



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE INGENIERÍA EN SISTEMAS ELECTRÓNICA E INDUSTRIAL

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL EN PROCESOS DE AUTOMATIZACIÓN

Tema:

“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008”.

Proyecto de Trabajo de Graduación Modalidad: TEMI Trabajo Estructurado de Manera Independiente, presentado previo a la obtención del título de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización.

SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Sistema de gestión de la calidad.

AUTOR: Espín Bautista Juan Fernando

PROFESOR TUTOR: Ing. Mg. Víctor Rodrigo Espín Guerrero

Ambato – Ecuador

Abril - 2015

APROBACION DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación sobre el tema: “Sistema de Gestión de Calidad en la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo basado en la norma ISO 9001:2008”, elaborado por el señor Juan Fernando Espín Bautista, estudiante de la Carrera de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización, de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial, de la Universidad Técnica de Ambato, considero que el informe investigativo reúne los requisitos suficientes para que continúe con los trámites y consiguiente aprobación de conformidad con el Art. 16 del Capítulo IV, del Reglamento de Graduación para obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Abril 2015

EL TUTOR

Ing. Víctor Rodrigo Espín Guerrero

AUTORÍA

El presente trabajo de graduación titulado: “Sistema de Gestión de Calidad en la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo basado en la norma ISO 9001:2008”. Es absolutamente original, auténtico y personal, en tal virtud, el contenido, efectos legales y académicos que se desprenden del mismo son de exclusiva responsabilidad del autor.

Ambato, Abril 2015

Juan Fernando Espín Bautista

CC: 0503490419

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El tribunal de grado del presente trabajo conformado por los señores docentes Ing. Vicente Morales Lozada, Presidente y los señores Miembros Ing. César Rosero e Ing. Víctor Pérez, revisó y aprobó el informe final del trabajo de graduación titulado “Sistema de Gestión de Calidad en la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo basado en la norma ISO 9001:2008”, presentado por el señor Juan Fernando Espín Bautista, de acuerdo al Art. 17 del Reglamento de Graduación para obtener el título terminal de tercer nivel de la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Vicente Morales Lozada
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. César Rosero
DOCENTE CALIFICADOR

Ing. Víctor Pérez
DOCENTE CALIFICADOR

DEDICATORIA:

A ti Dios por darme la vida, la fuerza, una hermosa familia y por tu amor incondicional.

A mis padres Juan y Narcisa quienes me han enseñado a luchar por mis sueños y metas especialmente a ti madre que sacrificas todo por tus hijos, por el amor, el cariño y consejos que han hecho de mi un hombre de bien y lleno de valores. Si de alguien es este triunfo es de ustedes, los amo con todo mi corazón.

A mis hermanos y familiares por estar siempre junto a mí y haber aportado con un granito de arena permitido que logre con éxito mi carrera estudiantil, ¡Mil Gracias! Por ayudarme a cumplir mis sueños.

Fernando Espín

AGRADECIMIENTO:

Mi gratitud, principalmente está dirigida a Dios por darme el don de la vida, por ser mi guía y por regalarme estos maravillosos padres que tengo Juan y Narcisa.

¡Muchas gracias! papi y mami especialmente a ti mami por apoyarme siempre, por brindarme ese amor diario, por tus consejos que han sabido formarme como persona. Sin su apoyo incondicional no hubiese podido concluir este reto.

A mis hermanos y toda mi familia por apoyarme siempre y por ser partícipes de este sueño. Especialmente a mi tía Anita ¡Dios le pague tía! Por ser uno de los pilares fundamentales para la construcción de mis sueños.

A todos mis maestros de la FISEI, en especial a mi tutor Ing. Víctor Espín por la colaboración y ayuda a la consecución de este trabajo.

A mis amigos y especialmente a ti primo Hendry Mauricio, por ese millón de aventuras llenas de locura, ¡Gracias por ponerle ese picantíco a mi vida!

Fernando Espín

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINAS
Caratula.....	i
Aprobación del tutor.....	ii
Autoría.....	iii
Aprobación del tribunal de grado.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice general de contenidos.....	vii
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras.....	xi
Índice de anexos.....	xii
Resumen.....	xv
Abstract.....	xvi
Glosario de términos.....	xvii
Introducción.....	xviii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA	1
1.1 Tema de investigación.....	1
1.2 Planteamiento del problema.....	1
1.3 Delimitación del problema.....	2
1.4 Justificación.....	3
1.5 Objetivos	4
CAPÍTULO II	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes investigativos.....	5
2.2 Fundamentación teórica.....	8
2.2.1 Calidad	8
2.2.2 Sistema de gestión de calidad. (SGC)	10
2.2.3 Normas ISO 9001:2008.....	14

2.2.4 Mapa de procesos	17
2.3 Propuesta de solución	19
CAPÍTULO III.....	20
METODOLOGÍA	20
3.1 Modalidad de la investigación	20
3.2 Recolección de información.....	20
3.3 Procesamiento y análisis de datos	21
3.5 Desarrollo del proyecto	21
CAPÍTULO IV.....	22
DESARROLLO DE LA PROPUESTA	22
4.1 Situación actual de la institución	22
4.2 Descripción de los procesos que se llevan a cabo en la escuela de formación y capacitación de conductores profesionales del cantón Salcedo.....	24
4.3 Análisis de la entrevista	52
4.4 Análisis de la observación	54
PROPUESTA	56
4.5 Datos informativos.....	56
4.6 Antecedentes de la propuesta.....	57
4.7 Justificación	57
4.8 Objetivos	58
4.8.1 General	58
4.8.2 Específicos	58
4.9 Análisis de factibilidad	59
4.10 Fundamentación científica técnica.....	60
4.10.1 Norma ISO 9001: 2008	60
4.10.2 Reglamento de escuelas de capacitación para conductores profesionales	63
4.11 Modelo operativo de la propuesta.....	64
4.11.1 Compromiso de la dirección	64
4.11.2 Capacitación a la alta dirección.....	64
4.11.3 Diagnostico de la institución.....	64

4.11.4 Conformación del comité de calidad y equipo de proyecto	64
4.11.5 Redactar la política y los objetivos de calidad	65
4.11.6 Mapa de procesos	65
4.11.7 Planificación y desarrollo de la documentación.....	67
Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008	68
Manual de Calidad	69
Procedimiento de Control de Documentos	104
Procedimiento de Control de Registros	111
Procedimiento de Auditorías Internas.....	117
Procedimiento de Servicio no Conforme.....	125
Procedimiento de Acciones Preventivas.....	132
Procedimiento de Acciones Correctivas	137
Procedimiento de Revisión por la Dirección	142
Procedimiento de Recepción de Quejas y Reclamos.....	149
Procedimiento de Compras	155
Manual de Procedimientos Procesos Para la Prestación del Servicio	161
Procedimiento General Administrativo	162
Procedimiento de Autorización de Apertura de Curso	162
Procedimiento de Admisión.....	176
Procedimiento de Adquisición de Permisos de Aprendizaje	186
Procedimiento de Medición de los Resultados	193
Procedimiento de Brevetación	201
Procedimiento de Selección y Contratación de Personal Docente y Administrativo ..	207
Procedimiento de Programación Académica	213
Procedimiento de Vinculación con la Colectividad.....	220
Procedimiento de Pago a Personal.....	226
CAPITULO V	232
5.1 Conclusiones.....	232
5.2 Recomendaciones	233
BIBLIOGRAFÍA	234
ANEXOS.....	237

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
TABLA 1: Levantamiento del proceso de solicitud de autorización de apertura de Curso.....	25
TABLA 2: Levantamiento del proceso de inscripción de estudiantes.....	27
TABLA 3: Levantamiento del proceso de ejecución de examen Psicosensométrico.....	29
TABLA 4: Levantamiento del proceso de matriculación.....	31
TABLA 5: Levantamiento del proceso de adquisición de permisos de aprendizaje.....	33
TABLA 6: Levantamiento del proceso de brevetación de estudiantes graduados.....	35
TABLA 7: Levantamiento del proceso de contratación de docentes.....	37
TABLA 8: Levantamiento del proceso de programación académica.....	39
TABLA 9: Levantamiento del proceso de formación teórica práctica.....	42
TABLA 10: Levantamiento de los procesos financieros.....	44
TABLA 11: Levantamiento del proceso de vinculación con la colectividad.....	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Requisitos de calidad en cada nivel.	10
Figura N° 2: Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.....	10
Figura N° 3: Ciclo de mejora continua o de Deming.....	12
Figura N° 4: Ejemplo mapa de procesos.....	19
Figura N° 5: Organigrama estructural de la institución.	23
Figura N° 6: Diagrama de flujo del proceso de autorización de apertura de curso	26
Figura N° 7: Diagrama de flujo del proceso de inscripción de estudiantes	28
Figura N° 8: Diagrama de flujo del proceso de ejecución de examen psicosenométrico	30
Figura N° 9: Diagrama de flujo del proceso de matriculación.....	32
Figura N° 10: Diagrama de flujo del proceso de adquisición de permisos de aprendizaje	34
Figura N° 11: Diagrama de flujo del proceso de brevetación.....	36
Figura N° 12: Diagrama de flujo del proceso de contratación de docentes	38
Figura N° 13: Diagrama de flujo del proceso de programación académica	40
Figura N° 14: Diagrama de flujo del proceso de formación teórica practica.....	43
Figura N° 15: Diagrama de flujo de los procesos financieros	45
Figura N° 16: Diagrama de flujo del proceso de vinculación con la colectividad.....	47
Figura N° 17: Pirámide de la calidad.	60
Figura N° 18: Criterios de evaluación.....	63
Figura N° 19: Mapa de procesos.....	66
Figura N° 20: Organigrama estructural del Comité Central de la Calidad.	84

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Encabezado y pie de página.....	238
Anexo 2. Formato para codificación de procedimiento o instructivo.....	239
Anexo 3. Formato de redacción para documentos del SGC.....	241
Anexo 4. Aprobación de documentos.....	242
Anexo 5. Documentos copias controladas.....	243
Anexo 6. Capacitación de documentos.....	244
Anexo 7. Distribución de documentos.....	245
Anexo 8. Listado maestro de documentos.....	246
Anexo 9. Formato de control de documentos externos.....	247
Anexo 10. Acta de retiro de documentos.....	248
Anexo 11. Diagrama de flujo de control de documentos.....	249
Anexo 12. Formato para codificación de registros.....	250
Anexo 13. Control maestro de registros del Sistema de Calidad ISO 9001:2008.....	251
Anexo 14. Diagrama de flujo de control de registros.....	252
Anexo 15. Programa de auditorías internas.....	253
Anexo 16. Formato de comunicando de auditorías Internas.....	254
Anexo 17. Plan de auditoría interna.....	255
Anexo 18. Formato lista de verificación.....	256
Anexo 19. Formato de agenda de auditorías.....	257
Anexo 20. Formato de reporte preliminar de auditorías.....	258
Anexo 21. Formato de informe definitivo de auditorías.....	259
Anexo 22. Formato de seguimiento de acciones preventivas/correctivas.....	260
Anexo 23. Diagrama de flujo de auditorías internas.....	261
Anexo 24. Registro de recepción de no conformidades.....	262
Anexo 24.1. Encuesta sobre la prestación del servicio.....	263
Anexo 25. Formato de comunicación de servicio no conforme.....	265
Anexo 26. Informe de eficiencia de medidas correctivas.....	266
Anexo 27. Diagrama de flujo de servicio no conforme.....	267
Anexo 28. Formato de registro de acciones preventivas.....	268
Anexo 29. Diagrama de flujo de acciones preventivas.....	269

Anexo 30. Formato de registro de acciones correctivas.....	270
Anexo 31. Diagrama de flujo de acciones correctivas.....	271
Anexo 32. Registro de revisión por la alta dirección.....	272
Anexo 33. Diagrama de flujo de revisión por la alta dirección.....	273
Anexo 34. Registro de recepción de quejas.....	274
Anexo 35. Formato de comunicación.....	275
Anexo 36. Informe de medidas correctivas.....	276
Anexo 37. Descripción del procedimiento.....	277
Anexo 38. Registro de ingreso de compra.....	278
Anexo 39. Diagrama de flujo del proceso de compras.....	279
Anexo 40. Registro de control de calidad del procedimiento de realización de los procesos académicos.....	280
Anexo 41. Diagrama de flujo de autorización de apertura de curso.....	281
Anexo 42. Detalle de los documentos que deben ser archivados en el semestre estudiantil individual del manual del procedimiento de Admisión	282
Anexo 43. Orden de documentos para matrícula, del manual de procedimientos de Admisión.....	283
Anexo 44. Registro de admisiones de estudiantes del manual del procedimiento de Admisión	184
Anexo 45. Diagrama de flujo de: inscripción, examen psicosenométrico y matriculación.....	285
Anexo 46. Diagrama de flujo de adquisición de permisos de aprendizaje.....	288
Anexo 47. Formato para la formulación de indicadores	289
Anexo 48. Formato para la elaboración del informe de resultados.....	290
Anexo 49. Formato para la elaboración del informe de mejoras.....	291
Anexo 50. Formato para la elaboración del informe revisión y mejora del procedimiento para el análisis y medición de los resultados	292
Anexo 51. Diagrama de flujo de análisis y medición de los resultados.....	293
Anexo 52. Diagrama de flujo de autorización de brevetación.....	294
Anexo 53. Diagrama de flujo de selección y contratación de personal docente y administrativo.....	295
Anexo 54. Diagrama de flujo de la programación académica de la institución.....	296

Anexo 55. Diagrama de flujo del proceso de vinculación con la colectividad.....	297
Anexo 56. Diagrama de flujo de pago a personal.....	298
Anexo 57. Hoja de registro de pagos a personal.....	299
Anexo 58. Entrevista.....	300
Anexo 59. Ficha de observación.....	301
Anexo 60. Malla curricular.....	302

RESUMEN

El presente trabajo es un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2008 diseñado para la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo, donde es necesario mejorar y estandarizar sus procesos, por ende su servicio, permitiendo a la institución ser más competitiva.

En el análisis de todos los procesos de la institución se identifica múltiples problemas que influyen directamente en la calidad del servicio, uno de los principales es el desconocimiento del manejo de procesos y la pérdida de información, pues los procesos no fluyen acorde a lo planificado. Los trabajadores no realizan sus actividades de manera ordenada, debido al desconocimiento al realizar el trabajo y a la falta de control de documentos y registros.

El Sistema de Gestión de Calidad elaborado para la institución está destinado a estandarizar y mejorar los procesos que se llevan a cabo dentro de la misma, con el fin de brindar un servicio de excelente calidad e incrementar su competitividad. El Sistema de Gestión de Calidad está constituido por la política y objetivos de calidad para el logro de metas y satisfacción del cliente. Se definió y estableció una estructura de responsabilidades, autoridades y de flujo de comunicación dentro de la institución. Se estableció los procedimientos básicos que están en el manual de calidad los cuales son: el control de documentos, el control de registros, las auditorías internas, las acciones correctivas, las acciones preventivas y producto no conforme. Y finalmente se elaboró el Manual de procedimientos, procesos para la prestación del servicio, mismos que permitirán mejorar la planificación, organización, y control de cada uno de las actividades que intervienen en la prestación del servicio.

Palabras clave: Calidad, Sistema de Gestión de Calidad, Política de calidad, Objetivo de Calidad, Manual de Calidad, Norma Internacional ISO 9001:2008.

ABSTRACT

The present work is a Quality Management System based on the International standard ISO 9001: 2008 designed for school education and training of professional drivers the Salcedo canton, where is necessary to improve and standardize its processes, hence its service, allowing the institution to be more competitive.

In the analysis of all processes of the institution is identified multiple problems that directly influence the quality of service, one of the main ones is the lack of management processes and data loss, processes not flow according to plan. The workers do not perform their activities in an orderly manner, due to ignorance to do the job.

The Quality Management System developed for the institution is intended to standardize and improve the processes that take place within it, in order to provide excellent service and increase their competitiveness. The quality management system consists policy and quality objectives for achieving goals and customer satisfaction. Defined and established a structure of responsibilities, authorities and communication flow within the institution. Are set the basic procedures that are in the quality manual which are: Document control, records control, internal audits, corrective actions, preventive actions and nonconforming product. And finally developed the Handbook of Procedures processes for service delivery, same that will improve the planning, organizing, and controlling each of the activities involved in the service was developed.

Keywords: Quality, Quality Management System, Quality Policy, Quality Objective, Quality Manual, International Standard ISO 9001.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Sistema.- Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Gestión.- Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Calidad.- Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Los requisitos son la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Sistema de Gestión.- Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Gestión de la Calidad.- Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Sistema de Gestión de la Calidad.- Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Organización.- Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

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

Objetivo de Calidad.- Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad. Los objetivos de calidad se basan en la política de la calidad de la organización.

Alta dirección.- Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Manual de Calidad.- Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una organización.

Mejora continua.- Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Norma Internacional ISO 9001:2008.- Es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo titulado “Sistema de Gestión de Calidad en la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo basado en la norma ISO 9001:2008”, contiene fundamentos para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad bajo las normas ISO 9001:2008, y procedimientos de gestión académica estudiantil que permiten conseguir el aseguramiento de la Calidad de la Educación vial en el Ecuador.

El trabajo de tesis se encuentra constituido por cinco capítulos, partiendo desde el problema, el marco teórico, la metodología, el desarrollo de la propuesta y finalmente las conclusiones y recomendaciones.

El capítulo I contiene el planteamiento del problema, que recoge y organiza evidencias del problema de la falta de modelos de gestión de la calidad en la educación vial. Además se procede a definir los objetivos que expresan los resultados a alcanzar mediante el proceso investigativo.

El Capítulo II sustenta la guía investigativa en trabajos realizados anteriormente, los cuales permiten tener una idea más clara del beneficio obtenido por otras instituciones con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. Mediante la fundamentación legal se estableció leyes y estatutos aplicables al trabajo de investigación. Y el señalamiento de variables fundamentales que en la investigación están desarrolladas y ampliadas con el aporte de varios autores y fuentes.

El Capítulo III especifica la Metodología de la Investigación, que se usó con las técnicas de investigación en la modalidad de fuentes bibliográficas de diversos autores, la entrevista al Director Administrativo que fue fundamental para saber el estado real de la empresa y del conocimiento de Sistema de Gestión de Calidad, y la de campo que se realizó en la institución con la obtención de datos en las diferentes áreas de trabajo.

El Capítulo IV es el desarrollo de la propuesta que está constituido por el análisis actual de la empresa y el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad con el manual de calidad, los seis procedimientos reglamentarios y unos adicionales que forman todo el sistema del proceso de formación de conductores profesionales en la institución.

El Capítulo V se compone de las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos del trabajo. Las conclusiones están enfocadas a los objetivos planteados y realizados en la tesis. Las recomendaciones son sugerencias que se adicionan a la tesis para acompañar a las conclusiones. Finalmente la bibliografía y anexo concluyen el trabajo

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema de investigación

“Sistema de Gestión de Calidad en la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo basado en la norma ISO 9001:2008”.

1.2 Planteamiento del problema

En la actualidad la calidad de educación de escuelas de capacitación de conductores en el mercado globalizado se ha convertido en una necesidad insoslayable en donde se exige a las instituciones plantear sus políticas, modelos de gestión y esquemas de funcionamiento con el fin de brindar un servicio de excelente calidad y llegar a obtener una certificación ISO por lo que las instituciones se han visto en la necesidad de ir implementando estas normas paulatinamente con el fin de mantener su competitividad en dicho mercado.

Cada vez más las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos es muy relevante, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas lo que constituye una buena ventaja competitiva [1].

La educación para conductores profesionales en el Ecuador en las últimas décadas se ha visto eminentemente descuidada conllevando un alto índice de desorganización por falta de control de sus procesos y como consecuencia de esa baja calidad de educación el país sufre a diario una gran cantidad de accidentes de tránsito produciendo grandes pérdidas económicas y humanas además de que las escuelas no han podido calificar para dictar los cursos de acenso de las licencias de conducir, por lo tanto debe considerarse el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad y así constituirse en un factor decisivo

para la obtención de altos niveles de educación en este marco de globalización creciente y alcanzar una alta satisfacción del cliente. Existen algunas entidades que lo han implantado de acuerdo a sus necesidades, otras de manera inadecuada, y peor aún la gran mayoría que no han adoptado ningún tipo de sistema que les permita estandarizar sus diferentes procesos dentro de la institución [2].

En la Escuela de Formación y Capacitación para Conductores Profesionales del Cantón Salcedo existe un grave problema con la información ya que no se cuenta con guías, instructivos, indicadores cuantitativos y cualitativos que garanticen un monitoreo efectivo de cada uno de sus procesos que permitan controlar los mismos provocando al interior de la institución un ambiente inadecuado impidiendo optimizar los recursos, imposibilitando a sus administradores las herramientas necesarias con las que puedan medir los cambios que se produzcan en cada uno de los procesos por lo que brindan un servicio de baja calidad sin satisfacer los intereses del cliente.

La Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo, debe adaptarse a los efectos de las nuevas realidades de sus clientes ya que depende de ellos y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder las expectativas.

1.3 Delimitación del problema

De contenido

Área académica: Industrial y manufactura

Línea de investigación: Industrial

Sublínea de investigación: Sistema de Gestión de Calidad

Espacial

Este trabajo se realizó en la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales, localizada en el Cantón Salcedo panamericana Norte km 1, provincia de Cotopaxi.

Temporal

Esta investigación se desarrolla en el último semestre del 2014 a partir de la aprobación del proyecto por consejo directivo.

1.4 Justificación

La investigación tiene interés en descubrir las condiciones actuales del manejo de información de los procesos dentro de la institución para determinar las falencias que ocurren en los diferentes procesos permitiendo de esta forma tener una visión clara de la gestión administrativa de la escuela de formación y capacitación de conductores.

La importancia de esta investigación radica en el hecho de que permite promover un enfoque hacia la calidad del desempeño institucional que constituya el centro y guía de la gestión académica estudiantil de la escuela, permitiendo el crecimiento y desarrollo de la misma.

Este proyecto es de gran importancia ya que permite reducir pérdidas de tiempo, espacio, dinero y obtener una certificación internacional, asegurando de esta manera el mejoramiento de la calidad, el cumplimiento de la visión, misión y objetivos institucionales de la escuela de capacitación buscando su principal objetivo ser un organismo acreditado, garantizando la calidad y la seguridad de sus procesos cumpliendo con las normativas de la calificación reglamentadas por la ANT (Agencia Nacional De Transito).

Existe la factibilidad para realizar la investigación porque se dispone del apoyo de la institución brindando facilidad para acceder a la información requerida, bibliografía especializada, recursos tecnológicos y económicos necesarios, y el tiempo previsto para culminar con el trabajo de grado.

Los beneficiarios del presente proyecto son los estudiantes de la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo, el personal docente y personal administrativo, además otras escuelas de capacitación y los lectores con interés de consultar.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Estructurar el Sistema de Gestión de Calidad en la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo basado en la norma ISO 9001:2008.

1.5.2 Específicos

- Identificar y analizar los procesos que se llevan a cabo actualmente en cada uno de los departamentos de la institución.
- Elaborar los procedimientos y registros exigidos por la norma ISO 9001:2008 para estandarizar los procesos dentro de la institución.
- Establecer los procedimientos adicionales requeridos por la empresa.
- Documentar los procedimientos y registros de acuerdo a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

La presente investigación toma en cuenta trabajos similares al tema Sistema de Gestión de Calidad; en la biblioteca de la Facultad de Ingeniería en Sistemas Electrónica e Industrial de la Universidad Técnica de Ambato, se ha encontrado:

El trabajo de graduación “Sistema de Gestión de Calidad para Estandarizar Procesos Administrativos de Infraestructura y Equipamiento en la Carrera de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización” del autor Diana Moya Calderon (2012) que contiene el siguiente objetivo y las siguientes conclusiones.

Objetivo: Analizar los Procesos Administrativos de Infraestructura y Equipamiento en la Carrera de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización de la F.I.S.E.I.

Conclusiones:

- Los procesos administrativos de Infraestructura y Equipamiento fueron levantados en forma de procedimientos de tal forma que se definieron funciones y responsabilidades para cada actividad de los procesos con el objetivo de que sirva de apoyo administrativo a la Carrera de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización.
- Se estructuró un Manual de Calidad ocupando puntos de la Norma ISO 9001:2008 para redactar la política de calidad, los objetivos de calidad, responsabilidad y autoridad, representante de la dirección, comunicación interna y los procedimientos documentados, en donde en cada punto expresa las acciones a cumplir para lograr el control y el mejoramiento de la calidad en la educación de los estudiantes de la Carrera de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización [3].

