



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

Facultad de Ingeniería

Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales

TRABAJO DE GRADO

Previo a la obtención del título de
Ingeniero en Sistemas Computacionales

Tema del Trabajo:

**Capítulos 5 y 6 de la Norma de Calidad ISO 9001:2008
Aplicado a la Prestación de Servicios para la Carrera de Ingeniería en
Sistemas Computacionales**

Realizado por:

Srta. Nora Barba Pacheco
Sr. Carlos Del Pozo Jaramillo
Srta. Johanna Fariño Constante
Srta. Eunice Fernández Cortez

Director de Trabajo de Grado:

Ing. Lourdes Benítez

Guayaquil - Ecuador

TRABAJO DE GRADO

TEMA DEL TRABAJO:

**Capítulo 5 y 6 de la Norma de Calidad ISO 9001:2008
Aplicado a la Prestación de Servicios para la Carrera de Sistemas**

Presentado a la Facultad de Ingeniería, Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales de la Universidad Católica de Guayaquil.

Realizado por:

Srta. Nora Barba Pacheco
Sr. Carlos Del Pozo Jaramillo
Srta. Johanna Fariño Constante
Srta. Eunice Fernández Cortez

Para dar cumplimiento con uno de los requisitos para optar por el título de:

INGENIERO EN SISTEMAS COMPUTACIONALES

Tribunal de Sustentación:

ING. TANYA ARMIJO RAMOS
VOCAL

ING. ROBERTO SANCHEZ CALLE
VOCAL

ING. LOURDES BENITEZ
DIRECTOR DEL TRABAJO

ING. WALTER MERA ORTIZ Ph. D.
DECANO

ING. VICENTE GALLARDO POSLIGUA
DIRECTOR DE CARRERA

AGRADECIMIENTO

“Esta fase de nuestras vidas en el cual nacemos como profesionales culmina con nuestro Trabajo de Grado el cual no hubiera sido posible sin la ayuda de Jehová, el Dios Altísimo, y su amado hijo Jesucristo quienes nos llenaron de sabiduría, entendimiento, inteligencia, fortaleza y ganas.

A nuestras Familias por el cariño y apoyo brindado, en especial a nuestras Madres por la comprensión y ser la guía que nos encaminó siempre por el Bien.

A las personas que laboran en esta prestigiosa institución como lo es la Facultad de Ingeniería de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, ya que hubiese sido imposible sin que hayan facilitado los recursos necesarios para que este trabajo llegue a un feliz término.

Por ello, es para nosotros un verdadero placer utilizar este espacio para ser justos y consecuentes, expresándoles nuestro más sincero agradecimiento. ”

*Nora Barba Pacheco
Carlos Del Pozo Jaramillo
Johanna Fariño Constante
Eunice Fernández Cortez*

PROLOGO

Como consecuencia de nuestra participación en el proyecto relacionado con el modelo de estandarización Norma ISO 9001:2007, decidimos continuar nuestro trabajo en esta línea, presentando el Trabajo de Grado denominado “Capítulo 5 y 6 de la Norma de Calidad ISO 9001:2008 aplicado a la Prestación de Servicios para la Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales”.

Está estructurado como cualquier Trabajo de Grado debe contener, es decir, introducción, capítulos en los que se desarrolla en proyecto, conclusiones, recomendaciones y bibliografía. Finalmente, hemos adjuntado el apartado de diferentes anexos.

En la introducción se pone de manifiesto las razones que llevaron inicialmente a la primera formulación histórica sobre criterios de estandarización en la prestación de servicios y que no fue otra, que la de regular la práctica en este sector que está en proceso de expansión y necesitaba mecanismos que garantizaran altos niveles de calidad en la atención a los clientes.

Basándonos en las afirmaciones realizadas en lo anterior, fijamos como objetivo general de este trabajo el de diseñar un sistema en base a indicadores de calidad que permitiera la evaluación de la calidad total en la prestación de servicios.

Para ello, y en el desarrollo de los capítulos, se describe cómo fueron priorizados y confeccionados los indicadores de calidad que componen el sistema y como fueron utilizados los ocho principios de calidad en los que se basa la Norma ISO 9001:2008.

En las conclusiones, se pone de manifiesto los puntos observados más importantes para la mejora en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.

Las recomendaciones son las observaciones en las que se expresa como se debe de hacer la mejora de los aspectos descritos en las conclusiones.

En la bibliografía, se describe la fuente en la nos basamos para el desarrollo de este proyecto.

Por último, se presentan diferentes anexos que hacen referencia a documentos creados por nosotros para llevar el control de los capítulos 5 y 6 del Sistema de gestión de Calidad a implementar.

INDICE

| | |
|--|---|
| INTRODUCCION | 1 |
| 0.1 ANTECEDENTES | 1 |
| 0.2 OBJETIVO | 1 |
| 0.3 ALCANCE | 1 |
| 0.4 METODOLOGIA | 2 |
| 0.5 RECURSOS | 2 |
| | |
| CAPITULO I – INTRODUCCION A NORMA ISO..... | 4 |
| 1.1 CALIDAD | 4 |
| 1.2 SERVICIO | 4 |
| 1.3 ISO | 4 |
| 1.4 NORMA ISO | 4 |
| 1.5 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD | 5 |
| 1.5.1 CONCEPTO | 5 |
| 1.5.2 OBJETIVOS | 5 |
| 1.6 PRINCIPIOS DE LA NORMA..... | 5 |
| 1.7 REQUISITOS DE LA NORMA..... | 5 |
| 1.8 BASES PARA UN PROYECTO ISO | 6 |
| | |
| CAPITULO II – INTRODUCCION AL CFT Y CPST | 7 |
| 2.1 CENTRO DE FORMACION TECNOLOGICA (CFT)..... | 7 |
| 2.1.1 MISION..... | 7 |
| 2.1.2 VISION..... | 7 |
| 2.1.3 VALORES..... | 7 |
| 2.1.4 OBJETIVOS | 7 |
| 2.1.5 RECURSO HUMANO..... | 8 |

| | |
|---|----|
| 2.1.6 PRINCIPALES PRODUCTOS | 8 |
| 2.1.6.1 AREA ACADEMICA | 8 |
| 2.1.6.1 AREA PRESTACION DE SERVICIOS EDUCATIVOS | 8 |
| 2.1.7 TIEMPO DE CREACION | 9 |
| 2.2 CENTRO DE PRESTACION DE SERVICIOS TECNOLOGICOS (CPST) | 9 |
| 2.2.1 MISION | 9 |
| 2.2.2 VISION | 9 |
| 2.2.3 VALORES | 9 |
| 2.2.4 OBJETIVO GENERAL | 10 |
| 2.2.5 OBJETIVOS ESPECIFICOS | 10 |
| 2.2.6 TERRITORIO | 10 |
| 2.2.6.1 UCSG | 10 |
| 2.2.6.2 CLIENTES | 10 |
| 2.2.7 PRINCIPALES PRODUCTOS | 11 |
| 2.2.7.1 ASESORIA Y CONSULTORIA INFORMATICA | 11 |
| 2.2.7.2 DESARROLLO DE SOFTWARE | 11 |
| 2.2.7.3 SOPORTE TECNICO INFORMATICO | 11 |
| 2.2.8 TIEMPO DE CREACION | 12 |
| CAPITULO III – DISEÑO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, CAP. 5 Y 6, CFT13 | |
| 3.1 REPRESENTANTE DE LA DIRECCION | 13 |
| 3.1.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION | 13 |
| 3.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE | 14 |
| 3.1.3 POLITICA DE CALIDAD | 14 |
| 3.1.4 PLANIFICACION | 15 |
| 3.1.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD | 15 |
| 3.1.4.2 PLANIFICACION DE CALIDAD | 16 |
| 3.1.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION | 16 |
| 3.1.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD | 16 |

| | |
|---|----|
| 3.1.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCION | 17 |
| 3.1.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA..... | 17 |
| 3.1.5.3.1 COMUNICACIONES ESCRITAS..... | 17 |
| 3.1.5.3.2 CARTELERAS INFORMATIVAS | 17 |
| 3.1.5.3.3 INTRANET..... | 17 |
| 3.1.5.3.4 CORREO ELECTRONICO | 18 |
| 3.1.6 REVISION POR LA DIRECCION..... | 18 |
| 3.1.6.1 GENERALIDADES | 18 |
| 3.1.6.2 INFORMACION DE ENTRADA PARA LA REVISION | 18 |
| 3.1.6.3 RESULTADOS PARA LA REVISION..... | 19 |
| 3.2 GESTION DE RECURSOS | 19 |
| 3.2.1 PROVISION DE RECURSOS..... | 19 |
| 3.2.2 RECURSOS HUMANOS | 19 |
| 3.2.2.1 GENERALIDADES | 19 |
| 3.2.2.2 COMPETENCIA, FORMACION Y TOMA DE CONCIENCIA | 20 |
| 3.2.3 INFRAESTRUCTURA..... | 20 |
| 3.2.4 AMBIENTE DE TRABAJO | 21 |

CAPITULO IV – DISEÑO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, CAP. 5 Y 6, CFT22

| | |
|--|----|
| 4.1 REPRESENTANTE DE LA DIRECCION | 22 |
| 4.1.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION..... | 22 |
| 4.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE..... | 23 |
| 4.1.3 POLITICA DE CALIDAD | 23 |
| 4.1.4 PLANIFICACION | 24 |
| 4.1.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD | 24 |
| 4.1.4.2 PLANIFICACION DE CALIDAD | 25 |
| 4.1.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION..... | 25 |
| 4.1.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD | 25 |
| 4.1.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCION | 26 |
| 4.1.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA..... | 26 |

| | |
|---|----|
| 4.1.5.3.1 BANCO DE DATOS DE COMUNICACION | 26 |
| 4.1.5.3.2 DOCUMENTOS ESCRITOS | 26 |
| 4.1.5.3.3 CARTELERAS INFORMATIVAS | 26 |
| 4.1.5.3.4 INTRANET..... | 27 |
| 4.1.5.3.5 CORREO ELECTRONICO | 27 |
| 4.1.6 REVISION POR LA DIRECCION..... | 27 |
| 4.1.6.1 GENERALIDADES | 27 |
| 4.1.6.2 INFORMACION DE ENTRADA PARA LA REVISION..... | 27 |
| 4.1.6.3 RESULTADOS PARA LA REVISION..... | 28 |
| 4.2 GESTION DE RECURSOS | 28 |
| 4.2.1 PROVISION DE RECURSOS..... | 28 |
| 4.2.2 RECURSOS HUMANOS | 28 |
| 4.2.2.1 GENERALIDADES | 28 |
| 4.2.2.2 COMPETENCIA, FORMACION Y TOMA DE CONCIENCIA | 29 |
| 4.2.3 INFRAESTRUCTURA..... | 29 |
| 4.2.4 AMBIENTE DE TRABAJO | 30 |
| | |
| CAPITULO V – DIAGNOSTICO, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 31 |
| 5.1 DIAGNOSTICO..... | 31 |
| 5.2 CONCLUSIONES..... | 34 |
| 5.3 RECOMENDACIONES | 35 |
| | |
| BIBLIOGRAFIA..... | 36 |

INDICE DE ANEXOS

| | |
|---|----|
| ANEXO POLITICA DE CALIDAD - <i>CF-PC-01</i> | 16 |
| ANEXO OBJETIVO DE CALIDAD - <i>CF-OC-01</i> | 17 |
| ANEXO MATRIZ DE INDICADORES - <i>CF - MI-01</i> | 17 |
| ANEXO PLANIFICACION - <i>CF-PSGC-01</i> | 18 |
| ANEXO MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DEL SGC- <i>CF-MR-01</i> | 18 |
| ANEXO ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL- <i>CF-EO-01</i> | 16 |
| ANEXO MANUAL DE FUNCIONES GENERAL- <i>CF-MFG-01</i> | 16 |
| ANEXO MATRIZ DE COMUNICACIONES- <i>CF-MCom-01</i> | 17 |
| ANEXO PRESUPUESTO SGC- <i>CF-Pre-01</i> | 19 |
| ANEXO MANUAL DE FUNCIONES GENERAL - <i>CF-MFG-01</i> | 19 |
| ANEXO PLAN DE CAPACITACION ANUAL - <i>CF-PCA</i> | 20 |
| ANEXO MANUAL DE FUNCIONES GENERAL - <i>CF-MFG</i> | 20 |
| ANEXO PLANOS - <i>CF-Planos</i> | 20 |
| ANEXO INVENTARIO HW Y SW - <i>CF-IHS-01</i> | 20 |
| ANEXO INVENTARIO DE MUEBLES DE OFICINA - <i>CF-IMO-01</i> | 20 |
| ANEXO MATRIZ DE AMBIENTE DE TRABAJO - <i>CF-MAT-01</i> | 21 |
| ANEXO ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO - <i>CF-EAT-01</i> | 21 |
| ANEXO MATRIZ DE INDICADORES - <i>CP-MI-01</i> | 24 |
| ANEXO PLANIFICACION - <i>CP-PSGC-01</i> | 25 |
| ANEXO MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DEL SGC - <i>CP-MR-01</i> | 25 |
| ANEXO ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL - <i>CP-EO-01</i> | 25 |
| ANEXO MATRIZ DE COMUNICACIONES - <i>CP-MCom-01</i> | 26 |
| ANEXO PRESUPUESTO SGC - <i>CP-Pre-01</i> | 28 |
| ANEXO MANUAL DE FUNCIONES GENERAL- <i>CP-MF-01</i> | 29 |
| ANEXO PLAN DE CAPACITACION ANUAL - <i>CP-PCA-01</i> | 29 |
| ANEXO PLANOS - <i>CP-Planos</i> | 29 |
| ANEXO INVENTARIO EN EQUIPO DE OFICINA - <i>CP-In-01</i> | 29 |

| | |
|--|----|
| ANEXO MATRIZ DE AMBIENTE DE TRABAJO - <i>CP-MAT-01</i> | 30 |
| ANEXO ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO - <i>CP-EAT-01</i> | 30 |

INTRODUCCION

0.1. ANTECEDENTES

El Centro de Formación Tecnológica y Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos son centros nuevos que nacen de la necesidad de brindar servicios especializados a clientes tanto interno como externos de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

En la actualidad se han venido manejando de una manera muy poco formal, por lo que se ve la necesidad de optimizar sus recursos mejorando sus procesos, definiendo sus funciones y asumiendo un enfoque de calidad.

Estos centros, que son parte de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, tiene un lazo que los liga a la excelencia en el servicio, por lo que se da a relucir la necesidad de brindar servicios de calidad basados en una norma internacional.

En la actualidad las organizaciones buscan la manera de dar un mayor valor agregado a sus productos, en este caso el Centro de Formación Tecnológica y Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos, buscan brindar un respaldo de calidad a la formación de sus clientes tanto como a los proyectos que realiza para cada uno de ellos.

0.2. OBJETIVO

Plantear un modelo de Sistema de Gestión de Calidad que permita al Centro de Formación Tecnológica y Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos alcanzar ventajas competitivas, dándole una mayor presencia en el mercado, obteniendo altos índices de satisfacción del cliente, y que esto desemboque en una alta rentabilidad.

0.3. ALCANCE

Presentar un proyecto para el cumplimiento de los requisitos contemplados en los Capítulos 5 y 6 de la Norma ISO 9001:2008, aplicados al Centro de Formación Tecnológica y al Centro de Prestación de Servicios, realizando un diagnóstico y evidenciado en cada unos de los centros el estado actual y lo necesario para cumplir con estos requisitos .

0.4. METODOLOGIA

La metodología adoptada para el desarrollo de este proyecto está estructurada en tres etapas:

- Preparación y Planificación del Sistema de Gestión de Calidad
 - ✓ Elaboración de Cronogramas
 - ✓ Características de la organización
 - ✓ Diagnósticos sobre el cumplimiento de los requisitos de la norma

- Diseño del Sistema de Gestión de Calidad
 - ✓ Elaborar la política de Calidad
 - ✓ Elaborar los objetivos del SGC y planes de calidad
 - ✓ Determinar los jefes y documentadores
 - ✓ Elaborar matrices de documentos
 - ✓ Elaboración de manual de funciones

- Documentación del Sistema de Gestión de Calidad
 - ✓ Elaborar el manual de SGC
 - ✓ Revisar y/o ajustar los objetivos y planes de la calidad
 - ✓ Ajuste de la documentación

Todas estas etapas tienen un enfoque de Calidad Total, factible de integrarse con otros sistemas de gestión. Se detallan formas de realizar cada actividad a desarrollar de manera clara y sencilla.

0.5. RECURSOS

- Tecnológicos:
 - Se utilizan 4 computadoras prestadas por el Laboratorio de Computación de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (C.I.D.T.).

- Logísticos:
 - Se utiliza la Sala “A” del Laboratorio de Computación de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Católica (C.I.D.T.).

- Humano:
 - El grupo esta integrado por cuatro compañeros del Seminario de Graduación de Calidad ISO:
 - Nora Barba Pacheco
 - Carlos Del Pozo Jaramillo
 - Johanna Fariño Constante
 - Eunice Fernández Cortez
- Monetario:
 - Para este Proyecto no se incurrió en ningún gasto, gracias a la colaboración del CIDT que nos prestó el recurso tecnológico, al Centro de Formación Tecnológica y Centro de Prestación de Servicios por el tiempo invertido en las entrevistas para el levantamiento de información.

CAPITULO I

INTRODUCCION A NORMA ISO 9001

1.1. CALIDAD

Totalidad de cualidades o características de un producto o servicio que poseen la habilidad de satisfacer las necesidades del cliente.

1.2. SERVICIO

Un producto intangible que nace con el objetivo de satisfacer diversas necesidades y expectativas del cliente.

1.3. ISO

ISO viene del vocablo griego “ISOS” que significa “IGUAL”, indicando su espíritu normativo de ESTANDARIZAR las formas de hacer las cosas, para reducir sistemáticamente la variabilidad, la cual es considerada el principal enemigo de la CALIDAD.

Basado en lo anterior, ISO son las iniciales de la: Organización Internacional para la Estandarización.

1.4. NORMA ISO

Son un conjunto de normas que proporcionan lineamientos generales para el desarrollo y administración de sistemas de calidad.

Es un documento de aseguramiento y gestión de Calidad: “La norma no contempla el aseguramiento del producto, sino el sistema de calidad que genera el producto.”

1.5. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

1.5.1. Concepto

Conjunto de estructuras, procedimientos, procesos y recursos que se establecen para llevar a cabo las actividades de calidad.

1.5.2. Objetivos

- ✓ Prevenir riesgo
- ✓ Detectar errores
- ✓ Corregir fallas

1.6. PRINCIPIOS DE LA NORMA:

- ✓ Enfoque al cliente
- ✓ Liderazgo
- ✓ Participación del personal
- ✓ Enfoque basado en procesos
- ✓ Enfoque basado en Sistema para la Gestión
- ✓ Mejora continua
- ✓ Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

1.7. REQUISITOS DE LA NORMA

Un requisito de Norma es aquel “debe” que la organización requiere implementar o cumplir para trabajar bajo un Sistema de Calidad tipo ISO.

Los requisitos de la norma son 5 los cuales van del punto 4 al 8 de acuerdo a lo descrito en la Norma y son los siguientes:

- ✓ 4.0 Sistemas de Gestión de Calidad
- ✓ 5.0 Responsabilidad de la Dirección
- ✓ 6.0 Gestión de Recursos
- ✓ 7.0 Prestación del Servicio
- ✓ 8.0 Medición, Análisis y Mejora

1.8. BASES PARA UN PROYECTO ISO:

- ✓ Documentar
- ✓ Ejecutar procedimiento
- ✓ Generar registros
- ✓ Demostrar que funciona
- ✓ Verificar con auditorias

CAPITULO II

INTRODUCCION AL CFT Y CPST

2.1. CENTRO DE FORMACION TECNOLOGICA (CFT)

Es una unidad de apoyo adscrita al Instituto de Investigación de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (IIFIUC), el cual ofrece programas de capacitación, actualización y perfeccionamiento a profesionales y organizaciones del sector productivo público y privado del Ecuador.

2.1.1. MISION

Diseñar, desarrollar y proveer a nuestros participantes un servicio integral a través de programas de capacitación, actualización y perfeccionamiento.

Los cursos, talleres, seminarios, programas, diplomados garantizan excelencia en el proceso de enseñanza.

2.1.2. VISION

“Ser líderes al brindar servicios académicos continuos en el área de computación y afines con calidad y excelencia educativa. Ser aliados de los profesionales y entidades del sector productivo del Ecuador”

2.1.3. VALORES

- ✓ Respeto
- ✓ Profesionalismo
- ✓ Integridad
- ✓ Organización

2.1.4. OBJETIVOS:

- ✓ Posicionamiento en el mercado de Guayaquil y del Ecuador como un Centro que ofrece capacitación con el respaldo académico de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- ✓ Capacitar permanentemente a profesionales, egresados y a los diferentes miembros de la sociedad, vinculados con el área de informática, computación y ciencias afines.

- ✓ Asesorar en las necesidades formación y actualización de recursos humanos, orientando y apoyando a las empresas para potencialización del talento humano.
- ✓ Extender el alcance de la planificación para nuestras propuestas educativas a nivel superior.

2.1.5. RECURSO HUMANO

Los instructores del Centro de Formación Tecnológica son profesionales de amplia trayectoria y reconocimiento en el mercado laboral, con formación científico-técnica, profesional y pedagógica, con énfasis en la convergencia de medios, orientada a la optimización del proceso de aprendizaje.

2.1.6. PRINCIPALES PRODUCTOS

2.1.6.1. AREA ACADEMICA:

- Seminarios
- Propedéuticos
- Preuniversitarios

2.1.6.2. AREA PRESTACION DE SERVICIOS EDUCATIVOS:

- Certificación Cisco CCNA
- Oracle Administración
- Oracle Programación
- Business Intelligence
- ITIL
- COBIT Business Continuity Plannig (BCP) & Disaster Recovery Plain
- Project Fundamentals based in PMI
- Herramientas Microsoft: IC3, MCAS, EXCEL, etc.
- Calidad
- Auditoría Interna

- E- Commerce
- Entre otros.

2.1.7.TIEMPO DE CREACION

El Centro de Formación Tecnológica fue creado el 16 de noviembre del 2006

2.2. CENTRO DE PRESTACION DE SERVICIOS TECNOLOGICOS (CPST)

El Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos es un Centro de Soluciones Informáticas compuesto por profesionales formados bajo la doctrina y principios de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y con la suficiente experiencia para satisfacer las necesidades informáticas del mercado.

2.2.1.MISION

Proveer soporte y servicio de excelencia en Hardware, Software y Redes; usando tecnología de información para ayudar a nuestros usuarios a resolver sus necesidades cotidianas.

2.2.2.VISION

“Ser el centro de prestación de servicios tecnológicos líder en soporte y servicios multiplataforma en hardware, software y redes, en Guayaquil, expandiendo su cobertura hacia otras ciudades y regiones del Ecuador.”

2.2.3.VALORES

- Excelencia
- Profesionalidad
- Sostenibilidad
- Creatividad
- Transparencia
- Autonomía / responsabilidad

2.2.4.OBJETIVO GENERAL

Ofrecer servicios informáticos integrales tanto a personas jurídicas como a personas naturales, de manera que la Informática se convierta en una herramienta que facilite su trabajo y de la que no tengan que preocuparse para nada.

2.2.5.OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Garantizar el correcto funcionamiento de los equipos informáticos tanto en hardware como en software, ofreciendo planes de mantenimiento preventivo y correctivo.
- ✓ Desarrollar programas, aplicaciones o sistemas de información que se ajusten a requerimientos y necesidades específicas.
- ✓ Evaluar, rediseñar o implementar redes LAN, WAN o WIFI, garantizando la disponibilidad de las comunicaciones a través de ellas.

2.2.6.TERRITORIO

2.2.6.1. UCSG

- Autoridades
- Unidades Académicas
- Unidades Administrativas
- Personal Administrativo
- Profesores
- Estudiantes

2.2.6.2. CLIENTES

- Instituciones del Sector Público
- Instituciones del Sector Privado
- Personas Naturales

2.2.7.PRINCIPALES PRODUCTOS

2.2.7.1. ASESORIA Y CONSULTORIA INFORMATICA

- ✓ Consultoría integral en proyectos de implementación, integración y actualización de sistemas y tecnología informática.
- ✓ Evaluación y optimización de portales, sitios y páginas web.
- ✓ Asesoría especializada en sistemas.
- ✓ Administración de redes, servidores, y acceso a los recursos informáticos
- ✓ Administración de datos, aplicaciones y respaldos
- ✓ Asesoría para la adquisición de nuevas tecnologías informáticas
- ✓ Evaluación de candidatos para el departamento de sistemas TI o informática.

2.2.7.2. DESARROLLO DE SOFTWARE

- ✓ Análisis, diseño y desarrollo de sistemas de información a la medida
- ✓ Diseño de páginas web y mantenimiento web

2.2.7.3. SOPORTE TECNICO INFORMATICO

- ✓ Asistencia técnica.
- ✓ Mantenimiento informático
- ✓ Instalación de redes informáticas.
- ✓ Reparación de ordenadores al domicilio del cliente o en nuestro local.
- ✓ Reparación de portátiles.
- ✓ Ampliación de ordenadores.
- ✓ Detección y limpieza de virus.
- ✓ Soluciones software.
- ✓ Soluciones hardware.
- ✓ Gestión de BackUps.
- ✓ Redes

2.2.8.TIEMPO DE CREACION

El Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos fue creado el 24 de septiembre del 2009.

CAPITULO III

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, CAPITULO 5 Y 6 DE LA NORMA ISO 9001:2008

CENTRO DE FORMACION TECNOLOGICA

3.1. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION



3.1.1. COMPROMISO DE LA DIRECCION

La dirección del CFT, hace evidencia de su compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad mediante el desarrollo y la implementación de la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad basándose en la Misión, Visión y Objetivos del CFT y la UCSG.

El CFT se compromete a:

- a) Mantener informado al personal sobre como satisfacer los requisitos del cliente: aspectos legales y reglamentarios.
- b) Establecer la política de calidad
- c) Realizar reuniones de revisión periódicas con el personal del CFT.

- d) Asegurar recursos para el sistema de gestión de calidad mediante presupuestos específicos de la CFT.

3.1.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

3.1.3. POLITICA DE CALIDAD

La alta dirección establece la política de calidad para que esta sea implementada por todos los integrantes del CFT, asumiendo la responsabilidad de que esta sea conocida, entendida, implementada y mantenida. La política de calidad:

- a) Es adecuada al propósito del CFT
- b) Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejora continua de la eficacia de los sistemas de gestión de calidad
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- d) Es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) Es revisada para su continua adecuación.

Con lo que se establece la política de calidad de la siguiente manera:

“La Dirección del Centro de Formación Tecnológica declara como política de calidad su compromiso con la excelencia académica en la capacitación, a través de la gestión eficiente de sus procesos, con programas y cursos orientados a satisfacer las necesidades de sus clientes, en el ámbito educacional, empresarial y gubernamental, sustentado en las sólidas bases del conocimiento, excelencia académica e infraestructura de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil”

(Ver Anexo CF-PC-01)

3.1.4. PLANIFICACION

3.1.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

La alta dirección se asegura que los objetivos de calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro del CFT, siendo coherentes con la política de calidad y a la vez medibles mediante indicadores.

La Alta dirección del CFT establece los Objetivos de calidad como:

- ✓ Articular los requisitos de calidad académicos y administrativos del CFT por medio de la metodología PHVA en un solo sistema para optimizar recursos en la búsqueda de la excelencia.
- ✓ Fortalecer las competencias del personal de la CFT a través de la implementación de un modelo de gestión por competencias para asegurar un óptimo desempeño laboral.
- ✓ Consolidar un grupo de gestores tecnológicos que permitan llevar a cabo una propuesta educativa más completa e innovadora para la comunidad universitaria y público en general.
- ✓ Incrementar los vínculos de la CFT con Instituciones de la comunidad regional, nacional e internacional, por medio de la participación en planes, convenios y alianzas que redunden en beneficio de la responsabilidad social.
- ✓ Optimizar la eficacia y la eficiencia en el uso de los recursos e infraestructura del CFT, asegurando la efectividad institucional para prestar un mejor servicio a la comunidad universitaria y público en general.

