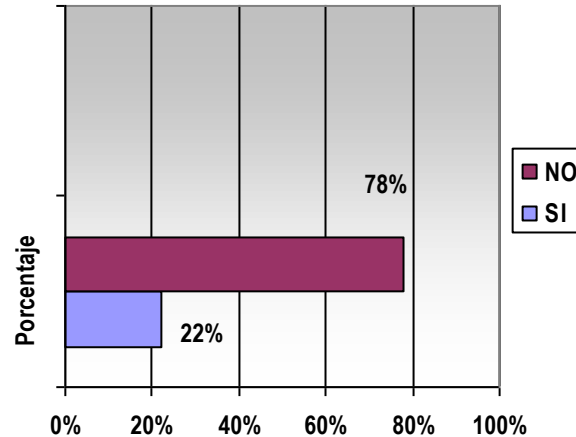


Interpretación: Aunque el 56% de los encuestados consideran que existen medios para comprobar el grado de satisfacción de los clientes, éstos se limitan a pequeñas entrevistas verbales y a pequeñas encuestas que en este año se han presentado a través del internet. Pese a estos esfuerzos, se ha constatado que aún no existe un medio formal y periódico para medir de forma confiable la satisfacción de los clientes respecto a los servicios que esta organización ofrece.

PREGUNTA No.48: ¿Existe algún medio en su área para identificar las causas de las deficiencias en la prestación del servicio?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	22%
NO	7	78%

EXISTENCIA DE ALGUN MEDIO PARA IDENTIFICAR CAUSAS DE DEFICIENCIAS EN EL SERVICIO



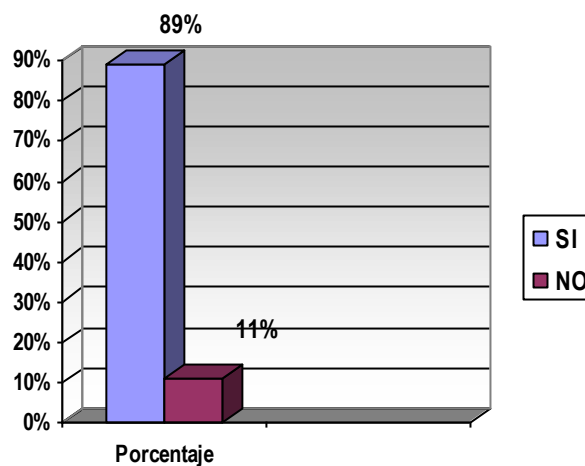
Interpretación: De acuerdo a lo expresado por la mayor parte de los jefes de unidades, no existe actualmente un medio concreto para identificar causas en las deficiencias en el servicio brindado por la Académica Central, lo cual dificulta a su vez la identificación de posibles mejoras.

Las siguientes dos preguntas pretenden identificar el grado de interés y conocimiento que posee la alta dirección de la Administración Académica Central respecto a la Norma ISO 9000:2000, aunque estas no son consideradas por la norma.

PREGUNTA No.49: ¿Ha oído hablar de las normas de calidad ISO 9000?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	89%
NO	1	11%

CONOCIMIENTO SOBRE ISO9000

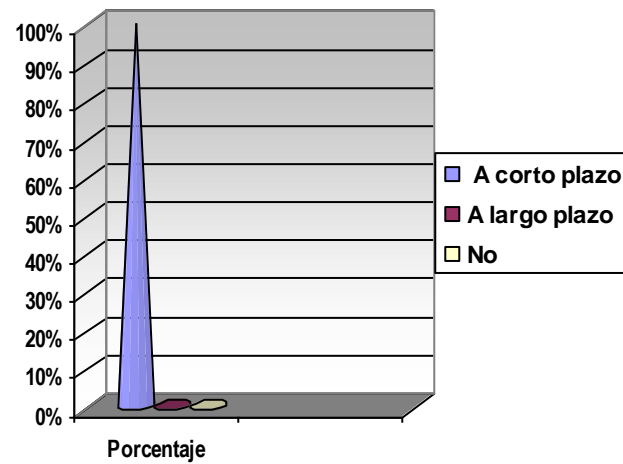


Interpretación: El 89% de los encuestados han oído hablar sobre las normas de calidad ISO 9000, cabe recalcar que algunos de ellos tienen este conocimiento gracias a los Talleres previos que se ha llevado a cabo para la realización del presente estudio.

PREGUNTA No.50: ¿Le interesaría implementar un modelo de Sistema de Gestión de calidad en su organización?

INTERES EN IMPLEMENTAR UN MODELO DE SGC

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A corto plazo	9	100%
A largo plazo	0	0%
No	0	0%



Interpretación: El 100% de los miembros de la alta dirección de la Administración Académica Central muestra especial interés en implementar un modelo de SGC, con el fin de obtener beneficios para el trabajo que desarrollan e incrementar la calidad de sus servicios.

ANEXO 5

CUESTIONARIO DIAGNOSTICO A
USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL

CUESTIONARIO DIAGNOSTICO A USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.

Objetivo: Identificar los requisitos de los usuarios de la Administración Académica Central con relación a los servicios que esta presta.

¿Escriba la Facultad a la que pertenece? _____

1. ¿Cuáles de estos procesos administrativos ha realizado en la Administración Académica Central de la UES?

Primer Ingreso	<input type="checkbox"/>	Certificaciones de Planes de Estudio	<input type="checkbox"/>
Reingreso	<input type="checkbox"/>	Certificaciones de Programas de Estudio	<input type="checkbox"/>
Ingreso por Equivalencia	<input type="checkbox"/>	Reservas de Matriculas	<input type="checkbox"/>
Certificaciones Globales	<input type="checkbox"/>	Ninguno	<input type="checkbox"/>
Certificaciones Parciales	<input type="checkbox"/>	Otros _____	

2. ¿Durante la realización del servicio administrativo requerido, la Administración Académica Central, le proporcionó toda la información que necesitaba de forma clara y sencilla?

Si No

3. ¿Durante la prestación del servicio administrativo como calificaría la atención otorgada por el personal que labora en la Administración Académica Central?

Excelente Buena Regular Mala

4. ¿El servicio solicitado fue entregado en el tiempo previsto?

Si No

5. ¿Se cumplieron todos los requisitos esperados del servicio recibido?

Si No

6. ¿En general, cual es el nivel de satisfacción que le proveen los servicios Administrativos (Ingreso universitario, Registros Académicos, Certificaciones) de la Administración Académica Central?

Satisfacción

Insatisfacción

7. ¿Cuáles de los siguientes procesos administrativos, considera usted que le ha dado mayor insatisfacción al realizarlo?

1. Mayor Insatisfacción

2. Menor Insatisfacción

Nuevo Ingreso	<input type="checkbox"/>	Certificaciones de Planes de Estudio	<input type="checkbox"/>
Reingreso	<input type="checkbox"/>	Certificaciones de Programas de Estudio	<input type="checkbox"/>
Ingreso por Equivalencia	<input type="checkbox"/>	Reservas de Matriculas	<input type="checkbox"/>
Certificaciones Globales	<input type="checkbox"/>	Otros _____	
Certificaciones Parciales	<input type="checkbox"/>		

8. ¿Qué características de las que se mencionan a continuación son las mas importantes para usted en los servicios que presta la Administración Académica Central? (Priorizar de 1 a 5, siendo 1, menos importante y 5 mas importante)

Buena atención al usuario

Realizado en forma rápida

Que el servicio se realice correctamente sin inconvenientes

Que la forma en solicitar el servicio, este expresado con claridad

Otras sugerencias (Especifique) _____

9. ¿Qué características espera del personal que labora en la Administración Académica Central? (Priorizar de 1 a 5, siendo 1, menos importante y 5 mas importante)

Que este capacitado en el desarrollo de sus labores.

Que este capacitado para orientar al estudiante

Que tenga habilidad y experiencia para desarrollar su trabajo de la mejor manera

Otras sugerencias (Especifique) _____

GRACIAS POR SU COLABORACION!!!!

ANEXO 6

TABULACION DEL CUESTIONARIO
DIAGNOSTICO A USUARIOS DE LOS
SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN
ACADÉMICA CENTRAL

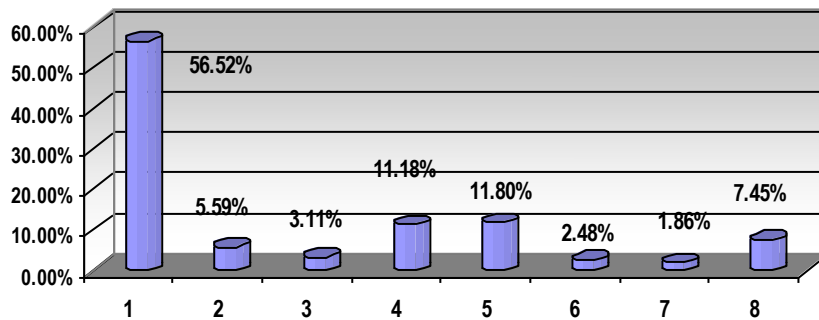
TABULACION DEL CUESTIONARIO A USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.

Objetivo: Identificar los requisitos de los usuarios de la Administración Académica Central con relación a los servicios que esta presta.

1. ¿Cuáles de estos procesos administrativos ha realizado en la Administración Académica Central de la UES?

No.	Respuesta	Cantidad	Porcentaje
1	Nuevo Ingreso	91	56.52%
2	Reingreso	9	5.59%
3	Ingreso por Equivalencia	5	3.11%
4	Certificaciones Globales	18	11.18%
5	Certificaciones Parciales	19	11.80%
6	Graduación	4	2.48%
7	Certificaciones de Programas de Estudio	3	1.86%
8	Reservas de Matriculas	12	7.45%

PROCESOS ADMINISTRATIVOS REALIZADOS EN LA ADMINISTRACION ACADÉMICA CENTRAL

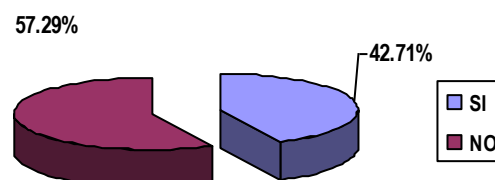


Interpretación: La población encuestada indica que los procesos administrativos que poseen gran demanda en la Administración Académica Central, son: Nuevo ingreso, certificaciones graduales, certificaciones parciales, reserva de matriculas y Reingresos.

2. ¿Durante la realización del servicio administrativo requerido, la Administración Académica Central, le proporcionó toda la información que necesitaba de forma clara y sencilla?

SE PROPORCIONO INFORMACION EN FORMA CLARA Y SENCILLA

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
SI	41	42.71%
NO	55	57.29%

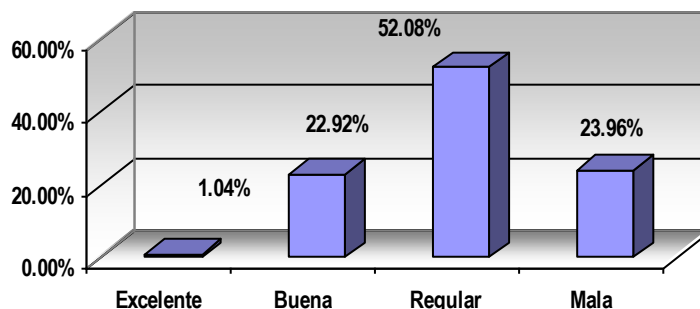


Interpretación: Durante la realización de los servicios administrativos solicitados por parte de los usuarios, el 57.29% de la población encuestada indica que la Administración Académica Central no proporciona la información necesaria para la realización de los servicios en forma clara y sencilla.

3. ¿Durante la prestación del servicio administrativo como calificaría la atención otorgada por el personal que labora en la Administración Académica Central?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Excelente	1	1.04%
Buena	22	22.92%
Regular	50	52.08%
Mala	23	23.96%

COMO CALIFICARIA LA ATENCION OTORGADA POR EL PERSONAL DE LA AAC

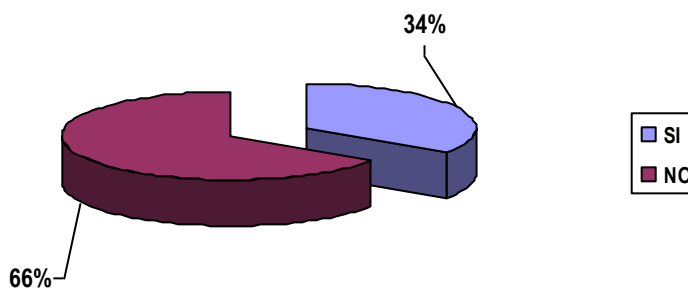


Interpretación: El 52.08% de la población encuestada indica que la atención otorgada por el personal de la Administración Académica Central durante la realización de los servicios proporcionados por esta fue Regular y un 23.96% manifiesta que la atención fue mala.

4. ¿El servicio solicitado fue entregado en el tiempo previsto?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
SI	33	34.38%
NO	63	65.63%

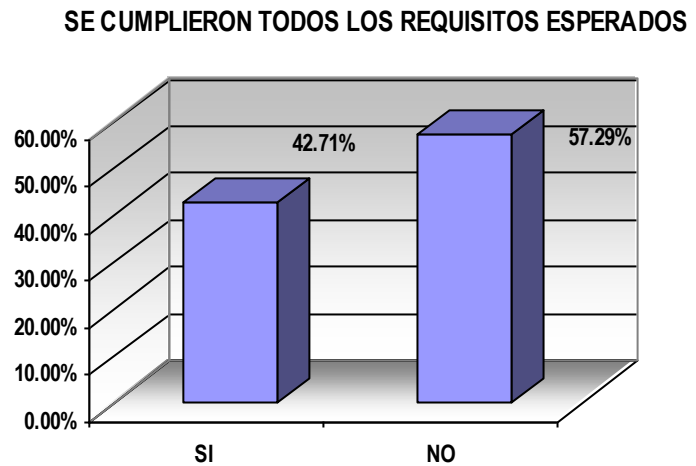
EL SERVICIO FUE ENTREGADO EN EL TIEMPO PREVISTO



Interpretación: El 65.63% de la población encuestada indica que el servicio solicitado a la Administración Académica Central, no fue entregado en el tiempo previsto, manifestando así la tardanza en la entrega del servicio solicitado

5. ¿Se cumplieron todos los requisitos esperados del servicio recibido?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
SI	41	42.71%
NO	55	57.29%

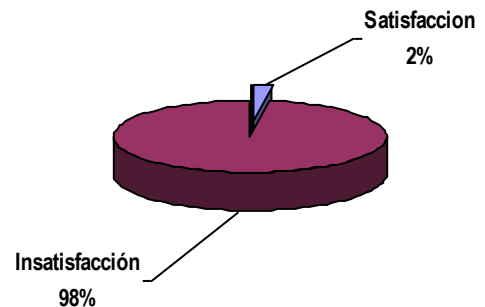


Interpretación: Un 57.29% de la población encuestada indica que el servicio recibido por parte de la Administración Académica Central no cumplió con los requisitos y expectativas solicitados por parte de estos.

6. ¿En general, cual es el nivel de satisfacción que le proveen los servicios Administrativos (Ingreso universitario, Registros Académicos, Certificaciones) de la Administración Académica Central?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Satisfacción	2	2.08%
Insatisfacción	94	97.92%

NIVEL DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS DE LA AAC



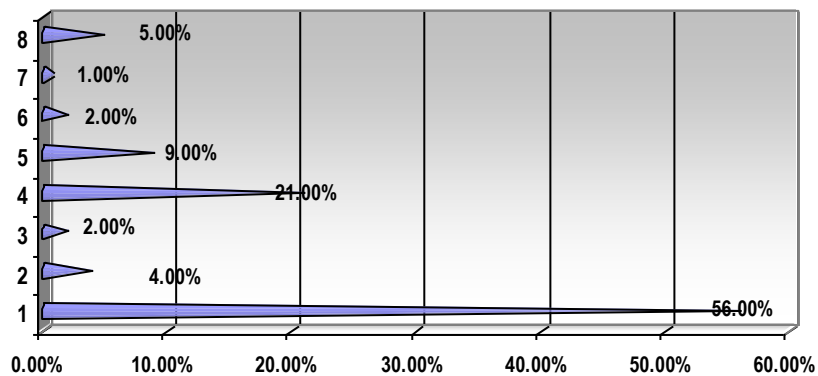
Interpretación: En general el nivel de satisfacción que ofrecen los servicios de la Administración Académica Central, según lo manifestado por los usuarios en de 2.08 %, siendo el nivel de insatisfacción de un 97.92%.

7. ¿Cuáles de los siguientes procesos administrativos, considera usted que le ha dado mayor insatisfacción al realizarlo?

1. Mayor Insatisfacción
2. Menor Insatisfacción

No.	Respuesta	Cantidad	Porcentaje
1	Nuevo Ingreso	56	56.00%
2	Reingreso	4	4.00%
3	Ingreso por Equivalencia	2	2.00%
4	Certificaciones Globales	21	21.00%
5	Certificaciones Parciales	9	9.00%
6	Graduación	2	2.00%
7	Certificaciones de Programas de Estudio	1	1.00%
8	Reservas de Matriculas	5	5.00%

SERVICIOS QUE PRESENTAN LA MAYOR INSATISFACCION.

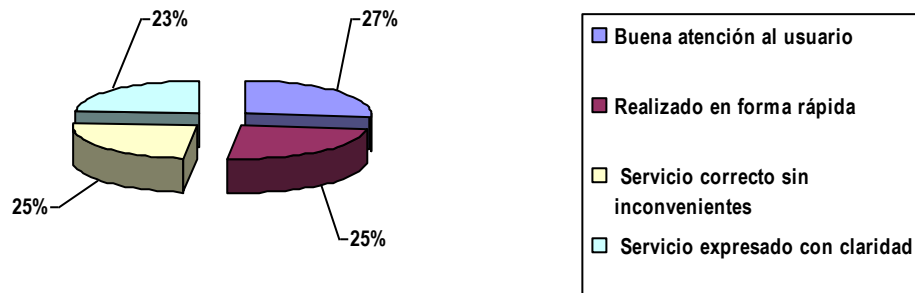


Interpretación: La población encuestada indica en un 56.00% que de los servicios ofrecidos por la Administración Académica Central, el que presenta la mayor insatisfacción es Nuevo Ingreso, entre otros servicios manifestados se tiene certificaciones globales y parciales.

8. ¿Qué características de las que se mencionan a continuación son las mas importantes para usted en los servicios que presta la Administración Académica Central? (Priorizar de 1 a 5, siendo 1, menos importante y 5 mas importante)

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Buena atención al usuario	338	26.45%
Realizado en forma rápida	325	25.43%
Servicio correcto sin inconvenientes	315	24.65%
Servicio expresado con claridad	300	23.47%

CARACTERISTICAS IMPORTANTES EN LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL

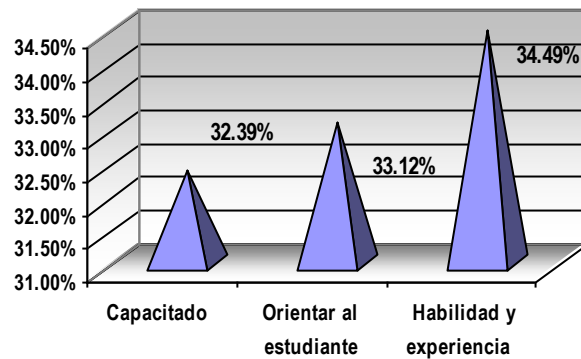


Interpretación: La población encuestada indica en un 26.45% que una de las características mas importantes en los servicios que presta la Administración Académica Central es la buena atención al usuario, le siguen la rapidez en la realización de los tramites y el servicio correcto sin inconvenientes.

9. ¿Qué características espera del personal que labora en la Administración Académica Central? (Priorizar de 1 a 5, siendo 1, menos importante y 5 mas importante)

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Capacitado en el desarrollo de sus labores.	355	32.39%
Capacitado para orientar al estudiante	363	33.12%
Habilidad y experiencia para desarrollar su trabajo de la mejor manera.	378	34.49%

CARACTERISTICAS QUE SE ESPERAN DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA AAC



Interpretación: El 34.49% de la población encuestada manifiesta que una de las características mas importantes que se esperan en el personal que labora en la Administración Académica Central es la habilidad y experiencia para desarrollar su trabajo, indicando además que esté capacitado para orientar al estudiante y en el desarrollo de sus labores.

ANEXO 7

HOJA DE TRABAJO. DIAGRAMA PEPSU

HOJA DE TRABAJO.
DIAGRAMA PPSU

Proceso:			Fecha:	
Objetivo			Descripción:	
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO

ANEXO 8

TALLER DE SENSIBILIZACIÓN

ANEXO 9

ASISTENCIA A TALLER DE
SENSIBILIZACIÓN

ANEXO 10

TALLER DE GESTIÓN DE CALIDAD

ANEXO 11

ASISTENCIA A TALLER DE GESTIÓN DE
CALIDAD

ANEXO 12

MANUALES ADMINISTRATIVOS

ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



MANUALES ADMINISTRATIVOS

VERSIÓN 01

APROBADO POR:

FECHA DE APROBACION:

ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR




MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MC

CONTENIDO:

- 1.0 Introducción
- 2.0 Generalidades
- 3.0 Declaración de política y objetivos de calidad
- 4.0. Sistema de Gestión de Calidad
- 5.0 Responsabilidad de la dirección
- 6.0 Gestión de los Recursos
- 7.0 Realización del producto
- 8.0 Medición, análisis y mejora
- 9.0 Resumen de las cláusulas de la norma
- 10.0 Mapa de Procesos

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código:	MC
	MANUAL DE CALIDAD	Edición:	1
		Revisión :	
		Página:	2/23
		Fecha :	Abril/2004

1.0 INTRODUCCION

La Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, conforma uno de los organismos mas importantes dentro de la Universidad de El Salvador, ya que es a través de esta que se brindan los servicios administrativos-académicos primordiales de todo estudiante y aspirante a tal.

A través del presente manual se pretende incorporar los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000 al quehacer de la Administración Académica Central y de la Universidad misma, esto con el fin de que los servicios brindados por esta sean mas eficientes, para lograr un aprovechamiento optimo de los recursos, a fin de satisfacer las necesidades de los clientes y mejorar continuamente los servicios prestados.

El manual de calidad tiene como fin principal el comunicar formalmente, la política, los objetivos de calidad y los procedimientos de la empresa, así como poder establecer un Sistema de Gestión de la Calida eficaz, basado en la norma NSR-EN ISO 9000 versión 2000, y definir así, las responsabilidades asumidas por la dirección con relación al sistema, la prestación del servicio y las actividades a seguir para le medición, análisis y mejora del mismo.

La Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, adquiere la responsabilidad de darle cumplimiento exacto a lo establecido en el presente Manual de Calidad, asumiendo la Gestión de la Calidad como un aspecto primordial y estratégico de las actividades del organismo, involucrando a todo el personal de todos los niveles.

El presente manual de Calidad es propiedad de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, ninguna persona, institución o empresa podrá reproducirlo total o parcialmente sin autorización previa.


2.0 GENERALIDADES

2.1 Presentación de la Organización

2.1.1 Antecedentes de la universidad de El Salvador .

La Universidad de El Salvador fue fundada el 16 de febrero de 1841, mediante decreto del Jefe de Gobierno Civil, Dr. Juan Lindo. Su primer Rector fue el presbítero Crisanto Salazar, y le sucedió en el cargo, el igualmente presbítero Narciso Monterrey. Ambos cumplieron funciones de organización inicial de la Universidad de El Salvador.

El primer Rector propiamente dicho, fue el Dr. Eugenio Aguilar. La Universidad de El Salvador inició su labor académica el 11 de agosto de 1843. La primera matrícula fue de 8 estudiantes, de los cuales solamente uno terminó satisfactoriamente sus estudios.

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código:	MC
	MANUAL DE CALIDAD		Edición:
Revisión :			
Página:			3/23
Fecha :			Abril/2004

Actualmente la Universidad de El Salvador, esta constituida por 17 unidades, las cuales son dependencia directa del gobierno del la Junta Directiva y el Decanato. Estando divididas por unidades académicas y por unidades administrativas.

2.1.2 Estructura general de la administración académica de la universidad de el salvador.

Uno de los sistemas que componen el macro sistema administrativo de la Universidad de El Salvador, es el de la Administración Académica Central, cuyo objetivo es el de planificar, organizar, ejecutar y controlar las actividades administrativo-académicas de la Universidad. Dicha sección esta conformada por tres grandes áreas como lo son:

- ↳ Secretaria de Asuntos Académicos: encargada de planificar, coordinar y evaluar el desarrollo de actividades de carácter académico.
- ↳ Administración Académica Central: encargada de la planificación y programación del sistema administrativo académico de la Universidad. Este sistema tiene inherentes necesidades de información y de control que satisfacer para cumplir con especificaciones propias, las cuales son dictadas por las unidades que la componen. Las unidades en referencia son:
 1. Ingreso Universitario
 2. Registro Académico
 3. Certificaciones
 4. Graduaciones e Incorporaciones
 5. Mecanización
 6. Contabilidad
- ↳ Administración Académicas Locales de las Facultades y Centros Universitarios Regionales: encargadas de colaborar con la secretaria de asuntos académicos para la ejecución de proyectos o actividades académicas.

2.1.3 Estructura de las unidades de la Administración Académica Central.

La Administración Académica Central, como se menciona anteriormente, esta constituida por 6 unidades representativas del quehacer académico, las cuales se describen a continuación:

1. Ingreso Universitario

La unidad de Ingreso Universitario, es la encargada de realizar el ingreso de estudiantes aspirantes por primera vez, el ingreso de estudiantes por equivalencias ya sea nacionales o extranjeras, así como también el ingreso de profesionales a las Maestrías, a los cursos de formación pedagógica para profesionales, además realiza los ingresos de Carreras, el ingreso de planes de estudio así como también, presta asesorías en la elaboración de los mismos.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

MANUAL DE CALIDAD

Código: MC
Edición: 1
Revisión :
Pagina: 4/23
Fecha : Abril/2004

Además la unidad de Ingreso Universitario, como propietaria de la base de datos oficial de los estudiantes, es la encargada de realizar correcciones de datos de estudiantes, ya sea por errores en nombres, carreras, sexo, teléfono u otros. Brinda además asesorías por problemas académicos a estudiantes, docentes, o administradores académicos. Finalmente es la encargada de la elaboración de catálogos e información respectiva a los diversos procesos académicos de su unidad.

2. Registros Académicos

La unidad de Movimientos Académicos, es la encargada de llevar a cabo los Retiros oficiales o reservas de matrícula de estudiantes, estos retiros se realizan en la mayoría de los casos por exoneración de pago por parte del estudiante inactivo, además es la encargada realizar los Reingresos de estudiantes, los cuales están divididos en dos clases, los reingresos llamados inactivos realizados por estudiantes que dejaron de estudiar por diversos motivos, y el reingreso graduado, que es el realizado por profesionales graduados en la Universidad y que desean estudiar otra carrera. Esta unidad además es la encargada de la emisión de talonarios para reingresos, estudiantes activos y egresados.

3. Certificaciones

Esta unidad es la encargada de ejecutar el procedimiento académico y legal para la elaboración de certificaciones de notas globales y parciales de las diferentes facultades de la Universidad de El Salvador, así como también realiza la elaboración de certificaciones de planes de estudios y de programas de estudio, solicitado por los estudiantes en sus respectivas académicas locales. El accionar de la unidad de certificaciones se basa en tres tareas específicas, la certificación de notas globales y parciales, la certificación de planes de estudio y la certificación de programas de estudio. La unidad de certificaciones esta conformada por 11 personas divididas así:


- 5- Confrontadores de planes de estudio.
- 5- Digitadores
- 1- Confrontador de certificaciones de notas originales con sus respectivos record.

4. Graduaciones e Incorporaciones

La unidad de graduaciones, es la encargada de llevar a cabo la revisión de expedientes de graduación, además de confrontar dicha información con los archivos y documentación existentes. Una vez revisados dichos expedientes se procede a la mecanización y transmisión de información a Imprenta para la elaboración de títulos.

5. Mecanización

La unidad de mecanización es la encargada de darle el mantenimiento al sistema operativo de la administración académica central, además lleva a cabo actualizaciones y mejoras en procesos, desarrolla asesorías técnicas a otras

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código:	MC
	MANUAL DE CALIDAD	Edición:	1
		Revisión :	
		Página:	5/23
		Fecha :	Abril/2004

unidades, elabora análisis y diseño de sistemas, informes estadísticos y finalmente realiza mantenimiento y actualizaciones de bases de datos. Esta unidad esta conformada por 8 Analistas digitadores, encargados de realizar las actividades mencionadas.

6. Contabilidad

Esta unidad es la encargada de realizar los pagos a empresas proveedoras, además de la elaboración de transferencias de documentos a la imprenta universitaria, controlar el inventario de material y equipo , realizar ajustes contables, elaborar requisiciones de material, realizar solicitudes al fondo circulante es decir solicitudes por compra de imprevistos, emitir permisos de trabajo al personal, elaboración de toma de posesiones, darle salida a la correspondencia, llevar el archivo en general.

2.2 Alcance del Sistema

El presente manual de calidad cubre las actividades y procedimientos relacionados con los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, como son Ingreso universitario, Registros académicos, Certificaciones y Graduaciones, junto con los procedimientos y registros especificados por la Norma ISO 9001:2000. Así mismo se presentan las cláusulas de la Norma ISO 9001:2000 excluidas como son: cláusula 7.3 Diseño y Desarrollo y cláusula 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

2.3 Campo de Aplicación.

El sistema de gestión de calidad de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, debe cumplir con los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2000, siendo de carácter obligatorio el cumplimiento para todas las personas o entidades involucradas en dichas actividades.

2.4 Definición de Clientes y Proveedores

A continuación se presenta la definición de clientes y proveedores de los procedimientos de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.

Tabla 1. Definición de Clientes y proveedores por unidad

UNIDAD	SUBPROCESOS	PROVEEDORES	CLIENTES
INGRESO UNIVERSITARIO	1.Primer ingreso	Estudiantes	Estudiantes
	2. Ingreso por equivalencias	Estudiantes	Estudiantes



UNIDAD	SUBPROCESOS	PROVEEDORES	CLIENTES
REGISTROS ACADÉMICOS	3. Retiros oficiales ó reservas de matrículas	Estudiantes	Estudiantes
	4. Activación de estudiantes	Estudiantes	Estudiantes
	5. Reingreso universitario de estudiantes inactivos	Estudiantes	Estudiantes
	6. Emisión de Talonarios de estudiantes activos	Estudiantes	Estudiantes
CERTIFICACIONES	7. Certificaciones parciales y Globales	Académicas Locales	Estudiante
	8. Certificaciones de graduados	Académicas Locales	Estudiante
	9. Certificación de programas de estudio	Académicas Locales	Estudiante
GRADUACIONES	10. Graduaciones	Académicas Locales	Estudiante

2.5 Definiciones

- ↪ **Acción Correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- ↪ **Acción Preventiva:** acción tomada para eliminara la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- ↪ **Alta Dirección:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al mas alto nivel una organización.
- ↪ **Ambiente de Trabajo:** conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- ↪ **Auditoria:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sea pertinente para evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen las políticas, procedimientos o requisitos utilizado como referencia.
- ↪ **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- ↪ **Característica de Calidad:** característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionado con un requisito.
- ↪ **Cliente:** organización o persona que recibe un producto.
- ↪ **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- ↪ **Defecto:** incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- ↪ **Eficiencia:** es la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- ↪ **Eficacia:** es la extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- ↪ **Especificación:** documento que establece requisitos.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

MANUAL DE CALIDAD


Código: MC
Edición: 1
Revisión :
Pagina: 7/23
Fecha : Abril/2004

- ↪ **Gestión:** actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización
- ↪ **Inspección:** actividades tales como medir, examinar, ensayar o comparar una o más características de una entidad y comparar los resultados con los requisitos especificados con el fin de determinar si se obtiene la conformidad para cada una de esas características.
- ↪ **Manual de Calidad:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- ↪ **Mejora continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- ↪ **No-Conformidad:** incumplimiento de un requisito
- ↪ **Objetivo de calidad:** algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.
- ↪ **Organización:** conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- ↪ **Planificación de la Calidad:** parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
- ↪ **Política de calidad:** orientaciones y objetivos generales de una organización concerniente a la calidad, expresados formalmente por el más alto nivel de la organización.
- ↪ **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- ↪ **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso.
- ↪ **Producto:** es el resultado de un proceso.
- ↪ **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- ↪ **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- ↪ **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los requisitos.
- ↪ **Servicio:** resultado generado por actividades en la interfaz entre el proveedor y el cliente y por actividades internas del proveedor, con el fin de responder a las necesidades del cliente.
- ↪ **Sistema de Gestión de Calidad:** sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

3.0 DECLARACION DE LA POLÍTICA DE CALIDAD Y LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

3.1 Misión

“Responder a las necesidades Académico-Administrativo de nuestros usuarios a través de procedimientos, medidas y resoluciones normadas legalmente, para garantizar la eficiencia y calidad en los servicios que se ofrecen.”

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código:	MC
	MANUAL DE CALIDAD	Edición:	1
Revisión :			
Página:		8/23	
Fecha :		Abril/2004	

3.2 Visión

“Ser una dependencia de la Universidad de El Salvador líder en la prestación de servicios Académico-Administrativos de calidad, orientados a la satisfacción de las necesidades de nuestros principales usuarios, a través de la mejora continua dentro de las actividades que se desarrollan”.

3.3 Política de Calidad

“Prestar servicios Académico-Administrativos de calidad, orientados a la satisfacción de las necesidades de nuestros principales usuarios, los estudiantes, a través de procedimientos, medidas y resoluciones académico-administrativas normadas legalmente, que buscan la eficiencia y la calidad de nuestras actividades, contando para ello con el recurso humano y técnico clave, a fin de estar comprometidos con la mejora continua dentro de las actividades que desarrollamos”

3.4 Objetivos de calidad¹

Los objetivos de calidad están orientados cuantitativamente en función de dos áreas claves mencionadas en la Norma ISO 9000:2000:

1. La Satisfacción del Cliente

“ Aumentar la satisfacción de nuestros clientes en un 50.00%”

2. Los procesos que realiza.

“ Mejorar el desempeño de los procesos administrativos en un 70.00%”

4.0 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 Requisitos Generales

La Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2000. Definiendo lo siguiente:

1. Identificar los procesos necesarios para el SGC
2. Determinar su secuencia e interacción
3. Contar con indicadores necesarios para los respectivos procesos del SGC definidos en las fichas de proceso (FP-01), siendo estos sometidos a métodos estadísticos para análisis y mejoramiento.
4. Realizar el proceso de seguimiento, medición y análisis de los procesos identificados, mediante procesos generales de medición y de análisis, bajo la responsabilidad de los jefes.
5. Se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y mejorar continuamente los procesos a través del procedimiento de mejora continua (PT-16)

¹ Fuente: Administracion Academica Central.



4.2 Requisitos de la Documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de calidad de la organización incluye:

a. Declaración documentada de la política y objetivos de calidad

La Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador ha definido y aprobado su política de calidad que se encuentra en la sección 3.3 de este manual a fin de que la misma sea entendida e implantada en

todos los niveles de la institución, así mismo ha definido los objetivos de calidad, que revisados anualmente por la gerencia para cumplir con la política de calidad, la razón de ser de los objetivos de calidad es dar forma concreta y mensurable a lo expuesto en la política de calidad.

b. Un manual de Calidad (MC)

c. Procedimientos de Calidad siguientes:

- ✓ Procedimiento para la elaboración y control de documentos (PC-01)
- ✓ Procedimiento para el control de registros (PC-02)
- ✓ Procedimiento de auditoria (PC-03)
- ✓ Procedimiento de identificación y medición de la satisfacción del cliente (PC-06)
- ✓ Procedimiento para el control de las no conformidades (PC-04)
- ✓ Procedimiento de acciones correctivas y preventivas (PC-05)

d. Los manuales, procedimientos y guías de trabajo

4.2.2 Manual de Calidad

El Manual de Calidad (MC) de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador incluye una declaración documentada de la política y los objetivos de calidad, el alcance del Sistema de Gestión de Calidad y la justificación de las cláusulas que se excluyen, así como también una referencia a los procedimientos documentados establecidos, una descripción de la interrelación de los procesos y el compromiso de la alta dirección para con el Sistema de Gestión de Calidad.

4.2.3 Control de Documentos

La Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador mantiene un procedimiento para Controlar los documentos (PC-01) requeridos por el sistema de gestión de la calidad, en este procedimiento se han definidos los controles necesarios para:

- ✓ Elaborar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

MANUAL DE CALIDAD

Código: MC
Edición: 1
Revisión :
Pagina: 10/23
Fecha : Abril/2004

- ✓ Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- ✓ Revisar y actualizar los documentos necesarios y aprobarlos nuevamente.
- ✓ Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- ✓ Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso.
- ✓ Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- ✓ Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso que se mantengan por cualquier razón.

4.2.4 Control de los Registros.

Los registros proporcionados evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, los registros se controlan según lo establecido en el procedimiento Control de Registros (PC-02), en el que se definen los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

5.0 RESPONSABILIDAD DE LA AUTORIDAD


5.1 Compromiso de la Dirección

La alta dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, se compromete con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia y este compromiso se puede evidenciar en:

- ✓ La comunicación dentro de la organización de la importancia de satisfacer los requisitos del cliente de los legales y reglamentarios, y el despliegue del Manual de atención y servicio al cliente.
- ✓ La política de calidad que será dada a conocer a todos los miembros de la organización.
- ✓ La definición de los objetivos de calidad.
- ✓ La realización de la revisión del sistema por la alta dirección (PT-11), asegurando la disponibilidad de recursos

5.2 Enfoque al cliente

La alta dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador se asegura que los requisitos del cliente se determinen y cumplan a través de lo establecido en el Manual de atención y servicio al cliente (MA), así como a través del procedimiento de Control de sugerencias, quejas y reclamos (PT-18). Se identifican como clientes externos de la Administración Académica Central, a los estudiantes, personas particulares, empresas publicas y privadas, comunidades y cualquier entidad dentro de la Universidad de El Salvador ajena a la Administración Académica Central. El cliente interno lo determina el personal que labora dentro de la Administración Académica Central.

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código: MC Edición: 1 Revisión : Pagina: 11/23 Fecha : Abril/2004
	MANUAL DE CALIDAD	

5.3 Política de Calidad

La Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador ha definido y aprobado su política de calidad en el punto 3.3 de este Manual, la declaración de la política de calidad incluye:

Un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

- ✓ Un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.
- ✓ Ser comunicada, implantada y entendida por todos los niveles de la organización.
- ✓ Ser revisada anualmente para su adecuación y será realizada por el Comité de Calidad.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de Calidad

Los objetivos de calidad son definidos en el punto 3.4 de este manual, los objetivos de calidad serán revisados anualmente por la Alta Dirección y su cumplimiento verificado por el Comité de Calidad.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

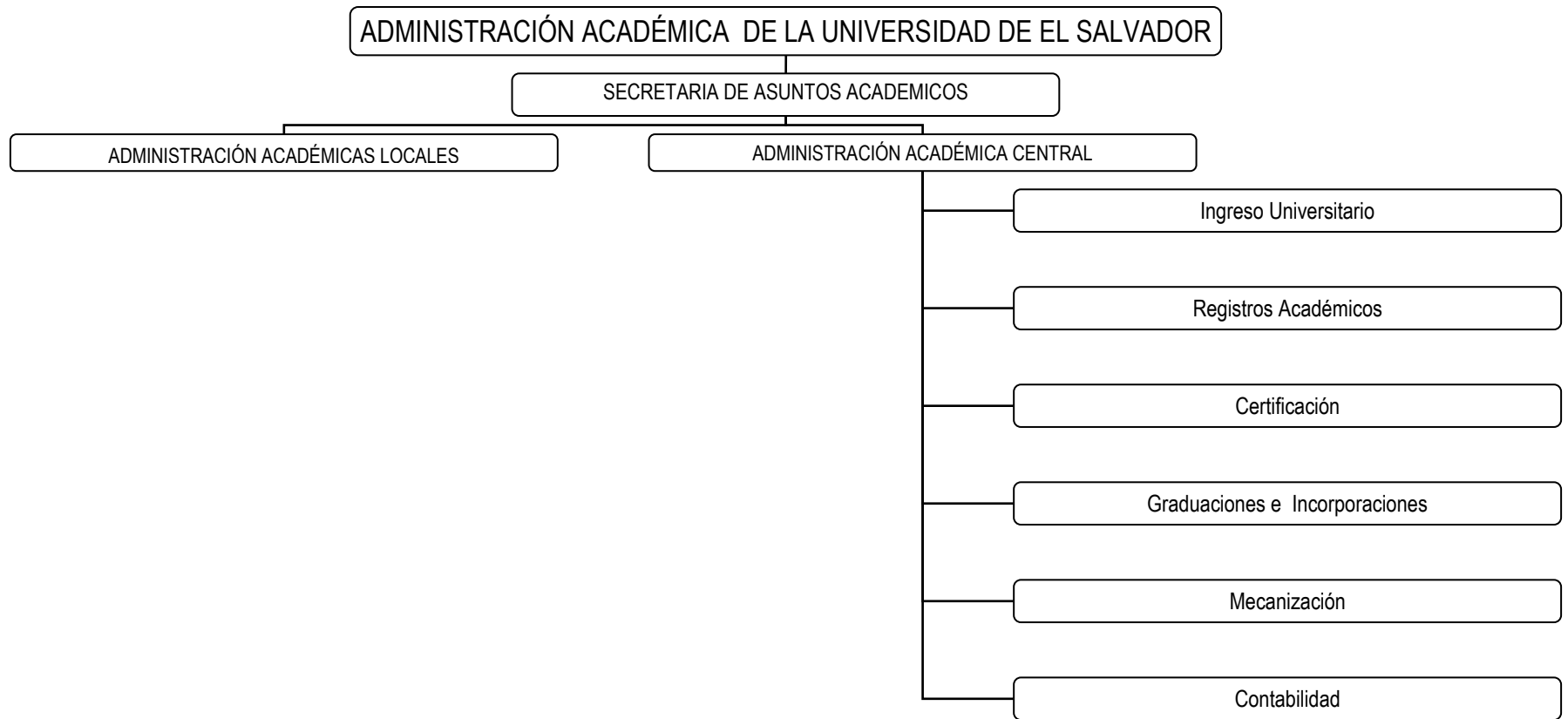
La Administración Académica Central, define como estrategia de planificación del SGC la documentación de manuales y de los procedimientos críticos para la prestación de los servicios que permitan identificar los responsables, las actividades a realizar y los registros a elaborar con el fin de mantener con ello la integridad del SGC cuando se presenten cambios.


5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas a toda la organización a través del Manual de Organización (MO) y el Manual de Funciones y Descripción de puestos (MD). La estructura de la Administración Académica Central es la siguiente:

ORGANIGRAMA DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL



	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código:	MC
	MANUAL DE CALIDAD	Edición:	1
		Revisión :	
		Página:	13/23
		Fecha :	Abril/2004

5.5.2 Representante de la Dirección

El representante de la Alta Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador esta constituido por la Secretario de Asuntos Académicos quien con independencia de otras responsabilidades debe:

- ✓ Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- ✓ Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- ✓ Tener la autoridad suficiente para lograr el cumplimiento de los antes señalado.

5.5.3 Comunicación Interna

La comunicación interna dentro de la organización se realiza a través de reuniones semanales, en que la alta dirección, jefes y encargados de unidades se reúnen para informar lo ocurrido durante la semana, dar los lineamientos dictados por la Alta Dirección y planificar las actividades a ejecutar en el transcurso de la semana. La organización utiliza los canales de comunicación interna disponibles tales como: carteleras, publicaciones internas, reuniones con el personal, memos o cualquier otro medio computarizado para hacer llegar al personal informes, material de capacitación, difusión de temas de calidad.

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

La revisión del Sistema de Gestión de Calidad estará a cargo del Comité de Calidad, este comité se reunirá a intervalos de 4 meses como mínimo para revisar el Sistema de Gestión de Calidad, asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia, la revisión incluirá la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la política y objetivos de calidad, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Revisión por la Dirección (PT-11)

5.6.2 Información para la revisión

El representante de la dirección incluye como elementos de entrada para la revisión lo descrito en el Procedimiento de Revisión por la Dirección (PT-11)

La información de entrada para la revisión por la Dirección incluye:

- ✓ Resultados de auditorias
- ✓ Retroalimentación del cliente



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

MANUAL DE CALIDAD

Código: MC
Edición: 1
Revisión :
Pagina: 14/23
Fecha : Abril/2004

- ✓ Desempeño de los procesos y conformidad del producto
- ✓ Estado de acciones correctivas y preventivas
- ✓ Acciones de seguimiento y revisiones por la dirección previas
- ✓ Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad
- ✓ Recomendaciones para la mejora.