El trabajo de graduación “Sistema de Gestión de Calidad para estandarizar procesos académicos y administrativos en la carrera de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización de la F.I.S.E.I.” realizado por Paulina Villacrés cuyo objetivo y conclusiones son:

Objetivo: Elaborar un Sistema de Gestión de Calidad que permita estandarizar los procesos académicos y administrativos.

Conclusiones:

- La documentación del sistema permitió describir procesos y procedimientos que proporcionan información sobre como efectuar las actividades de manera clara y las tareas que se deben realizar en los procesos y en las áreas administrativas y académicas estudiantiles.
- La estandarización y caracterización de los procesos, mediante documentos exigidos en la Norma ISO 9001-2008, permitió definir responsables, actividades, documentación a utilizar, recursos y qué control se debe ejecutar para el desarrollo eficaz de cada proceso en los manuales de procedimientos destinados a cada proceso académico, administrativos y procedimientos de gestión de acreditación [4].

Explorando diferentes investigaciones a nivel internacional se puede mencionar el proyecto de Sistema de Gestión de Calidad realizado para la universidad de SEK en Chile elaborado por la Dirección de Planificación y Desarrollo de la universidad cuyo objetivo y conclusiones son:

Objetivo: Describir y documentar el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad SEK, en concordancia con la Norma ISO 9001:2008.

Conclusiones:

- Este manual de calidad prestará utilidad a todos los usuarios que tengan una participación directa e indirecta en los procesos identificados, desde las más altas autoridades –unipersonales y colegiadas– hasta los usuarios de los niveles operacionales de la organización, permitiendo apoyar y promover los propósitos institucionales y las políticas fijadas por la USEK en su Plan Estratégico Institucional (2013-2018) y en su Modelo Formativo [5].

La revista *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering* en su artículo “El Sistema de Gestión de la calidad en la educación” dice:

En este trabajo se presenta una descripción detallada del proceso de aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001: 2008, que tiene una influencia significativa en la mejora de la calidad de la educación.

La calidad de la educación es percibida a través del prisma de muchos componentes, que en conjunto deciden sobre el éxito en la realización de la propuesta y objetivos educativos. Se debe tener en cuenta: la calidad del potencial de material, la calidad del potencial inmaterial, la calidad de los procesos y la calidad de los resultados.

De acuerdo con la trilogía de Juran, la definición de la calidad universitaria, y lo mismo la calidad de la educación servicio, debe contener la Phaze de la planificación y la preparación de su potencial, las etapas de la realización del servicio, dando lugar a el logro del acuerdo con el plan y los requisitos (Principal, apoyar y procesos de gestión) y los resultados de trabajo, lo que lleva a la consecución de la satisfacción de los estudiantes quienes a través de su preparación y compromiso tienen adecuadas ganancias de la buena posición en el mercado de trabajo y en la sociedad [6].

La revista *Virtualpro Procesos Industriales* en su artículo “Sistema de Gestión de Calidad” menciona que:

La piedra angular de calidad para una organización es el concepto del cliente y el proveedor trabajando juntos para su beneficio mutuo. Para que esto se vuelva efectivo,

las interfaces cliente-proveedor deben extenderse dentro y fuera de la organización, más allá de los clientes y proveedores inmediatos.

Así, un Sistema de Gestión de Calidad se puede definir como “un conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con el fin de mejorar continuamente la efectividad y la eficiencia de su desempeño”. Estas actividades interactúan y son afectadas por pertenecer al sistema; así, el aislamiento y estudio de cada una en detalle nos llevará necesariamente a un entendimiento del sistema como un todo [7].

La red de revistas científicas Redalyc en su publicación “la gestión de la calidad en los servicios concluye que:

La calidad del servicio se puede mejorar mediante el compromiso total de la organización; también resulta obvio, que sin un compromiso real de los altos niveles de ésta con la calidad, no hay que esperar que el personal de niveles más bajos siga su ejemplo.

Las organizaciones deben de formular normas específicas de servicio que sean transmitidas a su personal para su cumplimiento. Además, se debe tener en claro que los trabajadores de primera línea, como los cajeros de los bancos, recepcionistas, meseros, personal de cabina en aviones, etc., viene siendo el recurso más crítico. Parte de lo que vende una empresa de servicios es, precisamente, su personal. Es decir, que en la mayoría de este tipo de empresas, antes de poder mejorar la calidad, la organización debe de convencerse de que su personal es el vínculo crítico de relación con el usuario del servicio [8].

2.2 Fundamentación teórica

2.2.1 Calidad

Definición de calidad

La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando, por ejemplo, la calidad del servicio postal, del servicio dental, del producto, de vida, etc.

El concepto de calidad ha sido abordado por varias organizaciones internacionales a lo largo de la historia a continuación de las cuales ofrecemos algunos conceptos como referencia:

- Definición de la norma ISO 9000:
“Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.
- Real Academia de la Lengua Española:
“Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie” [10].

Los tres niveles de la calidad: Sistemas, Procesos y Productos

Los tres niveles de la calidad, son los tres niveles básicos que se distinguen a la hora de aplicar la gestión de la calidad en una organización. Estos tres niveles son: Sistema, Proceso y Producto. A continuación van a introducirse las definiciones de los tres niveles siguiendo la norma ISO 9000:2000.

Sistema

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Proceso

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

Producto

Resultado de un proceso.

Definición de servicio dada por la norma, ya que se los considera un tipo especial de producto.

Servicio

Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible [10].

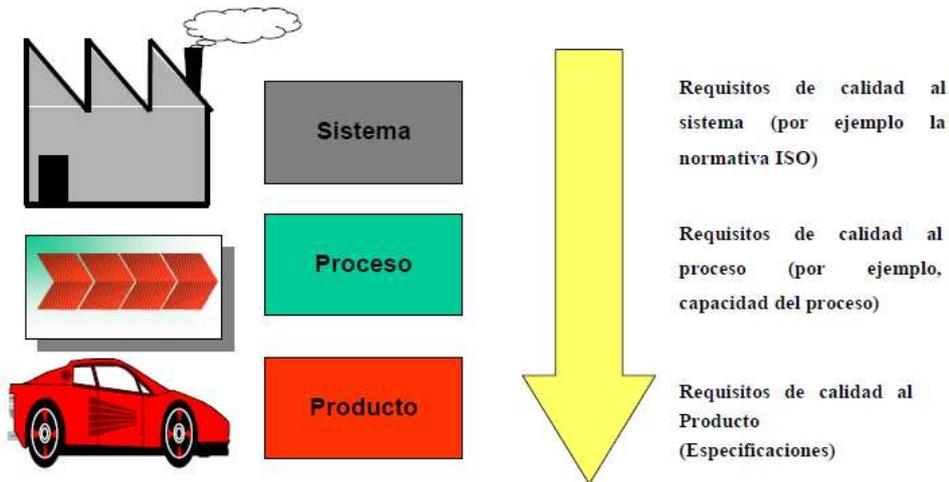


Figura N° 1: Requisitos de calidad en cada nivel. [10]

2.2.2 Sistema de Gestión de Calidad. (SGC)

El Sistema de Gestión de Calidad de una organización es el conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo) mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus actividades en aras al logro de los objetivos preestablecidos. El SGC es el medio que las organizaciones utilizan para poner en práctica el enfoque de Gestión de la Calidad que la dirección ha adoptado [9].



Figura N° 2: Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos. [11]

Evolución del sistema de gestión de calidad.

En paralelo con la evolución del concepto de calidad han ido también progresando los mecanismos mediante los cuales las empresas han gestionado o administrado la calidad.

Control de calidad: Es comprobar si el producto se ha hecho bien (Detectar defectos), puede ser considerado como conjunto de técnicas y actividades, de carácter operativo, utilizadas para verificar los requisitos de calidad del producto o servicio.

Aseguramiento de calidad: Es poner los medios en la fase productiva para hacerlo bien (Prevenir defectos), constituye el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad.

Calidad total: La calidad pasa a ser un modelo de gestión empresarial, una filosofía, una cultura, que persigue la satisfacción de las necesidades de cliente (interno / externo), a través de la mejora continua.(Mejora continua), es el Conjunto de actividades extendidas a toda la organización que tiene como objetivo proporcionar productos o servicios que satisfagan plenamente a los clientes (internos y externos) [9].

Principios fundamentales de la gestión de calidad.

Se puede considerar la satisfacción al cliente como el "por qué" de la Calidad Total (TQM, Total quality Management), la mejora continua como el "qué" y el trabajo en equipo como el "cómo", al que debe añadirse la gestión por procesos, el liderazgo y el llamado empowerment (énfasis en el valor de los empleados), por lo que a continuación aparecen 7 principios considerados por la literatura como los principios fundamentales de la gestión de calidad :

Satisfacción permanente del cliente:

Este enfoque al cliente obliga a:

Identificar a los cliente (cliente internos y externos).

Escuchar a los cliente para conocer sus necesidades no adoptar una actitud arrogante de suponer de ante mano lo que quieren. Medir la satisfacción del cliente y actuar sobre los resultados. [9]

Mejora continua:

Se trata de hacer las cosas simples pero haciéndolas bien y mejorándolas día a día.

"La mejora continua no es una meta a alcanzar. Es un viaje, no un destino; es un proceso sin fin".

"Hazlo mejor, méjoralo incluso aunque funcione bien ¿por qué? Porque si no lo haces, no podrás competir con los que si lo hacen.

La herramienta que mejor ilustra el principio de mejora continua es el Ciclo PDCA o rueda de Deming, que aconseja cuatro pasos iterativos para la mejora:

1. Planifica (plan)
2. Ejecuta (Do)
3. Revisa (Check)
4. Corrige (Act)

Planificar: Decidir qué hacer (datos) y fijar objetivos (medibles) para un plazo dado.

Ejecutar: Se realiza lo planificado

Controlar: Se realiza un seguimiento.

Actuar: Se analizan las causas de desviaciones y se actúa en consecuencia [9].

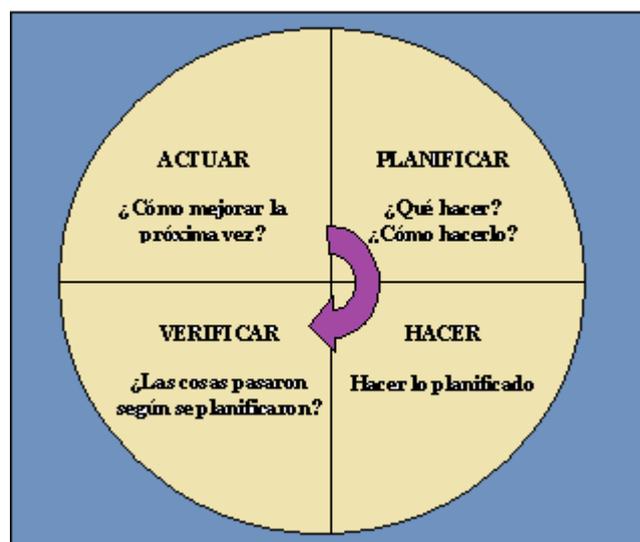


Figura N° 3: Ciclo de mejora continua o de Deming. [9]

Énfasis en el valor del empleado:

La implicación del personal posibilita que sus habilidades y experiencia sean usadas en beneficio de la organización, promueve el llamado "empowerment", entendido éste como la delegación de responsabilidades al personal con el objetivo de fomentar su implicación en el avance de la organización.

Trabajo en equipo:

La práctica del empowerment no es completa sin el trabajo en equipo. Una vez identificados los procesos claves, ¿cómo mejorarlos?. No hay nada mejor para mejorar la eficiencia de los procesos que el sentar a trabajar juntos a todos los que intervienen en el, o al menos, a unos representantes.

Enfoque de proceso:

Proceso son un conjunto de tareas que transforman un elemento de entrada en otro de salida. El enfoque por procesos pretende que todas las actividades, y los recursos relacionados, sean tratados como si de un proceso se tratara. Y que la gestión de la organización se realice en función de estos.

Liderazgo.

Sin la implicación directa y consciente de los directivos, resulta imposible la implantación de este modelo de gestión.

El líder Debe garantizar:

Un enfoque global de la organización que comprometa a toda la organización

Una coherencia entre los objetivos y las acciones acometidas

Un equilibrio entre las necesidades y expectativas de los grupos

Una actuación personal que sirva de modelo para los miembros de la organización [9].

Beneficios de un sistema de gestión de calidad

- El mejoramiento de un rendimiento de nuestro negocio, de la productividad.
- Enfrentarnos más claramente a los objetivos de nuestro negocio y a las expectativas de nuestros clientes.

- Alcanzar y mantener la calidad de nuestros productos y servicios.
- Mejorar la satisfacción del cliente.
- Tener confianza que la calidad está siendo alcanzada y mantenida.
- Proveer evidencia a nuestros clientes actuales y potenciales de que nuestra organización está haciendo bien las cosas.
- Abrir oportunidades de mercado.
- Tener la oportunidad de competir, con las mismas bases, con organizaciones mucho más grandes que la nuestra [10].

2.2.3 Normas ISO 9001:2008

La Norma ISO 9001:2008 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente.

La norma ISO 9001:2008 está estructurada en ocho capítulos, refiriéndose los tres primeros a declaraciones de principios, estructura y descripción de la empresa, requisitos generales, etc., es decir, son de carácter introductorio. Los capítulos cuatro a ocho están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del sistema de calidad [11].

Los ocho capítulos de ISO 9001 son:

1. Guías y descripciones generales, no se enuncia ningún requisito.

- Generalidades.
- Reducción en el alcance.

2. Normativas de referencia.

3. Términos y definiciones.

(Desde el numeral 4 hasta el 8, se tendrá en cuenta para la certificación)

4. Sistema de gestión: contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.

- Requisitos generales.
- Requisitos de documentación.

5. Responsabilidades de la Dirección: contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc.

- Requisitos generales.
- Requisitos del cliente.
- Política de calidad.
- Planeación.
- Responsabilidad, autoridad y comunicación.
- Revisión gerencial.

6. Gestión de los recursos: la Norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión.

- Requisitos generales.
- Recursos humanos.
- Infraestructura.
- Ambiente de trabajo.

7. Realización del producto: aquí están contenidos los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.

- Planeación de la realización del producto y/o servicio.
- Procesos relacionados con el cliente.
- Diseño y desarrollo.
- Compras.
- Operaciones de producción y servicio
- Control de dispositivos de medición, inspección y monitoreo.

8. Medición, análisis y mejora: aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos que cumplan los requisitos. (Pero nadie lo toma en serio (eso es muy generalizado)) El objetivo declarado en la Norma, es que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

- Requisitos generales.
- Seguimiento y medición.
- Control de producto no conforme.
- Análisis de los datos para mejorar el desempeño.
- Mejora. [11].

Principios de la norma ISO 9001

Estos sencillos principios, se consideran básicos en cualquier empresa que quiera perdurar en el mercado. Es recomendable seguir los principios de la norma. Estos mejoran la capacidad de competencia y permanencia de cualquier empresa u organización.

Principio 1 – Organización orientada al cliente.-Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas [12].

Principio 2 – Liderazgo.-Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Principio 3 – Participación del personal.-El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Principio 4 – Enfoque basado en procesos.-Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Principio 5 – Enfoque de sistema para la gestión.-Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Principio 6 – Mejora continua.-La mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Principio 7 – Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.-Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Principio 8 – Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.-Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor [12].

2.2.4 Mapa de procesos

Un **proceso** es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario.

Los recursos pueden incluir: personal, finanzas, instalaciones, equipos técnicos, métodos, etc. El propósito que ha de tener todo proceso es ofrecer al cliente / usuario un servicio correcto que cubra sus necesidades, que satisfaga sus expectativas, con el mayor grado de rendimiento en coste, servicio y calidad.

Un **procedimiento** es la forma específica de llevar a término un proceso o una parte del mismo. Los resultados deseados en los procesos dependen de los recursos, la habilidad y motivación del personal involucrado en el mismo, mientras los procedimientos son sólo una serie de instrucciones elaboradas para que las siga una persona o conjunto de personas.

Un **mapa de procesos** es un diagrama de valor; un inventario gráfico de los procesos de una organización [13].

Cuando ya se han identificado todos los grandes procesos de la organización, éstos se representan en un mapa de procesos. Téngase en cuenta que la clasificación de los procesos de una organización en estratégicos, operativos y de soporte, vendrá determinada por la misión de la organización, su visión, su política, etc. Así por ejemplo un proceso en una organización puede ser operativo, mientras que el mismo proceso en otra organización puede ser de soporte [10].

Tipos de procesos.

Procesos estratégicos: Son procesos destinados a definir y controlar las metas de la organización, sus políticas y estrategias. Permiten llevar adelante la organización. Están en relación muy directa con la misión/visión de la organización. Involucran personal de primer nivel de la organización.

Procesos operativos: Son procesos que permiten generar el producto/servicio que se entrega al cliente, por lo que inciden directamente en la satisfacción del cliente final. Generalmente atraviesan muchas funciones. Son procesos que valoran los clientes y los accionistas. Los procesos operativos también reciben el nombre de procesos clave [10].

Procesos de soporte: Apoyan los procesos operativos. Sus clientes son internos. Ejemplos: Control de calidad, Selección de personal, Formación del personal, Compras, Sistemas de información, etc. Los procesos de soporte también reciben el nombre de procesos de apoyo.

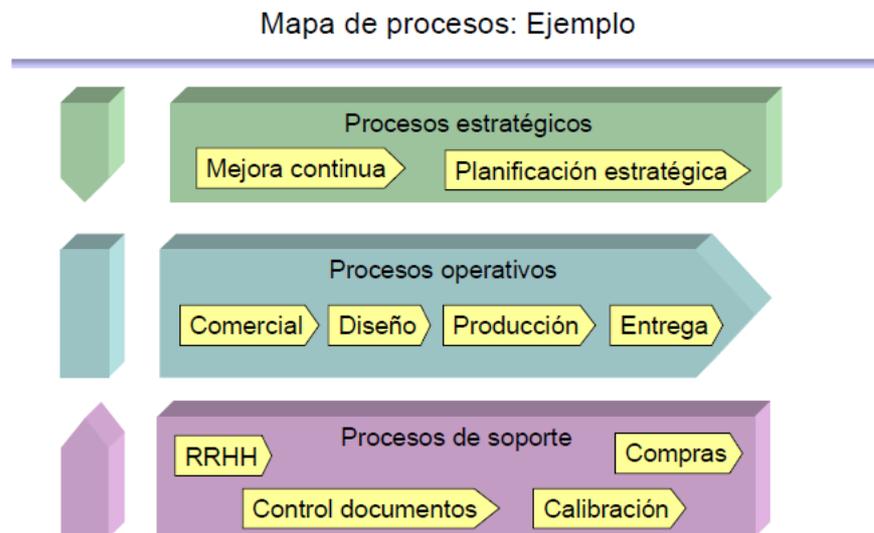


Figura N° 4: Ejemplo mapa de procesos. [10]

Los procesos identificados en el mapa de procesos son procesos principales, son procesos muy grandes, macro procesos, que a su vez están formados por subprocesos o micro procesos. El grado de detalle al que debe llegarse, es decir, el número de niveles de subprocesos que debe considerarse depende del tamaño y complejidad de la empresa [10].

2.3 Propuesta de solución

Se busca a través de la estructuración de un Sistema de Gestión de Calidad en la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo basado en la norma ISO 9001:2008 mejorar la calidad del servicio, incrementar el índice de productividad y por ende el prestigio de la institución.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Modalidad de la investigación

El presente proyecto se enfoca en una investigación aplicada (I), se desarrolla utilizando la investigación de campo, ya que se realiza dentro de las instalaciones de la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo puesto que se tiene contacto directo con la realidad, es decir, en donde se genera el problema con el fin de obtener información relevante sobre el método utilizado para el manejo de los procesos dentro de la institución, pues los datos serán la base fundamental para el desarrollo de la propuesta y apoyarán al cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados en la investigación.

Igualmente se realiza una investigación bibliográfica - documental ya que se acude a fuentes de información para profundizar diferentes enfoques con respecto al Sistema de Gestión de Calidad y sus posibles soluciones, de esta manera se recopilará información valiosa que servirá como sustento científico del proyecto, ampliando teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores, acorde a los requerimientos del proyecto.

3.2 Recolección de información

La información para el desarrollo del trabajo de graduación es recolectada por medio de las técnicas de la observación y entrevistas a las autoridades de la escuela de formación y capacitación de conductores profesionales del cantón Salcedo, la normativa impuesta por la ANT y además de las investigaciones realizadas en libros, internet y otros medios que ayudaran a analizar la situación actual de las escuelas de formación y capacitación de conductores profesionales que servirán como base para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la institución.

3.3 Procesamiento y análisis de datos

- Análisis de la situación actual de la institución mediante la observación.
- Recolección de la información y revisión crítica de la misma.
- Análisis de la información recogida para su correcta implementación al Sistema de Gestión de Calidad para así presentar una propuesta lógica y factible.
- Interpretación de resultados con el apoyo del marco teórico en cada uno de los aspectos relacionados a los procesos que conforma el sistema de gestión de calidad.

3.5 Desarrollo del proyecto

- Identificación de los diferentes procesos.
- Levantamiento de los procesos.
- Caracterización los procesos.
- Elaboración del mapa de procesos.
- Elaboración del manual de calidad.
- Elaboración del manual de procedimientos e instructivos.
- Elaboración del control de documentos y registros.

CAPÍTULO IV

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Situación actual de la institución

La Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo se dedica a formar y capacitar a los conductores profesionales para obtener licencias de estos tipos: A1 (Para conducir mototaxis o tricimotos de servicio comercial), C1 (Para vehículos policiales, ambulancias militares y municipales), C (Para taxis convencionales, ejecutivos, camionetas livianas o mixta hasta 3.500 kg), D1 (Para escolares, institucional y turismo, hasta 45 pasajeros), D (Para buses de servicio público), E1 (Para ferrocarriles, auto ferros, motobombas, trolebuses) y E (Para camiones pesados y extra pesados con o sin remolque de más de 3,5 toneladas, tráiler, volquetas), conforme las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial y su reglamento aplicativo a las que accederán previo un riguroso proceso de aprendizaje teórico y práctico, con el fin de garantizar la conducción responsable del respectivo vehículo.

El periodo de duración de los cursos de capacitación de conductores profesionales, será diferente de acuerdo al tipo de licencia: C1, C, D1, D, E1 y E; así como también en el tipo de licencia A1, debiendo cumplir las horas presenciales señaladas en la respectiva malla curricular que será aprobada por la Dirección Ejecutiva de la ANT.

El sindicato cantonal de choferes profesionales de San Miguel de Salcedo, fue constituido el 26 de Febrero de 1952, con domicilio en la ciudad de San Miguel de Salcedo provincia de Cotopaxi, se constituyó como Sociedad de Choferes de Salcedo.

Mediante acuerdo ministerial N° 174 el 29 de agosto de 1977 cambio su razón social por la de “SINDICATO CANTONAL DE CHOFERES PROFESIONALES DE SAN MIGUEL DE SALCEDO”.

El Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de San Miguel de Salcedo en el año de 1980-1982 crea la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales al mando del Sr. Jaime Salas secretario general del sindicato.

Organización de la institución

La Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo se encuentra estructurada por la parte administrativa y la parte académica. En la figura N° 5 se observa que la institución tiene la autoridad absoluta en el Director General Administrativo y posteriormente el Director Pedagógico y el Inspector quienes son los encargados de comandar la institución.

A continuación se detalla el organigrama de la institución.