(Ver Anexo CF-OC-01)

(Ver Anexo CF – MI-01)

3.1.4.2. PLANIFICACION DE CALIDAD

La alta dirección se asegura de que:

- ✓ Se realice la planificación del sistema de gestión de calidad para que de esta manera se cumpla con los requisitos establecidos en los objetivos de calidad.
- ✓ Se mantenga la integridad del sistema de gestión de calidad al momento de la planificación e implementación de cambios en este.

El CFT establece el calendario de planificación del SGC planificando sus actividades para un año y 6 meses de trabajo continuo y en caso de existir planificaciones mayores será necesario realizar planes estratégicos basados en planificaciones paralelas.

(Ver Anexo CF-PSGC-01)

3.1.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

3.1.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La alta dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades sean definidas mediante perfiles de cargo¹ y procedimientos documentados², y son comunicadas dentro del CFT asegurándose de esta manera que la calidad del servicio no sea afectada.

(Ver Anexo CF-MR-01)

El CFT establecerá el organigrama y los perfiles de cargo necesarios para satisfacer los requerimientos de la norma.

(Ver Anexo CF-EO-01)

(Ver Anexo CF-MFG-01)

¹ Ver Capitulo 6.2, Norma ISO 9001:2008

² Ver Capitulo 4, Norma ISO 9001:2008

3.1.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

La alta dirección del CFT asume ser el Responsable del SGC quien independiente de sus funciones tendrá el compromiso y autoridad de:

- ✓ Asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para la Gestión de Calidad.
- ✓ Mantener informado a la alta dirección del desempeño del SGC y de sus necesidades de mejora.
- ✓ Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

3.1.5.3. COMUNICACION INTERNA

La alta dirección del CFT se asegura que la información se transmita a todos los empleados a través de medios de comunicación interna.

3.1.5.3.1 Comunicaciones Escritas

Se utilizarán documentos de carácter formal como cartas y oficios las cuales tendrán que cumplir con todas las reglamentaciones para el envío y recepción de los mismos.

3.1.5.3.2 Carteleras Informativas

Se usarán dentro de las vitrinas ubicadas en sectores estratégicos de la Facultad circulares, afiches, anuncios que tendrán la información del CFT.

3.1.5.3.3 Intranet

Tipo de base de datos o biblioteca donde el personal encontrará información general del CFT. Aquí se encontrará documentación tales como: manuales de funciones, descripciones de cargos, instructivos, procesos y procedimientos, los cuales se darán a conocer su disponibilidad por reuniones realizadas para concientizar y promover el mejor desempeño de sus tareas.

3.1.5.3.4 Correo Electrónico

Se implantará para todos los usuarios del CFT una computadora conectada a la intranet e internet, tendrá restricciones de uso y capacidad según jerarquía. Se usará únicamente para comunicaciones internas que ameriten acuso de recibo.

(Ver Anexo CF-MCom-01)

3.1.6. REVISION POR LA DIRECCION

3.1.6.1. GENERALIDADES

La alta dirección realizará revisiones del SGC cada 3 meses comenzando el primer mes de cada año, asegurando su conveniencia y eficacia continua estas revisiones incluirán:

- ✓ Evaluaciones de oportunidades de mejora
- ✓ Necesidades de efectuar cambios en el SGC políticas de calidad
- ✓ Objetivos de calidad

Debiendo mantenerse registros mediante Actas de reunión de las revisiones realizadas al SGC.

3.1.6.2. INFORMACION DE ENTRADA PARA LA REVISION

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- a) los resultados de auditorias
- b) la retroalimentación del cliente,
- c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto,
- d) el estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- g) las recomendaciones para la mejora.

3.1.6.3. RESULTADOS DE LA REVISION

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

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

3.2. GESTION DE RECURSOS

3.2.1 PROVISION DE RECURSOS

El CFT proporcionará recursos necesarios para el SGC mediante presupuestos asignados anualmente para de esta manera poder implementar y mantener el SGC.

(Ver Anexo CF-Pre-01)

3.2.2 RECURSOS HUMANOS

3.2.2.1 GENERALIDADES

Se asegurará que el personal que realice trabajos que afecten a la conformidad de los requisitos del producto sea competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia.

En caso de optar por contratación de personal externo para la ejecución de algún proceso y/o trabajo que afecte a la conformidad de los requisitos del producto, se asegura con el proveedor de estos servicios:

- ✓ Que se establecen los requisitos de contratación de los servicios solicitados conforme los requisitos del producto.
- ✓ Que sea evaluado y sea competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia.
- ✓ Sea identificado previo a la ejecución del proceso y/o trabajo.

(Ver Anexo CF-MFG-01)

3.2.2.2. COMPETENCIA, FORMACION Y TOMA DE CONCIENCIA

El CFT debe:

- a) Crear perfiles de cargo basados en la conformidad de los requisitos del producto
- b) Proporcionar formación como capacitaciones charlas o cursos según el jefe inmediato determine
- c) Realizar seguimiento de las acciones tomadas por medio de cuestionarios y otras herramientas que se consideren adecuadas
- d) Asegurarse que el personal participa en procesos de toma de conciencia, conoce la pertinencia e importancia de sus actividades y la forma en que contribuye al logro de los objetivos
- e) El departamento de recursos humanos mantendrá registros de la formación habilidades y experiencia del personal que labora en el CFT.

(Ver Anexo CF-PCA)

(Ver Anexo CF-MFG)

3.2.3. INFRAESTRUCTURA

El CFT deberá determinar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto

La infraestructura del CFT incluye:

- ✓ Edificios y espacios de trabajo
- ✓ Equipos para los procesos
- ✓ Y servicios de apoyo tales como transporte y comunicación de los sistemas de información.

El Mantenimiento y el buen estado de cada una de estas áreas es responsabilidad del encargado/jefe de cada área.

(Ver Anexo CF-Planos)

(Ver Anexo CF-IHS-01)

(Ver Anexo CF-IMO-01)

3.2.4. AMBIENTE DE TRABAJO

El área donde está ubicado el CFT cumple con la conformidad de los requisitos de ambiente de trabajo, combina los factores humanos y físicos y toma en consideración lo siguiente:

- a) Un trabajo creativo, fundamentado en el proceso sistematizado y documentado, el cual fomenta la participación y manifiesta el potencial del personal.
- b) El mobiliario y equipo hardware y software necesario.
- c) La identificación y ubicación de los lugares de trabajo.
- d) La iluminación, ventilación y limpieza necesaria.
- e) La implementación de proyectos encaminados a mejorar los lugares de trabajo.
- f) La aplicación de una encuesta para medir el ambiente de trabajo.

(Ver Anexo CF-MAT-01)

(Ver Anexo CF-EAT-01)

CAPITULO IV

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, CAPITULO 5 Y 6 DE LA NORMA ISO 9001:2008

CENTRO DE PRESTACION DE SERVICIOS TECNOLOGICOS

4.1. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION



4.1.1. COMPROMISO DE LA DIRECCION

La dirección del CPST, hace evidencia de su compromiso con el sistema de gestión de calidad mediante el desarrollo y la implementación de la política de calidad y los objetivos de calidad basándose en la misión, visión y objetivos de la UCSG.

El CPST se compromete a:

- ✓ Mantener informado al personal sobre como satisfacer los requisitos del cliente: aspectos legales y reglamentarios.
- ✓ Estableciendo la política de calidad
- ✓ Realizando reuniones de revisión periódicas con el personal del CPST.
- ✓ Asegurando recursos para el sistema de gestión de calidad mediante presupuestos específicos de la CPST.

4.1.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

4.1.3. POLITICA DE CALIDAD

La alta dirección establece la política de calidad para que esta sea implementada por todos los integrantes del Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos, asumiendo la responsabilidad de que esta sea conocida, entendida, implementada y mantenida.

La política de calidad:

- ✓ Es adecuada al propósito del CPST
- ✓ Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejora continua de la eficacia de los sistemas de gestión de calidad
- ✓ Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- ✓ Es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- ✓ Es revisada para su continua adecuación.

Con lo que se establece la política de calidad de la siguiente manera:

El Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos manifiesta su política de calidad mediante el firme compromiso con las personas, empresas y la comunidad en general, de satisfacer plenamente sus requerimientos y expectativas basado en el entendimiento y desarrollo de proyectos de en proceso de mejora continua, para ello garantizamos impulsar una cultura de calidad basada en los principios de honestidad, liderazgo y desarrollo del recurso humano y con una permanente actitud de servicio, conforme a las normas legales y de calidad vigentes.

(Ver Anexo CP-PC-01)

4.1.4. PLANIFICACION

4.1.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

La alta dirección se asegura que los objetivos de calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro del CPST.

Estos objetivos son medibles y coherentes con la política de calidad y a la vez medibles mediante indicadores.

La alta dirección del CPST establece los siguientes objetivos de calidad:

- ✓ Asumir un enfoque basado en procesos mediante la metodología PHVA en todos proyectos que incurre el CPST.
- ✓ Identificar correctamente las necesidades y expectativas de los clientes para lograr una satisfacción total sobre los proyectos realizados que se ofrecen.
- ✓ Optimizar la eficacia y la eficiencia en el uso de los recursos e infraestructura del CPST, para de esta manera mejorar su desempeño.
- ✓ Incrementar la vinculación del CPST con Instituciones de la comunidad regional, nacional e internacional, por medio de la participación en planes, convenios y alianzas que desemboquen en beneficio de la responsabilidad social de la Institución.
- ✓ Fortalecer las competencias del personal del CPST a través de la implementación de un modelo de gestión por competencias para asegurar un óptimo desempeño laboral.

La alta dirección establece a su vez los indicadores necesarios para el control de estos objetivos de calidad

(Ver Anexo CF-OC-01)

(Ver anexo CP-MI-01)

4.1.4.2. PLANIFICACION DE CALIDAD

La alta dirección se asegura de que:

- Se realice la planificación del sistema de gestión de calidad para que de esta manera se cumpla con los requisitos establecidos en los objetivos de calidad.
- Se mantenga la integridad del sistema de gestión de calidad al momento de la planificación e implementación de cambios en este.

El CPST establece el calendario de planificación del SGC estableciendo sus actividades para un año y 6 meses de trabajo continuo y en caso de existir planificaciones mayores será necesario realizar planes estratégicos basados en planificaciones paralelas

(Ver Anexo CP-PSGC-01)

4.1.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

4.1.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La alta dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades sean definidas mediante perfiles de cargo (ver capítulo 6) y procedimientos documentados según sea requerido (Ver capítulo 4), y que estos son comunicados dentro del CPST asegurándose de esta manera que la calidad del servicio no sea vea afectada.

(Ver Anexo CP-MR-01)

El CPST establecerá el organigrama y los perfiles de cargo necesarios para satisfacer los requerimientos de la norma.

(Ver Anexo CP-EO-01)

4.1.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

La alta dirección designa a un **Coordinador de Calidad** quien es miembro de la alta dirección del CPST, e independiente de sus responsabilidades, quien tendrá la responsabilidad y autoridad de:

1. Asegurar que se establezca, implemente y mantenga los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad.
2. Mantener informada a la alta dirección del desempeño del SGC y de sus necesidades de mejora.
3. Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

4.1.5.3. COMUNICACION INTERNA

La alta dirección asegura que la información del sistema de Gestión de Calidad es difundida conforme es requerido en este manual a través de los siguientes medios de comunicación interna

4.1.5.3.1 BANCO DE DATOS DE COMUNICACION

El CPST establece un banco de datos de comunicación interna para poder mantener el personal correctamente identificado y ubicable en todo momento.

(Ver Anexo de CP-MCom-01)

4.1.5.3.2 DOCUMENTOS ESCRITOS

Se establecen documentos escritos dirigidos a miembros específicos del CPST para informar nuevas disposiciones, comunicar nuevos procedimientos, solicitar información o contestar otros documentos los cuales deberán tener una firma de responsabilidad para que tenga validez legal.

4.1.5.3.3 CARTELERAS INFORMATIVAS

Se publicarán documentos y afiches informativos dentro de las vitrinas ubicadas en sectores estratégicos de la Facultad, las cuales tendrán poco contenido textual, y brindarán facilidad y rapidez de lectura, estas carteleras tendrán la finalidad de comunicar masivamente disposiciones de interés general

4.1.5.3.4 INTRANET

El CPST establece la Intranet Corporativa (Sistema interno que se ejecuta dentro de la red privada) como el medio que permite administrar en forma centralizada la comunicación institucional de los distintos sectores del CPST, donde además se publicará el sistema de gestión Documental.

4.1.5.3.5 CORREO ELECTRÓNICO

El CPST establece el Correo Electrónico empresarial (servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes electrónicos rápidamente) como el medio de comunicación oficial y legalmente válido para agilizar la comunicación interna

4.1.6. REVISION POR LA DIRECCION

4.1.6.1. GENERALIDADES

La información de entrada para la revisión por la dirección incluye:

- ✓ Los resultados de auditorías anteriores
- ✓ La retroalimentación del cliente
- ✓ El desempeño de los procesos y la conformidad del producto
- ✓ El estado de las acciones correctivas y preventivas
- ✓ Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas
- ✓ Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- ✓ Las recomendaciones para la mejora.

4.1.6.2. INFORMACION DE ENTRADA PARA LA REVISION

La información de entrada para la revisión por la dirección incluye:

- ✓ Los resultados de auditorías anteriores
- ✓ La retroalimentación del cliente
- ✓ El desempeño de los procesos y la conformidad del producto
- ✓ El estado de las acciones correctivas y preventivas
- ✓ Las acciones de seguimiento de revisiones realizadas de manera previa
- ✓ Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- ✓ Las recomendaciones para la mejora.

4.1.6.3. RESULTADOS DE LA REVISION

Los resultados de la revisión por la dirección incluye todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- ✓ Las mejoras de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- ✓ Las mejoras del producto en relación con los requisitos del cliente.
- ✓ Las necesidades de recursos.

4.2. GESTION DE RECURSOS

4.2.1 PROVISION DE RECURSOS

El CPST proporcionará recursos necesarios para el SGC mediante presupuestos asignados anualmente para de esta manera poder implementar y mantener el SGC.

(Ver Anexo CP-Pre-01)

4.2.2 RECURSOS HUMANOS

4.2.2.1 GENERALIDADES

Se asegurará que el personal que realice trabajos que afecten a la conformidad de los requisitos del producto sea competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia.

En caso de optar por contratación de personal externo para la ejecución de algún proceso y/o trabajo que afecte a la conformidad de los requisitos del producto, se asegura con el proveedor de estos servicios:

- ✓ Que se establecen los requisitos de contratación de los servicios solicitados conforme los requisitos del producto.
- ✓ Que sea evaluado y sea competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia.
- ✓ Sea identificado previo a la ejecución del proceso y/o trabajo.

4.2.2.2. COMPETENCIA, FORMACION Y TOMA DE CONCIENCIA

Siendo el personal el mayor activo del CPST, se determina que la inversión en el desarrollo y formación del mismo a través de un entrenamiento continuo es fundamental para cumplir con la conformidad de la política de gestión de calidad, por lo que el CPST:

- ✓ Crea perfiles de cargo basados en la conformidad de los requisitos del producto (*Ver Anexo CP-MF-01*)
- ✓ Identifica y proporciona formación mediante capacitaciones charlas o cursos para satisfacer el nivel de competencias necesarias (*Ver Anexo CP-PCA-01*)
- ✓ Realiza seguimiento de las acciones tomadas por medio de cuestionarios y herramientas que el centro considere necesarias.
- ✓ Se asegura que el personal participa en procesos de toma de conciencia, conoce la pertinencia e importancia de sus actividades y la forma en que contribuye al logro de los objetivos
- ✓ Mantiene registros de la formación, habilidades y experiencia del personal que labora en el CPST.

4.2.3. INFRAESTRUCTURA

El CPST ha determinado y mantiene la infraestructura necesaria para:

- ✓ Lograr la conformidad con los requisitos del producto
- ✓ Cumplir con los requisitos legales establecidos

La infraestructura del CPST incluye:

- ✓ Edificios y espacios de trabajo (*Ver Anexo CP-Planos*)
- ✓ Equipos para los procesos hardware y software (*Ver Anexo CP-In-01*)
- ✓ Y servicios de apoyo tales como transporte y comunicación de los sistemas de información.

El Mantenimiento y el buen estado de cada una de estas áreas es responsabilidad del encargado/jefe de cada área.

4.2.4. AMBIENTE DE TRABAJO

El CPST determina y cumple con los requisitos del ambiente de trabajo establecidos, para motivar al personal y mejorar el desempeño del centro.

(Ver Anexo CP-MAT-01)

El ambiente de trabajo combina los factores humanos y físicos y toma en consideración lo siguiente:

- ✓ El orden, aseo y limpieza de instalaciones, maquinarias y equipos.
- ✓ La identificación y ubicación de los lugares de trabajo.
- ✓ La iluminación, ventilación y limpieza necesaria.
- ✓ La implementación de proyectos encaminados a mejorar los lugares de trabajo.
- ✓ La aplicación de una encuesta para medir el ambiente de trabajo.

(Ver Anexo CP-EAT-01)

CAPITULO V

DIAGNOSTICO, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

DIAGNOSTICO

Evidencia de los Requisitos obtenidos en la Primera Revisión

| NORMA ISO 9001:2008 REQUISITOS | CENTRO DE FORMACION TECNOLÓGICA | CENTRO DE PRESTACION DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS |
|--|---------------------------------|--|
| 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN | | |
| 5.1 Compromiso de la dirección | | |
| 5.2 Enfoque al cliente | | |
| 5.3 Política de la calidad | | |
| 5.4 Planificación | | |
| 5.4.1 Objetivos de la calidad | | |
| 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad | | |
| 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación | | |
| 5.5.1 Responsabilidad y autoridad | X | X |
| 5.5.2 Representante de la dirección | | |
| 5.5.3 Comunicación interna | X | X |
| 5.6 Revisión por la dirección | | |
| 5.6.1 Generalidades | | |
| 5.6.2 Información de entrada para la revisión | | |
| 5.6.3 Resultados de la revisión | | |
| 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS | | |
| 6.1 Provisión de recursos | | |
| 6.2 Recursos humanos | | |
| 6.2.1 Generalidades | | |
| 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia | | |
| 6.3 Infraestructura | | |
| 6.4 Ambiente de trabajo | | |

En la Tabla se muestra que en la primera revisión que se realizó no existían todas las evidencias de la Norma ISO 9001:2008, excepto la Estructura Organizacional y una breve descripción de los métodos usados en la Comunicación Interna.

Evidencia de los Requisitos Obtenidos

| NORMA ISO 9001:2008 REQUISITOS | CENTRO DE FORMACION TECNOLOGICA | | | | | | | CENTRO DE PRESTACION DE SERVICIOS TECNOLOGICOS | | | | | | |
|--|-------------------------------------|----------------------|--------------|----------------|---|----------------|--------------------|--|-------------------|--------------|----------------|---|----------------|--------------------|
| | Fuente | Solicitado a: | Entregado a: | Fecha Entrega: | Nombre Documento: | Elaborado por: | Fecha Elaboración: | Fuente | Responsable | Entregado a: | Fecha Entrega: | Nombre Documento: | Elaborado por: | Fecha Elaboración: |
| 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.1 Compromiso de la dirección | Entrevista | Ing. Inelda Martillo | Grupo #4 | 09/08/2010 | | Grupo #4 | 12/08/2010 | Entrevista | Ing. Galo Cornejo | Grupo #4 | 09/08/2010 | | Grupo #4 | 12/08/2010 |
| 5.2 Enfoque al cliente | Entrevista | Ing. Inelda Martillo | Grupo #4 | 09/08/2010 | | Grupo #4 | 12/08/2010 | Entrevista | Ing. Galo Cornejo | Grupo #4 | 09/08/2010 | | Grupo #4 | 12/08/2010 |
| 5.3 Política de la calidad | Información General CFT; Entrevista | Ing. Inelda Martillo | Grupo #4 | 09/08/2010 | Política de calidad | Grupo #4 | 12/08/2010 | Información General CPST; Entrevista | Ing. Galo Cornejo | Grupo #4 | 09/08/2010 | Política de calidad | Grupo #4 | 12/08/2010 |
| 5.4 Planificación | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.4.1 Objetivos de la calidad | Información General CFT; Entrevista | Ing. Inelda Martillo | Grupo #4 | 09/08/2010 | Objetivos de Calidad; Indicadores | Grupo #4 | 12/08/2010 | Información General CPST; Entrevista | Ing. Galo Cornejo | Grupo #4 | 09/08/2010 | Objetivos de Calidad; Indicadores | Grupo #4 | 12/08/2010 |
| 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad | Norma ISO 9001:2008; Entrevista | Ing. Inelda Martillo | Grupo #4 | 20/08/2010 | Planificación SGC | Grupo #4 | 23/08/2010 | Norma ISO 9001:2008; Entrevista | Ing. Galo Cornejo | Grupo #4 | 20/08/2010 | Planificación SGC | Grupo #4 | 23/08/2010 |
| 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.5.1 Responsabilidad y autoridad | Estructura Organizativa | Ing. Inelda Martillo | Grupo #4 | 09/08/2010 | Estructura Organizativa; Matriz de Responsabilidades; Manual de Funciones | Grupo #4 | 23/08/2010 | Estructura Organizativa | Ing. Galo Cornejo | Grupo #4 | 09/08/2010 | Estructura Organizativa; Matriz de Responsabilidades; Manual de Funciones | Grupo #4 | 12/08/2010 |
| 5.5.2 Representante de la dirección | Entrevista (Compromiso Verbal) | Ing. Inelda Martillo | Grupo #4 | 09/08/2010 | | Grupo #4 | 12/08/2010 | Nombramiento | Ing. Galo Cornejo | 09/08/2010 | | Grupo #4 | 12/08/2010 | 09/08/2010 |
| 5.5.3 Comunicación interna | Entrevista | Ing. Inelda Martillo | Grupo #4 | 20/08/2010 | Matriz de Comunicaciones | Grupo #4 | 23/08/2010 | Entrevista | Ing. Galo Cornejo | Grupo #4 | 20/08/2010 | Matriz de Comunicaciones | Grupo #4 | 23/08/2010 |
| 5.5.3.1 Banco de Datos de Comunicación | | Ing. Inelda Martillo | Grupo #4 | 20/08/2010 | Matriz de Comunicaciones | Grupo #4 | 23/08/2010 | Matriz de Comunicaciones | Ing. Galo Cornejo | Grupo #4 | 20/08/2010 | Matriz de Comunicaciones | Grupo #4 | 23/08/2010 |
| 5.5.3.2 Documentos Escritos | Oficios; Memorándums; Cartas | Ing. Inelda Martillo | Grupo #4 | 20/08/2010 | Matriz de Comunicaciones | Grupo #4 | 23/08/2010 | Oficios; Memorándums; Cartas | Ing. Galo Cornejo | Grupo #4 | 20/08/2010 | Matriz de Comunicaciones | Grupo #4 | 23/08/2010 |
| 5.5.3.3 Cartelera | Afiches; Pancartas | Ing. Inelda Martillo | Grupo #4 | 20/08/2010 | Matriz de | Grupo #4 | 23/08/2010 | Afiches; Pancartas | Ing. Galo | Grupo #4 | 20/08/2010 | Matriz de | Grupo #4 | 23/08/2010 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------------------------------|----------------------|----------|------------|-------------------------------|----------|------------|------------------------------------|-------------------|----------|------------|-------------------------------|----------|------------|
| Informativas | | Martillo | | | Comunicaciones | | | | Cornejo | | | Comunicaciones | | |
| 5.5.3.4 Intranet | Intranet | Ing. Inelda Martillo | Grupo #4 | 20/08/2010 | Matriz de Comunicaciones | Grupo #4 | 23/08/2010 | Intranet | Ing. Galo Cornejo | Grupo #4 | 20/08/2010 | Matriz de Comunicaciones | Grupo #4 | 23/08/2010 |
| 5.5.3.5 Correo Electrónico | Cuentas de Correos | Ing. Inelda Martillo | Grupo #4 | 20/08/2010 | Matriz de Comunicaciones | Grupo #4 | 23/08/2010 | Cuentas de Correos | Ing. Galo Cornejo | Grupo #4 | 20/08/2010 | Matriz de Comunicaciones | Grupo #4 | 23/08/2010 |
| 5.6 Revisión por la dirección | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.6.1 Generalidades | Entrevista (Compromiso Verbal) | Ing. Inelda Martillo | Grupo #4 | 30/08/2010 | | Grupo #4 | 03/09/2010 | Entrevista (Compromiso Verbal) | Ing. Galo Cornejo | Grupo #4 | 30/08/2010 | | Grupo #4 | 03/09/2010 |
| 5.6.2 Información de entrada para la revisión | Entrevista | Ing. Inelda Martillo | Grupo #4 | 30/08/2010 | | Grupo #4 | 03/09/2010 | Entrevista | Ing. Galo Cornejo | Grupo #4 | 30/08/2010 | | Grupo #4 | 03/09/2010 |
| 5.6.3 Resultados de la revisión | Entrevista | Ing. Inelda Martillo | Grupo #4 | 30/08/2010 | | Grupo #4 | 03/09/2010 | Entrevista | Ing. Galo Cornejo | Grupo #4 | 30/08/2010 | | Grupo #4 | 03/09/2010 |
| 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS | | | | | | | | | | | | | | |
| 6.1 Provisión de recursos | Presupuesto | Ing. Inelda Martillo | Grupo #4 | 30/08/2010 | | Grupo #4 | 03/09/2010 | Presupuesto | Ing. Galo Cornejo | Grupo #4 | 30/08/2010 | | Grupo #4 | 03/09/2010 |
| 6.2 Recursos humanos | | | | | | | | | | | | | | |
| 6.2.1 Generalidades | Estructura Organizativa | Ing. Inelda Martillo | Grupo #4 | 30/08/2010 | Manual de Funciones | Grupo #4 | 03/09/2010 | Estructura Organizativa | Ing. Galo Cornejo | Grupo #4 | 30/08/2010 | Manual de Funciones | Grupo #4 | 03/09/2010 |
| 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia | Manual de Funciones; Hojas de Vida | Ing. Inelda Martillo | Grupo #4 | 30/08/2010 | Plan de Capacitación | Grupo #4 | 03/09/2010 | Manual de Funciones; Hojas de Vida | Ing. Galo Cornejo | Grupo #4 | 30/08/2010 | Plan de Capacitación | Grupo #4 | 03/09/2010 |
| 6.3 Infraestructura | Inventarios; Planos | Ing. Inelda Martillo | Grupo #4 | 30/08/2010 | | Grupo #4 | 03/09/2010 | Inventarios; Planos | Ing. Galo Cornejo | Grupo #4 | 30/08/2010 | | Grupo #4 | 03/09/2010 |
| 6.4 Ambiente de trabajo | Visita de Inspección al CFT | Ing. Inelda Martillo | Grupo #4 | 30/08/2010 | Matriz de Ambiente de Trabajo | Grupo #4 | 03/09/2010 | Visita de Inspección al CFT | Ing. Galo Cornejo | Grupo #4 | 30/08/2010 | Matriz de Ambiente de Trabajo | Grupo #4 | 03/09/2010 |

En la Tabla se evidencia que para el Viernes 3 de Septiembre se completo con los Documentos requeridos como Requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

CONCLUSIONES

1. Actualmente no existe Presupuesto disponible para la creación, implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad lo que produce que no se formalice la necesidad de empezar a gestionarlo.
2. Aunque existe evidencia que los Centros dan facilidades al personal para ciertos cursos no se evidencia Planes de Capacitación para el personal del Centro de Formación Tecnológica y Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos.
3. Debido a la reciente creación del Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos, no se tiene definida una planificación periódica para la gestión de los recursos, lo que hace que no se cumpla correctamente con la optimización de los servicios contratados.
4. Se observó que en la Estructura Organizacional se combinan funciones y departamentos dentro del mismo, cuando debería de ser funcional o departamental.
5. Se ha evidenciado que los Perfiles de Cargo y funciones del personal no se encuentran claramente definidos para el Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos, e incluso algunas de las funciones no se encuentran implementadas.