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la alta dirección se plantean en el Acta de revisión por la dirección del procedimiento de Revisión por la dirección (PT-11).

6.0 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de los Recursos

La alta dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia y además para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

La educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas para el personal de la empresa se determinan en el Manual de Funciones y Descripción de Puestos (MD), así como también se desarrolla la contratación del personal idóneo mediante el procedimiento de selección y contratación del personal. (PT-12)

)

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

La Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, identifica las necesidades de capacitación, según lo establecido en el Procedimiento de capacitación al personal (PT-13) Las capacitaciones recibidas por cada empleado se incorporan al expediente de éste al concluir la capacitación. En las reuniones periódicas realizadas por la Alta dirección, se concientiza al personal de la importancia de las actividades que realiza y de la forma en que pueden contribuir al logro de los objetivos de calidad.

6.3 Infraestructura

La alta dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador en relación con Junta directiva de la Universidad de El Salvador, proporciona la infraestructura necesaria para la realización de los servicios teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas, esto incluye los recursos tales como espacio de trabajo, herramienta y equipos, servicios de apoyo, tecnología de la información y la comunicación.



6.4 Ambiente de Trabajo

La Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador se asegura que el ambiente de trabajo tiene una influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño del personal con el fin de mejorar el desempeño de la compañía. Para la creación de un ambiente de trabajo adecuado, como combinación de factores humanos y físicos, se considera lo siguiente:

- ✓ Ergonomía
- ✓ Ubicación del lugar de trabajo
- ✓ Interacción social
- ✓ Calor, humedad, luz, flujo de aire
- ✓ Higiene, limpieza, ruido, vibraciones y contaminación.

7.0 REALIZACION DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la realización del servicio

Se realizará una planificación mensual de la prestación del servicio, en la que se programan las actividades a desarrollar y se detallan:


- ✓ Los objetivos de calidad y los requisitos para la prestación del servicio.
- ✓ La necesidad de recursos específicos para la ejecución del programa
- ✓ Las actividades necesarias para la verificación, validación, seguimiento e inspección del servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo, lo cual se encuentra definido en los indicadores de las fichas de proceso (FP-01).
- ✓ Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio cumple con los requisitos

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.

La administración Académica Central de la Universidad de El Salvador debe determinar:

- ✓ Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma, de acuerdo a lo establecido con el Procedimiento de Identificación y Medición de los requisitos del cliente (PC-06)
- ✓ Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio
- ✓ Cualquier requisito adicional determinado por la Administración Académica Central.

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código:	MC
	MANUAL DE CALIDAD	Edición:	1
Revisión :			
Página:		16/23	
Fecha :		Abril/2004	

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

La secretario de Asuntos Académicos, representante de la alta dirección tiene la responsabilidad principal de coordinar las revisiones de los servicios de los clientes, según lo establecido en el Procedimiento de Medición de la Satisfacción del Cliente (PC-06), además, debe asignar las responsabilidades para su ejecución. Esta revisión debe efectuarse antes de que la Administración Académica Central se comprometa a proporcionar un producto al cliente. Además debe asegurarse de que: Estén claramente definidos los requisitos del servicio, esto puede realizarlo a través del Instructivo de requerimientos por servicio (I-01) y que estén resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del servicio y los expresados previamente.

7.2.3 Comunicación con el cliente

Todo lo relacionado con la comunicación con el cliente se ha descrito en el Manual de Atención y Servicio al cliente (MA).

7.3 Diseño y Desarrollo

Esta cláusula no aplica ya que esta orientada a organismos que realicen Diseño y Desarrollo, hecho que no ocurre en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador. Dicha entidad no realiza diseño de nuevos servicios dadas las características de los mismos, únicamente ajusta los procesos y servicios existentes a las condiciones cambiantes de las normativas vigentes, por lo tanto se excluye del análisis.

7.4 Compras


7.4.1 Proceso de compras

La entidad encargada de compras es responsable de:

- Asegurar que todos los productos comprados y los servicios subcontratados tengan algún impacto en la calidad.
- ✓ Evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.
- ✓ Establecer y mantener la lista de proveedores aprobados sobre la base de los criterios definidos para la selección y evaluación de los mismos.
- ✓ Mantener registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas. Esto se puede visualizar en los procedimientos de compra de materiales (PT-14) y compra de equipo (PT-15)

7.4.2 Información de Compras

La información de compras cumple con los requisitos del servicio para el que están destinados asegurándose por medio del registro de Requisición de materiales a comprar (FT-17).

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código:	MC
	MANUAL DE CALIDAD	Edición:	1
		Revisión :	
		Página:	17/23
		Fecha :	Abril/2004

7.4.3 Verificación de los productos comprados.

La Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador controla que los productos adquiridos cumplen con los requisitos establecidos para su compra por medio de la asignación de un responsable de la verificación de estos.

7.5 Prestación del Servicio

7.5.1 Control de la prestación del servicio

La prestación del servicio se realiza bajo condiciones controladas. Esto se logra con la disponibilidad del instructivo sobre los requerimientos de los servicios (I-01), ya que contiene información donde se describen las características del servicio y cuales son los requerimientos básicos para que estos sean desarrollados eficientemente.

7.5.2 Validación de la prestación del servicio.

La organización debe validar aquellos servicios donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores para lo cual se define el procedimiento de Medición de la Eficacia (PT-17) Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el servicio se haya prestado.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

La Administración Académica de la Universidad de El Salvador posee medios para identificar todos los pasos que se cumplen en los procesos de prestación del servicio, ya que los estudiantes poseen un carne de identificación con el cual se puede acceder a su expediente académico u otros aspectos que determinen el estado académico del mismo.

7.5.4 Propiedad del cliente.


La administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizadas por la misma, tales como: títulos, calificaciones, datos personales, etc.

7.5.5 Prestación del servicio.

El servicio es preservado en cuanto a su conformidad con el apoyo del Sistema de Gestión de Calidad.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición

Esta cláusula es objeto de exclusión. Se ha determinado que no es aplicable, ya que esta orientada a la medición y seguimiento de dispositivos en una empresa manufacturera, caso no ajustable a la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código:	MC
	MANUAL DE CALIDAD		Edición:
Revisión :			
		Página:	18/23
		Fecha :	Abril/2004

8.0 MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

La Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador ha determinado la planificación e implementación de los procesos de seguimiento, medición (procedimiento de medición de la eficacia (PT-17) y análisis del SGC a través de:

- Revisiones periódicas por la dirección por medio del procedimiento de revisión por la dirección.(PT-11)
- Auditorías Internas de Calidad por medio del procedimiento de auditorías internas (PC-03)
- Encuestas de satisfacción de los clientes por medio del procedimientos de medición de la satisfacción del cliente (PC-06)
- Control del servicio no conforme por medio del procedimiento de control de servicio no conforme (PC-04)
- Aplicación de acciones correctivas y preventivas por medio del procedimiento del mismo nombre (PC-05)
- Análisis de Datos por medio de la Guía de Análisis de Datos (GL-01)

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

La percepción del cliente y el cumplimiento de sus requisitos es visualizado en el procedimiento de seguimiento y medición de los requisitos del cliente (PC-06).


8.2.2 Auditoría Interna

En el Procedimiento Auditorías de Calidad (PC-03) se definen las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías, para informar de los resultados, mantener registros, establecer los criterios de auditoría, el alcance de la misma y su frecuencia.

Las auditorías internas determinan si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- ✓ Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la organización.
- ✓ Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Además se ha establecido un programa anual para la ejecución de las auditorías, para lo que se consideró el estado y la importancia de los procesos de las áreas a auditar.

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código:	MC
	MANUAL DE CALIDAD	Edición:	1
		Revisión :	
		Página:	19/23
		Fecha :	Abril/2004

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.

La Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, cuenta con un procedimiento de Medición de la eficacia (PT-17) de los servicios que esta ofrece, en donde se aplican métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos, mediante la evaluación global del desempeño de cada uno de estos, de manera que permitan demostrar la capacidad de los mismo en alcanzar los resultados.

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

Para medir y hacer un seguimiento de las características del servicio y verificar que se cumplan las características del mismo se cuenta con el procedimiento para la medición de la eficacia (PT-17).

8.3 Control del producto no conforme

La Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador se asegura de no prestar un servicio no conforme con los requisitos a través de la aplicación del Procedimiento Control de producto no conforme (PC-04), donde se especificaran los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto o servicio no conforme.


8.4 Análisis de datos.

Para evaluar donde se puede efectuar la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, la organización determina, recopila y analiza trimestralmente los datos resultado de: la medición de la satisfacción del cliente, las auditorias, la evaluación de los proveedores. Para el análisis se procesaran estadísticamente los datos de forma tal que la información resultante refleje las características principales de variabilidad y las tendencias, esto basándose el la Guía de Análisis de Datos (G-01)

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La organización mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad sobre la base de: La política de calidad (Sección 3.3), los objetivos de calidad (Sección 3.4), los resultados de la auditoria (PC-03), el análisis de datos (GL-01), las acciones correctivas y preventivas (PC-05), la revisión por la dirección (PT-11) , para ello además se presenta el procedimiento de mejora continua (PT-16) a través del cual se pretenden alcanzar estas mejoras.

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código: MC Edición: 1 Revisión : Pagina: 20/23 Fecha : Abril/2004
	MANUAL DE CALIDAD	

8.5.2 Acción correctiva

Se ha establecido el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (PC-05), en el que se definen las acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objetivo de evitar que vuelvan a ocurrir, este procedimiento incluye los requisitos para:

- ✓ Revisar las no conformidades
- ✓ Determinar las causas de las no conformidades
- ✓ Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- ✓ Determinar e implantar las acciones necesarias.
- ✓ Registrar los resultados de las acciones tomadas
- ✓ Revisar las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción preventiva

Con el fin de determinar las acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales y para prevenir su ocurrencia, se ha establecido el Procedimiento de Acciones correctivas y Preventivas (PC-05), en este se definen las acciones para:

- ✓ Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de las no conformidades
- ✓ Determinar e implementar las acciones necesarias
- ✓ Registrar los resultados de las acciones tomadas
- ✓ Revisar las acciones preventivas tomadas

9.0 RESUMEN DE LAS CLAUSULAS DE LA NORMA

A continuación se presenta una tabla conteniendo las principales cláusulas de la norma y los documentos diseñados que le dan cumplimiento a dichas cláusulas.

Tabla 1. Resumen de documentación diseñados por cláusula.

Apartado de la Norma	Documentación
4.0 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
Cláusula 4.1 Requisitos Generales	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de mejora continua (PT-16) • Fichas de proceso (F-01)
Cláusula 4.2 Requisitos de la Documentación	
Cláusula 4.2.1 Generalidades	
Cláusula 4.2.2 Manual de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad (MC)
Cláusula 4.2.3 Control de Documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Control de Documentos (PC-01)
Cláusula 4.2.4 Control de Registros	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Control de Registros (PC-02)
5.0 RESPONSABILIDAD DE LA AUTORIDAD	
Cláusula 5.1 Compromiso de la dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de revisión por la dirección (PT-11)
Cláusula 5.2 Enfoque al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Atención al cliente (MA)



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

MANUAL DE CALIDAD

Código: MC
Edición: 1
Revisión :
Pagina: 21/23
Fecha : Abril/2004

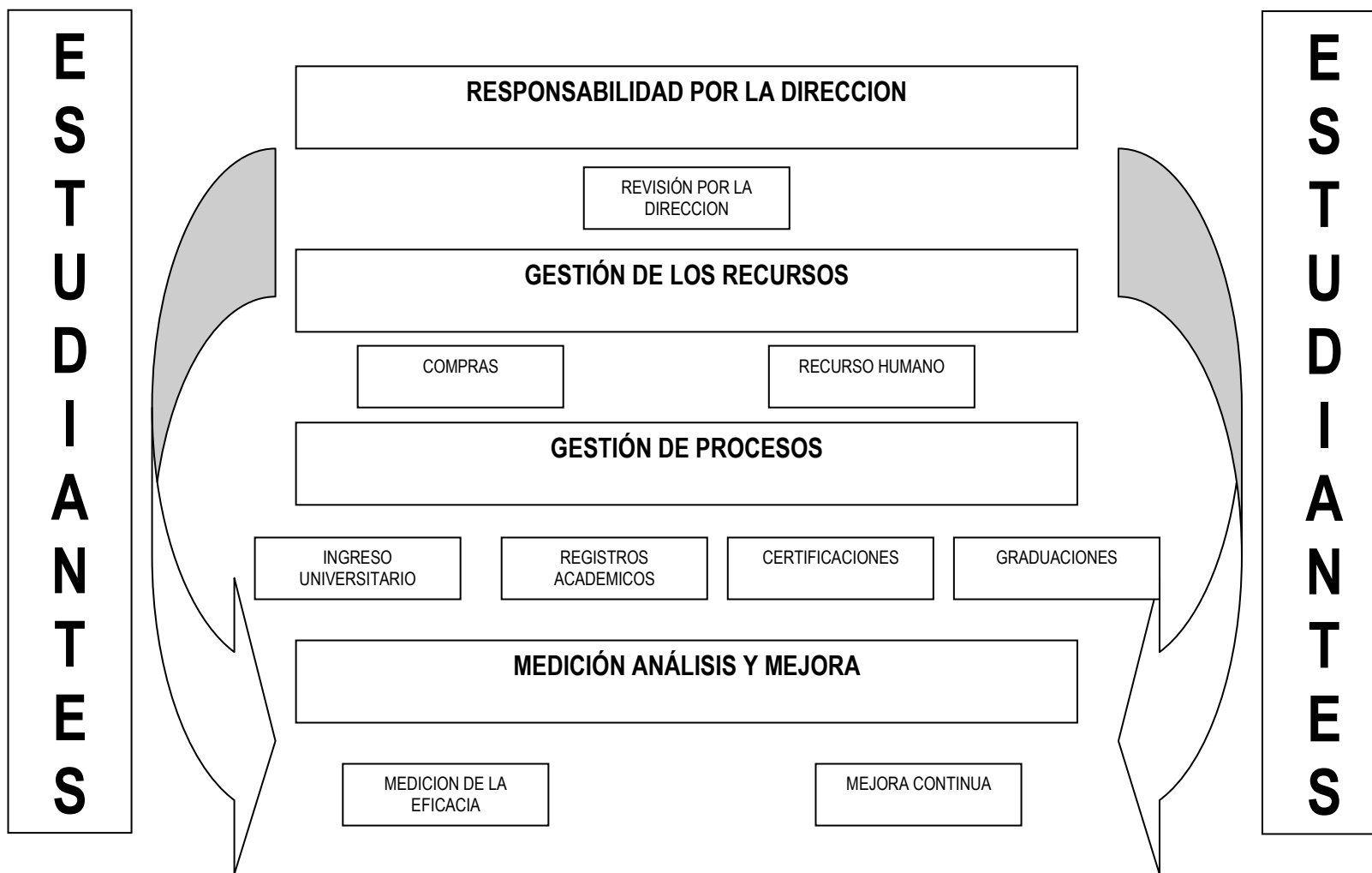
Apartado de la Norma	Documentación
Cláusula 5.2 Enfoque al cliente	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento de control de sugerencias, quejas y reclamos (PT-18)
Cláusula 5.3 Política de Calidad	<ul style="list-style-type: none">• Política de Calidad Sección 3.3 del Manual de Calidad.
Cláusula 5.4 Planificación	
Cláusula 5.4.1 Objetivos de Calidad	<ul style="list-style-type: none">• Objetivos de Calidad Sección 3.4 del Manual de Calidad
Cláusula 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	
Cláusula 5.5.1 Responsabilidad y autoridad	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Organización (MO)• Manual de Descripción de puestos (MD)
Cláusula 5.6 Revisión por la dirección	
Cláusula 5.6.1 Generalidades	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento revisión por la dirección (PT-11)
Cláusula 5.6.2 Información para la revisión	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento revisión por la dirección (PT-11)
Cláusula 5.6.3 Resultados de la revisión	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento revisión por la dirección (PT-11)
6.0 GESTIÓN DE LOS RECURSOS	
Cláusula 6.2 Recursos Humanos	
Cláusula 6.2.1 Generalidades	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Descripción de puestos (MD)• Procedimiento de Selección y contratación (PT-12)
Cláusula 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento de Capacitación al personal (PT-13)
7.0 REALIZACION DEL PRODUCTO	
Cláusula 7.1 Planificación de la realización del servicio.	<ul style="list-style-type: none">• Fichas de proceso (F-01)
Cláusula 7.2 Procesos relacionados con el cliente	
Cláusula 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento de Identificación y medición de la satisfacción del cliente (PC-06)
Cláusula 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento de Identificación y medición de la satisfacción del cliente (PC-06)• Instructivo de los requisitos por servicio (I-01)
Cláusula 7.2.3 Comunicación con el cliente.	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Atención y servicio al cliente (MA)
Cláusula 7.4 Compras	
Cláusula 7.4.1 Proceso de compras	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento de compra de materiales (PT-14)• Procedimiento de compra de equipo (PT-15)
Cláusula 7.4.2 Información de compras	<ul style="list-style-type: none">• Registro de requerimientos de materiales a comprar (FT-17)
Cláusula 7.5 Prestación de Servicio	
Cláusula 7.5.1 Control de la prestación del servicio.	<ul style="list-style-type: none">• Instructivo de los requisitos por servicio (I-01)
Cláusula 7.5.2 Validación de la prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento de medición de la eficacia (PT-17)



Apartado de la Norma	Documentación
8.0 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	
Cláusula 8.1 Generalidades	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento revisión por la dirección (PT-11)• Procedimiento de medición de la eficacia (PT-17)• Procedimiento de auditorías Internas (PC-03)• Procedimiento de Identificación y medición de la satisfacción del cliente (PC-06)• Procedimiento de control de producto no conforme (PC-04)• Procedimiento de acciones correctivas y preventivas (PC-05)• Guía de Análisis de Datos (GL-01)
Cláusula 8.2 Seguimiento y medición	
Cláusula 8.2.1 Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento de Identificación y medición de la satisfacción del cliente (PC-06).
Cláusula 8.2.2 Auditoría Interna	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento de auditorías Internas (PC-03)
Cláusula 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento de medición de la eficacia (PT-17)
Cláusula 8.2.4 Seguimiento y medición del servicio.	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento de medición de la eficacia (PT-17)
Cláusula 8.3 Control del producto no conforme	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento de control de producto no conforme (PC-04)
Cláusula 8.4 Análisis de datos	<ul style="list-style-type: none">• Guía de Análisis de Datos (GL-01)
Cláusula 8.5 Mejora	
Cláusula 8.5.1 Mejora Continua	<ul style="list-style-type: none">• Política de Calidad Sección 3.3 del Manual de Calidad• Objetivos de Calidad Sección 3.4 del Manual de Calidad• Procedimiento de auditorías Internas (PC-03)• Guía de Análisis de Datos (GL-01)• Procedimiento de acciones correctivas y preventivas (PC-05)• Procedimiento revisión por la dirección (PT-11)• Procedimiento de mejora continua (PT-16)
Cláusula 8.5.2 Acción Correctiva	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento de acciones correctivas y preventivas (PC-05)
Cláusula 8.5.3 Acción Preventiva	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento de acciones correctivas y preventivas (PC-05)

10. MAPA DE PROCESOS

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA
CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**



ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR




MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

CÓDIGO: MA

CONTENIDO:

- 1.0 Introducción
- 2.0 Misión
- 3.0 Objetivos del manual
- 4.0. Conceptos básicos
- 5.0 El cliente
- 6.0 Servicios de la administración académica central
- 7.0 Fases del servicio al cliente

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código:	MA
	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	Edición:	1
		Revisión :	
		Página:	2/9
		Fecha :	Abril/2004

1.0 INTRODUCCION

La Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador encargada de la planificación y programación del sistema administrativo académico de la Universidad, tiene inherentes necesidades de información y de control que satisfacer para cumplir con especificaciones propias y de las personas que hacen uso de sus servicios, las cuales son dictadas por las unidades que la componen. Las unidades en referencia son:

7. Ingreso Universitario
8. Movimiento Académico
9. Certificaciones
10. Graduaciones e Incorporaciones
11. Mecanización
12. Contabilidad

El manual de atención y servicio al cliente de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, tiene como propósito básico proveer a la Administración de un instrumento que oriente al personal de la Administración Académica Central sobre la atención que debe dar al cliente.


Se han identificado tres fases en el Servicio al Cliente para facilitar a los miembros de la Administración Académica Central el desempeño de sus funciones. Por lo cual el Manual de Servicio al Cliente busca el fortalecimiento de la relación entre el cliente y el personal de la Administración Académica Central a través del establecimiento de la conducta que debe observar su personal durante la prestación de los servicios que ofrece y la evaluación del nivel de satisfacción en relación al servicio ofrecido.

2.0 MISION

“Responder a las necesidades Académico-Administrativo de nuestros usuarios a través de procedimientos, medidas y resoluciones normadas legalmente, para garantizar la eficiencia y calidad en los servicios que se ofrecen.”

3.0 OBJETIVOS DEL MANUAL

- ✓ Definir los conceptos que nos ayuden a mejorar la calidad en el servicio.
- ✓ Definir normas de comportamiento que deben observarse durante la prestación del servicio.
- ✓ Crear mecanismos de comportamiento que deben observarse durante la prestación del servicio.

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código:	MA
	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	Edición:	1
		Revisión :	
		Página:	3/9
		Fecha :	Abril/2004

- ✓ Establecer un procedimiento estructurado que facilite conocer la percepción del cliente y mejorar continuamente la relación con el mismo.

4.0 CONCEPTOS BASICOS

- ✎ **Calidad:** es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- ✎ **Cliente:** organización o persona que recibe un producto.
- ✎ **Cliente Interno:** es todo aquel que se ve afectado por lo que hace mi departamento, sección o área.
- ✎ **Cliente Externo:** es todo aquel que se ve afectado pro lo que hace mi organización.
- ✎ **Comunicación:** es el intercambio de ideas y experiencias, tomando en cuenta los siguientes factores: palabras, gestos, miradas y mímica.
- ✎ **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- ✎ **Servicio:** es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible.

5.0 EL CLIENTE

¿Quiénes son nuestros clientes externos?

Los clientes externos a las Unidades de la Administración Académica Central, son todos aquellos estudiantes o aspirantes a estudiantes, que requieren la prestación de cualquiera de los servicios ofrecidos por las 6 unidades de la Administración Académica Central.


Es primordial conocer quienes son nuestros clientes, para lograr una comunicación efectiva con los mismos, evitando de esta forma fallas de comunicación y obteniendo por el contrario una retroalimentación de información.

6.0 UNIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL

La Administración Académica Central, como se menciona anteriormente, esta constituida por 6 unidades representativas del quehacer administrativo-académico, las cuales se describen a continuación:

7. Ingreso Universitario

La unidad de Ingreso Universitario, es la encargada de realizar el ingreso de estudiantes aspirantes por primera vez, ingreso de estudiantes por equivalencias ya sea nacionales o extranjeras, así como también el ingreso de profesionales a las

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código:	MA
	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	Edición:	1
		Revisión :	
		Página:	4/9
		Fecha :	Abril/2004

Maestrías, a los cursos de formación pedagógica para profesionales, además realiza los ingresos de Carreras, ingreso de planes de estudio y brinda asesorías en la elaboración de los mismos.

Además la unidad de Ingreso Universitario, como propietaria de la base de datos oficial de los estudiantes, es la encargada de realizar correcciones de datos de estudiantes, ya sea por errores en nombres, carreras, sexo, teléfono u otros. Brinda además asesorías por problemas académicos a estudiantes, docentes, o administradores académicos. Finalmente es la encargada de la elaboración de catálogos e información respectiva a los diversos procesos académicos de su unidad.

8. Registros Académicos

La unidad de Registros Académicos, es la encargada de llevar a cabo los Retiros oficiales o reservas de matrícula de estudiantes, estos retiros se realizan en la mayoría de los casos por exoneración de pago por parte del estudiante inactivo, además es la encargada realizar los Reingresos de estudiantes, los cuales están divididos en dos clases, los reingresos llamados inactivos realizados por estudiantes que dejaron de estudiar por diversos motivos, y el reingreso graduado, que es el realizado por profesionales graduados en la Universidad y que desean estudiar otra carrera. Esta unidad además es la encargada de la emisión de talonarios para reingresos, estudiantes activos y egresados.

9. Certificaciones

Esta unidad es la encargada de ejecutar el procedimiento académico y legal para la elaboración de certificaciones de notas globales y parciales de las diferentes facultades de la Universidad de El Salvador, así como también realiza la elaboración de certificaciones de planes de estudios y de programas de estudio, solicitado por los estudiantes en sus respectivas académicas locales. El accionar de la unidad de certificaciones se basa en tres tareas específicas, la certificación de notas globales y parciales, la certificación de planes de estudio y la certificación de programas de estudio.

10. Graduaciones e Incorporaciones

La unidad de graduaciones, es la encargada de llevar a cabo la revisión de expedientes de graduación, además de confrontar dicha información con los archivos y documentación existentes. Una vez revisados dichos expedientes se procede a la digitalización y transmisión de información a Imprenta para la elaboración de títulos.

11. Mecanización

La unidad de mecanización es la encargada de darle el mantenimiento al sistema operativo de la administración académica central, además lleva a cabo actualizaciones y mejoras en procesos, desarrolla asesorías técnicas a otras unidades, elabora análisis y diseño de sistemas, informes estadísticos y finalmente realiza mantenimiento y actualizaciones de bases de datos.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código: MA
Edición: 1
Revisión :
Pagina: 5/9
Fecha : Abril/2004

12. Contabilidad

Esta unidad es la encargada de realizar los pagos a empresas proveedoras, además de la elaboración de transferencias de documentos a la imprenta universitaria, controlar el inventario de material y equipo , realizar ajustes contables, elaborar requisiciones de material, realizar solicitudes al fondo circulante es decir solicitudes por compra de imprevistos, emitir permisos de trabajo al personal, elaboración de toma de posesiones, darle salida a la correspondencia, llevar el archivo en general.

7.0. FASES DEL SERVICIO AL CLIENTE

7.1 Recepción y Bienvenida

En la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, quienes establecen una relación directa con los clientes se esta

7.1.1 ¿Cómo brindar un buen recibimiento al cliente?

- ☞ Establecer un clima de confianza (los primeros segundos son los que condicionan el clima general de la relación cliente encargado)
- ☞ Mostrar actitud dinámica
- ☞ Demostrar que lo que hace, lo hace porque le gusta
- ☞ Conservar los buenos modales frente al cliente (no comer, no chiclear)
- ☞ Ser atento, amable y mirarlo cortes en todo momento.

- ☞ Responder a las objeciones con mucha calma
- ☞ No olvidar que la persona proyecta la imagen de la Administración Académica Central.
- ☞ No mencionar el horario al cliente. (Tengo que retirarme, ya es hora)

Es importante que los encargados sigan siempre las normas de conducta anteriores durante la prestación del servicio ya que de esta manera el cliente, (estudiantes y aspirantes a estudiantes), reciben desde un primer contacto la ayuda esperada por parte de los mismos.

7.1.2 Cualidades sobresalientes que deben poseer los encargados de unidad.

- ☞ Ser capaz de solucionar las expectativas del cliente.
- ☞ Hablar con claridad utilizando palabras sencillas, adaptadas al nivel del cliente
- ☞ Descubrir detalles que hacen sentir bien al cliente



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código: MA
Edición: 1
Revisión :
Pagina: 6/9
Fecha : Abril/2004

7.1.3 Errores que deben evitar cometer los encargados de unidad.

- a. La Apatía: demostrar con su actitud que no le interesa el cliente
- b. El desprecio: tratar de deshacerse de un cliente
- c. La frialdad: no ser cordial con el cliente
- d. Aire de superioridad: usar palabras que el cliente no pueda entender, creerse mas que el cliente
- e. Robotismo: trabajar mecánicamente
- f. Evadir al cliente

7.2 Identificación de las necesidades del cliente

La alta dirección es la encargada de promover en todo el personal la importancia de atender y suministrar servicios que atiendan las necesidades del cliente.

7.2.1 ¿Cómo Identificar las necesidades del cliente?

Durante la etapa de entrevista por solicitud del servicio, los encargados tienen la oportunidad de conocer las necesidades reales del cliente, por tanto se ha definido necesario que los encargados sigan las siguientes recomendaciones:

- a. Encontrar la necesidad o el problema por medio del contexto y de sus actividades. (Saber hablar)
- b. Reformular la respuesta del cliente para ver si se ha comprendido su necesidad y para no malinterpretarlo (Saber escuchar) y plasmar esta información en la solicitud del servicio.

7.3 Medición del Servicio al Cliente

7.3.1 Fuentes de Información.

Por medio de la medición de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al servicio recibido, la organización puede evaluar su desempeño. Esta información puede ser obtenida a través de:

- a. El cliente:

Este constituye una fuente directa de información para la organización, ya que es el mismo cliente quien califica el servicio que recibió.

- b. Encargados de las Unidades:

Las reuniones que los encargados tienen con la secretario de asuntos académicos puede ser utilizada para informarse sobre los comentarios de los clientes respecto al servicio recibido.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código: MA
Edición: 1
Revisión :
Pagina: 7/9
Fecha : Abril/2004

7.3.2 Instrumento de recolección de información.

Como instrumento para recolectar datos sobre la percepción del cliente en relación al servicio recibido, la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, puede utilizar encuestas como la del formulario ESC- Medición de la Satisfacción del cliente, esta encuesta puede ser pasada por la encargada de cualquiera de las unidades mediante las siguientes alternativas:

- ↪ Pasar las encuestas al final de la realización del servicio en ventanilla.
- ↪ Pasar las encuestas en áreas externas a la Administración Académica Central, (parqueo, facultades, etc)

Independientemente de la alternativa que se seleccione para pasar la encuesta al cliente es necesario que la encargada de la unidad, explique a los clientes, la importancia que tiene para la organización conocer el grado en que se están satisfaciendo sus necesidades.

Para la determinación del numero de personas a encuestar durante cada prestación de servicio, es necesario hacer uso de la G-01 Guía para el Análisis de Datos. (Ver Anexo)



FORMULARIO

FC-13

MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE

Su opinión es de gran importancia para nosotros, ayúdenos proporcionándonos sus comentarios:

1. ¿Cuáles de nuestros servicios ha solicitando en este momento? _____

2. ¿Durante la solicitud de nuestros servicios, la responsable de atención al cliente en ventanilla le proporcionó toda la información que necesitaba de forma clara y sencilla?

Si _____ No _____

3. ¿Cómo calificaría la atención otorgada por la responsable de atención al cliente en ventanilla y de los demás responsables del servicio solicitado?

Excelente _____ Bueno _____ Debe mejorar _____

4. ¿Se cumplió con los horarios y las fechas establecidas para efectuar o recibir su solicitud?

Si _____ No _____

5. ¿Se cumplieron todos los requisitos de su solicitud?

Si _____ No, cuál de ellos fallo: _____

6. ¿Está satisfecho con el servicio recibido?

Si _____ No, ¿por qué? _____

7. ¿Desea realizar alguna recomendación para nuestros servicios? _____

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION!!!



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código: MA
Edición: 1
Revisión :
Pagina: 9/9
Fecha : Abril/2004

7.3.4 Procedimiento para recolectar información del cliente.

Para facilitar la verificación de la medida en que la Asociación ha cumplido con las necesidades del cliente, esta ha creado el siguiente procedimiento:

↳ Procedimiento de Medición de la Satisfacción del Cliente.

Mediante este procedimiento el personal de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, puede recolectar y dar seguimiento a la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, de tal forma que la organización pueda mejorar continuamente la calidad de sus servicios. (Ver PC-06 Medición de la Satisfacción del Cliente)

Los resultados obtenidos de las encuestas son revisados por la Alta Dirección para mejorar continuamente el servicio ofrecido y de esta manera mantener una posición de calidad en sus servicios.

ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



MANUAL DE ORGANIZACION

CÓDIGO: MO

CONTENIDO:

- 1.0 Introducción
- 2.0 Objetivo del Manual
- 3.0 Ámbito de Aplicación
- 4.0. Guía de uso y actuación
- 5.0 Descripción de Funciones



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

MANUAL DE ORGANIZACION

Código: MO
Edición: 1
Revisión :
Pagina: 2/12
Fecha : Abril/2004

1.0 INTRODUCCION

Los manuales son un conjunto de documentos que partiendo de los objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlo, señala la secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado indicando quien los realizará, además de las actividades que han de desempeñarse constituyendo así un punto de apoyo para orientar y desarrollar las actividades de la empresa y facilitar de esa forma, el logro de los objetivos propuestos.

A través del presente Manual de Organización se pretende proporcionar a la Administración Académica Central un instrumento técnico que le sirva de consulta para determinar su estructura organizativa y las funciones que debe desempeñar las diferentes unidades.

Asimismo se presentan los objetivos que se persiguen con este Manual; el organigrama que representa la estructura organizativa y se describen los objetivos y funciones de cada unidad que integra la organización.

Finalmente se presentan la guía para el uso del mismo, así como los lineamientos esenciales para lograr una actualización del Manual y lograr un mantenimiento continuo de este documento.


2.0 OBJETIVOS DEL MANUAL

OBJETIVO GENERAL

- ✓ Proporcionar un documento técnico que explique en forma clara y sistemática la estructura organizativa, las líneas de autoridad – responsabilidad y la estructura formal. Así como también las funciones y puestos que componen las unidades de la Administración Académica Central, además de establecer los lineamientos que permitan su actualización según el desarrollo de la entidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Fijar responsabilidades para un área determinada
- ✓ Describir la estructura de organización de la Administración Académica Central, incluyendo objetivos, funciones de cada área, jerarquía y otros aspectos que son complementarios de las diferentes unidades organizativas que conforman la organización.
- ✓ Precisar instrucciones definidas para llevar a cabo acciones que deben realizarse en un área determinada.
- ✓ Presentar una visión de conjunto de un área específica para su adecuada administración.
- ✓ Servir de base para una constante visión y evaluación administrativa.

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código:	MO
	MANUAL DE ORGANIZACION	Edición:	1
		Revisión :	
		Página:	3/12
		Fecha :	Abril/2004

3.0 AMBITO DE APLICACION

El ámbito de aplicación del Manual de Organización, abarca las distintas unidades que conforman a una entidad enfocada en el servicio como lo es la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.

El documento puede ser consultado por el personal de la empresa y todas aquellas personas e instituciones externas; siempre y cuando se tenga previa autorización.


4.0 USO Y MANTENIMIENTO DEL MANUAL

Uso del Manual

El presente manual se ha diseñado para facilitar su entendimiento para todos los usuarios, además ha sido elaborado describiendo las funciones de las unidades desde el nivel jerárquico superior hasta el nivel inferior, de acuerdo a cada unidad especializada de administración tal como se puede observar en el organigrama, para lo cual se ha registrado toda la información necesaria para describir cada una de las unidades que conforman la Administración Académica Central, en un formato especial.

El formato posee los siguientes campos:

- a. Nombre de la Unidad
 - b. Numero de Pagina
 - c. Funciones
 - d. Relaciones
1. Dependencia Jerárquica directa
En este campo aparece a que unidad de la organización es subordinada la unidad descrita.
 2. Unidades Subordinadas
En este campo se colocan las unidades sobre las que se tiene autoridad.
 3. Objetivo
Se colorara el objetivo básico de la unidad.
 4. Fecha de Elaboración
Debe colocarse la fecha en que se efectuó la elaboración del Manual.
 5. Fecha última de revisión
En este campo debe colocarse la fecha en que se efectúa una modificación o revisión.

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código:	MO
	MANUAL DE ORGANIZACION	Edición:	1
		Revisión :	
		Pagina:	4/12
		Fecha :	Abril/2004

6. Funciones

Es aquí donde se describen las funciones que tiene bajo su cargo la unidad, para el cumplimiento del objetivo que se persigue. Cuando el numero de funciones de la unidad supera al tamaño del campo, se utiliza otra hoja con el mismo formato.

7. Relaciones Externas e Internas


Se debe describir las relaciones que cada unidad mantiene con unidades y organismos tanto dentro como fuera de la empresa.

Mantenimiento:

Con el propósito de lograr que el manual elaborado, refleje constantemente la estructura organizativa, los procesos y recomendaciones vigentes, se describe a continuación algunos aspectos que ayudaran a este propósito:

- En cualquiera de los casos el jefe o encargado de cada unidad será el responsable de dar a conocer a sus subalternos los cambios aprobados.
- Cuando en el nivel operativo, sea necesario modificar la estructura organizativa por el crecimiento en las actividades y por ende las funciones específicas ya establecida; el encargado de unidad solicitará su aprobación a la alta dirección.
- Los posibles cambios deberán ser discutidos y analizados entre la Alta dirección y el jefe o encargado de cada unidad.
- Si los cambios de Organización y funciones presentados a la Alta dirección son aprobados, deberá ser incorporado oportunamente a este manual por los encargados de cada unidad.
- El manual deberá ser revisado conjuntamente entre los encargados de cada Unidad y autoridades correspondientes para su actualización.
- El manual deberá ser revisado al menos cada año para actualizarlo y garantizar su funcionalidad operativa.

5.0 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL MANUAL DE FUNCIONES		
NOMBRE DE LA UNIDAD: Administración Académica Central		PAGINA: <u>1</u> DE <u>1</u>
DEPENDENCIA JERARQUICA DIRECTA: Vice-Rectoría Académica		UNIDADES SUBORDINADAS: Unidades de la Administración Académica Central.
OBJETIVO: Realizar los diferentes movimientos académicos que demanden los estudiantes, un control exacto del expediente del alumno y prestar servicio académico a otras unidades que lo requieran.	FECHA DE ELABORACIÓN: Abril 2004	
	FECHA DE ULTIMA REVISIÓN: Abril 2004	
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servir como órgano de comunicación entre las Facultades locales con la secretaría de asuntos académicos en lo relativo a trámites administrativos-Academicos. ✓ Planificar, programar y coordinar los distintos servicios administrativos-académicos de las facultades locales con base a los lineamientos emanados del Consejo Superior Universitario y del Consejo de Administradores Académicos. ✓ Elaborar los controles de actividades administrativo-académicas o de servicio social realizadas por el estudiante. ✓ Recibir y tramitar las solicitudes de índole administrativo-académicas, presentadas por los estudiantes, para que sean resueltas por las autoridades competentes. 		
RELACIONES		
Internas: Unidades de la Administración Académica Central Externas: Vicerrectoría Decanato Entidades publicas o privadas		



NOMBRE DE LA UNIDAD: Unidad de Ingreso Académico

PAGINA: 1 DE 2

DEPENDENCIA JERARQUICA DIRECTA:
Secretario de Asuntos Académicos
Vice-Rectoría Académica

UNIDADES SUBORDINADAS:
Ninguna en particular

OBJETIVO: Planificar y coordinar todas las actividades académicas respectivas a los procesos de nuevo ingreso, mediante la ejecución de planes que le permitan un adecuado desarrollo de los mismos.

FECHA DE ELABORACIÓN:
Abril 2004

FECHA DE ULTIMA REVISIÓN:
Abril 2004

FUNCIONES

- ✓ Planificar el Ingreso Universitario de la Universidad de El Salvador
- ✓ Planificar el Ingreso Académico de las Maestrías de la Universidad de El Salvador
- ✓ Planificar el Ingreso Académico del curso de formación pedagógica para profesionales.
- ✓ Planificar el ingreso por equivalencias.
- ✓ Coordinar la elaboración de la documentación para aspirantes a nuevo ingreso de los diversos programas de ingresos.
- ✓ Revisión, análisis y depuración de la base de datos de estudiantes para su mantenimiento.
- ✓ Asesoría a las diversas unidades académicas para la creación de nuevas carreras y elaboración de sus planes de estudio.
- ✓ Revisión y registro de planes de estudio para la codificación dentro del sistema de ingreso universitario, certificaciones de notas y planes de estudio, egreso y graduaciones.
- ✓ Elaboración del catalogo académico.
- ✓ Asesoría a estudiantes sobre procedimientos administrativo-académicos.
- ✓ Organización, ejecución y evaluación del sistema de ingreso universitario.
- ✓ Ejecución de auditoria académica a las administraciones académicas de las facultades.
- ✓ Capacitación al personal administrativo y docente para el desarrollo de las diversas actividades de ingreso universitario.



NOMBRE DE LA FUNCIÓN: Unidad de Nuevo ingreso

PAGINA: 2 DE 2

FUNCIONES

- ✓ Coordinar con los responsables de las maestrías para la elaboración del calendario de actividades de post-grado para la atención del ingreso académico de los profesionales.

RELACIONES

Internas: Unidad de Certificaciones,
Unidad de contabilidad
Unidad de Mecanización

Externas: Las diferentes Administraciones Académicas locales
Centro de Computo Central
Unidad de Maestrías
Vice -decanatos,
Juntas Directivas de las Facultades,
Estudiantes



NOMBRE DE LA UNIDAD: Unidad de Registros Académicos	PAGINA: <u>1</u> DE <u>1</u>
DEPENDENCIA JERARQUICA DIRECTA: Secretario de Asuntos Académicos	UNIDADES SUBORDINADAS: Ninguna en particular
OBJETIVO: Planificar y coordinar todas las actividades administrativo-académicas respectivas a los procesos de registros académicos.	FECHA DE ELABORACIÓN: Abril 2004
	FECHA DE ULTIMA REVISIÓN: Abril 2004

FUNCIONES

- ✓ Analizar, coordinar y procesar los procesos de reingreso (Inactivo y graduado)
- ✓ Analizar, coordinar y procesar los procesos de retiro oficial (Reserva de matricula).
- ✓ Coordinar y controlar los procesos de las diferentes facultades de cambio de carrera y traslado de carrera.
- ✓ Controlar el proceso de emisión de talonarios de la Universidad de El Salvador.
- ✓ Asesorar a estudiantes sobre procedimientos de registros académicos.
- ✓ Apoyo técnico a la Secretaria de Asuntos Académicos, relacionado con las actividades sobre emisión de reglamentos u otra documentación necesaria para la Académica Central.

RELACIONES

Internas: Unidad de Contabilidad
 Unidad de Mecanización.

Externas: Las diferentes Administraciones Académicas locales
 El Centro de Computo Central
 Los estudiantes.



NOMBRE DE LA UNIDAD: Unidad de Certificaciones	PAGINA: <u>1</u> DE <u>1</u>
DEPENDENCIA JERARQUICA DIRECTA: Secretario de Asuntos Académicos	UNIDADES SUBORDINADAS: Ninguna en particular
OBJETIVO: Ejecutar el procedimiento académico y legal para la elaboración de certificaciones de notas globales y parciales de las diferentes facultades de la Universidad de El Salvador, además de planificar y coordinar todas las actividades respectivas al proceso.	FECHA DE ELABORACIÓN: Abril 2004
	FECHA DE ULTIMA REVISIÓN: Abril 2004

FUNCIONES

- ✓ Revisar y analizar expedientes de estudiantes de las distintas facultades.
- ✓ Elaborar certificaciones de notas globales, parciales y certificaciones de graduaciones.
- ✓ Confrontar certificaciones con expedientes académicos
- ✓ Asesorar a estudiantes sobre procedimientos de certificaciones
- ✓ Apoyo técnico a la Secretaria de Asuntos Académicos, relacionado con las actividades sobre emisión de reglamentos u otra documentación necesaria para la Académica Central.

RELACIONES

Internas: Unidad de contabilidad
 Unidad de mecanización
 Unidad de graduaciones e incorporaciones

Externas: Administraciones académicas locales
 Estudiantes en general.



NOMBRE DE LA UNIDAD: Unidad de Graduaciones e Incorporaciones		PAGINA: <u>1</u> DE <u>1</u>
DEPENDENCIA JERARQUICA DIRECTA: Secretario de Asuntos Académicos		UNIDADES SUBORDINADAS: Ninguna en particular
OBJETIVO: Planificar y coordinar todas las actividades administrativo-académicas respectivas a los procesos de graduaciones e incorporaciones.	FECHA DE ELABORACIÓN: Abril 2004	
	FECHA DE ULTIMA REVISIÓN: Abril 2004	

FUNCIONES

- ✓ Coordinar el proceso de graduaciones
- ✓ Planificar y programar calendario de graduaciones
- ✓ Coordinar trámites de documentación sobre graduaciones con imprenta.
- ✓ Coordinar el proceso de incorporaciones
- ✓ Asesorar a estudiantes sobre procedimientos de graduaciones e incorporaciones
- ✓ Apoyo técnico a la Secretaria de Asuntos Académicos, relacionado con las actividades sobre emisión de reglamentos u otra documentación necesaria para la Académica Central.