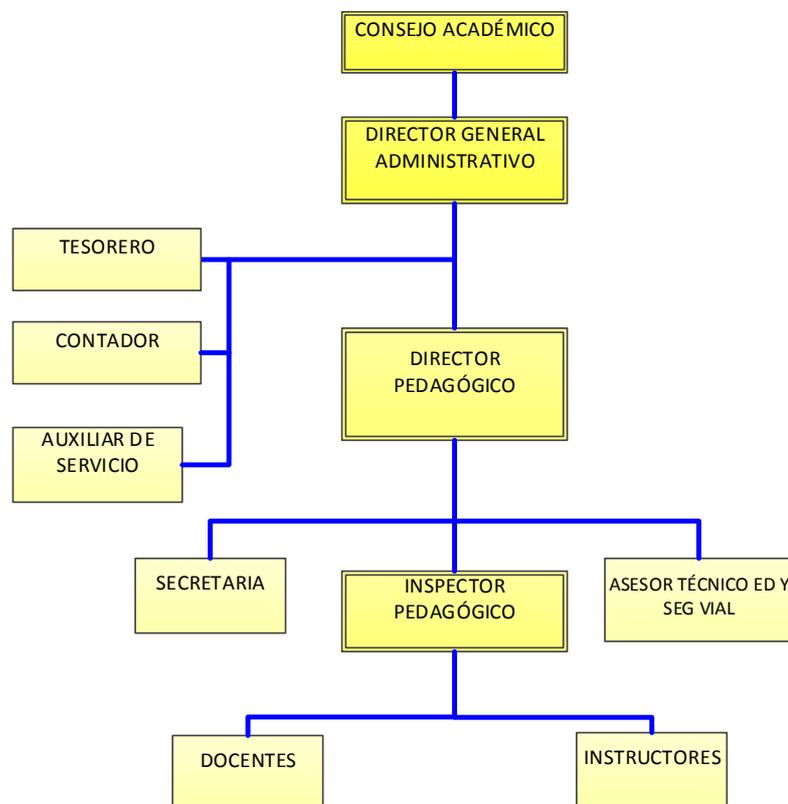


Figura N° 5: Organigrama estructural de la institución.

4.2 Descripción de los Procesos que se llevan a cabo en la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo.

A continuación se describe los procesos que se encargan de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de la institución, los cuales se pretende mejorar y estandarizar con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo de los fines perseguidos por la institución.

A continuación se prestan los procesos administrativos que se llevan a cabo dentro de la escuela de formación de conductores profesionales del cantón Salcedo.

4.2.1 Procesos administrativos

Solicitud de autorización de apertura de curso

Para la descripción del proceso se ha realizado su respectivo levantamiento, el cual se encuentra en la Tabla 1, que nos dice que:

La solicitud se realiza personalmente en la ANT, el encargado de realizar dicho trámite es el Director General Administrativo de la institución.

La Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales, solicita a la máxima autoridad de la ANT la autorización para la ejecución del curso, el inicio de matriculación e inicio de clases.

Dicha autorización especifica la fecha de inicio de matriculación, fecha de inicio de clases, jornadas autorizadas, que serán máximo 3, entre vespertina, nocturna y fin de semana, horarios de teoría y práctica, número de alumnos autorizados a capacitar.

Para comprender de mejor manera este proceso se ha realizado el diagrama de flujo mismo que se muestra en la figura N° 6.

Tabla 1: Levantamiento del Proceso de Solicitud de Autorización de Apertura de Curso

	Macro Proceso:	Gestión administrativa
	Proceso:	Solicitud de autorización de apertura de curso a ANT
	Subproceso:	Cumplir con requisitos establecidos por la ANT
	Responsable:	Director Administrativo

Objetivo:	Aprobación de apertura de curso a la Institución
Entradas:	Demanda de estudiantes
Proveedores:	Agencia Nacional de Transito
Salidas:	Autorización de apertura de curso
Clientes:	Institución
Indicadores:	
Requisitos:	Art. 8 del reglamento de las escuelas de conducción -Requisitos para el funcionamiento de la institución
Anexo	Diagrama de flujo (Figura N° 6)

REALIZADO POR	#	ACTIVIDAD/TAREA	DOCUMENTO
Secretaria	1	Realizar solicitud	oficio
Director Administrativo	2	Entre de solicitud en ANT	
ANT	3	Comprueba si cumple con requisitos establecidos	Documento de auditoría
ANT	4	Realiza ingreso en el sistema	Publicación en el portal de ANT
ANT	5	Realiza autorización	oficio
Director Administrativo		Recibe autorización	oficio

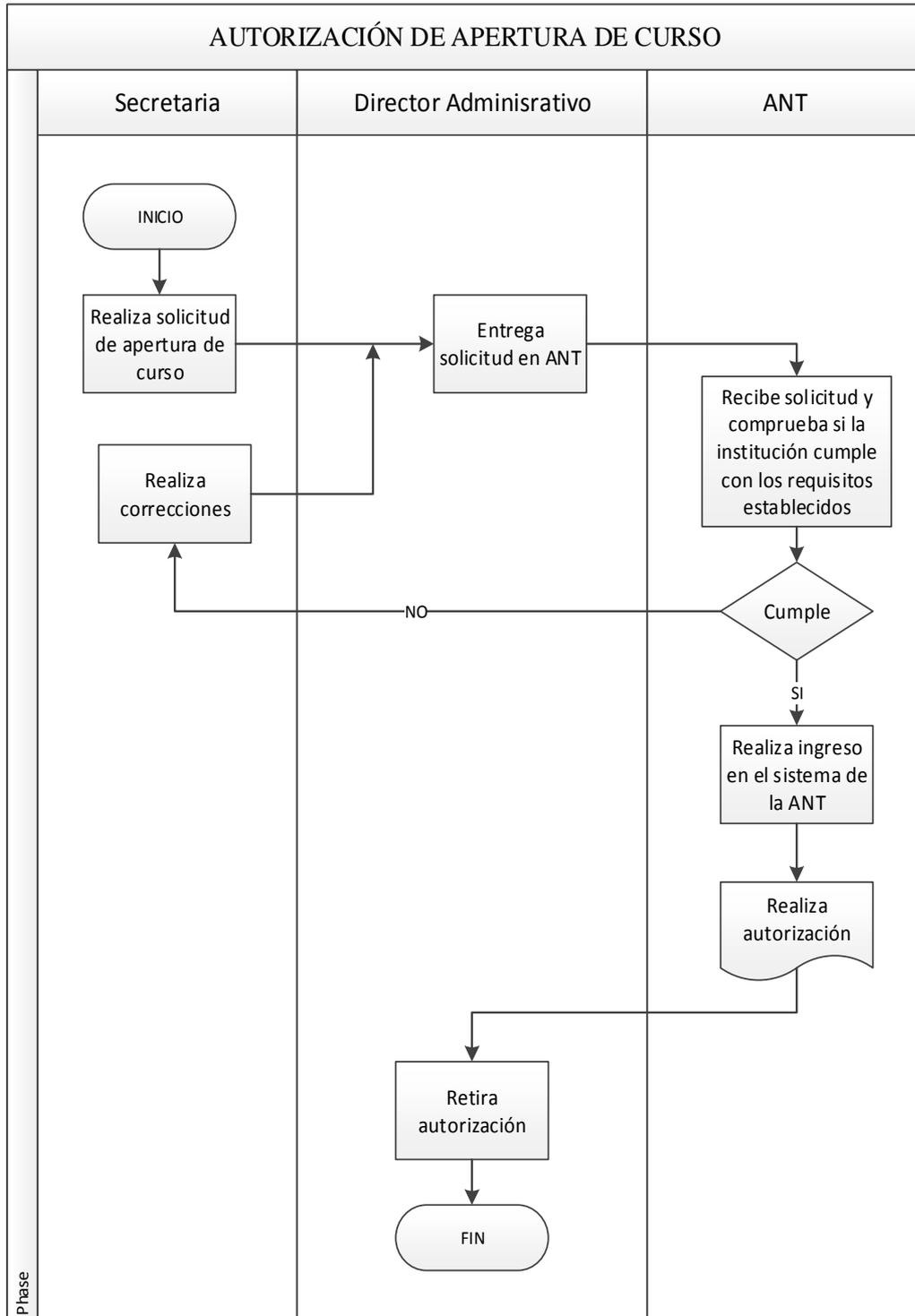


Figura N° 6: Diagrama de flujo del proceso de autorización de apertura de curso

Procesos de Admisión

Inscripción de estudiantes

Según el levantamiento del proceso que se encuentra en la Tabla 2 el proceso de inscripción se realiza personalmente en la secretaria de la institución.

El aspirante solicitara un cupo para realizar el curso de conductor profesional, para lo cual debe presentar:

- Copia de la cedula
- Pago del costo de la inscripción.

No se aceptan inscripciones que no cumplan con los requisitos y fechas de acuerdo al cronograma establecido.

Tabla 2: Levantamiento del Proceso de Inscripción de Estudiantes

	Macro Proceso:	Gestión Administrativa
	Proceso:	Admisión
	Subproceso:	Inscripción
	Responsable:	Secretaria de la institución

Objetivo:	Inscripción de estudiante en la institución
Entradas:	Escuela autorizada para dictar curso
Proveedores:	Secretaria
Salidas:	Comprobante de inscripción
Clientes:	Persona interesada
Indicadores:	Número de estudiantes Inscritos
Requisitos:	Documentos establecidos por la institución
Anexo	Diagrama de flujo (Figura N° 7)

REALIZADO POR	#	ACTIVIDAD/TAREA	DOCUMENTO
Secretaria	1	Recepción de documentos	
Secretaria	2	Registra inscripción	
Secretaria	3	Genera comprobante	Comprobante de inscripción

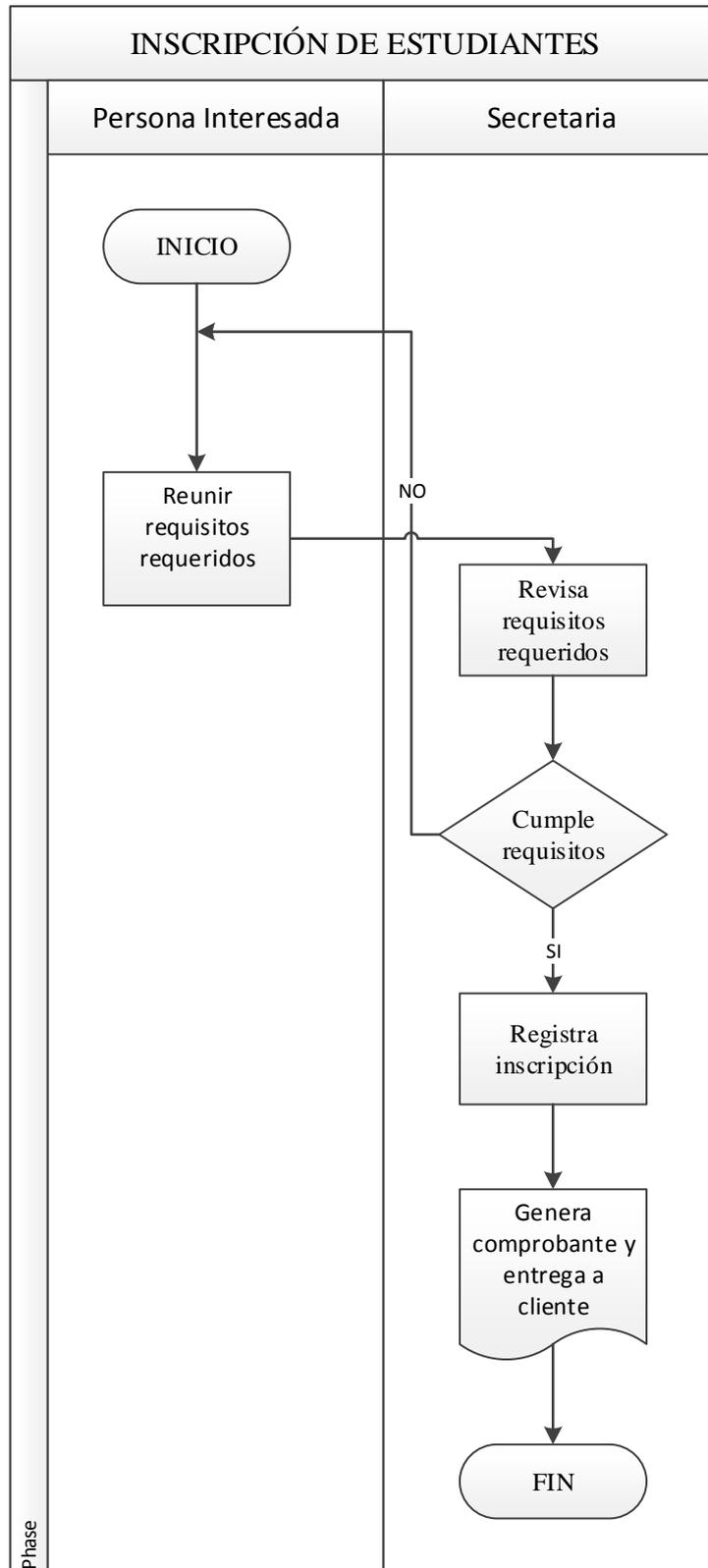


Figura N° 7: Diagrama de flujo del proceso de inscripción de estudiantes

Ejecución de examen psicossensométrico

El levantamiento del proceso de la Tabla 3 muestra que en este proceso la persona interesada debe acudir hacia la institución y solicitar un turno para ejecutar el examen psicossensométrico con el objeto de determinar si reúne los requisitos que le permita alcanzar un nivel psíquico, sensorial y físico de idoneidad para la conducción. Una vez ejecutado el examen el aspirante tendrá que haber aprobado todas y cada una de las pruebas que incluye dicho examen para así posteriormente poder matricularse caso contrario no podrá realizar el curso.

Tabla 3I: Levantamiento del Proceso de Ejecución de Examen Psicossensométrico

	Macro Proceso:	Gestión Administrativa
	Proceso:	Admisión
	Subproceso:	Examen psicossensométrico
	Responsable:	Profesor Técnico

Objetivo:	Ejecutar examen psicossensométrico
Entradas:	Comprobante de inscripción
Proveedores:	Profesor técnico
Salidas:	Resultados de examen psicossensométrico
Clientes:	Persona interesada
Indicadores:	Número de estudiantes aprobados
Requisito:	
Anexo	Diagrama de flujo (Figura N° 8)

REALIZADO POR	#	ACTIVIDAD/TAREA	DOCUMENTO
Persona interesada	1	Solicita turno	
Secretaria	2	Entrega turno	Comprobante de turno
Persona interesada	3	Ejecución del examen	
Profesor técnico	4	Imprime resultados	Reporte del examen
Profesor técnico	5	Cobra costo de examen	
Profesor técnico	6	Entrega y registra resultados	Reporte del examen

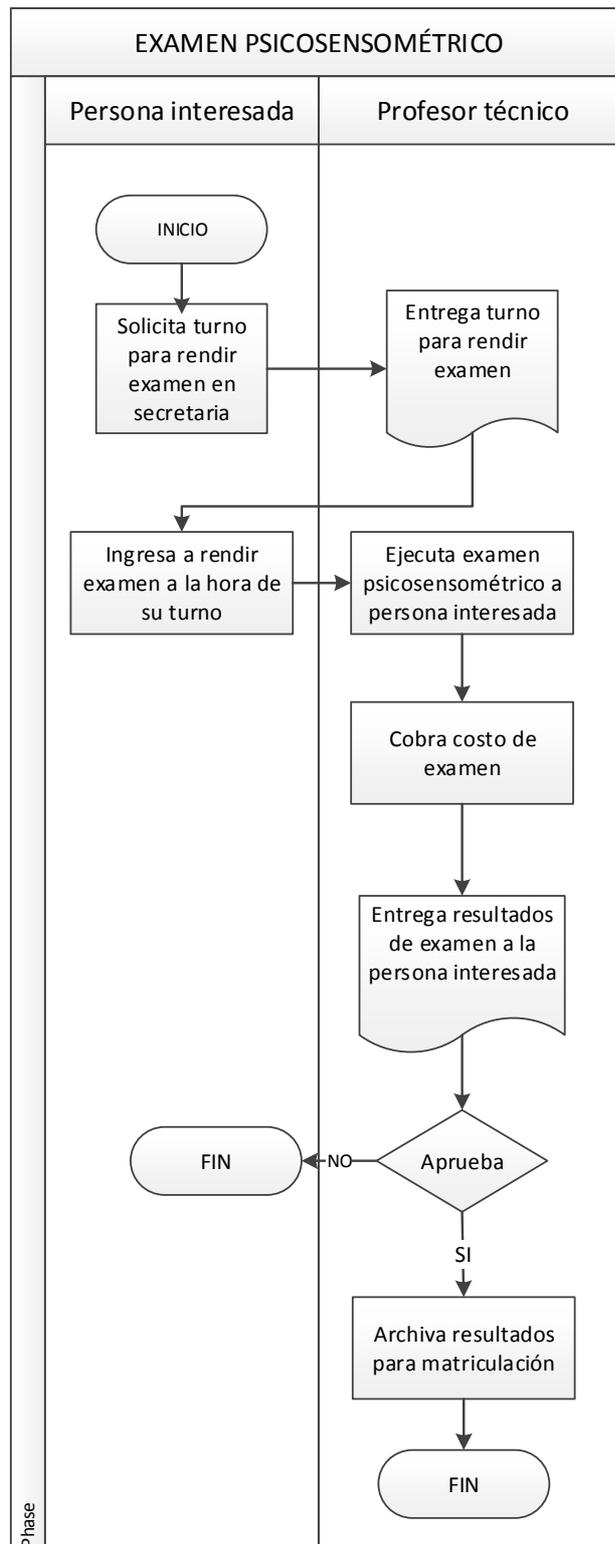


Figura N° 8: Diagrama de flujo del proceso de ejecución de examen psicosenométrico

Matriculación

El levantamiento del proceso de la Tabla 4 menciona que Los aspirantes que hayan aprobado el examen psicosenométrico y cumplan con todos los requisitos expuestos por la institución, tienen el derecho de matricularse en la institución de acuerdo al cronograma y las fechas establecidas.

Tabla 4: Levantamiento del Proceso de Matriculación

	Macro Proceso:	Gestión Administrativa
	Proceso:	Admisión
	Subproceso:	Matriculación
	Responsable:	Secretaria de la institución

Objetivo:	Matriculación de estudiantes en la institución
Entradas:	Requisitos establecidos por la institución.
Proveedores:	Secretaria, tesorera, contadora, institución financiera
Salidas:	Estudiante matriculado
Clientes:	Persona interesada
Indicadores:	Número de estudiantes matriculados
Requisito:	Art. 50 del reglamento de las escuelas de conducción
Anexo	Diagrama de flujo (Figura N° 9)

REALIZADO POR	#	ACTIVIDAD/TAREA	DOCUMENTO
Secretaria	1	Inscripción de estudiantes	Comprobante de inscripción
Secretaria	2	Revisión de documentación requerida	
Persona interesada	3	Realiza pago de matrícula en institución financiera designada	Comprobante de pago
Persona interesada	4	Entrega comprobante a tesorera	Comprobante de pago
Tesorera	5	Entrega comprobante a contadora	Comprobante de pago
Secretaria	6	Legalización de matrícula	Comprobante de legalización
Secretaria	7	Entregar lista de estudiantes matriculados a ANT	Lista de total de estudiantes matriculados

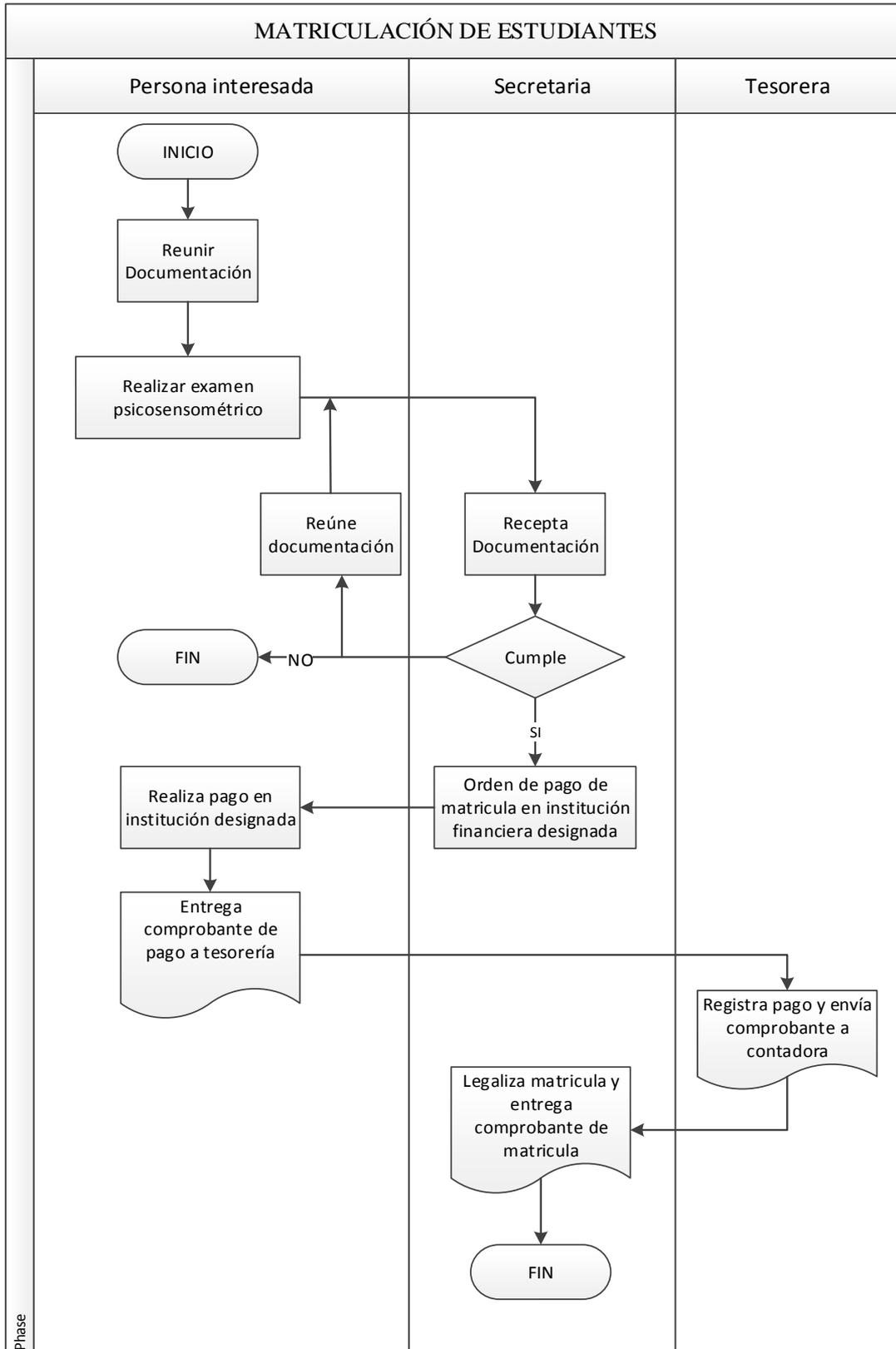


Figura N° 9: Diagrama de flujo del proceso de matriculación

Proceso de adquisición de permisos de aprendizaje en ANT

El levantamiento del proceso de la Tabla 5 dice que para obtener el permiso de aprendizaje la escuela debió haber presentado a la ANT la nómina de los alumnos matriculados ocho días después de la finalización de las matriculas tal como lo señala el reglamento establecido por la ANT para las escuelas de conductores profesionales.

Cumpliendo con el requisito anteriormente mencionado la institución presenta una solicitud a la ANT pidiendo se les facilite los permisos de aprendizaje para sus alumnos, una vez aprobada la solicitud la ANT autoriza el pago de los mismos en la entidad financiera designada y entrega dichos permisos a la escuela de conductores profesionales.