RECOMENDACIONES

1. Concientizar al personal del Centro de Formación Tecnológica y Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos el compromiso que adquiere la alta dirección con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, estableciendo la Política de Calidad, Objetivos de Calidad y realizando revisiones periódicas.
2. Modificar la Estructura Organizacional actual del Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos de forma que sea implementado y evaluado conforme a los perfiles y funciones requeridos para satisfacer los requisitos de la norma.
3. Crear Perfiles de Cargo y definir las funciones del personal del Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos, los que deberán ser aprobado por la alta dirección y entregado a cada empleado a fin de mantenerlos correctamente informados de las funciones que realizan y como contribuyen a la consecución de los objetivos generales.
4. Crear partidas presupuestarias o considerar rubros dentro del presupuesto anual para la creación, implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad que contribuya al desarrollo sostenible del Centro de Formación Tecnológica y Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos.
5. Realizar evaluaciones periódicas del personal del Centro de Formación Tecnológica y Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos, y determinar las habilidades que necesitan ser reforzadas para poder completar la formación y el desarrollo requeridos por la Norma.
6. Realizar encuestas para determinar el estado actual de las condiciones laborales y mejorar el ambiente de trabajo, mejorando el desempeño y rendimiento del personal del Centro de Formación Tecnológica y Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos.

Este proyecto da la pauta para la implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad pero la implementación del mismo debe ser generada como un nuevo proyecto.

BIBLIOGRAFIA

1. Norma ISO 9000:2008, “Fundamentos y Terminologías”
2. Norma ISO 9000:2008, “Requisitos”

ANEXOS

**CENTRO DE FORMACION
TECNOLOGICA**



REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

La alta dirección establece la política de calidad para que esta sea implementada por todos los integrantes del Centro de Formación Tecnológica, asumiendo la responsabilidad de que esta sea conocida, entendida, implementada y mantenida.

Con lo que se establece la política de calidad de la siguiente manera:

“La Dirección del Centro de Formación Tecnológica declara como política de calidad su compromiso con la excelencia académica en la capacitación, a través de la gestión eficiente de sus procesos, con programas y cursos orientados a satisfacer las necesidades de sus clientes, en el ámbito educacional, empresarial y gubernamental, sustentado en las sólidas bases del conocimiento, excelencia académica e infraestructura de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil”

Ing. Inelda Martillo
Directora
Centro de Formación Tecnológica

| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | 1 |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | “Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original” | | | 1 |



REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

La alta dirección se asegura que los objetivos de calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro del CFT, siendo coherentes con la política de calidad y a la vez medibles mediante indicadores.

La Alta dirección del CFT establece los Objetivos de calidad como:

- ✓ Articular los requisitos de calidad académicos y administrativos del CFT por medio de la metodología PHVA en un solo sistema para optimizar recursos en la búsqueda de la excelencia.
- ✓ Fortalecer las competencias del personal de la CFT a través de la implementación de un modelo de gestión por competencias para asegurar un óptimo desempeño laboral.
- ✓ Consolidar un grupo de gestores tecnológicos que permitan llevar a cabo propuestas educativa más completa e innovadora para comunidad universitaria y público en general.
- ✓ Incrementar los vínculos de la CFT con Instituciones de la comunidad regional, nacional e internacional, por medio de la participación en planes, convenios y alianzas que redunden en beneficio de la responsabilidad social.
- ✓ Optimizar la eficacia y la eficiencia en el uso de los recursos e infraestructura del CFT, asegurando la efectividad institucional para prestar un mejor servicio a la comunidad universitaria y público en general.

Ing. Inelda Martillo
Directora
Centro de Formación Tecnológica

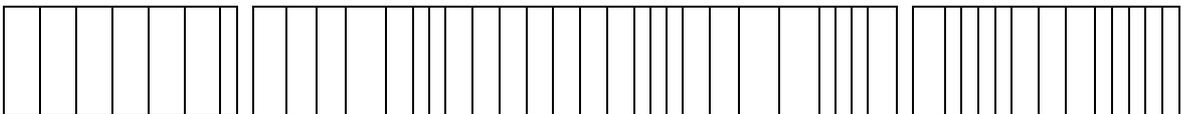
| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | 1 |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | 1 |

CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA
REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

VERSIÓN: 01
MATRIZ DE INDICADORES OBJETIVOS DE CALIDAD



| # | OBJETIVO DE CALIDAD | PESO% | INDICADOR | FORMULA | OBJETIVO INDICADOR | TIPO DE INDICADOR | ACTIVIDADES | RESPONSIBLE | FUENTES | FRECUENCIA | META INDICADOR | RESULTADO DE INDICADORES | PROMEDIO |
|---|--|-------|---|---|---|-------------------|--|-------------|---|------------|-----------------------------|--------------------------|----------|
| 1 | Adoptar un enfoque basado en procesos mediante la metodología PHVA en todos los cursos y seminarios que ofrece el CFT. | 20 | Grado de Cumplimiento del PHVA. | \sum # de las fases realizadas del PHVA por curso o seminario / (el total de cursos o seminarios) * # de fases de PHVA) * 100 | Evaluar el cumplimiento de las bases realizadas del PHVA, de forma global | Eficacia | Establecer fichas y entregables para cada fase de la metodología del proyecto, de acuerdo al término de cada curso o seminario para determinar la etapa de la metodología en la que se encuentra | Directora | Historico de Proyectos | Trimestral | \geq 75% | | |
| 2 | Considerar en todos los planes, resoluciones administrativas emitidas y convocatorias educativas más completas e innovadoras para la comunidad universitaria y público en general. | 25 | Nivel de Consideración de Grupo de Gestores | (# de personas del grupo de gestores) / (# de peticiones tecnológicas realizadas) * 100 | Determinar el grupo de personas se esta formando como gestores tecnológicos | Efectividad | Revisión de propuestas al término de cada curso o seminario. | Directora | Historico de Proyectos Historico de Propuestas | Trimestral | \geq 90% | | |
| 3 | Optimizar la eficacia y la eficiencia en el uso de los recursos e infraestructura del CFT, asegurando la sostenibilidad del servicio educativo ofrecido a la comunidad universitaria y público en general. | 25 | Nivel de Optimización de Recursos | inversión anual / # de proyectos realizados en el año / unidad anual | Evaluar si los recursos y la inversión que se maneja en cursos y seminarios es optima | Efectividad | Revisión periódica del presupuesto Optimización de recursos Realización de audiencias internas y externas | Directora | Historico Contable Historicos de Proyectos | Anual | mas cercano a 0,01 es mejor | | |
| 4 | Incrementar los vínculos de la CFT con Instituciones de la comunidad regional, nacional e internacional, por medio de la participación en planes, convenios y alianzas que redunden en beneficio de la responsabilidad social. | 5 | Grado de Vinculación Regional | # Proyectos con Instituciones de Comunidad Regional / # Proyectos Totales | Evaluar el nivel de vinculación que existe con el entorno regional para la realización de proyectos en diferentes entidades. | Eficacia | Realización de foros y participación en conferencias Regionales Generar convenios con entidades gubernamentales de la región costa Publicidad a nivel regional por medio visualas escritos o electrónicos | Directora | Historico de Convenios Historico de Proyectos | Anual | \geq 3 | | |
| 5 | Incrementar los vínculos de la CFT con Instituciones de la comunidad regional, nacional e internacional, por medio de la participación en planes, convenios y alianzas que redunden en beneficio de la responsabilidad social. | 5 | Grado de Vinculación Nacional | # Proyectos con Instituciones de Comunidad Nacional / # Proyectos Totales | Evaluar el nivel de vinculación que existe con el entorno internacional para la realización de proyectos con diferentes entidades | Eficacia | Realización de foros y participación en conferencias nacionales Generar convenios con entidades gubernamentales de la región costa Publicidad a nivel regional por medio visualas escritos o electrónicos | Directora | Historico de Convenios Historico de Proyectos | Anual | \geq 2 | | |
| 6 | Incrementar los vínculos de la CFT con Instituciones de la comunidad regional, nacional e internacional, por medio de la participación en planes, convenios y alianzas que redunden en beneficio de la responsabilidad social. | 5 | Grado de Vinculación Internacional | Proyectos con Instituciones de Comunidad Internacional / # Proyectos Totales | Evaluar el nivel de vinculación que existe con el entorno internacional para la realización de proyectos con diferentes entidades | Eficacia | Realización de foros y participación en conferencias internacionales Generar convenios con entidades gubernamentales de la región costa Publicidad a nivel regional por medio visualas escritos o electrónicos | Directora | Historico de Convenios Historico de Proyectos | Anual | \geq 1 | | |
| 7 | Fortalecer las competencias del personal del CFT a través de la participación de los colaboradores en capacitaciones para asegurar un óptimo desempeño laboral. | 15 | Nivel de Capacitación de Perfiles de Cargo | \sum de Capacitación de cada Vida de cada trabajador / # de trabajadores | Evaluar el nivel de competencias esperadas en el global de colaboradores de la empresa | Efectividad | Realizar capacitaciones periódicas de acuerdo al plan de capacitación establecido realizar evaluaciones de efectividad de las capacitaciones impartidas | Directora | Registros de RRHH | Semestral | 100% | | |





REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

| Area de Responsabilidad | Director | Asistente 1 | Asistente 2 | Instructor | Docente |
|---|----------|----------------|----------------|------------|---------|
| Requisitos de la Norma | | | | | |
| 4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD | | | | | |
| 4.1 Requisitos Generales | | | | | |
| 4.2 Requisitos de la Documentación | | | | | |
| 4.2.1 Generalidades | | | | | |
| 4.2.2 Manual de Calidad | | | | | |
| 4.2.3 Control de Documentos | | | | | |
| 4.2.4 Control de Registros | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN | | | | | |
| 5.1 Compromiso de la dirección | | | | | |
| 5.2 Enfoque al cliente | | | | | |
| 5.3 Política de la calidad | | | | | |
| 5.4 Planificación | | | | | |
| 5.4.1 Objetivos de la calidad | | | | | |
| 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad | | | | | |
| 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación | | | | | |
| 5.5.1 Responsabilidad y autoridad | | | | | |
| 5.5.2 Representante de la dirección | | | | | |
| 5.5.3 Comunicación interna | | | | | |
| 5.6 Revisión por la dirección | | | | | |
| 5.6.1 Generalidades | | | | | |
| 5.6.2 Información de entrada para la revisión | | | | | |
| 5.6.3 Resultados de la revisión | | | | | |

| 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 6.1 Provisión de recursos | | | | | |
| 6.2 Recursos humanos | | | | | |
| 6.2.1 Generalidades | | | | | |
| 6.2.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia | | | | | |
| 6.3 Infraestructura | | | | | |
| 6.4 Ambiente de trabajo | | | | | |

| 7. REALIZACION DEL PRODUCTO | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 7.1 Planificación de la realización del producto | | | | | |
| 7.2 Procesos relacionados con el cliente | | | | | |
| 7.2.1 Determinación de la requisitos relacionados con el producto | | | | | |
| 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto | | | | | |
| 7.2.3 Comunicación con el cliente | | | | | |
| 7.3 Diseño y desarrollo | | | | | |
| 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo | | | | | |
| 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo | | | | | |
| 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo | | | | | |
| 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo | | | | | |
| 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo | | | | | |
| 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo | | | | | |
| 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo | | | | | |
| 7.4 Compras | | | | | |
| 7.4.1 Proceso de Compras | | | | | |
| 7.4.2 Información de las Compras | | | | | |
| 7.4.3 Verificación de los productos comprados | | | | | |
| 7.5 Producción y Prestación del Servicio | | | | | |
| 7.5.1 Control de la producción y la prestación del servicio | | | | | |
| 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio | | | | | |
| 7.5.3 Identificación y trazabilidad | | | | | |
| 7.5.4 Propiedad del Cliente | | | | | |
| 7.5.5 Preservación del producto | | | | | |
| 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición | | | | | |

| 8. Medición, análisis y mejora | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 8.1 Generalidades | | | | | |
| 8.2 Seguimiento y medición | | | | | |
| 8.2.1 Satisfacción del cliente | | | | | |
| 8.2.2 Auditoría Interna | | | | | |
| 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos | | | | | |
| 8.2.4 Seguimiento y medición del producto | | | | | |
| 8.3 Control del producto no conforme | | | | | |
| 8.4 Análisis de datos | | | | | |
| 8.5 Mejora | | | | | |
| 8.5.1 Mejora Continua | | | | | |
| 8.5.2 Acción Preventiva | | | | | |
| 8.5.3 Acción Correctiva | | | | | |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CF-01**

MANUAL DE FUNCIONES

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

MANUAL DE FUNCIONES

| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | 1 |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CF-01**

MANUAL DE FUNCIONES

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

Contenido

| | |
|---|----------|
| 1.- OBJETIVO GENERAL | 4 |
| 2.- ALCANCE | 4 |
| 3.- ORGANIGRAMA..... | 4 |
| 4.- RESPONSABILIDADES..... | 5 |
| 4.1.- DIRECTOR (Clave: MD-CF-01)..... | 5 |
| 4.1.1.- OBJETIVO ESPECIFICO..... | 5 |
| 4.1.2.- ALCANCE | 5 |
| 4.1.3.- DESCRIPCION DEL CARGO..... | 5 |
| 4.1.4.- DESCRIPCION DE FUNCIONES | 6 |
| 4.1.5.- PERFIL DEL CARGO | 8 |
| 4.2.- ASISTENTES (Clave: MA-CF-01)..... | 10 |
| 4.2.1.- OBJETIVO ESPECIFICO..... | 10 |
| 4.2.2.- ALCANCE | 10 |
| 4.2.3.- DESCRIPCION DEL CARGO..... | 11 |
| 4.2.4.- DESCRIPCION DE FUNCIONES | 11 |
| 4.2.5.- PERFIL DEL CARGO | 17 |
| 4.3.- INSTRUCTOR (Clave: MI-CF-01)..... | 19 |
| 4.3.1.- OBJETIVO ESPECIFICO..... | 19 |
| 4.3.2.- ALCANCE | 19 |
| 4.3.3.- DESCRIPCION DEL CARGO..... | 19 |
| 4.3.4.- DESCRIPCION DE FUNCIONES | 19 |

| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | 2 |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CF-01**

MANUAL DE FUNCIONES

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

4.3.5.- PERFIL DEL CARGO 20

4.4.- INSTRUCTOR (Clave: MO-CF-01) 22

4.4.1.- OBJETIVO ESPECIFICO..... 22

4.4.2.- ALCANCE 22

4.4.3.- DESCRIPCION DEL CARGO..... 22

4.4.4.- DESCRIPCION DE FUNCIONES 22

4.4.5.- PERFIL DEL CARGO 23

5.- HISTORICO DE REVISIONES 25

| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | 3 |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CF-01**

MANUAL DE FUNCIONES

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

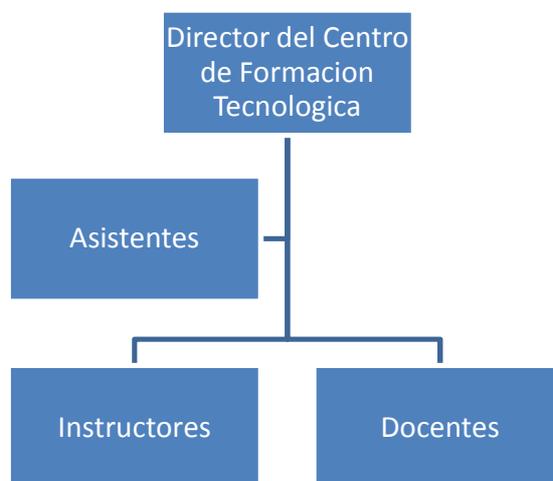
1.- OBJETIVO GENERAL

Delinear las funciones y responsabilidades de todo el personal del Centro de Formación Tecnológica.

2.- ALCANCE

Determinar el accionar del Director del Centro de Formación Tecnológica, Asistentes, Instructores y Docentes establecido por el Instituto de Investigación de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (IIFIUC).

3.- ORGANIGRAMA



| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | 4 |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CF-01**

MANUAL DE FUNCIONES

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

4.- RESPONSABILIDADES

Director:

Es el responsable de aprobar y cumplir el presente manual.

Asistentes:

Es el responsable de elaborar y cumplir con lo indicado en el presente manual.

Instructores:

Es el responsable de cumplir y hacer cumplir los procesos descritos el presente manual.

Docente:

Es el responsable de cumplir y hacer cumplir los procesos descritos el presente manual.

4.1.- DIRECTOR (Clave: MD-CF-01)

4.1.1.- OBJETIVO ESPECIFICO

Delinear las funciones y responsabilidades del Director del Centro de Formación Tecnológica.

4.1.2.- ALCANCE

Determinar el accionar del Director del Centro de Formación Tecnológica establecido por el Instituto de Investigación de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (IIFIUC).

4.1.3.- DESCRIPCION DEL CARGO

CARGO : Director

JEFE INMEDIATO : Director IIFIUC

SUPERVISA A : Asistentes e Instructores

INTERACTUA CON : Coordinación académica, administrativa, Supervisor CIDT, Director IIFIUC, Director CPST, Decano Facultad de Ingeniería y Director de Carrera de Sistemas Computacionales.

| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | 5 |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CF-01**

MANUAL DE FUNCIONES

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

4.1.4.- DESCRIPCION DE FUNCIONES

Responsable de velar por la buena marcha del Centro de Formación Tecnológica y mantener informada de la misma al Consejo Directivo y al Decano, Director del IIFIUC, además de cumplir y hacer cumplir las normas jurídicas que gobiernan la vida de la Facultad y Carrera, así como las resoluciones institucionales. Responsable de colaborar con la conservación e incremento de los bienes y las rentas de la Universidad, además de propiciar la comunicación y espíritu comunitario entre profesores y estudiantes de la facultad.

Responsable de apoyar en la planificación, ejecución de las actividades académicas dentro de los lineamientos establecidos por los diferentes Estatutos de la Facultad y la Universidad, para el desarrollo máximo de nuestros estudiantes y de la sociedad en el área tecnológica en pro de la excelencia académica.

Áreas de Responsabilidad:

- ✓ Presupuestos del CFT.
- ✓ Planificación de periodos
- ✓ Admisión a la Carrera
- ✓ Seminario de Graduación
- ✓ Comercialización de la Carrera de Sistemas Computacionales
- ✓ Gestión de nuevas infraestructura tecnológica.

Presupuesto

- Revisar y controlar el presupuesto del CFT.
- Planificación de periodos
- Revisión y Control de:
 - Calendarios Académicos de los Cursos y Programas
 - Planificación Académica y Administrativa del CFT

| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | 6 |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CF-01**

MANUAL DE FUNCIONES

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

Planificación de periodos

- Ingresos
- Inscripciones
- Apertura - Bienvenidas a los participantes de los cursos
- Revisión de horario de clases y cruces de materias por nivel
- Preparar logística necesaria.
- Ingresa al sistema parámetros del periodo.
- Cierre de cursos

Admisión a la Carrera

- Revisión y Control de:
- Planificación de Pre-Universitario
(Horario de clase, asignación de profesores y exámenes).
- Planificación de Examen de Admisión
(Horario de clase, asignación de profesores y exámenes).
- Planificación de Propedéutico.
(Horario de clase, asignación de profesores y exámenes).

Seminario de Graduación

- Revisión y Control de:
 - Planificación de Seminario
(Horario de clase, asignación de profesores y exámenes).
 - Revisión actas de notas y asistencias
 - Elaboración de registros de paralelos con su respectivo profesor.
 - Emisión de listados de horarios de clases, horarios de exámenes, para los participantes e instructores

| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | 7 |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CF-01**

MANUAL DE FUNCIONES

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

Comercialización de la Carrera de Sistemas Computacionales

- Material publicitario.
- Vista a Colegios
- Vinculación con los Colegios.
- Generación y seguimientos a Convenios.

Gestión de nuevas infraestructura tecnológica

- Gestión en proceso de compras
- Control en el proceso.

4.1.5.- PERFIL DEL CARGO

| EDAD | SEXO | ANTIGÜEDAD MÍNIMA REQUERIDA | NIVEL ACADÉMICO |
|--------------------|----------------------------|---|--|
| De 25 a 50 años | Femenino ó Masculino | De 1 a 2 años de experiencia en el cargo, o en posiciones similares | Título de Tercer Nivel: Ingeniería en Sistemas Computacionales, Economía, Ingeniería Comercial, CPA o afines graduado de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil |

| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | 8 |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CF-01**

MANUAL DE FUNCIONES

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD:

- Madurez y ética profesional.
- Alto grado de Organización, responsabilidad, confianza y honestidad.
- Criterio analítico.
- Fluidez verbal.
- Estabilidad emocional.
- Socialización y autocontrol.

HABILIDADES ESPECÍFICAS:

- Ser innovador
- Colaborador
- Gestión de Recursos
- Liderazgo Competente
- Aceptar cambios y modificaciones
- Buenas relaciones interpersonales
- De fácil trato
- Activo
- Proactivo
- Imparcial
- Respetuoso
- Decidido

| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | 9 |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CF-01**

MANUAL DE FUNCIONES

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

CAPACITACIÓN MÍNIMA REQUERIDA:

- Relaciones Humanas.
- Comunicación Efectiva.
- Conocimientos en Administración.
- Gestión de Proyectos
- Gestión de Calidad
- (Servicios)
- Conocimientos de Windows y paquete utilitario

CONOCIMIENTO DE IDIOMAS:

- Conocimientos Básicos del Idioma Inglés.

AMBIENTE DE TRABAJO:

Oficina compartida con Asistentes y Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos.

4.2.- ASISTENTES (Clave: MA-CF-01)

4.2.1.- OBJETIVO ESPECIFICO

Delinear las funciones y responsabilidades de Asistente del Centro de Formación Tecnológica.

4.2.2.- ALCANCE

Determinar el accionar de los Asistentes establecido por el Instituto de Investigación de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (IIFIUC).

| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|----|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | 10 |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CF-01**

MANUAL DE FUNCIONES

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

4.2.3.- DESCRIPCION DEL CARGO

CARGO : Asistente del Centro de Formación Tecnológica
JEFE INMEDIATO : Director Centro de Formación Tecnológica
SUPERVISA A : Ninguno
INTERACTUA CON : Coordinación académica, administrativa, CIDT, Instructores.

4.2.4.- DESCRIPCION DE FUNCIONES

Responsable de la ejecución de la planificación de inicio, ingreso y control de asistencia de los períodos. Además se encargará del control de calidad e ingreso de las notas de los exámenes de los parciales y mejoramiento.

Atención a las solicitudes y certificaciones de los estudiantes.

Elaboración de los roles de pagos de los instructores, personal administrativo de cada evento autofinanciado.

Será responsable de llevar el control presupuestario de los ingresos y egresos de los presupuestos de los cursos autofinanciados.

Apoyar en la planificación, organización, ejecución y control de las actividades autofinanciadas, bajo la supervisión de Dirección del Centro, dentro de los lineamientos establecidos por la Facultad.

| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|----|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | 11 |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CF-01**

MANUAL DE FUNCIONES

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

Áreas de Responsabilidad:

- ✓ Planificación de inicio de cada período
- ✓ Ingresos de notas de exámenes
- ✓ Ingreso de asistencia de clases
- ✓ Actualización de la Bases de Datos
- ✓ Solicitudes y Certificaciones
- ✓ Elaboración de los roles de pago
- ✓ Elaboración de presupuestos Y Reajustes.
- ✓ Manejo de Cursos Autofinanciados
- ✓ Proporcionar información del preuniversitario
- ✓ Inscripción de los participantes en los eventos a realizarse por el CFT
- ✓ Control y seguimiento de eventos
- ✓ Otros

Planificación de inicio de cada período

- Pedido de las disponibilidades de los profesores.
- Ingreso de las cargas horarias
- Elaboración de lista de participantes
- Cierre de los períodos
- Ingreso de horarios y Docentes al Sistema

Ingresos de notas de exámenes

- Control y verificación de los exámenes-actas.
- Ingreso de la información al sistema académico
- Publicación en cartelera de las notas ingresadas al sistema
- Archivo de los exámenes

Ingreso de asistencia de clases

- Recolección de la asistencia de los controles de cátedra de los profesores
- Ingreso y revisión de las asistencias de los participantes
- Publicación en cartelera de las asistencias ingresadas al sistema
- Archivo de las asistencia

| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|----|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | 12 |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CF-01**

MANUAL DE FUNCIONES

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

Actualización de la Bases de Datos

- Ingreso de datos personales de los profesores en el Sistema
- Ingreso de datos personales de los participantes a los eventos

Seminario de Graduación

- Elaboración del acta de asistencia a reuniones previas y durante al seminario.
- Elaboración del acta de asistencia de Seminario de Graduación
- Elaboración del acta de notas de Seminario de Graduación
- Elaboración del recibo de pago para los módulos del Seminario de Graduación
- Control y seguimientos los controles de cátedra, informando cualquier anomalía a la Coordinación Académica o Dirección de Carrera
- Ingreso de notas al sistemas
- Elaboración final de los alumnos aprobados de cursos Y/O seminarios previa a su incorporación
- Planificación logística de los cursos autofinanciados
- Elaboración de presupuestos y reajustes.
- Recepción de las tres copias de Trabajos de seminario por parte de los estudiantes
- Entrega de las copias de Trabajos de Grado a cada uno de los miembros del tribunal.
- Elaboración de los informes de avances de Trabajos de seminario.
- Elaboración y entrega de comunicación a los Directores de Trabajos de la aprobación u observaciones a los temas dirigidos
- Elaboración de los informes de graduación
- Elaboración y difusión de calendario de sustentaciones a los participantes, directores de trabajo y tribunal de sustentación.
- Preparación de la logística necesaria para la sustentación de trabajos de seminario

| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|----|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | 13 |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CF-01**

MANUAL DE FUNCIONES

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

Elaboración de los certificados de notas

- Elaboración de los presupuesto de pago previa a la obtención del Título Profesional
- Colaboración en los procesos y documentos para los egresados de la carrera.

Solicitudes y Certificaciones

- Recepción y análisis de las solicitudes
- Control de tiempo de atención de la solicitudes y certificaciones de acuerdo a los estándares establecidos por el Consejo Directivo de la Facultad
- Elaboración de un bitácora de respuesta de las solicitudes y certificaciones
- Adjuntar Información de acuerdo a la naturaleza de la solicitud
- Realizar el Informes a la Dirección del IIFIUC
- Enviar la información de Seminario a Comisión Académica.
- En el caso de la certificación, elaborar la respuesta de certificación para su posterior firma con el Coordinador de Administrativo, Director de Carrera o Decano de la Facultad

Elaboración de los roles de pago

- Recolección de la información de los controles de cátedras
- Presentación de resultados a la Dirección del Centro para su revisión y aprobación
- Envío de la petición de contrato al departamento de Recursos Humanos.
- Cumplimiento con el calendario de entrega
- Ingreso de factura al SIU
- Recolección de firmas para trámites administrativos – financieros de las autoridades de Facultad.

| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|----|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | 14 |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CF-01**

MANUAL DE FUNCIONES

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

Elaboración de presupuestos y Reajustes

- Recepción de los cronogramas de cursos de autofinanciados,
- Elaboración de los presupuestos para cada uno de los cursos autofinanciados.
- Control de facturas con cumplimientos de las normas dictadas por el SRI
- Control de ingresos y egresos de los presupuestos
- Contar con información actualizada de cada uno de los presupuestos
- Todos los presupuestos serán revisados por la Dirección de Carrera y aprobados por el Decano
- Los informes presupuestarios de cada curso autofinanciado serán revisados por la Directora del Centro.