RELACIONES

Internas: Unidad de contabilidad,
 Unidad de mecanización
 Unidad de certificación.

Externas: Las Administraciones Académicas locales
 La fiscalía
 La rectoría y vicerrectoría académica
 Estudiantes en general.



NOMBRE DE LA UNIDADES: Unidad de Mecanización

PAGINA: 1 DE 1

DEPENDENCIA JERARQUICA DIRECTA:
 Secretario de Asuntos Académicos

UNIDADES SUBORDINADAS:
 Ninguna en particular

OBJETIVO: Darle el mantenimiento al sistema operativo de las diferentes unidades de la administración académica central, además de realizar actualizaciones, mejoras y diseño de sistemas a los diferentes procesos en dichas unidades.

FECHA DE ELABORACIÓN:
 Abril 2004

FECHA DE ULTIMA REVISIÓN:
 Abril 2004

FUNCIONES

- ✓ Coordinar la mecanización de los procesos de los diferentes movimientos académicos administrativos de la Administración Académica Central.
- ✓ Elaboración de la sistematización de los diferentes procesos de los movimientos académicos.
- ✓ Normalizar los procedimientos a través de un sistema computacional.
- ✓ Asesorar a las diferentes unidades de la Administración Académica Central sobre aspectos del sistema computacional.
- ✓ Generación de diferentes reportes estadísticos.

RELACIONES

Internas: Unidad de ingreso académico
 Unidad de contabilidad
 Unidad de certificación
 Unidad de registros académicos
 Unidad de Graduaciones e Incorporaciones.

Externas:
 Administraciones Académicas locales y



NOMBRE DE LA UNIDAD: Unidad de Contabilidad

PAGINA: 1 DE 1

DEPENDENCIA JERARQUICA DIRECTA:

Secretario de Asuntos Académicos
 Vice-Rectoría Académica

UNIDADES SUBORDINADAS:

Ninguna en particular

OBJETIVO: Administrar y controlar los recursos económicos-financieros asignados a la Administración Académica Central para el buen funcionamiento de sus unidades y de sus empleados.

FECHA DE ELABORACIÓN:
 Abril 2004

FECHA DE ULTIMA REVISIÓN:
 Abril 2004

FUNCIONES

- ✓ Efectuar la correcta y oportuna contabilización de las operaciones del Fondo en libros auxiliares y de mayor.
- ✓ Administrar los recursos financieros en forma provechosa con el propósito de obtener buenos rendimientos.
- ✓ Tramitar los permisos de todo el personal de la Administración Académica Central.
- ✓ Elaborar planes de compra tomando en cuenta los tiempos de entrega, precios y capacidad de la Administración Académica Central.
- ✓ Actuar como agente de compras de bienes y/o servicios de la Institución, a efecto de suministrar a las distintas unidades que conforman la Administración Académica Central.
- ✓ Llevar el control de gastos relacionados con las solicitudes de compra, de acuerdo al presupuesto de la Administración Académica Central.

RELACIONES

Internas: Las diversas unidades de la Administración Académica Central
 Secretaria de asuntos académicos

Externas: Rectoría y vicerrectoría,
 Unidad de presupuestos,
 Unidad de tesorería
 Unidad de contabilidad general.

ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR




MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

CÓDIGO: MD

CONTENIDO:

- 1.0 Introducción
- 2.0 Objetivos
- 3.0 Ámbito de Aplicación
- 4.0. Uso y Aplicaciones
- 5.0 Estructura organizativa de puestos
- 6.0 Descripción de puestos

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código: MD
	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	Edición: 1 Revisión : Pagina: 2/16 Fecha : Abril/2004

1.0 INTRODUCCION

El manual de descripción de puestos que se presenta, constituye un instrumento de gran importancia para el buen desenvolvimiento de las tareas del personal que forma parte de las diferentes unidades que constituyen Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, con la elaboración del presente manual, se busca alcanzar un mayor grado de tecnificación del personal quedando establecido los niveles jerárquicos respectivos.

Para dicho manual se presentan objetivos, ámbito de aplicación, usos y recomendaciones para la actualización.

Además se presenta la estructura organizativa de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador de acuerdo a los puestos de trabajo. El manual, como documento con fines organizativos, debe ser actualizado en forma periódica de acuerdo a los cambios que experimente la organización.

2.0 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- ✓ Elaborar una herramienta básica que contribuya al desarrollo de todas las actividades por medio del establecimiento de las tareas de cada puesto.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Proporcionar una guía efectiva que oriente a cada empleado sobre sus tareas que están bajo su responsabilidad.
- ✓ Facilitar las tareas de selección y adiestramiento del personal seleccionado para el puesto.
- ✓ Servir de guía para actividades relacionadas con la selección de personal, determinando las características que tipifican los puestos contribuyendo a la escogitación del personal.
- ✓ Definir de una forma clara las actividades que corresponden a cada puesto.
- ✓ Crear un instrumento de dirección que proporcione a los diferentes puestos la especificación en los controles de supervisión y delegación de funciones.

3.0 AMBITO DE APLICACION

El campo de aplicación para el uso efectivo de dicho manual, comprende a todas las unidades que conforman la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y que tienen como fin la realización de servicios administrativo-académicos enfocados a los clientes o usuarios.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Código: MD
Edición: 1
Revisión :
Pagina: 3/16
Fecha : Abril/2004

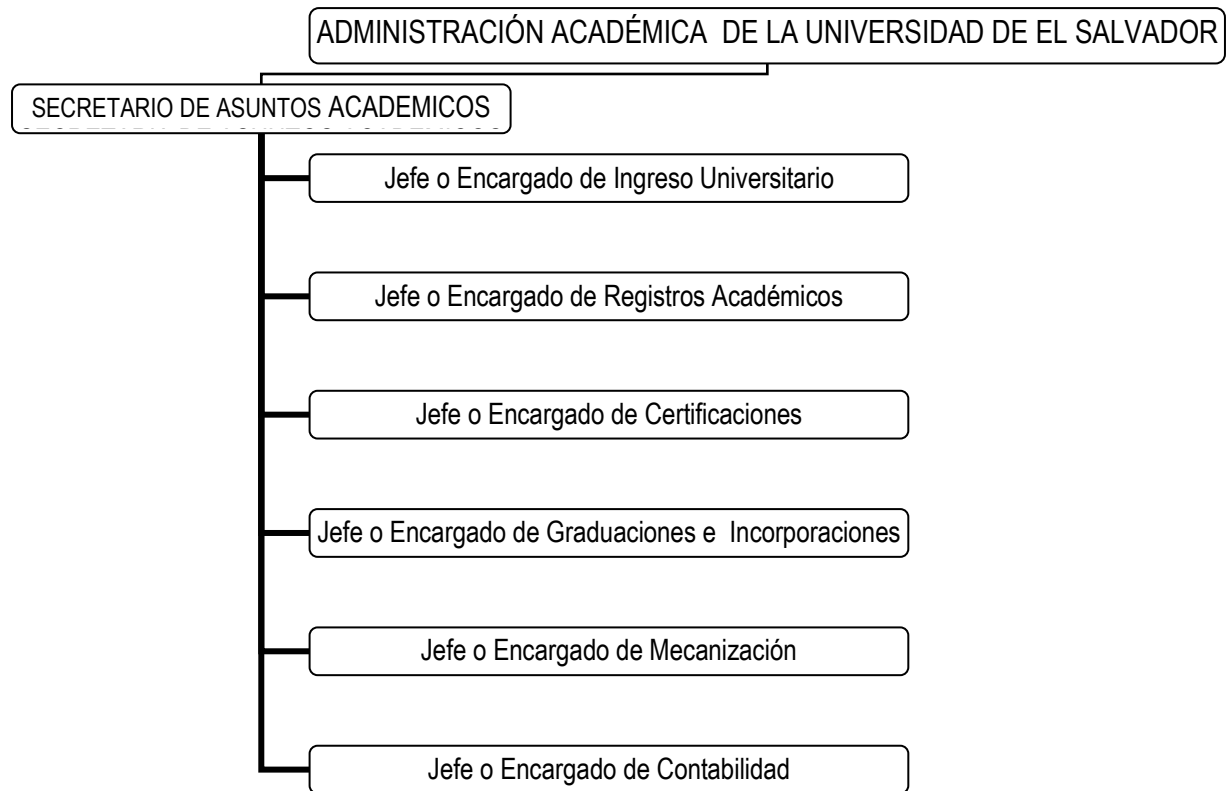
El documento puede ser consultado por el personal de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y todas aquellas personas o instituciones externas, siempre y cuando se tenga la previa autorización de la alta dirección.

SECCIÓN 4. USO Y APLICACION

El manual de descripción de puestos así como el de organización, se han diseñado de forma tal que el contenido sea de fácil comprensión por parte de los usuarios, por tal razón se establece las siguientes recomendaciones:

- ✓ Cada personal de la organización debe conocer e interpretar en forma correcta el manual.
- ✓ Las unidades objetos de cambios, deben participar en forma activa a las modificaciones.
- ✓ La actualización y modificación del manual deberá realizarse periódicamente, como mínimo una vez al año.
- ✓ Cualquier modificación al documento deberá sustituir la(s) pagina(s) anteriormente contenida, así como la colocación de la fecha de actualización en la casilla respectiva.

5.0 ORGANIGRAMA DE PUESTOS



6.0 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS		
NOMBRE DEL PUESTO: Secretario de Asuntos Académicos	PAGINA: <u> 1 </u> DE <u> 2 </u>	
NOMBRE DE LA UNIDAD: Secretaria de Asuntos Académicos	Elaborado por:	Fecha:
OBJETIVO DEL PUESTO: Dirigir las actividades de Planificación, Dirección y Control general de la Administración Académica Central además de coordinar las unidades bajo su control, involucrándose en forma directa en la toma de decisiones de alto nivel.	Revisado por:	Fecha:
	Autorizado por:	Fecha:
FUNCIONES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar, programar y coordinar los distintos servicios Administrativos-Académicos de la Universidad de El Salvador, con base a los lineamientos emanados del Consejo Superior Universitario, Rector y Decanos. 2. Supervisar las unidades de la Administración Académica Central. 3. Elaborar los controles de actividades administrativo-académicas o de servicio social realizadas por el estudiante. 4. Recibir y tramitar las solicitudes de índole administrativo-académicas, presentadas por los estudiantes, para que sean resueltas por las autoridades competentes. <p>En lo relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presidir el comité de calidad. 2. Preparar la información pertinente para las reuniones de la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad. 3. Asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del usuario, en todos los niveles de la organización. 4. Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad. 		

5. Cumplir con los procedimientos y normas del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), relacionadas con sus actividades.
6. Proporcionar las condiciones y los recursos necesarios para garantizar que las responsabilidades, funciones y tareas asignadas a los subalternos se lleven a cabo eficazmente.
7. Asegurarse que los servicios ofrecidos en la administración académica de la FIA cumplan los estándares definidos en el SGC.
8. Cumplir y asegurar que se cumpla la política de calidad y los procedimientos del SGC.
9. Aprobar los documentos del SGC.

REQUISITOS DEL CARGO.

EDUCACION: Profesional graduado en Administración de Empresas o Ingeniería industrial.

EXPERIENCIA: Cuatro años dentro de la UES como docente o investigador, además de cinco años ejerciendo su carrera.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES.

- ✓ Responsable.
- ✓ Habilidad para tomar decisiones.
- ✓ Constancia en el trabajo.
- ✓ Líder

OTROS:

- ✓ Capacidad crítica,
- ✓ Capacidad para trabajo multidisciplinario,
- ✓ Actitud ética,
- ✓ Habilidad para aplicar el saber específico a las necesidades de la FIA,
- ✓ Perseverante.

**ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

NOMBRE DEL PUESTO: Jefe de Ingreso Académico	PAGINA: <u>1</u> DE <u>2</u>	
NOMBRE DE LA UNIDAD: Ingreso Académico	Elaborado por:	Fecha:
OBJETIVO DEL PUESTO: Planificar y coordinar todas las actividades académicas respectivas a los procesos de nuevo ingreso.	Revisado por:	Fecha:
	Autorizado por:	Fecha:

FUNCIONES

1. Planificar el Ingreso Universitario de la Universidad de El Salvador
2. Coordinar la elaboración de la documentación para aspirantes a nuevo ingreso de los diversos programas de ingresos.
3. Revisión, análisis y depuración de la base de datos de estudiantes para su mantenimiento.
4. Asesoría a las diversas unidades académicas para la creación de nuevas carreras y elaboración de sus planes de estudio.
5. Revisión y registro de planes de estudio para la codificación dentro del sistema de ingreso universitario, certificaciones de notas y planes de estudio, egreso y graduaciones.
6. Asesoría a estudiantes sobre procedimientos administrativo-académicos.
7. Organización, ejecución y evaluación del sistema de ingreso universitario.
8. Ejecución de auditoría académica a las administraciones académicas de las facultades.
9. Capacitación al personal administrativo y docente para el desarrollo de las diversas actividades de ingreso universitario.

En lo relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad:

1. Asegurarse que los servicios ofrecidos en su unidad cumplan los requisitos definidos en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
2. Cumplir y asegurar que se cumpla la política de calidad y los procedimientos del SGC.
3. Participar en el análisis de no conformidades detectadas y realizar el seguimiento a las acciones correctivas establecidas.
4. Aprobar los documentos del SGC para su unidad.
5. Proponer acciones o estrategias de mejoramiento al SGC

REQUISITOS DEL CARGO.

EDUCACION: Profesional graduado en Administración de Empresas o Ingeniería industrial.

EXPERIENCIA: Cuatro años dentro de la UES como docente o investigador, además de cinco años ejerciendo su carrera.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES.

- ✓ Responsable.
- ✓ Habilidad para tomar decisiones.
- ✓ Constancia en el trabajo.
- ✓ Líder

OTROS:

- ✓ Capacidad crítica,
- ✓ Capacidad para trabajo multidisciplinario,
- ✓ Actitud ética,
- ✓ Habilidad para aplicar el saber específico a las necesidades de la FIA,

**ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

NOMBRE DEL PUESTO: Jefe de Registro Académico	PAGINA: <u> 1 </u> DE <u> 2 </u>	
NOMBRE DE LA UNIDAD: Registro Académico	Elaborado por:	Fecha:
OBJETIVO DEL PUESTO: Planificar y coordinar todas las actividades administrativo-académicas respectivas a los procesos de registros académicos.	Revisado por:	Fecha:
	Autorizado por:	Fecha:

FUNCIONES

1. Analizar, coordinar y procesar los procesos de reingreso
2. Analizar, coordinar y procesar los procesos de retiro oficial
3. Coordinar y controlar los procesos de las diferentes facultades de cambio de carrera y traslado de carrera.
4. Controlar el proceso de emisión de talonarios de la Universidad de El Salvador.
5. Asesorar a estudiantes sobre procedimientos de registros académicos.
6. Apoyo técnico a la Secretaria de Asuntos Académicos, relacionado con las actividades sobre emisión de reglamentos u otra documentación necesaria para la Académica Central.

En lo relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad:

1. Asegurarse que los servicios ofrecidos en su unidad cumplan los requisitos definidos en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
2. Cumplir y asegurar que se cumpla la política de calidad y los procedimientos del SGC.
3. Participar en el análisis de no conformidades detectadas y realizar el seguimiento a las acciones correctivas establecidas.
4. Aprobar los documentos del SGC para su unidad.
5. Proponer acciones o estrategias de mejoramiento al SGC

REQUISITOS DEL CARGO.

EDUCACION: Profesional graduado en Administración de Empresas o Ingeniería industrial.

EXPERIENCIA: Cuatro años dentro de la UES como docente o investigador, además de cinco años ejerciendo su carrera.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES.

- ✓ Responsable.
- ✓ Habilidad para tomar decisiones.
- ✓ Constancia en el trabajo.

OTROS:

- ✓ Capacidad crítica,
- ✓ Capacidad para trabajo multidisciplinario,
- ✓ Habilidad para aplicar el saber específico a las necesidades de la FIA,

**ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

NOMBRE DEL PUESTO: Jefe de Graduaciones e Incorporaciones	PAGINA: <u>1</u> DE <u>2</u>	
NOMBRE DE LA UNIDAD: Graduaciones e Incorporaciones	Elaborado por:	Fecha:
OBJETIVO DEL PUESTO: Planificar y coordinar todas las actividades administrativo-académicas respectivas a los procesos de graduaciones e incorporaciones.	Revisado por:	Fecha:
	Autorizado por:	Fecha:

FUNCIONES

1. Coordinar el proceso de graduaciones
2. Planificar y programar calendario de graduaciones
3. Coordinar tramites de documentación sobre graduaciones con imprenta.
4. Coordinar el proceso de incorporaciones
5. Asesorar a estudiantes sobre procedimientos de graduaciones e incorporaciones
6. Apoyo técnico a la Secretaria de Asuntos Académicos, relacionado con las actividades sobre emisión de reglamentos u otra documentación necesaria para la Académica Central.

En lo relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad:

1. Asegurarse que los servicios ofrecidos en su unidad cumplan los requisitos definidos en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
2. Cumplir y asegurar que se cumpla la política de calidad y los procedimientos del SGC.
3. Participar en el análisis de no conformidades detectadas y realizar el seguimiento a las acciones correctivas establecidas.
4. Aprobar los documentos del SGC para su unidad.
5. Proponer acciones o estrategias de mejoramiento al SGC

REQUISITOS DEL CARGO.

EDUCACION: Profesional graduado en Administración de Empresas o Ingeniería industrial.

EXPERIENCIA: Cuatro años dentro de la UES como docente o investigador, además de cinco años ejerciendo su carrera.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES.

- ✓ Responsable.
- ✓ Habilidad para tomar decisiones.
- ✓ Constancia en el trabajo.

OTROS:

- ✓ Capacidad critica,
- ✓ Capacidad para trabajo multidisciplinario,
- ✓ Habilidad para aplicar el saber especifico a las necesidades de la FIA,

**ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

NOMBRE DEL PUESTO: Jefe de Mecanización	PAGINA: <u>1</u> DE <u>2</u>	
NOMBRE DE LA UNIDAD: Mecanizacion	Elaborado por:	Fecha:
OBJETIVO DEL PUESTO: Darle el mantenimiento al sistema operativo de las diferentes unidades de la administración académica central, además de realizar actualizaciones, mejoras y diseño de sistemas a los diferentes procesos en dichas unidades.	Revisado por:	Fecha:
	Autorizado por:	Fecha:

FUNCIONES

1. Coordinar la mecanización de los procesos de los diferentes movimientos académicos administrativos de la Administración Académica Central.
2. Elaboración de la sistematización de los diferentes procesos de los movimientos académicos.
3. Normalizar los procedimientos a través de un sistema computacional.
4. Asesorar a las diferentes unidades de la Administración Académica Central sobre aspectos del sistema computacional.

En lo relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad:

1. Asegurarse que los servicios ofrecidos en su unidad cumplan los requisitos definidos en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
2. Cumplir y asegurar que se cumpla la política de calidad y los procedimientos del SGC.
3. Participar en el análisis de no conformidades detectadas y realizar el seguimiento a las acciones correctivas establecidas.
4. Aprobar los documentos del SGC para su unidad.
5. Proponer acciones o estrategias de mejoramiento al SGC

REQUISITOS DEL CARGO.

EDUCACION: Profesional graduado en Ingeniería en Sistemas o Técnico en Computación o Ingeniería industrial.

EXPERIENCIA: Cinco años ejerciendo su carrera.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES.

- ✓ Responsable.
- ✓ Habilidad para tomar decisiones.
- ✓ Constancia en el trabajo.

OTROS:

- ✓ Capacidad critica,
- ✓ Capacidad para trabajo multidisciplinario,
- ✓ Habilidad para aplicar el saber especifico a las necesidades de la FIA,

ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS		
NOMBRE DEL PUESTO: ENCARGADO DE CONTABILIDAD	PAGINA: <u> 1 </u> DE <u> 2 </u>	
NOMBRE DE LA UNIDAD: CONTABILIDAD	Elaborado por:	Fecha:
OBJETIVO DEL PUESTO: Administrar y controlar los recursos económicos-financieros asignados a la Administración Académica Central para el buen funcionamiento de sus unidades y de sus empleados.	Revisado por:	Fecha:
	Autorizado por:	Fecha:
FUNCIONES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar la correcta y oportuna contabilización de las operaciones del Fondo en libros auxiliares y de mayor. 2. Tramitar los permisos de todo el personal de la Administración Académica Central. 3. Digitar constancias, cartas y permisos relacionados a la Administración Financiera. 4. Recepción de recibos y solicitudes. 5. Elaborar planes de compra tomando en cuenta los tiempos de entrega, precios y capacidad de la Administración Académica Central. 6. Actuar como agente de compras de bienes y/o servicios de la Institución, a efecto de suministrar a las distintas unidades que conforman la Administración Académica Central. 7. Llevar el control de gastos relacionados con las solicitudes de compra, de acuerdo al presupuesto de la Administración Académica Central. <p>En lo relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurarse que los servicios ofrecidos en su unidad cumplan los requisitos definidos en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). 2. Cumplir y asegurar que se cumpla la política de calidad y los procedimientos del SGC. 3. Participar en el análisis de no conformidades detectadas y realizar el seguimiento a las acciones correctivas establecidas. 4. Aprobar los documentos del SGC para su unidad. 5. Proponer acciones o estrategias de mejoramiento al SGC 		

REQUISITOS DEL CARGO.

EDUCACION: Técnico en contabilidad o Lic. En Contabilidad.

EXPERIENCIA: Cinco años ejerciendo su carrera.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES.

- ✓ Responsable.
- ✓ Constancia en el trabajo.

OTROS:

- ✓ Experiencia mínima de 2 años en puestos similares
- ✓ Capacidad para trabajo multidisciplinario,
- ✓ Actitud ética,
- ✓ Habilidad para aplicar el saber específico a las necesidades de la FIA,

ANEXO 13

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

VERSIÓN 01

APROBADO POR:

FECHA DE APROBACION:



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
CONTROL DE DOCUMENTOS**

Código: PC-01

Edición: 1

Revisión :

Página: 1/8

Fecha : Abril/2004

TITULO:

CONTROL DE DOCUMENTOS

Preparado por:

Fecha:

Firma:


Aprobado por:

Fecha:

Firma:

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Referencias
3. Ámbito de Aplicación
4. Generalidades
5. Responsabilidades
6. Procedimiento
7. Formularios
8. Listados de actualizaciones

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código: PC-01 Edición: 1 Revisión : Pagina: 2/8 Fecha : Abril/2004
	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD CONTROL DE DOCUMENTOS	

1. OBJETIVO

Definir el procedimiento para controlar las emisiones, actualizaciones y cancelaciones de los procedimientos administrativos de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, para asegurar que los mismos se realicen correctamente en base a la normativa establecida.

2. REFERENCIAS

NSR-ISO 9001:2000

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica a todos los documentos pertenecientes al Sistema de Gestión de Calidad diseñado, el cual incluye:

- a) Manual de Calidad
- b) Manual de Procedimientos
- d) Manual de Funciones
- e) Manual de Atención y Servicio al Cliente
- f) Registros

Así mismo, a las áreas que tienen bajo su responsabilidad la emisión, cambios y cancelaciones en los procedimientos.

4. GENERALIDADES

Este procedimiento está diseñado para que el personal de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador realice los aspectos necesarios para:

- La elaboración de Procedimientos y Manuales
- Revisar y actualizar los documentos del SGC
- Efectuar los controles necesarios para registrar los cambios realizados.
- Efectuar el control de los documentos.

5. RESPONSABILIDADES

- El representante de la organización es responsable de: Revisar, aprobar y controlar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad. Además de velar por el cumplimiento del presente procedimiento y hacer las evaluaciones del resultado de su aplicación.
- Es responsabilidad de los jefes de área: Comunicar cualquier cambio en las tareas de su área, para realizar los respectivos cambios a los documentos utilizados para ello.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
CONTROL DE DOCUMENTOS**

Código: PC-01
Edición: 1
Revisión :
Pagina: 3/8
Fecha : Abril/2004

6. PROCEDIMIENTO

6.1. ELABORACION DE PROCEDIMIENTOS Y MANUALES

6.1.1. Formato

- Tipo de letra y Tamaño de letra: Arial Narrow No.10 (Incluye títulos, sub-títulos y contenido)
- Configuración de la Página:
 - Margen Superior: 1.5 cm.
 - Margen Inferior: 2.0 cm.
 - Margen derecho: 2.5 cm.
 - Margen izquierdo: 3 cm.
 - Encabezado: 1.25 cm.
 - Pie de página: 1.25 cm.
- Interlineado: 1.5 cm. En todo el documento

6.1.2. Presentación de los documentos.

- Manuales: La pasta para identificar estos manuales será de color azul, los separadores entre cada manual tendrán:
 - Logo de la Universidad de El Salvador
 - Título de la Administración Académica Central
 - Nombre del documento
- Procedimientos de Calidad: Serán identificables por una pasta color ocre, los separadores entre cada procedimiento tendrán:
 - Logo de la Universidad de El Salvador
 - Título de la Administración Académica Central
 - Nombre del documento
- Procedimientos de Trabajo: Estos se identificarán por medio de una pasta color verde, los separadores entre los procedimientos deberán presentar:
 - Logo de la Universidad de El Salvador
 - Título de la Administración Académica Central
 - Nombre del documento



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
CONTROL DE DOCUMENTOS**

Código: PC-01
Edición: 1
Revisión :
Pagina: 4/8
Fecha : Abril/2004

6.1.3. Portada

- Para Manuales:
 - Logo de la Universidad de El Salvador
 - El nombre del Manual

Nota: Ver portada de Manual de Calidad propuesto.
- Para Procedimientos:
 - El Tipo de procedimiento
 - El Título del procedimiento
 - Nombre, firma de quien elaboro el procedimiento
 - Nombre, firma de aprueba el procedimiento
 - El contenido del procedimiento

Nota: Ver portada del presente procedimiento

6.1.4. Contenido

- Manuales:

El contenido depende del tipo de manual que se desarrolle, siendo necesario por lo menos los siguientes elementos:

 - Índice
 - Introducción
 - Objetivos
- Procedimientos:


Tanto los procedimientos de calidad, como los procedimientos operativos, deben contener:

 - Objetivo
 - Referencias
 - Ámbito de Aplicación
 - Generalidades

6.2 REVISION Y ACTUALIZACION DE LOS DOCUMENTOS

Para que los documentos del Sistema de Gestión de Calidad no se vuelvan obsoletos, tiene que actualizarse constantemente. Las modificaciones o actualizaciones pueden deberse a:

- Un cambio en el procedimiento para mejorar su eficiencia
- Un cambio de ley o reglamento

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código: PC-01 Edición: 1 Revisión : Pagina: 5/8 Fecha : Abril/2004
	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD CONTROL DE DOCUMENTOS	

- Nuevas modificaciones en los formularios
- Cambios en los requisitos del cliente. Cabe mencionar que cada dos años se hará una revisión de los documentos que dará origen a una nueva edición.

Para llevar un control de las modificaciones efectuadas se utiliza el formulario No. 2 presentado, en el cual se detallan los siguientes aspectos:

1. Fecha: En la que se efectúa el cambio
2. Revisión No.: Número de la revisión a realizar
3. Capítulo afectado: Del Manual
4. Página afectada: Indicar cuáles páginas tendrán cambios
5. Aprobado: Firma de quien autoriza la modificación

6.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Con el propósito de facilitar el control de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, se ha diseñado y propuesto la utilización de los formularios siguientes:

- Listado de Distribución: Se utiliza para dejar constancia de la localización de los documentos del SGC y para identificar a los responsables de los mismos. (Ver formulario FC-01)
- Listado de Revisiones: En este formulario se registran las modificaciones realizadas, antes de emitirse una nueva edición del documento correspondiente. (Ver formulario FC-02)
- Listado de Ediciones: Es la lista de todas las ediciones realizadas del documento, con el registro de la fecha y la constancia del cambio hecho en la nueva edición. (Ver formulario FC-03)

6.3.1. Responsabilidades

- Es responsabilidad de los jefes de áreas, informar oportunamente a la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, los cambios realizados en los documentos mediante la remisión de una copia del registro de actualizaciones y entregar el listado de distribución de documentos una vez los documentos hallan sido distribuidos.
- Es responsabilidad del representante de la Alta dirección, archivar y controlar las listas de distribución y el registro de revisiones ó actualizaciones del Sistema de Gestión de Calidad.

Los formularios propuestos para el control de los documentos se presentan a continuación:



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
CONTROL DE DOCUMENTOS**

Código: PC-01
Edición: 1
Revisión :
Pagina: 6/8
Fecha : Abril/2004

7. FORMULARIOS

FC-01

LISTADO DE DISTRIBUCION

• **Primera Distribución.**

FECHA	PERSONA	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C
		Dirección		1
		Ingreso Académico		1
		Registros Académicos		1
		Certificaciones		1
		Graduaciones e Incorporaciones		1
		Contabilidad		1

• **Distribución Adicional**

FECHA	DOCUMENTO REVISADO	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
CONTROL DE REGISTROS**

Código: PC-02

Edición: 1

Revisión :

Pagina 1/9

Fecha : Abril/2004

TITULO:

CONTROL DE REGISTROS

Preparado por:

Fecha:

Firma:


Aprobado por:

Fecha:

Firma:

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Referencias
3. Ámbito de Aplicación
4. Generalidades
5. Responsabilidades
6. Procedimiento
7. Formularios
8. Listados de actualizaciones

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código:	PC-02
	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD CONTROL DE REGISTROS	Edición:	1
		Revisión :	
		Pagina	2/9
		Fecha :	Abril/2004

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

2. REFERENCIAS

NSR-ISO 9001:2000

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica a todos los documentos pertenecientes al Sistema de Gestión de Calidad diseñado, el cual incluye:

- a) Manual de Calidad
- b) Manual de Procedimientos
- d) Manual de Funciones
- e) Manual de atención y servicio al cliente
- f) Registros

4. GENERALIDADES

Este procedimiento está diseñado para que el personal de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador realice el control de los registros del Sistema de Gestión de Calidad. Los registros deben cumplir las características siguientes:

- Que puedan identificarse para archivar, clasificar adecuadamente y facilitar su ubicación
- Que sean legibles para asegurar su entendimiento, comprensión, aplicación y manejo.
- Que sean reproducibles, para que se encuentren disponibles donde se necesiten
- Que estén controlados para su emisión y recuperación por parte del departamento o persona responsable.

5. RESPONSABILIDADES

- El representante de la organización es responsable de: Revisar, aprobar y controlar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad. Además de velar por el cumplimiento del presente procedimiento y hacer las evaluaciones del resultado de su aplicación.
- Es responsabilidad del representante de la organización establecer y revisar los lineamientos necesarios para mantener bajo control los registros del Sistema de calidad de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
CONTROL DE REGISTROS**

Código: PC-02
Edición: 1
Revisión :
Pagina 3/9
Fecha : Abril/2004

- Es responsabilidad de los Jefes de área: El uso y la conservación adecuada de los registros dentro de sus propias áreas para demostrar la realización de las actividades de calidad y el cumplimiento de los requisitos establecidos.
- Es responsabilidad de los Jefes de área: Asegurar que los registros que se elaboren en sus áreas cumplan con los requisitos establecidos en este procedimiento.

6. PROCEDIMIENTO

6.1. CREACIÓN DE REGISTROS

6.1.1. Los registros deben crearse según la necesidad de demostrar que alguna actividad fue realizada.

6.1.2. Por lo general, los registros acompañan a uno o varios documentos del Sistema de gestión de Calidad. Estos registros o formatos pueden ser parte del documento en el cual se hace mención de su utilización. Es decir, se puede incorporar al documento el formato a utilizar.

6.1.3. Al momento de la distribución, el personal asignado debe entregar el documento y una copia del formato con el fin de que se pueda reproducir y utilizar adecuadamente.

6.2. LLENADO DE FORMATOS


6.2.1. Los documentos que contienen los formatos para registrar las actividades del Sistema de gestión de Calidad, deben mencionar cuando sea apropiado, la forma de llenarlos, recopilarlos, distribuirlos y archivarlos.

6.2.2. Es importante llenar los formatos de una forma clara y legible, con el objeto de evitar información confusa o que provoque malas interpretaciones. Cuando algún campo no necesita ser llenado, es recomendable tacharlo o escribir las siglas ND (No disponible) o NA (No aplica).

6.3 ARCHIVO DE REGISTROS

6.3.1. Los documentos que mencionan los registros deben indicar los lugares en que éstos deben archivar. Por lo general, los registros deben archivar en las áreas donde su uso se considere aplicable.

6.3.2. Los registros de calidad deben de ser mantenidos por un período no menor de un año. Períodos mayores de retención pueden establecerse por el área interesada según lo requiera, cuando así suceda el período debe ser especificado en los procedimientos respectivos.

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código:	PC-02
	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD CONTROL DE REGISTROS	Edición:	1
		Revisión :	
		Pagina	4/9
		Fecha :	Abril/2004

6.3.3. El lugar donde se archivan los registros debe ser el apropiado para encontrarlos rápidamente. Además, debe garantizar que estos no sufran deterioro o pérdida. El registro mismo o el documento que describe su uso y control debe indicar el lugar donde se debe guardar el registro, cuando sea práctico.

6.4. IDENTIFICACION

6.4.1. Los formatos o registros de calidad deben contener para su identificación al menos: Título y la información necesaria para ubicar la actividad que demuestra que fue realizada.

6.4.2. Así mismo, serán identificados por un código, el cual deberá ubicarse en la parte superior derecha de cada registro. Dicho código estará formado por las iniciales que identifiquen el tipo de registro, seguido de un número correlativo cuando sea aplicable.

6.4.3. Los formularios de: Auditorias, Compras, Satisfacción al cliente, Revisión por la dirección y Control de documentos, constituyen por sí solos registros de calidad. Estos se identifican mediante un código formado por las siglas que identifican al tipo de registro y un número (si es aplicable) para diferenciar los diversos registros de un tipo en particular.

En el siguiente cuadro, se presentan los tipos de registros a establecer con su respectivo nombre y código para los procedimientos de calidad y de trabajo diseñados.

REGISTROS PARA PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD		
TIPO DE REGISTRO	CODIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
De Control de Documentos del SGC	FC-01	Listado de Distribución de documentos
	FC-02	Listado de Revisiones
	FC-03	Listado de Ediciones
De Auditorias	FC-04	Programa Anual de Auditorias
	FC-05	Hoja de preparación de Auditoria
	FC-06	Lista de verificación de Auditoria
	FC-07	Informe de Auditoria
	FC-08	Reporte de No conformidad
	FC-09	Registro de Auditoria



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
CONTROL DE REGISTROS**

Código: PC-02
Edición: 1
Revisión :
Pagina 5/9
Fecha : Abril/2004

REGISTROS PARA PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

TIPO DE REGISTRO	CODIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
De control del Producto no conforme	FC-10	Informe de Control del Producto No conforme.
De control de las acciones correctivas y preventivas	FC-08	Reporte de no conformidad
	FC-11	Solicitud de acciones correctivas y preventivas
	FC-12	Hoja de control de acciones correctivas y preventivas.
De medición de la satisfacción del cliente y quejas	FC-13	Medición de Satisfacción del cliente
	FC-08	Reporte de No conformidad
	FC-11	Solicitud de acción correctiva o preventiva
	FC-12	Hoja de Control de Acciones Correctivas y preventivas.

REGISTROS PARA PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO

TIPO DE REGISTRO	CODIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
De Primer Ingreso	FT-O1	Formulario de currículo del aspirante.
De Ingreso por equivalencias	FT-O2	Hoja de requerimientos.
	FT-03	Nota de envío
	FT-01	Formulario de currículo del aspirante.
De Retiros Oficiales y reservas de matrícula	FT-O4	Formulario para Retiro Oficial de estudios.
	FT-05	Acción Académica
De Activación de estudiantes	FT-05	Acción Académica
	FT-06	Comprobante de Tramite
De Reingreso Universitario de estudiantes inactivos	FT-07	Solicitud de Reingreso Universitario
	FT-08	Comprobante de solicitud
	FT-09	Comprobante de control y registro de reingreso
De Certificaciones de Graduados	FT-10	Mandamiento de Pago
	FT-06	Comprobante de Tramite
De Certificación de Programas de estudio	FT-10	Mandamiento de Pago
De Graduaciones	FT-11	Pasem
De revisiones por la dirección	FT-12	Acta de reuniones del Comité de calidad



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
CONTROL DE REGISTROS**

Código: PC-02

Edición: 1

Revisión :

Página 6/9

Fecha : Abril/2004

TIPO DE REGISTRO	CODIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
De capacitación del Personal	FT-13	Solicitud para capacitación
	FT-14	Programa de Capacitación
	FT-15	Solicitud de fondos para capacitación
	FT-16	Lista de Asistencia del personal
De Compras de materiales	FT-17	Requisición de materiales a comprar
De Compras de Equipo	FT-18	Solicitud de compra
De Medición de la eficacia del SGC	FT-19	Revisión de la eficacia del SGC
	FT-20	Conclusiones de la revisión del SGC
Control de sugerencias, queja y reclamos	FT-21	Control de sugerencias, quejas y reclamos.

7. FORMULARIOS

N.A.



ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
CONTROL DE REGISTROS

Código: PC-02

Edición: 1

Revisión :

Pagina 7/9

Fecha : Abril/2004

8. LISTADOS DE ACTUALIZACIONES

FC-01

LISTADO DE DISTRIBUCION

• Primera Distribución.

FECHA	PERSONA	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C
		Dirección		1
		Comité de calidad		1
		Ingreso Académico		1
		Registros Académicos		1
		Certificaciones		1
		Graduaciones e Incorporaciones		1
		Contabilidad		1

• Distribución Adicional

FECHA	DOCUMENTO REVISADO	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
CONTROL DE REGISTROS**

Código: PC-02

Edición: 1

Revisión :

Página 8/9

Fecha : Abril/2004

FC-02

LISTADO DE REVISIONES

- **Modificaciones por Capitulo**

FECHA	REVISIÓN NO.	CAPÍTULO AFECTADO	PÁGINA MODIFICADA	APROBADO



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
AUDITORIAS INTERNAS**

Código: PC-03

Edición: 1

Revisión :

Página: 1/22

Fecha : Abril/2004

TITULO:

AUDITORIAS INTERNAS

Preparado por:

Fecha:

Firma:


Aprobado por:

Fecha:

Firma:

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Referencias
3. Ámbito de Aplicación
4. Generalidades
5. Responsabilidades
6. Procedimiento
7. Formularios
8. Listados de actualizaciones

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código:	PC-03
	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD AUDITORIAS INTERNAS	Edición:	1
		Revisión :	
		Página:	2/22
		Fecha :	Abril/2004

1. OBJETIVO

Establecer las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorias, para informar de los resultados y mantener registros de las mismas.

2. REFERENCIAS

NSR-ISO 9001:2000, específicamente Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas (PC-05)

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica en todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión de Calidad diseñado.

4. GENERALIDADES

Este procedimiento será utilizado por el personal de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador para la ejecución de las auditorias internas de calidad, con el propósito de verificar si el Sistema de Gestión de Calidad:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma y con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad establecidos por la organización, y
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

En el mes de enero de cada año el auditor interno (ó persona asignada para ello), preparará el Programa Anual de Auditorias de Calidad, el que presentará al Comité de Calidad para la aprobación respectiva. En el transcurso del año, se someterán a auditoria cuando menos una vez todas las partes involucradas en el Sistema de Gestión.

Los resultados de las auditorias son registrados en informes y son llevados a la persona responsable del área auditada, de encontrarse deficiencias o no conformidades en el cumplimiento de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, se deben tomar las acciones correctivas necesarias para solventar dichas deficiencias. El auditor interno debe realizar actividades de seguimiento en las áreas auditadas donde se encontraron deficiencias, con el objeto de verificar y registrar la implantación y efectividad de las acciones correctivas tomadas, este seguimiento se realizará según lo establecido en el PC-06 (Procedimiento de acciones correctivas y preventivas)

4.1. Lineamientos para la ejecución de auditorias

- En la auditoria es necesario obtener información de las personas, procesos, materiales, equipos, herramientas y herramientas relacionada al área objeto de auditoria.
- El auditor debe adoptar una actitud positiva, profesional y constructiva, debe tratar de obtener una actitud cooperativa, franca y honesta de parte del auditado. Para lograr estos objetivos el auditor debe:
 - ✓ Reunirse primero con el representante del área
 - ✓ Hablar siempre con los que ejecutan las tareas



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
AUDITORIAS INTERNAS**

Código: PC-03
Edición: 1
Revisión :
Página: 3/22
Fecha : Abril/2004

- ✓ Explicar claramente el propósito y alcance de la auditoria
 - ✓ Ser tranquilo, educado y transmitir con altivez
 - ✓ Hablar en forma cuidadosa y clara.
- El auditor debe de utilizar sus cinco sentidos al realizar la auditoria. Debe examinar las evidencias objetivas y hacer preguntas abiertas. Debe remitirse a su lista de verificación y tomar notas. Si descubriera una deficiencia, debe considerar el impacto total del problema.
 - Las evidencias incluyen: documentos, registros, evidencia física, condiciones ambientales (cuando sea aplicable)
 - El auditor debe buscar una aclaración completa de la información y, en particular, la exactitud de los datos, tiene que verificar siempre las firmas en los documentos. Si un documento está incompleto, verificar otro por muestreo para establecer la extensión de la No conformidad.
 - El auditor debe hacer preguntas abiertas eficaces y preguntarse: Cómo, Dónde, Cuándo, qué, por qué, quién, etc.
 - El auditor debe controlar la auditoria y no dejar que lo desvíen del tema, dejarse influenciar o engañar, atascarse, permitir que el auditado marque el ritmo de la auditoria, hacer presunciones o suposiciones.
 - El auditor debe: Ser puntual, estar preparado, dejar que el auditado responda las preguntas por si mismo, evitar mal entendidos, hacer preguntas claras y concisas, ser educado y tranquilo, felicitar cuando se amerite.

5. RESPONSABILIDADES

- El representante de la organización es responsable de: Revisar, aprobar y controlar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad. Además de velar por el cumplimiento del presente procedimiento y hacer las evaluaciones del resultado de su aplicación.
- Es responsabilidad del Auditor Interno ó de la persona asignada para ello establecer y revisar los lineamientos necesarios para mantener bajo control todo lo relacionado con la realización de la auditorias internas del Sistema de calidad de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.

6. PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	Auditor Interno	Prepara el Programa Anual de Auditorias (Ver Formulario FC-04) y presenta ante le Comité de Calidad para aprobación.
2	Comité de Calidad	Revisa, hace observaciones de ser necesario, aprueba Programa Anual de Auditorias y devuelve a auditor interno para que proceda a su ejecución.



6. PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCION
3	Auditor Interno	<p>Recibe programa Anual de Auditorias aprobado por el comité de Calidad o solicitud para la ejecución de auditoria por parte del Jefe de un área organizativa.</p> <p>Luego prepara auditoria por lo menos 15 días antes del mes de realización, para lo que revisa los registros de auditorias previas realizadas en la unidad a evaluar (si existen), estudia los documento del SGC aplicables al área, y completa formulario FC-05 (Hoja de Preparación de Auditoria) en original y copia en el que detalla el objetivo, alcance, metodología, criterios de auditoria, duración estimada y responsable de ejecutarla.</p> <p>Posteriormente comunica personalmente la realización de Auditoria a responsable del área a evaluar, una semana antes del inicio del mes programado de realización, explica cada uno de los puntos descritos en el formulario FC-05 y acuerdan la fecha conveniente para la realización de la misma, anotando la fecha convenida en original y copia del formulario. Luego entrega a Responsable de área para firma.</p>
4	Responsable del Área a evaluar	<p>Firma formulario FC-05 (Hoja de preparación de auditoria) en original y copia, en señal de aceptación.</p>
5	Auditor Interno	<p>Se presenta al área a evaluar en la fecha convenida para realizar la evaluación o seguimiento, lleva a cabo la auditoria, anotando las no conformidades y los indicios que sugieren no conformidades, por cumplimientos a los requisitos especificados y demás disposiciones establecidas en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, recolecta evidencias a través de entrevistas, examen de documentos, observaciones de actividades y condiciones en las áreas de interés.</p> <p>Completa Lista de Verificación de auditoria (Ver formulario FC-06), en los puntos que sean aplicables.</p> <p>Luego revisa las anotaciones realizadas durante la ejecución del trabajo, analiza los resultados y evalúa si existen incumplimiento a los requisitos de la norma, pudiendo presentarse las situaciones siguientes:</p>



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
AUDITORIAS INTERNAS**

Código: PC-03

Edición: 1

Revisión :

Página: 5/22

Fecha : Abril/2004

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCION
		<ul style="list-style-type: none">• Si no existen incumplimientos a los requisitos especificados procede a elaborar informe de auditoria (Ver formulario FC-07), en el que se describen los resultados encontrados• Se describen los resultados positivos encontrados.<ul style="list-style-type: none">a) Si identifica no conformidades potenciales, hace las observaciones respectivas en informe de auditoria (Formulario FC-07)b) Si determina incumplimiento a un requisito o a lo establecido en los documentos del SGC, levanta <p>Reporte de No conformidad (Ver formulario FC-08) y procede a elaborar Informe de auditoria (Formulario FC-07)</p> <p>Finalmente obtiene copia de Informe de auditoria y entrega original a Responsable del área, quedándose con la copia.</p>
6	Responsable del Área a evaluar	Revisa informe, si tiene observaciones relevantes, lo discute con el auditor y devuelve para corrección
7	Auditor Interno	Efectúa modificaciones al informe (si las hay y si son válidas), luego entrega a Jefe de Área evaluada quien realiza nuevamente el paso anterior.
8	Responsable del Área a evaluar	Si da su visto bueno, firma de aceptación y lo entrega al Auditor.
9	Auditor Interno	Firma informe y entrega original al evaluado junto con Solicitud de Acción Correctiva ó Preventiva (si como resultado de la auditoria determinó una no conformidad real o potencial respectivamente) para que detalle las causas, las soluciones de las no conformidades reales o potenciales y la fecha para una auditoria de seguimiento, procediendo según Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (PC-05). <u>NOTA:</u> Si el evaluado se negare a firmar, se describen las razones por las que no firma en el informe y se entrega al Comité de Calidad para que determine las acciones a seguir. Después prepara un Informe trimestral de las auditorias realizadas y de los resultados consolidados de éstas, (informe que debe estar listo 5 días antes de la reunión del Comité de Calidad) anexando el registro de las auditorias efectuadas en el trimestre en formulario FC-09. Entrega informe a Comité de Calidad.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
AUDITORIAS INTERNAS**

Código: PC-03

Edición: 1

Revisión :

Página: 6/22

Fecha : Abril/2004

7. FORMULARIOS

FC-04

PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS

No. DE AUDITORIA	MES DE EJECUCION	AREA A EVALUAR



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
AUDITORIAS INTERNAS**

Código: PC-03

Edición: 1

Revisión :

Página: 7/22

Fecha : Abril/2004

FC-05

HOJA DE PREPARACION DE AUDITORIA

No. de auditoria _____

Unidad a Auditar _____

Responsable de Unidad Auditada _____

Responsable de Ejecutarla _____

Objetivo: _____

Alcance: _____

Metodología: _____

Documentos de referencia: _____

Duración estimada: _____

Fecha y lugar de realización: _____

F. _____

(Nombre)

RESPONSABLE DEL AREA A EVALUAR

F. _____

(Nombre)

AUDITOR



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
AUDITORIAS INTERNAS**

Código: PC-03

Edición: 1

Revisión :

Página: 8/22

Fecha : Abril/2004

FC-06

LISTA DE VERIFICACION DE AUDITORIA

En el siguiente listado, las letras se utilizan para indicar el estado de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Administración Académica Central y significan:

Cumplimiento total: S (Si)

Nulo: N (No)

Parcial: P (Parcialmente)

4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD				
4.1 REQUISITOS GENERALES				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. Se ha establecido o está estableciendo un SGC de acuerdo con lo requisitos de la norma ISO 9001				
2. Están identificados los procesos necesarios y la secuencia e interacción de éstos para el SGC				
3. Se asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.				
4. Se realiza el seguimiento, la medición y el análisis de éstos procesos.				
5. Se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y para la mejora continua de los procesos.				
6. Se gestionan los procesos de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001				

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. Está documentado el SGC de la organización				
2. Existe una declaración documentada de la política de calidad				
3. Existe una declaración documentada de los objetivos de calidad				
4. Se cuenta con los procedimientos documentados requeridos por la norma ISO 9001 para: 4.2.3 Control de documentos 4.2.4. Control de los registros de calidad 8.2.2. Auditorias Internas 8.3 Control del producto no conforme 8.5.2 Acciones correctivas 8.5.3 Acciones preventivas				
5. Son los procedimientos documentados implementados y mantenidos.				
6. Existen procedimientos documentados necesarios para la eficaz planificación, operación y control de los procesos.				

4.2.2. Manual de Calidad				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. La organización ha establecido y cuenta con un manual de calidad.				

2. El Manual de la calidad incluye: a) El alcance del Sistema de Gestión de Calidad b) Detalles y justificación de cualquier exclusión c) Los procedimientos documentados establecidos para el SGC o referencia a los mismos. d) Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC.				
--	--	--	--	--

4.2.3. Control de los Documentos				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. Están controlados los documentos requeridos por el SGC.				
2. Existe un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: - Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión. - Revisar, actualizar y aprobar documentos cuando sea necesario.				
3. Se identifican los cambios en los documentos				
4. Se identifica el estado de revisión actual de los documentos.				
5. Se asegura que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.				
6. Se asegura que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.				

4.2.4. Control de los Registros.				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. Se cuenta con los registros que demuestran la operación eficaz del SGC				
2. Se cuenta con los registros que demuestran la conformidad con los requisitos.				
3. Son los registros legibles y fácilmente identificables.				
4. Son los documentos fácilmente recuperables.				
5. Se ha establecido un procedimiento documentado para el control de los registros que incluya: - La identificación de los registros, el almacenamiento de los registros, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.				
6. Se cuenta con los registros específicamente requeridos por ISO 9001				

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION				
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. La alta dirección ha comunicado a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios				
2. La dirección lleva a cabo las revisiones al SGC				
3. La dirección asegura la disponibilidad de recursos				

5.2. ENFOQUE HACIA EL CLIENTE				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. Se determinan por la alta dirección los requisitos del cliente.				
2. Se tiene evidencia del aumento de la satisfacción del cliente.				

5.3. POLITICA DE CALIDAD				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. Existe una declaración documentada de la política de calidad.				
2. Es revisada la política de calidad para su continua adecuación.				
3. La política de calidad es adecuada para el propósito de la organización.				
4. La política de calidad incluye el compromiso de cumplir y de mejorar continuamente el SGC.				
5. La política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.				
6. La política de calidad es comunicada dentro de la organización.				
7. La política de calidad es entendida dentro de la organización				

5.4 PLANIFICACION				
5.4.1. Objetivos de Calidad				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. Se han establecido los objetivos de la calidad en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización				
2. Existe una declaración documentada de los objetivos de calidad.				
3. Son revisados los objetivos de calidad para su continua adecuación.				
4. Se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los objetivos de calidad				
5. Son adecuados los objetivos de calidad para el propósito de la organización				
6. Se incluyen los objetivos de calidad necesarios para cumplir los requisitos del producto				
7. Son coherentes los objetivos de calidad con la política de calidad.				
8. Son comunicados los objetivos de calidad dentro de la organización.				
9. Son medibles y son medidos los objetivos de calidad dentro de la organización.				

5.4.2. Planificación del SGC				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. La alta dirección se asegura de que la planificación del SGC incluya: - La secuencia e interacción de estos procesos - Los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces. - El seguimiento, la medición y el análisis de éstos procesos. - La implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos				
2. La alta dirección se asegura de que la planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir con los objetivos de Calidad.				
3. La alta dirección se asegura de que se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en éste.				

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN				
5.5.1. Responsabilidad y Autoridad				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. Se cuenta con un manual de funciones y responsabilidades.				

5.5.2. Representante de la Dirección				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. Se ha designado un miembro de la alta dirección como representante de la gerencia con autoridad y responsabilidad.				
2. El representante de la gerencia presenta informes a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y cualquier necesidad de mejora.				

5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
5.6.1. Generalidades				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. Existe un programa para la revisión del SGC por la alta dirección y se cumple dicho programa.				
2. Se mantienen registros de la revisión por la gerencia al SGC				

5.6.2. Información para revisión				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. La revisión del SGC por la alta dirección incluye los objetivos de calidad.				
2. La revisión del SGC por la alta dirección incluye los resultados de las Auditorías de Calidad.				
3. La revisión del SGC por la alta dirección incluye la conformidad del producto.				
4. La revisión del SGC por la alta dirección incluye las no conformidades reales y potenciales que se detectan en la operación.				
5. La revisión del SGC por la alta dirección incluye las acciones correctivas y preventivas				
6. La revisión del SGC por la alta dirección incluye acciones de seguimiento a revisiones de la dirección previas.				
7. La revisión del SGC por la alta dirección incluye el estado de planificación y ejecución de la capacitación				
8. La revisión del SGC por la alta dirección incluye las evaluaciones de los proveedores.				
9. La revisión del SGC por la alta dirección incluye los reclamos de los clientes y las evaluaciones de los clientes a la organización				
10. La revisión del SGC por la alta dirección incluye los resultados de los indicadores de monitoreo del proceso como de cumplimiento de los objetivos.				
11. La revisión del SGC por la alta dirección incluye las recomendaciones para la mejora.				

5.6.3. Resultados de la Revisión				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. Se documenta el cumplimiento de las acciones fijadas con anterioridad.				
2. Los resultados de la revisión por la dirección incluyen todas las acciones y decisiones tomadas con: - La mejora de la eficacia del SGC - La mejora de los procesos del SGC - La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente. - Las necesidades de recursos - Las conclusiones de la revisión				
3. Las acciones que se deben emprender, indicando el plazo y los responsables de la ejecución				
4. Se controlan los registros tal como se establece en numeral 4.2.4.				

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS				
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. La organización determina y proporciona los recursos necesarios				

para implementar, mantener y para mejorar continuamente la eficacia del SGC				
2. La organización determina y proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos.				
6.2. RECURSOS HUMANOS				
6.2.1. Generalidades				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. Se puede demostrar la competencia del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto.				

6.2.2. Competencia, toma de decisiones y formación.				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. La organización proporciona formación o toma otras acciones para satisfacer dichas necesidades.				
2. La organización mantiene los registros apropiados que demuestran la educación, formación, habilidades y experiencia de su personal.				

6.3. INFRAESTRUCTURA.				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. La organización determina y mantiene edificios, espacios de trabajo y servicios asociados necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto.				
2. La organización determina y mantiene el equipo para los procesos necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.				
3. La organización determina y mantiene los servicios de apoyo (tales como transporte y comunicación), para lograr la conformidad con los requisitos del producto.				

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. La organización determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.				

7. REALIZACION DEL PRODUCTO				
7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. Se determinan durante la planificación: - Los objetivos de calidad y los requisitos para el producto. - Los procesos específicos para el producto - Los documentos específicos para el producto - Los recursos específicos para el producto - Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas Para el producto. - Los criterios para la aceptación del producto. - Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.				

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE				
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. La organización determina las características que son relevantes en el producto y/o servicio para el cliente.				
2. La organización determina los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.				

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. Se efectúa una revisión antes de que la organización se comprometa a proporcionar al cliente el producto.				
2. Se asegura la organización de que: <ul style="list-style-type: none"> - Están definidos los requisitos del producto - Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del producto y los expresados previamente - Tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos - Se mantiene registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma. - Se confirman los requisitos del cliente antes de la aceptación. Cuando el cliente no presenta una declaración documentada de los requisitos. 				

7.2.3. Comunicación con el Cliente				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes.				

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO				
7.3.1 Planificación del Diseño y desarrollo				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. La organización planifica y controla el diseño y desarrollo del producto.				
2. Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización determina las etapas del diseño y desarrollo, la revisión, verificación y validación apropiadas.				
3. La organización se asegura de que hay una clara asignación de responsabilidades entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo.				

7.4. COMPRAS				
7.4.1 Proceso de Compras				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. Se asegura la organización de que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados.				
2. La organización evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.				

7.5. PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO				
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. La organización planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas.				

7.5.3. Identificación y Trazabilidad				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. Cuando es apropiado, la organización identifica el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto				

7.5.4. Propiedad del Cliente				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. La organización cuida los bienes que son propiedad mientras bajo el control de la organización o están siendo utilizados por la misma.				

8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA				
8.1 GENERALIDADES				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. La organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto.				
2. La organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para asegurarse de la conformidad y mejora del SGC				
3. Se determinan los métodos aplicables para los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, incluyendo las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.				

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICION				
8.2.1. Satisfacción del Cliente				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. La organización realiza, como una medida del desempeño del SGC, el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.				

8.2.2. Auditoria Interna				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. Se planifica un programa de auditorias tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar, así como los resultados de las auditorias previas.				
2. La organización lleva a cabo auditorias internas para determinar si el SGC es conforme con las disposiciones planificadas y con los requisitos de ISO 9001				
3. Se ha definido un procedimiento documentado que incluya: - Las responsabilidades y los requisitos para la planificación y la realización de auditorias, el informe de los resultados y el mantenimiento de los registros.				
4. La dirección responsable del área que está siendo auditada se asegura de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.				
5. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.				

8.2.3. Medición y seguimiento de los procesos				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. La organización aplica métodos apropiados para el seguimiento, y cuando es aplicable la medición de los procesos del SGC.				
2. Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.				

8.2.2. Auditoria Interna				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. La organización mide y hace un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.				
2. La medición se efectúa en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto con las disposiciones planificadas.				

3. Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.				
4. Se garantiza que la liberación del producto y la prestación del servicio se llevan a cabo hasta que se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas.				

8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. La organización se asegura de que el producto que no es conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional.				
2. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidos en un procedimiento documentado.				
3. Cuando se corrige un producto no conforme se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.				

8.4 ANALISIS DE DATOS				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. La organización determina recopilar y analizar los datos apropiados para establecer la idoneidad y eficacia del SGC.				
2. La organización utiliza los datos adecuados para identificar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC.				
3. Se incluyen los datos generados en el resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.				
4. El análisis de los datos proporciona información sobre: <ul style="list-style-type: none"> - La satisfacción del cliente. - La conformidad con los requisitos del producto - Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas. - Los proveedores 				

8.5. MEJORA				
8.5.1. Mejora Continua				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. La organización debe mejorar continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la política y objetivos de calidad.				
2. La organización debe mejorar continuamente la eficacia del SGC, mediante el uso de los resultados de las auditorias				
3. La organización debe mejorar continuamente la eficacia del SGC, mediante el uso del análisis de datos.				
4. La organización debe mejorar continuamente la eficacia del SGC, mediante el uso de las acciones correctivas y preventivas.				
5. La organización debe mejorar continuamente la eficacia del SGC, mediante la revisión por la dirección.				

8.5.2. Acción Correctiva				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. La organización toma acciones para eliminar las causas de no conformidades, con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.				
2. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				
3. Existe un procedimiento documentado para definir los requisitos para: <ul style="list-style-type: none"> - Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes) - Determinar las causas de las no conformidades - Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelven a ocurrir. 				

- Determinar e implementar las acciones necesarias - Registrar los resultados de las acciones tomadas. - Revisar las acciones correctivas tomadas.				
--	--	--	--	--

8.5.3. Acción Preventiva				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. La organización determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.				
2. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.				
3. Existe un procedimiento documentado para definir los requisitos para: - Identificar las no conformidades potenciales y sus causas. - Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades. - Determinar e implementar las acciones necesarias - Registrar los resultados de las acciones tomadas. - Revisar las acciones preventivas tomadas.				



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
AUDITORIAS INTERNAS**

Código: PC-03
Edición: 1
Revisión :
Página: 17/22
Fecha : Abril/2004

FC-07

INFORME DE AUDITORIA

No. De Auditoria: _____

Fecha de Auditoria: _____

Área Auditada: _____

ALCANCE

RESULTADOS

OBSERVACIONES

F. _____

Nombre: Grupo ISO
Auditor

Fecha: _____



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
AUDITORIAS INTERNAS**

Código: PC-03

Edición: 1

Revisión :

Página: 18/22

Fecha : Abril/2004

FC-08

REPORTE DE NO CONFORMIDAD

Fecha _____

Área: _____

Auditoria _____

Inspección _____

Satisfacción del cliente _____

Quejas _____

Punto de Norma	Descripción de la No Conformidad	
Preparado por: Nombre:	Firma:	Fecha:
Aceptado por: Nombre:	Firma:	Fecha:



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
AUDITORIAS INTERNAS**

Código: PC-03

Edición: 1

Revisión :

Página: 19/22

Fecha : Abril/2004

FC-09

REGISTRO DE AUDITORIAS

Nombre del Auditor responsable: _____

No. De Auditoria	Fecha de Ejecución	Alcance	No. de Reporte de No Conformidad	Fecha de Auditoria de seguimiento	Resultado De seguimiento	
					Superada	A Comité



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
AUDITORIAS INTERNAS**

Código: PC-03
Edición: 1
Revisión :
Página: 20/22
Fecha : Abril/2004

8. LISTADO DE ACTUALIZACIONES

FC-01

LISTADO DE DISTRIBUCION

• **Primera Distribución.**

FECHA	PERSONA	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C
		Dirección		1
		Ingreso Académico		1
		Registros Académicos		1
		Certificaciones		1
		Graduaciones e Incorporaciones		1
		Contabilidad		1

• **Distribución Adicional**

FECHA	DOCUMENTO REVISADO	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
AUDITORIAS INTERNAS**

Código: PC-03

Edición: 1

Revisión :

Página: 21/22

Fecha : Abril/2004

FC-02

LISTADO DE REVISIONES

- **Modificaciones por Capitulo**

FECHA	REVISIÓN NO.	CAPÍTULO AFECTADO	PÁGINA MODIFICADA	APROBADO



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**

Código: PC-04

Edición: 1

Revisión :

Página 1/7

Fecha : Abril/2004

TITULO:

CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

Preparado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Referencias
3. Ámbito de Aplicación
4. Generalidades
5. Responsabilidades
6. Procedimiento
7. Formularios
8. Listados de actualizaciones



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**

Código: PC-04

Edición: 1

Revisión :

Página 2/7

Fecha : Abril/2004

1. OBJETIVO

Establecer las responsabilidades y autoridades relacionadas con la identificación y control de un producto que no es conforme con los requisitos establecidos por la Administración Académica Central

2. REFERENCIAS

NSR-ISO 9001:2000

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica a todos los servicios no conformes que afectan la calidad.

4. GENERALIDADES

El siguiente procedimiento será desarrollado por el personal de la Administración Académica Central al detectar una No conformidad y comprende los siguientes partes:

- Identificación y Control del producto no conforme
- Aplicación de acciones para eliminar la no conformidad detectada
- El registro de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas para eliminarlas

Puede detectarse y reportarse una no conformidad a través de los procedimientos de trabajo de cada área de la Administración Académica Central, así como de los procedimientos de:

- Auditorias Internas (PC-03)
- Medición de la Satisfacción del Cliente (PC-06)
- Mejora Continua (PT-16)
- Medición de la eficacia del SGC (Pt-17)

5. RESPONSABILIDADES

- Los jefes de área son responsables de: Controlar mediante el personal asignado, los productos no conformes según lo establecido en este procedimiento.
- Los jefes de área son responsables de: Tomar la decisión final del producto no conforme.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**

Código: PC-04

Edición: 1

Revisión :

Página 3/7

Fecha : Abril/2004

6. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Responsable asignado en el área correspondiente	<ol style="list-style-type: none">1. Detecta incumplimiento de requisito(s) durante la elaboración del producto a entregar al cliente. (Certificaciones, etc.)2. Separa el producto en el cual se ha detectado la no conformidad. Lo identifica mediante un sticker amarillo donde detalla el requisito o parámetro que de acuerdo al procedimiento correspondiente, ha incumplido.3. Informa al Jefe inmediato de la no conformidad que motivó a separar el producto en proceso y le consulta sobre las acciones que considera conveniente aplicar para eliminar la no conformidad.
Jefe inmediato	<ol style="list-style-type: none">4. Conoce de la no conformidad y de las acciones para eliminarla, si esta de acuerdo con ellas autoriza que se tomen dichas acciones, de lo contrario sugiere otra solución. Continúa en paso 5.
Responsable asignado en el área correspondiente	<ol style="list-style-type: none">5. Imprime FC-10 (Informe de Control de Producto no conforme), en este describe brevemente la no conformidad detectada y las acciones que va a implantar para eliminar la no conformidad.6. Elimina la no conformidad implantando las acciones detalladas en Informe de Control de Producto no conforme.7. Continúa con la secuencia del procedimiento que presentaba la no conformidad. Quita el sticker amarillo que le había colocado.8. Envía FC-10 (Informe de Control de Producto no conforme) a Jefe de Área para su registro. Continúa en paso No.9.
Jefe de Área	<ol style="list-style-type: none">9. Recibe FC-10 (Informe de Control de Producto no conforme), revisa si la no conformidad fue superada y firma de verificado.10. Archiva el FC-10.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**

Código: PC-04

Edición: 1

Revisión :

Página 4/7

Fecha : Abril/2004

7. FORMULARIOS

FC-10

INFORME DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

Fecha de detección de la No conformidad: _____

Procedimiento: _____

Responsable: _____

Descripción de la No Conformidad:

Acciones para eliminar No Conformidad	Responsable	Fecha

Elaborado por:

F. _____

Nombre:

Cargo:

Verificado por:

F. _____

Nombre:

Cargo:



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**

Código: PC-04
Edición: 1
Revisión :
Página 5/7
Fecha : Abril/2004

8. LISTADO DE ACTUALIZACIONES

FC-01

LISTADO DE DISTRIBUCION

• **Primera Distribución.**

FECHA	PERSONA	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C
		Dirección		1
		Ingreso Académico		1
		Registros Académicos		1
		Certificaciones		1
		Graduaciones e Incorporaciones		1
		Contabilidad		1

• **Distribución Adicional**

FECHA	DOCUMENTO REVISADO	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS**

Código: PC-05

Edición: 1

Revisión :

Página: 1/14

Fecha : Abril/2004

TITULO:

ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

Preparado por:

Fecha:

Firma:


Aprobado por:

Fecha:

Firma:

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Referencias
3. Ámbito de Aplicación
4. Generalidades
5. Responsabilidades
6. Procedimiento
7. Formularios
8. Listados de actualizaciones

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código: PC-05 Edición: 1 Revisión : Página: 2/14 Fecha : Abril/2004
	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	

1. OBJETIVO

Definir las acciones a ejecutar para eliminar las causas de no conformidades reales o potenciales, con el propósito de prevenir y corregir las no conformidades.

2. REFERENCIAS

- NSR-ISO 9001:2000
- Procedimiento de Auditorias Internas de Calidad (PC-03)
- Control del Producto No conforme (PC-04)

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica a todo el Sistema de Gestión de Calidad donde podría detectarse una no conformidad.


4. GENERALIDADES

El presente procedimiento es aplicado por el personal de la Administración Académica Central, para eliminar las causas de no conformidades reales o potenciales detectadas, e incluye:

- La revisión de las no conformidades que hayan sido identificadas a través de una Auditoria Interna de Calidad (Ver PC-03), de la medición de la satisfacción del cliente (Ver PC-06) o de las quejas del cliente. Así como las detectadas en el Control del Producto No conforme (Ver PC-04) y Mejora continua (PT-16).
- La definición e implementación de las acciones necesarias; además de determinar quien o quienes serán los responsables de implementar las acciones previamente establecidas y la fecha para llevarlas a cabo.
- El registro de los resultados de las acciones tomadas será responsabilidad de la persona que solicite la Acción Correctiva o Preventiva.

5. RESPONSABILIDADES

- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de:
 - Mantener la documentación de las acciones correctivas o preventivas
 - Someter las solicitudes de Acción correctiva o Preventiva a los Jefes respectivos donde dichas acciones deben ser tomadas.
 - El seguimiento de las Acciones Correctivas y Preventivas.

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código: PC-05 Edición: 1 Revisión : Página: 3/14 Fecha : Abril/2004
	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	

- Verificar que los Jefes de áreas lleven a cabo periódicamente la revisión de las no conformidades encontradas en sus áreas.
- Los Jefes de áreas son responsables de:
 - Realizar la investigación de las causas de las no conformidades existentes o potenciales detectadas en su área.
 - Coordinar oportunamente la definición de las acciones correctivas o preventivas necesarias.
 - Ejecutar las acciones correctivas o preventivas de su área.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 DETECCION DE NO CONFORMIDADES


6.1.1. Toda la no conformidad detectada debe ser documentada en un Reporte de No conformidad (Ver formulario FC-08), por la persona que la detectó.

6.1.2. La persona que detectó la no conformidad debe enviar el Reporte de no conformidad al responsable del área donde se origina el problema, para que realice un análisis del mismo con objeto de determinar si es necesario tomar una acción correctiva o una corrección.

Cabe mencionar que una corrección es la acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad existente, defecto u otra situación indeseable con el objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Mientras que la Acción correctiva, se refiere a la acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad existente, defecto u otra situación indeseable con el objeto de prevenir su ocurrencia.

El análisis puede ser realizado en términos de su impacto real o potencial en aspectos tales como costos de procesamiento, costos relacionados con la calidad, desempeño e integridad del sistema, satisfacción del cliente o cualquier otra situación que se estime conveniente.

6.1.3. Las causas de la no conformidad debe ser documentadas en el apartado Descripción de la No conformidad (Ver formularioFC-08) y debe ir firmado por el responsable del área.

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código: PC-05 Edición: 1 Revisión : Página: 4/14 Fecha : Abril/2004
	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	

6.1.4. De ser necesario tomar una corrección, las personas que analizaron la no conformidad, indican qué actividades deben realizarse, quiénes son los responsables de llevarlos a cabo y cuál es la fecha de entrega de las mismas.

6.1.5. El reporte es enviado al Representante del Comité de Calidad en un plazo máximo de 7 días, y una copia es entregada al área responsable de la no conformidad. El Comité de calidad es responsable de coordinar el seguimiento y verificación de las acciones tomadas.

6.2. ORIGEN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

6.2.1. La acción correctiva o preventiva puede ser iniciada por cualquier empleado de la Administración Académica Central y puede resultar de cualquiera de las siguientes actividades:


- Auditorias Internas
- Informes de No conformidad
- Revisiones Generales
- Quejas de los clientes
- Cualquier información que tenga relación con la calidad de los procesos ejecutados.

6.3. ACCION CORRECTIVA

6.3.1. Toda no conformidad detectada y para la cual sea necesario tomar una acción correctiva, debe ser documentada por las personas que realizaron el análisis de la no conformidad, en una Solicitud de Acción correctiva y preventiva (Ver formulario FC-11), haciendo referencia y anexando una copia del Reporte de no conformidad.

6.3.2. El FC-11 es entregado al Comité de Calidad para que se le asigne un número correlativo.

6.3.3. El personal designado de la investigación de las causas puede auxiliarse de fuentes apropiadas de información como los reportes de las auditorias, entre otros. El resultado de la investigación debe ser registrado en el FC-11, el cual puede incluir anexos que apoyen dicha investigación.

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código:	PC-05
	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	Edición:	1
		Revisión :	
		Página:	5/14
		Fecha :	Abril/2004

6.3.4. Una vez determinadas las causas que originaron la no conformidad, el personal designado debe establecer las acciones correctivas necesarias para eliminar dichas causas, las cuales deben ser oportunas y de grado adecuado a la magnitud del problema. Estas acciones deben documentarse en la sección de Acción Correctiva de la FC-11.

6.3.5. El informe de la investigación y la acción correctiva a tomar es enviado al Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la UES, en un plazo máximo de 30 días a partir de la fecha que se genere el Reporte de No conformidad, quien coloca la fecha de presentación del informe en la sección de responsables de FC-11 y revisa dicho informe. Si la acción se considera inaceptable, el informe es devuelto al Área responsable, acompañado de una explicación escrita de la razón por la cual no es aceptada, de lo contrario el Representante de la Dirección debe firmar de aprobado el plan de acción propuesto en la sección de Aprobación del FC-11.

6.3.6. Si el informe es inaceptable, los responsables deben elaborar un replanteamiento de las acciones en un plazo no mayor de 7 días.

6.3.7. El plazo de terminación de las acciones correctivas es establecido en el plan de acción por el Área responsable.


6.4. ACCION PREVENTIVA

6.4.1. Cuando sea apropiado tomar una acción preventiva, ésta debe ser documentada en una solicitud de Acción correctiva y Preventiva, "FC-11", por la persona que la solicita, llenando algunos aspectos que incluyen la siguiente información:

- Fecha
- Nombre del procedimiento
- Área responsable de la no conformidad potencial
- Descripción de la acción

6.4.2. Cualquier acción preventiva que sea iniciada, debe ser apoyada por una fuente de información apropiada para justificar su implantación.

6.4.3. El FC-11 es entregado al Comité de Calidad para que se le asigne un número correlativo.

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código:	PC-05
	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	Edición:	1
		Revisión :	
		Página:	6/14
		Fecha :	Abril/2004

6.4.4. El FC-11 es enviado a los responsables de las áreas donde la acción preventiva debe ser tomada, para que convoquen al personal involucrado, con el objeto de realizar la investigación de las causas potenciales del problema.

6.4.5. El personal designado de la investigación de las causas puede auxiliarse de fuentes apropiadas de información, además puede aplicar cualquier herramienta estadística. El resultado de la investigación debe ser registrado en el FC-11, el cual debe incluir anexos que apoyen dicha investigación.

6.4.6. Una vez determinadas las causas potenciales de la no conformidad, el personal designado debe establecer las acciones preventivas necesarias para prevenir dichas causas, las cuales deben ser oportunas y de grado adecuado a la magnitud del problema. Estas acciones deben documentarse en la sección de Acción preventiva del FC-11.


6.4.7. El informe de la investigación y la acción preventiva es enviado al Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la UES, en un plazo máximo de 30 días a partir de la fecha que se generó el FC-11, quien coloca la fecha de presentación del informe en la sección de Responsables del FC-11 y revisa dicho informe. Si la acción se considera inaceptable, el informe es devuelto al Área responsable, acompañado de una explicación escrita de la razón por la cual no es aceptada, de lo contrario el Representante de la Dirección debe firmar de aprobado el plan de acción propuesto en la sección de Aprobación del FC-11, y notificará al área responsable el resultado de dicha aprobación en un plazo no mayor de 7 días.

6.4.8. Si el informe es inaceptable, los responsables deben elaborar un nuevo planteamiento de las acciones en un plazo no mayor de 7 días.

6.4.9. El plazo de terminación de las acciones preventivas es establecido en el plan de acción por el área responsable.

6.5 SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES

6.5.1. Al término del plazo establecido para la fecha de terminación de las correcciones, acciones correctivas o preventivas, el personal designado por el Representante de la Dirección llevará a cabo el seguimiento para evaluar el cumplimiento y efectividad de las acciones realizadas, verificando que la acción a sido tomada y que da resultado, es decir, que se examina el proceso paso a paso y revisará la evidencia correspondiente de su implantación con el objeto de verificar si el resultado de la acción cumple con lo estipulado, puede además, realizar una revisión a otros

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código: PC-05 Edición: 1 Revisión : Página: 7/14 Fecha : Abril/2004
	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	

documentos del área (procedimientos, instrucciones de trabajo, etc.) en aquellos puntos relacionados con la acción tomada.

6.5.2. Cuando se trate de acciones derivadas de auditorías internas, el seguimiento es dado por el auditor interno que realizó la auditoría a menos que sea especificado de otra manera.

6.5.3 En caso de estar terminada satisfactoriamente la corrección, acción correctiva o preventiva, el responsable del seguimiento debe documentar su terminación mediante su firma y fecha en la sección, verificado por la Solicitud de Acción correctiva o preventiva o en el Reporte de No conformidad, según sea el caso.

6.5.4. Cuando el plazo de terminación de la acción excede de un mes, el responsable del seguimiento debe realizar al menos una verificación mensual antes de su terminación.

6.5.5. Cuando el plazo establecido o durante las revisiones mensuales la acción no se ha completado o no se está cumpliendo el plan previsto, entonces el responsable del área debe emitir un informe dirigido al Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la UES, explicando la causa del retraso y solicitando una extensión de la fecha de terminación.

6.6. CONTROL

6.6.1. La Dirección y los jefes de las áreas que integran la Administración Académica Central de la UES, junto con el Representante de la Dirección, deben llevar a cabo reuniones, las cuales son realizadas a discreción de este último, para revisar las no conformidades detectadas en su área.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS**

Código: PC-05
Edición: 1
Revisión :
Página: 8/14
Fecha : Abril/2004

7. FORMULARIOS

FC-08

REPORTE DE NO CONFORMIDAD

Fecha _____

Área: _____

Auditoria _____

Inspección _____

Satisfacción del cliente _____

Quejas _____

Punto de Norma	Descripción de la No Conformidad	
Preparado por: Nombre:	Firma:	Fecha:
Aceptado por: Nombre:	Firma:	Fecha:



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS**

Código: PC-05

Edición: 1

Revisión :

Página: 9/14

Fecha : Abril/2004

FC-11

SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Fecha: _____

No. SAC _____

Punto de la Norma _____

Auditoria _____

Código de Documento _____

Satisfacción del cliente _____

Procedimiento _____

Quejas del cliente _____

Área _____

Análisis de las Causas		
Acción Correctiva ↑		Acción Preventiva ↑
Descripción	Responsable	Fecha
Fecha para finalizar la acción correctiva o preventiva: ____/____/____		
Responsable:		Fecha: ____/____/____
F. _____		
Nombre:		
Aprobado por:		Fecha: ____/____/____
F. _____		
Nombre:		



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS**

Código: PC-05

Edición: 1

Revisión :

Página: 10/14

Fecha : Abril/2004

SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

(Reversa de la hoja)

Fecha de seguimiento: ___/___/___

Acciones correctivas o preventivas cumplidas: Si

No

EN CASO DE NO ESTAR SOLVENTADA LAS ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS DESCRIBA LOS MOTIVOS Y LA ACCIÓN A TOMAR.

MOTIVOS:

ACCIÓN A TOMAR:

Responsable:

F. _____

Nombre:

Verificado por:

F. _____

Nombre:

Fecha: ___/___/___

Fecha: ___/___/___



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS**

Código: PC-05

Edición: 1

Revisión :

Página: 11/14

Fecha : Abril/2004

FC-12

HOJA DE CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

No. DE SOLICITUD (SAC)	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	RESULTADOS OBTENIDOS



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS**

Código: PC-05

Edición: 1

Revisión :

Página: 12/14

Fecha : Abril/2004

8. LISTADO DE ACTUALIZACIONES

FC-01

LISTADO DE DISTRIBUCION

- **Primera Distribución.**

FECHA	PERSONA	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C
		Dirección		1
		Ingreso Académico		1
		Registros Académicos		1
		Certificaciones		1
		Graduaciones e Incorporaciones		1
		Contabilidad		1

- **Distribución Adicional**

FECHA	DOCUMENTO REVISADO	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS**

Código: PC-05

Edición: 1

Revisión :

Página: 13/14

Fecha : Abril/2004

FC-02

LISTADO DE REVISIONES

- **Modificaciones por Capitulo**

FECHA	REVISIÓN NO.	CAPÍTULO AFECTADO	PÁGINA MODIFICADA	APROBADO



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE**

Código: PC-06

Edición: 1

Revisión :

Pagina 1/14

Fecha : Abril/2004

TITULO:

MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE

Preparado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Referencias
3. Ámbito de Aplicación
4. Generalidades
5. Responsabilidades
6. Procedimiento
7. Formularios
8. Listados de actualizaciones



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE**

Código: PC-06
Edición: 1
Revisión :
Pagina 2/14
Fecha : Abril/2004

1. OBJETIVO

Determinar la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos en los servicios prestados por la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.

2. REFERENCIAS

- NSR-ISO 9001:2000
- Específicamente: Procedimiento de Acciones preventivas y correctivas (PC-05)

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica a todo el Sistema de Gestión de Calidad, como medida y control del desempeño del mismo.

4. GENERALIDADES

El presente procedimiento es utilizado por el personal de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, para recolectar y dar seguimiento a la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, de tal forma que dicha entidad pueda mejorar continuamente la calidad de sus servicios.

Entre los procedimientos que constituyen un insumo para la ejecución óptima del presente procedimiento, se encuentran: Procedimiento de Control de Producto No conforme (PC-04) y Procedimiento de Acciones preventivas y correctivas (PC-05)

5. RESPONSABILIDADES

- El representante de la organización es responsable de: Revisar, aprobar y controlar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Además de velar por el cumplimiento del presente procedimiento y hacer las evaluaciones del resultado de su aplicación.
- Los Jefes de áreas son responsables de:
 - Ejecutar este procedimiento en cada una de sus áreas para conocer la percepción del cliente en cuanto a los servicios prestados, así como hacer la evaluación de los resultados.
 - Aplicar de ser necesario las acciones correctivas o preventivas que contribuyan a mejorar la eficacia del SGC.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE**

Código: PC-06

Edición: 1

Revisión :

Pagina 3/14

Fecha : Abril/2004

6. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Encargado responsable del servicio al cliente en ventanilla.	1.Recolecta información periódicamente (de acuerdo a lo establecido por el Jefe de área correspondiente), de la siguiente manera: En horas de poca afluencia de clientes, entrega aleatoriamente a algunos de ellos la Encuesta de Medición de la satisfacción del cliente (FC-13), proporcionándoles las instrucciones de forma clara y sencilla para que puedan llenarla.
Cliente	2. Recibe, llena y devuelve la Encuesta de Medición de la satisfacción del cliente (FC-13).
Encargado responsable del servicio al cliente en ventanilla.	3. Recibe la Encuesta de Medición de la satisfacción del cliente (FC-13) y las archiva. 4. Procede a clasificar y tabular los datos de la encuesta una vez se han completado el número de encuestas a realizar (el cual debe haber sido establecido previamente). Luego entrega estos datos al Jefe de área correspondiente para efectuar su análisis.
Jefe de área correspondiente	5. Recibe, consolida y analiza la información recibida. 6. Compara los resultados obtenidos con los requisitos o parámetros definidos en cada procedimiento de su interés, de forma que: a) En caso de existir incumplimiento de un requisito o parámetro definido en alguno de los procedimientos ejecutados en su área, levanta un Reporte de No conformidad (FC-08) (procede PC-05, Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas) y lo entrega a Responsable de la no conformidad. Continúa en paso No.7 b) Redacta nota dirigida a Representante de la Dirección,



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE**

Código: PC-06

Edición: 1

Revisión :

Pagina 4/14

Fecha : Abril/2004

RESPONSABLE	DESCRIPCION
	describiendo brevemente las irregularidades o deficiencias detectadas en los resultados de la encuesta (de acuerdo a procedimiento de acciones preventivas y correctivas, PC-05), siempre y cuando estas no constituyan incumplimiento a los requisitos o parámetros establecidos en procedimiento en cuestión.
Responsable de no conformidad	7. Recibe FC-08, Reporte de No conformidad y procede de cualquiera de las siguientes formas: a) Acepta la responsabilidad, firma FC-08, Reporte de No conformidad. Continúa en paso No.8. b) No acepta la responsabilidad y devuelve FC-08, Reporte de No conformidad sin firmar al Jefe de área correspondiente. Continúa en paso 9.
Jefe de área correspondiente	8. Emite FC-11, Solicitud de Acciones correctivas y preventivas. 9. Recibe FC-08, Reporte de No conformidad sin firmar y lo envía a jefe inmediato del responsable de la no conformidad real o potencial para que tome las acciones que considere convenientes. 10. Entrega FC-11 Solicitud de Acciones correctivas y preventivas a jefe inmediato del responsable de la no conformidad real o potencial y pacta una fecha para implementar acciones correctivas o preventivas. Continúa en paso 11.
Jefe inmediato	11. Recibe FC-11, Solicitud de Acciones correctivas y preventivas; establece las acciones correctivas y preventivas a seguir, la fecha y el responsable de implementar dicha acciones. 12. Notifica a Representante de la Dirección sobre la fecha comprometida para implantar acciones correctivas o preventivas. Continúa en paso 13.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE**

Código: PC-06
Edición: 1
Revisión :
Pagina 5/14
Fecha : Abril/2004

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Representante de la Dirección	13. Informa al Encargado responsable del servicio al cliente en ventanilla sobre la no conformidad real o potencial detectada y lo asigna para que le de seguimiento. Continúa en paso No. 14.
Encargado responsable del servicio al cliente en ventanilla.	14. Conoce sobre la no conformidad real o potencial y procede a darle seguimiento. 15. Transcurrido el plazo para implementar las acciones correctivas y preventivas realiza encuestas de seguimiento, al tabular, revisa el cumplimiento de las acciones acordadas. Pudiendo presentarse los siguientes casos: a) Si las acciones previstas fueron implantadas procede a firmar FC-11, Solicitud de Acciones correctivas y preventivas dando por cerrado el procedimiento. Continúa en paso No.16. b) En caso de que no estén superadas de acuerdo a los resultados obtenidos, presenta estos datos al Jefe del área responsable de la no conformidad y este adquiere un nuevo compromiso para la terminación de las acciones correctivas y preventivas; anota al reverso de FC-11, Solicitud de Acciones correctivas y preventivas la nueva fecha. Regresa al paso 15. 16. Llena FC-12, Hoja de Control para Acciones correctivas y preventivas plasmando en ella la fecha de inicio, fecha de terminación de las acciones previstas y los resultados obtenidos de las acciones implantadas y lo entrega al Representante de la Dirección. Continúa en paso 17.
Representante de la Dirección	17. Recibe FC-12, Hoja de Control para Acciones correctivas y preventivas. 18.Elabora expediente de la medición de la satisfacción del cliente donde incluye información proveniente de Encuesta de Medición de la satisfacción del cliente (FC-13), Solicitud de Acciones correctivas y preventivas (FC-11), Hoja de Control



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE**

Código: PC-06
Edición: 1
Revisión :
Pagina 6/14
Fecha : Abril/2004

RESPONSABLE	DESCRIPCION
	<p>para Acciones correctivas y preventivas (FC-12). Continúa en paso 19.</p> <p>19. Archiva expediente de la medición de la satisfacción del cliente.</p> <p>20. Elabora cada semestre reporte consolidado de los resultados de las mediciones de la Satisfacción del cliente efectuadas y lo remite a Comité de calidad para que evalúen los resultados de las mediciones.</p>
Comité de calidad	21. Recibe informe y evalúa acciones a tomar en base a los resultados de las mediciones anteriores.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE**

Código: PC-06
Edición: 1
Revisión :
Pagina 7/14
Fecha : Abril/2004

7. FORMULARIOS

FC-13

MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE

Su opinión es de gran importancia para nosotros, ayúdenos proporcionándonos sus comentarios:

1. ¿Cuáles de nuestros servicios ha solicitando en este momento? _____

2. ¿Durante la solicitud de nuestros servicios, la responsable de atención al cliente en ventanilla le proporcionó toda la información que necesitaba de forma clara y sencilla?
Si _____ No _____
3. ¿Cómo calificaría la atención otorgada por la responsable de atención al cliente en ventanilla y de los demás responsables del servicio solicitado?
Excelente _____ Bueno _____ Debe mejorar _____
4. ¿Se cumplió con los horarios y las fechas establecidas para efectuar o recibir su solicitud?
Si _____ No _____
5. ¿Se cumplieron todos los requisitos de su solicitud?
Si _____ No, cuál de ellos fallo: _____

6. ¿Está satisfecho con el servicio recibido?
Si _____ No, ¿por qué? _____

7. ¿Desea realizar alguna recomendación para nuestros servicios? _____

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION!!!