Tabla 5: Levantamiento del Proceso de Adquisición de Permisos de Aprendizaje

	Macro Proceso:	Gestión Administrativa
	Proceso:	Compra de permisos de aprendizaje
	Subproceso:	Entrega de permisos
	Responsable:	Director administrativo

Objetivo:	Adquisición de permisos de aprendizaje en la ANT para los estudiantes
Entradas:	Documentación exigida por la ANT
Proveedores:	Director administrativo, ANT, secretaria
Salidas:	Obtención de los Permisos de aprendizaje
Clientes:	Institución
Indicadores:	Número de permisos de aprendizaje adquiridos
Requisito:	Nómina de alumnos matriculados
Anexo	Diagrama de flujo (Figura N° 10)

Tabla 5: Levantamiento del Proceso de Adquisición de Permisos de Aprendizaje (continuación)

REALIZADO POR	#	ACTIVIDAD/TAREA	DOCUMENTO
Secretaria	1	Elaboración de solicitud con nómina de alumnos	Oficio y nómina de alumnos
Director administrativo	2	Entrega de documentación en la ANT	Oficio y nómina de alumnos
ANT	3	Verifica la nómina de alumnos con la de los matriculados	
ANT	4	Autoriza pago en institución financiera designada	
Director administrativo	5	Realiza pago	Comprobante de pago
Director administrativo	6	Entrega pago en ANT	Comprobante de pago
ANT	7	Entrega de permisos	Permisos de aprendizaje

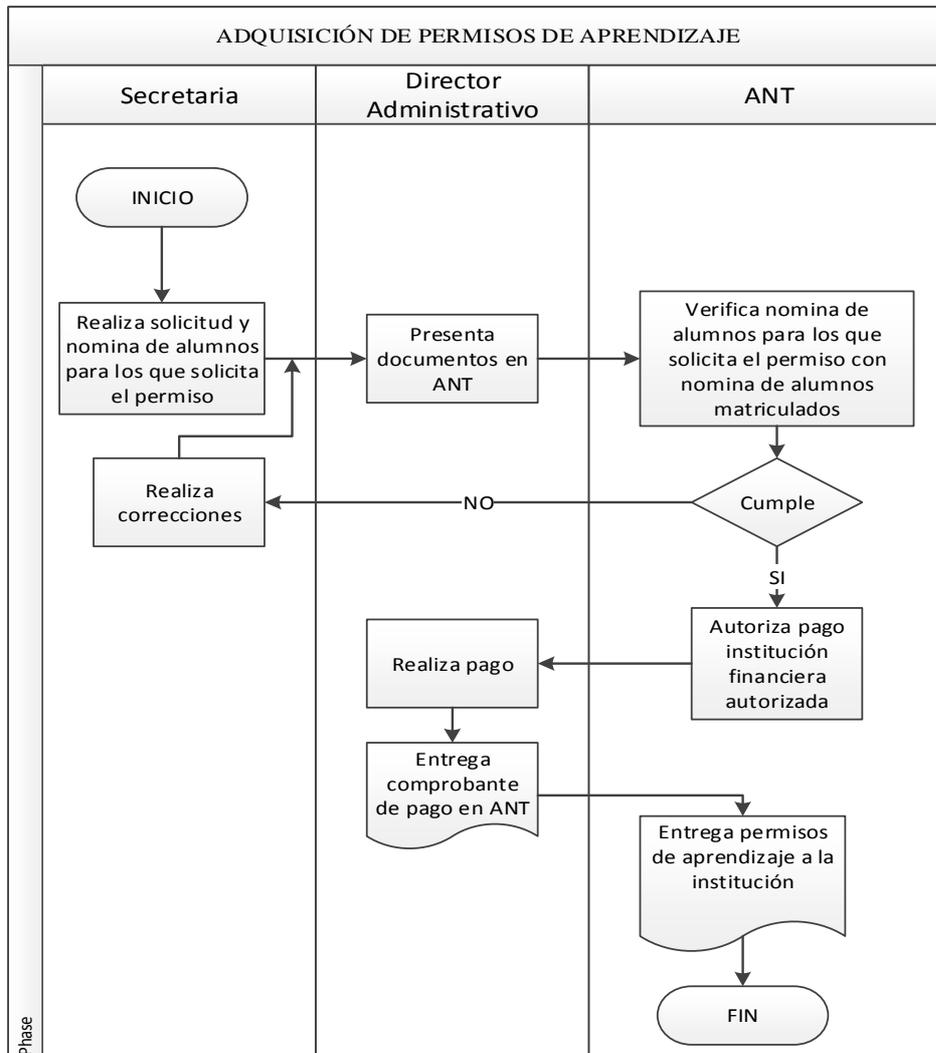


Figura N° 10: Diagrama de flujo del proceso de adquisición de permisos de aprendizaje

Brevetación de estudiantes graduados

La Tabla 6 del levantamiento del proceso dice que la escuela para efecto de registro, estadísticas y control, remitirá a la ANT en plazo máximo de ocho días posteriores a la graduación de sus alumnos, los listados de los alumnos que han obtenido el correspondiente título de conductor. La ANT procederá a la comparación de los listados emitidos al momento de matriculación y procederá al registro pertinente.

Tabla 6: Levantamiento del Proceso de Brevetación de Estudiantes Graduados

	Macro Proceso:	Gestión Administrativa
	Proceso:	Brevetación
	Subproceso:	Entrega de carpetas
	Responsable:	Director administrativo

Objetivo:	Autorización para la brevetación de carpetas de los estudiantes aprobados el curso		
Entradas:	Requisitos exigidos por ANT		
Proveedores:	Director administrativo, ANT, secretaria		
Salidas:	Solicitud de brevetación aprobada		
Clientes:	Institución		
Indicadores:	Número de estudiantes brevetados		
Requisito:	Art. 62 del reglamento de las escuelas de conducción		
Anexo	Diagrama de flujo (Figura N° 11)		
REALIZADO POR	#	ACTIVIDAD/TAREA	DOCUMENTO
Secretaria	1	Elaboración de solicitud con oficio y lista de graduados	Oficio y lista de graduados
Director Administrativo	2	Entrega de documentación en la ANT	Oficio y lista de graduados
ANT	3	Verifica la lista de graduados con la de los matriculados	
ANT	4	Ingreso al sistema de la ANT la lista de estudiantes	
ANT	5	Aprueba autorización de brevetación	Documentos de autorización
Director Administrativo	6	Retira autorización en ANT	Documentos de autorización

Tabla 6: Levantamiento del Proceso de Brevetación de Estudiantes Graduados (continuación)

Secretaria	7	Entrega de carpeta con documentación a estudiantes	Carpeta
Estudiante	8	Rinde examen en ANT	Examen
ANT	9	Otorga licencia a estudiante	Licencia de conducir

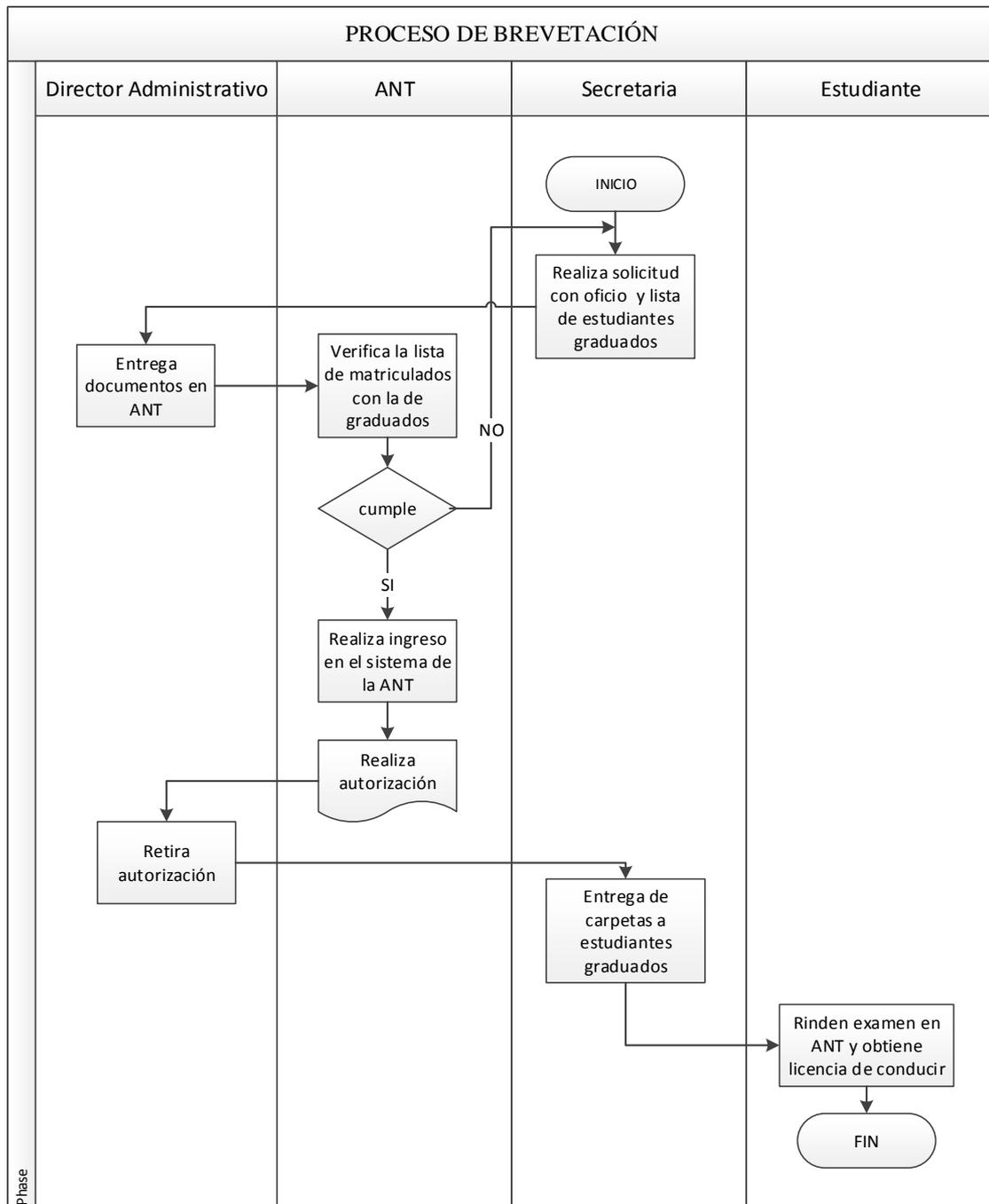


Figura N° 11: Diagrama de flujo del proceso de brevetación

Contratación de docentes

Los candidatos a docentes de la institución serán profesionales en el área de su especialidad, calidad que se acreditara con los títulos o certificados otorgados por universidades o institutos y probaran un lapso superior a tres años en el área de su especialidad. El contrato será establecido de acuerdo a código de trabajo y reglamentos internos de la institución según el levantamiento del proceso de la Tabla 7.

Tabla 7: Levantamiento del Proceso de Contratación de Docentes

	Macro Proceso:	Gestión Administrativa
	Proceso:	Contratación de docentes
	Subproceso:	Entrega de resultados
	Responsable:	Director administrativo

Objetivo:	Efectuar contratación de docentes
Entradas:	Recepción de perfiles
Proveedores:	Secretaria, Concejo Académico
Salidas:	Docente seleccionado
Clientes:	Persona interesada
Indicadores:	Cantidad de docentes contratados
Requisito:	Documentos establecidos por la institución
Anexo	Diagrama de flujo (Figura N° 12)

REALIZADO POR	#	ACTIVIDAD/TAREA	DOCUMENTO
Persona interesada	1	Entrega del perfil	Perfil de trabajo
Secretaria	2	Recepción de perfiles de interesados	
Concejo Académico	3	Análisis de perfiles	
Director administrativo	4	Entrevista al docente seleccionado	
Secretaria	5	Realiza el contrato	Contrato
Director administrativo		Firma contrato	Contrato
Secretaria		Hace firmar contrato a candidato y archiva	Contrato

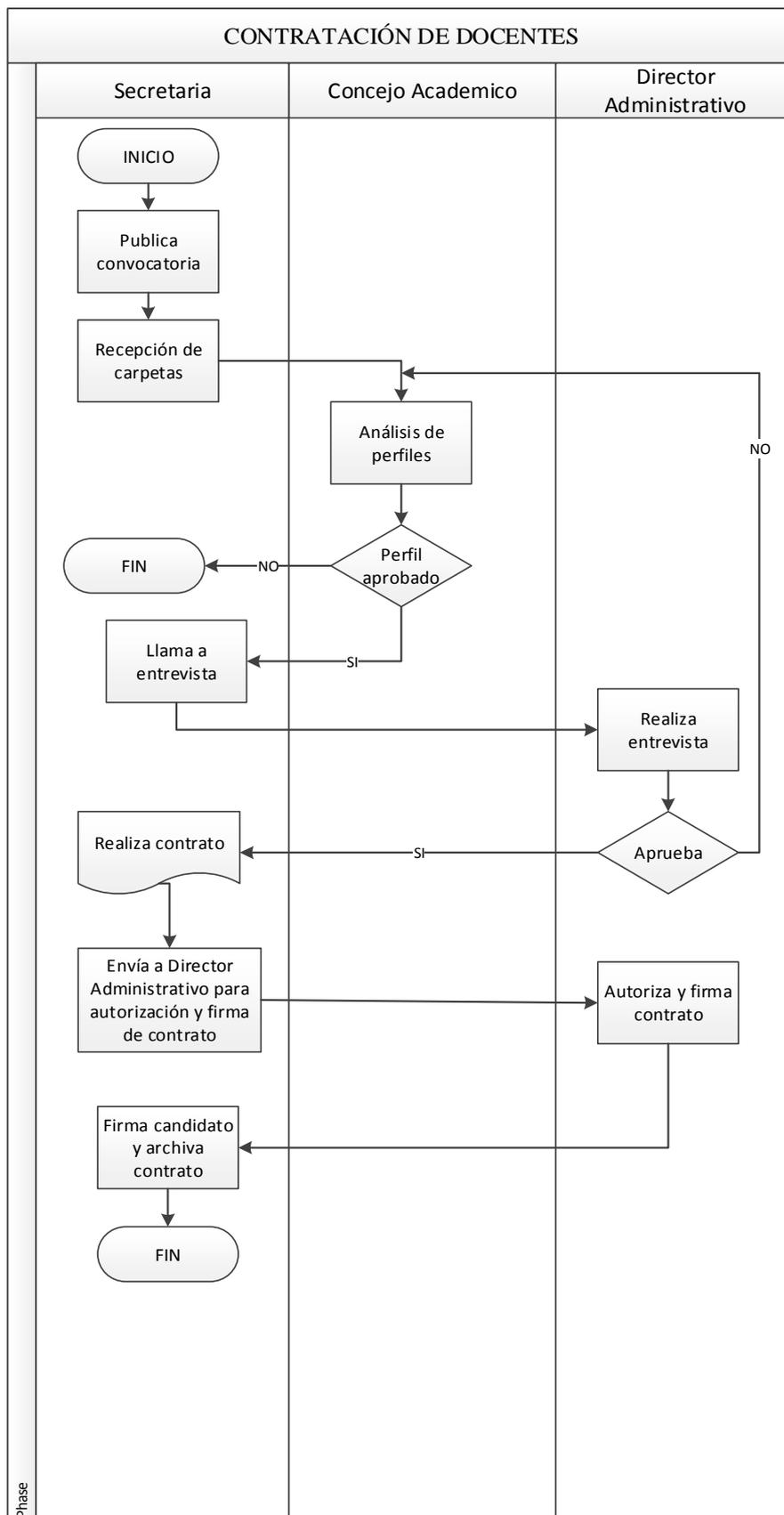


Figura N° 12: Diagrama de flujo del proceso de contratación de docentes

4.2.2 Procesos académicos

Programación académica

La ruta de formación y el plan de estudio de los cursos según el levantamiento del proceso de la Tabla 8 deberán basarse en las siguientes unidades modulares que son proporcionadas por la Agencia Nacional de Tránsito y se encuentra en el Anexo 60. La institución también puede añadir módulos que crea necesarios para la formación de conductores profesionales.

Tabla 8: Levantamiento del Proceso de Programación Académica

	Macro Proceso:	Gestión Académica
	Proceso:	Programación académica
	Subproceso:	Cuadre de horarios
	Responsable:	Director administrativo

Objetivo:	Realizar programación académica
Entradas:	Módulos del plan de estudio
Proveedores:	ANT
Salidas:	Programación académica para el semestre
Clientes:	Docentes, Instructores, Estudiantes
Indicadores:	
Requisitos:	Art. 55 y 56 del reglamento de las escuelas de conducción
Anexo	Diagrama de flujo (Figura N° 13)

REALIZADO POR	#	ACTIVIDAD/TAREA	DOCUMENTO
Concejo Académico	1	Programación, elaboración y publicación del calendario académico	Calendario académico
Concejo Académico	2	Análisis de malla curricular exigida por la ANT	Malla curricular
Concejo Académico	3	Agregación de módulos requeridos por la institución	Malla curricular final
Director pedagógico y secretaria	4	Programación de grupos por número de estudiantes matriculados	Nómina de estudiantes en cada paralelo
Concejo Académico	5	Programación de horarios	Horarios

Tabla 8: Levantamiento del Proceso de Programación Académica (continuación)

Concejo Académico	6	Asigna carga académica a docentes	
Concejo Académico	7	Asigna docentes a cada paralelo	
Secretaria	8	Publica horarios y carga académica	Horarios y carga académica

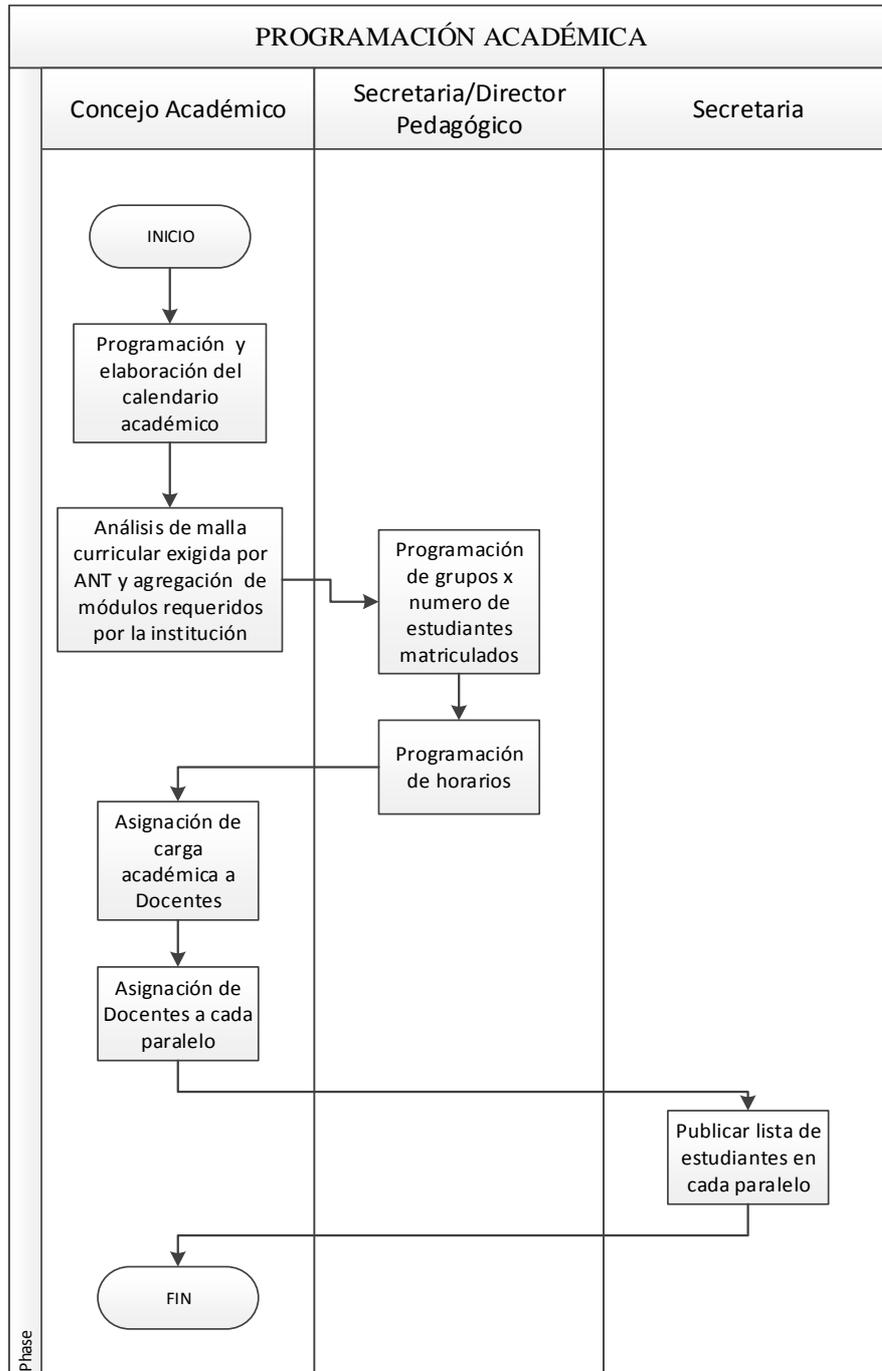


Figura N° 13: Diagrama de flujo del proceso de programación académica

Formación teórica y práctica

El levantamiento del proceso de formación teórica práctica que se encuentra en la Tabla 9 nos muestra las distintas etapas que deben aprobar los estudiantes para obtener su título de conductor profesional.

Formación teórica

Para la formación teórica se cuenta con profesionales calificados para cada uno de los módulos y son los responsables de impartir la enseñanza académica de los cursos de formación y capacitación de acuerdo al programa de estudio realizado por el Concejo Académico.

Las horas teóricas para los diferentes cursos deberán ser consideradas horas cronológicas (60 minutos) y la asistencia de los alumnos deberá ser mínimo de un 80% caso contrario no aprobarán el curso.

Formación práctica

Los instructores de conducción y educación vial de la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores son profesionales que se encargan de impartir la enseñanza teórica práctica con la ayuda de los vehículos que dispone la institución los cuales son distribuidos a los instructores mediante horarios que son realizados por el Director Administrativo y el Director Pedagógico.

Las horas prácticas para los diferentes cursos deberán ser consideradas horas cronológicas (60 minutos) y la asistencia de los alumnos deberá ser mínimo de un 90% caso contrario no aprobarán el curso.

Sistema de evaluación

El sistema de evaluación que se emplea en la institución consiste en una escala de 0 a 20 puntos para determinar el logro de los módulos teóricos prácticos. El promedio mínimo de aprobación por módulo será de 16 sobre 20 para optar a la licencia requerida.

Tabla 9: Levantamiento del Proceso de Formación Teórica Práctica

	Macro Proceso:	Gestión Académica
	Proceso:	Formación teórica Practica
	Subproceso:	Exámenes de grado
	Responsable:	Director administrativo

Objetivo:	Formar conductores profesionales
Entradas:	Aspirantes a conductores
Proveedores:	Institución
Salidas:	Conductores profesionales
Clientes:	Estudiantes
Indicadores:	Cantidad conductores profesionales formados
Requisito:	Documentos establecidos por la institución
Anexo	Diagrama de flujo (Figura N° 14)

REALIZADO POR	#	ACTIVIDAD/TAREA	DOCUMENTO
Estudiantes	1	Asiste a clase y recibe materias de malla curricular	Malla curricular
Estudiantes	2	Aprobar malla curricular	Malla curricular
Estudiantes	3	Realiza examen de grado teórico y practico	Exámenes
Estudiantes	4	Graduación	Certificado

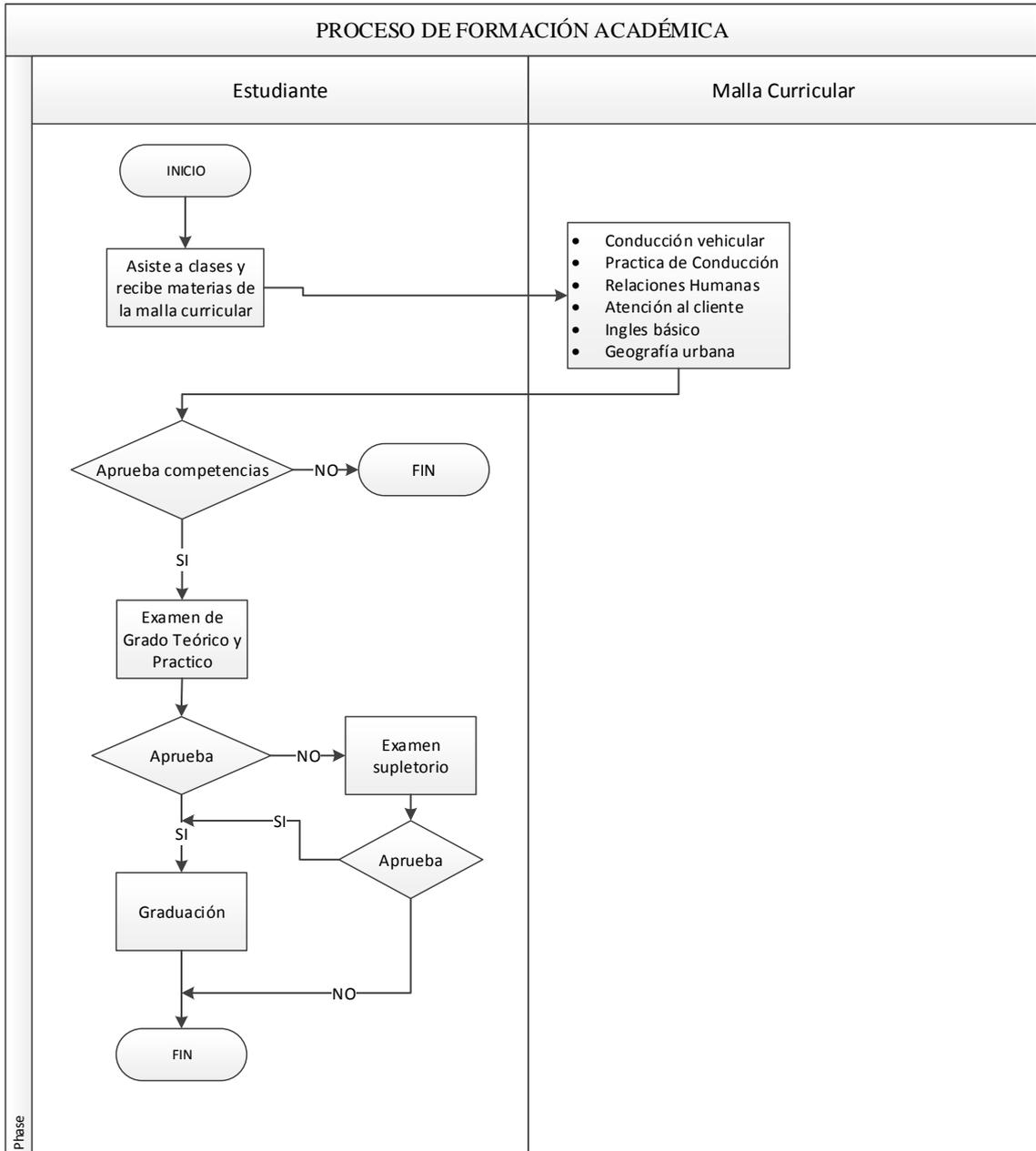


Figura N° 14: Diagrama de flujo del proceso de formación teórica practica

4.2.3 Procesos financieros

La descripción del procedimiento de la Tabla 10 muestra que la institución para manejar su contabilidad ha adquirido un software conocido como FENIX (Sistema Administrativo Contable Integrado) el cual tiene un paquete que integra completa y eficazmente los módulos de: Inventarios, Facturación, Cuentas por Cobrar, Cuentas por Pagar, Caja, etc. El cual permite llevar fácilmente toda la contabilidad de la institución.