Proporcionar información del preuniversitario

- Controlar la existencia de manuales informativos de los preuniversitarios y demás eventos autofinanciados de la Carrera.
- Proporcionar atención personalizada tanto al aspirante como a estudiantes del preuniversitario, a los profesores y público en general.
- Proporcionar información sobre la Carrera en Sistemas Computacionales.
- Entregar listado de requisitos necesarios el aspirante

Inscripción de los participantes en los eventos a realizarse por el CFT

- Recepción y verificación de la información proporcionada por el aspirante
- Ingreso de la información al sistema
- Elaborar con la Dirección del Centro los calendarios de los eventos autofinanciados.
- Planificación de los paralelos y horarios disponibles
- Elaboración de cuadro de profesores y paralelos de acuerdo a la demanda
- Inscripción de los aspirantes a los diferentes paralelos
- Informar a los profesores de los horarios de clase con su respectivo calendario académico

| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|----|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | 15 |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CF-01**

MANUAL DE FUNCIONES

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

Control y seguimiento de eventos

- Elaboración de lista para los diferentes paralelos
- De actas de exámenes, una vez que éstos son entregados por los profesores y reportar cualquier anomalía a la Dirección del Centro
- Manejo de la cartelera de comunicaciones
- Manejo de correo electrónico.
- Hacer convocatorias para la elaboración de exámenes, tutorías, pre sustentaciones y sustentaciones finales.
- Hacer control del presupuesto
- Ingreso de notas y asistencias al sistema
- Elaborar el cuadro de aprobación de aspirantes
- Contabilizar la asistencia de los estudiantes y presentar el reporte a la Dirección del Centro.
- Ingresar las calificaciones y emitir reporte para revisión de la Dirección del Centro.
- Elaborar estadísticas de rendimiento académico de los alumnos para seguimiento del trabajo educativo, en caso de solicitar la Dirección del Centro.
- Elaborar un cuadro de inasistencia al dictado de clases, por parte de los profesores, para programar las recuperaciones.
- Verificar el cumplimiento y observancia, por parte de los profesores de las fechas de exámenes y reportarlo a la Dirección del Centro.
- Revisar los controles de cátedra para elaborar el rol de pagos mensual
- Preparar la documentación necesaria para realizar la evaluación del trabajo docente
- En el caso del Pre-Universitario, Examen de admisión y Propedéutico elaborar lista de aprobados con su respectivo promedio o Elaboración de carpetas de documentos para la pensión diferenciada
- Mantener actualizadas la base de datos de participantes, egresados y docentes.
- Preparar un listado de materiales y suministros de oficina requerido para el desarrollo de clases y presentarlo a la Coordinación Administrativa.

| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|----|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | 16 |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CF-01**

MANUAL DE FUNCIONES

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

- Mantener actualizado el banco de datos de los aspirantes, de los estudiantes y de los docentes.

Otros

- Apoyar en el desarrollo de otras actividades que la Carrera programe en función de su diversificación académica
- Ejecutar las acciones académicas que le encomendare la Comisión Académico o Consejo Directivo propias a las actividades del Centro.
- Emitir circulares y comunicaciones del CFT
- Las demás atribuciones que le determinen sobre la marcha las Autoridades de la Carrera.

4.2.5.- PERFIL DEL CARGO

| EDAD | SEXO | ANTIGÜEDAD MÍNIMA REQUERIDA | NIVEL ACADÉMICO |
|-----------------|-------------|---|---|
| De 18 a 35 años | Femenino | De 1 a 2 años de experiencia en el cargo, o en posiciones similares | Título de Segundo Nivel: Estudios concluidos en Bachillerato |

CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD:

- Madurez y ética profesional.
- Alto grado de Organización, responsabilidad, confianza y honestidad.
- Estabilidad emocional.
- Socialización y autocontrol.

| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|----|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | 17 |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CF-01**

MANUAL DE FUNCIONES

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

HABILIDADES ESPECÍFICAS:

- Organizado
- Innovador
- Colaborador
- Buenas relaciones interpersonales
- Facilidad de palabra
- De fácil trato
- Proactivo
- Capacidad de Trabajo en equipo
- Capacidad de Trabajo bajo presión
- Orientación al servicio
- Orientación al cumplimiento de objetivos

CAPACITACIÓN MÍNIMA REQUERIDA:

- Conocimientos de Windows y paquete utilitario
- Servicio al Cliente
- Relaciones Humanas
- Comunicación Efectiva
- Manejo de presupuesto
- Manejo del SIU

CONOCIMIENTO DE IDIOMAS:

Conocimientos Básicos del Idioma Inglés.

AMBIENTE DE TRABAJO:

Oficina compartida con Directora del Centro de Formación Tecnológica y Director de Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos.

| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|----|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | 18 |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CF-01**

MANUAL DE FUNCIONES

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

4.3.- INSTRUCTOR (Clave: MI-CF-01)

4.3.1.- OBJETIVO ESPECIFICO

Delinear las funciones y responsabilidades de Instructor del Centro de Formación Tecnológica.

4.3.2.- ALCANCE

Determinar el accionar del Instructores establecido por el Instituto de Investigación de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (IIFIUC).

4.3.3.- DESCRIPCION DEL CARGO

CARGO : Instructor del Centro de Formación Tecnológica
JEFE INMEDIATO : Director Centro de Formación Tecnológica
SUPERVISA A : Ninguno
INTERACTUA CON : Directora, Asistentes, Estudiantes.

4.3.4.- DESCRIPCION DE FUNCIONES

- ✓ Presentación de Syllabus de la materia que imparta
- ✓ Presentación de documentación requerida por la Universidad católica
- ✓ Presentación de disponibilidad horaria
- ✓ Dictado de su clase
- ✓ Reprogramación de clase no dictada
- ✓ Recuperación de clases no dictados
- ✓ Control de Cátedra, descripción de materia tratada
- ✓ Control de Asistencias de estudiantes
- ✓ Presentación de notas en los tiempos solicitados
- ✓ Comunicación directa a la Dirección del Centro sobre sugerencias y comentarios de los cursos

| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|----|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | 19 |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CF-01**

MANUAL DE FUNCIONES

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

4.3.5.- PERFIL DEL CARGO

| EDAD | SEXO | ANTIGÜEDAD MÍNIMA REQUERIDA | NIVEL ACADÉMICO |
|-----------------|----------------------|---|---|
| De 25 a 60 años | Femenino ó Masculino | De 1 a 2 años de experiencia en el cargo, o en posiciones similares | Título de Tercer Nivel y Certificación Internacional de Especialización |

CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD:

- Madurez y ética profesional.
- Alto grado de Organización, responsabilidad, confianza y honestidad.
- Estabilidad emocional.
- Socialización y autocontrol.
- Criterio analítico.
- Fluidez verbal.

HABILIDADES ESPECÍFICAS:

- Planificar su trabajo
- Evaluar
- Comunicar
- Motivar
- Moderar
- Orientar
- Concientizar
- Escuchar
- Dialogar

| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|----|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | 20 |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CF-01**

MANUAL DE FUNCIONES

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

- Memorizar
- Manejar Grupos

CAPACITACIÓN MÍNIMA REQUERIDA:

- Conocimientos de Windows y paquete utilitario
- Relaciones Humanas
- Comunicación Efectiva
- Certificación Internacional del tema que va a impartir en el curso

CONOCIMIENTO DE IDIOMAS:

Conocimientos Básicos del Idioma Inglés.

AMBIENTE DE TRABAJO:

Aula o Laboratorio asignado en de Facultad de Ingeniería.

| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|----|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | 21 |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CF-01**

MANUAL DE FUNCIONES

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

4.4.- INSTRUCTOR (Clave: MO-CF-01)

4.4.1.- OBJETIVO ESPECIFICO

Delinear las funciones y responsabilidades como Docente del Centro de Formación Tecnológica.

4.4.2.- ALCANCE

Determinar el accionar del Docentes establecido por el Instituto de Investigación de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (IIFIUC).

4.4.3.- DESCRIPCION DEL CARGO

CARGO : Docente del Centro de Formación Tecnológica
JEFE INMEDIATO : Director Centro de Formación Tecnológica
SUPERVISA A : Ninguno
INTERACTUA CON : Directora, Asistentes, Estudiantes.

4.4.4.- DESCRIPCION DE FUNCIONES

- ✓ Presentación de Syllabus de la materia que imparta
- ✓ Presentación de documentación requerida por la Universidad católica
- ✓ Presentación de disponibilidad horaria
- ✓ Dictado de su clase
- ✓ Reprogramación de clase no dictada
- ✓ Recuperación de clases no dictados
- ✓ Control de Cátedra, descripción de materia tratada
- ✓ Control de Asistencias de estudiantes
- ✓ Presentación de notas en los tiempos solicitados
- ✓ Comunicación directa a la Dirección del Centro sobre sugerencias y comentarios de los cursos

| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|----|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | 22 |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CF-01**

MANUAL DE FUNCIONES

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

4.4.5.- PERFIL DEL CARGO

| EDAD | SEXO | ANTIGÜEDAD MÍNIMA REQUERIDA | NIVEL ACADÉMICO |
|-----------------|----------------------|---|--|
| De 25 a 60 años | Femenino ó Masculino | De 1 a 2 años de experiencia en el cargo, o en posiciones similares | Título de Cuarto Nivel, Maestría en área académica de especialización y Certificación Internacional de Especialización |

CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD:

- Madurez y ética profesional.
- Alto grado de Organización, responsabilidad, puntualidad, confianza y honestidad.
- Estabilidad emocional.
- Socialización y autocontrol.
- Criterio analítico.
- Fluidez verbal.

HABILIDADES ESPECÍFICAS:

- Planificar su trabajo
- Evaluar
- Comunicar
- Motivar
- Moderar
- Orientar
- Concientizar
- Escuchar
- Dialogar
- Memorizar
- Manejar Grupos

| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|----|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | 23 |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CF-01**

MANUAL DE FUNCIONES

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

CAPACITACIÓN MÍNIMA REQUERIDA:

- Conocimientos de Windows y paquete utilitario
- Relaciones Humanas
- Comunicación Efectiva
- Certificación Internacional del tema que va a impartir en el curso

CONOCIMIENTO DE IDIOMAS:

Conocimientos Básicos del Idioma Inglés.

AMBIENTE DE TRABAJO:

Aula o Laboratorio asignado en la Facultad de Ingeniería.

| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|----|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | 24 |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CF-01**

MANUAL DE FUNCIONES

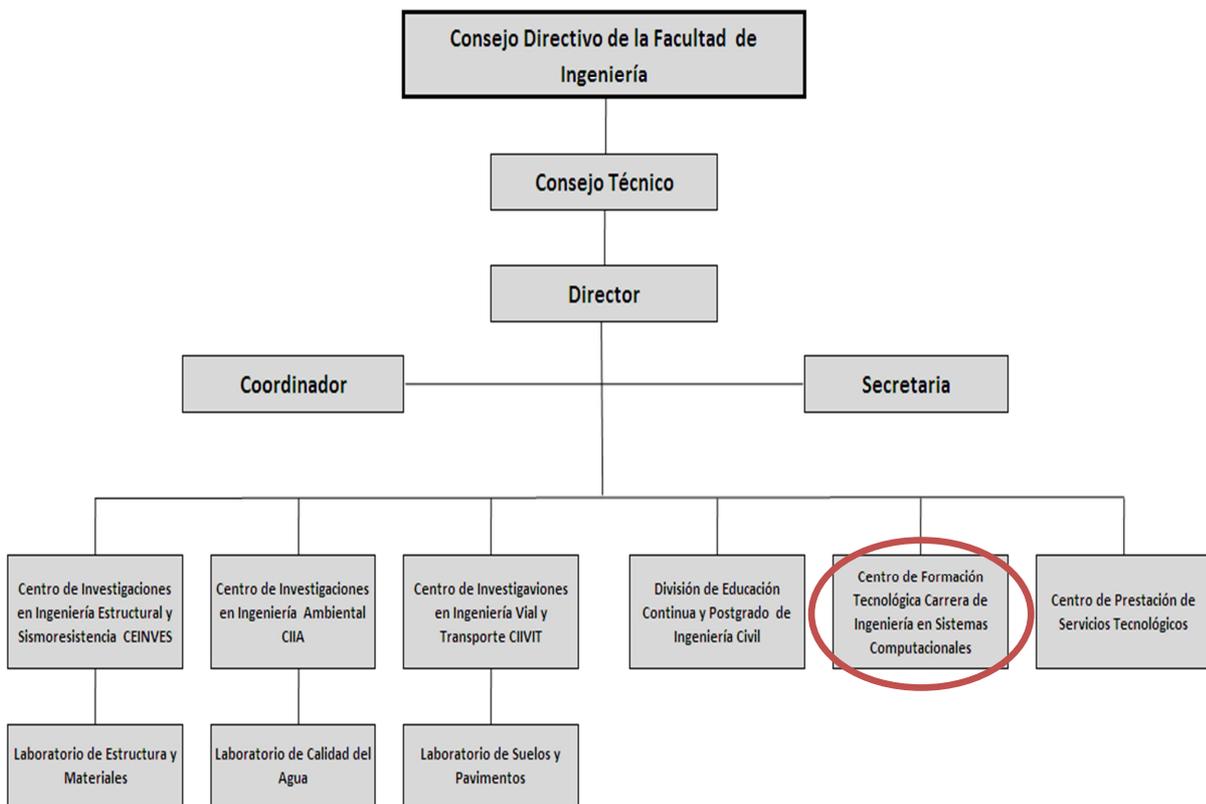
REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

5.- HISTORICO DE REVISIONES

| Versión | Fecha | Capítulo | Causa de modificación |
|----------------|--------------|-----------------|------------------------------|
| | | | |

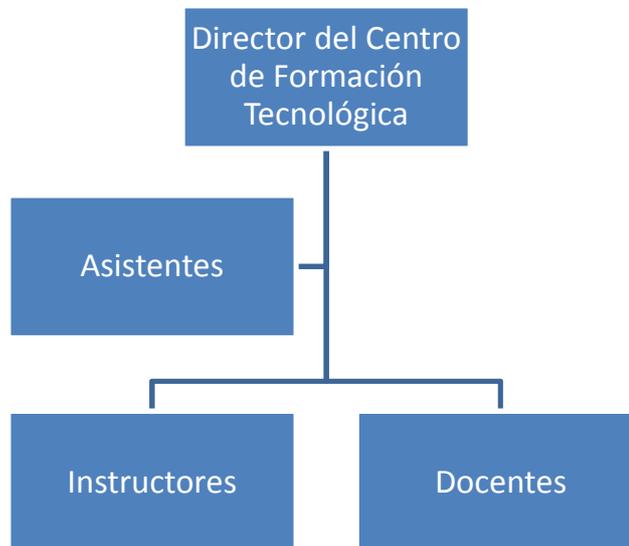
| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|----|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | 25 |

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (IIFIUC)



| | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | 1 |

Estructura Organizativa del Centro de Formación Tecnológica



Ing. Inelda Martillo
Directora
Centro de Formación Tecnológica

| | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | |
| | | | 2 |

| | |
|---------------------------------------|---------------------------------|
| | VERSION: 01 |
| | MATRIZ DE COMUNICACIONES |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

Matriz de Comunicaciones

| Nombre | Cargo | Tipo | Correo Electrónico | Celular | Teléfono | Extensión | Dirección de Referencia |
|----------------------|-----------|---------|--|-----------|----------|-----------|---|
| Ing. Inelda Martillo | Directora | Interno | inelda.martillo@ucsg.edu.ec | 091674952 | 2202763 | 1016 | 1.5 Km. Av. Carlos Julio Arosemena Universidad Católica |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

 Ing. Inelda Martillo
 Directora
 Centro de Formación Tecnológica

| | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benitez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | |
| Estándar de Documentación | 1 | | |

| | | |
|--|--|-------------------|
|  CFT Centro Formación Tecnológica | CENTRO DE FORMACION TECNOLOGICA | VERSION: 1 |
| | REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

| RECURSO NECESARIO | CONCEPTO | VALOR MES | VALOR AÑO | DESCRIPCION |
|---------------------|--|--------------|--------------|--|
| HUMANO | Director de Calidad | 1000 | 12000 | Honorarios profesionales costos del personal. |
| | Asistentes | 600 | 7200 | Honorarios profesionales costos del personal. |
| FISICOS | Bienes Oficina de Calidad | 5000 | 5000 | Bienes inmuebles. Sillas, escritorios. |
| | Papeleria | 300 | 3600 | Elementos de Oficina; Lapices, carpetas, hojas. |
| TECNOLOGICOS | Computadoras | 3000 | 3000 | Dispositivo electronico para almacenar y manipular datos y documentos. |
| | Impresora | 200 | 200 | Dispositivo electronico para imprimir documentos. |
| | Sistema de Informacion para Gestion de Calidad | 2000 | 2000 | Software de implementacion de la calidad, diseno y formatos. |
| | Intranet | 1000 | 1000 | Para uso de publicacion de comunicados referentes al SGC. |
| OTROS | Presupuesto de Capacitacion a empleados | 1800 | 3600 | Capacitacion |
| | Auditoría de Seguimiento | 650 | 1300 | Honorarios profesionales. |
| TOTAL | | 15550 | 38900 | |



CENTRO DE FORMACION TECNOLOGICA

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

VERSIÓN: 01

PLAN DE CAPACITACION ANUAL

| NO | PLANEAR | | | | | | | VERIFICAR | | | ACTUAR | |
|----|---------|--------|------------------------|-----------|----------------------|-------|--------------------------|----------------------------|----|------------|--------|----|
| | NOMBRE | PUESTO | CAPACITACION REQUERIDA | PRIORIDAD | TIPO DE CAPACITACION | FECHA | METODO PARA MEDIR EFICIA | TIEMPO PARA MEDIR EFICACIA | | FUE EFICAZ | | |
| | | | | | | | | SI | NO | SI | | NO |
| 1 | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | | | | |

Capacitación Requerida Competencia a desarrollar

Tipo de Capacitación

Seminario - Certificable, Mayor a 15 días
 Curso - No Certificable, Mayor a 3 días y menor a 15
 Otro - Mencionar Detalles

Prioridad P1 - Requiere la formación como resultado de una evaluación de sus competencias (3 meses como máximo después de la evaluación)
 P2 - Requiere la formación por recomendación de Responsable del area (6 meses como máximo, después de

Eficacia

Dependiendo de la capacitación requerida: habilidades: evaluación 360 grados, formación: reporte de jefe inmediato

Acciones A.

En caso de no haber sido eficaz la formación, el jefe inmediato junto con el área de personal tomará

la recomendación)
P3 - Para su desarrollo permanente.

acciones para reprogramar la formación.

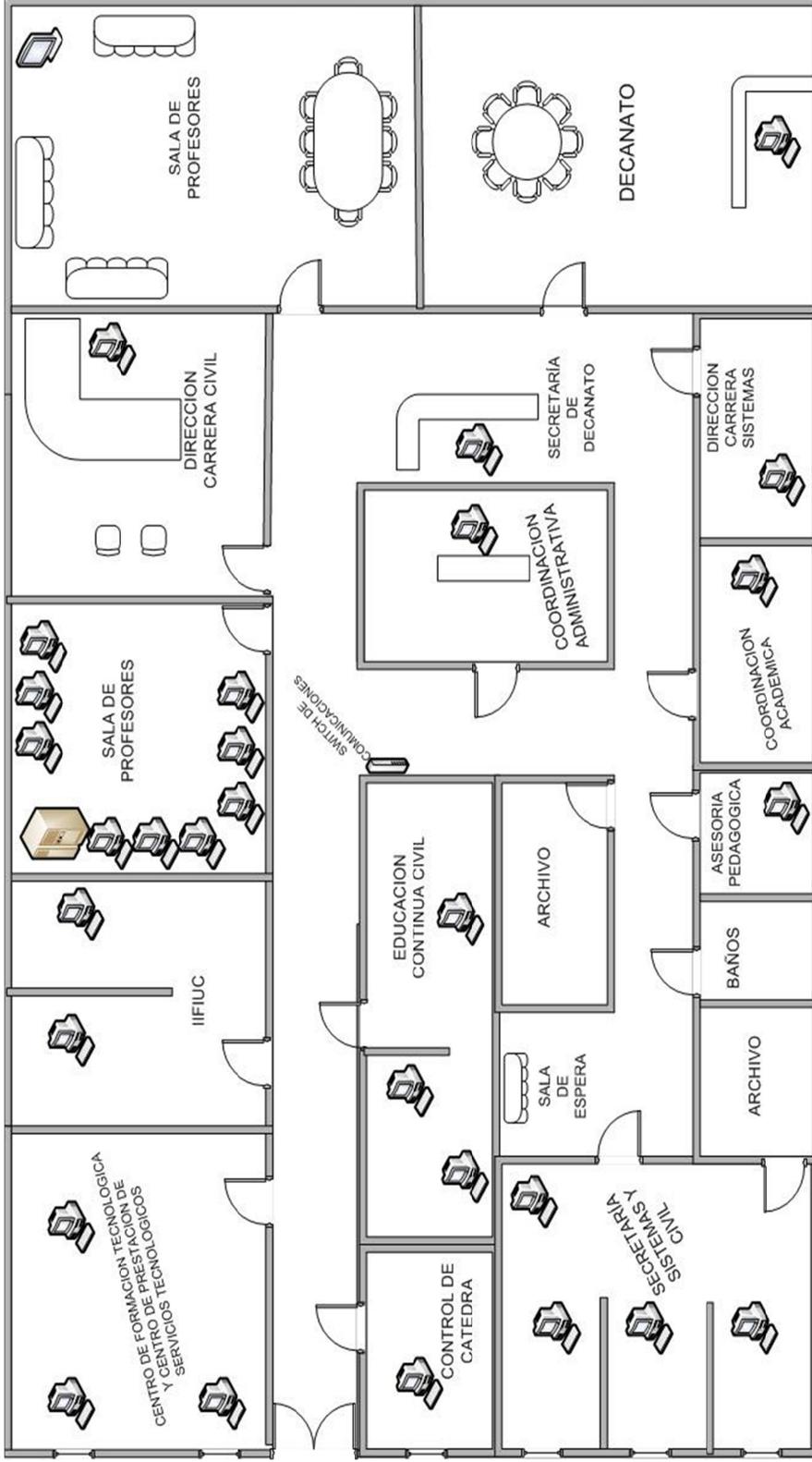


CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

Plano Administración

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008



| | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | |
| Estándar de Documentación | 1 | | |

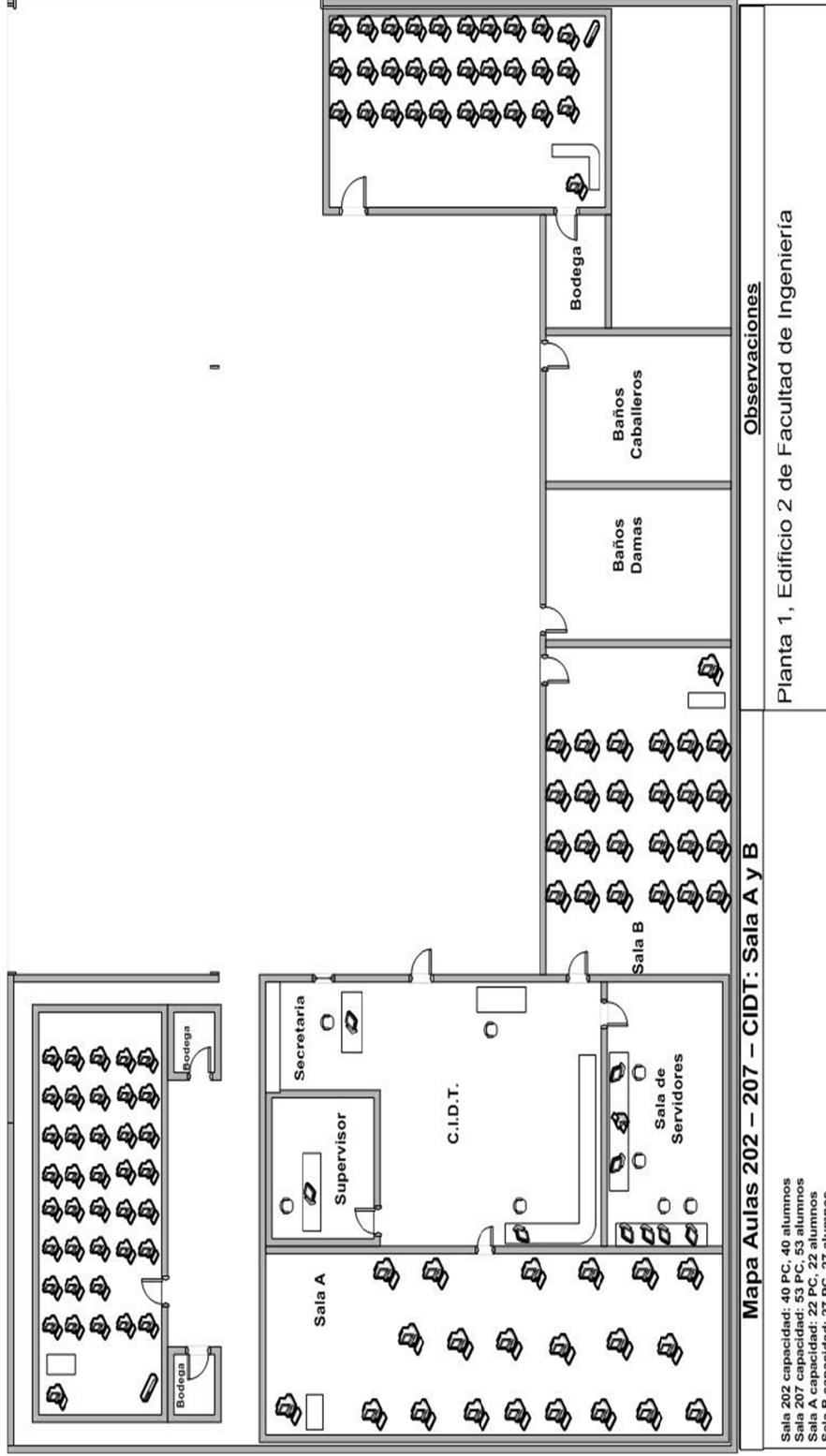


CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

Plano Edificio 2 Piso 1

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008



Observaciones

Planta 1, Edificio 2 de Facultad de Ingeniería

| | | | |
|---------------------------|--|----------------------|----------------------|
| Fecha de Elaboración: | Elaborado Por: | Revisado Por: | Aprobado Por: |
| 2010/08/30 | Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Ing. Lourdes Benítez | Ing. Inelda Martillo |
| Fecha de Aprobación: | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | |
| 2010/08/30 | 1 | | |
| Estándar de Documentación | | | |

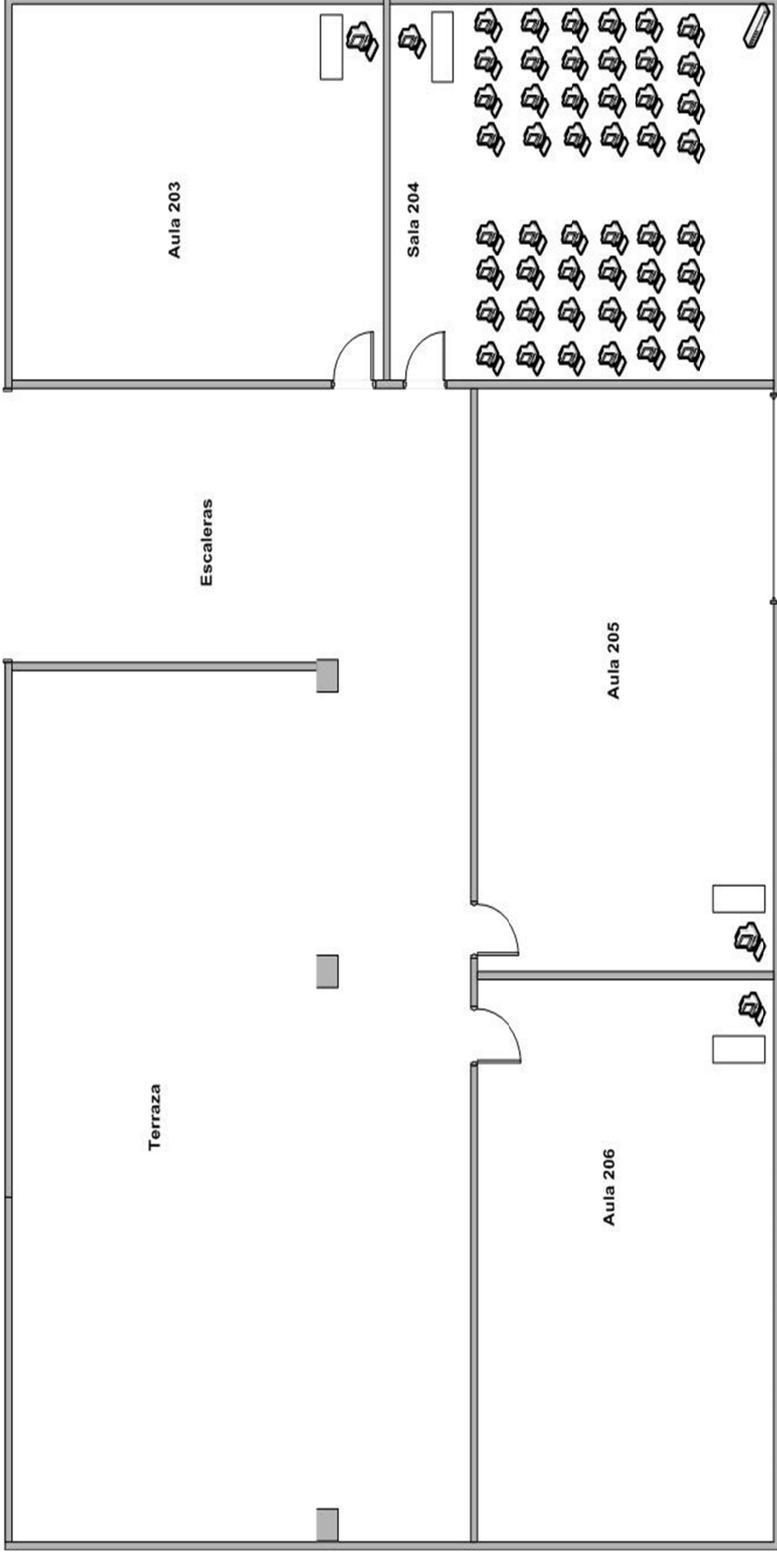


CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

Plano Edificio 2 Piso 2

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008



Mapa Aulas 203 – 206 Capacidad para la Docencia

Aula 206 capacidad: 40 alumnos
 Aula 205 capacidad: 40 alumnos
 Sala 204 capacidad: 40 PC, 40alumnos
 Aula 203 capacidad: 40 alumnos