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE**

Código: PC-06
Edición: 1
Revisión :
Pagina 8/14
Fecha : Abril/2004

FC-08

REPORTE DE NO CONFORMIDAD

Fecha _____

Área: _____

Auditoria _____

Inspección _____

Satisfacción del cliente _____

Quejas _____

Punto de Norma	Descripción de la No Conformidad	
Preparado por: Nombre:	Firma:	Fecha:
Aceptado por: Nombre:	Firma:	Fecha:



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE**

Código: PC-06
Edición: 1
Revisión :
Pagina 9/14
Fecha : Abril/2004

FC-11

SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Fecha: _____

No. SAC _____

Punto de la Norma _____
Código de Documento _____
Procedimiento _____
Área _____

Auditoria _____
Satisfacción del cliente _____
Quejas del cliente _____

Análisis de las Causas		
Acción Correctiva ↑		Acción Preventiva ↑
Descripción	Responsable	Fecha
Fecha para finalizar la acción correctiva o preventiva: ____/____/____		
Responsable: F. _____ Nombre: _____		Fecha: ____/____/____
Aprobado por: F. _____ Nombre: _____		Fecha: ____/____/____



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE**

Código: PC-06

Edición: 1

Revisión :

Pagina 10/14

Fecha : Abril/2004

SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

(Reverso de la hoja)

Fecha de seguimiento: ___/___/___

Acciones correctivas o preventivas cumplidas: Si

No

EN CASO DE NO ESTAR SOLVENTADA LAS ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS DESCRIBA LOS MOTIVOS Y LA ACCIÓN A TOMAR.

MOTIVOS:

ACCIÓN A TOMAR:

Responsable:

F. _____

Nombre:

Fecha: ___/___/___

Verificado por:

F. _____

Nombre:

Fecha: ___/___/___



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE**

Código: PC-06

Edición: 1

Revisión :

Página 11/14

Fecha : Abril/2004

FC-12

HOJA DE CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

No. DE SOLICITUD (SAC)	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	RESULTADOS OBTENIDOS



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE**

Código: PC-06

Edición: 1

Revisión :

Pagina 12/14

Fecha : Abril/2004

8. LISTADO DE ACTUALIZACIONES

FC-01

LISTADO DE DISTRIBUCION

• **Primera Distribución.**

FECHA	PERSONA	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C
		Dirección		1
		Ingreso Académico		1
		Registros Académicos		1
		Certificaciones		1
		Graduaciones e Incorporaciones		1
		Contabilidad		1

• **Distribución Adicional**

FECHA	DOCUMENTO REVISADO	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD
MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE**

Código: PC-06

Edición: 1

Revisión :

Pagina 13/14

Fecha : Abril/2004

FC-02

LISTADO DE REVISIONES

- Modificaciones por Capitulo

FECHA	REVISIÓN NO.	CAPÍTULO AFECTADO	PÁGINA MODIFICADA	APROBADO

ANEXO 14

PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO

**ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
TRABAJO**

VERSIÓN 01

APROBADO POR:

FECHA DE APROBACION:



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
PRIMER INGRESO**

Código: PT-01
Edición: 1
Revisión :
Página: 1/7
Fecha : Abril 2004

TITULO:

PRIMER INGRESO

Preparado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Referencias
3. Ámbito de Aplicación
4. Generalidades
5. Responsabilidades
6. Procedimiento
7. Formularios
8. Listados de actualizaciones



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
PRIMER INGRESO**

Código: PT-01
Edición: 1
Revisión :
Página: 2/7
Fecha : Abril 2004

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para que los estudiantes interesados en llevar a cabo sus estudios superiores en la Universidad de El Salvador, realicen de forma rápida y eficiente los trámites de primer ingreso a la misma.

2. REFERENCIAS

- Ley de Educación Superior del Ministerio de Educación. Art.14

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, específicamente en el área de Ingreso Universitario.

4. GENERALIDADES

Todo bachiller que desee participar en el proceso de selección, deberá poseer o estar próximo a obtener su título de bachiller, para ello deberá:

- Estar atento a la información general y de la fecha para realizar el pago del derecho a participar en el proceso de selección, que saldrá en los periódicos de mayor circulación.
- Hacer examen de selección.
- Otro que se requiera.

5. RESPONSABILIDADES

- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aprobar y velar por el cumplimiento del presente procedimiento y hacer las evaluaciones del resultado de su aplicación.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y Jefe del Área de Ingreso Universitario, son responsables de: Revisar, evaluar, ajustar y autorizar el presente procedimiento.
- El jefe del Área de Ingreso Universitario es responsable de: Velar porque el personal asignado al área de Ingreso Universitario sea capaz de ejecutar este procedimiento, darle seguimiento directo y pueda hacer las observaciones necesarias para su mejor operación.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aplicar las medidas disciplinarias necesarias para el cumplimiento de este procedimiento.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y Jefe del Área de Ingreso Universitario, son responsables de: Verificar que se dé una óptima operación en la realización del procedimiento de Nuevo Ingreso.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
PRIMER INGRESO**

Código: PT-01

Edición: 1

Revisión :

Página: 3/7

Fecha : Abril 2004

6. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Unidad de Ingreso Académico	1. Pública en los periódicos información referente al proceso de selección.
Aspirantes a ingresar a la UES	2. Cancelan derecho a participar en el proceso de selección del año correspondiente y entregan documentos para participar en el proceso de selección a bachilleres.
Unidad de Ingreso Universitario	3. Recibe formulario de Currículum (Hoja de vida) del aspirante en las facultades y se procesa. (Ver formulario FT-01). Dicho formulario contiene datos generales, que constituyen la información verdadera y completa del /la aspirante, por lo que, al incurrir en falsedad, se aplicarán las normativas institucionales, así como debe entenderse que este formulario únicamente le da derecho a participar en el proceso de selección, por lo que no se admitirá reclamo alguno al no resultar seleccionado en alguna de las carreras solicitadas. Continúa en paso 6. 4. Envía una parte de la documentación a la unidad de estudios socioeconómicos. Continúa en paso 5.
Unidad de estudios socioeconómicos	5. Procesan datos de cuotas.
Unidad de Ingreso universitario	6. Simultáneamente genera y emite listados para examen de selección. 7. Luego en coordinación con la Comisión de Ingreso Universitario realizan el examen de selección. Continúa en paso 8. 8. En caso de que algunos aspirantes no pudiesen asistir en la fecha estipulada al examen de admisión por casos de enfermedad, podrán hacer un examen diferido cuya fecha será publicada posteriormente por la Comisión de Ingreso Universitario en coordinación con la Unidad de Ingreso Universitario.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
PRIMER INGRESO**

Código: PT-01

Edición: 1

Revisión :

Página: 4/7

Fecha : Abril 2004

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Comisión de Ingreso Universitario	9. Una vez realizado el examen de admisión, entrega las hojas de respuestas por facultad a la Unidad de Ingreso Universitario.
Unidad de Ingreso universitario	10. Contrata una empresa para revisar las hojas de respuestas, la cual hace la lectura de examen de selección.
	11. Procesa examen de selección y hacen depuración de bases. 12. Genera los listados de seleccionados y sus respectivos números de carne. 13. En coordinación con el Centro de cómputo y la empresa contratada, elaboran los talonarios. Continúa en paso 14.
Vice-rectoría académica y la Unidad de Ingreso universitario	14. Publican en periódicos los listados de seleccionados.
Comisión de Ingreso Universitario por facultad.	15. Realizan simultáneamente charlas informativas para seleccionados.
Administraciones académicas y la Comisión de Ingreso Universitario por facultad	16. Llevan a cabo distintos tipos de actividades administrativo-académicas en sus respectivas facultades, referentes al proceso de ingreso de los estudiantes seleccionados. Continúa en paso 17.
Unidad de Proyección social y las clínicas aprobadas del Consejo Superior Universitario	17. Hacen los exámenes de laboratorio y extiende certificados de salud a los estudiantes seleccionados.

7. FORMULARIOS

A continuación se presenta el formato del siguiente formulario:

a) Formulario de Currículum del aspirante. (FT-01)



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
PRIMER INGRESO**

Código: PT-01
Edición: 1
Revisión :
Página: 5/7
Fecha : Abril 2004

8. LISTADO DE ACTUALIZACIONES

FC-01

LISTADO DE DISTRIBUCION

- **Primera distribución.**

FECHA	PERSONA	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C
		Dirección		1
		Ingreso Universitario		1

- **Distribución Adicional**

FECHA	DOCUMENTO REVISADO	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
INGRESO POR EQUIVALENCIAS**

Código: PT-02

Edición: 1

Revisión :

Página: 1/7

Fecha : Abril 2004

TITULO:

INGRESO POR EQUIVALENCIAS

Preparado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Referencias
3. Ámbito de Aplicación
4. Generalidades
5. Responsabilidades
6. Procedimiento
7. Formularios
8. Listados de actualizaciones



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
INGRESO POR EQUIVALENCIAS**

Código: PT-02
Edición: 1
Revisión :
Página: 2/7
Fecha : Abril 2004

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para el Ingreso universitario por equivalencias a los aspirantes que lo soliciten.

2. REFERENCIAS

Ninguna.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, específicamente en el Área de Ingreso Universitario, en coordinación con Administración de sistemas de la Administración Académica Central (ADACAD) y en la Unidad de estudios socioeconómicos.

4. GENERALIDADES

Este procedimiento es realizado por todos aquellos estudiantes que provienen de otras universidades nacionales y que desean ingresar por equivalencia a la Universidad de El Salvador.

5. RESPONSABILIDADES

- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aprobar y velar por el cumplimiento del presente procedimiento y hacer las evaluaciones del resultado de su aplicación.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y Jefe del Área de Ingreso Universitario, son responsables de: Revisar, evaluar, ajustar y autorizar el presente procedimiento.
- El jefe del Área de Ingreso Universitario es responsable de: Velar porque el personal asignado al área de Ingreso Universitario sea capaz de ejecutar este procedimiento, darle seguimiento directo y pueda hacer las observaciones necesarias para su mejor operación.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aplicar las medidas disciplinarias necesarias para el cumplimiento de este procedimiento.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y Jefe del Área de Ingreso Universitario, son responsables de: Verificar que se dé una óptima operación en la realización del procedimiento de Ingreso por equivalencias.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
INGRESO POR EQUIVALENCIAS**

Código: PT-02

Edición: 1

Revisión :

Página: 3/7

Fecha : Abril 2004

6. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Estudiante de la Universidad de El Salvador	1. Solicita el ingreso por equivalencias en ventanilla de atención al cliente de la Administración Académica Central.
Responsable asignado en la Administración Académica Central.	2. Le entrega la hoja con los requerimientos para iniciar este proceso (Ver formulario (FT-02), en la cual se especifica la documentación requerida y la fecha de entrega.
Estudiante de la Universidad de El Salvador.	3. Recibe la hoja de requerimientos (FT-02) y al completar la documentación solicitada, la entrega la fecha indicada en la Administración Académica Central de la UES.
Responsable asignado en la Administración Académica Central.	4. Recibe la documentación, la revisa y elabora nota de envío (Ver formulario FT-03) para la Administración Académica de la facultad correspondiente a donde será enviada.
Comisión de de equivalencias de la facultad correspondiente	5. Recibe y analiza la documentación, luego emite un dictamen previo, en el cual se le concede ó niega el ingreso por equivalencias al interesado(a), con su respectiva justificación y envían este dictamen junto con la documentación a la Administración Académica Central. El dictamen emitido puede ser de 3 tipos: a) Favorable a ingresar por equivalencias b) Se le conceden equivalencias, pero no es favorable su ingreso por equivalencias, por lo cual tendrán que hacer examen de admisión y seguir el proceso de los aspirantes a primer ingreso. c) Desfavorable
Responsable asignado en la Administración Académica Central.	6. Recibe el paquete enviado por la Administración Académica local de la facultad, y programa cita para el aspirante interesado, la cual se realiza de dos formas: Una cita grupal, para informarles que su ingreso por equivalencias ha sido aprobado, y en el caso de no ser favorable el dictamen, se les programa cita individual, de manera que se les manifieste personalmente los motivos por los cuales no se les aprobó su solicitud.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
INGRESO POR EQUIVALENCIAS**

Código: PT-02

Edición: 1

Revisión :

Página: 4/7

Fecha : Abril 2004

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Estudiante de la Universidad de El Salvador	7. En el caso de ser favorable la resolución, deberá esperar el proceso de aspirantes de primer ingreso, que inicia con la publicación en periódicos de la información referente al proceso de selección. 8. Cancela derecho a participar en el proceso de selección y entrega documentos. 9. Recibe formulario de curriculum del aspirante en la facultad (Ver formulario FT-01), el cual deberá completar y entregar en la Administración Académica Central de la UES.
Administración de sistemas de la Administración Académica Central (ADACAD) y en la Unidad de estudios socioeconómicos	10. Recibe formulario de curriculum del aspirante (Ver formulario FT-01) ya completado. 11. Las cuotas de escolaridad son procesadas. 12. Los aspirantes de ingreso por equivalencia serán publicados en los periódicos de mayor circulación en los que se dé a conocer los listados de seleccionados para ingresar a la UES.

7. FORMULARIOS

A continuación se presentan los formatos de los siguientes formularios:

- a) Hoja de requerimientos (FT-02)
- b) Nota de envío (FT-03)
- c) Formulario de Currículo del Aspirante (FT-01)



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
INGRESO POR EQUIVALENCIAS**

Código: PT-02
Edición: 1
Revisión :
Página: 5/7
Fecha : Abril 2004

8. LISTADO DE ACTUALIZACIONES

FC-01

LISTADO DE DISTRIBUCION

- **Primera distribución.**

FECHA	PERSONA	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C
		Dirección		1
		Ingreso Universitario		1

- **Distribución Adicional**

FECHA	DOCUMENTO REVISADO	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
INGRESO POR EQUIVALENCIAS**

Código: PT-02

Edición: 1

Revisión :

Página: 6/7

Fecha : Abril 2004

FC-02

LISTADO DE REVISIONES

- **Modificaciones por Capítulo**

FECHA	REVISIÓN NO.	CAPÍTULO AFECTADO	PÁGINA MODIFICADA	APROBADO



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
RETIRO OFICIAL O RESERVA DE MATRICULA**

Código: PT-03

Edición: 1

Revisión :

Página: 1/6

Fecha : Abril 2004

TITULO:

RETIRO OFICIAL O RESERVA DE MATRICULA

Preparado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Referencias
3. Ámbito de Aplicación
4. Generalidades
5. Responsabilidades
6. Procedimiento
7. Formularios
8. Listados de actualizaciones



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
RETIRO OFICIAL O RESERVA DE MATRICULA**

Código: PT-03
Edición: 1
Revisión :
Página: 2/6
Fecha : Abril 2004

1. OBJETIVO

Definir el procedimiento a seguir para realizar el Retiro oficial o reserva de matricula, con el propósito de satisfacer a los estudiantes que por diversas circunstancias lo soliciten.

2. REFERENCIAS

Ninguna.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, específicamente en el Área de Registro Académico.

4. GENERALIDADES

Este procedimiento es realizado por todo aquel estudiante de la Universidad de El Salvador, que no desea continuar sus estudios universitarios, ya sea temporal o indefinidamente. Este procedimiento permite la excepción de los pagos de escolaridad durante el periodo de retiro.

5. RESPONSABILIDADES

- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aprobar y velar por el cumplimiento del presente procedimiento y hacer las evaluaciones del resultado de su aplicación.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y Jefe del Área de Registro Académico, son responsables de: Revisar, evaluar, ajustar y autorizar el presente procedimiento.
- El jefe del Área de Registro Académico es responsable de: Velar porque el personal asignado al área de Registro Académico sea capaz de ejecutar este procedimiento, darle seguimiento directo y pueda hacer las observaciones necesarias para su mejor operación.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aplicar las medidas disciplinarias necesarias para el cumplimiento de este procedimiento.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y Jefe del Área de Registro Académico, son responsables de: Verificar que se dé una óptima operación en la realización del procedimiento de Retiro Oficial ó Reserva de Matrícula.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
RETIRO OFICIAL O RESERVA DE MATRICULA**

Código: PT-03

Edición: 1

Revisión :

Página: 3/6

Fecha : Abril 2004

6. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Estudiante de la Universidad de El Salvador	1. Presenta en el área de registros académicos (ventanilla 4) de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, el talonario con la cancelación de la matrícula del ciclo y una cuota o mensualidad de su talonario cancelada. Si este trámite es realizado meses luego de haber comenzado el ciclo la cuota cancelada corresponderá a las cuotas acumuladas al mes de solicitud, ya que la reserva es efectiva hasta el mes de solicitud del retiro.
Responsable asignado en la Administración Académica Central.	2. Entrega al estudiante el formulario para retiro oficial de estudios (Ver formulario FT-04).
Estudiante de la Universidad de El Salvador	3. Presenta completado el formulario para retiro oficial de estudios (Ver formulario FT-04), así como fotocopia del talonario con la cancelación de la matrícula del ciclo y la(s) cuota(s) o mensualidad(es) de su talonario cancelada.
Responsable asignado en la Administración Académica Central	4. Elabora una acción académica (Ver formulario FT-05), esta acción posee tres copias, la original actúa como comprobante para el estudiante de la realización del retiro oficial, la segunda copia (color amarillo) forma parte del expediente del estudiante y la tercer copia (color celeste) corresponde a los archivos internos de la unidad de registros académicos. 5. Con el formulario completado, se introducen los datos del estudiante al sistema, nombre, carné, código, código de la facultad y carrera. De la información antes mencionada se genera un listado de retiros oficiales por facultad. 6. La segunda copia de la acción académica (color amarillo) se envía a la facultad de destino con la lista generada de los retiros realizados

7. FORMULARIOS

A continuación se presentan los formatos de los siguientes formularios:

- a) Formulario para retiro oficial de estudios (FT-04)
- b) Acción Académica (Ver formulario FT-05)



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
RETIRO OFICIAL O RESERVA DE MATRICULA**

Código: PT-03
Edición: 1
Revisión :
Página: 4/6
Fecha : Abril 2004

8. LISTADO DE ACTUALIZACIONES

FC-01

LISTADO DE DISTRIBUCION

- **Primera distribución.**

FECHA	PERSONA	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C
		Dirección		1
		Registro Académico		1

- **Distribución Adicional**

FECHA	DOCUMENTO REVISADO	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
ACTIVACION DE ESTUDIANTES**

Código: PT-04

Edición: 1

Revisión :

Página: 1/6

Fecha : Abril 2004

TITULO:

ACTIVACION DE ESTUDIANTES

Preparado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Referencias
3. Ámbito de Aplicación
4. Generalidades
5. Responsabilidades
6. Procedimiento
7. Formularios
8. Listados de actualizaciones



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
ACTIVACION DE ESTUDIANTES**

Código: PT-04
Edición: 1
Revisión :
Página: 2/6
Fecha : Abril 2004

1. OBJETIVO

Definir el procedimiento a seguir para la Activación de estudiantes que soliciten este servicio en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.

2. REFERENCIAS

Ninguna.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, específicamente en el Área de Registros Académicos.

4. GENERALIDADES

Este procedimiento es realizado por aquel estudiante de la Universidad de El Salvador, que desea nuevamente retomar sus estudios universitarios, dicho procedimiento es complementario al procedimiento de reingreso de estudiantes inactivos.

5. RESPONSABILIDADES

- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aprobar y velar por el cumplimiento del presente procedimiento y hacer las evaluaciones del resultado de su aplicación.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y Jefe del Área de Registros Académicos, son responsables de: Revisar, evaluar, ajustar y autorizar el presente procedimiento.
- El jefe del Área de Registros Académicos es responsable de: Velar porque el personal asignado al área de Registros Académicos sea capaz de ejecutar este procedimiento, darle seguimiento directo y pueda hacer las observaciones necesarias para su mejor operación.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aplicar las medidas disciplinarias necesarias para el cumplimiento de este procedimiento.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y Jefe del Área de Registros Académicos, son responsables de: Verificar que se dé una óptima operación en la realización del procedimiento de Activación de Estudiantes.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
ACTIVACION DE ESTUDIANTES**

Código: PT-04

Edición: 1

Revisión :

Página: 3/6

Fecha : Abril 2004

6. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Estudiante de la Universidad de El Salvador.	1. Se presenta en el Área de Registros académicos, en el periodo establecido por dicha área, a dejar copia de la acción académica (Ver formulario FT-05) y de la última cuota de cancelación previo al proceso de reserva. 2. Al estudiante se le entrega un comprobante de activación (Ver formulario FT-06).
Responsable asignado en la Administración Académica Central.	3. Se realiza el proceso de emisión de talonarios de estudiantes por reingreso.

7. FORMULARIOS

A continuación se presentan los formatos de los siguientes formularios:

- Acción académica (FT-05)
- Comprobante de activación (FT-06)



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
ACTIVACION DE ESTUDIANTES**

Código: PT-04

Edición: 1

Revisión :

Página: 4/6

Fecha : Abril 2004

8. LISTADO DE ACTUALIZACIONES

FC-01

LISTADO DE DISTRIBUCION

- **Primera distribución.**

FECHA	PERSONA	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C
		Dirección		1
		Registros Académicos		1

- **Distribución Adicional**

FECHA	DOCUMENTO REVISADO	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
ACTIVACION DE ESTUDIANTES**

Código: PT-04

Edición: 1

Revisión :

Página: 5/6

Fecha : Abril 2004

FC-02

LISTADO DE REVISIONES

- Modificaciones por Capitulo

FECHA	REVISIÓN NO.	CAPÍTULO AFECTADO	PÁGINA MODIFICADA	APROBADO



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
REINGRESO DE ESTUDIANTES INACTIVOS**

Código: PT-05

Edición: 1

Revisión :

Página: 1/6

Fecha : Abril 2004

TITULO:

REINGRESO UNIVERSITARIO DE ESTUDIANTES INACTIVOS

Preparado por:

Fecha:

Firma:


Aprobado por:

Fecha:

Firma:

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Referencias
3. Ámbito de Aplicación
4. Generalidades
5. Responsabilidades
6. Procedimiento
7. Formularios
8. Listados de actualizaciones

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código: PT-05
	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO REINGRESO DE ESTUDIANTES INACTIVOS	Edición: 1 Revisión : Página: 2/6 Fecha : Abril 2004

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para efectuar el Reingreso universitario de los estudiantes inactivos que lo soliciten.

2. REFERENCIAS

- Procedimiento de Retiro Oficial ó Reserva de Matrícula.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, específicamente en el Área de Registros Académicos.

4. GENERALIDADES

Este procedimiento es realizado por aquellos estudiantes de la Universidad de El Salvador, que desean retomar nuevamente sus estudios universitarios, y que hayan realizado el proceso de retiro oficial o reserva de matrícula.

5. RESPONSABILIDADES

- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aprobar y velar por el cumplimiento del presente procedimiento y hacer las evaluaciones del resultado de su aplicación.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y Jefe del Área de Registros Académicos, son responsables de: Revisar, evaluar, ajustar y autorizar el presente procedimiento.
- El jefe del Área de Registros Académicos es responsable de: Velar porque el personal asignado al área de Registros Académicos sea capaz de ejecutar este procedimiento, darle seguimiento directo y pueda hacer las observaciones necesarias para su mejor operación.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aplicar las medidas disciplinarias necesarias para el cumplimiento de este procedimiento.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y Jefe del Área de Registros Académicos, son responsables de: Verificar que se dé una óptima operación en la realización del procedimiento de Reingreso de Estudiantes Inactivos.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
REINGRESO DE ESTUDIANTES INACTIVOS**

Código: PT-05
Edición: 1
Revisión :
Página: 3/6
Fecha : Abril 2004

6. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Estudiante de la Universidad de El Salvador	1. Solicita un formulario o solicitud de reingreso universitario (Ver formulario FT-07), cancela un arancel y se le entrega un comprobante por el trámite de la solicitud (Ver formulario FT-08)
Estudiante de la Universidad de El Salvador	2. Presenta la solicitud completada junto con los documentos requeridos establecidos en la solicitud y se le entrega un comprobante de control y registro de reingreso (Ver formulario FT-09)
Responsable asignado en la Administración Académica Central.	3. La documentación se introduce al sistema generándose un listado por facultad. 4. El listado formulado de reingresos se envía a la facultad de procedencia junto con el expediente del estudiante.

7. FORMULARIOS

A continuación se presentan los formatos de los siguientes formularios:

- a) Formulario o solicitud de reingreso universitario (FT-07)
- b) Comprobante de solicitud (FT-08)
- c) Comprobante de control y registro de reingreso (FT-09)



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
REINGRESO DE ESTUDIANTES INACTIVOS**

Código: PT-05

Edición: 1

Revisión :

Página: 4/6

Fecha : Abril 2004

8. LISTADO DE ACTUALIZACIONES

FC-01

LISTADO DE DISTRIBUCION

- **Primera distribución.**

FECHA	PERSONA	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C
		Dirección		1
		Registros Académicos		1

- **Distribución Adicional**

FECHA	DOCUMENTO REVISADO	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C



ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
REINGRESO DE ESTUDIANTES INACTIVOS

Código: PT-05

Edición: 1

Revisión :

Página: 5/6

Fecha : Abril 2004

FC-02

LISTADO DE REVISIONES

- **Modificaciones por Capítulo**

FECHA	REVISIÓN NO.	CAPÍTULO AFECTADO	PÁGINA MODIFICADA	APROBADO



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
EMISIÓN DE TALONARIOS**

Código: PT-06
Edición: 1
Revisión :
Página: 1/6
Fecha : Abril 2004

TITULO:

EMISIÓN DE TALONARIOS DE ESTUDIANTES ACTIVOS

Preparado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Referencias
3. Ámbito de Aplicación
4. Generalidades
5. Responsabilidades
6. Procedimiento
7. Formularios
8. Listados de actualizaciones



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
EMISIÓN DE TALONARIOS**

Código: PT-06
Edición: 1
Revisión :
Página: 2/6
Fecha : Abril 2004

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la emisión de talonarios a los estudiantes activos de la Universidad de El Salvador que lo soliciten en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.

2. REFERENCIAS

Ninguna.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, específicamente en el Área de Registros Académicos, en coordinación con el Centro de Computo Central la (UACI) y la Administración de cuotas de matrícula y escolaridad (ACME).

4. GENERALIDADES

Este procedimiento es realizado por la unidad de Registros Académicos al momento de iniciar el año lectivo, que es cuando se realiza la elaboración y emisión de talonarios para estudiantes activos de la Universidad de El Salvador. Este procedimiento es solicitado por todos aquellos estudiantes activos de la Universidad de El Salvador, al momento de iniciar el año académico y es coordinado por las Administraciones Académicas locales de las distintas facultades.

5. RESPONSABILIDADES

- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aprobar y velar por el cumplimiento del presente procedimiento y hacer las evaluaciones del resultado de su aplicación.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y Jefe del Área de Registros Académicos, son responsables de: Revisar, evaluar, ajustar y autorizar el presente procedimiento.
- El jefe del Área de Registros Académicos es responsable de: Velar porque el personal asignado al área de Registros Académicos sea capaz de ejecutar este procedimiento, darle seguimiento directo y pueda hacer las observaciones necesarias para su mejor operación.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aplicar las medidas disciplinarias necesarias para el cumplimiento de este procedimiento.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y Jefe del Área de Movimientos Académicos, son responsables de: Verificar que se dé una óptima operación en la realización del procedimiento de Emisión de Talonarios a los estudiantes activos de la UES.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
EMISIÓN DE TALONARIOS**

Código: PT-06
Edición: 1
Revisión :
Página: 3/6
Fecha : Abril 2004

6. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Responsable asignado en la Administración Académica de la facultad.	1. Envía a la unidad de registros académicos la base de datos de los estudiantes activos. Dicha base de datos contiene el nombre y código del estudiante, código de la carrera, código de la facultad y cuota de mensualidad.
Encargado de recepción asignado en la Administración Académica Central.	2. Envía la base de datos al centro de cómputo central donde se consolida la información enviada
Responsable asignado en el Centro de Computo Central.	3. Envía la base de datos a la empresa encargada de elaborar los talonarios. 4. Los talonarios elaborados son recibidos en el Almacén de la UACI para su revisión.
Responsable asignado en la UACI	5. Envía los talonarios revisados a la Administración de cuotas de matrícula y escolaridad (ACME).
Responsable asignado en la Administración de cuotas de matrícula y escolaridad (ACME)	6. Distribuye los talonarios a las distintas colecturías de las facultades.

7. FORMULARIOS

N.A



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
EMISIÓN DE TALONARIOS**

Código: PT-06

Edición: 1

Revisión :

Página: 4/6

Fecha : Abril 2004

8. LISTADO DE ACTUALIZACIONES

FC-01

LISTADO DE DISTRIBUCION

- **Primera distribución.**

FECHA	PERSONA	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C
		Dirección		1
		Registros Académicos		1

- **Distribución Adicional**

FECHA	DOCUMENTO REVISADO	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
EMISIÓN DE TALONARIOS**

Código: PT-06

Edición: 1

Revisión :

Página: 5/6

Fecha : Abril 2004

FC-02

LISTADO DE REVISIONES

- **Modificaciones por Capítulo**

FECHA	REVISIÓN NO.	CAPÍTULO AFECTADO	PÁGINA MODIFICADA	APROBADO



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CERTIFICACIONES PARCIALES Y DE EGRESADOS**

Código: PT-07

Edición: 1

Revisión :

Página: 1/8

Fecha : Abril 2004

TITULO:

CERTIFICACIONES PARCIALES Y DE EGRESADOS

Preparado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Referencias
3. Ámbito de Aplicación
4. Generalidades
5. Responsabilidades
6. Procedimiento
7. Formularios
8. Listados de actualizaciones



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CERTIFICACIONES PARCIALES Y DE EGRESADOS**

Código: PT-07
Edición: 1
Revisión :
Página: 2/8
Fecha : Abril 2004

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la elaboración y entrega efectiva de las Certificaciones parciales y de egresados a los estudiantes de la Universidad de El Salvador que la soliciten.

2. REFERENCIAS

Ninguna.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, específicamente en el Área de Certificaciones, en coordinación con la Administración Académica local de cada una de las facultades.

4. GENERALIDADES

Las Certificaciones Parciales y de Egresados son solicitadas por los estudiantes de la Universidad de El Salvador en de la Administración Académica Central, como constancia de su record académico y de los diferentes movimientos académicos que ha realizado durante su proceso de enseñanza-aprendizaje dentro de esta institución, la cual es requisito de otros procesos (Graduación) ó de índole personal.

5. RESPONSABILIDADES

- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aprobar y velar por el cumplimiento del presente procedimiento y hacer las evaluaciones del resultado de su aplicación.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y Jefe del Área de Certificaciones, son responsables de: Revisar, evaluar, ajustar y autorizar el presente procedimiento.
- El jefe del Área de Certificaciones es responsable de: Velar porque el personal asignado al área de Certificaciones sea capaz de ejecutar este procedimiento, darle seguimiento directo y pueda hacer las observaciones necesarias para su mejor operación.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aplicar las medidas disciplinarias necesarias para el cumplimiento de este procedimiento.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y Jefe del Área de Certificaciones, son responsables de: Verificar que se dé una óptima operación en la realización del procedimiento de Certificaciones Parciales y de Egresados.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CERTIFICACIONES PARCIALES Y DE EGRESADOS**

Código: PT-07

Edición: 1

Revisión :

Página: 3/8

Fecha : Abril 2004

6. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Estudiante de la Universidad de El Salvador	1. Solicita su Certificado de notas (Parcial o Global) en la Académica Local de su respectiva facultad. Los pagos por la Certificación son cancelados en Colecturía Central de la Administración Académica Central.
Responsable asignado en la Administración Académica local.	2. Envía a la Administración Académica Central la siguiente documentación requerida para la respectiva elaboración del certificado de notas: <ul style="list-style-type: none">• Record Académico del estudiante.• Recibos de Cancelación por el Certificado• Acuerdos de Junta Directiva de la Facultad.<ul style="list-style-type: none">✓ Terceras Matriculas✓ Validación de Asignaturas✓ Equivalencias✓ Cambios de Carrera• Recibo de cancelación por hojas de papel Seguridad
Encargado de recepción asignado en la Administración Académica Central.	3. Recibe la documentación y sella con fecha de recibido los record académicos en la Unidad de Recepción. 4. Accesa toda la información al sistema o base de datos, e inmediatamente se le da a la documentación introducida el estatus (1) de Recibido. La información introducida es la siguiente: <ol style="list-style-type: none">1. Nombre del Estudiante2. Carrera.3. No. de Carné.4. Certificado Parcial o Global5. Facultad de Procedencia Luego, la documentación ya registrada es llevada físicamente a la Secretario de Asuntos Académicos.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CERTIFICACIONES PARCIALES Y DE EGRESADOS**

Código: PT-07
Edición: 1
Revisión :
Página: 4/8
Fecha : Abril 2004

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Secretario de Asuntos Académicos.	5. Recibe la documentación para su respectiva distribución entre el personal encargado de la confrontación de información de Área de Certificación.
Confrontadores	6. Reciben dicha documentación y revisan los documentos físicos con los planes de estudio, si observan anomalías en la documentación, esta es regresada a la facultad de procedencia y se le coloca en el sistema el estatus (8) Observaciones para la Facultad. 7. Si la documentación no tiene anomalías o incongruencias se procede a enviarlos al proceso de digitalización e inmediatamente se le coloca en el sistema el estatus (3) Mecanografía. Continúa en paso 8.
Área de Mecanografía	8. Se encargan de transcribir la información y se elabora e imprime el certificado de notas, esta impresión se realiza en papel seguridad. 9. Ya impreso el certificado, es enviado al digitador .
Digitador	10. Revisa y firma de elaborado. Además modifica el estatus en el sistema del registro como (4) confrontación. Luego lo entrega nuevamente al confrontador.
Confrontador	10. Revisa detenidamente la certificación ya elaborada con su respectivo record académico, si tuviera algún error es regresado al encargado responsable del error. Si no hubiera ninguna anomalía, el confrontador coloca en el sistema el estatus (5) Firma. Luego envía la documentación al encargado de recepción.
Encargado de recepción	11. Elabora un listado de las certificaciones que van para firma de la Secretario de Asuntos Académicos y procede a enviárselos.
Secretario de Asuntos Académicos.	12. Revisa, aprueba y firma los Certificados Académicos. 13. Una vez firmados los certificados, los envía al Encargado de recepción para el sellado de los mismos.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CERTIFICACIONES PARCIALES Y DE EGRESADOS**

Código: PT-07
Edición: 1
Revisión :
Página: 5/8
Fecha : Abril 2004

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Encargado de recepción	14. Elabora 2 copias o juegos de certificados, el juego original es archivado en recepción y la segunda copia es enumerada por el encargado de archivos y posteriormente trasladada al archivo interno. En este proceso la documentación tiene el estatus (7) Archivo.
Estudiante de la Universidad de El Salvador	15. Solicita el Encargado de recepción retirar su Certificado de Notas (Parcial o de Egresado)
Encargado de recepción	17. Modifica el estatus de la documentación a (9) y le entrega su correspondiente certificado de notas.
Estudiante de la Universidad de El Salvador	18. Firma de recibido en el Record Académico y recibe su Certificado de notas parciales ó de egresados.

7. FORMULARIOS

N.A.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CERTIFICACIONES PARCIALES Y DE EGRESADOS**

Código: PT-07
Edición: 1
Revisión :
Página: 6/8
Fecha : Abril 2004

8. LISTADO DE ACTUALIZACIONES

FC-01

LISTADO DE DISTRIBUCION

- **Primera distribución.**

FECHA	PERSONA	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C
		Dirección		1
		Ingreso Académico		1
		Registros Académicos		1
		Certificaciones		1
		Graduaciones e Incorporaciones		1
		Contabilidad		1

- **Distribución Adicional**

FECHA	DOCUMENTO REVISADO	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CERTIFICACIONES PARCIALES Y DE EGRESADOS**

Código: PT-07

Edición: 1

Revisión :

Página: 7/8

Fecha : Abril 2004

FC-02

LISTADO DE REVISIONES

- **Modificaciones por Capitulo**

FECHA	REVISIÓN NO.	CAPÍTULO AFECTADO	PÁGINA MODIFICADA	APROBADO



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CERTIFICACIONES PARCIALES Y DE EGRESADOS**

Código: PT-07
Edición: 1
Revisión :
Página: 8/8
Fecha : Abril 2004

FC-03

LISTADO DE EDICIONES

- **Histórico.**

FECHA	OBSERVACIONES



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CERTIFICACIONES DE GRADUADOS**

Código: PT-08

Edición: 1

Revisión :

Página: 1/7

Fecha : Abril 2004

TITULO:

CERTIFICACIONES DE GRADUADOS

Preparado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Referencias
3. Ámbito de Aplicación
4. Generalidades
5. Responsabilidades
6. Procedimiento
7. Formularios
8. Listados de actualizaciones



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CERTIFICACIONES DE GRADUADOS**

Código: PT-08

Edición: 1

Revisión :

Página: 2/7

Fecha : Abril 2004

1. OBJETIVO

Definir el procedimiento para la elaboración y entrega efectiva de las Certificaciones de graduados a profesionales titulados en la Universidad de El Salvador que la soliciten.

2. REFERENCIAS

Ninguna

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, específicamente en el Área de Certificaciones.

4. GENERALIDADES

Los estudiantes que han finalizado su proceso de enseñanza-aprendizaje en la Universidad de El Salvador y han realizado todos los trámites para graduarse de la misma, deben obtener posteriormente la certificación de su título y notas de graduado, con el objetivo de cerrar su expediente archivado en la Administración Académica Central y dejar constancia legal de la finalización de sus estudios en dicha institución.

5. RESPONSABILIDADES

- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aprobar y velar por el cumplimiento del presente procedimiento y hacer las evaluaciones del resultado de su aplicación.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y Jefe del Área de Certificaciones, son responsables de: Revisar, evaluar, ajustar y autorizar el presente procedimiento.
- El jefe del Área de Certificaciones es responsable de: Velar porque el personal asignado al área de Certificaciones sea capaz de ejecutar este procedimiento, darle seguimiento directo y pueda hacer las observaciones necesarias para su mejor operación.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aplicar las medidas disciplinarias necesarias para el cumplimiento de este procedimiento.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y Jefe del Área de Certificaciones, son responsables de: Verificar que se dé una óptima operación en la realización del procedimiento de Certificaciones de Graduados.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CERTIFICACIONES DE GRADUADOS**

Código: PT-08

Edición: 1

Revisión :

Página: 3/7

Fecha : Abril 2004

6. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Profesional graduado (a) de la Universidad de El Salvador	1. Solicita su Certificado de Notas y de Título en la Administración Académica Central, presentando su título original y 2 fotocopias en tamaño oficio o carta.
Persona asignada en ventanilla de recepción de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.	2. Recibe, confronta y sella el título original con las fotocopias. 3. Además entrega un mandamiento de pago (Ver formulario FT-10) para que cancele en Colecturía Central de la Administración Académica Central de la UES los aranceles correspondientes por su Certificado de Notas y Título y las hojas de papel seguridad que se utilizarán para extender dicho certificado.
Profesional graduado (a) de la Universidad de El Salvador	4. Procede a cancelar el mandamiento de pago en Colecturía Central de la Administración Académica Central de la UES, luego regresa a ventanilla de recepción para entregar las fotocopias selladas de confrontado con el original y los recibos cancelados.
Persona asignada en ventanilla de recepción de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.	5. Recibe las fotocopias selladas de confrontado con el original, los recibos cancelados y le entrega un comprobante de Trámite (Ver formulario FT-06). 6. Registra manualmente las solicitudes de Certificado de Graduados Anotando: a. Nombre del Estudiante b. Carrera. c. Fecha. 7. Anexa una de las dos copias al Certificado de Título y Notas a elaborar y lo envía a la persona encargada de mecanografía. Continúa en paso 9. 8. La otra copia es enviada a la persona encargada de archivos. Continúa en paso 10.
Persona encargada de de mecanografía.	9. Recibe la documentación y elabora la Certificación de título y notas del graduado.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CERTIFICACIONES DE GRADUADOS**

Código: PT-08

Edición: 1

Revisión :

Página: 4/7

Fecha : Abril 2004

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Persona encargada de Archivos	10. Busca el expediente del estudiante y anexa las copias de titulo entregadas, con lo cual es cerrado dicho expediente.

7. FORMULARIOS

A continuación se presentan los formatos de los siguientes formularios:

- a) Mandamiento de Pago (FT-10)
- b) Comprobante de Trámite (FT-06)



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CERTIFICACIONES DE GRADUADOS**

Código: PT-08

Edición: 1

Revisión :

Página: 5/7

Fecha : Abril 2004

8. LISTADO DE ACTUALIZACIONES

FC-01

LISTADO DE DISTRIBUCION

- **Primera distribución.**

FECHA	PERSONA	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C
		Dirección		1
		Certificaciones		1

- **Distribución Adicional**

FECHA	DOCUMENTO REVISADO	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C



ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CERTIFICACIONES DE GRADUADOS**

Código: PT-08

Edición: 1

Revisión :

Página: 6/7

Fecha : Abril 2004

FC-02

LISTADO DE REVISIONES

- **Modificaciones por Capítulo**

FECHA	REVISIÓN NO.	CAPÍTULO AFECTADO	PÁGINA MODIFICADA	APROBADO



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CERTIFICACIONES DE PROGRAMAS DE ESTUDIO**

Código: PT-09

Edición: 1

Revisión :

Página: 1/7

Fecha : Abril 2004

TITULO:

CERTIFICACIONES DE PROGRAMAS DE ESTUDIO

Preparado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Referencias
3. Ámbito de Aplicación
4. Generalidades
5. Responsabilidades
6. Procedimiento
7. Formularios
8. Listados de actualizaciones



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CERTIFICACIONES DE PROGRAMAS DE ESTUDIO**

Código: PT-09
Edición: 1
Revisión :
Página: 2/7
Fecha : Abril 2004

1. OBJETIVO

Definir el procedimiento para la elaboración y entrega efectiva de las Certificaciones de Programas de estudio a los estudiantes de la Universidad de El Salvador que lo soliciten.

2. REFERENCIAS

Ninguna.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, específicamente en el Área de Certificaciones, en coordinación con la Administración Académica local de cada una de las facultades.

4. GENERALIDADES

La certificación de planes de estudio se realiza a solicitud de los estudiantes activos de la Universidad de El Salvador que continúen sus estudios en otra institución, ya sea nacional o internacional, con el propósito de validar su record académico hasta ese momento.

5. RESPONSABILIDADES

- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aprobar y velar por el cumplimiento del presente procedimiento y hacer las evaluaciones del resultado de su aplicación.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y Jefe del Área de Certificaciones son responsables de: Revisar, evaluar, ajustar y autorizar el presente procedimiento.
- El jefe del Área de Certificaciones es responsable de: Velar porque el personal asignado al área de Certificaciones sea capaz de ejecutar este procedimiento, darle seguimiento directo y pueda hacer las observaciones necesarias para su mejor operación.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aplicar las medidas disciplinarias necesarias para el cumplimiento de este procedimiento.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y Jefe del Área de Certificaciones, son responsables de: Verificar que se dé una óptima operación en la realización del procedimiento de Certificaciones de Programas de estudio.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CERTIFICACIONES DE PROGRAMAS DE ESTUDIO**

Código: PT-09

Edición: 1

Revisión :

Página: 3/7

Fecha : Abril 2004

6. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Estudiante activo de la Universidad de El Salvador.	1. Solicita en la Administración Académica de su facultad la certificación de Programas de estudio.
Encargado de atención al estudiante en la Administración Académica de la facultad correspondiente.	2. Entrega al estudiante un mandamiento de pago (Ver formulario FT-10). Dicho pago por la Certificación debe ser cancelado en Colecturía Central de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador. 3. Luego envía a la Administración Académica Central la documentación requerida para la respectiva elaboración del certificado de programas de estudio, esta documentación consta de los planes de estudio y el expediente de notas.
Responsable de la Certificación de planes de estudio en Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.	4. Recibe documentación y la registra. 5. Lleva la documentación ya registrada físicamente a la Secretario de Asuntos Académicos para su respectiva distribución entre el personal encargado de la confrontación de información de la unidad de Certificación.
Confrontadores	6. Revisan los documentos físicos con los programas de estudio y el expediente de notas, si observan anomalías en la documentación, esta es regresada a la facultad de procedencia y se le coloca en el sistema el estatus (8) Observaciones para la Facultad. 7. Si la documentación no tiene anomalías o incongruencias se procede a enviarlos al proceso de digitalización e inmediatamente se le coloca en el sistema el estatus (3) Digitación. Continúa en paso 8.
Personal asignado en la unidad de mecanografía.	8. Se transcribe la información y se elabora e imprime el certificado de programas de estudio, el cual es enviado al encargado de digitalización.
Digitador	9. Revisa y firma de elaborado. 10. Además modifica el estatus en el sistema del registro como (4) confrontación y lo envía a los responsables de la confrontación. Continúa en paso 11.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CERTIFICACIONES DE PROGRAMAS DE ESTUDIO**

Código: PT-09

Edición: 1

Revisión :

Página: 4/7

Fecha : Abril 2004

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Confrontador	11. Revisa detenidamente la certificación ya elaborada, si tuviera algún error es regresado al encargado responsable del error. 12. Si no hubiera ninguna anomalía, el confrontador coloca en el sistema el estatus (5) Firma y lo envía la documentación al encargado de recepción.
Encargado de recepción	13. Elabora un listado de las certificaciones que van para firma de la Secretario de Asuntos Académicos.
Secretario de Asuntos Académicos	14. Revisa, aprueba y firma los Certificados Académicos. Posteriormente los envía a encargado de recepción.
Encargado de recepción	15. Sella los certificados. 16. Elabora 2 copias o juegos de certificados, el juego original es archivado en recepción y la segunda copia es enviada al encargado de archivos. Continua en paso 17.
Encargado de archivos	17. Enumera el certificado emitido y posteriormente traslada al archivo interno. En este proceso la documentación tiene el estatus (7) Archivo.
Estudiante activo de la Universidad de El Salvador.	18. Retira su Certificado de programas de estudio con el encargado de Recepción.
Encargado de recepción	19. Entrega el certificado y modifica el estatus de la documentación a (9) Entregado.
Estudiante activo de la Universidad de El Salvador.	20. Firma de recibido y recibe su Certificado.