Tabla 10: Levantamiento de los Procesos Financieros

	Macro Proceso:	Proceso de apoyo
	Proceso:	Recursos Financieros
	Subproceso:	Informes de estado financiero
	Responsable:	Contador/a
Objetivo:	Llevar la contabilidad de la institución	
Entradas:	Facturas de ingresos y egresos	
Proveedores:	Institución, estudiantes, etc.	
Salidas:	Contabilidad de la institución	
Clientes:	Estudiantes, Estado, etc.	
Indicadores:	Informes de estado financiero	
Requisito:		
Anexo	Diagrama de flujo (Figura N° 15)	

REALIZADO POR	#	ACTIVIDAD/TAREA	DOCUMENTO
Contadora	1	Recepción de facturas de Ingresos y egresos	Facturas
Contadora	2	Clasificación, revisión y verificación de documentos	Facturas
Contadora	3	Registrar en el sistema FENIX empleado para contabilidad	Software
Contadora	4	Elaboración de registros, libros, balances, informes, pagos.	Software
Contadora	5	Impresión de estados financieros, informes contables	Informes

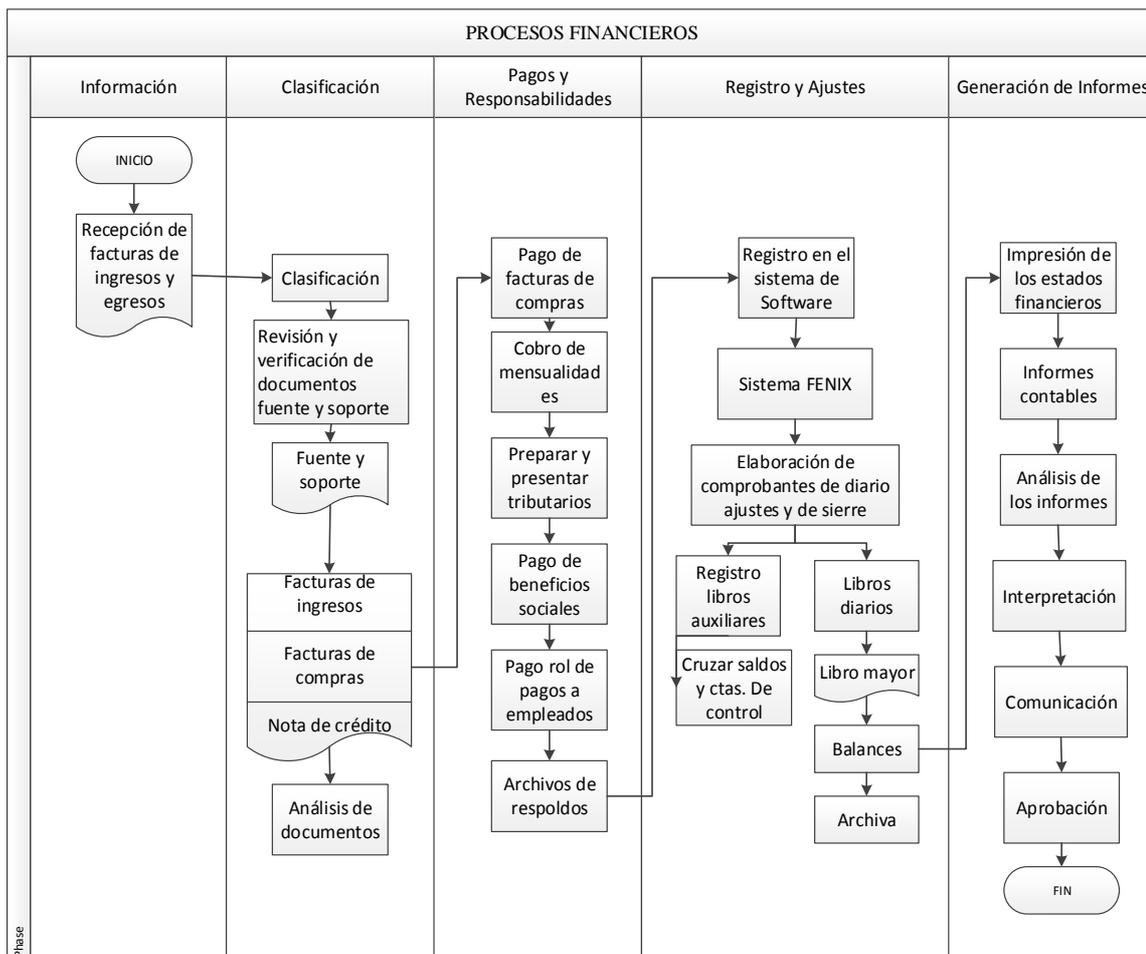


Figura N° 15: Diagrama de flujo de los procesos financieros

4.2.4 Proceso de gestión comunitaria

Vinculación con la colectividad

El levantamiento del proceso que se encuentra en la tabla 11 describe que la institución realiza programas de capacitación sobre leyes de tránsito en las diferentes unidades educativas primarias como secundarias existentes en el cantón Salcedo con el fin de capacitar y concientizar al peatón. La institución asigna un proyecto a cada paralelo o grupo de estudiantes dependiendo del grado de complejidad y ellos se encargan de la correcta ejecución de dicho proyecto.

TABLA 11: Levantamiento del Proceso de Vinculación con la Colectividad

	Macro Proceso:	Gestión Comunitaria
	Proceso:	Vinculación con la colectividad
	Subproceso:	Ejecutar proyecto
	Responsable:	Estudiante

Objetivo:	Capacitar a la comunidad en general sobre leyes de tránsito
Entradas:	Requisito exigido por la ANT
Proveedores:	Estudiantes de la institución
Salidas:	Comunidad Salcedense capacitada
Clientes:	Comunidad Salcedense
Indicadores:	Cantidad de personas capacitadas
Requisito:	Documentos establecidos por la institución
Anexo	Diagrama de flujo (Figura N° 16)

REALIZADO POR	#	ACTIVIDAD/TAREA	DOCUMENTO
Concejo académico	1	Realiza proyectos de vinculación para estudiantes	Perfil de proyecto
Concejo académico	2	Asigna proyectos a estudiantes	Perfil de proyecto
Estudiantes	3	Ejecuta proyecto	
Director Administrativo	4	Monitorea ejecución de proyecto	
Director Administrativo	5	Aprueba cumplimiento del proyecto	
Estudiantes	6	Presentan informe final	Informe

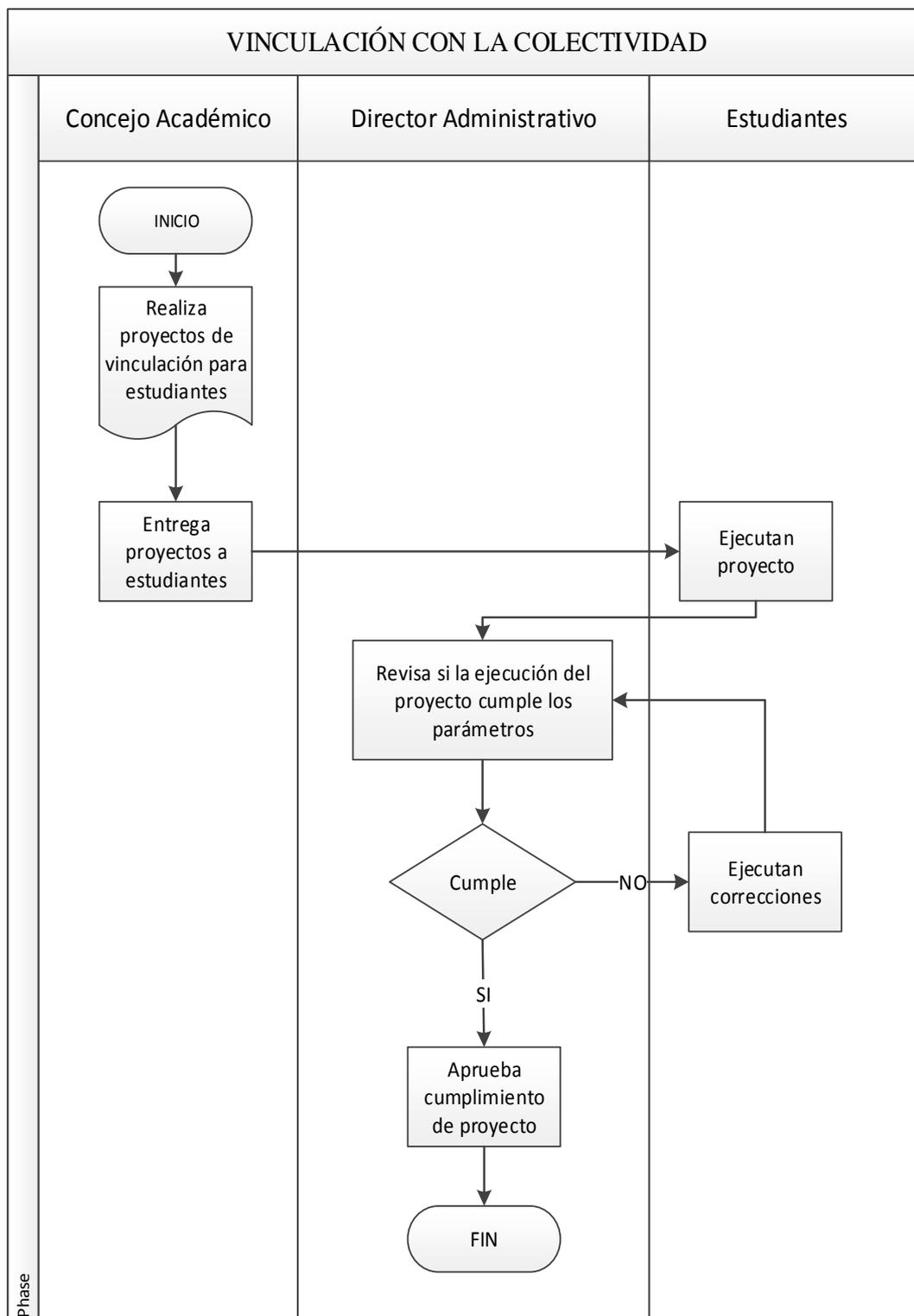


Figura N° 16: Diagrama de flujo del proceso de vinculación con la colectividad

4.2.5 Detalle de funciones del personal que conforma la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo.

Las funciones precedentes están establecidas en el reglamento de escuelas de capacitación para conductores profesionales implantada por la ANT.

Director General Administrativo

El Director General Administrativo de la Escuela de Capacitación para Conductores Profesionales es designado por el Consejo Académico, responsable de regir su existencia y funcionamiento.

El Director General Administrativo acredita conocimientos y experiencia en la gestión de la formación de conductores, solvencia e idoneidad moral. Responde civil y penalmente del funcionamiento de la Escuela de Capacitación de Conductores Profesionales bajo su dirección; así como también de los recursos económicos que la actividad de la institución genere; por consiguiente el cargo es cautelado, en la forma y monto que determine el Consejo Académico [14].

Director pedagógico

El Director Pedagógico deberá ser un profesional con título académico de tercer nivel en ciencias de la educación y acreditar una experiencia no menor a tres años en administrar instituciones educativas de nivel medio y superior, tener conocimiento y experiencia en materias de tránsito y seguridad vial.

Son deberes y atribuciones del Director Pedagógico las siguientes:

- Planificar las actividades educativas;
- Realizar los procesos de evaluación y supervisión del cumplimiento de los planes de estudios;
- Revisar, analizar y recomendar el plan y programas de estudio;
- Preparar y dictar conferencias o seminarios sobre metodología de la enseñanza al cuerpo docente y de instructores;

- Supervisar las clases de teoría y práctica que dictan los profesores e instructores respectivamente a efectos de asegurar el empleo de una metodología adecuada y la utilización de medios audiovisuales;
- Entregar apoyo y asesoramiento pedagógico al Director General Administrativo y al personal docente [14].

Personal docente

El personal docente de la Escuela de Capacitación para Conductores Profesionales son expertos en el área de su especialidad, calidad que se acredita con los títulos o certificados otorgados por universidades o institutos superiores reconocidos por el órgano competente. Son los responsables de impartir la enseñanza académica de los cursos de formación y capacitación.

Son deberes y atribuciones del personal docente de la Escuela de Capacitación para Conductores Profesionales, las siguientes:

- Planificar y preparar las clases en base a la malla curricular aprobada por la ANT, así como dirigir y evaluar permanentemente las actividades de los estudiantes;
- Utilizar en el trabajo docente, técnicas y recursos didácticos actualizados;
- Llevar el registro diario de asistencia y calificaciones de los alumnos en su respectiva unidad modular;
- Cumplir con las demás funciones que le fueron asignados por las autoridades de la Escuela de Capacitación para Conductores Profesionales [14].

Los instructores de conducción y educación vial

Los instructores de conducción y educación vial de la escuela cuentan con el certificado que acredita sus conocimientos pedagógicos, teóricos y prácticos de instructor vial, otorgado por la ANT y son los responsables de impartir la enseñanza teórica y práctica, debiendo en forma adicional cumplir los siguientes requisitos.

- Haber obtenido el certificado de Instructor de Conducción o de Instructor de Educación Vial;
- Haber obtenido la licencia de manejo profesional para el tipo de vehículo comprendido en la enseñanza a impartir al menos un año antes;

- Ser mayor de 20 años;
- Certificado de licencia, mismo que debe renovarse cada año;
- No haber incurrido en el cometimiento de delitos contemplados en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y su reglamento general [14].

Inspector de la escuela

El Inspector de la escuela, deberá poseer experiencia docente mínima de 1 año y título de tercer nivel en ciencias de la educación.

Son deberes y atribuciones del Inspector, las siguientes:

- Supervisar personalmente el proceso de matriculación y cumplimiento de los requisitos reglamentarios por parte de los alumnos;
- Controlar que el personal docente, administrativo y alumnos cumplan con sus obligaciones y guarden orden y disciplina y mantener informado a el Director General Administrativo y Pedagógico;
- Presentar mensualmente al Director General Administrativo y al Director Pedagógico los informes de asistencia de alumnos, docentes e instructores de conducción y del desarrollo en los planes generales de trabajo;
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones administrativas y operativas impartidas por el Director General Administrativo [14].

Secretario(a)

El secretario(a), para ejecutar dicho cargo deberá poseer por lo menos título de especialización técnica en la especialidad o en materia afín y experiencia acreditada en la materia.

Son deberes y atribuciones del Secretario(a) las siguientes:

- Registrar toda la documentación que ingresa, egresa y se genera con relación al funcionamiento de la escuela de Conductores Profesionales;
- Despachar toda la documentación que haya sido revisada y firmada por el Director General Administrativo;

- Conferir, previa autorización del Director General Administrativo, las copias y certificaciones que se solicitaren;
- Elaborar oficios, informes, memorandos, telegramas y otros documentos que sean requeridos por Director General Administrativo, o que deban ser enviados por tramite a diferentes destinatarios
- Mantener el registro de la asistencia y puntualidad del cuerpo docente, instructores de conducción y personal administrativo [14].

Contador

Son deberes y atribuciones del Contador, las siguientes.

- Llevar obligatoriamente la contabilidad de la Escuela de Conductores Profesionales con los libros de ingresos y egresos;
- Elaborar los balances e informes trimestrales de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados y presentar al organismo que le designo cuando sean requeridos;
- Preparar la proforma presupuestaria para cada ejercicio económico;
- Responder solidariamente con el tesorero del manejo de los fondos, ante el organismo que le designó;
- Mantener actualizado el inventario de los bienes muebles y los registros de los inmuebles de propiedad de la institución que regenta la Escuela de Conductores Profesionales;
- Determinar los valores a cancelarse en concepto de impuestos, tasas, contribuciones y otros, observando la normativa legal [14].

Concejo Académico

El Concejo Académico se reunirá ordinariamente cada mes y extraordinariamente cuando se lo convoque el secretario a solicitud del Director General Administrativo o por resolución unánime de sus miembros.

Son deberes y atribuciones del Concejo Académico, las siguientes:

- Conocer el plan de acción anual y sugerir al Director General Administrativo, las modificaciones que creyere convenientes;
- Designar al Asesor Técnico en Educación y Seguridad Vial;
- Declarar aptos para rendir las pruebas de suficiencia (examen de grado), previo a la obtención del título de conductor profesional, a los alumnos que han cumplido con la asistencia reglamentaria a todas las clases teóricas, prácticas, hayan aprobado todos los módulos de estudio, y se encuentren aptos psicosenorialmente para la conducción;
- Recomendar las adquisiciones que deben efectuarse de vehículos, equipos y material didáctico, para mejorar en forma progresiva la calidad de la enseñanza teórica y práctica;
- Convocar a los docentes del área de estudios que corresponda e instructores de conducción a fin de analizar el desarrollo del plan de estudios y otras actividades que conciernen a la buena marcha de la Escuela o Instituto de Conductores Profesionales.
- Resolver en un plazo máximo de quince días los problemas de disciplina de los estudiantes, y los reclamos que presenten los alumnos respecto a las sanciones o calificaciones impuestas por los docentes e instructores de conducción [14].

4.3 Análisis de la entrevista

Técnica: Entrevista

Objetivo: Las entrevistas tienen como objetivo recabar información cualitativa y cuantitativa de los diversos niveles organizacionales que presenta la institución, las cuales permitirán determinar si se requiere o no de un Sistema de Gestión de Calidad.

La entrevista fue realizada al Director General Administrativo la cual esta adjunta en el Anexo N° 58. La entrevista contiene principalmente preguntas relacionadas a la gestión de la calidad, control de documentos y procesos, que permitan aclarar el estado actual de la institución y definir las soluciones para el sistema de gestión de la calidad.

Las preguntas realizadas al Director General Administrativo con sus respectivas respuestas son:

1. ¿Tiene la institución un sistema de Gestión de Calidad?

NO

2. ¿La política, misión, visión y los objetivos de la institución están establecidos y documentados?, si no lo están cuál es su riesgo.

Actualmente la institución no cuenta con políticas ni objetivos lo que ocasiona la falta de guías y lineamientos que permitan mantener un enfoque de liderazgo y de calidad.

3. ¿Están identificados los procesos (estratégicos, apoyo, misionales, de evaluación) que le permite a la institución cumplir su misión?

NO

4. ¿Se han determinado y establecido en un documento la secuencia e interrelación de los procesos?

No, los procesos están establecidos pero no documentados por tal razón no siempre se lleva el mismo orden lo cual genera pérdidas de información.

5. ¿Están establecidas en un documento las responsabilidades que el personal debe efectuar y han sido comunicadas en cada área?

Las responsabilidades del personal no están documentadas simplemente son expuestas lo cual genera un desconocimiento.

6. ¿Se realiza inspecciones periódicas al personal para verificar que su desarrollo sea adecuado?

Actualmente no se cuenta con inspecciones periódicas al personal por lo que no podemos determinar que su desempeño laboral sea adecuado o no.

7. ¿Posee la institución manual de calidad para la elaboración de los diferentes procesos?

NO

8. ¿Posee la institución manual de procedimientos para la elaboración de los diferentes procesos?

NO

9. ¿Existen mecanismos para conocer el nivel de satisfacción del cliente?

NO

10. ¿Considera usted que el Sistema de Gestión de Calidad con Normas ISO 9001:2008, mejorara la productividad de la institución?

SI

Interpretación

Las respuestas que fueron proporcionadas por el Director General Administrativo de la Institución conllevan a relacionar la falta de un Sistema de Gestión de Calidad que permita controlar y estandarizar los procesos con el fin de mejorar el manejo de la información que se lleva a cabo en cada uno de los procesos y así brindar un servicio de calidad a nuestros usuarios.

4.4 Análisis de la observación

Técnica: Observación directa

Objetivo: Recopilar aspectos de vital importancia que permitan tener una mejor visión de la manera en que se ejecutan los procesos dentro de la institución.

Para la observación realizada en la institución se utilizó la ficha de observación que se encuentra en el Anexo 59. La cual permitió apreciar varias particularidades de los procesos que se muestran a continuación.

- La Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo actualmente dicta los cursos para obtener la licencia

profesional de tipo C debido a que no cumple con los requisitos para dictar los cursos del resto de tipos de licencias.

- Los procesos que se llevan a cabo dentro de la institución no poseen ningún control por lo que provoca un alto índice de desorganización y en ocasiones existe perdidas de información que perjudican e incomodan al cliente.
- El personal que pertenece a la institución no cuenta con un control que permita evaluar el grado de eficiencia y eficacia que tenga cada uno de ellos en sus respectivas actividades por lo que en ocasiones las actividades duran más de lo previsto.
- La institución no consta con información accesible tanto para docentes como para estudiantes lo que ocasiona el desconocimiento de sus responsabilidades provocando la mala ejecución de las actividades en cada proceso.
- La institución no cuenta con guías e instructivos de los procesos lo que ocasiona pérdidas de tiempo y recursos, que consecuentemente le causan a la institución ineficiencia en la realización de los procesos.
- El personal no cuenta con una capacitación adecuada, concerniente a las tareas relacionadas con la institución, evidenciando falta de conocimiento, razón por la cual desarrollan incorrectamente los procesos.

Interpretación

Se puede notar claramente que en la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo existe una defectuosa gestión administrativa que provoca una deficiente productividad laboral que a la larga genera pérdidas a la institución y a la vez impiden su superación, por tal motivo los clientes prefieren escoger otra institución para realizar el curso y obtener su la licencia profesional.

PROPUESTA

4.5 Datos informativos

Título:

“Sistema de Gestión de Calidad en la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo basado en la norma ISO 9001:2008”.

Institución ejecutora: Universidad Técnica de Ambato.

Beneficiarios:

- Investigador
- Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo.
- Personal académico y administrativo de la institución
- Clientes

Ubicación: Provincia de Cotopaxi, Cantón Salcedo panamericana Norte Km 1.

Tiempo estimado para la ejecución:

Inicio: 26 de Junio del 2014

Fin: 26 de Diciembre 2014

Equipo Técnico responsable

Tutor: Ing. Mg. Víctor Rodrigo Espín Guerrero

Autor: Juan Fernando Espín Bautista.

4.6 Antecedentes de la propuesta

En el estudio de la investigación realizada se observa que no existe documentación y manuales de los procesos que se dan dentro de la institución en donde el alto índice de desorganización, desperdicio de tiempo, documentos extraviados, obsoletos y pérdidas de información afectan notablemente al desarrollo de la institución, por lo que se recomienda que la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo cuente con documentación basada en las Normas ISO 9001:2008 que permita efectuar un óptimo control de sus procesos, documentos y registros, usando indicadores de los procesos que se dan dentro de la institución que permita asegurar un sistema gerencial eficaz, garantizando la calidad y la seguridad de sus procesos, cumpliendo con las normativas de la ANT.