Observaciones

Planta 2, Edificio 2 de Facultad de Ingeniería

| | | | |
|--|--|--|--|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | |
| Estándar de Documentación | 1 | | |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01
INVENTARIO MUEBLES DE
OFICINA

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

| Nombre usuario | Área | Cargo | Descripción | Cod. Inv. |
|-----------------------|--|--------------|------------------------------|------------------|
| Ing. Galo Cornejo | Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos | Director | Silla con 5 ruedas | 1-300-727 13 |
| Ing. Galo Cornejo | Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos | Director | Escritorio plomo | 1-300-727 6 |
| Ing. Inelda Martillo | Centro de Formación Tecnológica | Director | Silla ejecutiva con 5 ruedas | 1-300-727 19 |
| Ing. Inelda Martillo | Centro de Formación Tecnológica | Director | Organizador de 2 cajones | 1-300-727 21 |
| Ing. Inelda Martillo | Centro de Formación Tecnológica | Director | Escritorio gris | 1-300-727 20 |
| Ing. Inelda Martillo | Centro de Formación Tecnológica | Director | Archivador | 1-300-727 22 |
| Ing. Inelda Martillo | Centro de Formación Tecnológica | Director | Silla sin ruedas | 1-300-727 16 |
| Ing. Inelda Martillo | Centro de Formación Tecnológica | Director | Silla sin ruedas | 1-300-727 17 |
| Ing. Inelda Martillo | Centro de Formación Tecnológica | Director | Aire Acondicionado | 1-300-727 18 |
| Ing. Inelda Martillo | Centro de Formación Tecnológica | Director | Teléfono negro | 1-300-727 6 |
| Ing. Inelda Martillo | Centro de Formación Tecnológica | Director | Silla sin ruedas | 1-300-727 15 |
| Ing. Inelda Martillo | Centro de Formación Tecnológica | Director | Impresora | 1-300-727 4 |
| Srta. Johanna Fariño | Centro de Formación Tecnológica / Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos | Asistente | Escritorio en forma de T | 1-300-727 5 |
| Srta. Johanna Fariño | Centro de Formación Tecnológica / Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos | Asistente | Organizador de 4 cajones | 1-300-727 8 |
| Srta. Johanna Fariño | Centro de Formación Tecnológica / Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos | Asistente | Silla con 5 ruedas | 1-300-727 3 |
| Srta. Johanna Fariño | Centro de Formación Tecnológica / Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos | Asistente | Regleta | 1-300-727 12 |
| Srta. Johanna Fariño | Centro de Formación Tecnológica / Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos | Asistente | Alero | 1-300-727 9 |
| Sra. Vanessa Espinoza | Centro de Formación Tecnológica / Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos | Asistente | Silla con 5 ruedas | 76593 |
| Sra. Vanessa Espinoza | Centro de Formación Tecnológica / Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos | Asistente | Organizador de 3 cajones | 1-300-727 1 |
| Sra. Vanessa Espinoza | Centro de Formación Tecnológica / Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos | Asistente | Alero | 1-300-727 2 |

| | | |
|---|---------------------------------|---------------------------------|
|  | CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA | VERSIÓN: 01 |
| | REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO |

| Nº | | SI | NO | N/A | Observaciones |
|--|--|----|----|-----|---------------|
| LA ORGANIZACIÓN | | | | | |
| 1 | ¿Te sientes orgulloso de pertenecer al Centro de Formación Tecnológica? | | | | |
| CONDICIONES AMBIENTALES | | | | | |
| 2 | ¿Considera usted que la climatización de su lugar de trabajo es la adecuada para las labores que realiza diariamente? | | | | |
| 3 | ¿Considera usted que la iluminación de su lugar de trabajo es la adecuada para las labores que realiza diariamente? | | | | |
| 4 | ¿Considera usted que el espacio asignado es suficiente en cuanto a dimensiones para poder realizar sus labores diarias? | | | | |
| 5 | ¿Considera usted que la distribución del área de trabajo facilita la realización de sus labores diarias? | | | | |
| 6 | ¿Considera usted que se debe mejorar el ambiente físico del área de trabajo en cuanto a capacidad, tamaño o distribución dentro del mismo? | | | | |
| SEGURIDAD Y BIENESTAR AMBIENTAL | | | | | |
| 7 | ¿Cuenta el área de trabajo con equipo de seguridad necesario (extintor, detectores de humo, toma de agua, etc)? | | | | |
| 8 | ¿Se consideran tus propuestas para mejorar tu área de trabajo? | | | | |
| COMPAÑEROS DE TRABAJO | | | | | |
| 9 | ¿La comunicación con tus compañeros de trabajo es adecuada? | | | | |
| 10 | ¿Participas en los eventos sociales de tu área de trabajo? | | | | |
| 11 | ¿La instrucción de trabajo que recibes es clara y oportuna para realizar tus funciones? | | | | |
| PUESTRO DE TRABAJO | | | | | |
| 12 | Conoces las funciones, responsabilidades y las líneas de autoridad que están definidas en tu perfil de puesto? | | | | |
| 13 | ¿El realizar tu trabajo te satisface? | | | | |
| 14 | ¿Si es necesario trabajar después de tu jornada, participas? | | | | |
| 15 | ¿Tu puesto de trabajo tiene relación con tu preparación académica? | | | | |

| | | |
|--|--|-----------------------------------|
|  CFT <small>Centro Formación Tecnológica</small> | CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA | VERSIÓN: 01 |
| | REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | MATRIZ AMBIENTE DE TRABAJO |

| Nº | Identificación | Ubicación | Dimensiones | Iluminación | Temperatura de Ambiente | Limpieza | Observaciones |
|----|---|--|--|---|---|---|---------------|
| 1 | Oficina Principal del Centro de Prestación de Servicios | Av. Carlos Julio Aroseman Km 1 1/2 - Universidad Católica Santiago de Guayaquil - Facultad de Ingeniería - Primer Piso | 3 Mts ancho X 4 Mts largo = 12MTS ² | 4 Lámparas con 4 Fluorescente cada una, que brindan un total de 450 LUX | 2 ventanas de 0.50mts X 0.40mts 1 aire acondicionado 12000 BTU Temperatura ideal entre 18 y 22 °C | La asume la facultad de Ingeniería mediante su personal de aseo, quienes visitan el centro de Lunes a Viernes a las 07H00 | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MC-CF-01**

MANUAL DE CALIDAD

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

5. Responsabilidad de la Dirección.



5.1 Compromiso de la dirección.

La dirección del CFT, hace evidencia de su compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad mediante el desarrollo y la implementación de la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad basándose en la Misión, Visión y Objetivos del CFT y la UCSG.

El CFT se compromete a:

- ✓ Mantener informado al personal sobre como satisfacer los requisitos del cliente: aspectos legales y reglamentarios.
- ✓ Establecer la política de calidad
- ✓ Realizar reuniones de revisión periódicas con el personal del CFT.

5.2 Enfoque al cliente.

La alta dirección se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

| | | | | |
|-------------------------------------|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo - Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | 1 |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

CLAVE DEL DOCUMENTO:
MC-CF-01

MANUAL DE CALIDAD

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

5.3 Política de Calidad.

La alta dirección establece la política de calidad para que esta sea implementada por todos los integrantes del CFT, asumiendo la responsabilidad de que esta sea conocida, entendida, implementada y mantenida.

La política de calidad:

- ✓ Es adecuada al propósito del CFT
- ✓ Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejora continua de la eficacia de los sistemas de gestión de calidad
- ✓ Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- ✓ Es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- ✓ Es revisada para su continua adecuación.

Con lo que se establece la política de calidad de la siguiente manera:

“La Dirección del Centro de Formación Tecnológica declara como política de calidad su compromiso con la excelencia académica en la capacitación, a través de la gestión eficiente de sus procesos, con programas y cursos orientados a satisfacer las necesidades de sus clientes, en el ámbito educacional, empresarial y gubernamental, sustentado en las sólidas bases del conocimiento, excelencia académica e infraestructura de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil”

(Ver Anexo CFT-Política de Calidad)

| | | | | |
|-------------------------------------|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo - Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | 2 |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | “Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original” | | | |

| | | |
|--|--|--|
|  CFT Centro Formación Tecnológica | CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA | VERSIÓN: 01 |
| | | CLAVE DEL DOCUMENTO: MC-CF-01 |
| | | MANUAL DE CALIDAD |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | | |

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

La alta dirección se asegura que los objetivos de calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro del CFT, siendo coherentes con la política de calidad y a la vez medibles mediante indicadores.

La Alta dirección del CFT establece los Objetivos de calidad como:

- ✓ Articular los requisitos de calidad académicos y administrativos del CFT por medio de la metodología PHVA en un solo sistema para optimizar recursos en la búsqueda de la excelencia.
- ✓ Fortalecer las competencias del personal de la CFT a través de la implementación de un modelo de gestión por competencias para asegurar un óptimo desempeño laboral.
- ✓ Consolidar un grupo de gestores tecnológicos que permitan llevar a cabo propuestas educativa más completa e innovadora para comunidad universitaria y público en general.
- ✓ Incrementar los vínculos de la CFT con Instituciones de la comunidad regional, nacional e internacional, por medio de la participación en planes, convenios y alianzas que redunden en beneficio de la responsabilidad social.
- ✓ Optimizar la eficacia y la eficiencia en el uso de los recursos e infraestructura del CFT, asegurando la efectividad institucional para prestar un mejor servicio a la comunidad universitaria y público en general.

(Ver Anexo CFT-Objetivos de Calidad)

(Ver Anexo CFT - Matriz de indicadores Objetivos de calidad)

| | | | | |
|-------------------------------------|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo - Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | 3 |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

CLAVE DEL DOCUMENTO:
MC-CF-01

MANUAL DE CALIDAD

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad

La alta dirección se asegura de que:

- ✓ Se realice la planificación del sistema de gestión de calidad para que de esta manera se cumpla con los requisitos establecidos en los objetivos de calidad.
- ✓ Se mantenga la integridad del sistema de gestión de calidad al momento de la planificación e implementación de cambios en este.

El CPST establece el calendario de planificación del SGC planificando sus actividades para un año y 6 meses de trabajo continuo y en caso de existir planificaciones mayores será necesario realizar planes estratégicos basados en planificaciones paralelas

(Ver Anexo CFT-Planificación Sistema de Gestión de Calidad)

5.5 Responsabilidad autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La alta dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades sean definidas mediante perfiles de cargo¹ y procedimientos documentados², y son comunicadas dentro del CFT asegurándose de esta manera que la calidad del servicio no sea afectada.

(Ver Anexo CFT-Anexo Matriz de Responsabilidades del SGC)

El CPST establecerá el organigrama y los perfiles de cargo necesarios para satisfacer los requerimientos de la norma.

(Ver Anexo CFT-Anexo Manual de Funciones)

(Ver Anexo CFT-Estructura Organizacional)

¹ Ver Capitulo 6.2, Norma ISO 9001:2008

² Ver Capitulo 4, Norma ISO 9001:2008

| | | | | |
|-------------------------------------|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo - Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | 4 |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MC-CF-01**

MANUAL DE CALIDAD

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

5.5.2 Representante de la Dirección

La alta dirección del CFT asume ser el Responsable del SGC quien independiente de sus funciones tendrá el compromiso y autoridad de:

- ✓ Asegurarse de que se establecen implementa y mantienen los procesos necesarios para el proceso de gestión de calidad.
- ✓ Mantener informado a la alta dirección del desempeño del SGC y de sus necesidades de mejora.
- ✓ Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

5.5.3 Comunicación interna

La alta dirección del CFT se asegura que la información se transmita a todos los empleados mediante medios de comunicación interna.

5.5.3.1 Comunicaciones Escritas

Se utilizarán documentos de carácter formal como cartas y oficios las cuales tendrán que cumplir con todas las reglamentaciones para el envío y recepción de los mismos.

5.5.3.3 Carteleras Informativas

Se usarán dentro de las vitrinas ubicadas en sectores estratégicos de la Facultad circulares, afiches, anuncios que tendrán la información del CFT.

5.5.3.4 Intranet

Tipo de base de datos o biblioteca donde el personal encontrara información general del CFT. Aquí se encontrara documentación tales como: manuales de funciones, descripciones de cargos, instructivos, procesos y procedimientos, los cuales se darán a conocer su

| | | | | |
|-------------------------------------|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo - Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | 5 |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | |



CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MC-CF-01**

MANUAL DE CALIDAD

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

disponibilidad por reuniones realizadas para concientizar y promover el mejor desempeño de sus tareas.

5.5.3.5 Correo Electrónico

Se implantará para todos los usuarios del CFT una computadora conectada a la intranet, tendrá restricciones de uso y capacidad según jerarquía. Se usará únicamente para comunicaciones internas que ameriten acuso de recibo, el cual será de mayor utilidad para dar a conocer todas las actividades del Sistema de Gestión de Calidad de una manera sencilla y rápida.

(Ver Anexo CFT-Matriz de Comunicaciones)

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

La alta dirección realizará revisiones del SGC cada 3 meses comenzando el primer mes de cada año, asegurando su convivencia adecuación y eficacia continua estas revisiones incluirán:

- ✓ Evaluaciones de oportunidades de mejora
- ✓ Necesidades de efectuar cambios en el SGC políticas de calidad
- ✓ Objetivos de calidad

Debiendo mantenerse registros mediante Actas de reunión de las revisiones realizadas al SGC.

5.6.2 Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- ✓ Los resultados de auditorias
- ✓ La retroalimentación del cliente,
- ✓ El desempeño de los procesos y la conformidad del producto,
- ✓ El estado de las acciones correctivas y preventivas,
- ✓ Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- ✓ Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y

| | | | | |
|-------------------------------------|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo - Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | 6 |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | |

| | | |
|--|--|--|
|  CFT Centro Formación Tecnológica | CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA | VERSIÓN: 01 |
| | | CLAVE DEL DOCUMENTO: MC-CF-01 |
| | | MANUAL DE CALIDAD |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | | |

- ✓ Las recomendaciones para la mejora.

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- ✓ La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,
- ✓ La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
- ✓ Las necesidades de recursos

6 Gestión de los recursos

6.1 Provisión de recursos

El CFT proporcionará recursos necesarios para el SGC mediante presupuestos asignados anualmente para de esta manera poder implementar y mantener el SGC.

(Ver Anexo CFT-Presupuesto)

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

Se asegurará que el personal que realice trabajos que afecten a la conformidad de los requisitos del producto sea competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia.

En caso de optar por contratación de personal externo para la ejecución de algún proceso y/o trabajo que afecte a la conformidad de los requisitos del producto, se asegura con el proveedor de estos servicios:

- ✓ Que se establecen los requisitos de contratación de los servicios solicitados conforme los requisitos del producto.
- ✓ Que sea evaluado y sea competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia.
- ✓ Sea identificado previo a la ejecución del proceso y/o trabajo.

| | | | | |
|-------------------------------------|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo - Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | 7 |

| | | |
|--|--|--|
|  CFT Centro Formación Tecnológica | CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA | VERSIÓN: 01 |
| | | CLAVE DEL DOCUMENTO: MC-CF-01 |
| | | MANUAL DE CALIDAD |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | | |

(Ver Anexo CFT - Anexo Manual de Funciones CFT)

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

El CFT debe:

- ✓ Crear perfiles de cargo basados en la conformidad de los requisitos del producto
- ✓ Proporcionar formación como capacitaciones charlas o cursos según el jefe inmediato determine
- ✓ Realizar seguimiento de las acciones tomadas por medio de cuestionarios y otras herramientas que se consideren adecuadas
- ✓ Asegurarse que el personal participa en procesos de toma de conciencia, conoce la pertinencia e importancia de sus actividades y la forma en que contribuye al logro de los objetivos
- ✓ El departamento de recursos humanos mantendrá registros de la formación habilidades y experiencia del personal que labora en el CFT.

(Ver Anexo CFT - Anexo Plan de Capacitación anual)

(Ver Anexo CFT - Anexo Manual de Funciones)

6.3 Infraestructura

El CFT deberá determinar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto

La infraestructura del CFT incluye:

- ✓ Edificios y espacios de trabajo
- ✓ Equipos para los procesos
- ✓ Y servicios de apoyo tales como transporte y comunicación de los sistemas de información.

El Mantenimiento y el buen estado de cada una de estas áreas es responsabilidad del encargado/jefe de cada área.

(Ver Anexo CFT-Planos)

(Ver Anexo CFT-Inventario Hardware y Software)

(Ver Anexo CFT-Inventario Muebles de Oficina)

| | | | | |
|-------------------------------------|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo - Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo | |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | 8 |

| | | |
|--|--|--|
|  CFT Centro Formación Tecnológica | CENTRO DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA | VERSIÓN: 01 |
| | | CLAVE DEL DOCUMENTO: MC-CF-01 |
| | | MANUAL DE CALIDAD |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | | |

6.4 Ambiente de Trabajo

El área donde está ubicado el CFT cumple con la conformidad de los requisitos de ambiente de trabajo, combina los factores humanos y físicos y toma en consideración lo siguiente:

- ✓ Un trabajo creativo, fundamentado en el proceso sistematizado y documentado, el cual fomenta la participación y manifiesta el potencial del personal.
- ✓ El mobiliario y equipo hardware y software necesario.
- ✓ La identificación y ubicación de los lugares de trabajo.
- ✓ La iluminación, ventilación y limpieza necesaria.
- ✓ La implementación de proyectos encaminados a mejorar los lugares de trabajo.
- ✓ La aplicación de una encuesta para medir el ambiente de trabajo.

(Ver Anexo CFT - Matriz de Ambiente de Trabajo)

(Ver Anexo CFT - Encuesta de Ambiente de Trabajo)

| | | | |
|-------------------------------------|---|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Fecha de Elaboración: 2010/08/30 | Elaborado Por: Eunice Fernández - Carlos Del Pozo - Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Inelda Martillo |
| Fecha de Aprobación: 2010/08/30 | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | |
| | | | 9 |

**CENTRO DE PRESTACION DE
SERVICIOS TECNOLOGICOS**

**CENTRO DE PRESTACION DE
SERVICIOS TECNOLOGICOS**

| | |
|---|----------------------------|
|  <p style="text-align: center;">CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO</p> | VERSIÓN: 01 |
| | Política de Calidad |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

Guayaquil, Agosto del 2010

La alta dirección establece la política de calidad para que esta sea implementada por todos los integrantes del Centro de Prestación de servicios Tecnológicos, asumiendo la responsabilidad de que esta sea conocida, entendida, implementada y mantenida.

Con lo que se establece la política de calidad de la siguiente manera

“El Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos manifiesta su política de calidad mediante el firme compromiso con las personas, empresas y la comunidad en general, de satisfacer plenamente sus requerimientos y expectativas basado en el entendimiento y desarrollo de proyectos de en proceso de mejora continua, para ello garantizamos impulsar una cultura de calidad basada en los principios de honestidad, liderazgo y desarrollo del recurso humano y con una permanente actitud de servicio, conforme a las normas legales y de calidad vigentes”

ING. GALO CORNEJO GOMEZ
Director
Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos

| | | | |
|-----------------------------------|---|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración: 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| Fecha de Aprobación: 30/08/10 | | | |
| Estándar de Documentación | “Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original” | | |
| | | | 1 |



**CENTRO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS TECNOLÓGICO**

VERSIÓN: 01

Objetivos de Calidad

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

Guayaquil, Agosto del 2010

La alta dirección se asegura que los objetivos de calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro del CPST.

Estos objetivos son medibles y coherentes con la política de calidad y a la vez medibles mediante indicadores.

La Alta dirección del CPST establece los siguientes Objetivos de calidad:

- ✓ Asumir un enfoque basado en procesos mediante la metodología PHVA en todos proyectos que incurre el CPST.
- ✓ Identificar correctamente las necesidades y expectativas de los clientes para lograr una satisfacción total sobre los proyectos realizados que se ofrecen.
- ✓ Optimizar la eficacia y la eficiencia en el uso de los recursos e infraestructura del CPST, para de esta manera mejorar su desempeño.
- ✓ Incrementar la vinculación del CPST con Instituciones de la comunidad regional, nacional e internacional, por medio de la participación en planes, convenios y alianzas que desemboquen en beneficio de la responsabilidad social de la Institución.
- ✓ Fortalecer las competencias del personal del CPST a través de la implementación de un modelo de gestión por competencias para asegurar un óptimo desempeño laboral.

ING. GALO CORNEJO GOMEZ

Director

Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos

| | | | |
|-----------------------------------|---|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración: 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| Fecha de Aprobación: 30/08/10 | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | |
| | | | 1 |



CENTRO DE PRESTACION DE SERVICIOS TECNOLOGICOS

VERSION: 01

Matriz de indicadores de objetivos de calidad

REFERENCIA NORMA ISO 9001: 2008

| Nº | Objetivo de Calidad | Peso | Nombre del indicador | Forma de construcción | Objetivo | Tipo de Indicador | Responsable | Fuentes | Frecuencia | Meta del Indicador | Actividades |
|----|--|------|--|--|---|-------------------|-------------|---|------------|--------------------------------|--|
| 1 | Adoptar un enfoque basado en procesos mediante la metodología PHVA en todos los proyectos que incurra el CPST. | 20% | Grado de Cumplimiento del PHVA. | \sum número de fases realizadas del PHVA por proyecto / número total de proyectos realizados * número de fases en PHVA * 100 | Evaluar el cumplimiento de las fases realizadas del PHVA de forma global | Eficacia | Director | Historico de proyectos realizados | Trimestral | > 75% | Revisiones mensuales del avance de cada proyecto para determinar la etapa en la que se encuentra. Establecer fechas y entregables para cada fase del PHVA por proyecto |
| 2 | Identificar correctamente las necesidades y expectativas de los clientes para lograr una satisfacción total sobre los proyectos realizados que se ofrecen. | 15% | Nivel de Satisfacción del cliente | \sum valor de las encuestas realizadas por proyecto / # total de proyectos realizados | Determinar si se está satisfaciendo las necesidades del cliente con el producto final que se le entrega | Efectividad | Director | Historicos de Proyectos Realizados | Trimestral | >90% | Realizar encuestas de satisfacción Realizar revisiones de los indicadores de Calidad. Realizar reuniones periódicas con el cliente |
| 3 | Optimizar la eficacia y la eficiencia en el uso de los recursos e infraestructura del CPST, para de esta manera mejorar su desempeño. | 30% | Nivel de optimización de recursos | (Inversión anual * número de proyectos realizados en el año) / utilidad anual | Evaluar si los recursos y la inversión que se realiza en los proyectos es optima | Efectividad | Director | Historico de proyectos Realizados Archivos contables | Annual | mas cercano a Cero es mejor | Revisión periódica del presupuesto Revisiones anuales de indicadores de Optimización de recursos Realización de auditorías internas y externas |
| 4 | Incrementar la vinculación del CPST con Instituciones de la comunidad regional, nacional e internacional, por medio de la participación en planes, convenios y alianzas que desemboquen en beneficio de la responsabilidad social de la Institución. | 5% | Grado de Vinculación Regional | número de proyectos con Instituciones de Comunidad Regional / número de Proyectos Totales | Evaluar el nivel de vinculación que existe con el entorno regional para la realización de proyectos con diferentes entidades | Eficacia | Director | Historicos de Convenios Historicos de proyectos | Annual | Mayor o igual a 3 | Realización de foros y participación en conferencias Regionales Generar convenios con entidades gubernamentales de la region costa Publicidad a nivel regional por medio visuales escritos o electronicos |
| 5 | Incrementar la vinculación del CPST con Instituciones de la comunidad regional, nacional e internacional, por medio de la participación en planes, convenios y alianzas que desemboquen en beneficio de la responsabilidad social de la Institución. | 5% | Grado de Vinculación Nacional | número de Proyectos con Instituciones de Comunidad Nacional / número de Proyectos Totales | Evaluar el nivel de vinculación que existe con el entorno nacional para la realización de proyectos con diferentes entidades | Eficacia | Director | Historicos de Convenios Historicos de proyectos | Annual | Mayor o igual a 2 | Realización de foros y participación en conferencias nacionales Generar convenios con entidades gubernamentales de la region costa Publicidad a nivel regional por medio visuales escritos o electronicos |
| 6 | Incrementar la vinculación del CPST con Instituciones de la comunidad regional, nacional e internacional, por medio de la participación en planes, convenios y alianzas que desemboquen en beneficio de la responsabilidad social de la Institución. | 5% | Grado de Vinculación Internacional | número de Proyectos con Instituciones de Comunidad Internacional / número de Proyectos Totales | Evaluar el nivel de vinculación que existe con el entorno internacional para la realización de proyectos con diferentes entidades | Eficacia | Director | Historicos de Convenios Historicos de proyectos | Annual | Mayor o igual a 1 | Realización de foros y participación en conferencias internacionales Generar convenios con entidades gubernamentales de la region costa Publicidad a nivel regional por medio visuales escritos o electronicos |
| 7 | Fortalecer las competencias del personal del CPST a través de la implementación de un modelo de gestión por competencias para asegurar un óptimo desempeño laboral. | 20% | Nivel de Calificación de Perfiles de Cargo | \sum Calificación de Hoja de Vida de cada colaborador / número de colaboradores de la empresa | Evaluar el nivel de competencias esperados en el global de colaboradores de la empresa | Efectividad | Director | Registros de RRRH | semestral | Mas cercano a 100% es mejor | Realizar capacitaciones periódicas de acuerdo al plan de capacitación establecido realizar evaluaciones de efectividad de las capacitaciones impartidas |

| | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 5.6.2 Información de entrada para la revisión | | | | | | | | |
| 5.6.3 Resultados de la revisión | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS | | | | | | | | |
| 6.1 Provisión de recursos | | | | | | | | |
| 6.2 Recursos humanos | | | | | | | | |
| 6.2.1 Generalidades | | | | | | | | |
| 6.2.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia | | | | | | | | |
| 6.3 Infraestructura | | | | | | | | |
| 6.4 Ambiente de trabajo | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 7. REALIZACION DEL PRODUCTO | | | | | | | | |
| 7.1 Planificación de la realización del producto | | | | | | | | |
| 7.2 Procesos relacionados con el cliente | | | | | | | | |
| 7.2.1 Determinación de la requisitos relacionados con el producto | | | | | | | | |
| 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto | | | | | | | | |
| 7.2.3 Comunicación con el cliente | | | | | | | | |
| 7.3 Diseño y desarrollo | | | | | | | | |
| 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo | | | | | | | | |
| 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo | | | | | | | | |
| 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo | | | | | | | | |
| 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo | | | | | | | | |
| 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo | | | | | | | | |
| 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo | | | | | | | | |
| 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo | | | | | | | | |
| 7.4 Compras | | | | | | | | |
| 7.4.1 Proceso de Compras | | | | | | | | |
| 7.4.2 Información de las Compras | | | | | | | | |
| 7.4.3 Verificación de los productos comprados | | | | | | | | |
| 7.5 Producción y Prestación del Servicio | | | | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 7.5.1 Control de la producción y la prestación del servicio | | | | | |
| 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio | | | | | |
| 7.5.3 Identificación y trazabilidad | | | | | |
| 7.5.4 Propiedad del Cliente | | | | | |
| 7.5.5 Preservación del producto | | | | | |
| 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 8. Medición, análisis y mejora | | | | | |
| 8.1 Generalidades | | | | | |
| 8.2 Seguimiento y medición | | | | | |
| 8.2.1 Satisfacción del cliente | | | | | |
| 8.2.2 Auditoría Interna | | | | | |
| 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos | | | | | |
| 8.2.4 Seguimiento y medición del producto | | | | | |
| 8.3 Control del producto no conforme | | | | | |
| 8.4 Análisis de datos | | | | | |
| 8.5 Mejora | | | | | |
| 8.5.1 Mejora Continua | | | | | |
| 8.5.2 Acción Preventiva | | | | | |
| 8.5.3 Acción Correctiva | | | | | |