7. FORMULARIOS

A continuación se presenta el formato del siguiente formulario:

a) Mandamiento de Pago (FT-10)



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CERTIFICACIONES DE PROGRAMAS DE ESTUDIO**

Código: PT-09

Edición: 1

Revisión :

Página: 5/7

Fecha : Abril 2004

8. LISTADO DE ACTUALIZACIONES

FC-01

LISTADO DE DISTRIBUCION

- **Primera distribución.**

FECHA	PERSONA	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C
		Dirección		1
		Certificaciones		1

- **Distribución Adicional**

FECHA	DOCUMENTO REVISADO	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CERTIFICACIONES DE PROGRAMAS DE ESTUDIO**

Código: PT-09

Edición: 1

Revisión :

Página: 6/7

Fecha : Abril 2004

FC-02

LISTADO DE REVISIONES

- **Modificaciones por Capítulo**

FECHA	REVISIÓN NO.	CAPÍTULO AFECTADO	PÁGINA MODIFICADA	APROBADO



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
GRADUACIONES**

Código: PT-10

Edición: 1

Revisión :

Página: 1/7

Fecha : Abril 2004

TITULO:

GRADUACIONES

Preparado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Referencias
3. Ámbito de Aplicación
4. Generalidades
5. Responsabilidades
6. Procedimiento
7. Formularios
8. Listados de actualizaciones



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
GRADUACIONES**

Código: PT-10

Edición: 1

Revisión :

Página: 2/7

Fecha : Abril 2004

1. OBJETIVO

Determinar el procedimiento para realizar el trámite de graduación solicitado por los estudiantes de la Universidad de El Salvador que han finalizado su plan de estudios satisfactoriamente.

2. REFERENCIAS

- Procedimiento de Certificaciones Parciales y de Egresados.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica en la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, específicamente en el Área de Graduaciones, en coordinación con la Administración Académica local de cada una de las facultades.

4. GENERALIDADES

Los estudiantes que cumplan con todos los requisitos legales para graduarse de la Universidad de El Salvador, deberán iniciar el trámite correspondiente con 3 meses de anticipación a cualquiera de las fechas establecidas por la Administración Académica Central de la UES en el calendario de graduaciones oficiales y realizar todas las actividades que se describen en el presente procedimiento.

5. RESPONSABILIDADES

- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aprobar y velar por el cumplimiento del presente procedimiento y hacer las evaluaciones del resultado de su aplicación.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y Jefe del Área de Graduaciones e Incorporaciones, son responsables de: Revisar, evaluar, ajustar y autorizar el presente procedimiento.
- El jefe del Área de Graduaciones e Incorporaciones es responsable de: Velar porque el personal asignado al área de Graduaciones e Incorporaciones sea capaz de ejecutar este procedimiento, darle seguimiento directo y pueda hacer las observaciones necesarias para su mejor operación.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aplicar las medidas disciplinarias necesarias para el cumplimiento de este procedimiento.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y Jefe del Área de Graduaciones e Incorporaciones, son responsables de: Verificar que se dé una óptima operación en la realización del procedimiento de Graduaciones.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
GRADUACIONES**

Código: PT-10

Edición: 1

Revisión :

Página: 3/7

Fecha : Abril 2004

6. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador	1. Elabora un calendario de las graduaciones oficiales, donde se indican los actos de graduación a lo largo del año y los periodos correspondientes para la realización de los trámites de graduación.
Estudiante de la Universidad de El Salvador	2. Una vez finalizado satisfactoriamente su plan de estudios, inicia trámite de graduación en la Administración Académica local de la facultad correspondiente.
Administración Académica Local	3. Envía los expedientes de graduación a la Unidad de graduaciones e incorporaciones de la Administración Académica Central, para su revisión.
Encargado de la unidad de graduaciones e incorporaciones	4. Recibe los expedientes de graduación e introduce en el sistema la siguiente información: 1. Nombre del graduando 2. Carné 3. Facultad de procedencia 4. Carrera 5. Revisa la documentación enviada por la Académica Local, si existe alguna incongruencia en la documentación, esta se envía nuevamente a la Administración Académica Local de procedencia. Continúa en paso 6.
Responsable asignado en Administración Académica Local.	6. Recibe la documentación para su respectiva revisión. Luego de solventar las incongruencias señaladas, la envía nuevamente a la Administración Académica Central de la UES.
Encargado de la unidad de Graduaciones e Incorporaciones	7. Recibe la documentación nuevamente, la revisa y si la documentación no tiene diferencias se elabora un pasen firmado y sellado por la Secretario de Asuntos Académicos. (Ver formulario FT-11). 8. Envía la documentación a Fiscalía de la Universidad de El Salvador. Continúa en paso 9.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
GRADUACIONES**

Código: PT-10

Edición: 1

Revisión :

Página: 4/7

Fecha : Abril 2004

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Responsable asignado en Fiscalía de la Universidad de El Salvador	9. Recibe la documentación para efectos de revisión en aspectos legales (Partida de Nacimiento, DUI, etc), si el colaborador jurídico detecta algún problema en la documentación, esta se envía a la Administración Académica Central, para luego ser remitida a la Facultad de procedencia, si este no fuera el caso Fiscalía elabora un dictamen de VoBo (Visto Bueno) de la documentación y la envía a la Administración Académica Central donde es archivada.
Encargado de la unidad de Graduaciones e Incorporaciones	10. Recibe documentación procedente de fiscalía y elabora acta de graduación.
Estudiante de la Universidad de El Salvador	11. Ocho días antes de la graduación firma el acta de graduación y el título.

7. FORMULARIOS

A continuación se presentan el formato del siguiente formulario:

a) Pasem (FT-11)



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
GRADUACIONES**

Código: PT-10

Edición: 1

Revisión :

Página: 5/7

Fecha : Abril 2004

8. LISTADO DE ACTUALIZACIONES

FC-01

LISTADO DE DISTRIBUCION

- **Primera distribución.**

FECHA	PERSONA	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C
		Dirección		1
		Graduaciones e incorporaciones		1

- **Distribución Adicional**

FECHA	DOCUMENTO REVISADO	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
GRADUACIONES**

Código: PT-10

Edición: 1

Revisión :

Página: 6/7

Fecha : Abril 2004

FC-02

LISTADO DE REVISIONES

- **Modificaciones por Capitulo**

FECHA	REVISIÓN NO.	CAPÍTULO AFECTADO	PÁGINA MODIFICADA	APROBADO



ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
GRADUACIONES

Código: PT-10

Edición: 1

Revisión :

Página: 7/7

Fecha : Abril 2004

FC-03

LISTADO DE EDICIONES

- **Histórico.**

FECHA	OBSERVACIONES



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
REVISIÓN DEL SGC POR LA ALTA DIRECCION**

Código: PT-11
Edición: 1
Revisión :
Página: 1/9
Fecha : Abril/2004

TITULO:

REVISIÓN DEL SGC POR LA ALTA DIRECCION

Preparado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Referencias
3. Ámbito de Aplicación
4. Generalidades
5. Responsabilidades
6. Procedimiento
7. Formularios
8. Listados de actualizaciones



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
REVISIÓN DEL SGC POR LA ALTA DIRECCION**

Código: PT-11
Edición: 1
Revisión :
Página: 2/9
Fecha : Abril/2004

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como objetivo describir el proceso de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.

2. REFERENCIAS

NSR-ISO 9001:2000

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica a todas las unidades de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, cubre todos los elementos del Sistema de Gestión de Calidad y las revisiones periódicas que se deben realizar.

4. GENERALIDADES

Las reuniones de la revisión del Sistema de Gestión de Calidad se efectuaran trimestralmente o una vez realizada una auditoria interna de calidad.

En esta reunión se analiza la siguiente información:

- ✓ Seguimiento de las tareas asignadas en la reunión anterior.
- ✓ Resultados de la última auditoria interna de calidad.
- ✓ Comparación de resultados de las auditorias realizadas.
- ✓ Informe de retroalimentación de los clientes externos (sugerencias, encuestas, etc.)
- ✓ Informe de desempeño de los procesos y conformidad de los servicios.
- ✓ Estado de acciones correctivas y preventivas.
- ✓ Propuestas o sugerencias de mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad por parte de clientes internos y externos.
- ✓ Revisión de la política y objetivos de calidad.
- ✓ Revisión de los recursos asignados para el cumplimiento de los objetivos de calidad.

5. RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de la convocación y realización de la revisión por la dirección estará a cargo de la Secretario de Asuntos Académicos, así como de la recolección de la información para la reunión.



**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
REVISIÓN DEL SGC POR LA ALTA DIRECCION**

6. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Secretario de Asuntos Académicos	1. Cita a reunión a los miembros del Comité de Calidad de la Administración Académica Central
Secretario del Comité de Calidad	2. Inicia la reunión de la siguiente manera: a) Verifica la asistencia de los invitados a la reunión b) Lee el acta de la reunión anterior con sus respectivas observaciones
Comité de Calidad	3. Ordena, y analiza la información: a) Define planes y acciones entorno a: ✓ Oportunidad de mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos ✓ Mejora del servicio con relación a los requisitos de los clientes externos como internos. ✓ Las necesidades de los recursos. b) Asigna las tareas, con responsables y fechas para la realización de las acciones. c) Acuerda la fecha de la próxima reunión para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad.
Secretario del Comité de Calidad	Terminada la reunión: a) Levanta el Acta de cada reunión en el formato de Acta de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad, comunicando las acciones tomadas en la misma. b) Envía una copia a los miembros del Comité de Calidad.



ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
REVISIÓN DEL SGC POR LA ALTA DIRECCION

Código: PT-11
Edición: 1
Revisión :
Página: 4/9
Fecha : Abril/2004

7. FORMULARIOS

FT-12

ACTA DE REUNIÓN
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

ACTA NO. _____

FECHA: ____ / ____ / ____

A. LISTADO DE ASISTENCIA

No.	UNIDAD	NOMBRE	CARGO
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
REVISIÓN DEL SGC POR LA ALTA DIRECCION**

Código: PT-11

Edición: 1

Revisión :

Página: 5/9

Fecha : Abril/2004

B. CONCLUSIONES DE LA RENION

No	ÁSPECTO	CONCLUSION
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
REVISIÓN DEL SGC POR LA ALTA DIRECCION**

Código: PT-11
Edición: 1
Revisión :
Página: 6/9
Fecha : Abril/2004

C. PLAN DE TRABAJO

No	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	FECHA	ESTATUS
1				PENDIENTE
2				REALIZADO
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
OBSERVACIONES GENERALES				



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
REVISIÓN DEL SGC POR LA ALTA DIRECCION**

Código: PT-11
Edición: 1
Revisión :
Página: 7/9
Fecha : Abril/2004

8. LISTADO DE ACTUALIZACIONES

FC-01

LISTADO DE DISTRIBUCION

- **Primera distribución.**

FECHA	PERSONA	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C
		Dirección		1
		Comité de Calidad		1
		Ingreso Universitario		1
		Registros Académicos		1
		Graduaciones e Incorporaciones		1
		Certificaciones		1
		Contabilidad		1
		Mecanización		1

- **Distribución Adicional**

FECHA	DOCUMENTO REVISADO	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
REVISIÓN DEL SGC POR LA ALTA DIRECCION**

Código: PT-11
Edición: 1
Revisión :
Página: 8/9
Fecha : Abril/2004

FC-02

LISTADO DE REVISIONES

- **Modificaciones por Capítulo**

FECHA	REVISIÓN NO.	CAPÍTULO AFECTADO	PÁGINA MODIFICADA	APROBADO



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL**

Código: PT-12

Edición: 1

Revisión :

Página: 1/7

Fecha : Abril 2004

TITULO:

SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL

Preparado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Referencias
3. Ámbito de Aplicación
4. Generalidades
5. Responsabilidades
6. Procedimiento
7. Formularios
8. Listados de actualizaciones



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL**

Código: PT-12

Edición: 1

Revisión :

Página: 2/7

Fecha : Abril 2004

1. OBJETIVO

Definir el procedimiento para seleccionar y contratar personal competente, con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada para el desarrollo de actividades en cualquiera de los puestos de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.

2. REFERENCIAS

NORMA ISO 9001:2000

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es aplicado por el Secretario de Asuntos Académicos de la Universidad de El Salvador en coordinación con el Área de Recursos Humanos de la Administración Académica.

4. GENERALIDADES

El principal propósito del presente procedimiento es establecer los lineamientos para la selección y contratación de personal en la Administración Académica Central. Dichos lineamientos se basan en la identificación y selección de personas competentes y acordes a los requerimientos del perfil del puesto al que aspiran.

5. RESPONSABILIDADES

- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aprobar y velar por el cumplimiento del presente procedimiento y hacer las evaluaciones del resultado de su aplicación.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, los miembros del Comité de Calidad y el Jefe del área de Recursos Humanos de la Administración Académica, son responsables de: Revisar, evaluar, ajustar y autorizar el presente procedimiento.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, los miembros del Comité de Calidad y el Jefe del área de Recursos Humanos de la Administración, son responsables de: Velar porque el personal asignado en cada una de las áreas involucradas en el proceso de selección y contratación del personal, sea capaz de ejecutar este procedimiento, darle seguimiento directo y pueda hacer las observaciones necesarias para su mejor operación.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL**

Código: PT-12
Edición: 1
Revisión :
Página: 3/7
Fecha : Abril 2004

6. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Secretario de Asuntos Académicos de la Administración Académica Central.	1. Se comunica con Jefe de Recursos Humanos para manifestarle las necesidades específicas de personal en la Administración Académica Central.
Jefe de Recursos Humanos de la Administración Académica.	2. Recibe la solicitud por parte del Secretario de Asuntos Académicos de la Administración Académica Central e inicia el proceso de selección y contratación de personal. Para lo cual desarrolla actividades como las siguientes: a) Recibir curriculums de las personas interesadas en el puesto vacante. b) Revisar los curriculums para seleccionar de 12 a 15 candidatos para la plaza, lo cual hace en base a las necesidades y a los requerimientos establecidos en el Manual de funciones y Descripción de Puestos. c) Llama a los prospectos seleccionados, para concertar una entrevista preliminar de trabajo. d) Entrevista a los interesados para esclarecer puntos como: <ul style="list-style-type: none">• ¿Qué es la Administración Académica Central?• Áreas que la comprenden• Explicación del puesto• Indagación sobre los conocimientos del aspirante• Indagación sobre la experiencia del aspirante e) Realiza examen psicológico f) Pasa examen escrito al prospecto. g) Evalúa los resultados de la primera jornada de entrevistas y selecciona nuevamente entre los prospectos los que propondrá para participar de la segunda jornada de entrevistas (generalmente 4), la cual se desarrollará con el Secretario de Asuntos Académicos de la Administración Académica Central. 3. Solicita reunión con Secretario de Asuntos Académicos.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL**

Código: PT-12
Edición: 1
Revisión :
Página: 4/7
Fecha : Abril 2004

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Secretario de Asuntos Académicos de la Administración Académica Central y Jefe de Recursos Humanos de la Administración Académica.	4. Se reúnen para discutir los perfiles de los candidatos preseleccionados luego de las evaluaciones hechas por Recursos Humanos, y finalmente es el Secretario de Asuntos Académicos de la Administración Académica Central quien toma la decisión teniendo como base esta información, de la persona idónea que seleccionará para la plaza vacante.

7. FORMULARIOS

N.A.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL**

Código: PT-12

Edición: 1

Revisión :

Página: 5/7

Fecha : Abril 2004

8. LISTADO DE ACTUALIZACIONES

FC-01

LISTADO DE DISTRIBUCION

- **Primera distribución.**

FECHA	PERSONA	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C
		Dirección		1
		Recursos Humanos		1
		Comité de Calidad		1

- **Distribución Adicional**

FECHA	DOCUMENTO REVISADO	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL**

Código: PT-12

Edición: 1

Revisión :

Página: 6/7

Fecha : Abril 2004

FC-02

LISTADO DE REVISIONES

- Modificaciones por Capitulo

FECHA	REVISIÓN NO.	CAPÍTULO AFECTADO	PÁGINA MODIFICADA	APROBADO



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

Código: PT-13

Edición: 1

Revisión :

Página: 1/12

Fecha : Abril 2004

TITULO:

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Preparado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Referencias
3. Ámbito de Aplicación
4. Generalidades
5. Responsabilidades
6. Procedimiento
7. Formularios
8. Listados de actualizaciones



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

Código: PT-13
Edición: 1
Revisión :
Página: 2/12
Fecha : Abril 2004

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento de identificación de las necesidades de capacitación del personal de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, con el fin de proporcionar la educación y formación que contribuya a mejorar el desempeño de sus actividades.

2. REFERENCIAS

NORMA ISO 9001:2000

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento comprende a todo el personal involucrado en las actividades que inciden en la calidad de los servicios de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.

4. GENERALIDADES

El presente procedimiento tiene como principal propósito, identificar las necesidades de educación y formación del personal que ejecutan procesos que afectan la calidad del servicio. Incluye la detección de necesidades de entrenamiento y el proceso para brindar la capacitación.

5. RESPONSABILIDADES

- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aprobar y velar por el cumplimiento del presente procedimiento y hacer las evaluaciones del resultado de su aplicación.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y los miembros del Comité de Calidad, son responsables de: Revisar, evaluar, ajustar y autorizar el presente procedimiento.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aplicar las medidas disciplinarias necesarias para el cumplimiento de este procedimiento en lo que se refiere al personal de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.
- El Jefe de la Unidad de Presupuestos es responsable de: Velar porque el personal asignado en esta unidad sea capaz de ejecutar este procedimiento, darle seguimiento directo y pueda hacer las observaciones necesarias para su mejor operación.



6. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Jefe de Área	<p>1. Estudia la necesidad de proporcionar capacitación en su área. Dicha necesidad es identificada y evidenciada mediante:</p> <ul style="list-style-type: none">a. La contratación de un nuevo empleadob. Cambios significativos en los procedimientos o instrucciones de trabajoc. Introducción de nueva tecnologíad. Nueva asignación de puestoe. Otros. Continúa en paso 3. <p>2. Si concluye que el empleado no requiere una capacitación formal, entonces asigna a un empleado que tenga los conocimientos, experiencia y destrezas necesarias para que proporcione las instrucciones y la guía necesarias.</p> <p>3. Si concluye que se requiere capacitación formal, procede a llenar el formulario de solicitud para capacitación (Ver formulario Ft-13) y lo envía al Comité de Calidad.</p>
Comité de Calidad	<p>4. Recibe, revisa Ft-13 (Formulario de solicitud para capacitación), aprueba y devuelve al jefe de área que lo solicitó.</p> <p>5. Si aprueba la solicitud, coordina con jefe de área una reunión para establecer las prioridades y criterios de selección de las capacitaciones a impartir.</p>
Jefe de Área	<p>6. Luego de reunirse con el Comité de Calidad, elabora el Programa de Capacitación (Ver formulario Ft-14) y lo remite a Comité de Calidad para su aprobación.</p>
Comité de Calidad	<p>7. Recibe Ft-14 (Programa de Capacitación), lo revisa y puede proceder de cualquiera de las siguientes formas:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Si está de acuerdo con el programa presentado, lo aprueba y lo devuelve al jefe del área correspondiente. Continúa en paso 8.b) Hace ciertas observaciones y devuelve el programa al Jefe del área correspondiente. Regresa a paso 6.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

Código: PT-13

Edición: 1

Revisión :

Página: 4/12

Fecha : Abril 2004

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Jefe de Área	<p>8. Recibe Programa de Capacitación (Ft-14) aprobado.</p> <p>9. Puede tomar acciones de acuerdo a:</p> <p>a) Si la capacitación es externa, gestiona cotización de la misma, identificando cursos o seminarios con instructores que proporcionen la formación establecida en el Programa (Ft-14) aprobado, así como estipulando las fechas para llevarla a cabo. Continúa en paso 10.</p> <p>b) Si la capacitación es interna identifica personal interno que proporcione la formación requerida en Programa de Capacitación (Ft-14) y establece la fecha de realización. Reserva local y cotiza los recursos a utilizar para la capacitación. Continúa en paso 10.</p> <p>10. Elabora Solicitud de fondos para Capacitación (Ver formulario Ft-15) y lo entrega a Secretaria de Asuntos Académicos para su aprobación.</p>
Secretaria de Asuntos Académicos	<p>11. Recibe, revisa la Solicitud de fondos para Capacitación (Ft-15), la firma y devuelve al Jefe de área correspondiente. Continúa en paso 12.</p>
Jefe de Área	<p>12. Recibe Solicitud de fondos para Capacitación (Ft-15) aprobado y lo envía a la Unidad de Presupuestos.</p>
Unidad de Presupuestos	<p>13. Reciben la Solicitud de fondos para Capacitación (Ft-15), para su aprobación. Continúa en paso 14.</p>
Jefe de Área	<p>14. De ser aprobado el desembolso de fondos para la capacitación por la Unidad de Presupuestos, procede a notificar al personal la fecha de la capacitación, la duración y el contenido de la misma.</p> <p>15. Asiste junto con el personal a la capacitación. Y levanta Lista de Asistencia del personal (Ver formulario Ft-16) todos los días que dure la capacitación, con el fin de gestionar posteriormente la actualización de expediente del personal que asistió a la capacitación. Luego envía Lista de Asistencia del personal (FT-16) a Secretario de Asuntos Académicos y a Comité de Calidad.</p>
Secretario de Asuntos Académicos y Comité de Calidad.	<p>16. Transcurrido cierto tiempo (queda a su criterio) mide la efectividad de la capacitación recibida por el personal mediante una evaluación del grado de retención y asimilación sobre el contenido impartido en la capacitación.</p>



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

Código: PT-13

Edición: 1

Revisión :

Página: 5/12

Fecha : Abril 2004

RESPONSABLE	DESCRIPCION
	Evalúa además si el personal está aplicando los conocimientos adquiridos. Los resultados de esta evaluación los archiva.
Jefe de Área	17. Elabora expediente de capacitación con la información de Solicitud de fondos para Capacitación (FT-15), Lista de Asistencia del personal (FT-16) y los resultados de la evaluación realizada por el Comité de Calidad y el Secretario de Asuntos Académicos.

7. FORMULARIOS

A continuación se presenta el formato de los siguientes formularios:

- a) Solicitud para capacitación (FT-13)
- b) Programa de Capacitación (FT-14)
- c) Solicitud de fondos para Capacitación (FT-15)
- d) Lista de Asistencia del personal (FT-16)



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

Código: PT-13

Edición: 1

Revisión :

Página: 6/12

Fecha : Abril 2004

FT-13

SOLICITUD DE CAPACITACIÓN

FECHA: ____/____/____

NOMBRE DEL AREA: _____

RESPONSABLE DEL AREA: _____

1. ¿Qué planes, programas o proyectos se implementarán en su Área que necesiten capacitación?

No.	Descripción de Plan, Programa o Proyecto.

2. ¿Qué capacitaciones considera necesarias para la implantación de los planes, programas o proyectos?

CAPACITACIÓN REQUERIDA	NUMERO DE PARTICIPANTES	FECHA PROPUESTA PARA DESARROLLAR CAPACITACIÓN

ELABORADO POR:

F. _____

Nombre: _____

Cargo: _____



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

Código: PT-13
Edición: 1
Revisión :
Página: 8/12
Fecha : Abril 2004

FT-15

SOLICITUD DE FONDOS PARA CAPACITACIÓN

1. Título del Curso o Seminario: _____
2. Área que lo requiere: _____
3. Objetivos: _____

4. Lugar del Evento: _____
5. Fecha de inicio: _____ Fecha de finalización: _____
6. Número de participantes: _____
7. Número de horas programadas: _____

PRESUPUESTO DEL CURSO O SEMINARIO

DETALLE DE GASTOS	TOTAL (DOLARES)
Honorarios del Capacitador	
Alquiler de local y equipos	
Gastos de viaje de participantes	
Papelería y artículos de escritorio	
Servicios de impresión y reproducción de texto	
Refrigerios	

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

F. _____

F. _____

Nombre:

Nombre:

Cargo:

Cargo:



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

Código: PT-13
Edición: 1
Revisión :
Página: 10/12
Fecha : Abril 2004

8. LISTADO DE ACTUALIZACIONES

FC-01

LISTADO DE DISTRIBUCION

- **Primera distribución.**

FECHA	PERSONA	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C
		Dirección		1
		Comité de Calidad		1
		Presupuestos		1
		Ingreso Universitario		1
		Registros Académicos		1
		Graduaciones e Incorporaciones		1
		Certificaciones		1
		Contabilidad		1
		Mecanización		1

- **Distribución Adicional**

FECHA	DOCUMENTO REVISADO	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

Código: PT-13
Edición: 1
Revisión :
Página: 12/12
Fecha : Abril 2004

FC-03

LISTADO DE EDICIONES

- **Histórico.**

FECHA	OBSERVACIONES



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
COMPRAS DE MATERIALES**

Código: PT-14
Edición: 1
Revisión :
Página: 1/6
Fecha : Abril 2004

TITULO:

COMPRAS DE MATERIALES

Preparado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Referencias
3. Ámbito de Aplicación
4. Generalidades
5. Responsabilidades
6. Procedimiento
7. Formularios
8. Listados de actualizaciones



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
COMPRAS DE MATERIALES**

Código: PT-14
Edición: 1
Revisión :
Página: 2/6
Fecha : Abril 2004

1. OBJETIVO

Definir el procedimiento para garantizar que la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador se asegure de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados.

2. REFERENCIAS

NORMA ISO 9001:2000

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica en todas las áreas que componen la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.

4. GENERALIDADES

La Unidad de Almacén de materiales de la Universidad de El Salvador, es la responsable de suministrar los materiales de oficina (como papelería y otros artículos de oficina) al personal que labora en la Administración Académica Central, una vez ésta última entidad elabore correctamente la requisición de materiales, además de que el almacén cuente con la suficiente existencia para el suministro solicitado.

Cabe mencionar que ésta requisición debe realizarse una vez al mes.

5. RESPONSABILIDADES

- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aprobar y velar por el cumplimiento del presente procedimiento y hacer las evaluaciones del resultado de su aplicación.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y el Encargado de Contabilidad, son responsables de: Revisar, evaluar, ajustar y autorizar el presente procedimiento.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aplicar las medidas disciplinarias necesarias para el cumplimiento de este procedimiento.
- El Encargado de Contabilidad es responsable de: Velar porque el personal asignado al área de Contabilidad sea capaz de ejecutar este procedimiento, darle seguimiento directo y pueda hacer las observaciones necesarias para su mejor operación.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
COMPRAS DE MATERIALES**

Código: PT-14

Edición: 1

Revisión :

Página: 3/6

Fecha : Abril 2004

6. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Encargado de Contabilidad de la Administración Académica Central de la UES.	1. Verifica la cantidad de materiales existentes en cada una de las áreas de la Administración Académica Central y que son recursos necesarios para la eficiente realización de las labores diarias. 2. Elabora requisición de materiales (Ver formulario FT-17) 3. Luego la entrega a la Secretaria de Asuntos Académicos.
Secretaria de Asuntos Académicos de la Administración Académica Central de la UES.	4. Revisa que estén definidos claramente los requisitos del producto a comprar. Continúa en paso 6. 5. Si no está bien elaborada la requisición, la envía nuevamente al Encargado de Contabilidad para ser corregida. 6. Si la requisición de materiales está correctamente elaborada, autoriza dicha requisición y la envía al jefe de la unidad de Almacén. Continúa en paso 7.
Jefe de Unidad de Almacén	7. Recibe la requisición de materiales y la revisa para su aprobación. 8. Notifica a Encargado de Contabilidad de la Administración Académica Central de la UES de ser aprobada la requisición, la fecha en que se le hará la entrega de materiales de oficina solicitados.
Encargado de Contabilidad de la Administración Académica Central de la UES.	9. Recibe los materiales requeridos en la fecha establecida por el Jefe de la Unidad de Almacén y los distribuye al personal de la Administración Académica Central de la UES que los solicitó.
Personal de la Administración Académica Central de la UES.	10. Recibe y procede inmediatamente a firmar de recibido en un libro destinado para el control de la recepción del producto comprado.

7. FORMULARIOS

A continuación se presenta el formato del siguiente formulario:

- a) Requisición de Materiales a comprar (FT-17)



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
COMPRAS DE MATERIALES**

Código: PT-14
Edición: 1
Revisión :
Página: 4/6
Fecha : Abril 2004

8. LISTADO DE ACTUALIZACIONES

FC-01

LISTADO DE DISTRIBUCION

- **Primera distribución.**

FECHA	PERSONA	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C
		Dirección		1
		Contabilidad		1

- **Distribución Adicional**

FECHA	DOCUMENTO REVISADO	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
COMPRAS DE MATERIALES**

Código: PT-14
Edición: 1
Revisión :
Página: 6/6
Fecha : Abril 2004

FC-03

LISTADO DE EDICIONES

- **Histórico.**

FECHA	OBSERVACIONES



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
COMPRA DE EQUIPO**

Código: PT-15

Edición: 1

Revisión :

Página: 1/7

Fecha : Abril 2004

TITULO:

COMPRA DE EQUIPO

Preparado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Referencias
3. Ámbito de Aplicación
4. Generalidades
5. Responsabilidades
6. Procedimiento
7. Formularios
8. Listados de actualizaciones



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
COMPRA DE EQUIPO**

Código: PT-15
Edición: 1
Revisión :
Página: 2/7
Fecha : Abril 2004

1. OBJETIVO

Definir el procedimiento para garantizar que la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador se asegure de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados.

2. REFERENCIAS

NORMA ISO 9001:2000

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica en todas las áreas que componen la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.

4. GENERALIDADES

La Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la misma. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Así como mantener los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

5. RESPONSABILIDADES

- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aprobar y velar por el cumplimiento del presente procedimiento y hacer las evaluaciones del resultado de su aplicación.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y el Encargado de Contabilidad, son responsables de: Revisar, evaluar, ajustar y autorizar el presente procedimiento.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aplicar las medidas disciplinarias necesarias para el cumplimiento de este procedimiento.
- El Encargado de Contabilidad es responsable de: Velar porque el personal asignado al área de Contabilidad sea capaz de ejecutar este procedimiento, darle seguimiento directo y pueda hacer las observaciones necesarias para su mejor operación.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
COMPRA DE EQUIPO**

Código: PT-15

Edición: 1

Revisión :

Página: 3/7

Fecha : Abril 2004

6. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Encargado de Contabilidad de la Administración Académica Central de la UES.	1. Verifica la necesidad de equipo reportada por el personal de la Administración Académica Central y que son recursos necesarios para la eficiente realización de las labores diarias. 2. Elabora solicitud de compra correspondiente (Ver formulario FT-18) 3. Luego la entrega a la Secretaria de Asuntos Académicos.
Secretaria de Asuntos Académicos de la Administración Académica Central de la UES.	4. Revisa que estén definidos claramente los requisitos del producto a comprar. Continúa en paso 6. 5. Si no está bien elaborada la solicitud de compra, la envía nuevamente al Encargado de Contabilidad para ser corregida. 6. Si la solicitud de compra está correctamente elaborada, autoriza dicha solicitud y la envía al jefe de la Unidad de Presupuestos. Continúa en paso 7.
Jefe de Unidad de Presupuestos	7. Recibe la solicitud de compra y la revisa para su aprobación. Continúa en paso 9. 8. De no ser aprobada la solicitud de compra, se notifican los motivos por los cuales no se aprueba al Encargado de Contabilidad y se le envía nuevamente. 9. Si aprueba la solicitud de compra, se cotizan precios y posteriormente se selecciona el proveedor (que puede o no estar incluido en la base de datos aprobada de la Unidad de Presupuestos) 10. Verifica si el proveedor seleccionado tiene capacidad para cumplir con los requisitos. Continúa en paso 12. 11. Si no cumple con los requisitos solicitados, se evalúan las otras opciones resultado de las cotizaciones. 12. Si cumple con los requisitos solicitados, elabora el respectivo contrato de compra, definiendo en el mismo las condiciones del pago por el equipo ha adquirir. 13. Envía el contrato al proveedor y copia al Encargado de Contabilidad de la Administración Académica Central.
Proveedor seleccionado	14. Efectúa entrega del equipo comprado
Encargado de Contabilidad de la Administración Académica Central de la UES.	15. Recibe el producto comprado (compara factura con equipo recibido) 16. Se le extiende quedan para realizar el cobro respectivo.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
COMPRA DE EQUIPO**

Código: PT-15

Edición: 1

Revisión :

Página: 4/7

Fecha : Abril 2004

7. FORMULARIOS

A continuación se presenta el formato del siguiente formulario:

a) Solicitud de Compra (FT-18)



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
COMPRA DE EQUIPO**

Código: PT-15

Edición: 1

Revisión :

Página: 5/7

Fecha : Abril 2004

8. LISTADO DE ACTUALIZACIONES

FC-01

LISTADO DE DISTRIBUCION

- **Primera distribución.**

FECHA	PERSONA	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C

- **Distribución Adicional**

FECHA	DOCUMENTO REVISADO	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
MEJORA CONTINUA**

Código: PT-16

Edición: 1

Revisión :

Página: 1/7

Fecha : Abril 2004

TITULO:

MEJORA CONTINUA

Preparado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Referencias
3. Ámbito de Aplicación
4. Generalidades
5. Responsabilidades
6. Procedimiento
7. Formularios
8. Listados de actualizaciones



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
MEJORA CONTINUA**

Código: PT-16
Edición: 1
Revisión :
Página: 2/7
Fecha : Abril 2004

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para garantizar que la organización mejore continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante el uso de las distintas herramientas creadas para el mismo.

2. REFERENCIAS

NORMA ISO 9001:2000

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica en todas las áreas que componen la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.

4. GENERALIDADES

Una vez se han identificado los procesos y objetivos de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, evaluar correctamente el impacto de cada proceso y la consiguiente oportunidad de contribuir al rediseño de los procesos estratégicos de valor agregado a través del diagnóstico realizado, lo único que queda por hacer en esta organización es la mejora continua en los procesos.

Es importante recalcar que si se quiere mejora continua, es preciso incorporar en el proceso los medios para alcanzarla. Para ello deben cumplirse cuatro requisitos.

1. Al personal de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador hay que darle metas claras de rendimiento, medidas de realización de las metas e información de los valores actuales y pasados de esas medidas.
2. Hay que darle al personal de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador las herramientas necesarias para efectuar cambios de rendimientos. Así, es necesario que los responsables de ejecutar este procedimiento sean grupos de mejora formados en cada área de la Administración Académica Central para gestionar los recursos a su disposición e implementar las acciones de mejora.
3. Hay que darle al personal responsabilidad, autoridad e incentivos para mejorar el rendimiento. La responsabilidad se adquiere desde que el personal es consciente de que el conjunto de actividades que se desarrollan en el proceso contribuyen al logro de los objetivos y esto implicaría que si no se realizan éstas el proceso fracasará. En cuanto a la autoridad se buscará siempre asignar líderes de procesos para que puedan ser los que dirijan y encaucen al personal hacia el logro de los objetivos. En cuanto al último requisito, el propósito de esta tarea es concertar las metas individuales, organizacionales y del proceso definiendo los incentivos que motiven a la gente para hacer la transición al nuevo proceso, alcanzar los niveles proyectados y comprometerse a una mejora continua.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
MEJORA CONTINUA**

Código: PT-16

Edición: 1

Revisión :

Página: 3/7

Fecha : Abril 2004

Esto se logra a través de la satisfacción de las necesidades económicas, desarrollo del personal (trazando planes de carrera, "no por rendimiento sino, por capacidad" para cada cargo que en algún momento contribuirán de la autorrealización del personal) y finalmente el reconocimiento social. Esta sería una tarea compleja y se requeriría la participación de las altas autoridades de la Administración Académica Central para la definición conveniente de los incentivos.

4. Elegir los líderes de cada grupo de mejora (se procurará que sean los jefes de cada área de la actual estructura organizativa, ya que estos tienen una mayor representatividad ante el personal).

Algunos de los procedimientos que contribuyen de manera directa a la ejecución óptima de la Mejora continua son:

- Resultados de Auditorías Internas (PC-03)
- Control del Producto No Conforme (PC-04)
- Medición de la Satisfacción del Cliente (PC-06)
- Medición de la eficacia del SGC (PT-17)

5. RESPONSABILIDADES

- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aprobar y velar por el cumplimiento del presente procedimiento y hacer las evaluaciones del resultado de su aplicación.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y los jefes de las distintas áreas, son responsables de: Revisar, evaluar, ajustar y autorizar el presente procedimiento.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aplicar las medidas disciplinarias necesarias para el cumplimiento de este procedimiento.
- Es responsabilidad de los jefes de áreas: proveer a su personal de autoridad, apoyo técnico y recursos necesarios para los cambios asociados a la mejora.

6. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Grupo de Mejora	<ol style="list-style-type: none">1. Identifica problemas a través de la utilización del diagrama de causa-efecto para determinar síntomas, causas y efectos.2. Genera alternativas de solución que contribuyan a la eliminación de las causas de los problemas y que sean factibles de realizar tanto en lo técnico como en lo económico.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
MEJORA CONTINUA**

Código: PT-16

Edición: 1

Revisión :

Página: 4/7

Fecha : Abril 2004

6. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Grupo de Mejora	<p>3. Selecciona la solución, para lo cual una vez establecidos los criterios, se seleccionará la alternativa que llene las expectativas formadas tanto para la Administración Académica Central, como para el personal que participa en el proceso.</p> <p>4. Procede a implementar la solución seleccionada, esto implica que se planificarán las actividades que encausarán el logro de la(s) mejora(s) propuesta(s); programarán o asignarán a las actividades el tiempo, recursos materiales y personal necesario para ejecutarlas.</p> <p>5. Luego evalúa la situación actual y mejorada, para verificar que el problema y sus causas hayan sido eliminados o sus efectos disminuidos y que por tanto la meta de mejora se logre.</p> <p>6. Reemplaza los procesos anteriores con el nuevo proceso para prevenir que vuelva a suceder el problema o sus causas.</p>

7. FORMULARIOS

N.A.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
MEJORA CONTINUA**

Código: PT-16

Edición: 1

Revisión :

Página: 5/7

Fecha : Abril 2004

8. LISTADO DE ACTUALIZACIONES

FC-01

LISTADO DE DISTRIBUCION

- **Primera distribución.**

FECHA	PERSONA	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C
		Dirección		1
		Comité de Calidad		1
		Ingreso Universitario		1
		Registros Académicos		1
		Graduaciones e Incorporaciones		1
		Certificaciones		1
		Contabilidad		1
		Mecanización		1

- **Distribución Adicional**

FECHA	DOCUMENTO REVISADO	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
MEJORA CONTINUA**

Código: PT-16

Edición: 1

Revisión :

Página: 5/7

Fecha : Abril 2004

FC-02

LISTADO DE REVISIONES

- **Modificaciones por Capítulo**

FECHA	REVISIÓN NO.	CAPÍTULO AFECTADO	PÁGINA MODIFICADA	APROBADO



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
MEJORA CONTINUA**

Código: PT-16

Edición: 1

Revisión :

Página: 7/7

Fecha : Abril 2004

FC-03

LISTADO DE EDICIONES

- **Histórico.**

FECHA	OBSERVACIONES



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
MEDICION DE LA EFICACIA DEL SGC**

Código: PT-17

Edición: 1

Revisión :

Página: 1/8

Fecha : Abril 2004

TITULO:

MEDICION DE LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Preparado por:

Fecha:

Firma:

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Referencias
3. Ámbito de Aplicación
4. Generalidades
5. Responsabilidades
6. Procedimiento
7. Formularios
8. Listados de actualizaciones



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
MEDICION DE LA EFICACIA DEL SGC**

Código: PT-17

Edición: 1

Revisión :

Página: 2/8

Fecha : Abril 2004

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para garantizar que la organización revise y compruebe continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante el uso de los indicadores del mismo.

2. REFERENCIAS

- Manual de Calidad
- Fichas de Proceso

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica en todas los procesos de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador que pertenecen al Sistema de Gestión de Calidad diseñado.

4. GENERALIDADES

Cada uno de los procedimientos seleccionados para formar parte del Sistema de Gestión de Calidad, contienen registros diseñados con el propósito de garantizar el control y el cumplimiento de los objetivos planteados por proceso. De igual forma, es necesario evaluar periódicamente la eficacia de dichos registros, para lo cual se han creado además las fichas de proceso, que contienen indicadores que permiten obtener una medida real de la eficacia en la ejecución de cada uno de dichos procedimientos.

5. RESPONSABILIDADES

- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aprobar y velar por el cumplimiento del presente procedimiento y hacer las evaluaciones del resultado de su aplicación.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador y los jefes de las distintas áreas, son responsables de: Revisar, evaluar, ajustar y autorizar el presente procedimiento.
- El Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador es responsable de: Aplicar las medidas disciplinarias necesarias para el cumplimiento de este procedimiento.
- Es responsabilidad de los jefes de áreas: Obtener y evaluar los resultados de los indicadores de los procesos bajo su responsabilidad.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
MEDICION DE LA EFICACIA DEL SGC**

Código: PT-17

Edición: 1

Revisión :

Página: 3/8

Fecha : Abril 2004

6. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la UES.	1. Solicita a los jefes de área el informe de resultados de los indicadores correspondientes a la medición de la eficacia de los procesos bajo su responsabilidad.
Jefe de Área	2. Elaboran informe auxiliándose de la ficha de proceso correspondiente y lo entrega a Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la UES.
Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la UES.	3. Estudia el informe presentado por cada Jefe de área, y prepara un informe para discutirlo con el Comité de Calidad. 4. Envía el informe a los miembros del comité de calidad y los convoca a reunión.
Representante de la Dirección de la Administración Académica Central de la UES y Comité de Calidad.	5. Se reúnen para discutir los resultados de la eficacia en los procedimientos reflejados en el informe. De manera, que se traten los principales problemas ó dificultades detectadas, así como sus causas. 6. Se proponen conjuntamente las posibles soluciones para seleccionar la más óptima en implementación y resultados. 7. Definir el plan de seguimiento de la propuesta de solución, para monitorear su eficacia con respecto a los resultados esperados.

7. FORMULARIOS

A continuación se presentan los formatos de los siguientes formularios:

- Formulario de Revisión de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad (FT-19)
- Formulario de conclusiones de la Revisión de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad (FT-20)



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
MEDICION DE LA EFICACIA DEL SGC**

Código: PT-17

Edición: 1

Revisión :

Página: 5/8

Fecha : Abril 2004

FT-20

CONCLUSIONES DE REVISION DE LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

FECHA: _____

AREA EVALUADA	
CONCLUSION (Breve descripción)	
SOLUCION PROPUESTA (Breve descripción)	Si____ No____
NUEVOS REGISTROS	Si____ No____ En caso existir nuevos registros anexar formatos.
RESPONSABLE (Nombre y Firma)	
FECHA DE IMPLEMENTACION	A partir de: ____/____/____



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
MEDICION DE LA EFICACIA DEL SGC**

Código: PT-17

Edición: 1

Revisión :

Página: 6/8

Fecha : Abril 2004

8. LISTADO DE ACTUALIZACIONES

DOC1

LISTADO DE DISTRIBUCION

- **Primera distribución.**

FECHA	PERSONA	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C
		Dirección		1
		Comité de Calidad		1
		Ingreso Universitario		1
		Registros Académicos		1
		Graduaciones e Incorporaciones		1
		Certificaciones		1

- **Distribución Adicional**

FECHA	DOCUMENTO REVISADO	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CONTROL DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código: PT-18

Edición: 1

Revisión :

Pagina 1/7

Fecha : Abril/2004

TITULO:

CONTROL DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

Preparado por:

Fecha:

Firma:


Aprobado por:

Fecha:

Firma:

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Referencias
3. Ámbito de Aplicación
4. Generalidades
5. Responsabilidades
6. Procedimiento
7. Formularios
8. Listados de actualizaciones

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código: PT-18 Edición: 1 Revisión : Pagina 2/7 Fecha : Abril/2004
	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO CONTROL DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	

1. OBJETIVO

Establecer un control sobre las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes, a los servicios o productos de cualquier unidad de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador a fin de establecer las acciones necesarias que permitan mejorar la calidad en la prestación del servicio.