En cada uno de los departamentos y oficinas de la institución se puede notar la falta de instructivos de procedimientos de los procesos o sub procesos, indicadores de funciones y actividades por área, y registros por lo que se debe generar un manual que estandarice los procesos, determine personal encargado, jerarquización del personal administrativo, y especifique responsabilidades de cada una de las áreas, conjuntamente con el cumplimiento de la misión, visión y objetivos que la institución hace gala, lo cual ayudara a mejorar notablemente los procesos permitiendo una fluidez de los mismos y un desenvolvimiento optimo del personal.

4.7 Justificación

La elaboración de un Sistema de Gestión de Calidad para la estandarización de los procesos que se dan dentro de la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo, permite lograr un control óptimo y mejorar la calidad de los procesos, lo que aumentará el grado de satisfacción de los estudiantes y docentes.

Con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad se podrá determinar un Mapa de Procesos, donde se a de identificar los procesos estratégicos, los de soporte y, especialmente los claves.

El Sistema de Gestión de Calidad permite delimitar responsabilidades en cada uno de los procesos y subprocesos determinados en cada departamento donde se ha centrado responsabilidades de las actividades de elaboración y revisión de manuales, bien de procesos, de subprocesos o de procedimientos, en donde cada miembro del personal tendrá definido su rol en el mejoramiento continuo de los procesos usados dentro de la institución.

La facilidad brindada por la institución para acceder a la información confidencial de sus procesos, actividades y poder realizar un Sistema de Gestión De Calidad, me permito justificar la propuesta, la misma que se llevó a cabo con la mayor credibilidad posible para el mejoramiento de sus servicios bajo las normas de calidad requeridas y establecidas por la ISO 9001-2008 y por la ANT.

4.8 Objetivos

4.8.1 General

- Estructurar el Sistema de Gestión de Calidad para estandarizar procesos, basado en la norma ISO 9001:2008 en la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo.

4.8.2 Específicos

- Determinar los requisitos necesarios que aplica la norma ISO 9001:2008, para elaborar un Sistema de Gestión de Calidad que permita mejorar la calidad de servicio de la institución.
- Establecer los objetivos de calidad, políticas de calidad y una óptima estructura organizacional, que garantice un adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Documentar y estandarizar los procesos que se ejecutan dentro de la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo de acuerdo a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008.

4.9 Análisis de factibilidad

Factibilidad socio- cultural

Es factible porque servirá como instrumento de guía para los estudiantes de la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo.

Factibilidad tecnológica.

En el ámbito tecnológico se considera factible por el aporte de estrategias y modelo de gestión de calidad total en base a la gestión por procesos y sistemas orientados a la innovación y mejora continua que puede resultar adecuado para hacer frente a un entorno altamente cambiante.

Factibilidad organizacional.

Es factible porque se cuenta con el apoyo de las autoridades de la institución pues están comprometidos con el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad ya que se definirán responsabilidades a cada miembro de la institución, permitiendo un mejor desempeño y funcionamiento de la misma.

Factibilidad económico-financiera.

El proyecto es factible en el ámbito económico financiero porque un Sistema de Gestión de Calidad permite mejorar los procesos con la optimización de recursos materiales y humanos, ofreciendo un servicio de mayor competitividad disminuyendo los gastos dentro de la institución.

Factibilidad ambiental

El proyecto promueve al cuidado ambiental porque “Al hacer las cosas bien hechas con calidad no deben existir defectos ni desperdicios”, lo que significa disminuir la contaminación del planeta.

4.10 Fundamentación científica técnica

4.10.1 Norma ISO 9001: 2008

La Norma ISO 9001:2008 elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), especifica los requisitos para un Sistema de gestión de la calidad (SGC) que pueden utilizarse para su aplicación interna en las organizaciones, sin importar si el producto o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, se centra en todos los elementos de administración de calidad para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios [11].

Para la elaboración del Sistema de Gestión de Calidad nos apoyaremos en la pirámide de la Calidad, observada en el siguiente gráfico.



Figura N° 17: Pirámide de la calidad [9].

En base a la norma internacional ISO 9001:2008, se resume los siguientes puntos que son considerados los más relevantes para este proyecto:

4. Sistema de gestión de la calidad

Requisitos generales

- a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización,
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos acorde con los requisitos de la Norma Internacional.

Requisitos de la documentación

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
- b) un manual de la calidad,
- c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, y
- d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

5. Compromiso de la dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad.

Enfoque al cliente

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

Política de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad: es adecuada al propósito de la organización, incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.

Planificación del sistema de gestión de la calidad

Se realiza con el fin de cumplir los requisitos generales, así como los objetivos de la calidad.

6. Gestión de los recursos

Competencia formación y toma de conciencia. La organización debe mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

Infraestructura. La organización debe determinar proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad del producto.

Ambiente de trabajo. La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad del producto.

8. Medición, análisis y mejora

Para obtener resultados del Sistema de Gestión de Calidad, la organización debe de realizar una medición y análisis para asegurar la eficacia del Sistema con la mejora continua. Los requisitos en los cuales se debe establecer un procedimiento documentado son:

Auditoria interna

Control de producto no conforme

Mejora continúa

Acción correctiva

Acción preventiva

4.10.2 Reglamento de escuelas de capacitación para conductores profesionales

Los criterios que se toman en cuenta en la metodología de evaluación de las instituciones por la ANT se muestran en el grafico siguiente, en el cual se aprecia la interrelación existente entre los mismos.



Figura N° 18: Criterios De Evaluación [14].

4.11 Modelo operativo de la propuesta

Alta Dirección

4.11.1 Compromiso de la dirección

La dirección debe proporcionar evidencias de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la alta calidad, en la institución así como la mejora continua de su eficacia. En esta actividad se asegura que la empresa dispone de los recursos necesarios para cumplir con los objetivos de calidad y asegurar la satisfacción del cliente.

4.11.2 Capacitación a la alta dirección

Esta actividad es importante realizarla antes del diagnóstico organizacional con base en la Norma internacional ISO se procede a capacitar a la alta dirección de la institución explicando el significado y contenido de la Norma ISO 9001:2008, además de cuáles serían los beneficios de su respectiva implementación.

4.11.3 Diagnostico de la institución

Realizamos un diagnóstico de la institución para básicamente analizar cómo está con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Esta es una actividad clave, debida a que en base a este diagnóstico, el consultor tendrá una idea clara de las necesidades específicas de la organización para cumplir con las normas.

4.11.4 Conformación del comité de calidad y equipo de proyecto

Se ha determinado que el comité de calidad este constituido por los miembros del Concejo Académico de la institución, los cuales tienen el compromiso y la máxima responsabilidad en la implantación del Sistema de Gestión de Calidad y su mejora continua.

Es responsabilidad del comité asegurarse de que las responsabilidades y funciones se cumplan por el personal que las ejecuta para el mejor funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad. El comité tendrá un representante que será el coordinador del comité de calidad a quien se le deberá informar el avance del proceso de implementación SGC.

4.11.5 Redactar la política y los objetivos de calidad

El comité de calidad en una reunión redacta la política y los objetivos de la calidad de la institución. La política y los objetivos se encuentran en el manual de calidad MGCEC-01

4.11.6 Mapa de procesos

Uno de los pasos para complementar el Sistema de Gestión de la Calidad es considerar un formato fundamental de la documentación. Esta se debe basar en un mapa de procesos propio de cada área de la institución como el mostrado en la figura N° 19

En el Mapa se define 3 grandes bloques; en la parte superior los procesos gobernantes como planeación dirección y control, gestión de la calidad, procesos importantes para emitir políticas, directrices y planes estratégicos para el funcionamiento de la institución.

En la parte central tenemos los procesos claves tales como: gestión estudiantil, académicos/administrativos.

Y como procesos de soporte tenemos: Recursos Humanos, Servicios Gerenciales, Recursos Financieros que implica ser los procesos que son de apoyo para la adecuada gestión de los servicios.



Figura N° 19: Mapa de procesos

4.11.7 Planificación y desarrollo de la documentación

La Norma exige documentar los siguientes procedimientos:

- Control de Documentos
- Control de Registros
- Auditorías Internas
- Control de Servicio no Conforme
- Acciones Preventivas
- Acciones Correctivas

Y se adiciona los siguientes procedimientos a este diseño:

- Procedimiento de Revisión por la Dirección.
- Procedimiento de Recepción de Quejas y Reclamos.
- Procedimiento de Compras
- Procedimiento General Administrativo
- Procedimiento de Autorización de Apertura de Curso
- Procedimiento de Admisión
- Procedimiento de Adquisición de Permisos de Aprendizaje
- Procedimiento de Medición de los Resultados
- Procedimiento de Brevetación
- Procedimiento de Selección y Contratación de Personal
- Procedimiento de Programación Académica
- Procedimiento de Vinculación con la Colectividad
- Procedimiento de Pago a Personal

Manual de gestión de calidad

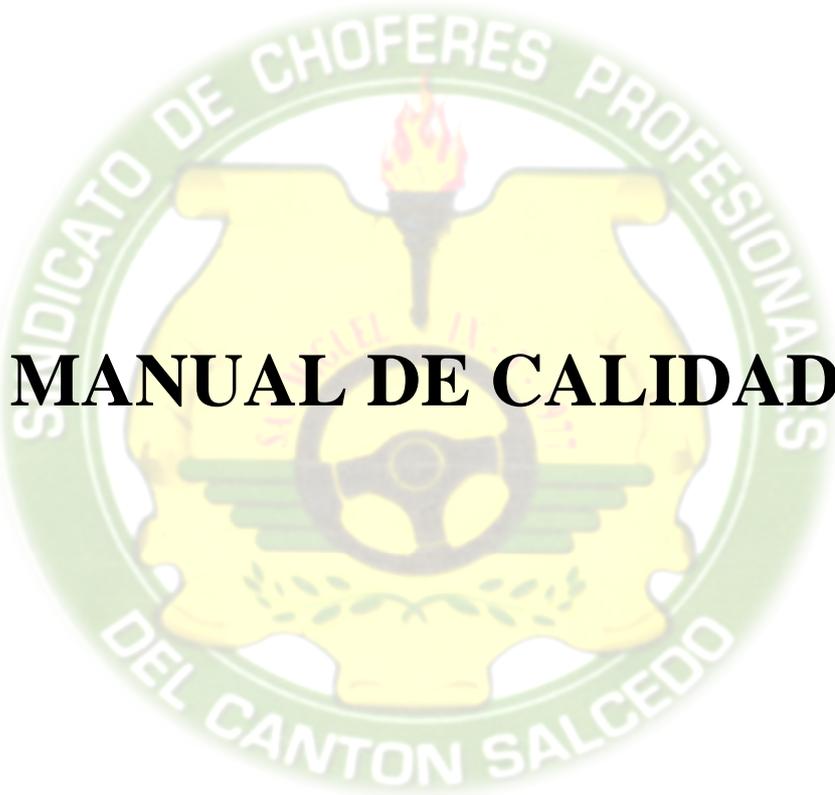
El documento principal del Sistema de Gestión de Calidad es el Manual de Calidad, el mismo que es fundamental, por lo tanto se define algunos aspectos a tomar en cuenta en su elaboración.

Un Manual de Gestión de Calidad para todos y cada uno de los procesos que se lleven a cabo dentro de la escuela de formación y capacitación de conductores profesionales del cantón Salcedo, se detalla a continuación en **el MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD MGCEC-01.**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN
LA NORMA ISO 9001:2008**

**“ESCUELA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL
CANTÓN SALCEDO”**





MANUAL DE CALIDAD

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD		Código: MGCEC-01	
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	73
1.1. Términos y definiciones.....	73
2. INFORMACIÓN EMPRESARIAL	74
2.1. Presentación de la empresa	74
2.2. Visión.....	75
2.3. Misión	75
2.4. Declaración de la gerencia	75
3. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	76
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	77
4.1. Requisitos generales	77
4.1.1. Generalidades	77
4.2. Requisitos de la documentación	78
4.2.1. Generalidades	78
4.2.2. Manual de calidad	78
4.2.3. Control de documentos	79
4.2.4. Control de registros de calidad	79
5. RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN	80
5.1. Compromiso de la alta dirección	80
5.2. Enfoque al cliente	81
5.3. Política de calidad	81
5.4. Planificación	82
5.4.1. Objetivos de la calidad	82

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO**

Título: MANUAL DE CALIDAD		Código: MGCEC-01	
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

5.4.2. Planificación del sistema de gestión de calidad	83
5.5.Responsabilidad autoridad y comunicación	83
5.5.1. Responsabilidad y autoridad	83
5.5.2. Representante de la dirección	85
5.5.3. Comunicación interna	85
5.6. Revisión por la dirección	85
5.6.1. Generalidades	85
5.6.2. Información para la revisión	86
5.6.3. Resultados de la revisión	86
6. GESTIÓN DE RECURSOS	86
6.1.Provisión de recursos	86
6.2.Recursos humanos	87
6.2.1. Generalidades	87
6.2.2. Competencia, formación y toma de decisiones	87
6.3. Infraestructura	88
6.4. Ambiente de trabajo	89
7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO	89
7.1.Planificación de la realización del servicio	89
7.2.Procesos relacionados con el cliente	90
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	91
7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	91
7.2.3. Comunicación con el cliente	92
7.3. Diseño y desarrollo	92
7.4.Compras	92
7.4.1. Procesos de compras	92
7.4.2. Información de las compras	93

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO**

Título: MANUAL DE CALIDAD			Código: MGCEC-01
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

7.4.3. Verificación de los productos comprados	93
7.5. Producción y prestación de servicio	93
7.5.1. Control de la prestación del servicio	93
7.5.2. Validación de los procesos y de la prestación del servicio	94
7.5.3. Identificación y trazabilidad	95
7.5.4. Propiedad del cliente	95
7.5.5. Preservación del servicio	95
7.6. Control de los equipos de medición y seguimiento	96
8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	96
8.1. Generalidades	96
8.2. Seguimiento y medición	96
8.2.1. Satisfacción del cliente	97
8.2.2. Auditoría interna	97
8.2.3. Seguimiento y medición de procesos	98
8.2.4. Seguimiento y medición del servicio	98
8.3. Control del servicio no conforme	99
8.4. Análisis de datos	99
8.5. Mejora	100
8.5.1. Mejora continua	100
8.5.2. Acción correctiva	100
8.5.3. Acción preventiva	102

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD		Código: MGCEC-01	
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

1. Introducción

El documento, describe el Sistema de Gestión de la Calidad de la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo, el cual está realizado en base a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 el mismo que está elaborado para controlar los procesos de la institución.

1.1 Términos y definiciones

SGC: Sistema de gestión de calidad

ISO: Es la entidad encargada de favorecer normas de fabricación, comercio y comunicación en todo el mundo.

ANT: Agencia Nacional de Transito

MGC: Manual de gestión de calidad

PGC: Procedimiento de gestión de calidad

CD: Control de documentos

CR: Control de registros

APC: Acciones preventivas y correctivas

AI: Auditorías internas

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad y cumplir los requisitos.

Procedimiento: Forma específica para lleva cabo una actividad o un proceso.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD		Código: MGCEC-01	
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

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

Calidad: Es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Registro: Documento que proporciona resultados conseguidos o provee evidencia de las actividades realizadas.

Trazabilidad: Capacidad para reconstruir el historial de la utilización, o la localización de un artículo o de una actividad mediante una identificación registrada.

No conformidad: Falta de cumplimiento de los requisitos especificados.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

2. Información empresarial

2.1 Presentación de la empresa

La Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo, es una institución fundada hace 34 años por el Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de San Miguel de Salcedo la misma que está legalmente constituida, dedicada a la formación y capacitación de conductores profesionales.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD			Código: MGCEC-01
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

2.2 Visión

La Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo se constituirá como un centro de formación líder con verdadera excelencia educativa en el nuevo conductor profesional, utilizando técnicas y herramientas modernas, logrando formar profesionales idóneos, conscientes de su responsabilidad personal, profesional, ambiental y social.

2.3 Misión

Formar conductores líderes competentes con visión humanística pensamiento crítico, actitud técnica-científica y alta cognición ciudadana en base al cultivo de valores que permita al nuevo conductor profesional tomar conciencia del rol que desempeña en la sociedad, siendo capaces de generar beneficios propios y de la comunidad en general para promover el desarrollo integral del país.

2.4 Declaración de la gerencia

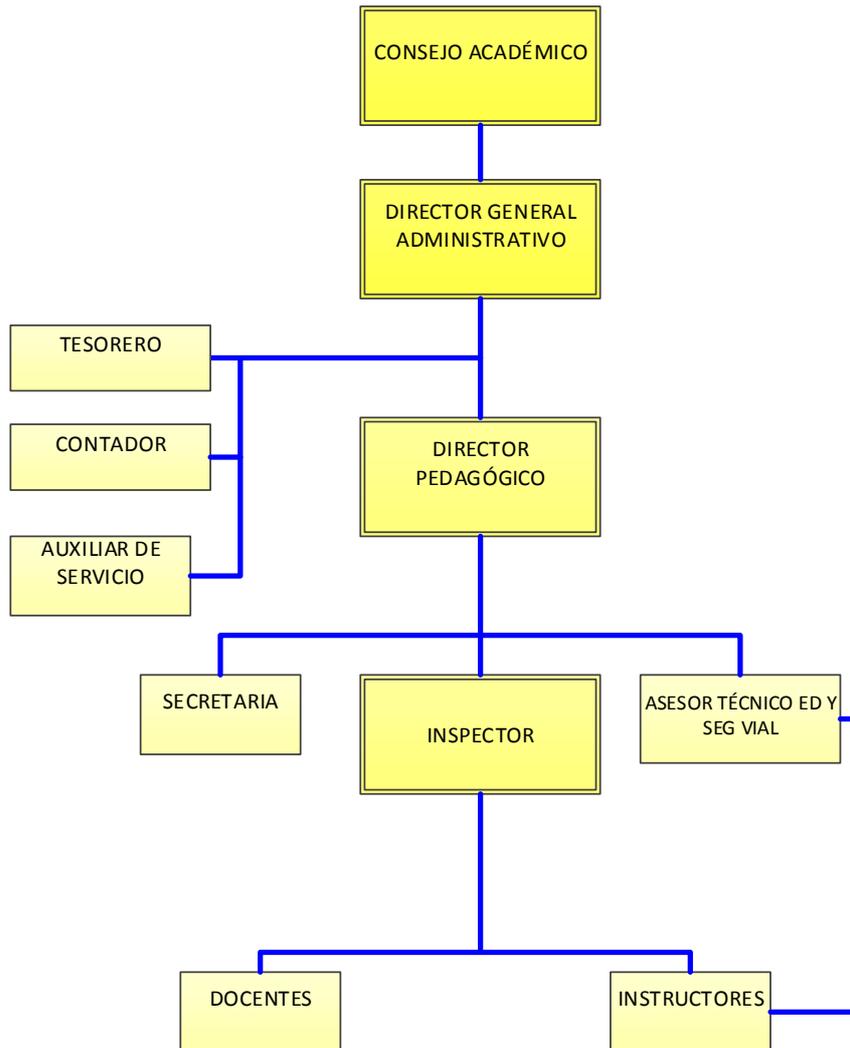
La Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo se dedica a la formación y capacitación de conductores, la misma que se compromete a:

- Satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.
- Entregar un servicio de calidad.
- Evaluar constantemente los procesos con el fin de obtener datos que aseguren el servicio, desarrollo de la institución para incrementar el prestigio de la misma.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD			Código: MGCEC-01
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

2.5 Organigrama estructural



**Figura N° 5: Organigrama estructural de la institución.
Elaborado por: Investigador**

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD		Código: MGCEC-01	
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

4. Sistema de gestión de la calidad

4.1 Requisitos generales

4.1.1 Generalidades

La Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo a través de su Manual de Calidad y de sus procedimientos documentados establece, documenta, implementa, mantiene y mejora continuamente su Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

A través del Sistema de Gestión de la Calidad implementado, la institución asegura que:

- Determina los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación.
- Determina la secuencia e interacción de sus procesos.
- Determina los criterios y los métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de sus procesos son eficaces.
- Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de sus procesos.
- Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y el mejoramiento continuo de sus procesos.

En caso que se contrate externamente cualquier servicio que pudiese afectar la conformidad se algún proceso, la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo se asegurara de controlar eficazmente dicho proceso.

Todo el personal que interviene en el SGC es responsable de asegurar la calidad y de ejecutar su trabajo conforme a los procedimientos documentados.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD			Código: MGCEC-01
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad incluye:

- El Manual de Calidad,
- Los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma: Control de Documentos; Control de Registros; Auditorías Internas; Acciones Correctivas; Acciones Preventivas, para dar cumplimiento a lo establecido en las Normas.
- Los documentos, incluidos los registros que la institución determina necesarios para asegurar una eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

4.2.2 Manual de calidad

Documento básico y descriptivo definido e identificado por el sistema de gestión de calidad, que incluye:

El alcance del sistema de gestión de calidad, y justificación de las exclusiones así como la política y los objetivos de calidad, los procedimientos documentados, los procesos involucrados y la descripción de la interacción entre los procesos del SGC.

Este documento constituye la primera edición del Manual de la Calidad de la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo y deberá ser revisado, modificado en caso de que se requiera y actualizado.

El Manual de la Calidad es de uso exclusivo de Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo y será distribuido en copias numeradas

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD			Código: MGCEC-01
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

entre quienes las deben aplicar con la finalidad de que se garantice una comunicación interna que contribuya al mantenimiento y mejoramiento del sistema con la finalidad de que el proyecto de implementación no solo sea exitoso sino participativo.

4.2.3 Control de los documentos

La institución ha establecido el “**Procedimiento para el control de documentos PCDEC-01**” para el control de documentos tanto internos como externos.

Se debe revisar y mantener actualizada la “Lista de documentos controlados”, la cual indica la documentación vigente y así evitar el uso de documentación obsoleta.

Los documentos deben mantenerse legibles y fácilmente identificados.

Se debe identificar la documentación obsoleta y se procede a retirar para su reemplazo por la nueva versión.

Responsabilidades

El responsable del SGC controla los documentos requeridos por el SGC, guiado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 e incluyendo aquellos de origen externo.

4.2.4 Control de los registros

Para el control de los registros se requiere un procedimiento documentado que permita definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final de los registros, se ha establecido el “**Procedimiento para el control de registros PCREC-01**”

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD		Código: MGCEC-01	
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

Responsabilidades

El responsable del SGC asegura que se encuentren legibles y fácilmente identificables los registros y verifica que se mantengan durante el tiempo de retención.

5. Responsabilidad de la alta dirección

5.1 Compromiso de la dirección

La alta dirección evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como la mejora continua de su eficacia, para lograr los objetivos de calidad propuestos incentivando al personal de la institución.

La alta dirección se compromete a:

- Comunicar al personal la importancia de satisfacer tanto los requisitos de la comunidad de la escuela de conductores (Profesores, Estudiantes, Fundadores, Sociedad), como requerimientos legales y reglamentarios, a través de procesos de comunicación interna definidos en el punto 5.5.3 del presente Manual de Calidad y del directivo y los representantes del comité involucrado en los procesos del SGC tienen la responsabilidad específica de asegurar que sea informado a todo el personal.
- Asegurar que se establezca y se cumpla los objetivos de Calidad documentados en la sección 5.4.1.
- Realizar reuniones de revisión, con el personal involucrado en los procesos y a la vez asegurar la disponibilidad de recursos.
- La alta dirección al establecer la Política y Objetivos de calidad, pretende afianzar el Sistema de Gestión de la Calidad en la institución, además se compromete a difundir al personal involucrado a fin de que sean entendidos y aplicados por lo

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD		Código: MGCEC-01	
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

que todo el personal deberá conocerlos y utilizarlos durante la ejecución de sus actividades.

- Aplicar la política de calidad día a día y en todo momento.
- Monitorear y lograr nuestros objetivos de calidad.
- Atender las necesidades de nuestros clientes.

Responsabilidad

La alta dirección revisará semestralmente el SGC, con lo cual asegurará el cumplimiento de la política y objetivos de calidad establecidos.

5.2 Enfoque al cliente interno y externo

La alta dirección para asegurar de que los requisitos de docentes, estudiantes matriculados, graduados y personal involucrado se estipulen y se cumpla con el propósito de aumentar su satisfacción por medio de encuestas parciales es decir a mediados del semestre, así como el apego a los reglamentos de la ANT y a las normas y políticas que se sujeta la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo.