**CENTRO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS TECNOLÓGICO**

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CP-01**

Manual de Funciones

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

MANUAL DE FUNCIONES

| | | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|---|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez | |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | 1 |

| | |
|---|--|
|  <p style="text-align: center;">CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO</p> | VERSIÓN: 01 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: MF-CP-01 |
| | Manual de Funciones |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

INDICE

| | | |
|-------------|---------------------------------------|-----------|
| I. | OBJETIVO | 6 |
| II. | ALCANCE | 6 |
| III. | ORGANIGRAMA..... | 6 |
| IV. | DIRECTOR | 7 |
| 1. | DESCRIPCIÓN DEL CARGO..... | 7 |
| 2. | DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES | 7 |
| 3. | PERFIL DEL CARGO | 8 |
| 4. | UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA..... | 8 |
| 5. | CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD | 9 |
| 6. | HABILIDADES ESPECÍFICAS | 9 |
| 7. | CAPACITACIÓN MÍNIMA REQUERIDA | 10 |
| 8. | CONOCIMIENTO DE IDIOMAS..... | 10 |
| 9. | AMBIENTE DE TRABAJO..... | 10 |
| V. | ASISTENTE..... | 11 |
| 1. | DESCRIPCIÓN DEL CARGO..... | 11 |
| 2. | DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES | 11 |
| 3. | PERFIL DEL CARGO | 12 |
| 4. | UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA:..... | 12 |
| 5. | CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD | 13 |
| 6. | HABILIDADES ESPECÍFICAS: | 13 |
| 7. | CAPACITACIÓN MÍNIMA REQUERIDA: | 14 |

| | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | 2 |



**CENTRO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS TECNOLÓGICO**

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CP-01**

Manual de Funciones

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

| | | |
|--------------|--|-----------|
| 8. | CONOCIMIENTO DE IDIOMAS:..... | 14 |
| 9. | AMBIENTE DE TRABAJO:..... | 14 |
| VI. | COORDINADOR DE ASESORÍAS Y CONSULTORÍAS | 14 |
| 1. | DESCRIPCIÓN DEL CARGO..... | 14 |
| 2. | DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES..... | 15 |
| 3. | PERFIL DEL CARGO | 15 |
| 4. | UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA..... | 16 |
| 5. | CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD: | 17 |
| 6. | HABILIDADES ESPECÍFICAS: | 17 |
| 7. | CAPACITACIÓN MÍNIMA REQUERIDA: | 18 |
| 8. | CONOCIMIENTO DE IDIOMAS:..... | 18 |
| 9. | AMBIENTE DE TRABAJO:..... | 18 |
| VII. | COORDINADOR DE SERVICIOS DE TI..... | 18 |
| 1. | DESCRIPCIÓN DEL CARGO..... | 18 |
| 2. | DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES..... | 19 |
| 3. | PERFIL DEL CARGO | 19 |
| 4. | UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA:..... | 20 |
| 5. | CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD: | 21 |
| 6. | HABILIDADES ESPECÍFICAS: | 21 |
| 7. | CAPACITACIÓN MÍNIMA REQUERIDA: | 21 |
| 8. | CONOCIMIENTO DE IDIOMAS:..... | 21 |
| 9. | AMBIENTE DE TRABAJO:..... | 21 |
| VIII. | COORDINADOR DE DESARROLLO | 22 |

| | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | |
| | | | 3 |



**CENTRO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS TECNOLÓGICO**

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CP-01**

Manual de Funciones

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

| | | |
|------------|---------------------------------------|-----------|
| 1. | DESCRIPCIÓN DEL CARGO..... | 22 |
| 2. | DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES..... | 22 |
| 3. | PERFIL DEL CARGO..... | 23 |
| 4. | UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA:..... | 24 |
| 5. | CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD:..... | 24 |
| 6. | HABILIDADES ESPECÍFICAS:..... | 24 |
| 7. | CAPACITACIÓN MÍNIMA REQUERIDA:..... | 24 |
| 8. | CONOCIMIENTO DE IDIOMAS:..... | 25 |
| 9. | AMBIENTE DE TRABAJO:..... | 25 |
| IX. | ASESOR-CONSULTOR..... | 26 |
| 1. | DESCRIPCIÓN DEL CARGO..... | 26 |
| 2. | DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES..... | 26 |
| 3. | PERFIL DEL CARGO..... | 27 |
| 4. | UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA..... | 27 |
| 5. | CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD:..... | 28 |
| 6. | HABILIDADES ESPECÍFICAS:..... | 28 |
| 7. | CAPACITACIÓN MÍNIMA REQUERIDA:..... | 29 |
| 8. | CONOCIMIENTO DE IDIOMAS:..... | 29 |
| 9. | AMBIENTE DE TRABAJO:..... | 29 |
| X. | Técnico..... | 29 |
| 1. | DESCRIPCIÓN DEL CARGO..... | 29 |
| 2. | DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES..... | 30 |
| 3. | PERFIL DEL CARGO..... | 30 |
| 4. | UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA..... | 31 |

| | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | |
| | | | 4 |



**CENTRO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS TECNOLÓGICO**

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CP-01**

Manual de Funciones

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

| | | |
|------------|--|-----------|
| 5. | CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD: | 32 |
| 6. | HABILIDADES ESPECÍFICAS: | 32 |
| 7. | CAPACITACIÓN MÍNIMA REQUERIDA: | 33 |
| 8. | CONOCIMIENTO DE IDIOMAS:..... | 33 |
| 9. | AMBIENTE DE TRABAJO:..... | 33 |
| XI. | ANALISTA-PROGRAMADOR | 33 |
| 1. | DESCRIPCIÓN DEL CARGO..... | 33 |
| 2. | DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES..... | 34 |
| 3. | PERFIL DEL CARGO | 34 |
| 4. | UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA..... | 35 |
| 5. | CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD: | 35 |
| 6. | HABILIDADES ESPECÍFICAS: | 36 |
| 7. | CAPACITACIÓN MÍNIMA REQUERIDA: | 36 |
| 8. | CONOCIMIENTO DE IDIOMAS:..... | 36 |
| 9. | AMBIENTE DE TRABAJO:..... | 36 |

| | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | |
| | | | 5 |

| | |
|---|--|
|  <p style="text-align: center;">CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO</p> | VERSIÓN: 01 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: MF-CP-01 |
| | Manual de Funciones |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

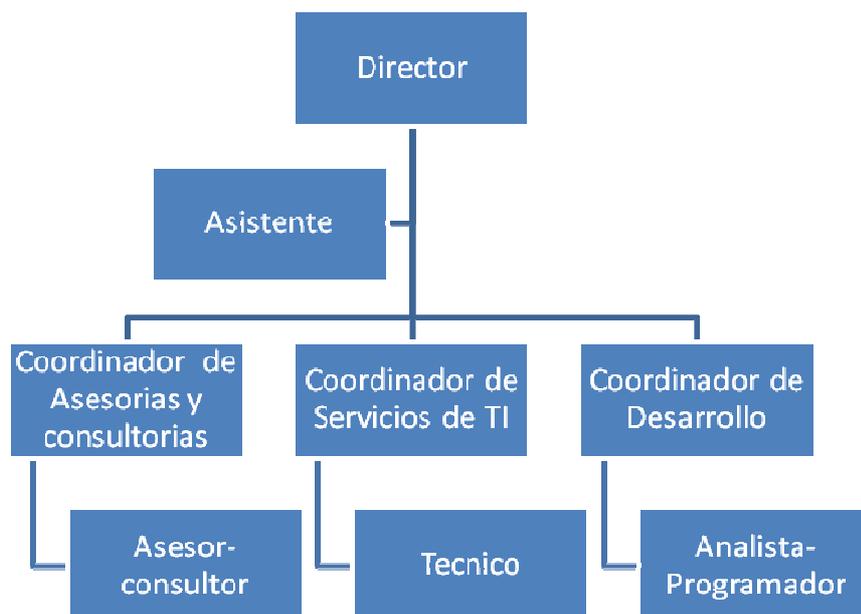
I. OBJETIVO

Delinear las funciones y responsabilidades de todo el personal del Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos

II. ALCANCE

Determinar el accionar del Director del Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos, Asistente, Coordinadores y Personal Técnico, establecido por el Instituto de Investigación de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (IIFIUC).

III. ORGANIGRAMA



| | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | |
| | | | 6 |

| | |
|---|--|
|  <p style="text-align: center;">CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO</p> | VERSIÓN: 01 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: MF-CP-01 |
| | Manual de Funciones |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

IV. DIRECTOR

1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

| | |
|-----------------------|---|
| Cargo | : Director |
| Jefe inmediato | : Director IIFIUC |
| Supervisar a | : Asistentes |
| Interactúa con | : Coordinación administrativa, Supervisor CIDT, Director IIFIUC, Director CFT, Decano Facultad de Ingeniería y Director de Carrera de Sistemas Computacionales. |

2. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

Responsable de velar por la buena marcha del Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos y mantener informada de la misma al Decano, Director de Carrera y Director del IIFIUC, además de cumplir y hacer cumplir las normas jurídicas que gobiernan la vida de la Facultad de Ingeniería y Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales, así como las resoluciones institucionales. Responsable de colaborar con la conservación e incremento de los bienes y las rentas de la Universidad, además de propiciar la comunicación y espíritu comunitario entre profesores y estudiantes de la facultad.

Áreas de Responsabilidad:

- Formular los planes operativos con las proformas presupuestarias.

| | | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|---|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez | |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | 7 |

| | |
|---|--|
|  <p style="text-align: center;">CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO</p> | VERSIÓN: 01 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: MF-CP-01 |
| | Manual de Funciones |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

- Buscar dentro y fuera de la ciudad, convenios para proveer de recursos financieros, tecnológicos, asistencia técnica y más beneficios para el Centro.
- Formular y negociar proyectos de colaboración recíproca, de prestación de servicios o de investigación autofinanciados, de acuerdo con los lineamientos formulados por el Rector, Vicerrector General, Decano-Director.
- Apoyar las reuniones de autoevaluación.
- Presentar la información del Centro a través de la página WEB de la UCSG.
- Presentar informes de gestión del CPST al Director al IIFIUC.

3. PERFIL DEL CARGO

| Edad | Sexo | Antigüedad Mínima Requerida | Nivel Académico |
|--------------------|----------------------------|---|--|
| De 25 a 50 años | Femenino ó Masculino | 2 años de experiencia en el cargo, o en actividades similares | <u>Título de Tercer Nivel</u> Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería Comercial, o afines graduado de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil |

4. UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA

| | | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|---|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez | |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | 8 |



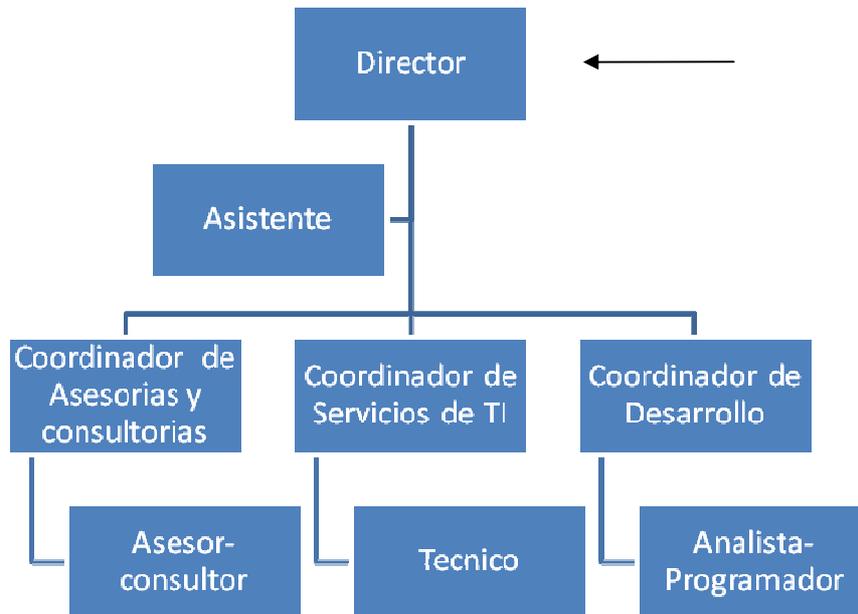
CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CP-01**

Manual de Funciones

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008



5. CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD

- Madurez y ética profesional.
- Alto grado de Organización, responsabilidad, confianza y honestidad.
- Criterio analítico.
- Fluidez verbal.
- Estabilidad emocional.
- Socialización y autocontrol.

6. HABILIDADES ESPECÍFICAS

- Aceptar cambios y modificaciones
- Ser innovador
- Colaborador
- Buenas relaciones interpersonales
- Don de mando

| | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | |
| | | | 9 |

| | |
|---|--|
|  <p style="text-align: center;">CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO</p> | VERSIÓN: 01 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: MF-CP-01 |
| | Manual de Funciones |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

- Experiencia en trabajo de grupos
- Activo, proactivo

7. CAPACITACIÓN MÍNIMA REQUERIDA

- Relaciones Humanas.
- Comunicación Efectiva.
- Conocimientos en Software de Administración de Proyectos.
- Gestión de Tecnologías de Información.

8. CONOCIMIENTO DE IDIOMAS

- Conocimientos Intermedio-Avanzado del Idioma Inglés

9. AMBIENTE DE TRABAJO

- Oficina compartida con Asistentes y Centro de Formación Tecnológica

| | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | |
| | | | 10 |

| | |
|---|--|
|  <p style="text-align: center;">CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO</p> | VERSIÓN: 01 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: MF-CP-01 |
| | Manual de Funciones |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

V. ASISTENTE

1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

| | |
|-----------------------|--|
| CARGO | : Asistente del Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos |
| JEFE INMEDIATO | : Director Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos |
| SUPERVISA A | : Ninguno |
| INTERACTUA CON | : Coordinación administrativa, CIDT, Director IIFIUC, Director CFT, Decano Facultad de Ingeniería y Director de Carrera de Sistemas Computacionales. |

2. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

Responsable de la ejecución de los distintos proyectos del CPST, también de la atención a los clientes, coordinar las citas para las reuniones

Elaboración de los roles de pagos del personal administrativo y del personal de apoyo de cada proyecto ejecutado.

Será responsable de llevar el control presupuestario de los ingresos y egresos de los presupuestos de los cursos autofinanciados.

Apoyar con cualquier actividad que dentro de su naturaleza de su cargo solicitase su jefe inmediato.

Áreas de Responsabilidad:

| | | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|----|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez | |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | 11 |

| | |
|---|--|
|  <p style="text-align: center;">CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO</p> | VERSIÓN: 01 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: MF-CP-01 |
| | Manual de Funciones |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

- Elaborar reporte y documentación requeridas por el CPST.
- Atender llamadas telefónicas.
- Brindar información al público en general sobre asuntos referentes a los servicios que ofrece el CPST.
- Archivar todos los documentos recibidos y enviados por el CPST.
- Receptar y despachar correspondencia interna y externa
- Elaborar presupuesto y reajustes.
- Elaborar los roles de pago

3. PERFIL DEL CARGO

| EDAD | SEXO | ANTIGÜEDAD MÍNIMA REQUERIDA | NIVEL ACADÉMICO |
|--------------------|-------------|--|--|
| De 20 a 35 Años | Femenino | Seis meses de experiencia en actividades secretariales administrativas | <u>Título de Segundo Nivel:</u> Bachiller en Secretariado Ejecutivo |

4. UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA:

| | | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|----|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez | |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | 12 |



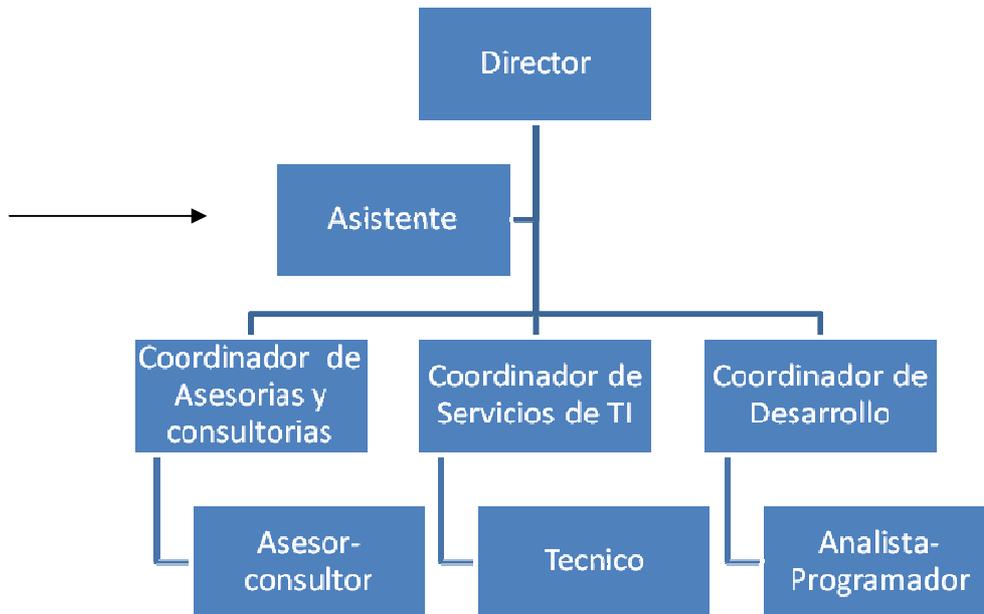
**CENTRO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS TECNOLÓGICO**

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CP-01**

Manual de Funciones

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008



5. CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD

- Madurez y ética profesional.
- Alto grado de Organización, responsabilidad, confianza y honestidad.
- Socialización y autocontrol.

6. HABILIDADES ESPECÍFICAS:

- Organizado
- Innovador
- Colaborador
- Buenas relaciones interpersonales
- Facilidad de palabra

| | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | |
| | | | 13 |

| | |
|---|--|
|  <p style="text-align: center;">CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO</p> | VERSIÓN: 01 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: MF-CP-01 |
| | Manual de Funciones |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

- De fácil trato
- Proactivo
- Capacidad de Trabajo bajo presión

7. CAPACITACIÓN MÍNIMA REQUERIDA:

- Conocimientos de Windows y paquete utilitario
- Servicio al Cliente
- Relaciones Humanas
- Comunicación Efectiva
- Manejo de presupuesto
- Manejo del SIU

8. CONOCIMIENTO DE IDIOMAS:

- Conocimientos Básicos del Idioma Inglés.

9. AMBIENTE DE TRABAJO:

Oficina compartida con Directora del Centro de Formación Tecnológica y Director de Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos.

VI. COORDINADOR DE ASESORÍAS Y CONSULTORÍAS

1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

CARGO : Coordinador de Consultoría y Asesoría del Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos

| | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | |
| | | | 14 |

| | |
|---|--|
|  <p style="text-align: center;">CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO</p> | VERSIÓN: 01 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: MF-CP-01 |
| | Manual de Funciones |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

JEFE INMEDIATO : Director Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos

SUPERVISA A : Asesor y Consultor

INTERACTUA CON : Director del CPST, Director CFT, Asistente del CPST.

2. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

Es responsable de planificar y dirigir las labores realizadas en la Asesorías contratadas. El Coordinador de Consultoría y Asesoría, es el responsable de estudiar los avances relacionados con los proyectos y la incorporación de nuevas tecnología en cada uno de los mismos.

Áreas de Responsabilidad:

- Levantar la necesidad inicial del Cliente
- Programar reuniones para mostrar avances y metas cumplidas
- Controlar el cumplimiento de las actividades de los asesores y consultores
- Elaborar informes correspondientes a las actividades realizadas
- Supervisar outsourcing contratado de su área.

3. PERFIL DEL CARGO

| EDAD | SEXO | ANTIGÜEDAD MÍNIMA REQUERIDA | NIVEL ACADÉMICO |
|-------------|-------------|--|------------------------|
|-------------|-------------|--|------------------------|

| | | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|----|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez | |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | 15 |

| | |
|---|--|
|  <p style="text-align: center;">CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO</p> | VERSIÓN: 01 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: MF-CP-01 |
| | Manual de Funciones |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

| | | | |
|--------------------|-------------------------|---|--|
| De 30 a 35 años | Masculino o Femenino | 2 años de experiencia en actividades similares | <u>Título de Tercer Nivel:</u> Ingeniero en Sistemas, en Computación o en Telecomunicaciones. |
|--------------------|-------------------------|---|--|

4. UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA

| | | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|----|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez | |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | 16 |



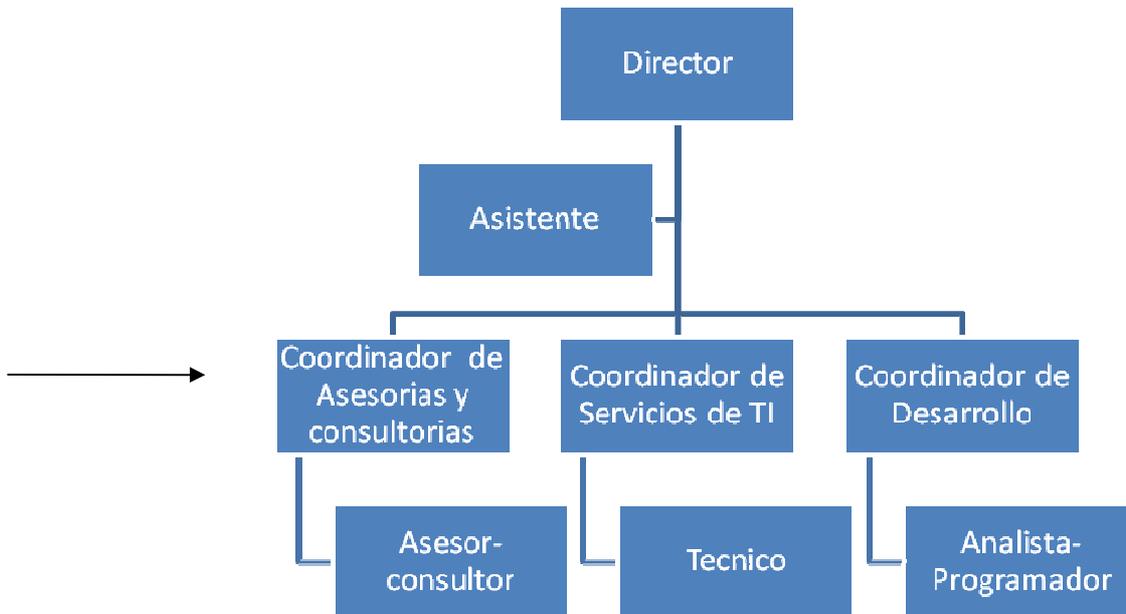
**CENTRO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS TECNOLÓGICO**

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CP-01**

Manual de Funciones

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008



5. CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD:

- Madurez y ética profesional.
- Alto grado de Organización, responsabilidad, confianza y honestidad.
- Socialización y autocontrol.

6. HABILIDADES ESPECÍFICAS:

- Capacidad de relación, gestión y negociación.
- Integración (visión sistémica).
- Coordinación, organización y supervisión.
- Trabajo en equipo.
- Comunicación.
- Manejo de conflictos.
- Facilidad de expresión y atención al público.
- Capacidad para la toma de decisiones.
- Líder.

| | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | |
| | | | 17 |

| | |
|---|--|
|  <p style="text-align: center;">CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO</p> | VERSIÓN: 01 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: MF-CP-01 |
| | Manual de Funciones |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

7. CAPACITACIÓN MÍNIMA REQUERIDA:

- Conocimiento sobre organización de los sistemas de ciencia y tecnología.
- Experiencia en el manejo de actividades de cooperación.
- Conocimiento considerable de métodos y técnicas en el área de informática.
- Manejo de nuevas tecnologías de sistema.
- Conocimientos en gestión de recursos humanos y materiales.
- Conocimientos en planificación estratégica.

8. CONOCIMIENTO DE IDIOMAS:

- Conocimientos Básicos del Idioma Inglés.

9. AMBIENTE DE TRABAJO:

Oficina compartida con Directora del Centro de Formación Tecnológica y Director de Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos.

VII. COORDINADOR DE SERVICIOS DE TI

1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

| | | |
|-----------------------|---|---|
| CARGO | : | Coordinador de Servicios de TI |
| JEFE INMEDIATO | : | Director Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos |
| SUPERVISA A | : | Técnico |
| INTERACTUA CON | : | Director CPST, Director CFT, Asistente. |

| | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | |
| | | | 18 |

| | |
|---|--|
|  <p style="text-align: center;">CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO</p> | VERSIÓN: 01 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: MF-CP-01 |
| | Manual de Funciones |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

2. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

Responsable de planificar y supervisar las actividades de mantenimiento del hardware a su cargo. También consultoría funcional y técnicas, en proyectos de evaluación e implementación de Sistemas de Gestión de Servicios TI.

Proveer el soporte tecnológico e informático requerido por el cliente.

Identificar, medir y controlar los riesgos tecnológicos a los que están expuestos los clientes en la utilización de tecnologías de información.

Áreas de Responsabilidad:

- Coordinar con el representante informático de la empresa nuevos alcances del servicio acordado así como la evaluación del estado actual del mismo.
- Garantizar el cumplimiento de los acuerdos de servicios.
- Planificar las actividades de acuerdo al tipo de contrato o servicio que se está prestando.
- Elaborar los informes sobre las tareas ejecutadas por el grupo técnico.
- Supervisar que las actividades del grupo técnico se cumplen en el tiempo acordado.

3. PERFIL DEL CARGO

| EDAD | SEXO | ANTIGÜEDAD MÍNIMA REQUERIDA | NIVEL ACADÉMICO |
|-----------------|----------------------|--|---|
| De 25 a 35 años | Masculino o Femenino | 3 años de experiencia en actividades similares | <u>Título de Tercer Nivel:</u> Ingeniero es Sistemas |

| | | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|----|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez | |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | 19 |



**CENTRO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS TECNOLÓGICO**

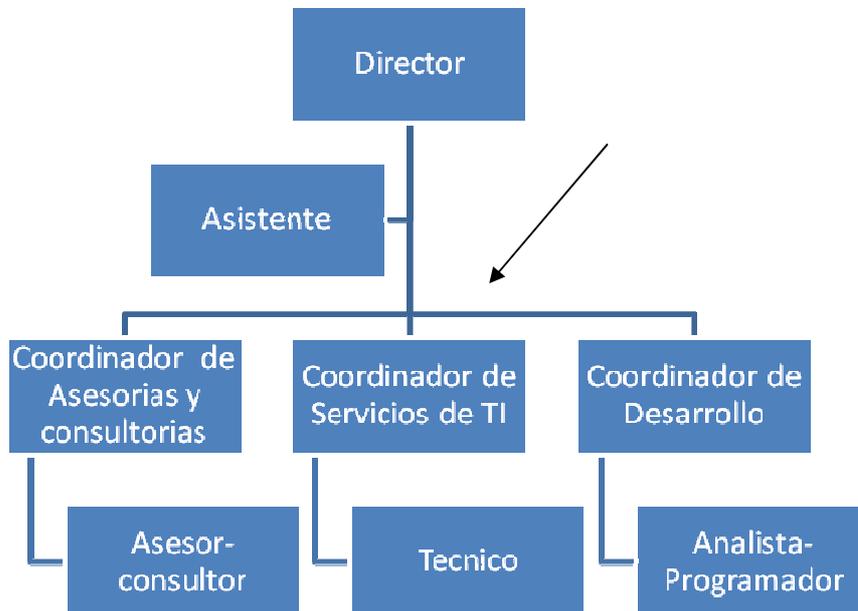
VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CP-01**

Manual de Funciones

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

4. UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA:



| | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | |
| | | | 20 |

| | |
|---|--|
|  <p style="text-align: center;">CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO</p> | VERSIÓN: 01 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: MF-CP-01 |
| | Manual de Funciones |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

5. CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD:

- Madurez y ética profesional.
- Alto grado de Organización, responsabilidad, confianza y honestidad.
- Socialización y autocontrol.