2. REFERENCIAS

NSR-ISO 9001:2000

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica en todas las unidades de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador que pertenecen al Sistema de Gestión de Calidad diseñado.

4. GENERALIDADES

La evaluación de los datos a los que hace referencia este procedimiento, se puede realizar a través de las herramientas presentadas en el Instructivo sobre métodos y técnicas estadísticas propuestas para el análisis, control de datos y mejoramiento de la calidad (GL-01). La metodología para la solución de los problemas identificados en este procedimiento debe (cuando pueda aplicarse) seguir los pasos planteados para la aplicación de la mejora continua.

5. RESPONSABILIDADES

- El representante de la organización es responsable de: Revisar, aprobar y controlar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad. Además de velar por el cumplimiento del presente procedimiento y hacer las evaluaciones del resultado de su aplicación.
- Es responsabilidad del representante de la organización establecer y revisar los lineamientos necesarios para mantener bajo control los registros del Sistema de calidad de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.
- Es responsabilidad de los Jefes de área: El uso y la conservación adecuada de los registros dentro de sus propias áreas para demostrar la realización de las actividades.
- Es responsabilidad de los Jefes de área: Asegurar que los registros que se elaboren en sus áreas cumplan con los requisitos establecidos en este procedimiento.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CONTROL DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código: PT-18

Edición: 1

Revisión :

Página 3/7

Fecha : Abril/2004

6. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Personal encargado de atención al cliente	Recibe queja, reclamo o sugerencia mediante llamada, carta, verbal o buzón de sugerencias 1 A) Si la queja reclamo o sugerencia se presenta mediante llamada, buzón, carta o en forma personal a) Completa el Formato para Quejas Reclamos y Sugerencias b) Continúa con el siguiente paso. El buzón de sugerencias es revisado a diario por el encargado de cada unidad quien las hace llegar al jefe de unidad.
Jefe de unidad	Realiza el trámite correspondiente dependiendo de la naturaleza y las personas implicadas, a fin de dar solución oportuna al cliente. Si es necesario se comunica por escrito o por llamada telefónica al cliente para proporcionar los resultados o información pertinente.
Jefe de unidad	Archiva y da seguimiento utilizando el Formato de Quejas, Reclamos o Sugerencias.
Personal encargado de atención al cliente	Elabora un reporte estadístico semanal de las quejas reclamos y sugerencias recibidas y archiva en orden cronológico la documentación generada por el trámite.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CONTROL DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código: PT-18
Edición: 1
Revisión :
Pagina 4/7
Fecha : Abril/2004

7. FORMULARIOS

FT-21

CONTROL DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

Fecha de seguimiento: ___/___/___

Tipo de Seguimiento solicitado: Sugerencia:_____ Quejas:_____ Reclamo:_____

Seguimiento presentado a través de: Buzón:_____ Llamada:_____ Carta:_____ Personal:_____

Recibida por: _____

REPORTE DE SUGERENCIA, QUEJA Y RECLAMOS	
Nombre: _____ Dirección: _____ Teléfono: _____	
MOTIVOS: 	
SUGERENCIAS: 	
ACCIONES A TOMAR: 	
Responsable de Seguimiento: F. _____ Nombre:	Fecha: ___/___/___



ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CONTROL DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

Código: PT-18
Edición: 1
Revisión :
Pagina 5/7
Fecha : Abril/2004

8. LISTADOS DE ACTUALIZACIONES

FC-01

LISTADO DE DISTRIBUCION

• Primera Distribución.

FECHA	PERSONA	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C
		Dirección		1
		Comité de calidad		1
		Ingreso Académico		1
		Registros Académicos		1
		Certificaciones		1
		Graduaciones e Incorporaciones		1
		Contabilidad		1

• Distribución Adicional

FECHA	DOCUMENTO REVISADO	ÁREA	RECIBIDO	NO. C/C



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO
CONTROL DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código: PT-18

Edición: 1

Revisión :

Página 6/7

Fecha : Abril/2004

FC-02

LISTADO DE REVISIONES

- **Modificaciones por Capitulo**

FECHA	REVISIÓN NO.	CAPÍTULO AFECTADO	PÁGINA MODIFICADA	APROBADO

ANEXO 15

INSTRUCTIVOS

ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR




INSTRUCTIVOS DE TRABAJO

VERSIÓN 01

APROBADO POR:

FECHA DE APROBACION:

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código: I-01 Edición: 1 Revisión : Pagina: 1/7 Fecha : Abril/2004
	INSTRUCTIVO REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN	

REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.

A continuación se presentan los requisitos de los principales servicios ofrecidos por la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.

1. PRIMER INGRESO

1. Título de Bachiller o poseer un grado equivalente obtenido en el extranjero y reconocido legalmente en el país.

2. CERTIFICACIONES PARCIALES

Requisitos de Documentación:

1. **Registro Académico.** Este debe contener la siguiente información y documentación en forma clara y legible, además de presentar la firma y sello del Administrador Académico Local.


- ✓ Facultad de procedencia
- ✓ Carrera
- ✓ Plan de estudio que ampara el record académico.
- ✓ Nombre del Alumno
- ✓ Carné.
- ✓ Asignaturas, módulos o cursos con sus códigos correspondientes.
- ✓ Unidades Valorativas.
- ✓ Matriculas
- ✓ CUM
- ✓ Calificación correspondiente a cada asignatura
- ✓ Total de asignaturas reprobadas y aprobadas.
- ✓ Especificación de acuerdo 43 y 55 referente a reprobación de terceras matriculas.

2. **Recibos de pago,** estos deben contener firma y sello del colector en original.

- A. Recibos de pago por cancelación de arancel del servicio de certificación parcial.
- B. Recibos de pago por cancelación de papel seguridad.

3. **Copias de Recibo de pago,** aplica exclusivamente en caso de extravió de los recibos originales y deben contener firma y sello del colector en original.

4. **Acuerdos de Junta Directiva,** deben contener firma y sello del Administrador Académico Local, o del responsable.

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código: I-01 Edición: 1 Revisión : Pagina: 2/7 Fecha : Abril/2004
	INSTRUCTIVO REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN	

5. Fotocopias de acuerdo de equivalencias, deben contener firma y sello del Administrador Académico Local, o del responsable.

6. Fotocopias de acuerdo de terceras matriculas, deben contener firma y sello del Administrador Académico Local, o del responsable.

7. Validación de asignaturas o presentación de acuerdos de Consejo Superior Universitario y dictamen de fiscalía. De acuerdo a la facultad de procedencia además deben contener firma y sello del Administrador Académico Local, del responsable o del representante de fiscalía.

CERTIFICACIONES GLOBALES

Requisitos de Documentación:

1. Registro Académico. Este debe contener la siguiente información y documentación en forma clara y legible, además de presentar la firma y sello del Administrador Académico Local.


- ✓ Facultad de procedencia
- ✓ Carrera
- ✓ Plan de estudio que ampara el record académico.
- ✓ Nombre del Alumno
- ✓ Carné.
- ✓ Asignaturas con códigos, módulos o cursos correspondientes.
- ✓ Unidades Valorativas.
- ✓ Matriculas
- ✓ CUM
- ✓ Calificación correspondiente a cada asignatura
- ✓ Total de asignaturas aprobadas.

2. Recibos de pago, estos deben contener firma y sello del colector en original.

- A. Recibos de pago por cancelación de arancel del servicio de certificación global.
- B. Recibos de pago por cancelación de papel seguridad.

3. Copias de Recibo de pago, aplica exclusivamente en caso de extravió de los recibos originales y deben contener firma y sello del colector en original.

4. Acuerdos de Junta Directiva, deben contener firma y sello del Administrador Académico Local, o del responsable.

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código: I-01 Edición: 1 Revisión : Pagina: 3/7 Fecha : Abril/2004
	INSTRUCTIVO REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN	

5. Fotocopias de acuerdo de equivalencias, deben contener firma y sello del Administrador Académico Local, o del responsable.

6. Fotocopias de acuerdo de terceras matriculas, deben contener firma y sello del Administrador Académico Local, o del responsable.

7. Validación de asignaturas o presentación de acuerdos de Consejo Superior Universitario y dictamen de fiscalía. De acuerdo a la facultad de procedencia además deben contener firma y sello del Administrador Académico Local, del responsable o del representante de fiscalía.

8. Fotocopia de prueba ECAP (Evaluación de las competencias académicas y pedagógicas), esto aplica para los profesorados.

9. Acuerdo de refuerzo académico, en caso de que el estudiante no alcance CUM mínimo establecido, de 7.0 aplicado exclusivamente para los profesorados.

3.0 CERTIFICACIÓN DE GRADUADOS.

Requisitos de Documentación:

Esta debe contener la siguiente información y documentación en forma clara y legible y debe ser presentado por el estudiante que solicita el servicio.

1. Recibos de pago, estos deben contener firma y sello del colector en original,

- C. Recibos de pago por cancelación de arancel del servicio de certificación de notas y título.
- D. Recibos de pago por cancelación de papel seguridad.

2. Título original

3. Dos copias de Título, tamaño carta.

4.0 CERTIFICACIONES DE PROGRAMAS DE ESTUDIO.

Requisitos de Documentación:

1. Registro Académico. Este debe contener la siguiente información y documentación en forma clara y legible, además de presentar la firma y sello del Administrador Académico Local.

- ✓ Facultad de procedencia
- ✓ Carrera
- ✓ Plan de estudio que ampara el record académico.
- ✓ Nombre del Alumno
- ✓ Carné.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**INSTRUCTIVO
REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN**

Código: I-01
Edición: 1
Revisión :
Pagina: 4/7
Fecha : Abril/2004

- ✓ Asignaturas con códigos, módulos o cursos correspondientes.
- ✓ Unidades Valorativas.
- ✓ Matriculas
- ✓ CUM
- ✓ Total de asignaturas aprobadas y reprobadas.
- ✓ Programas de estudio

2. Recibos de pago, estos deben contener firma y sello del colector en original.

- A. Recibos de pago por cancelación de arancel del servicio de certificación de programas de estudio, especificando cantidad de programas de estudio a certificar.
- B. Recibos de pago por cancelación de papel seguridad.

3. Copias de Recibo de pago, aplica exclusivamente en caso de extravió de los recibos originales y deben contener firma y sello del colector en original.

5.0 RETIRO DE ALUMNOS

Requisitos de Documentación:

La documentación debe ser presentada por el estudiante que solicita el servicio y debe contener la siguiente información en forma clara y legible.

1. Presentación del Formulario de retiro de alumnos.
2. Copia de matricula del mes en que hace el retiro.
3. Talonario original.

6.0 EMISIÓN DE TALONARIOS

Requisitos de Documentación:

La información debe ser proporcionada por las Administraciones Académicas Locales, en forma clara y precisa y debe contener lo siguiente:

- 1. Base de datos de los estudiantes activos**, esta base de datos el nombre y código del estudiante, código de la carrera, código de la facultad y cuota de mensualidad.

7.0 REINGRESO DE ESTUDIANTES INACTIVOS

Esta debe contener la siguiente información y documentación en forma clara y legible y debe ser presentado por el estudiante que solicita el servicio.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**INSTRUCTIVO
REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN**

Código: I-01
Edición: 1
Revisión :
Pagina: 5/7
Fecha : Abril/2004


1. **Recibos de pago** por cancelación de arancel del servicio de reingreso de estudiantes inactivos.
2. **Comprobante de la Facultad**, que confirma la realización del reingreso.
3. **Titulo de Bachiller**, si el titulo de bachiller lo obtuvo en el extranjero deberá presentar además el acuerdo de incorporación al sistema de educación nacional por el Ministerio de Educación y sus atestados.
4. **Recibos del ultimo año cancelado** (ciclo II de ese año) o acción académica para aquellos estudiantes que han realizado retiro de alumnos (Reserva de matricula).
5. **Original de Partida de nacimiento**
6. **Fotografía tamaño cedula**
7. **Copia de DUI** , Documento Único de Identidad
8. **Comprobante de estudio socioeconómico.**

8.0 INGRESO POR EQUIVALENCIAS

Requisitos de Documentación:

Esta debe contener la siguiente información y documentación en forma clara y legible y debe ser presentado por el estudiante que solicita el servicio.

1. **Fotografía tamaño cedula.**
2. **Poseer 10 materias equivalentes y aprobadas** del Plan de estudio de la carrera solicitada como mínimo.
3. **Partida de nacimiento** (nacidos en el extranjero debidamente autenticada en el país de procedencia y en El Salvador)
4. **Documento Único de Identidad (DUI)**, pasaporte para los nacidos en el extranjero.
5. **Certificación de notas**, debidamente autenticadas por el Ministerio de Educación (fotocopia, en una sola página)
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. **Plan de estudio y programas de estudio** por cada una de las asignaturas cursadas, (firmados y sellados en original por la Universidad de origen), ordenándolos según aparece en la certificación de notas.
8. **Copia de titulo de Bachiller**, graduados en el extranjero deberán presentar además del titulo 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 (y todos sus atestados)

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código: I-01 Edición: 1 Revisión : Pagina: 6/7 Fecha : Abril/2004
	INSTRUCTIVO REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN	

9.0 GRADUACIONES

Requisitos de Documentación:

La información debe ser proporcionada por las Administraciones Académicas Locales, en forma clara y precisa y debe contener lo siguiente:

1. **Carta dirigida a la Señora Rectora**, este formato es proporcionado por la Administración Académica Local.
2. **Original y copia de Título de Bachiller**, verificar que el título este firmado por el director y firmado por la institución, además deberá ser firmada y sellada de confrontado con el original)
3. **Carta dirigida a la Secretaria de Asuntos Académicos**, a fin de especificar datos del solicitante.
4. **Original de Partida de Nacimiento**, debe presentar sello de original.
5. **Copia de Documento Único de Identidad (DUI)**
6. **Carta dirigida del Señor Decano al Secretario de Asuntos Académicos.**
7. **Recibos de pago** por cancelación de arancel por derecho de graduación, estos deben contener firma y sello del colector en original.
8. **Carta de estar apto para graduarse**, esta debe ser firmada y sellada por el Decano o el Administrador Académico de la Facultad.
9. **Constancia de no tener sanción en la facultad**, esta debe ser firmada y sellada por el Decano o el Administrador Académico de la Facultad.
10. **Constancia del Servicio Social**, esta debe ser firmada y sellada por el Decano o el Administrador Académico de la Facultad.
11. **Constancia de entrega de ejemplares de tesis.**
12. **Declaración jurada**, esta debe coincidir con el DUI.
13. **Solvencia de la Biblioteca de la Facultad.**
14. **Solvencia de la Biblioteca Central**
15. **Solvencia de Colecturía Central.**
16. **Carta de Egreso**, este documento debe coincidir con la información contenida en el plan de estudios.
17. **Certificación Global de Notas**, este documento debe coincidir con la información contenida en la carta de egreso y plan de estudios.
18. **Plan de Estudios**, este debe poseer las respectivas UV de la carta de egreso.
19. **Escrito dirigido al Sr. Decano de la Facultad.**



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**INSTRUCTIVO
REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN**

Código: I-01
Edición: 1
Revisión :
Pagina: 7/7
Fecha : Abril/2004

10.0 ACTIVACION DE ESTUDIANTES

Requisitos de Documentación:

La documentación debe ser presentada por el estudiante que solicita el servicio y debe contener la siguiente información en forma clara y legible.

- 1. Copia de acción académica**
- 2. Copia de última cuota** que cancelo cuando hizo proceso de retiro de alumnos.

ANEXO 16

FICHAS DE PROCESO

ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



FICHAS DE PROCESO

VERSIÓN 01

APROBADO POR:

FECHA DE APROBACION:

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
LISTADO DE INDICADORES



PROCESO/PROCEDIMIENTO	CODIGO	INDICADOR	NOMBRE
REVISIÓN POR LA DIRECCION	N/A	N/A	N/A
COMPRAS	FR-03	Tiempo de realización del servicio.	<u>Tiempo Std. De servicio</u> Tiempo real de servicio
	FR-04	Satisfacción de compras solicitadas	<u>Compras solicitadas</u> Compras suministradas
SELECCIÓN Y CONTRATACION DEL PERSONAL	N/A	N/A	N/A
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	FR-05	Porcentaje de capacitaciones realizadas	<u>Capacitaciones planificadas</u> Capacitaciones realizadas
INGRESO UNIVERSITARIO	FR-01	Nivel de satisfacción del servicio	<u>No. de clientes satisfechos</u> No. de clientes consultados
	FR-02	Numero de alumnos inscritos de nuevo ingreso	<u>No. de alumnos aceptados</u> No. de alumnos de primer ingreso planeados
	FR-03	Tiempo de realización del servicio.	<u>Tiempo Std. De servicio</u> Tiempo real de servicio
REGISTROS ACADEMICOS	FR-01	Nivel de satisfacción del servicio	<u>No. de clientes satisfechos</u> No. de clientes consultados
	FR-03	Tiempo de realización del servicio.	<u>Tiempo Std. De servicio</u> Tiempo real de servicio
CERTIFICACIONES	FR-01	Nivel de satisfacción del servicio	<u>No. de clientes satisfechos</u> No. de clientes consultados
	FR-03	Tiempo de entrega de resolución de certificaciones	<u>Tiempo Std. de entrega</u> Tiempo real de entrega

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
LISTADO DE INDICADORES**



PROCEDIMIENTO	CODIGO	INDICADOR	NOMBRE
GRADUACIONES	FR-01	Nivel de satisfacción del servicio	<u>No. de clientes satisfechos</u> No. de clientes consultados
	FR-03	Tiempo de realización del servicio	<u>Tiempo Std. de servicio</u> Tiempo real de servicio
MEJORA CONTINUA	FR-01	Nivel de satisfacción del servicio	<u>No. de clientes satisfechos</u> No. de clientes consultados
	FR-03	Tiempo de realización del servicio	<u>Tiempo Std. de servicio</u> Tiempo real de servicio
MEDICIÓN DE LA EFICACIA	N/A	N/A	N/A

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESO**



NOMBRE	Revisión por la dirección	CÓDIGO	PT-11
OBJETIVO	Desarrollar todas las actividades relacionadas al proceso de revisión del Sistema de Gestión de Calidad de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.		
DESCRIPCIÓN	Procedimiento elaborado para realizar la revisión del sistema de gestión de calidad de la Administración Académica Central a fin de asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua.		
USUARIOS	Alta Dirección. Comité de Calidad		

ENTRADAS

ENTRADA	ORIGEN	SOPORTE
Documentación variada: resultados de auditorias, inspecciones registros y otros.	Administración Académica Central	Acta de reunión anterior

SALIDAS

SALIDA	DESTINO	SOPORTE
Acta de reunión de revisión por la dirección.	Alta Dirección Administración Académica Central.	Registros archivados.

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESOS**



RECURSOS

SISTEMA	FUNCIONALIDAD/RESPONSABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comité de Calidad ✓ Personal de la administración Académica Central de la Universidad de El Salvador. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administrar la información referente a las auditorias de calidad realizadas a las unidades de la Administración Académica Central. ✓ Mantener el registro de la información referente a los servicios ofrecidos por las unidades de la Administración Académica Central, necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.

SUBPROCESOS

CODIGO	NOMBRE		
PAA 1	Ingreso Universitario	PAA 4	Graduaciones e Incorporaciones
PAA 2	Movimientos Académicos	PAP 1	Administrativo de Apoyo
PAA 3	Certificaciones	PAP 2	Mecanización

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESOS**



DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CODIGO	NOMBRE
No aplica	Reglamento de la Administración Académica
No aplica	NORMA ISO 9001:2001

METRICAS

CODIGO	NOMBRE	FORMULA
		N/A

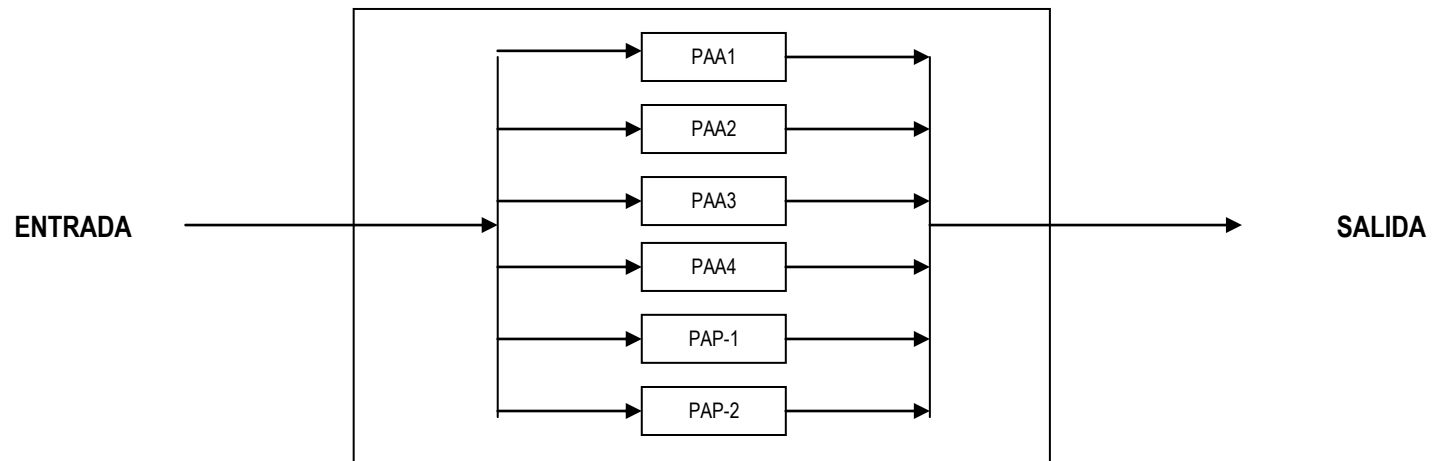
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESO



REGISTROS

NOMBRE DEL REGISTRO	QUIEN ARCHIVA	SOPORTE
Acta de reunión	Comité de Calidad	Registros en papel

DIAGRAMA DE PROCESO



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESO**



CONTROL DE DOCUMENTOS

PROPIETARIO:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Administración Académica Central de la UES	Fecha: ___/___/___	Fecha: ___/___/___

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	CAMBIOS REALIZADOS
___/___/___	01	Edición inicial

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESO**



NOMBRE	Compras	CÓDIGO	PT-14	
OBJETIVO	Definir el procedimiento para garantizar que la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador se asegure de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados.			
DESCRIPCIÓN	La Unidad de Almacén de materiales de la Universidad de El Salvador, es la responsable de suministrar los materiales de oficina (como papelería y otros artículos de oficina) al personal que labora en la Administración Académica Central, una vez ésta última entidad elabore correctamente la requisición de materiales, además de que el almacén cuente con la suficiente existencia para el suministro solicitado.			
USUARIOS	Personal asignado de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.			
ENTRADAS				
ENTRADA		ORIGEN		SOPORTE
Requisición de Materiales		Personal de la Administración Académica Central		Documentación en papel
SALIDAS				
SALIDA		DESTINO		SOPORTE
Materiales de Oficina solicitados.		Administración Académica Central		Documentación en papel

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESOS**



RECURSOS

SISTEMA	FUNCIONALIDAD/RESPONSABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal de la administración Académica Central de la Universidad de El Salvador. ✓ Unidad de Almacén 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reportan las necesidades de recursos en cada una de las áreas que forman parte de la Administración Académica Central. ✓ Verifica las existencias en el almacén y suministra lo solicitado.

SUBPROCESOS

CODIGO	NOMBRE	CODIGO	NOMBRE
PAA 1	Ingreso Universitario	PAA 4	Graduaciones e Incorporaciones
PAA 2	Movimientos Académicos	PAP 1	Administrativo de Apoyo
PAA 3	Certificaciones	PAP 2	Mecanización

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

CODIGO	NOMBRE
No aplica	Normativa de la Universidad de El Salvador
No aplica	NORMA ISO 9000:2001

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESOS**



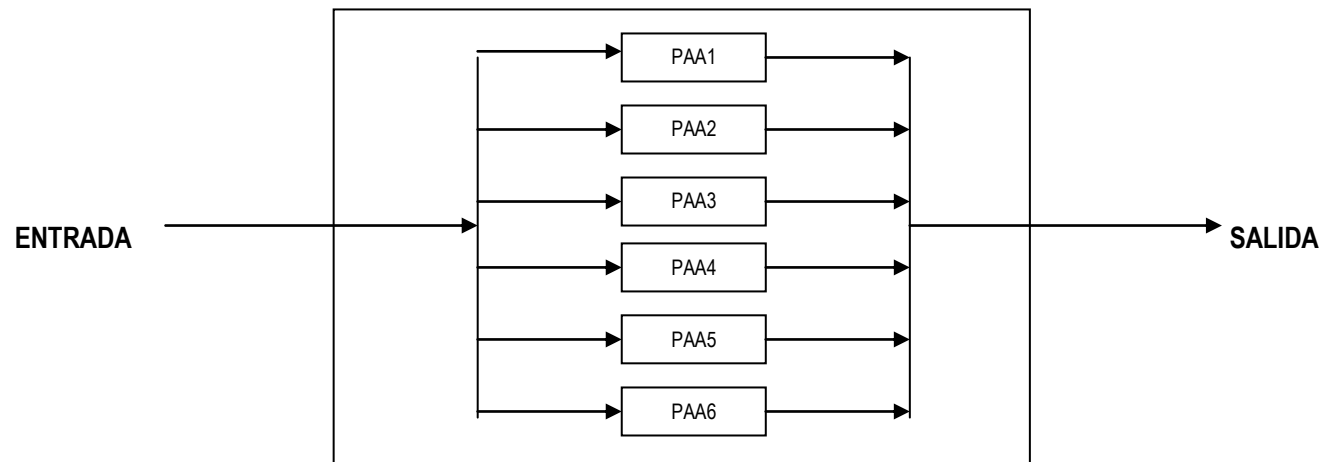
METRICAS

CODIGO	NOMBRE	FORMULA
FR-03	Tiempo de realización del servicio	$\frac{\text{Tiempo Std. de servicio}}{\text{Tiempo real de servicio}}$
FR-04	Satisfacción de Compras solicitadas	$\frac{\text{Compras solicitadas}}{\text{Compras suministradas}}$

REGISTROS

NOMBRE DEL REGISTRO	QUIEN ARCHIVA	SOPORTE
Compras	Administración Académica Central	Registros en papel

DIAGRAMA DE PROCESO



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESO**



NOMBRE	Selección y contratación de personal	CÓDIGO	PT-12
OBJETIVO	Definir el procedimiento para seleccionar y contratar personal competente, con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada para el desarrollo de actividades en cualquiera de los puestos de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.		
DESCRIPCIÓN	Establecer los lineamientos para la selección y contratación de personal en la Administración Académica Central. Dichos lineamientos se basan en la identificación y selección de personas competentes y acordes a los requerimientos del perfil del puesto al que aspiran.		
USUARIOS	Alta dirección de la Administración Académica Central de la UES y Departamento de Recursos Humanos		
ENTRADAS			
ENTRADA		ORIGEN	SOPORTE
Solicitud		Alta dirección de la Administración Académica Central	Documentación en papel
SALIDAS			
SALIDA		DESTINO	SOPORTE
Selección del personal		Cualquiera de las Áreas de la Administración Académica Central	Expediente del seleccionado

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESOS**



RECURSOS

SISTEMA	FUNCIONALIDAD/RESPONSABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alta dirección de Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador. ✓ Departamento de Recursos Humanos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reporta las necesidades de recursos humanos en las áreas que forman parte de la Administración Académica Central. ✓ Realiza el proceso de pre-selección y posteriormente de contratación.

SUBPROCESOS

CODIGO	NOMBRE	CODIGO	NOMBRE
PAA 1	Ingreso Universitario	PAA 4	Graduaciones e Incorporaciones
PAA 2	Movimientos Académicos	PAP 1	Administrativo de Apoyo
PAA 3	Certificaciones	PAP 2	Mecanización

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

CODIGO	NOMBRE
No aplica	Normativa del Área de selección y contratación de Recursos Humanos
No aplica	NORMA ISO 9000:2001

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESOS



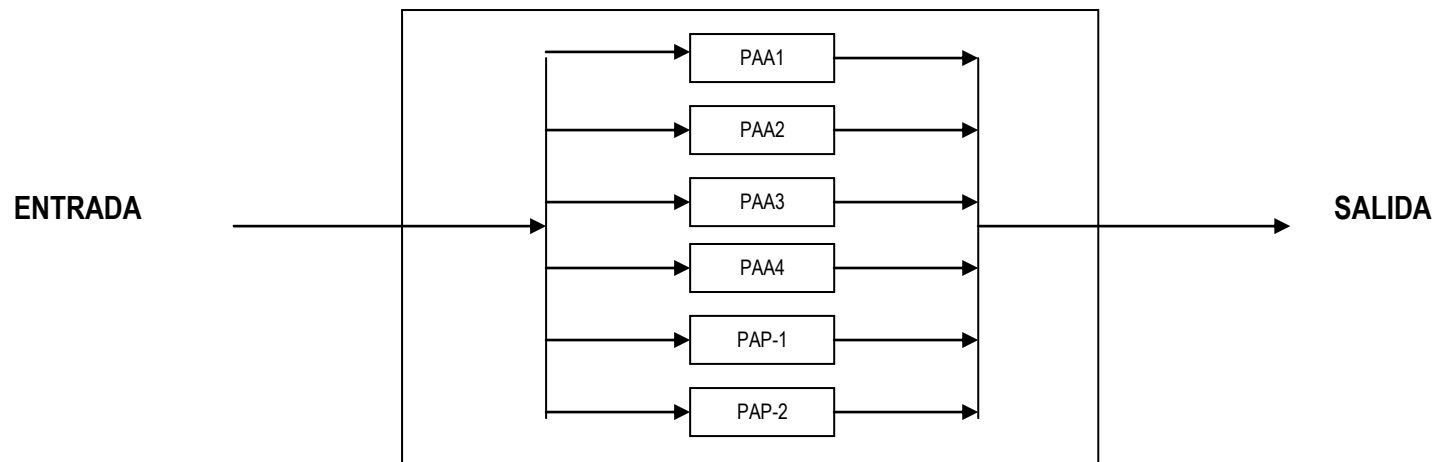
METRICAS

(N.A.)

REGISTROS

(N.A.)

DIAGRAMA DE PROCESO



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESO**



CONTROL DE DOCUMENTOS

PROPIETARIO:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Administración Académica Central de la UES	Fecha: ___/___/___	Fecha: ___/___/___

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	CAMBIOS REALIZADOS
___/___/___	01	Edición inicial

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESO**



NOMBRE	Capacitación del Personal	CÓDIGO	PT-13
OBJETIVO	Establecer el procedimiento de identificación de las necesidades de capacitación del personal de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador, con el fin de proporcionar la educación y formación que contribuya a mejorar el desempeño de sus actividades.		
DESCRIPCIÓN	El presente procedimiento tiene como principal propósito, identificar las necesidades de educación y formación del personal que ejecutan procesos que afectan la calidad del servicio. Incluye la detección de necesidades de entrenamiento y el proceso para brindar la capacitación.		
USUARIOS	Personal de la Administración Académica Central de la UES y La Unidad de Presupuestos.		

ENTRADAS

ENTRADA	ORIGEN	SOPORTE
Solicitud	Áreas que componen la Administración Académica Central	Documentación en papel

SALIDAS

SALIDA	DESTINO	SOPORTE
Personal capacitado	Cualquiera de las Áreas de la Administración Académica Central	Expediente del seleccionado

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESOS**



RECURSOS

SISTEMA	FUNCIONALIDAD/RESPONSABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Jefes de Áreas de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador. ✓ Departamento de Presupuestos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reporta las necesidades en cuanto a capacitación se refiere de las áreas que forman parte de la Administración Académica Central. ✓ Autoriza dicha solicitud.

SUBPROCESOS

(N.A.)

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

CODIGO	NOMBRE
No aplica	NORMA ISO 9000:2001

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESOS**



METRICAS

CODIGO	NOMBRE	FORMULA
FR-05	Porcentaje de capacitaciones realizadas	$\frac{\text{Capacitaciones realizadas}}{\text{Capacitaciones planificadas}}$

REGISTROS

NOMBRE DEL REGISTRO	QUIEN ARCHIVA	SOPORTE
Capacitaciones	Administración Académica Central	Registros en papel

**DIAGRAMA DE PROCESO
(N.A.)**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESO**



CONTROL DE DOCUMENTOS

PROPIETARIO:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Administración Académica Central de la UES	Fecha: ___/___/___	Fecha: ___/___/___

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	CAMBIOS REALIZADOS
___/___/___	01	Edición inicial

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESO**



NOMBRE	Ingreso Universitario	CÓDIGO	PAA1
OBJETIVO	Desarrollar todas las actividades relacionadas al ingreso de los estudiantes a los distintos servicios académicos que ofrece la UES.		
DESCRIPCIÓN	Procedimientos elaborados en base al tipo de ingreso a realizar por el interesado.		
USUARIOS	Aspirantes interesados.		
ENTRADAS			
ENTRADA	ORIGEN		SOPORTE
Solicitud e información documentada de aspirantes. Solicitudes Orden de ingreso de Junta Directiva	Aspirantes interesados Estudiantes Profesionales de la UES y otras instituciones		Solicitudes impresas. Documentación en papel. Expedientes
SALIDAS			
SALIDA	DESTINO		SOPORTE
Base de datos de estudiantes inscritos. Registro de equivalencia	Administraciones Académica Locales. Estudiantes		Registro archivado en el sistema Archivo de base de datos en el sistema.

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESOS**



RECURSOS

SISTEMA	FUNCIONALIDAD/RESPONSABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal de la administración Académica Central de la Universidad de El Salvador. ✓ Computadora ✓ Sistema de Red 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administrar la información referente a los aspirantes de nuevo ingreso que ingresan a la Universidad de El Salvador. ✓ Mantener el registro magnético de la información referente a los estudiantes que forman parte de la facultad. ✓ Facilitar la transmisión de la información tanto dentro de la Administración Académica Central como en las Académicas locales.

SUBPROCESOS

CODIGO	NOMBRE
PAA 11	Primer Ingreso
PAA 12	Ingreso por equivalencias
PAA 13	Ingreso de maestrías
PAA 14	Ingreso de planes de estudio de carrera.
PAA 15	Ingreso para profesorado

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESOS**



SUBPROCESOS

CODIGO	NOMBRE
PAA 16	Ingreso del curso de formación pedagógica

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CODIGO	NOMBRE
No aplica	Reglamento de la Administración Académica

METRICAS

CODIGO	NOMBRE	FORMULA
FR-01	Nivel de satisfacción del servicio	$\frac{\text{No. de clientes satisfechos}}{\text{No. de clientes consultados}}$
FR-02	Numero de alumnos inscritos de nuevo ingreso	$\frac{\text{No. de alumnos aceptados}}{\text{No. de alumnos de primer ingreso planeados}}$
FR-03	Tiempo de realización del servicio.	$\frac{\text{Tiempo Std. De servicio}}{\text{Tiempo real de servicio}}$

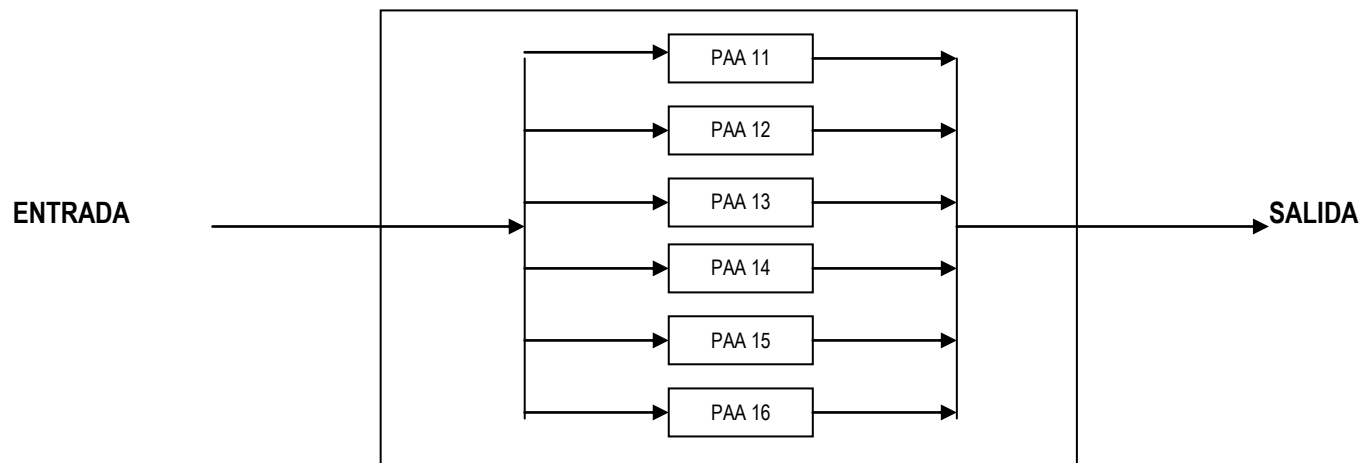
**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESO**



REGISTROS

NOMBRE DEL REGISTRO	QUIEN ARCHIVA	SOPORTE
	Administración Académica Central y Locales	Registros en papel

DIAGRAMA DE PROCESO



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESO**



CONTROL DE DOCUMENTOS

PROPIETARIO:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Administración Académica Central de la UES	Fecha: ___/___/___	Fecha: ___/___/___

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	CAMBIOS REALIZADOS
___/___/___	01	Edición inicial

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESO**



NOMBRE	Registros Académicos	CÓDIGO	PAA2
OBJETIVO	Prestar servicios de carácter administrativo relacionados con los movimientos académicos que realiza un estudiante en su proceso de enseñanza-aprendizaje..		
DESCRIPCIÓN	Procedimientos de prestación de servicios y de naturaleza administrativo-académica, para beneficio de los estudiantes.		
USUARIOS	Estudiantes activos e inactivos.		
ENTRADAS			
ENTRADA	ORIGEN		SOPORTE
Solicitudes	Aspirantes, estudiantes en general y profesionales de la sociedad.		Solicitudes impresas. Documentación en papel. Expedientes
SALIDAS			
SALIDA	DESTINO		SOPORTE
Retiros oficiales, Reservas de matrículas, Certificaciones, Activación de estudiantes, Reingresos, Emisión de talonarios.	Administraciones Académica Locales. Estudiantes		Documentación en papel.

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESOS**



RECURSOS

SISTEMA	FUNCIONALIDAD/RESPONSABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal de la administración Académica Central de la Universidad de El Salvador. ✓ Computadora ✓ Sistema de Red 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administrar la información referente a los movimientos académicos de los estudiantes de la Universidad de El Salvador. ✓ Mantener el registro de cada uno de los movimientos académicos realizados por los estudiantes de la Universidad de El Salvador. ✓ Facilitar la transmisión de la información tanto dentro de la Administración Académica Central como en las Académicas locales.

SUBPROCESOS

CODIGO	NOMBRE
PAA 21	Retiros oficiales ó reservas de matrículas
PAA 22	Certificación de acción académica
PAA 23	Activación de estudiantes
PAA 24	Reingreso Universitario de estudiantes inactivos
PAA 25	Reingreso universitario de estudiantes graduados

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESOS**



SUBPROCESOS

CODIGO	NOMBRE
PAA 26	Emisión de talonarios a estudiantes por reingreso
PAA 27	Emisión de talonarios de estudiantes activos.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CODIGO	NOMBRE
No aplica	Reglamento de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.

METRICAS

CODIGO	NOMBRE	FORMULA
FR-01	Nivel de satisfacción del servicio	$\frac{\text{No. de clientes satisfechos}}{\text{No. de clientes consultados}}$
FR-03	Tiempo de realización del servicio.	$\frac{\text{Tiempo Std. De servicio}}{\text{Tiempo real de servicio}}$

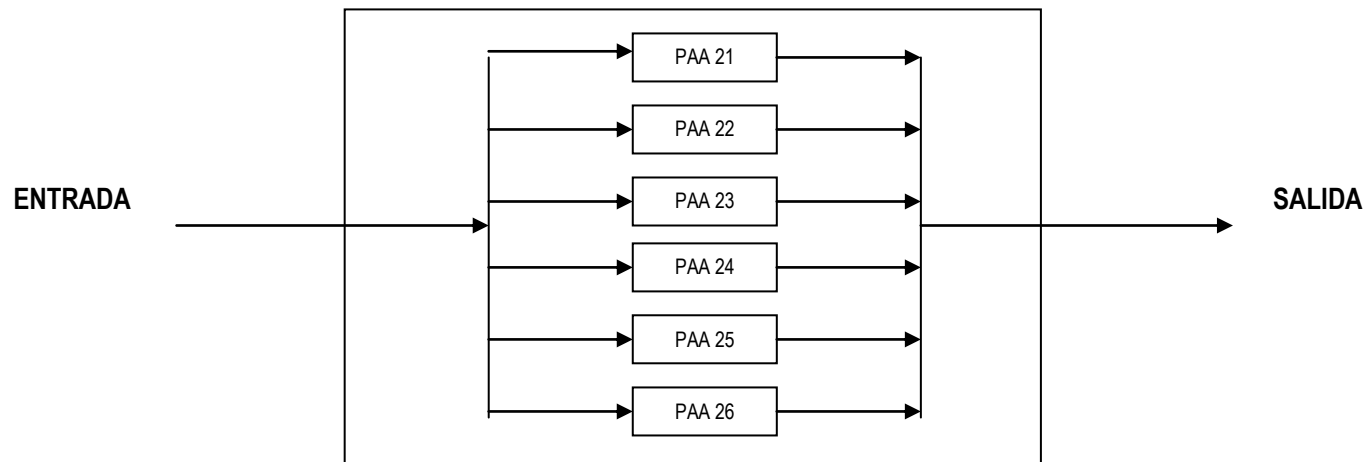
**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESO**



REGISTROS

NOMBRE DEL REGISTRO	QUIEN ARCHIVA	SOPORTE
Registros Académicos	Administración Académica Central y Locales	Registros en papel

DIAGRAMA DE PROCESO



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESO**



CONTROL DE DOCUMENTOS

PROPIETARIO:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Administración Académica Central de la UES	Fecha: ___/___/___	Fecha: ___/___/___

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	CAMBIOS REALIZADOS
___/___/___	01	Edición inicial

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESO**



NOMBRE	Certificaciones	CÓDIGO	PAA3
OBJETIVO	Prestar servicios administrativos para efectuar certificaciones relacionadas con el proceso académico del estudiante		
DESCRIPCIÓN	Solicitud del estudiante de procesos de certificación para diversos fines		
USUARIOS	Estudiantes activos, estudiantes egresados, profesionales graduados.		
ENTRADAS			
ENTRADA		ORIGEN	
SOPORTE			
Solicitud	Estudiantes Profesionales de la UES y otras instituciones	Documentación en papel	
SALIDAS			
SALIDA		DESTINO	
SOPORTE			
Certificaciones	Administraciones Académica Locales. Estudiantes	Documentación en papel	
RECURSOS			
SISTEMA		FUNCIONALIDAD/RESPONSABILIDAD	
✓ Personal de la administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.		✓ Administrar la información y expedientes referentes a los estudiantes de la Universidad de El Salvador.	

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESOS**



RECURSOS

SISTEMA	FUNCIONALIDAD/RESPONSABILIDAD
✓ Computadora	✓ Elaboración y registro magnético de la información referente a los estudiantes.