5.3 Política de calidad

La política de calidad de la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo se establece de la siguiente manera:

“En la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo reafirmamos nuestro compromiso con la satisfacción de nuestros estudiantes, docentes y sociedad, a través de la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo de un Sistema de Gestión de la Calidad, prestando un servicio de formación a conductores de forma especializada, efectiva y económica.”

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD		Código: MGCEC-01	
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

La política será revisada y modificada cada año y comunicada posteriormente al personal involucrado de la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo para que se trabaje conforme a lo establecido.

Responsabilidades

- Es responsabilidad de la alta dirección redactar y difundir la política de calidad.
- Debe ser comunicada y comprendida por el personal involucrado.
- Es revisada para su continua adecuación en reuniones de revisión por la dirección.
- El personal involucrado es responsable de trabajar conforme a los procedimientos de calidad para lograr cumplir la política planteada.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

Los objetivos de la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo son los siguientes:

- Lograr la capacitación de conductores idóneos bajo parámetros de una conducción segura, cultura de prevención y percepción del riesgo, para interactuar con los demás actores de la infraestructura de la movilidad.
- Reconocer como una expresión de Calidad todos nuestros compromisos con el cliente, con la legislación y los reglamentos pertinentes.
- Innovar permanentemente la metodología de enseñanza para lograr el reconocimiento y posicionamiento en el mercado.
- Promover la gestión de la prevención, control y mejora continua en la prestación de los servicios de formación para el trabajo y desarrollo humano.
- Asignar los recursos humanos y materiales necesarios para alcanzar los objetivos de Calidad.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD		Código: MGCEC-01	
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

La planificación del Sistema de Gestión de Calidad se conforma por los lineamientos establecidos en este Manual, los procesos donde se detallan las actividades y controles necesarios para efectuar los diferentes procesos cumpliendo con los requisitos de calidad.

Todo el personal es responsable de realizar su trabajo siguiendo los procedimientos establecidos, para lograr el cumplimiento de la política de calidad y los objetivos planteados.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

El organigrama estructural del comité de la calidad indica la responsabilidad y autoridad del personal que administra, realiza y verifica el trabajo relacionado con el SGC de la institución. Ver Figura N° 20.

El Director General Administrativo y todo el personal que realiza trabajos relacionados con la calidad son responsables de que las Políticas de Calidad y responsabilidades relacionadas a esta, estén operando efectivamente dentro de la institución para:

- Identificar los problemas de calidad para tomar acciones correctivas que eviten la obtención de un cliente inconforme.
- Reportar al Director General Administrativo el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad incluyendo cualquier mejoramiento.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD			Código: MGCEC-01
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

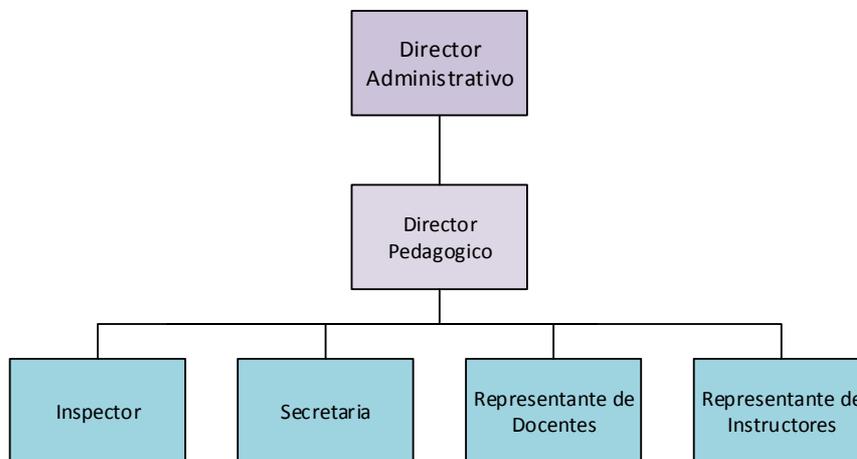


Figura N° 20: Organigrama Estructural del Comité Central de la Calidad.

Comité de calidad

El comité de calidad, está formado por cada uno de los integrantes del concejo académico de la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo. Este comité estará representado por el coordinador del Comité de Calidad que tendrá la responsabilidad de mantener el Sistema de Gestión de Calidad.

Funciones del coordinador de calidad

- Mantener el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Informar a la alta gerencia de la institución el desenvolvimiento del SGC.
- Asegurar que la política y objetivos de la calidad sean entendida e implementada en todos los niveles de la institución.
- Asegurar la mejora continua del SGC.
- Notificar las observaciones realizadas para mejorar e implementar procedimientos que requiera la institución.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD		Código: MGCEC-01	
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

- Convocar y notificar a cada uno de los departamentos cuando exista cambios o modificaciones en el sistema.
- Indicar el adecuado funcionamiento de los procedimientos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad a todas las partes involucradas en el proceso.

5.5.2 Representante de la dirección

El Director administrativo de la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo ha designado al Director Pedagógico como responsable de calidad para asegurar que se establecen, los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, para informar sobre su desempeño y necesidades de mejora en la institución.

5.5.3 Comunicación interna

La comunicación interna permite el cumplimiento de las actividades y objetivos establecidos mediante valores y competencias, los elementos que permiten evidenciar los procesos de comunicación interna son: las reuniones de revisión con la dirección, el contacto diario con el personal, dispuestos siempre a escuchar ideas y propuestas de mejora o cualquier problema e inconveniente que pueda afectar a la calidad del servicio.

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

La revisión del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza de forma periódica cada seis meses al término de cada curso por parte del Director General Administrativo, con el propósito de establecer las acciones necesarias para asegurar la política de calidad, los objetivos de la calidad y su adecuado funcionamiento.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD			Código: MGCEC-01
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

5.6.2 Información para la revisión

La información necesaria para efectuar la revisión por parte de la dirección, se la obtiene de:

- Las auditorías internas realizadas en la Institución.
- Registro de retroalimentación del cliente (información de los clientes).
- Cambios realizados a documentos y procedimientos.
- Desempeño de los procesos y conformidad del servicio.
- Situación actual de las acciones correctivas y preventivas.
- Los cambios sugeridos por el personal involucrado en los procesos, que puedan afectar al SGC.
- Recomendaciones para la mejora.

5.6.3 Resultados de la revisión

Mediante la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad de la institución, la dirección podrá determinar lo siguiente:

- La eficiencia y eficacia del sistema y sus procesos.
- El cumplimiento de los requisitos del servicio.
- El cumplimiento de los requisitos de los clientes.
- La necesidad de la asignación de recursos.
- El mejoramiento continuo de los procesos y requisitos del cliente.

6.0 Gestión de recursos

6.1 Provisión de recursos

El Director General Administrativo a través de reuniones determina y proporciona en forma oportuna los recursos humanos, técnicos y materiales con la finalidad de implantar

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD		Código: MGCEC-01	
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

y mejorar los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad requeridos y para asegurar la conformidad del servicio y la satisfacción del cliente.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

La Alta Dirección con base en el análisis del perfil del puesto, determina si el personal a su cargo es competente; en caso de que no lo sea es necesario llevar a cabo la capacitación o acciones que permitan cubrir las competencias del personal.

El personal debe ser competente en base a: habilidades, educación, experiencia y entrenamiento para el cumplimiento de las diferentes funciones.

6.2.2 Competencia, formación y toma de decisiones

La Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo se asegura de la competencia de su personal mediante:

- Verificando el cumplimiento de los requisitos de selección de personal a fin de tener trabajadores confiables para el desempeño dentro de la institución.
- Capacitaciones necesarias en los diferentes campos, al momento de la incorporación del personal a la empresa y durante su permanencia en ella.
- Evaluación permanente del personal que forma parte de la institución para corregir sus falencias aumentando así su eficiencia.
- Los responsables de los recursos establecen acciones para concientizar al personal que contribuyen en alcanzar los objetivos de calidad de la institución.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD			Código: MGCEC-01
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

6.3 Infraestructura

La Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo de acuerdo a su presupuesto de ingresos y egresos, determina el suministro de recursos y la infraestructura necesaria para el logro de la conformidad con los requisitos del servicio.

Se determinan como servicios externos de infraestructura necesarios para los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad los siguientes:

- Edificios (incluyendo instalaciones eléctricas y sanitarias)
- Sistemas informáticos.
- Equipo para los procesos y servicios de apoyo.
- Laboratorios de mecánica equipados con herramientas e instrumentos de medición.
- Espacio adecuado para la operación.
- Laboratorio de computación.
- Mobiliario y equipo de oficina necesario para la atención a usuarios.
- Red telefónica y conectividad a internet inalámbrica.
- Espacio adecuado para la realización de reuniones de trabajo.

Responsabilidad

El Director Administrativo es el responsable de determinar, analizar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la realización del servicio en conformidad con los requisitos de la Norma.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD			Código: MGCEC-01
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

6.4 Ambiente de trabajo

Las áreas involucradas en el proceso que forman parte del alcance del SGC en la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo establecen, evalúan y proporcionan la mejora en cuanto al ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del personal y de la comunidad en general.

La institución proporciona el ambiente de trabajo adecuado y necesario para que sus empleados puedan desempeñar su trabajo de manera eficiente. El 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 por la institución, el cual fomenta la participación y manifiesta el potencial del personal.
- El mobiliario y equipo necesario.
- Tecnología de punta en los laboratorios de la institución.
- La identificación y ubicación de los lugares de trabajo.
- La iluminación, ventilación y limpieza necesaria.
- La implantación de proyectos encaminados a mejorar los lugares de trabajo.

7. Realización del servicio

7.1 Planificación de la realización del servicio

En la planificación de la realización de los servicios, las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SGC determinan:

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD		Código: MGCEC-01	
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

- Los objetivos de Calidad, los requisitos para el servicio y la satisfacción del cliente.
- La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para la realización del servicio.
- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento e inspección específicas para el servicio así como los criterios para la aceptación del mismo, señalados en cada procedimiento.
- Los registros que sean necesarios para demostrar que los servicios y procesos son eficaces y proporcionen evidencia de los procesos que forman parte del alcance del SGC

El concejo Académico de la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo planifica, desarrolla y controla cada uno de sus procesos necesarios para la prestación del servicio, los mismos que son vinculados con el SGC. Dichos procesos contienen: los objetivos de la calidad y los requisitos que debe cumplir el servicio, las actividades requeridas para el control del servicio, proporcionar evidencia de que los procesos de realización y servicio resultante cumplen con los requisitos establecidos.

Asimismo, se podrán elaborar planes de calidad para un proyecto, proceso, servicio determinado; ya sea por una solicitud contractual o porque el Director Administrativo o el concejo directivo lo consideren apropiado para el mejoramiento del desarrollo de las actividades de la institución.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD			Código: MGCEC-01
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con servicio

En los procesos del SGC se determinan los requisitos especificados por los usuarios, incluyendo las actividades para la prestación de los servicios; aquellos no establecidos por el usuario pero necesarios para la realización del servicio son establecidos por la institución.

La Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo determina:

- a) Los requisitos del usuario se cumplen en apego a las políticas generales establecidas por la propia institución y por la ANT.
- b) Los requisitos legales y reglamentarios emitidos por las diferentes estancias relacionadas con los procesos, y cualquier otro requisito adicional que la misma institución considere conveniente.
- c) Cualquier requisito adicional necesitado por la institución.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.

Cada responsable de los procesos lleva a cabo una revisión documental de los requisitos del servicio solicitado, en la normatividad y lineamientos correspondientes para verificar su cumplimiento y derivado de la revisión se:

- a) Resuelven las diferencias existentes entre los requisitos y la normatividad.
- b) Tienen documentados y definidos los requisitos a cumplir, generándose y manteniéndose un registro correspondiente de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD			Código: MGCEC-01
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

7.2.3 Comunicación con el cliente

Los responsables de los procesos determinan e implementan distintos medios para la comunicación eficaz con sus usuarios.

La información sobre los servicios proporcionados, consultas sobre sus peticiones y modificaciones, en su caso y percepción del usuario, incluyendo sus observaciones o quejas, sugerencias entre otros permiten hacer una retroalimentación a sus dudas con respecto al servicio.

7.3 Diseño y desarrollo

Las actividades académicas enfocadas a los requerimientos de la sociedad, establecidas de acuerdo a las condiciones del mercado, mediante el diseño, desarrollo y mejoramiento de la malla curricular, del curso de capacitación para la obtención de la licencia de conducir el cual se fundamenta en las exigencias y requerimientos de un mercado cambiante.

Los responsables y operadores de los procesos que forman parte del alcance del SGC no tienen la facultad de cambiar o de modificar la normatividad, debido a que estas están sujetas a lineamientos y estatutos que establece la institución y la ANT.

Los procesos en los que se aplican diseño y desarrollo son: diseño y provisión de servicios de educación continua, diseño y ejecución de actividades académicas y administrativas prácticas y de investigación.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD			Código: MGCEC-01
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

La Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo ha establecido un procedimiento para controlar que los productos adquiridos y los servicios adquiridos cumplan con los requisitos de compra especificados y así aporten al desarrollo normal de sus procesos productivos.

Este procedimiento incluye selección de proveedores; el control de la información relacionada con la compra y el control del producto comprado.

7.4.2 Información de las compras

Los documentos de compras registran de forma detallada, los recursos y características del producto solicitado. Estos son revisados muy minuciosamente y aprobados previo al envío al proveedor.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

En la institución se verifica el control de la información relacionada con las compras, el control de los productos comprados, para asegurar el cumplimiento con los requisitos de compra especificados.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la prestación del servicio

En la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo se implantan los criterios que se han seleccionado en la documentación de la Metodología de la ANT para evaluar la calidad de la educación en la institución, cuya finalidad posibilita realizar un análisis adecuado del quehacer académico.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD		Código: MGCEC-01	
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

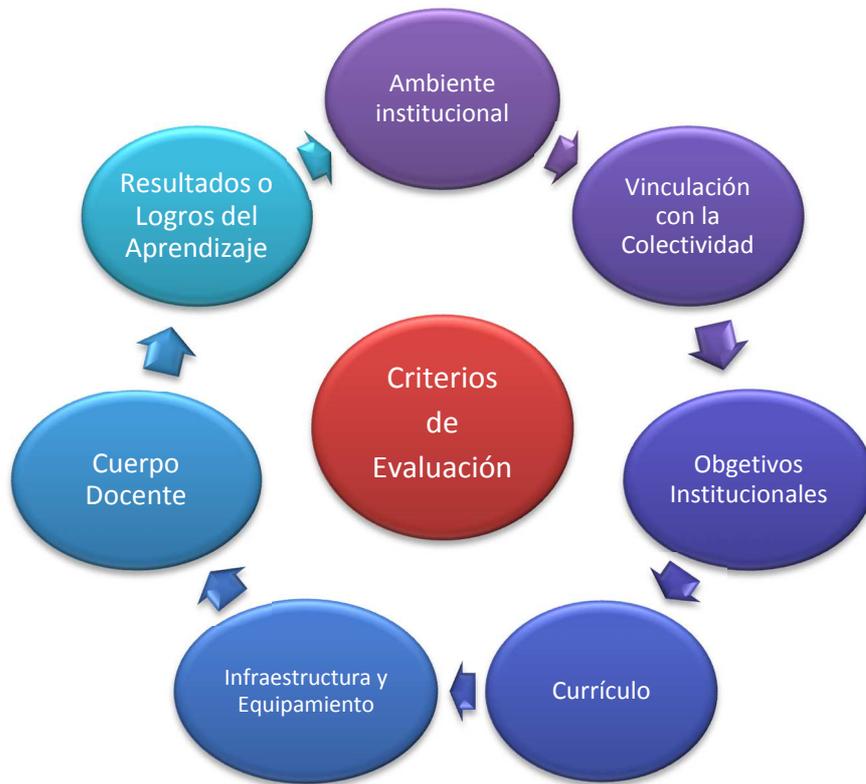


Figura N° 18 Criterios De Evaluación
Fuente: Investigador

Se lleva cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, conforme a la normativa aplicable de la propia institución cuando sea aplicable.

7.5.2 Validación de los procesos y de la prestación del servicio

Se llevan a cabo actividades de seguimiento y medición, a los alumnos mediante entrevistas y encuestas para validar la calidad del servicio brindado por institución.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD		Código: MGCEC-01	
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

7.5.3 Identificación y trazabilidad

La Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo prestan y controla sus servicios de acuerdo con la normativa vigente y con la metodología que estará definida en cada uno de sus procedimientos. Debido a que el principal componente de los cursos es intangible, la trazabilidad se realiza sobre el componente tangible como los registros y demás documentos que evidencian la prestación del servicio.

Las disposiciones para la adecuación identificación, almacenamiento y protección de los documentos y registros suministrados por los usuarios y que genere el Sistema de Gestión de la Calidad, deben describirse en un procedimiento para el control de los documentos y en un procedimiento para el control de los registros, mediante códigos a los formatos y registros.

7.5 Propiedad del cliente

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SGC cuidan los bienes que son propiedad de los estudiantes, como son su documentación original, resoluciones, documentos estudiantiles personales, carpetas bases, entre otros, mientras esté bajo su control o esté siendo utilizada.

En el caso de que pierda, deteriore o que de algún modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado y comunicado al estudiante.

7.5.5 Preservación del servicio

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SGC conservan la conformidad del servicio durante el proceso interno y la prestación del servicio al

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
		Título: MANUAL DE CALIDAD	
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

destino previsto, identificando, almacenado y protegiendo los documentos del proceso que forman parte del sistema.

7.6 Control de los equipos de medición y seguimiento

La Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo ofrecen un servicio adecuado para proporcionar la evidencia de la conformidad en el caso de los procesos de provisión de servicios de laboratorios, se identifica el estado del equipo y se programa la verificación y calibración del mismo, además se establece un exhaustivo control de los dispositivos, equipos y herramientas utilizados en los laboratorios.

Parar asegurarse de la validez de los dispositivos electrónicos, estos se calibran antes de su utilización, así mismo se ajusta o reajusta según sea necesario, además de que se protegen contra daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y almacenamiento.

8. Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades

La Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo planifica e implementa actividades de medición, seguimiento, análisis y mejora, mediante los procedimientos operativos necesarios para:

- Demostrar la conformidad del servicio.
- Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Mejorar continuamente la eficiencia, del Sistema de Gestión de la Calidad.

8.2 Seguimiento y medición

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD		Código: MGCEC-01	
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una medida del funcionamiento del SGC, la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo lleva a cabo, el seguimiento de información relativa a la percepción de los estudiantes respecto al desempeño de los docentes mediante encuestas semestrales realizadas a los estudiantes para medir la satisfacción del cliente.

8.2.2 Auditoria interna

El Auditor Líder planifica periódicamente la realización de auditorías internas, con el propósito de:

- Determinar si el Sistema de Gestión de Calidad es conforme los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
- Es congruente lo planeado, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

La institución tiene programado y ejecutara auditorías internas semestralmente, al término de cada semestre.

El Auditor Líder toma en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar, así como los resultados de auditorías previas.

El auditor líder será el responsable de planificar las auditorías internas, definir el alcance, los criterios, seleccionar los auditores y entregar los resultados de las auditorías a los responsables de los departamentos, de acuerdo con el **Procedimiento de auditorías internas (PAIEC-01)**.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD			Código: MGCEC-01
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

Los informes de auditoría son revisados por el Director Administrativo y distribuidos a los responsables de las secciones auditadas.

Los responsables de las secciones donde el Auditor Líder haya encontrado no-conformidades y sus causas, lo cual queda documentado. Además se realiza un seguimiento de las acciones tomadas, de acuerdo con los procedimientos establecidos.

8.2.3 Seguimiento y medición de procesos

La Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo dan seguimiento y aplica métodos adecuados para darle seguimiento a los procesos, en su caso la medición de los mismos, con la finalidad de verificar su capacidad para alcanzar los resultados planificados.

Cuando no se alcanza los resultados planificados se lleva a cabo correcciones y acciones correctivas, conforme al **Procedimiento de acciones correctivas (PACEC-01) y preventivas (PAPEC-01)** según sea conveniente para asegurar la conformidad del servicio.

Es necesario que las diversas acciones de seguimiento y medición sean ejecutadas correctamente y los resultados demuestran conformidad con los estándares de la institución en cada uno de los procesos.

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

La institución hace un seguimiento de las características del servicio para verificar si se cumplen los requisitos del mismo.

Esta verificación la efectúa en las etapas apropiadas al proceso de realización del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas en los procedimientos establecidos.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD			Código: MGCEC-01
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

Las evidencias de conformidad son documentadas y registradas, en donde se indica la autoridad responsable del lanzamiento del servicio.

La liberación y prestación del servicio se lleva a cabo hasta que se apliquen las disposiciones planificadas.

Las actividades de seguimiento y medición son ejecutadas por el Comité de Calidad quienes son los responsables de la gestión de la calidad.

8.3 Control del servicio no conforme

Cada uno de los departamentos involucrados en los procesos que forman parte del alcance del SGC se aseguran de que el servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifique y se controle para prevenir su uso o entrega no intencional.

Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme, se definen en el **Procedimiento de control de servicio no conforme (PNCEC-01)**.

En el caso de presentar un servicio no conforme, se toma acciones inmediatas para eliminar las no conformidades detectadas.

Los responsables de cada proceso mantienen los registros de la naturaleza de estas no conformidades y de las acciones tomadas al respecto, asimismo se aseguraran de la posibilidad de demostrar su conformidad con los requisitos.

8.4 Análisis de datos

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD			Código: MGCEC-01
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

El representante de la dirección determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la eficiencia del sistema y para evaluar donde puede realizar la mejora continua del mismo.

Para lo cual utiliza la información recabada por la medición y monitoreo de los procesos. El resultado del análisis de los datos de cada uno de los procesos proporciona información sobre:

- Satisfacción y/o insatisfacción del cliente.
- Conformidad con los requisitos del servicio, y la posibilidad de tomar acciones preventivas.
- Características y tendencias de los procesos y servicios, con la inclusión de las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- Los proveedores.

Con la inclusión de estos datos se determina la eficacia del Sistema.

Y con los resultados del análisis de datos se elabora el diagnóstico para la mejora de la eficacia global del SGC.

8.5 Mejoramiento

8.5.1 Planificación del mejoramiento continuo

El Concejo Académico es el responsable de los procesos de mejorar continuamente la eficacia del SGC, mediante la utilización de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas realizadas, para elaborar planes de mejoramiento.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD		Código: MGCEC-01	
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

8.5.2 Acción correctiva

El Concejo Académico reacciona sin demora ante cualquier no conformidad, investigando sus causas y eliminándolas mediante las oportunas acciones para evitar que vuelva a presentarse.

De modo similar, determina que acciones serían capaces de eliminar las causas de no conformidades potenciales, con el fin de prevenir su ocurrencia.

En la institución se comparte el enfoque de que tanto las acciones correctivas como las preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas a los que tratan de enfrentarse.

El director administrativo toma acciones para eliminar la causa de no conformidad con objeto de prevenir que no vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas para contrarrestar los efectos de las no conformidades encontradas para su resolución inmediata.

La institución establece el **Procedimiento para acciones correctivas (PACEC-01)** en el que se definen los requisitos para:

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

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	
Título: MANUAL DE CALIDAD			Código: MGCEC-01
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

8.5.3 Acción preventiva

El Comité de Calidad determina las causas de las no conformidades, con la finalidad de prevenir su ocurrencia.

Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. El **Procedimiento para acciones preventivas (PAPEC-01)**, en el que se define los requisitos para:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones preventivas tomadas.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

The logo is circular with a green border. Inside the border, the text "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES" is written along the top arc and "DEL CANTON SALCEDO" along the bottom arc. The central emblem features a yellow shield with a black steering wheel in the center, a torch with a flame above it, and green wings extending from the sides of the shield. A laurel wreath is at the bottom of the shield.

LISTADO DE PROCEDIMIENTOS



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS **Código:**
PCDEC-01

# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno
--------------------------	-----------------------	-----------------------------	--------------------------------

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS		Código: PCDEC-01	
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

CONTENIDO

0. Título.....	106
1. Finalidad.....	106
2. Alcance.....	106
3. Objetivo.....	106
4. Definición de términos.....	106
5. Responsabilidades.....	108
6. Condiciones generales.....	109
7. Descripción del procedimiento.....	109
8. Anexos.....	109
9. Referencias.....	110

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS			Código: PCDEC-01
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

0. Título

CONTROL DE DOCUMENTOS

1. Finalidad

La finalidad del presente procedimiento es: elaboración, distribución, de documentos para el control del Manual de la Calidad, Procedimientos e Instructivos de Trabajo del Sistema de Gestión de Calidad de la institución.