6. HABILIDADES ESPECÍFICAS:

- Responsable, trabajador, organizado
- Aceptar cambios y modificaciones
- Ser innovador
- Buenas relaciones interpersonales
- Facilidad de palabra
- Excelente presencia

7. CAPACITACIÓN MÍNIMA REQUERIDA:

- Conocimiento en Administración de Proyectos
- Manejo de herramientas de infraestructura tecnológicas

8. CONOCIMIENTO DE IDIOMAS:

- Conocimientos Básicos del Idioma Inglés.

9. AMBIENTE DE TRABAJO:

Oficina compartida con Directora del Centro de Formación Tecnológica y Director de Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos.

| | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | |
| | | | 21 |

| | |
|---|--|
|  <p style="text-align: center;">CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO</p> | VERSIÓN: 01 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: MF-CP-01 |
| | Manual de Funciones |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

VIII. COORDINADOR DE DESARROLLO

1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

| | | |
|-----------------------|---|--|
| CARGO | : | Coordinador de Desarrollo del Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos |
| JEFE INMEDIATO | : | Director Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos |
| SUPERVISA A | : | Analista – Programador |
| INTERACTUA CON | : | Director CPST, Director CFT, Analista-Programador. |

2. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

Responsable de la planificación y administración de asignación de recursos para el desarrollo, mantenimiento y operación del sistema.

Sera responsable de reportar a la Dirección del CPST los avances logrados en los proyectos e implantaciones.

Áreas de Responsabilidad:

- Dirigir las actividades de desarrollo y mantenimiento de sistemas velando que se cumplan con las especificaciones de seguridad e integridad de los sistemas y datos.
- Desarrollar políticas y normas de programación que se armonicen con los sistemas operativos y ambientes de desarrollo utilizados en el Centro.
- Establecer un cronograma en la asignación de recursos y las prioridades

| | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | |
| | | | 22 |

| | |
|---|--|
|  <p style="text-align: center;">CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO</p> | VERSIÓN: 01 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: MF-CP-01 |
| | Manual de Funciones |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

involucradas en los proyectos de desarrollo de sistemas y en los servicios de soporte.

- Atender necesidades de información y datos, solicitadas por usuarios-clientes.
- Mantener un plan de contingencia para recuperación y funcionamiento de las aplicaciones y de la base de datos luego de un siniestro.

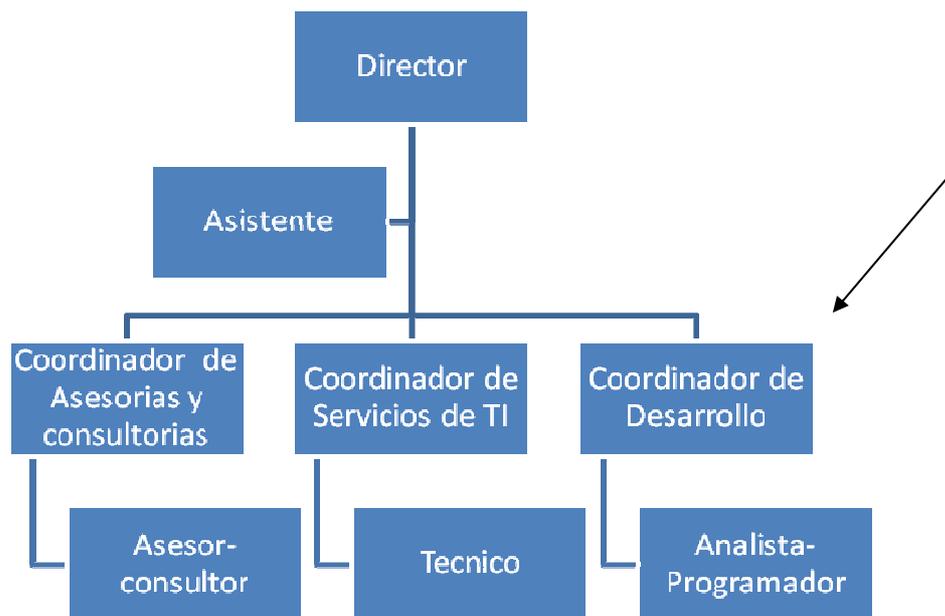
3. PERFIL DEL CARGO

| EDAD | SEXO | ANTIGÜEDAD MÍNIMA REQUERIDA | NIVEL ACADÉMICO |
|--------------------|-------------------------|--|--|
| De 20 a 35 años | Masculino o Femenino | Tres años de experiencia en actividades similares | <u>Título de Segundo Nivel:</u> Ingeniero en Sistemas |

| | | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|----|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez | |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | 23 |

| | |
|---|--|
|  <p style="text-align: center;">CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO</p> | VERSIÓN: 01 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: MF-CP-01 |
| | Manual de Funciones |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

4. UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA:



5. CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD:

- Madurez y ética profesional.
- Alto grado de Organización, responsabilidad, confianza y honestidad.

6. HABILIDADES ESPECÍFICAS:

- Responsable, trabajador, organizado
- Aceptar cambios y modificaciones
- Activo, proactivo
- Capacidad de Trabajo en equipo
- Técnica

7. CAPACITACIÓN MÍNIMA REQUERIDA:

- Conocimiento en Administración de Proyectos

| | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | |
| | | | 24 |

| | |
|---|--|
|  <p style="text-align: center;">CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO</p> | VERSIÓN: 01 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: MF-CP-01 |
| | Manual de Funciones |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

- Manejo de Bases de Datos
- Manejo y Desarrollo de Sistemas Computacionales
- Comunicación Efectiva

8. CONOCIMIENTO DE IDIOMAS:

- Conocimientos Básicos del Idioma Inglés.

9. AMBIENTE DE TRABAJO:

Oficina compartida con Directora del Centro de Formación Tecnológica y Director de Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos.

| | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | |
| | | | 25 |

| | |
|---|--|
|  <p style="text-align: center;">CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO</p> | VERSIÓN: 01 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: MF-CP-01 |
| | Manual de Funciones |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

IX. ASESOR-CONSULTOR

1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

| | | |
|-----------------------|---|---|
| CARGO | : | Asesor y Consultor del Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos |
| JEFE INMEDIATO | : | Coordinador de Asesorías y Consultorías |
| SUPERVISA A | : | Ninguno |
| INTERACTUA CON | : | Coordinador de Asesorías y Consultorías, Director CPST, Director CFT. |

2. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

Determinar de acuerdo a las necesidades del cliente, las plataformas de Hardware y Software que mejor se adapte a su estrategia de negocio, tomando en cuenta las limitaciones de los recursos que tenga el cliente dejando una alta rentabilidad para el centro

Áreas de Responsabilidad:

- Elaborar el estudio técnico contratado por el cliente para la prestación de la asesoría y su correspondiente informe final.
- Elaborar informes correspondientes a las labores realizadas en cada actividad contratada por el cliente
- Evaluar los riesgos de cada proyecto presentado para emitir los informes internos necesarios previo a la contratación del servicio

| | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | |
| | | | 26 |

| | |
|---|--|
|  <p style="text-align: center;">CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO</p> | VERSIÓN: 01 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: MF-CP-01 |
| | Manual de Funciones |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

3. PERFIL DEL CARGO

| EDAD | SEXO | ANTIGÜEDAD MÍNIMA REQUERIDA | NIVEL ACADÉMICO |
|--------------------|-------------|--|--|
| De 20 a 35 años | Femenino | Seis meses de experiencia en actividades secretariales administrativas | <u>Título de Segundo Nivel:</u> Bachiller en Secretariado Ejecutivo |

4. UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA

| | | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|----|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez | |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | 27 |



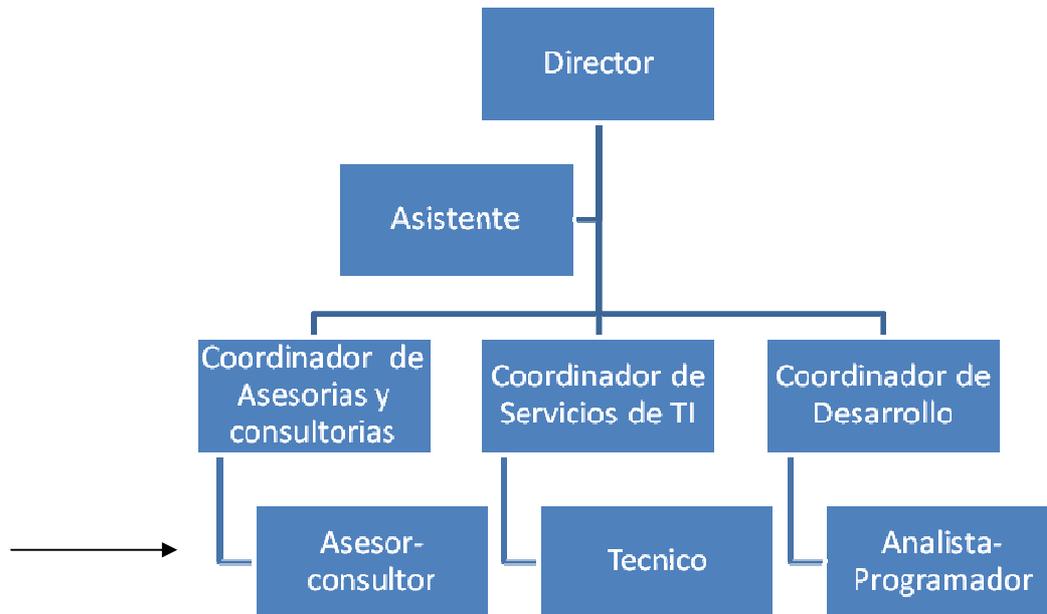
CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CP-01**

Manual de Funciones

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008



5. CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD:

- Madurez y ética profesional.
- Alto grado de Organización, responsabilidad, confianza y honestidad.
- Socialización y autocontrol.

6. HABILIDADES ESPECÍFICAS:

- Responsable, trabajador, organizado
- Aceptar cambios y modificaciones
- Colaborador
- Activo, proactivo
- Capacidad de Trabajo en equipo
- Capacidad de Trabajo bajo presión
- Resultados por objetivos

| | | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|----|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez | |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | 28 |

| | |
|---|--|
|  <p style="text-align: center;">CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO</p> | VERSIÓN: 01 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: MF-CP-01 |
| | Manual de Funciones |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

7. CAPACITACIÓN MÍNIMA REQUERIDA:

- Conocimiento considerable de métodos y técnicas en el área de informática.
- Manejo de nuevas tecnologías de sistema.
- Conocimientos en planificación estratégica.

8. CONOCIMIENTO DE IDIOMAS:

- Conocimientos Básicos del Idioma Inglés.

9. AMBIENTE DE TRABAJO:

Oficina compartida con Directora del Centro de Formación Tecnológica y Director de Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos.

X. Técnico

1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

CARGO : Técnico

JEFE : Coordinador de Servicios de TI

| | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | |
| | | | 29 |

| | |
|---|--|
|  <p style="text-align: center;">CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO</p> | VERSIÓN: 01 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: MF-CP-01 |
| | Manual de Funciones |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

INMEDIATO

SUPERVISA A : Ninguno

INTERACTUA CON : Director CPST, Director CFT, Coordinador de Servicios de TI.

2. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

Responsable de llevar el registro del mantenimiento preventivo y correctivo realizado a los equipos atendidos.

Realizar la instalación, administración, configuración y mantenimiento de las redes e internet de los clientes.

Apoyar en la actualización periódica del inventario de hardware y software de las computadoras del CPST y de los clientes.

Áreas de Responsabilidad:

- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software solicitado por los clientes.
- Ejecutar la instalación física para conexiones de redes en las áreas solicitadas por los clientes.
- Garantizar el correcto funcionamiento de los servidores que están bajo la administración del CPST.

3. PERFIL DEL CARGO

| | EDAD | SEXO | ANTIGÜEDAD MÍNIMA | NIVEL ACADÉMICO |
|----------------------------------|--|-------------|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | 30 |

| | |
|---|--|
|  <p style="text-align: center;">CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO</p> | VERSIÓN: 01 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: MF-CP-01 |
| | Manual de Funciones |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

| | | REQUERIDA | |
|-----------------|----------------------|--------------------------------|---|
| De 20 a 25 años | Masculino o Femenino | 1 año en actividades similares | <u>Título de Segundo Nivel:</u> Estudiante de tercer año de Ingeniería en Sistemas Computacionales |

4. UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA

| | | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|----|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez | |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | 31 |



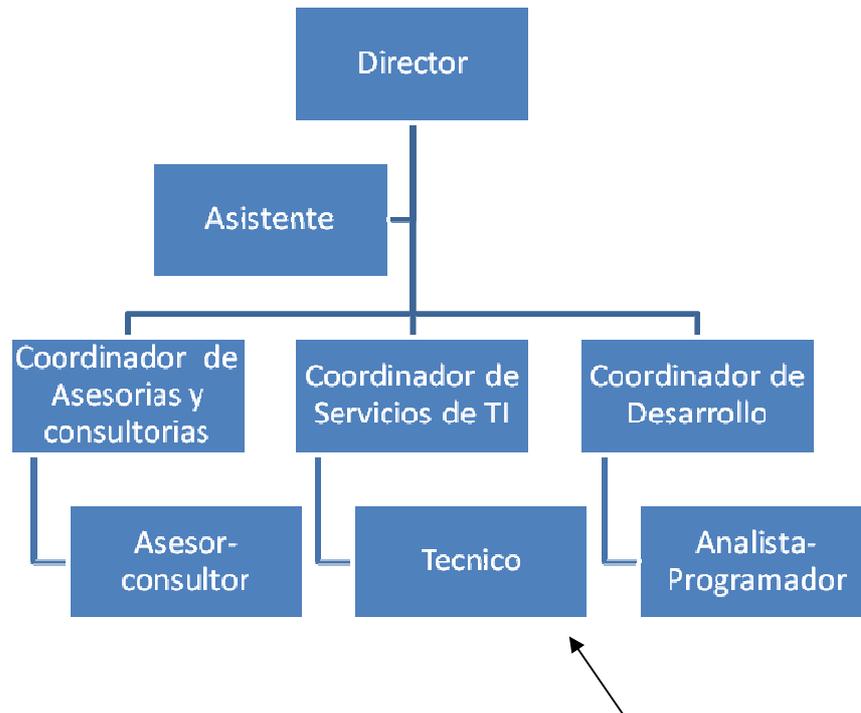
CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO

VERSIÓN: 01

**CLAVE DEL DOCUMENTO:
MF-CP-01**

Manual de Funciones

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008



5. CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD:

- Madurez y ética profesional.
- Alto grado de Organización, responsabilidad, confianza y honestidad.
- Socialización y autocontrol.

6. HABILIDADES ESPECÍFICAS:

- Responsable, trabajador, organizado
- Aceptar cambios y modificaciones
- Colaborador
- De fácil trato
- Activo, proactivo
- Capacidad de Trabajo en equipo
- Capacidad de Trabajo bajo presión
- Resultados por objetivos

| | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | |
| | | | 32 |

| | |
|---|--|
|  <p style="text-align: center;">CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO</p> | VERSIÓN: 01 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: MF-CP-01 |
| | Manual de Funciones |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

7. CAPACITACIÓN MÍNIMA REQUERIDA:

- Conocimientos de de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de computación y en redes de computadoras.
- Servicio al Cliente

8. CONOCIMIENTO DE IDIOMAS:

- Conocimientos Básicos del Idioma Inglés.

9. AMBIENTE DE TRABAJO:

Oficina compartida con Directora del Centro de Formación Tecnológica y Director de Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos.

XI. ANALISTA-PROGRAMADOR

1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

CARGO : Analista – Programador del Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos

| | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | 33 |

| | |
|---|--|
|  <p style="text-align: center;">CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO</p> | VERSIÓN: 01 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: MF-CP-01 |
| | Manual de Funciones |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

JEFE : Coordinador de Desarrollo
INMEDIATO

SUPERVISA A : Ninguno

INTERACTUA CON : Director CPST, Director CFT.

2. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

Elaborar, diseñar, ensayar y mantener en buen estado soportes lógicos o programas para computadoras ideados con objeto de cubrir las necesidades prácticas de los usuarios de sistemas informáticos.

Responsable de garantizar el correcto funcionamiento de las aplicaciones desarrolladas.

Áreas de Responsabilidad:

- Diseñar el flujo lógico de cada programa ajustándolo a las especificaciones y a los estándares.
- Codificar los programas asignados en el lenguaje indicado.
- Realizar las pruebas y depuración de programas que sean necesarios antes de entregarlos a producción.
- Colaborar directamente en la documentación de los manuales del sistema, de operación y del usuario del proyecto.
- Garantizar el correcto funcionamiento de las aplicaciones desarrolladas.
- Asistir en la capacitación y/o entrenamiento de los usuarios de los sistemas.

3. PERFIL DEL CARGO

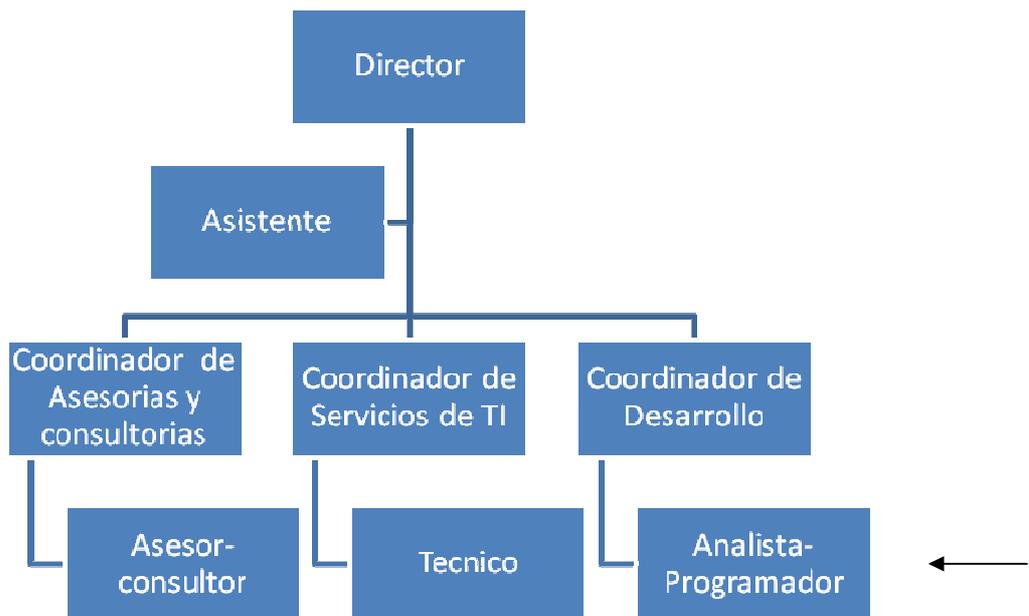
| | | |
|--|-------------------|--|
| | ANTIGÜEDAD | |
|--|-------------------|--|

| | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | 34 |

| | |
|---|--|
|  <p style="text-align: center;">CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO</p> | VERSIÓN: 01 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: MF-CP-01 |
| | Manual de Funciones |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

| EDAD | SEXO | MÍNIMA REQUERIDA | NIVEL ACADÉMICO |
|-----------------|----------------------|---|---|
| De 25 a 30 años | Masculino o Femenino | 1 año de experiencia en actividades similares | <u>Título de Segundo Nivel:</u> Ingeniero en Sistemas o Analista de Sistemas |

4. UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA



5. CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD:

- Madurez y ética profesional.
- Alto grado de Organización, responsabilidad, confianza y honestidad.

| | | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|----|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez | |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | | 35 |

| | |
|---|--|
|  <p style="text-align: center;">CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO</p> | VERSIÓN: 01 |
| | CLAVE DEL DOCUMENTO: MF-CP-01 |
| | Manual de Funciones |
| REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 | |

6. HABILIDADES ESPECÍFICAS:

- Responsable, trabajador, organizado
- Aceptar cambios y modificaciones
- Colaborador
- Buenas relaciones interpersonales
- Facilidad de palabra
- Resultados por objetivos

7. CAPACITACIÓN MÍNIMA REQUERIDA:

- Técnica para desarrollo de sistemas
- Lenguaje de programación
- Bases de Datos
- Comunicación Efectiva

8. CONOCIMIENTO DE IDIOMAS:

- Conocimientos Básicos del Idioma Inglés.

9. AMBIENTE DE TRABAJO:

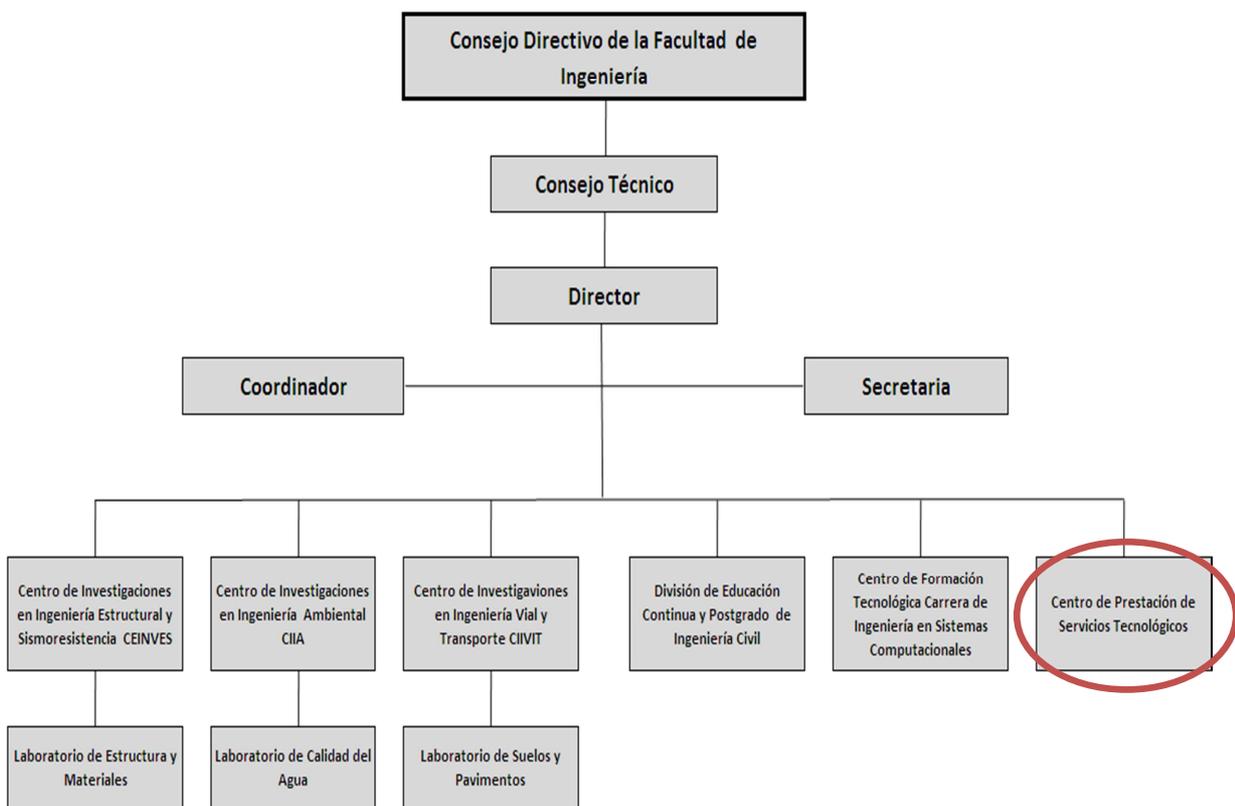
Oficina compartida con Directora del Centro de Formación Tecnológica y Director de Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos.

| | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|
| Fecha de Elaboración 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| Fecha de Aprobación 30/08/10 | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | |
| | | | 36 |

| | | | |
|--|--|--|---------------------|
| Nombre del Documento Estructura Organizacional | Clave del Documento CP-EO-01 | REFERENCIA Norma ISO 9001:2008 | Versión 1 |
|--|--|--|---------------------|

Guayaquil, Agosto del 2010

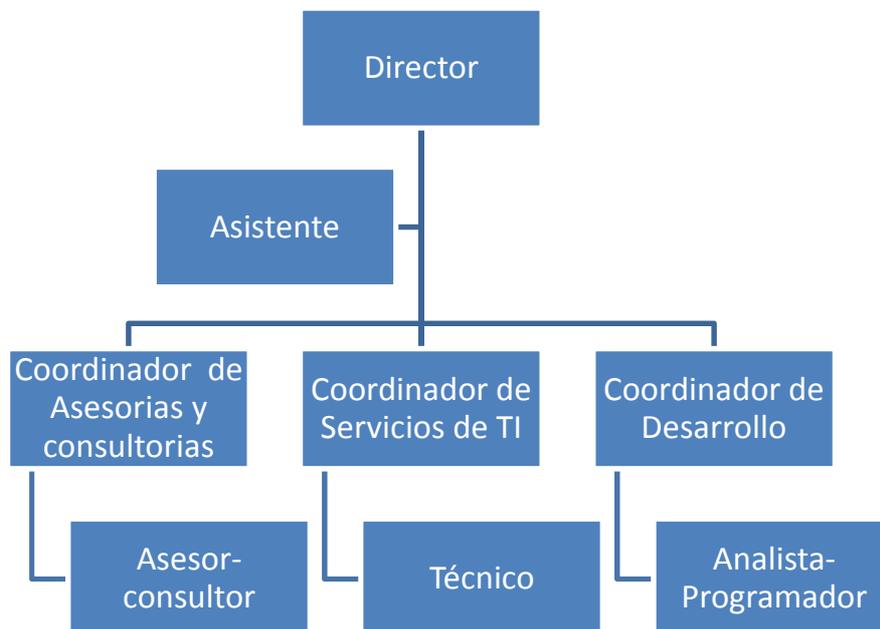
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (IIFIUC)



| | | |
|--|---|---|
| Fecha de elaboración 2010/08/30 | Elaborado por Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado por Ing. Lourdes Benítez |
| Fecha de Actualización 2010/08/30 | | Aprobado por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | Página 1 de 2 |

| | | | |
|--|--|--|---------------------|
| Nombre del Documento Estructura Organizacional | Clave del Documento CP-EO-01 | REFERENCIA Norma ISO 9001:2008 | Versión 1 |
|--|--|--|---------------------|

Estructura Organizativa del Centro de Prestación de Servicios (CPST)



ING. GALO CORNEJO GOMEZ
Director
Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos

| | | |
|--|---|---|
| Fecha de elaboración 2010/08/30 | Elaborado por Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado por Ing. Lourdes Benítez |
| Fecha de Actualización 2010/08/30 | | Aprobado por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | Página 2 de 2 |

| | | | | |
|--|---|--|-----------------------------|---|
|  <p>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL</p> | <h1>CENTRO DE PRESTACION DE SERVICIOS TECNOLOGICOS</h1> | | |  |
| <p>Nombre del Documento Presupuesto SGC</p> | <p>Clave del Documento CP-PRE-01</p> | <p>REFERENCIA Norma ISO</p> | <p>Version 1</p> | |

| RECURSO NECESARIO | CONCEPTO | VALOR MES | VALOR ANO | DESCRIPCION |
|-------------------|--|-----------|-----------|--|
| HUMANO | Director de Calidad | 1000 | 12000 | Honorarios profesionales costos del personal. |
| | Asistentes | 600 | 7200 | Honorarios profesionales costos del personal. |
| FISICOS | Bienes Oficina de Calidad | 5000 | 5000 | Bienes inmuebles. Sillas, escritorios. |
| | Papelería | 300 | 3600 | Elementos de Oficina; Lapices, carpetas, hojas. |
| TECNOLOGICOS | Computadoras | 3000 | 3000 | Dispositivo electrónico para almacenar y manipular datos y documentos. |
| | Impresora | 200 | 200 | Dispositivo electrónico para imprimir documentos. |
| | Sistema de Información para Gestión de Calidad | 2000 | 2000 | Software de implementación de la calidad, diseño y formatos. |
| | Intranet | 1000 | 1000 | Para uso de publicación de comunicados referentes al SGC. |
| OTROS | Presupuesto de Capacitación a empleados | 1800 | 3600 | Capacitación |
| | Auditoria de Seguimiento | 650 | 1300 | Honorarios profesionales. |
| TOTAL | | 15550 | 38900 | |



CENTRO DE PRESTACION DE SERVICIOS TECNOLOGICOS

REFERENCIA NORMA ISO 9001: 2008

VERSION: 01

Plan de Capacitación Anual

| No | PLANEAR | | | | | | | | | | VERIFICAR | | ACTUAR |
|----|-----------------------------------|-----------|---|-----------|----------------------|-------------|--------------------------|--------|------------|----|------------------|--|--------|
| | NOMBRE | PUESTO | CAPACITACION REQUERIDA | PRIORIDAD | TIPO DE CAPACITACION | FECHA | METODO PARA MEDIR EFICIA | | FUE EFICAZ | | ACCION ADICIONAL | | |
| | | | | | | | TIEMPO PARA MEDIR EFICIA | EFICIA | SI | NO | | | |
| 1 | Galo Enrique Comejo Gomez | Director | Desarrollo de Capacidad de Gerencia de TICS | P3 | SEMINARIO | 01-nov-2010 | | | | | | | |
| 2 | Johanna Mirella Fariño Constante | Asistente | Atencion al cliente | P1 | CURSO | 01-nov-2010 | | | | | | | |
| 3 | Vanessa Alexandra Espinoza Cuenca | Asistente | Atencion al cliente | P1 | CURSO | 01-nov-2010 | | | | | | | |
| 4 | Samuel Gerardo Play Muñoz | Técnicos | Certificacion ITIL | P3 | SEMINARIO | 01-nov-2010 | | | | | | | |
| 5 | Eunice Elena Fernandez Cortez | Técnicos | Certificacion ITIL | P3 | SEMINARIO | 01-nov-2010 | | | | | | | |
| 6 | Eunice Elena Fernandez Cortez | Técnicos | Atencion al cliente | P1 | CURSO | 01-nov-2010 | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | | | | | |

Capacitación Requerida Competencia a desarrollar

Tipo de Capacitación

Seminario - Certificable, Mayor a 15 días
Curso - No Certificable, Mayor a 3 días y menor a 15 días
Otro - Mencionar Detalles

Dependiendo de la capacitación requerida: habilidades: evaluación 360 grados, formación: reporte de jefe inmediato
En caso de no haber sido eficaz la formación, el jefe inmediato junto con el área de personal tomará acciones para reprogramar la formación.