SUBPROCESOS

CODIGO	NOMBRE
PAA 31	Certificaciones parciales y de egresado
PAA 32	Certificaciones de graduados
PAA 33	Certificaciones de planes de estudio parciales y de egresado
PAA 34	Certificaciones de programas de estudio.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

CODIGO	NOMBRE
No aplica	Reglamento de la Administración Académica

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESOS**



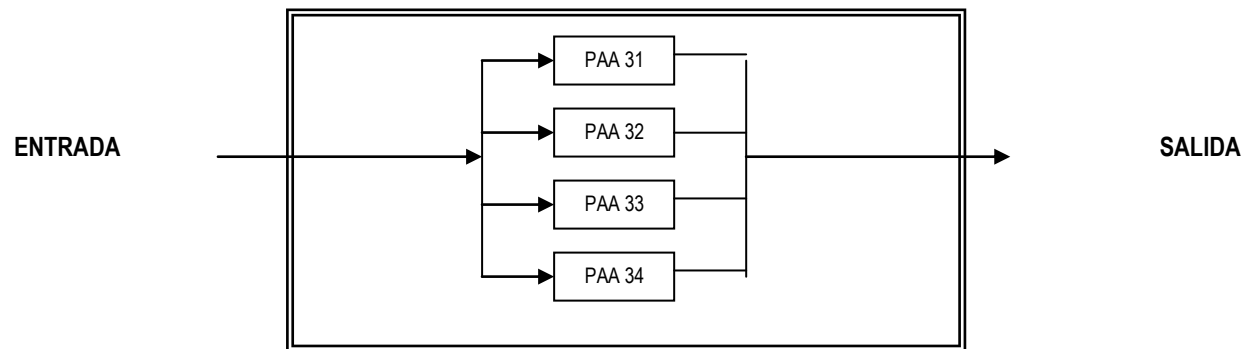
METRICAS

CODIGO	NOMBRE	FORMULA
FR-01	Nivel de satisfacción del servicio	$\frac{\text{No. de clientes satisfechos}}{\text{No. de clientes consultados}}$
FR-03	Tiempo de entrega de resolución de certificaciones	$\frac{\text{Tiempo Std. de entrega}}{\text{Tiempo real de entrega}}$

REGISTROS

NOMBRE DEL REGISTRO	QUIEN ARCHIVA	SOPORTE
Certificación	Administración Académica Central	Registros en papel

DIAGRAMA DE PROCESO



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESO**



CONTROL DE DOCUMENTOS

PROPIETARIO:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Administración Académica Central de la UES	Fecha: ___/___/___	Fecha: ___/___/___

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	CAMBIOS REALIZADOS
___/___/___	01	Edición inicial

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESO**



NOMBRE	Graduaciones e Incorporaciones	CÓDIGO	PAA4
OBJETIVO	Definir las actividades necesarias a realizar para las graduaciones e incorporaciones de los estudiantes.		
DESCRIPCIÓN	Procedimientos caracterizados por una planificación específica para las graduaciones e incorporaciones de estudiantes.		
USUARIOS	Estudiantes y egresados de la Universidad de El Salvador.		
ENTRADAS			
ENTRADA	ORIGEN		SOPORTE
Solicitud	Estudiantes de la UES y de otras instituciones educativas Profesionales de la UES y otras instituciones		Documentación en papel
SALIDAS			
SALIDA	DESTINO		SOPORTE
Certificaciones Resoluciones Dictámenes	Administraciones Académica Locales. Estudiantes		Documentación en papel

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESOS



RECURSOS

SISTEMA	FUNCIONALIDAD/RESPONSABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal de la administración Académica Central de la Universidad de El Salvador. ✓ Computadora 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administrar la información y expedientes referentes a las graduaciones e incorporaciones de los estudiantes de la Universidad de El Salvador. ✓ Elaboración y registro magnético de la información referente a los estudiantes.

SUBPROCESOS

CODIGO	NOMBRE
PAA 41	Graduaciones
PAA 42	Incorporaciones
PAA 43	Reposición de título

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

CODIGO	NOMBRE
No aplica	Reglamento de la Administración Académica

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESOS**



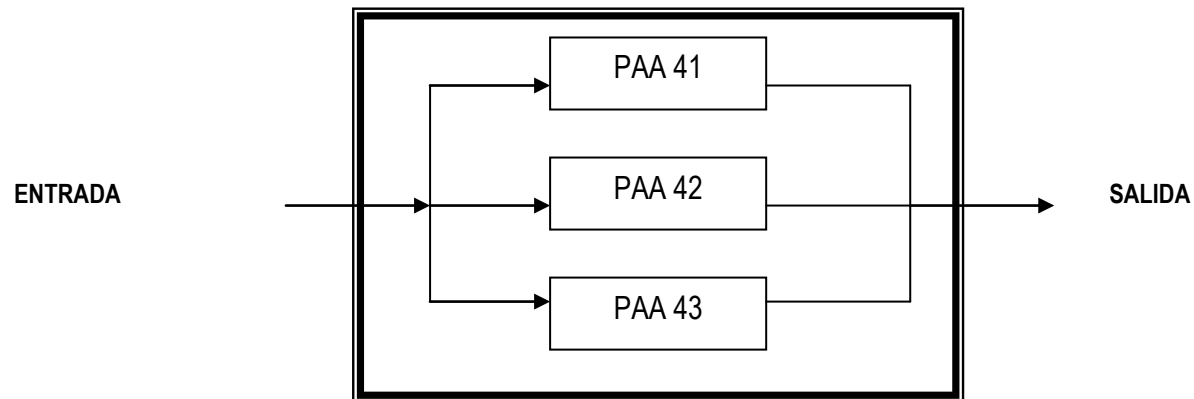
METRICAS

CODIGO	NOMBRE	FORMULA
FR-01	Nivel de satisfacción del servicio	$\frac{\text{No. de clientes satisfechos}}{\text{No. de clientes consultados}}$
FR-03	Tiempo de realización del servicio	$\frac{\text{Tiempo Std. de servicio}}{\text{Tiempo real de servicio}}$

REGISTROS

NOMBRE DEL REGISTRO	QUIEN ARCHIVA	SOPORTE
Graduaciones e incorporaciones	Administración Académica Central	Registros en papel

DIAGRAMA DE PROCESO



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESO**



CONTROL DE DOCUMENTOS

PROPIETARIO:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Administración Académica Central de la UES	Fecha: ___/___/___	Fecha: ___/___/___

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	CAMBIOS REALIZADOS
___/___/___	01	Edición inicial

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESO**



NOMBRE	Mejora Continua	CÓDIGO	PT-16
OBJETIVO	Garantizar que la organización mejore continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante el uso de las distintas herramientas creadas para el mismo.		
DESCRIPCIÓN	Procedimiento diseñado para la planificación específica de acciones que contribuyan a la mejora continua en los procesos ejecutados en la Administración Académica Central de la UES.		
USUARIOS	Personal asignado de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador para realizar las acciones de Mejora.		
ENTRADAS			
ENTRADA	ORIGEN		SOPORTE
Solicitud	Procesos ejecutados en la Administración Académica Central de la UES.		Documentación en papel
SALIDAS			
SALIDA	DESTINO		SOPORTE
Nuevos métodos, Procedimientos, Controles Otras acciones.	Administración Académica Central		Documentación en papel

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESOS**



RECURSOS

SISTEMA	FUNCIONALIDAD/RESPONSABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal de la administración Académica Central de la Universidad de El Salvador. ✓ Computadora 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluar las distintas oportunidades de mejora que pueden realizarse en los procesos de la Administración Académica Central. ✓ Registro de los cambios a realizar según se requiera.

SUBPROCESOS

CODIGO	NOMBRE	CODIGO	NOMBRE
PAA 1	Ingreso Universitario	PAA 4	Graduaciones e Incorporaciones
PAA 2	Movimientos Académicos	PAP 1	Administrativo de Apoyo
PAA 3	Certificaciones	PAP 2	Mecanización

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

CODIGO	NOMBRE
No aplica	Reglamento de la Administración Académica
No aplica	NORMA ISO 9000:2001

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESOS**



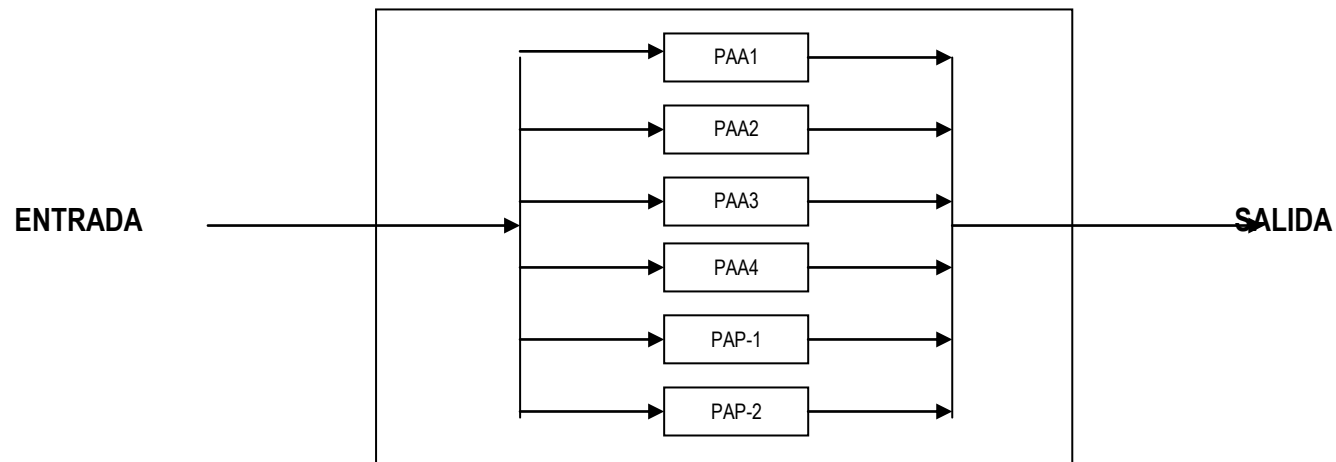
METRICAS

CODIGO	NOMBRE	FORMULA
FR-01	Nivel de satisfacción del servicio	$\frac{\text{No. de clientes satisfechos}}{\text{No. de clientes consultados}}$
FR-03	Tiempo de realización del servicio	$\frac{\text{Tiempo Std. de servicio}}{\text{Tiempo real de servicio}}$

REGISTROS

NOMBRE DEL REGISTRO	QUIEN ARCHIVA	SOPORTE
Acciones de Mejora Continua	Administración Académica Central	Registros en papel

DIAGRAMA DE PROCESO



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESO**



CONTROL DE DOCUMENTOS

PROPIETARIO:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Administración Académica Central de la UES	Fecha: ___/___/___	Fecha: ___/___/___

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	CAMBIOS REALIZADOS
___/___/___	01	Edición inicial

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESO**



NOMBRE	Medición de la Eficacia	CÓDIGO	PT-17
OBJETIVO	Desarrollar todas las actividades relacionadas a la medición de la eficacia de los servicios administrativos de la Administración Académica Central de la Universidad de El Salvador.		
DESCRIPCIÓN	Procedimiento por medio del cual se mide la eficacia de los servicios administrativos que son gestionados por medio del Sistema de Gestión de Calidad.		
USUARIOS	Alta Dirección. Comité de Calidad		
ENTRADAS			
ENTRADA	ORIGEN		SOPORTE
Documentación resultado de evaluaciones e indicadores establecidos en los diferentes servicios administrativos ofrecidos.	Administración Académica Central Comité de Calidad		Documentación en papel.
SALIDAS			
SALIDA	DESTINO		SOPORTE
Acciones a tomar resultado de la revisión y medición de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.	Alta Dirección Administración Académica Central.		Documentación en papel

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESOS**



RECURSOS

SISTEMA	FUNCIONALIDAD/RESPONSABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comité de Calidad ✓ Personal de la administración Académica Central de la Universidad de El Salvador. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administrar información referente a fichas de proceso y otra documentación utilizada en la medición de la eficacia. ✓ Mantener el registro de la información referente a los servicios ofrecidos por las unidades de la Administración Académica Central, necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.

SUBPROCESOS

CODIGO	NOMBRE		
PAA 1	Ingreso Universitario	PAA 4	Graduaciones e Incorporaciones
PAA 2	Movimientos Académicos	PAP 1	Administrativo de Apoyo
PAA 3	Certificaciones	PAP 2	Mecanización

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESOS**



DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CODIGO	NOMBRE
No aplica	Reglamento de la Administración Académica
MC	Manual de Calidad.
No aplica	Fichas de proceso
No aplica	NORMA ISO 9001:2001

METRICAS

CODIGO	NOMBRE	FORMULA
---------------	---------------	----------------

N/A

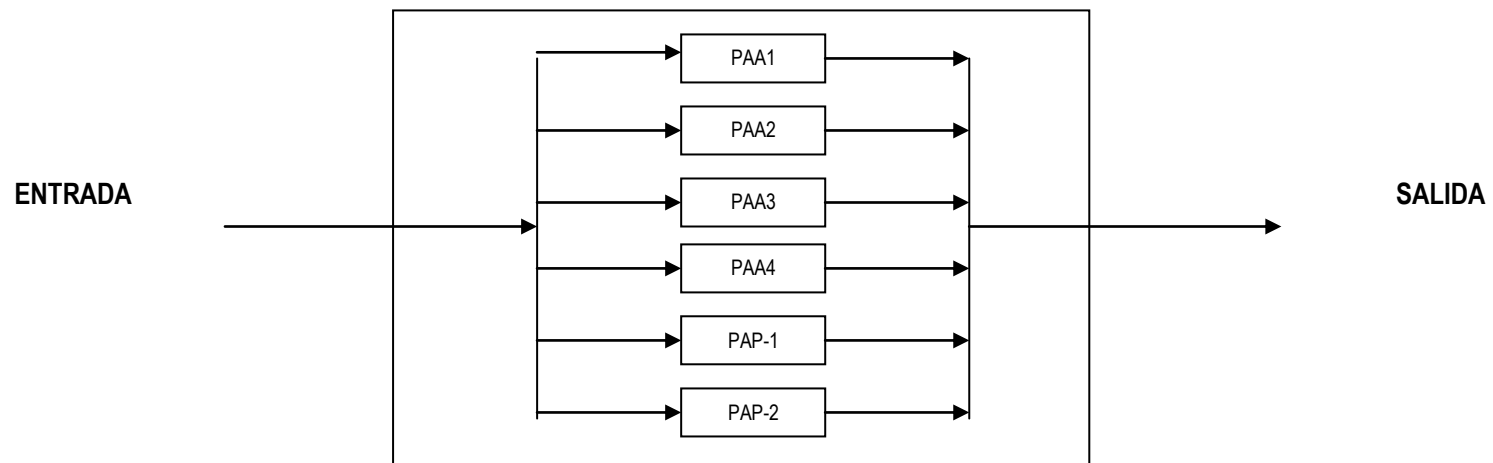
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESO



REGISTROS

NOMBRE DEL REGISTRO	QUIEN ARCHIVA	SOPORTE
Acta de reunión	Comité de Calidad	Registros en papel

DIAGRAMA DE PROCESO



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL.
FICHA DE PROCESO**



CONTROL DE DOCUMENTOS

PROPIETARIO:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Administración Académica Central de la UES	Fecha: ____/____/____	Fecha: ____/____/____

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	CAMBIOS REALIZADOS
____/____/____	01	Edición inicial

ANEXO 17

GUÍAS

ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



GUÍA DE TRABAJO

VERSIÓN 01

APROBADO POR:

FECHA DE APROBACION:



1. INTRODUCCION

Al momento de analizar una gran cantidad de información, a veces es necesario seleccionar solamente una parte de esta para inferir la situación general que se esta presentando, para lo cual es necesario aplicar ciertos métodos estadísticos que faciliten la interpretación de los datos resultantes. La representación de los datos podrá hacerse mediante diferentes técnicas estadísticas (gráficos estadísticos) y para resumir cada una de estas técnicas se presenta la matriz de aplicación de técnicas estadísticas.

A veces cuando se tiene un problema, la acción mas común es atacar al problema olvidando por completo las causas que lo ocasionaron, por ello en esta guía se incluyen algunos métodos para poder detectar la fuente de un problema, ya que de esa manera es más fácil saber como poder eliminar dicho inconveniente.


La guía de análisis de datos, es el medio que se utilizara para que el interesado en medir datos, pueda escoger de entre una gama de técnicas. Esta guía pretende dar los lineamientos generales para la aplicación de cada una de las técnicas que aquí aparecen, ya que será el interesado quien escoja la técnica que mejor le parezca.

2. OBJETIVOS

- ✓ Definir las técnicas a ocupar para determinar las causas de problemas
- ✓ Aclarar la técnica para definir el tamaño de la muestra a analizar
- ✓ Establecer el método para la selección aleatoria de los elementos que formaran la muestra.

3. TERMINOLOGIA

- ✓ Datos cuantitativos: hacen referencia a cantidades y pueden designarse mediante variables numéricas por ejemplo, peso en libras, salario mensual, etc.
- ✓ Muestra o tamaño del universo: subconjunto de una población que lleva implícita todas sus características.
- ✓ Parámetros: datos que caracterizan a una población
- ✓ Población o Universo: cualquier colección o grupo de elementos que poseen una característica común observable. Son todas las observaciones posibles en las cuales se este interesado, ejemplo: quejas recibidas por mal servicio, etc.
- ✓ Variable discreta: es la que solamente toma valores aislados, es decir que contiene un numero finito de posibilidades o una secuencia interminable con tantos elementos como los números naturales. Ejemplos: número de fábricas en un país, etc

	ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	Código: GL-01 Edición: 1 Revisión : Pagina: 2/9 Fecha : Abril/2004
	GUÍA PARA EL ANÁLISIS DE DATOS	

Los elementos que comprende esta matriz son:

- ✓ Aplicación: se refiere al uso práctico que se le puede dar a esta guía.
- ✓ Insumo/ Registro: describe los documentos de donde se obtienen los datos que se van a procesar.
- ✓ Técnica: recomienda la técnica que puede ser empleada según los datos que se quieren obtener.

Aplicación	Insumo/Registro	Técnica
1. Determinación de muestra que se utilizara para elaborar el programa anual de auditorias de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lista de unidades de la Administración Académica Central 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Muestreo robabilística simple ✓ Aleatoriedad.
2. Procesamiento de información proveniente de los resultados de los siguientes procedimientos: a. Auditorias de calidad b. medición de la satisfacción del cliente c. acciones correctivas y preventivas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de auditorias de calidad (RA6) ✓ Hoja de control de acciones correctivas y preventivas. (HAC) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Grafico de Barras ✓ Grafico de Pastel ✓ Grafico de líneas
3. Identificación de las causas que dieron origen a la ocurrencia de no conformidades y establecimiento de soluciones.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reporte de no conformidades (RNC) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diagrama Causa-Efecto ✓ Tormenta de Ideas.

5. MUESTREO PROBABILISTICO.

Hay muchas formas de obtener una muestra, algunas son informales y causales. Los peatones pueden ser interrogados en cuanto a sus opiniones de un nuevo producto, si la respuesta de todos en la población es uniforme – todos ellos lo odian o lo aman-, tal enfoque puede ser satisfactorio. Si usted quiere determinar si el agua de una alberca es demasiado fría, no es necesario tomar una muestra aleatoria; solo tiene que probar el agua en cualquier lugar, porque la temperatura será constante en todas las partes.

El muestreo probabilístico permite al investigador demostrar la representatividad de la muestra. Además, permite un planteamiento explícito en cuanto a la cantidad de variación que será introducida, porque se usa una muestra en lugar de un censo de la población. El muestreo probabilístico implica tres consideraciones como se resume a continuación:

Identificación de la población seleccionada como meta: el grupo acerca del cual se esta buscando información debe ser especificado. El muestreo tiene como finalidad obtener información acerca de una población.



Por consiguiente, es crítico, en un principio, identificar la población en forma adecuada y exacta. Si la población se define en una forma confusa, los resultados también serán confusos. Aunque la definición de la población seleccionada como meta es importante, frecuentemente se pasa por alto porque parece obvia y controversial. Pero un esfuerzo extra para identificar la población seleccionada como meta generalmente dará buenos resultados. Los siguientes lineamientos deben ser considerados:

- ✓ Considerar los objetivos de la investigación: si el propósito de la investigación esta bien considerada, la definición de la población seleccionada como meta será clara. la investigación puede orientarse en los siguientes rubros: auditorias de calidad, medición de la satisfacción del cliente.
 - ✓ Considere la unidad de muestreo apropiada: la población seleccionada como meta se forma de unidades de muestreo. Una unidad de muestreo podría ser: productos, servicios, clientes, etc.
 - ✓ Marco muestral: es importante distinguir entre la población y el marco muestral. El marco muestral es generalmente una lista de miembros de la población usados para obtener una muestra. Podría haber una lista de suscriptores de revistas, de tiendas, etc.
- b. **Determinación del tamaño de la muestra**:_el tamaño de la muestra dependerá de las necesidades de exactitud, de la variación dentro de la población y el costo.
- ✓ Tamaño de la muestra: la formula para calcular el tamaño de la muestra es:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N-1)e^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

Z = Coeficiente de confianza

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

p = Proporción de éxito de la ocurrencia de un evento

q = Proporción de fracaso de la ocurrencia de un evento

e = Error muestral permisible

- e: será asignado por la persona encargada de realizar el muestreo, bajo los criterios que estime adecuados.
- p y q: tendrán un valor de 0.5 cada uno, ya que de esa manera se garantiza que el factor resultante será el mayor posible para el calculo de la muestra.
- Dependiendo del valor de Z, el factor que se aplica en formula puede variar de la siguiente manera:
 - Cuando se desee un nivel de confianza del 90% Z = 1.66
 - Cuando se desee un nivel de confianza del 95% Z= 1.96
 - Cuando se desee un nivel de confianza del 99% Z= 2.57



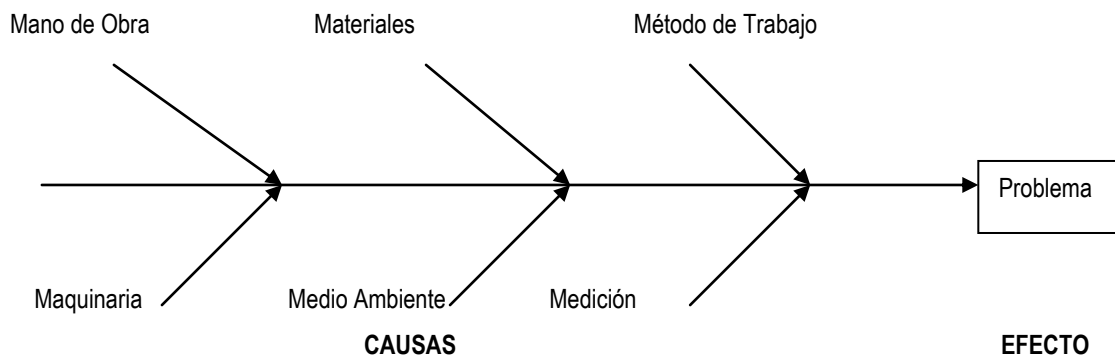
- ✓ Tamaño del Universo: para obtener el tamaño de la muestra primero es necesario conocer el universo con el cual se estará trabajando y en base a el, determinar la desviación estándar de la población, ya que de lo contrario se corre el peligro de que el tamaño de la muestra no sea representativo del universo.

- c. **Selección de una muestra probabilística**: es el programa para seleccionar las necesidades a ser desarrolladas. Existe una variedad de métodos que pueden ser usados para seleccionar una muestra probabilística. El mas sencillo, conceptualmente, se denomina: “ muestreo simple aleatorio”. No solo tiene valor practico, sino que es un buen vehículo para obtener una comprensión intuitiva de la lógica y del poder del muestreo aleatorio. El muestreo aleatorio simple es un enfoque en el cual cada miembro de la población, y por tanto cada muestra posible, tiene una probabilidad igual de ser seleccionado.

6. TIPOS DE DIAGRAMAS

Los diagramas que se muestran en este apartado tienen como meta descubrir la causa de los problemas que puedan darse en diferentes áreas del Sistema de Gestión de Calidad.

- a. **Diagrama de Ishikawa (Causa-Efecto)**: es un método grafico que refleja la relación entre una característica de calidad (muchas veces un área problemática) y los factores que posiblemente contribuyen a que exista. En otras palabras, es una grafica que relaciona el efecto (problema) con sus causas potenciales. El diagrama de Ishikawa es una grafica en la cual, en el lado derecho, se anota el problema, y en el lado izquierdo se especifican todas sus causas potenciales, de tal manera que se agrupan o estratifican de acuerdo con sus similitudes en ramas y subrayas. Por ejemplo, una clasificación típica de las causas potenciales de los problemas en manufactura son: mano de obra, materiales, método de trabajo, maquinaria, medición y medio ambiente, con lo cual el diagrama de Ishikawa tiene una forma base semejante a la siguiente figura:



- ✓ Pasos para la construcción del Diagrama de Ishikawa.
 1. Tener una cuantificación objetiva de la magnitud del problema
 2. Escribir de manera clara y concreta el aspecto de calidad a la derecha del diagrama. Trazar una flecha ancha de izquierda a derecha.



3. Buscar todas las causas posibles, lo más concretas posibles, que pueden afectar a la característica de calidad.
 4. Representar en el diagrama de Ishikawa las ideas obtenidas y analizando el diagrama, preguntarse si faltan algunas otras causas aun no consideradas, si es así, agregarlas.
 5. Decidir cuales son las causas más importantes. Esto puede hacer por consenso o por votación. También se puede hacer recurriendo a datos.
 6. Decidir sobre cuales causas se va a actuar. Para ello se toma en consideración el punto anterior y lo factible que resulta corregir cada una de las causas mas importantes. Sobre las causas que no se decida actuar debido a que es imposible por distintas circunstancias, es importante reportarlas a la alta dirección.
 7. Preparar plan de acción para cada una de las causas a ser investigadas o corregidas, de tal forma que se determinen las acciones que se deben realizar. Para ellos se puede usar nuevamente el diagrama de Ishikawa.
- b. **Tormenta de Ideas:** consiste en dar oportunidad a todos los miembros de un grupo, de opinar o sugerir en relación a un área de oportunidad y así aprovechar la capacidad creativa de los participantes.
- ✓ Pasos para realizar la Tormenta de Ideas.
1. Un coordinador presidirá la reunión y requerirá que los miembros sugieran áreas de oportunidad, preferiblemente de su área de trabajo.
 2. El coordinador designará a un miembro como secretario y este estará a cargo de registrar lo acontecido en la reunión.
 3. Cada miembro comenzara a expresar las ideas de los problemas existentes de su lugar de trabajo.
 4. No se deben hacer críticas de ninguna sugerencia.
 5. El coordinador debe promover la cantidad de ideas y no la calidad
 6. La actividad debe concentrarse en el análisis del problema y no en la justificación del mismo.
 7. Se debe estar abierto a las ideas de otros.
 8. No existen ideas ni preguntas tontas, solo personas que no hablan.
 9. El número de participantes en la sesión será de tres a ocho.
- c. **Diagrama de Pareto:** es aquella herramienta que permite localizar un problema principal y ayuda a localizar la causa mas importante de las fallas.

La idea anterior contiene el llamado principio de Pareto, conocido como “Ley 80-20” o “Pocos vitales, muchos triviales”, el cual reconoce que unos pocos elementos (el 20%) generan la mayor parte del efecto (el 80%), el resto de los elementos generan muy poco del efecto total. De la totalidad de problemas de una empresa solo unos pocos son realmente importantes. La idea central de Diagrama de Pareto es localizar los pocos defectos, problemas o fallas vitales para concentrar los esfuerzos de solución o mejora de estos.



Una vez que sean corregidos, entonces se vuelve a aplicar el principio de Pareto para localizar de entre los que quedan a los mas importantes, volviéndose este ciclo una filosofía. También el DP apoya la identificación de las pocas causas fundamentales de los problemas vitales con lo que se podrá reducir de manera importante las fallas y deficiencias en la empresa.

✓ Pasos para la construcción del Diagrama de Pareto.

1. Decidir y delimitar el problema o área de mejora que se va a atender. Tener claro que objetivo se persigue. A partir de lo anterior visualizar o imaginar que tipo de diagrama de pareto puede ser útil para localizar prioridades o entender mejor el problema.
2. Con base en lo anterior, discutir y decidir el tipo de datos que se van a necesitar y los posibles factores que seria importante estratificar. Construir una hoja de verificación bien diseñada para la colección de datos que identifiquen tales factores.

MAQUINA	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
A	1 1 3 4	111	1 33 4	111	44
B	1111 33	11	1111111 2 4	33	11

1. Desactualización
 2. Forma inapropiada
 3. Mala capacitación
 4. Equipo Insuficiente
3. Si la información se va a tomar de reportes anteriores o si se va a recabar, definir el periodo del que se tomaran datos y determinar quien será responsable de ello.
 4. Al terminar de obtener los datos, construir una tabla donde se cuantifique la frecuencia de cada defecto, su porcentaje y demás información.

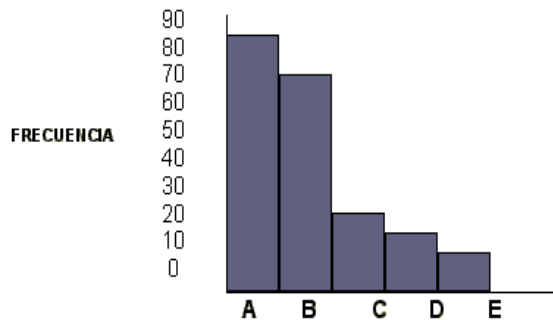
Tipo de Defectos	Numero de defectos	Porcentaje	Numero Acumulado	Porcentaje acumulado
Desactualización	119	62.63	119	62.63
Forma inapropiada	37	19.47	156	82.11
Mala Capacitación	13	6.84	169	88.95
Equipo insuficiente	12	6.32	181	95.26
Otros	9	4.74	190	100.00



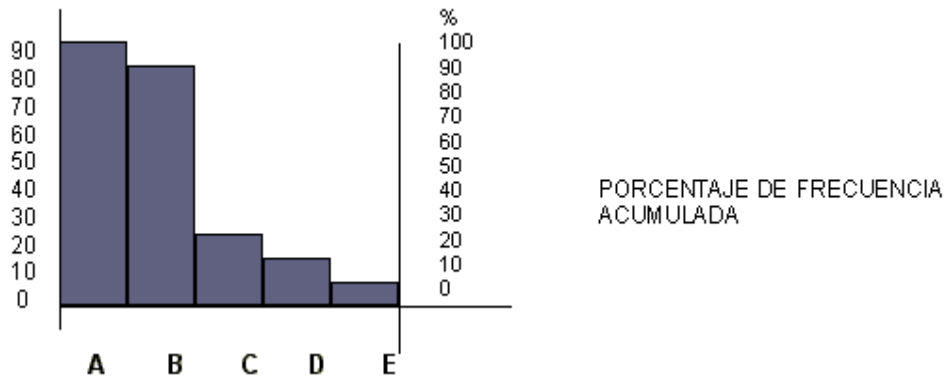
GUÍA PARA EL ANÁLISIS DE DATOS

5. Para representar gráficamente la información de la tabla obtenida en el paso anterior, construir un rectángulo que sea poco mas alto que ancho. En este rectángulo se construirán las escalas de la siguiente manera:

- ↪ El lado izquierdo del rectángulo será el eje vertical que determinará la importancia de cada categoría. Para construir la escala o darle dimensiones al eje de las Y, marcar el inicio con cero, trazar divisiones de igual longitud hasta completar con el total. (ver figura)



- ↪ Marcar el lado o eje derecho con una escala porcentual, iniciando con 0% y terminando en la parte superior con 100%

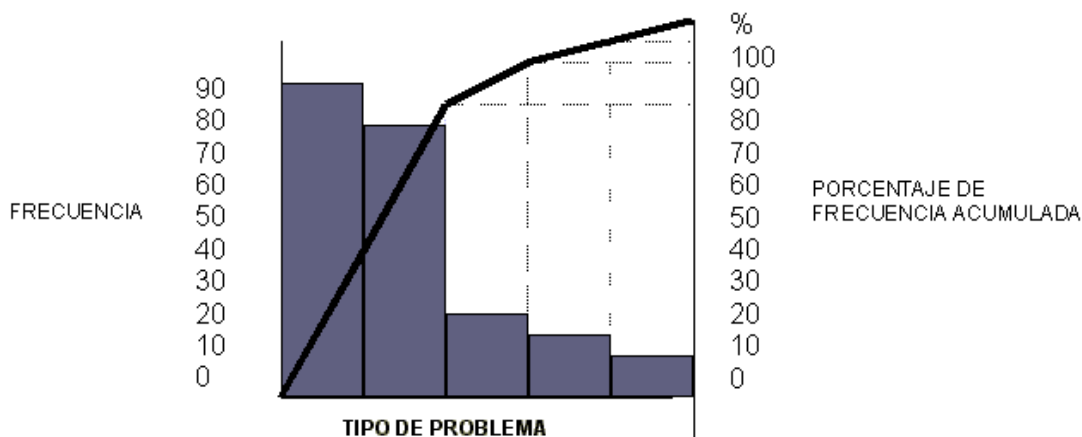


- ↪ Dividir la base del rectángulo o eje horizontal en tantos intervalos iguales como categorías sean consideradas. De acuerdo con la frecuencia con que ocurrió cada categoría (defecto), ordenarlas de izquierda a derecha y de mayor a menor y anotar el nombre de cada una.

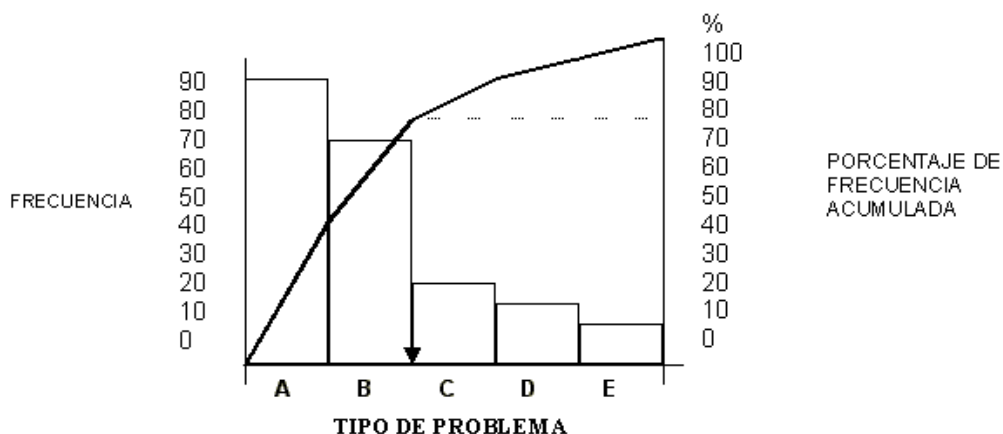
6. Construir una grafica de barras, tomando como altura de cada barra el total de defectos correspondientes.



7. Con la información del porcentaje acumulado graficar una línea acumulada como se muestra en la **figura**



8. Determinar los factores vitales y triviales (80-20). Para esto se traza una línea horizontal que inicie en el 80% del eje vertical derecho, de manera que toque la línea de frecuencia acumulada y de este punto se baja una vertical hasta tocar el eje horizontal; los defectos, problemas, quejas, etc. que hayan quedado a la izquierda de esta línea son los factores vitales, el resto los triviales.



Pareto acostumbra tomar el 80-20 pero se puede analizar otro porcentaje, por ejemplo 75-25 ó 70-30.etc.

Utilización:

- ✓ Determinar qué problemas resolver y en qué orden.
- ✓ Separar factores vitales de triviales.
- ✓ Determinar los factores con mayor área de oportunidad.



**ADMINISTRACION ACADEMICA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

GUÍA PARA EL ANÁLISIS DE DATOS

Código: GL-01
Edición: 1
Revisión :
Pagina: 9/9
Fecha : Abril/2004

- ✓ Confirmar el efecto de una mejora realizada al proceso.
- ✓ Conocer si un proceso está o no bajo control.
- ✓ Concepto del 80-20:

El 80% de un problema está generado por sólo el 20% de las causas.

Es muy importante utilizar en el diagrama de Pareto el sentido común ya que no necesariamente los eventos más frecuentes son los más importantes, por ejemplo: dos accidentes fatales requieren más atención que 100 cortaduras de dedos.

ANEXO 18

**ORGANISMOS CERTIFICADORES DE
SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

ORGANISMOS CERTIFICADORES DE SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD

ORGANISMO	DATOS GENERALES
1. Aragón Valencia y Asociados S.A. de C.V.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ e-mail: aragonvalencia@hotmail.com
2. Fundación Calitax para el fomento y apoyo de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tuset, 10 6-3 08006 Barcelona ▪ Tel: 93/217.27.03; Fax:93/218.51.95
3. Entidad Nacional de acreditación (ENAC)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Serrano, 240, 7º - 28016 Madrid ▪ Tel: 91 457 32 89 – Fax: 91 458 62 80 ▪ e-mail: enac@enac.es ▪ Página Web: http://www.enac.es/
4. Asociación española de normalización y certificación (AENOR)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Génova, 6 28004 Madrid ▪ Tel: 91/432.60.00; Fax: 91/310.36.95
5. Centre De Certificació- Laboratori General D'assaigs I Investigacions (Lgai)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Campus de la U.A.B. Apdo. de correos 18.08193 Bellaterra (Barcelona) ▪ Tel: 93/567.20.00; Fax: 93/567.20.01
6. Det Norske Veritas España	<ul style="list-style-type: none"> ▪ C/Garrotxa, 10-12, edif. Océano Parque de negocios "Mas Blau" 08820 El Prat de Llobregat (Barcelona) ▪ Tel: 93/479.26.03; Fax: 93/478.75.78
7. SGS ics ibérica, S.A.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ C/ Trespaderne, 29-Barajas 1.28042 Madrid ▪ Tel: 91/313.80.00; Fax: 91/313.81.02
8. Entidad de Certificación y asegura- miento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ World Trade Center Barcelona Muelle de Barcelona s/n Edificio Sur, Pl. 7º 08039 Barcelona ▪ Tel: 93/270.11.60; Fax: 93/342.45.82
9. Instituto Valenciano de Certificación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pérez Pujol, 4-4º 46002 Valencia ▪ Tel: 96/394.39.05; Fax: 96/394.39.19
10. Servicio de Certificación de la Cámara Oficial de comercio e Industria de Madrid	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Serrano, 208 28002 Madrid ▪ Tel: 91/538.37.10; Fax: 91/538.37.47
11. Auditoria y registro de la calidad, S.L.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ C/M Machado Palma Nova Edif. Oliva, local 18B ▪ 07181 Calvia (Palma de Mallorca) ▪ Tel: 971/68.10.04; Fax: 971/68.19.36

ANEXO 19

CAPACITACIONES A DESARROLLAR

CAPACITACIONES A DESARROLLAR

SEMINARIO NO. 3 ISO 9001: 2000 IMPLEMENTACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Este curso de dos días fue diseñado para compañías involucradas en la implementación de la norma ISO 9001. Los participantes aprenderán a interpretar la norma ISO 9001, como desarrollar un plan de implementación y como escribir un Manual de Calidad y procedimientos relacionados para el cumplimiento con la norma. Los estudios de casos se usarán para dar ejemplos de varios sectores. El curso ha sido diseñado para personal involucrado en la planeación, implementación y documentación de procedimientos e instrucciones de trabajo.

CONTENIDO

- ✓ Revisión completa de ISO 9001.
- ✓ Presentación detallada de la estructura de la documentación ISO 9000:
- ✓ Nivel 1 - Manual de Calidad.
- ✓ Nivel 2 - Procedimientos de Sistema.
- ✓ Nivel 3 - Instrucciones de Trabajo.
- ✓ Técnicas de Diagramas de Flujo.
- ✓ Presentación completa de la estructura de documentación de ISO 9000.
- ✓ Conceptos - Partes constitutivas del manual de calidad, procedimientos de sistema e instrucciones de trabajo.
Estos talleres ayudarán al participante a desarrollar la documentación actual y a comprender las diferencias entre la documentación nivel 1, 2 y 3 y como no mezclar estos tres niveles en su propia documentación y desarrollo.
- ✓ Presentación detallada de estrategias de implementación ISO 9000.
- ✓ Talleres de ISO 9000 2000 se enfocan en desarrollar e implementar un plan.

MATERIALES DEL PARTICIPANTE

Cuaderno de Trabajo.

Manuales adicionales según sea requerido.

CUOTA Y GENERALIDADES

- ✓ Cuota: \$ 175.00
- ✓ Dos días de instrucción, discusión y asignaciones.
- ✓ La inscripción cubre materiales del estudiante, manuales, almuerzo y refrigerios.
- ✓ Los cursos de ISO 9000 son de 8:00 a.m. al medio día y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
- ✓ Registro y Café 7:30 a.m.

SEMINARIO NO. 4 CURSO DE AUDITOR INTERNO ISO 9001: 2000

DURACION: Tres Dias

Este curso intensivo de entrenamiento auditor interno ISO 9001 presenta un análisis profundo del ciclo de auditoria, la norma ISO 9001, y las normas relacionadas. Las técnicas de entrenamiento de clase mundial incluyen presentaciones audio-

visuales modernas, talleres, clases interactivas, exámenes y ejercicios de dinámica de grupos. En cada tarde las asignaciones de los grupos complementan la clase y el material educativo. Los estudiantes aprenderán y desarrollaran las habilidades de auditores de primera parte. Como auditores internos certificados, podrán ayudar a su organización a conducir auditorias internas más efectivas y auditorias de proveedores.

El tamaño del grupo esta limitado a 20 personas por el RAB. Los participantes deben pasar un examen escrito de dos horas para satisfacer los requisitos del RAB en la porción de entrenamiento de las calificaciones del Auditor Interno de Sistemas de Gestión de Calidad.

Este curso de entrenamiento auditor interno ISO 9001 esta acreditado en el RAB y cumple con la porción de entrenamiento de los requisitos de certificación de Auditores Internos de Sistemas de Gestión de Calidad.

Los materiales del curso proporcionados a los alumnos incluyen copias de la norma ISO 9001 y normas relacionadas, un texto de referencia extenso y un manual del curso.

CONTENIDO

- ✓ Panorama del Programa de Entrenamiento.
- ✓ Requerimientos del Sistema de Calidad.
- ✓ Documentación del Sistema de Calidad.
- ✓ El ciclo de Auditoría de Calidad.
- ✓ Planeando la Auditoría.
- ✓ Actividades de Auditoría.
- ✓ Reporte de Auditoría.
- ✓ Actividades Posteriores a la Auditoría.
- ✓ 4 Talleres.
- ✓ 2 Cuestionarios.
- ✓ 1 Examen.

MATERIALES DEL PARTICIPANTE

- ✓ ISO 9001 y normas relacionadas.
- ✓ Texto Extenso de Referencia.
- ✓ Cuaderno de Trabajo.

CUOTA Y GENERALIDADES

- ✓ Cuota: \$ 250.00
- ✓ Tres días de instrucción, discusión y asignaciones.
- ✓ La inscripción cubre los materiales del estudiante, manuales, almuerzo y refrigerios
- ✓ Registro y Café 7:30 a.m.

SEMINARIO NO. 5 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN, ISO9001:2000

DURACION: Un día.

Este curso a realizarse en un día fue diseñado para compañías involucradas en la implementación de la norma ISO 9001. Los participantes aprenderán a interpretar tanto la norma ISO 9001, como a desarrollar el seguimiento respectivo en aspectos de auditorias de calidad, acciones correctivas y preventivas, revisión de políticas y objetivos de calidad, etc. El curso ha sido diseñado para personal involucrado en la implementación y seguimiento del sistema de gestión de calidad.

CONTENIDO

- ✓ Taller de Medición de la Satisfacción del cliente
- ✓ Taller sobre Mejora continua
- ✓ Taller sobre tratamiento de quejas de los usuarios
- ✓ Taller para tratamiento de informes de auditoria

MATERIALES DEL PARTICIPANTE

Cuaderno de Trabajo.

Manuales adicionales según sea requerido.

CUOTA Y GENERALIDADES

- ✓ Cuota: \$ 100.00
- ✓ Un día de instrucción, discusión y asignaciones.
- ✓ La inscripción cubre materiales del estudiante, manuales, almuerzo y refrigerios.
- ✓ Los cursos de ISO 9000 son de 8:00 a.m. al medio día y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
- ✓ Registro y Café 7:30 a.m.

ANEXO 20

PRESUPUESTO UNIVERSIDAD DE EL
SALVADOR 2004.