Eficacia

Dependiendo de la capacitación requerida: habilidades: evaluación 360 grados, formación: reporte de jefe inmediato
En caso de no haber sido eficaz la formación, el jefe inmediato junto con el área de personal tomará acciones para reprogramar la formación.

Acciones A.

Prioridad

P1 - Requiere la formación como resultado de una evaluación de sus competencias (3 meses como máximo después de la evaluación)
P2 - Requiere la formación por recomendación de Responsable del área (6 meses como máximo, después de la recomendación)
P3 - Para su desarrollo permanente.

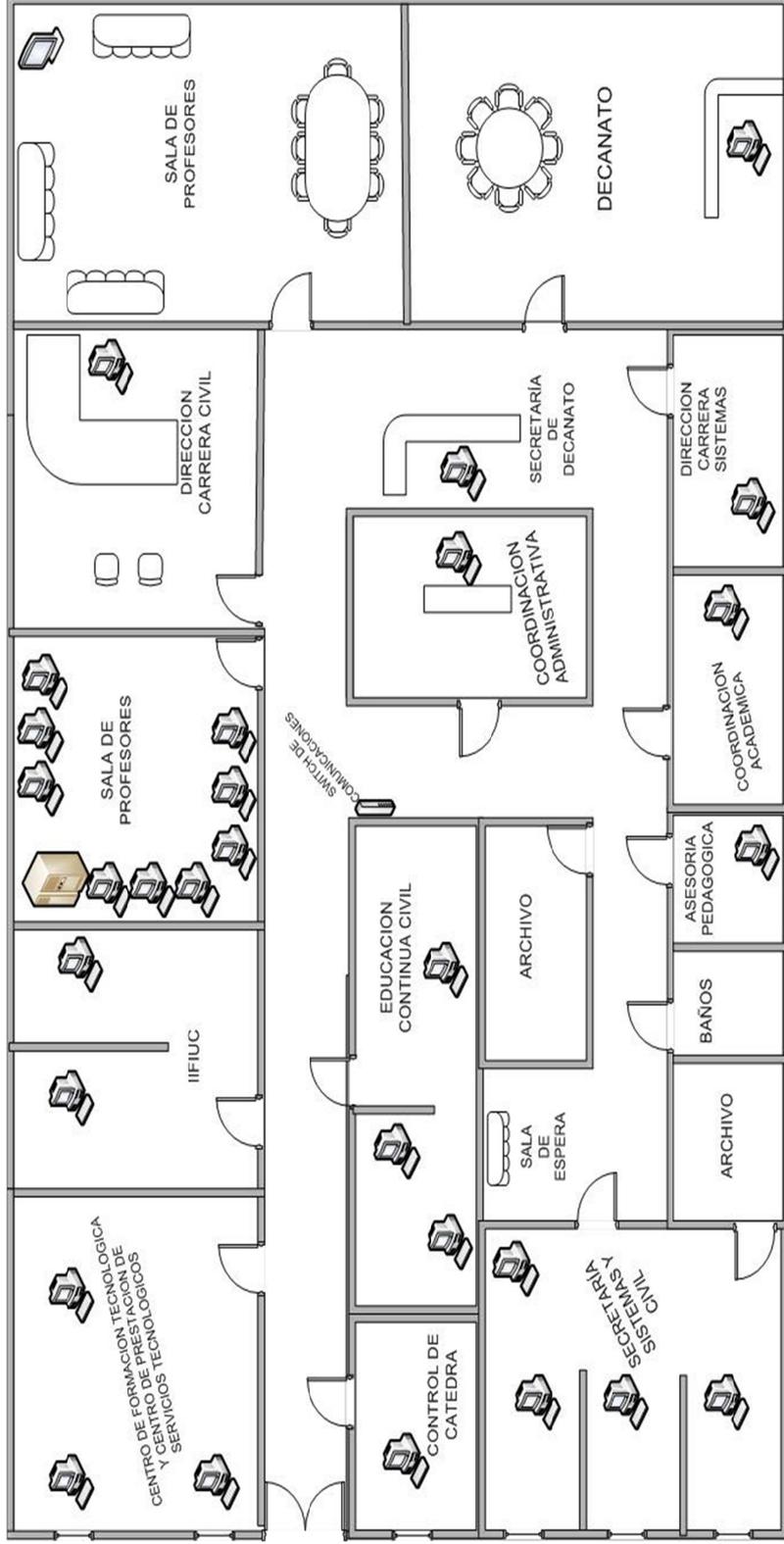


CENTRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICO

VERSIÓN: 01

Plano Administración

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008



| | | | |
|-----------------------------------|--|---------------------------------------|--|
| Fecha de Elaboración: 30/08/10 | Elaborado Por: Eunice Fernández, Carlos Del Pozo, Johanna Fariño, Nora Barba | Revisado Por: Ing. Lourdes Benítez | Aprobado Por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| Fecha de Aprobación: 30/08/10 | | | |
| Estándar de Documentación | "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | |
| | | | 1 |



CENTRO DE PRESTACION DE SERVICIOS TECNOLOGICOS

VERSION: 01

Inventario en equipo de oficina

REFERENCIA NORMA ISO 9001: 2008

| Nombre usuario | Área | Cargo | Descripción | Cod. Inv. |
|-----------------------|--|-----------|------------------------------|--------------|
| Ing. Galo Cornejo | Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos | Director | Silla con 5 ruedas | 1-300-727 13 |
| Ing. Galo Cornejo | Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos | Director | Escritorio plomo | 1-300-727 6 |
| Ing. Inelda Martillo | Centro de Formación Tecnológica | Director | Silla ejecutiva con 5 ruedas | 1-300-727 19 |
| Ing. Inelda Martillo | Centro de Formación Tecnológica | Director | Organizador de 2 cajones | 1-300-727 21 |
| Ing. Inelda Martillo | Centro de Formación Tecnológica | Director | Escritorio gris | 1-300-727 20 |
| Ing. Inelda Martillo | Centro de Formación Tecnológica | Director | Archivador | 1-300-727 22 |
| Ing. Inelda Martillo | Centro de Formación Tecnológica | Director | Silla sin ruedas | 1-300-727 16 |
| Ing. Inelda Martillo | Centro de Formación Tecnológica | Director | Silla sin ruedas | 1-300-727 17 |
| Ing. Inelda Martillo | Centro de Formación Tecnológica | Director | Aire Acondicionado | 1-300-727 18 |
| Srta. Johanna Fariño | Centro de Formación Tecnológica / Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos | Asistente | Teléfono negro | 1-300-727 6 |
| Srta. Johanna Fariño | Centro de Formación Tecnológica / Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos | Asistente | Silla sin ruedas | 1-300-727 15 |
| Srta. Johanna Fariño | Centro de Formación Tecnológica / Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos | Asistente | Impresora | 1-300-727 4 |
| Srta. Johanna Fariño | Centro de Formación Tecnológica / Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos | Asistente | Escritorio en forma de T | 1-300-727 5 |
| Srta. Johanna Fariño | Centro de Formación Tecnológica / Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos | Asistente | Organizador de 4 cajones | 1-300-727 8 |
| Srta. Johanna Fariño | Centro de Formación Tecnológica / Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos | Asistente | Silla con 5 ruedas | 1-300-727 3 |
| Srta. Johanna Fariño | Centro de Formación Tecnológica / Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos | Asistente | Regleta | 1-300-727 12 |
| Srta. Johanna Fariño | Centro de Formación Tecnológica / Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos | Asistente | Alero | 1-300-727 9 |
| Sra. Vanessa Espinoza | Centro de Formación Tecnológica / Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos | Asistente | Silla con 5 ruedas | 76593 |
| Sra. Vanessa Espinoza | Centro de Formación Tecnológica / Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos | Asistente | Organizador de 3 cajones | 1-300-727 1 |
| Sra. Vanessa Espinoza | Centro de Formación Tecnológica / Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos | Asistente | Alero | 1-300-727 2 |



**CENTRO DE PRESTACION DE SERVICIOS
TECNOLOGICOS**



Nombre del Documento
Ambiente de Trabajo

Clave del Documento
CP-AT-01

REFERENCIA
Norma ISO 9001: 2008

Versión
1

| Nº | | SI | NO | N/A | Observaciones |
|--|--|----|----|-----|---------------|
| LA ORGANIZACIÓN | | | | | |
| 1 | ¿Te sientes orgulloso de pertenecer al Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos? | | | | |
| CONDICIONES AMBIENTALES | | | | | |
| 2 | ¿Considera usted que la climatización de su lugar de trabajo es la adecuada para las labores que realiza diariamente? | | | | |
| 3 | ¿Considera usted que la iluminación de su lugar de trabajo es la adecuada para las labores que realiza diariamente? | | | | |
| 4 | ¿Considera usted que el espacio asignado es suficiente en cuanto a dimensiones para poder realizar sus labores diarias? | | | | |
| 5 | ¿Considera usted que la distribución del área de trabajo facilita la realización de sus labores diarias? | | | | |
| 6 | ¿Considera usted que se debe mejorar el ambiente físico del área de trabajo en cuanto a capacidad, tamaño o distribución dentro del mismo? | | | | |
| SEGURIDAD Y BIENESTAR AMBIENTAL | | | | | |
| 7 | ¿Cuenta el área de trabajo con equipo de seguridad necesario (extintor, detectores de humo, toma de agua, etc)? | | | | |
| 8 | ¿Se consideran tus propuestas para mejorar tu área de trabajo? | | | | |
| COMPAÑEROS DE TRABAJO | | | | | |
| 9 | ¿La comunicación con tus compañeros de trabajo es adecuada? | | | | |
| 10 | ¿Participas en los eventos sociales de tu área de trabajo? | | | | |
| 11 | ¿La instrucción de trabajo que recibes es clara y oportuna para realizar tus funciones? | | | | |
| PUESTRO DE TRABAJO | | | | | |
| 12 | Conoces las funciones, responsabilidades y las líneas de autoridad que están definidas en tu perfil de puesto? | | | | |
| 13 | ¿El realizar tu trabajo te satisface? | | | | |
| 14 | ¿Si es necesario trabajar después de tu jornada, participas? | | | | |
| 15 | ¿Tu puesto de trabajo tiene relación con tu preparación académica? | | | | |



CENTRO DE PRESTACION DE SERVICIOS TECNOLOGICOS

VERSION: 01

Matriz de Ambiente de trabajo

REFERENCIA NORMA ISO 9001: 2008

| Nº | Identificación | Ubicación | Dimensiones | Iluminación | Temperatura de Ambiente | Limpieza | Observaciones |
|----|---|--|--|--|---|---|---------------|
| 1 | Oficina Principal del Centro de Prestación de Servicios | Av. Carlos Julio Aroseman Km 1 1/2 - Universidad Católica Santiago de Guayaquil - Facultad de Ingeniería - Primer Piso | 3 Mts ancho X 4 Mts largo = 12M ² | 4 Lámparas con 4 Fluorecente cada una, que brindan un total de 450 LUX | 2 ventanas de 0.50mts X 0.40mts 1 aire acondicionado 12000 BTU Temperatura ideal entre 18 y 22 °C | La asume la facultad de Ingeniería mediante su personal de aseo, quienes visitan el centro de Lunes a Viernes a las 07H00 | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | |

| | | | | | | |
|---------|--|--|--|--|--|--|
| razones | | | | | | |
|---------|--|--|--|--|--|--|



| | | | |
|--|--|--|---------------------|
| Nombre del Documento Manual de Calidad | Clave del Documento CP-MC-01 | REFERENCIA Norma ISO 9001:2008 | Versión 1 |
|--|--|--|---------------------|

5. Responsabilidad de la Dirección.



5.1 Compromiso de la dirección.

La dirección del CPST, hace evidencia de su compromiso con el sistema de gestión de calidad mediante el desarrollo y la implementación de la política de calidad y los objetivos de calidad basándose en la misión, visión y objetivos de la UCSG.

El CPST se compromete a:

- ✓ Mantener informado al personal sobre como satisfacer los requisitos del cliente: aspectos legales y reglamentarios.
- ✓ Establecer la política de calidad
- ✓ Realizar reuniones de revisión periódicas con el personal del CPST.
- ✓ Asegurar recursos para el sistema de gestión de calidad mediante presupuestos específicos de la CPST.

5.2 Enfoque al cliente.

La alta dirección se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

| | | |
|--|---|---|
| Fecha de elaboración 2010/08/30 | Elaborado por Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado por Ing. Lourdes Benítez |
| Fecha de Actualización 2010/08/30 | | Aprobado por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | Página 1 de 9 |



| Nombre del Documento | Clave del Documento | REFERENCIA | Versión |
|----------------------|---------------------|---------------------|---------|
| Manual de Calidad | CP-MC-01 | Norma ISO 9001:2008 | 1 |

5.3 Política de Calidad.

La alta dirección establece la política de calidad para que esta sea implementada por todos los integrantes del Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos, asumiendo la responsabilidad de que esta sea conocida, entendida, implementada y mantenida.

La política de calidad:

- ✓ Es adecuada al propósito del CPST
- ✓ Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejora continua de la eficacia de los sistemas de gestión de calidad
- ✓ Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- ✓ Es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- ✓ Es revisada para su continua adecuación.

Con lo que se establece la política de calidad de la siguiente manera

El Centro de Prestación de Servicios Tecnológicos manifiesta su política de calidad mediante el firme compromiso con las personas, empresas y la comunidad en general, de satisfacer plenamente sus requerimientos y expectativas basado en el entendimiento y desarrollo de proyectos de en proceso de mejora continua, para ello garantizamos impulsar una cultura de calidad basada en los principios de honestidad, liderazgo y desarrollo del recurso humano y con una permanente actitud de servicio, conforme a las normas legales y de calidad vigentes.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

La alta dirección se asegura que los objetivos de calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro del CPST.

Estos objetivos son medibles y coherentes con la política de calidad y a la vez medibles mediante indicadores.

| | | |
|--|---|---|
| Fecha de elaboración 2010/08/30 | Elaborado por Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado por Ing. Lourdes Benítez |
| Fecha de Actualización 2010/08/30 | | Aprobado por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | Página 2 de 9 |



| | | | |
|--|--|--|---------------------|
| Nombre del Documento Manual de Calidad | Clave del Documento CP-MC-01 | REFERENCIA Norma ISO 9001:2008 | Versión 1 |
|--|--|--|---------------------|

La Alta dirección del CPST establece los siguientes Objetivos de calidad:

- ✓ Asumir un enfoque basado en procesos mediante la metodología PHVA en todos proyectos que incurre el CPST.
- ✓ Identificar correctamente las necesidades y expectativas de los clientes para lograr una satisfacción total sobre los proyectos realizados que se ofrecen.
- ✓ Optimizar la eficacia y la eficiencia en el uso de los recursos e infraestructura del CPST, para de esta manera mejorar su desempeño.
- ✓ Incrementar la vinculación del CPST con Instituciones de la comunidad regional, nacional e internacional, por medio de la participación en planes, convenios y alianzas que desemboquen en beneficio de la responsabilidad social de la Institución.
- ✓ Fortalecer las competencias del personal del CPST a través de la implementación de un modelo de gestión por competencias para asegurar un óptimo desempeño laboral.

La alta dirección establece a su vez los indicadores necesarios para el control de estos objetivos de calidad

(Ver anexo CPST - Matriz de indicadores Objetivos de calidad)

5.4.2 planificación del sistema de gestión de calidad

La alta dirección se asegura de que:

- Se realice la planificación del sistema de gestión de calidad para que de esta manera se cumpla con los requisitos establecidos en los objetivos de calidad.
- Se mantenga la integridad del sistema de gestión de calidad al momento de la planificación e implementación de cambios en este.

El CPST establece el calendario de planificación del SGC planificando sus actividades para un año y 6 meses de trabajo continuo y en caso de existir planificaciones mayores será necesario realizar planes estratégicos basados en planificaciones paralelas

(Ver anexo CPST - Planificación del SGC)

5.5 Responsabilidad autoridad y comunicación

| | | |
|--|---|---|
| Fecha de elaboración 2010/08/30 | Elaborado por Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado por Ing. Lourdes Benítez |
| Fecha de Actualización 2010/08/30 | | Aprobado por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | Página 3 de 9 |



| | | | |
|--|--|--|---------------------|
| Nombre del Documento Manual de Calidad | Clave del Documento CP-MC-01 | REFERENCIA Norma ISO 9001:2008 | Versión 1 |
|--|--|--|---------------------|

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La alta dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades sean definidas mediante perfiles de cargo (ver capítulo 6) y procedimientos documentados según sea requerido (Ver capítulo 4), y que estos son comunicados dentro del CPST asegurándose de esta manera que la calidad del servicio no sea vea afectada.

(Ver CPST – Anexo Matriz de Responsabilidades)

El CPST establecerá el organigrama y los perfiles de cargo necesarios para satisfacer los requerimientos de la norma.

(Ver CPST - Anexo Estructura Organizacional)

5.5.2 Representante de la Dirección

La alta dirección designa a un **Coordinador de Calidad** quien es miembro de la alta dirección del CPST, e independiente de sus responsabilidades tendrá la responsabilidad y autoridad de:

1. Asegurar que se establece, implementa y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad.
2. Mantener informada a la alta dirección del desempeño del SGC y de sus necesidades de mejora.
3. Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

5.5.3 Comunicación interna

La alta dirección asegura que la información del sistema de Gestión de Calidad es difundida conforme es requerido en este manual mediante los siguientes medios de comunicación interna

5.5.3.1 Banco de datos de Comunicación

El CPST establece un banco de datos de comunicación interna para poder mantener el personal correctamente identificado y ubicable en todo momento.

(Ver Anexo de Matriz de Comunicaciones)

| | | |
|--|---|---|
| Fecha de elaboración 2010/08/30 | Elaborado por Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado por Ing. Lourdes Benítez |
| Fecha de Actualización 2010/08/30 | | Aprobado por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | Página 4 de 9 |



| Nombre del Documento | Clave del Documento | REFERENCIA | Versión |
|----------------------|---------------------|---------------------|---------|
| Manual de Calidad | CP-MC-01 | Norma ISO 9001:2008 | 1 |

5.5.3.2 Documentos Escritos

Se establecen documentos escritos dirigidos a miembros específicos del CPST para informar nuevas disposiciones, comunicar nuevos procedimientos, solicitar información o contestar otros documentos los cuales deberán tener una firma de responsabilidad para que tenga validez legal.

5.5.3.3 Carteleras Informativas

Se publicarán documentos y afiches informativos dentro de las vitrinas ubicadas en sectores estratégicos de la Facultad, las cuales tendrán poco contenido textual, y brindaran facilidad y rapidez de lectura, estas carteleras tendrán la finalidad de comunicar masivamente disposiciones de interés general

5.5.3.4 Intranet

El CPST establece la Intranet Corporativa (Sistema interno que se ejecuta dentro de la red privada) como el medio que permite administrar en forma centralizada la comunicación institucional de los distintos sectores del CPST, donde además se publicara el sistema de gestión Documental.

5.5.3.5 Correo Electrónico

El CPST establece el Correo Electrónico empresarial (servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes electrónicos rápidamente) como el medio de comunicación oficial y legalmente válido para agilizar la comunicación interna

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

La alta dirección realizará revisiones del SGC cada 3 meses comenzando el primer mes de cada año, asegurando su convivencia, adecuación y eficacia continua, estas revisiones incluirán:

| | | |
|--|---|---|
| Fecha de elaboración 2010/08/30 | Elaborado por Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado por Ing. Lourdes Benítez |
| Fecha de Actualización 2010/08/30 | | Aprobado por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | Página 5 de 9 |



| Nombre del Documento | Clave del Documento | REFERENCIA | Versión |
|----------------------|---------------------|---------------------|---------|
| Manual de Calidad | CP-MC-01 | Norma ISO 9001:2008 | 1 |

- ✓ Evaluaciones de oportunidades de mejora
- ✓ Necesidades de efectuar cambios en el SGC políticas de calidad y objetivos de calidad

Debiendo mantenerse registros mediante Actas de reunión de las revisiones realizadas al SGC.

5.6.2 información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección incluye:

- ✓ Los resultados de auditorías anteriores
- ✓ La retroalimentación del cliente
- ✓ El desempeño de los procesos y la conformidad del producto
- ✓ El estado de las acciones correctivas y preventivas
- ✓ Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas
- ✓ Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- ✓ Las recomendaciones para la mejora.

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección incluye todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- ✓ Las mejoras de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- ✓ Las mejoras del producto en relación con los requisitos del cliente.
- ✓ Las necesidades de recursos.

6 Gestión de los recursos

6.1 Provisión de recursos

El CPST proporcionará recursos necesarios para el SGC mediante presupuestos asignados anualmente para de esta manera poder implementar y mantener el SGC.

(Ver CPST- Anexo presupuestos)

| | | |
|--|---|---|
| Fecha de elaboración 2010/08/30 | Elaborado por Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado por Ing. Lourdes Benítez |
| Fecha de Actualización 2010/08/30 | | Aprobado por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | Página 6 de 9 |



| Nombre del Documento | Clave del Documento | REFERENCIA | Versión |
|----------------------|---------------------|---------------------|---------|
| Manual de Calidad | CP-MC-01 | Norma ISO 9001:2008 | 1 |

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

Se asegurará que el personal que realice trabajos que afecten a la conformidad de los requisitos del producto sea competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia.

En caso de optar por contratación de personal externo para la ejecución de algún proceso y/o trabajo que afecte a la conformidad de los requisitos del producto, se asegura con el proveedor de estos servicios:

- ✓ Que se establecen los requisitos de contratación de los servicios solicitados conforme los requisitos del producto.
- ✓ Que sea evaluado y sea competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia.
- ✓ Sea identificado previo a la ejecución del proceso y/o trabajo.

6.2.2 Competencia toma de conciencia y formación

Siendo el personal el mayor activo del CPST, se determina que la inversión en el desarrollo y formación del mismo a través de un entrenamiento continuo es fundamental para cumplir con la conformidad de la política de gestión de calidad, por lo que el CPST:

- ✓ Crea perfiles de cargo basados en la conformidad de los requisitos del producto
(Ver CPST- Anexo manual de Funciones)
- ✓ Identifica y proporciona formación mediante capacitaciones charlas o cursos para satisfacer el nivel de competencias necesarias
(Ver CPST- Anexo plan de capacitación anual)
- ✓ Realiza seguimiento de las acciones tomadas por medio de cuestionarios y herramientas que el centro considere necesarias.
- ✓ Se asegura que el personal participa en procesos de toma de conciencia, conoce la pertinencia e importancia de sus actividades y la forma en que contribuye al logro de los objetivos

| | | |
|--|---|---|
| Fecha de elaboración 2010/08/30 | Elaborado por Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado por Ing. Lourdes Benítez |
| Fecha de Actualización 2010/08/30 | | Aprobado por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | Página 7 de 9 |



| Nombre del Documento | Clave del Documento | REFERENCIA | Versión |
|----------------------|---------------------|---------------------|---------|
| Manual de Calidad | CP-MC-01 | Norma ISO 9001:2008 | 1 |

- ✓ Mantiene registros de la formación, habilidades y experiencia del personal que labora en el CPST.

6.3 Infraestructura

El CPST ha determinado y mantiene la infraestructura necesaria para:

- ✓ Lograr la conformidad con los requisitos del producto
- ✓ Cumplir con los requisitos legales establecidos

La infraestructura del CPST incluye:

- ✓ Edificios y espacios de trabajo
(ANEXO CPST-planos)
- ✓ Equipos para los procesos hardware y software
(ANEXO CPST-inventarios)
- ✓ Y servicios de apoyo tales como transporte y comunicación de los sistemas de información.

El Mantenimiento y el buen estado de cada una de estas áreas es responsabilidad del encargado/jefe de cada área.

6.4 Ambiente de Trabajo

El CPST determina y cumple con los requisitos del ambiente de trabajo establecidos, para motivar al personal y mejorar el desempeño del centro.

(Ver matriz de ambiente de trabajo)

El ambiente de trabajo combina los factores humanos y físicos y toma en consideración lo siguiente:

- ✓ El orden, aseo y limpieza de instalaciones, maquinarias y equipos.
- ✓ La identificación y ubicación de los lugares de trabajo.
- ✓ La iluminación, ventilación y limpieza necesaria.
- ✓ La implementación de proyectos encaminados a mejorar los lugares de trabajo.
- ✓ La aplicación de una encuesta para medir el ambiente de trabajo.

(Ver encuesta de ambiente de trabajo)

| | | |
|--|---|---|
| Fecha de elaboración 2010/08/30 | Elaborado por Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado por Ing. Lourdes Benítez |
| Fecha de Actualización 2010/08/30 | | Aprobado por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | Página 8 de 9 |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

CENTRO DE PRESTACION DE SERVICIOS TECNOLOGICOS



| | | | |
|--|--|--|---------------------|
| Nombre del Documento Manual de Calidad | Clave del Documento CP-MC-01 | REFERENCIA Norma ISO 9001:2008 | Versión 1 |
|--|--|--|---------------------|

| | | |
|--|---|---|
| Fecha de elaboración 2010/08/30 | Elaborado por Eunice Fernández - Carlos Del Pozo Nora Barba - Johanna Fariño | Revisado por Ing. Lourdes Benítez |
| Fecha de Actualización 2010/08/30 | | Aprobado por: Ing. Galo Cornejo Gómez |
| "Toda copia impresa en Papel es un documento No controlado a excepción del original" | | Página 9 de 9 |