2. Alcance

La metodología consignada en este procedimiento es aplicable para todos los documentos utilizados en los diferentes procesos que se desarrollan en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad y a los documentos de origen externo que afectan directamente al Sistema de Gestión de la Calidad.

3. Objetivo

Establecer los parámetros generales para la elaboración, revisión, aprobación y actualización de documentos, al igual definir las condiciones para realizar la identificación, almacenamiento, protección, disposición, recuperación y acceso a los registros del Sistema de Gestión de la Calidad de los procesos que se llevan a cabo dentro de la institución, con el fin de facilitar el respectivo control, entendimiento y consulta.

4. Definición de términos

Todos los términos y sus respectivas definiciones fueron extraídos de la Norma Internacional ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad, fundamentos y vocabulario [15].

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS			Código: PCDEC-01
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Documento:** información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.
- **Formato:** Documento empleado para registrar la información necesaria para la realización de un proceso o actividad.
- **Identificación:** Nombre o código que se le da a un registro para su fácil recuperación.
- **Versión:** Indica mediante un número la cantidad de veces que se ha modificado el documento. Cada vez que se realice una modificación en el documento cambia dicho número, ejemplo 1.0, 2.0, 3.0.....
- **Listado maestro de documentos:** Relación ordenada de los documentos que forman parte del SGC, el cual sirve para conocer la última versión aprobada de un documento.
- **Documento obsoleto:** Es aquel documento que derivado de un cambio o de su eliminación pierde su vigencia.
- **Disposición final:** Actividad que se le realiza al registro después de completar el tiempo de retención de almacenamiento.
- **Documento Controlado:** Procedimiento o instructivo publicado formalmente bajo formato ISO 9001 -2008, para uso de un departamento o cargo. Los documentos son internos y externos.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO**

Título: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS			Código: PCDEC-01
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia y la adecuación del documento objeto de la revisión, para alcanzar el objetivo establecido.
- **Modificación:** Cambiar la estructura o contenido de un documento.
- **Aprobación:** Actividad emprendida para certificar la conveniencia y la adecuación del documento revisado previamente.
- **Difusión:** Utilización de cualquier medio de comunicación para dar a conocer la información del SGC.
- **Copia controlada:** Es un documento, que el Administrador del SGC tiene responsabilidad de actualizar cada vez que se generen nuevas versiones.
- **Copia no controlada:** Es un documento que el Administrador del SGC no se responsabiliza por actualizar cuando se produzcan modificaciones en la documentación.

5. Responsabilidades

Del Coordinador del Comité de Calidad

- Es responsabilidad del Coordinador del Comité de Calidad aprobar, revisar y actualizar, controlar y hacer seguimiento a la documentación del Sistema.
- Determinar la necesidad de realizar un documento.
- Administrar el control de los documentos que describan todas las operaciones del Sistema de Gestión de Calidad.
- Asegurar que se dé el entrenamiento correspondiente sobre el nuevo procedimiento o instructivo.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS			Código: PCDEC-01
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

- Verificar que se cumpla la puesta en vigencia de un nuevo procedimiento, instructivo y revisión de procedimientos nuevos.

6. Condiciones generales

Las necesidades de elaboración, modificación o eliminación de un documento pueden originarse a partir de las inquietudes de cualquier miembro del personal administrativo de la institución, en caso que exista la necesidad de elaborar, modificar o eliminar un documento se comunica con el Director Administrativo. Es responsabilidad de cada funcionario consultar permanentemente la documentación pertinente a su proceso y garantizar su actualización.

Los documentos del SGC se elaboran en un formato uniforme según los aspectos generales definidos en el formato de codificación, allí se detalla también la estructura de la documentación del SGC.

La documentación vigente y oficial (copia controlada) debe encontrarse disponible para la consulta general.

7. Descripción del procedimiento

Para la descripción de procedimiento ver el Anexo 11.

8. Anexos

Con el fin de garantizar el control de documentos se ha establecido un formato único para el Control de Documentos mediante los siguientes anexos.

- **Anexo 1.** Encabezado y pie de página.
- **Anexo 2.** Formato para codificación.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS			Código: PCDEC-01
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

- **Anexo 3.** Formato de redacción para procedimientos e instructivos.
- **Anexo 4.** Aprobación de documentos. RCDEC-01-00-01.
- **Anexo 5.** Documentos copias controladas RCDEC-01-00-02.
- **Anexo 6.** Capacitación de documentos RCDEC-01-00-03.
- **Anexo 7.** Distribución de documentos RCDEC-01-00-04.
- **Anexo 8.** Listado maestro de documentos RCDEC-01-00-05.
- **Anexo 9.** Formato para control de documentos externos RCDEC-01-00-06.
- **Anexo 10.** Formato acta de retiro y disposición de documentos RCDEC-01-00-07.

9. Referencias

- Todos los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad deben controlarse de acuerdo con el artículo 4.2.3 de la norma ISO 9001:2008.
- Procedimiento de control de registro: PCREC-01.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS

Código:
PCREC-02

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS

Código:
PCREC-02

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

CONTENIDO

0. Título.....	113
1. Finalidad.....	113
2. Alcance.....	113
3. Objetivo.....	113
4. Definición de términos.....	113
5. Responsabilidades.....	115
6. Condiciones generales.....	115
7. Descripción del procedimiento.....	116
8. Anexos.....	116
9. Referencias.....	116

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS

Código:
PCREC-02

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

0. Título

CONTROL DE REGISTROS

1. Finalidad

El control de registros tiene como finalidad la identificación, elaboración, codificación, recuperación, almacenamiento y protección de los registros que intervengan en los procesos de la institución.

2. Alcance

El presente procedimiento es aplicable a todos los registros utilizados en los diferentes procesos que se desarrollan en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad de la institución.

3. Objetivo

Asegurar la rastreabilidad, control, actualización, difusión, disponibilidad, resguardo, almacenamiento, protección, recuperación, consulta y mantenimiento de todos los registros establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

4. Definición de términos

Todos los términos y sus respectivas definiciones fueron extraídos de la Norma Internacional ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad, fundamentos y vocabulario [15].

- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS

Código:
PCREC-02

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.
- **Identificación:** Nombre o código que se le da a un registro para su fácil recuperación.
- **Almacenamiento:** Lugar, dispositivo y/o equipo donde se encuentra físicamente el registro [16].
- **Protección:** Asegurar la integridad de los registros durante todo su periodo útil [16].
- **Recuperación:** Facilidad de acceso a los registros y a la información contenida en ellos, tomando en cuenta su localización y clasificación [16].
- **Tiempo de retención:** Periodo de tiempo en que se tendrán los registros dentro de un archivo de papel o medio electrónico, ya sea el establecido por la ley o el establecido por la empresa de acuerdo a sus necesidades de operación.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia y la adecuación del documento objeto de la revisión, para alcanzar el objetivo establecido.
- **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
- **Validación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- **Versión:** Indica mediante un numero la cantidad de veces que se ha modificado el documento.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS

Código:
PCREC-02

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

5. Responsabilidades

Del Coordinador del Comité de Calidad

- Es responsabilidad del Coordinador del Comité de Calidad aprobar, revisar y actualizar, controlar y hacer seguimiento a los registros del Sistema.
- Administrar el control de los registros que sirvan de soporte de las actividades del Sistema de Gestión de Calidad.
- Asegurarse de que se dé el entrenamiento correspondiente sobre el nuevo registro.
- Identificar y orientar los registros cuando estos sean elaborados.
- Verificar que se cumpla la puesta en vigencia de un nuevo procedimiento, instructivo y revisión de procedimientos nuevos.

Personal administrativo

- Llenar correctamente los registros vigentes en forma oportuna.

6. Condiciones generales

- Los registros del sistema de Gestión de la calidad se elaboran en un formato uniforme según los aspectos generales definidos en el formato de codificación, allí se detallan también la estructura de la documentación del SGC.
- Los registros del SGC, se protegen contra su pérdida, deterioro o adulteración, teniendo en cuenta las siguientes disposiciones:
 - a) Se identifican por su nombre

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS

Código:
PCREC-02

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

b) Uso de archivadores

- Los distintos registros resultantes de las actividades son mantenidos en archivo por los responsables designados, de acuerdo con lo indicado en él.

7. Descripción del procedimiento

Para la descripción del procedimiento ver Anexo 14.

8. Anexos

Se adjunta formatos para los diferentes tipos de control de registros.

- **Anexo 12.** Formato para codificación de registros.
- **Anexo 13.** Control maestro de registros RCR-01-00-001.
- **Anexo 14.** Diagrama de flujo del control de registros.

9. Referencias

Todos los registros requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad deben controlarse de acuerdo con el artículo 4.2.3 de la norma ISO 9001:2008.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

Código:
PAIEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

Código:
PAIEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

CONTENIDO

0. Título.....	119
1. Finalidad.....	119
2. Alcance.....	119
3. Objetivo.....	119
4. Definición de términos.....	120
5. Responsabilidades.....	121
6. Condiciones generales.....	123
7. Descripción del procedimiento.....	123
8. Anexos.....	123
9. Referencias.....	124

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

Código:
PAIEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

0. Título

AUDITORÍAS INTERNAS

1. Finalidad

La auditoría interna tiene la finalidad de la revisión, verificación, medición y realimentación de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad que se llevan a cabo en la institución.

2. Alcance

La metodología consignada en este procedimiento es aplicable a todos los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad así como del auditor o auditores responsables del procedimiento.

3. Objetivo

Las auditorías internas se realizan para alcanzar los siguientes objetivos:

- Verificar que la documentación del Sistema de Gestión de Calidad sea:
 - a. Implantados y mejorados de forma adecuada.
 - b. Entendidos por el personal que los aplica.
 - c. Usados como medios de control de las actividades para las que estos fueron definidos.
- Inspeccionar y evaluar el desempeño del personal responsable de las áreas académicas y administrativas para verificar que su desarrollo sea adecuado.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

Código:
PAIEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

- Examinar y evaluar que las actividades estén en conformidad con los procedimientos aplicables del Sistema de Gestión de la Calidad fundamentados en la norma ISO 9001:2008.
- Revisar la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, para verificar el cumplimiento de la política y los objetivos de la calidad.
- Identificar en las áreas auditadas, las necesidades de mejora de los procesos y fortalecer la cultura de mejora continua.
- Plantear oportunidades de mejora, una vez que el Sistema de Gestión de la Calidad ha sido establecido.

4. Definición de términos

Todos los términos y sus respectivas definiciones fueron extraídos de la Norma Internacional ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad, fundamentos y vocabulario [15].

- **Auditoría:** Procesos sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Programa de auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Evidencias de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- **Hallazgo de la auditoría:** resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

Código:
PAIEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

- **Conclusiones de la auditoría:** Resultados de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- **Auditor:** persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Equipo auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de técnicos expertos.
- **Auditoria interna:** auditorias llevadas a cabo por la organización a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad, por un lado, es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma y con los requisitos del sistema establecidos por la empresa; y por otro lado, si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz [17].
- **No conformidad:** Falta de cumplimiento de los requisitos fijados por el Sistema de Gestión de Calidad de la institución. Comprende la ausencia o separación, en relación con los requisitos especificados, de una o más características de la calidad de uno o más elementos del sistema de gestión de calidad, ya sea materiales o procesos (actividades) [17].

5. Responsabilidades

Coordinador del Comité de Calidad

- El Coordinador del Comité de Calidad es el responsable de revisar y mantener actualizadas las hojas de ruta para las auditorías internas.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

Código:
PAIEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

- Es el encargado de determinar la frecuencia de las auditorías y la necesidad de realizar auditorías extraordinarias.
- Entrega los informes sobre las auditorías realizadas y colabora con los responsables de las áreas auditadas en la determinación de acciones correctivas y preventivas para minimizar las diferencias encontradas.
- Mantiene los registros requeridos por este procedimiento actualizados.

Audidores Internos

Los auditores internos tienen que comunicar al responsable del área auditada el horario y contenido de la auditoría a realizar, las áreas a auditar están asignadas según se establece en este procedimiento.

Los auditores se encargan de realizar un informe de la auditoría con las conformidades y no conformidades encontradas que ayudaran a proponer las acciones necesarias para solucionar los inconvenientes que existan en el sistema.

Dentro de los auditores internos se encuentra el auditor líder que es la persona encargada de guiar y asignar las labores que deben desempeñar el equipo de auditores. En conjunto con el grupo de auditores, el auditor líder tiene que realizar el informe de la auditoría realizada y entregar al coordinador del sistema de gestión de la calidad.

Áreas auditadas

En cada área auditada se encontraran los responsables que se aseguran de comprender los motivos de las no conformidades encontradas en su área. Los responsables

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

Código:
PAIEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

sugieren acciones a tomar para levantar las no conformidades y colaboran en la proposición de ideas a los auditores para mejorar el sistema de gestión de la calidad.

6. Condiciones generales

Elaborar y actualizar anualmente el programa de Auditorías Internas PAIEC-01 por parte del director del SGC, considerando que todos los procesos identificados en el mapa de procesos deben ser auditados al menos una vez al año, este debe ser presentado y aprobado en el comité de calidad.

La orden de la auditoría interna debe ser realizada con anticipación al inicio de las mismas. La frecuencia de las auditorías puede ser modificada en función de:

- a. Estado e importancia del proceso auditado.
- b. Reporte de no conformidades.
- c. Reclamos y quejas de estudiantes y docentes.
- d. Resultado de auditorías internas.
- e. Solicitud de las autoridades de la institución.
- f. Cambios significativos en la administración, organización.

7. Descripción del procedimiento

Para la descripción de procedimiento ver el Anexo 23.

8. Anexos

Con el fin de garantizar el control de Auditorías internas se ha establecido un formato único para el Modelamiento del Proceso de Auditorías Internas mediante los siguientes anexos:

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

Código:
PAIEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

- **Anexo 15.** Programa de auditorías RAIEC-01-00-01.
- **Anexo 16.** Comunicando.
- **Anexo 17.** Plan de auditoría interna RAIEC-01-00-02.
- **Anexo 18.** Lista de verificación RAIEC-01-00-03.
- **Anexo 19.** Agenda de auditorías RAIEC-01-00-04.
- **Anexo 20.** Reporte preliminar de auditorías RAIEC-01-00-05.
- **Anexo 21.** Informe definitivo de auditorías RAIEC-01-00-06.
- **Anexo 22.** Seguimiento de acciones preventivas/correctivas RAIEC-01-00-07.
- **Anexo 23.** Diagrama de Flujo de auditorías internas.

9. Referencias

- Normas ISO 9001:2008.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME

Código:
PNCEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME

Código:
PNCEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

CONTENIDO

0. Título.....	127
1. Finalidad.....	127
2. Alcance.....	127
3. Objetivo.....	127
4. Definición de términos.....	127
5. Responsabilidades.....	128
6. Condiciones generales.....	129
7. Descripción del procedimiento.....	131
8. Anexos.....	131
9. Referencias.....	131

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME

Código:
PNCEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

0. Título

SERVICIO NO CONFORME

1. Finalidad

Crear una secuencia lógica de actividades destinadas a recibir e identificar las quejas y sugerencias admitidas por la no conformidad del servicio.

2. Alcance

La metodología consignada en este procedimiento tiene que ver con el control y tratamiento de los servicios no conformes identificados en el Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo.

3. Objetivo

Establecer la metodología y actividades que se deben realizar para asegurar que el servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos, se lo identifique y controle para prevenir su entrega o uso intencional.

4. Definición de términos

Todos los términos y sus respectivas definiciones fueron extraídos de la Norma Internacional ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad, fundamentos y vocabulario [15].

- **Servicio no conforme:** Servicio que no cumple con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la calidad. Entendiendo servicios no conformes por errores o defectos producidos en los diferentes procesos.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME			Código: PNCEC-01
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

- **Reclamo:** Es la exigencia que formula un ciudadano para demandar el cumplimiento de las funciones de la institución y del personal a su servicio.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Queja:** Es la manifestación de inconformidad que formula una persona en relación con los servicios a cargo de la institución y/o actuación de sus servidores.
- **Sugerencia:** Es una propuesta o recomendación para el mejoramiento de la atención al ciudadano frente al servicio.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

5. Responsabilidades

Del Coordinador del Comité de Calidad

El coordinador tiene la responsabilidad de verificar el cumplimiento de este procedimiento, evaluar y analizar las no conformidades reportadas en las quejas y reclamos al servicio al cliente y poder establecer las acciones necesarias en el cumplimiento con los estándares de calidad.

El coordinador debe mantener informado al Director Administrativo sobre las no conformidades encontradas en la línea de producción y remitir el informe sobre las acciones tomadas.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME

Código:
PNCEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

Del Personal Administrativo

Es responsabilidad del encargado del proceso de cada área académica y administrativa, en la cual se considere la incidencia de una no conformidad potencial, implementar las acciones inmediatas para evitar la ocurrencia del problema ya sea en el servicio, proceso o SGC.

El Director Pedagógico es la dependencia que se encargará de recibir y tramitar las quejas, reclamos y sugerencias que formulen los ciudadanos por el mal funcionamiento o incumplimiento de la misión por parte de la entidad o sus funcionarios, posteriormente se encargará de enviar al Director del SGC a la Alta dirección para gestiones correspondientes. Es responsabilidad del personal administrativo aceptar quejas, reclamos y sugerencias, informar y enviar al Director Pedagógico.

6. Condiciones generales

Para el tratamiento de los servicios no conformes se consideran las siguientes actividades dentro de la institución:

6.1 Identificación y registro del servicio no conforme

La detección de un servicio no conforme puede realizarla un estudiante, docente, personal administrativo o cualquier colaborador responsable directo o indirecto del servicio.

En particular se entenderá como servicio no conforme aquellas actividades de los procesos que presentan no conformidades (fallas) que afectan a los estudiantes o a cualquier miembro de la institución.

Igualmente se entenderá como servicio no conforme a:

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME

Código:
PNCEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

Los estudiantes con problemas académicos

Factor académico dado por problemas en asignaturas de la malla curricular correspondientes a la carrera, como: notas, calificaciones, trabajos, peticiones de recalificaciones de trabajos, pruebas y/o exámenes, o problemas con docentes, presentar directamente en la dirección al Director Administrativo, para trámites correspondientes.

Estudiantes con necesidades psicopedagógicas

Los factores personales, constituidos por motivos psicológicos, que comprenden aspectos motivacionales, emocionales, desadaptación e insatisfacción de expectativas; motivos sociológicos, debidos a influencias familiares y de otros grupos, insatisfacción académica generada por la falta de espacios pedagógicos adecuados para el estudio, falta de orientación profesional que se manifiesta en una elección inadecuada de carrera o institución y ausencia de aptitud académica.

6.2 Análisis del servicio no conforme

Se identifican las causas que pueden estar ocasionando el servicio no conforme o falla interna. Se utiliza el diagrama de causa y efecto, se procede al análisis del servicio no conforme.

6.3 Tratamiento del servicio no conforme

El responsable del proceso es quien orienta la corrección del servicio no conforme o falla interna. El coordinador del comité de calidad hace la corrección, e informa a quien detectó la no conformidad sobre la acción tomada.

El tratamiento al servicio no conforme puede consistir en la aplicación de una acción inmediata (corrección). El tiempo de respuesta de la corrección propuesta al servicio no conforme no debe superar los quince (15) días hábiles después de detectada.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME

Código:
PNCEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

6.4 Verificación

Se debe verificar para demostrar que la acción tomada solucionó la no conformidad detectada, al servicio no conforme.

Si la corrección no soluciona la no conformidad, se devuelve al responsable del proceso para que proponga nuevas correcciones o le dé tratamiento como acción correctiva o preventiva.

7. Descripción del procedimiento

Para la descripción de procedimiento ver el Anexo 27.

8. Anexos

Anexo 24. Registro de recepción de no conformidades RNCEC-01-00-01.

Anexo 24.1. Encuesta sobre la prestación del servicio.

Anexo 25. Formato de comunicación de no conformidades.

Anexo 26. Informe de eficiencia de medidas correctivas.

Anexo 27. Diagrama de flujo de servicio no conforme.

9. Referencias.

- Proceso de Acciones Preventivas.
- Proceso de Acciones Correctivas.
- Proceso de Auditorías Internas.
- Normas ISO 9001:2008.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS

Código:
PAPEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS

Código:
PAPEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

CONTENIDO

0. Título.....	134
1. Finalidad.....	134
2. Alcance.....	134
3. Objetivo.....	134
4. Definición de términos.....	134
5. Responsabilidades.....	135
6. Condiciones generales.....	136
7. Descripción del procedimiento.....	136
8. Anexos.....	136
9. Referencias.....	136

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS

Código:
PAPEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

0. Título

ACCIONES PREVENTIVAS

1. Finalidad

Definir las causas de las no conformidades y establecer los métodos para realizar las correspondientes acciones preventivas necesarias para fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad de la institución.

2. Alcance

Aplicado a todo el personal involucrado en el Sistema de Gestión de la Calidad, partiendo de la identificación de la no conformidad hasta la comprobación de las acciones de mejora.

3. Objetivo

Establecer métodos que aseguren la ejecución, verificación y seguimiento de la eficacia de las acciones preventivas de tal manera que se identifique las causas que generan las no conformidades potenciales con el propósito de evitar su ocurrencia en la operación del Sistema de Gestión de la Calidad de los procesos institucionales.

4. Definición de términos

Todos los términos y sus respectivas definiciones fueron extraídos de la Norma Internacional ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad, fundamentos y vocabulario [15].

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS

Código:
PAPEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Es recomendable que los procedimientos defina como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, por qué y cómo.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito especificado de la norma.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

5. Responsabilidades

Del Coordinador del Comité de Calidad

El coordinador es responsable de:

- Revisar las no conformidades, y decidir sobre el inicio de acciones preventivas.
- Promover la aplicación de las acciones preventivas dentro de la institución y supervisar que se apliquen conforme a lo establecido en este procedimiento.
- Informar a la alta dirección y/o al comité de calidad de los resultados de las acciones y su evolución.
- Dirigir a los miembros del equipo que efectúa la acción y solicitar los recursos necesarios para llevarla a cabo.
- Establecer planes para la ejecución de las acciones y realizar informes sobre las mismas.

Del Personal Administrativo

- Es responsabilidad del encargado del proceso de cada área en la cual se considere la incidencia de una no conformidad potencial, implementa las acciones inmediatas para evitar la ocurrencia del problema ya sea en el servicio, proceso o SGC.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS

Código:
PAPEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

6. Condiciones generales

Los responsables de los procesos determinan y realizan acciones preventivas apropiadas, para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

Estas actividades se llevan a cabo a través de la aplicación del procedimiento documentado “Acciones Preventivas” en el que se definen los requisitos para:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones preventivas tomadas.

7. Descripción del procedimiento

Para la descripción de procedimiento ver el Anexo 29.

8. Anexos

Anexo 28. Registro de Acciones Preventivas RAPEC-01-00-01.

Anexo 29. Diagrama de flujo de Acciones Preventivas.

9. Referencias.

- Procedimiento de Servicio No Conforme.
- Proceso de Auditorías Internas.
- Normas ISO 9001:2008.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

Código:
PACEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

Código:
PACEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

CONTENIDO

0. Título.....	139
1. Finalidad.....	139
2. Alcance.....	139
3. Objetivo.....	139
4. Definición de términos.....	139
5. Responsabilidades.....	140
6. Condiciones generales.....	141
7. Descripción del procedimiento.....	141
8. Anexos.....	141
9. Referencias.....	141

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

Código:
PACEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

0. Título

ACCIONES CORRECTIVAS

1. Finalidad

Establecer los lineamientos para tomar acciones y eliminar la causa de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.

2. Alcance

La metodología consignada en este procedimiento es aplicable a las áreas que afectan directamente la calidad de la operación del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. Objetivo

El objetivo de las acciones correctivas es actuar al momento de la detección de una no conformidad. Se aseguran métodos que aseguren la ejecución, verificación, seguimiento y control de las acciones correctivas de tal manera que se identifique las causas que generan las no conformidades con el propósito de eliminarlas.

4. Definición de términos

Todos los términos y sus respectivas definiciones fueron extraídos de la Norma Internacional ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad, fundamentos y vocabulario [15].

- **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor, y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

Código:
PACEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Es recomendable que los procedimientos defina como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, por qué y cómo.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito especificado de la norma.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de la no conformidad real y evitar su repetición.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad.

5. Responsabilidades

Del Coordinador del Comité de Calidad

El coordinador es responsable de:

- Revisar las no conformidades, y decidir sobre el inicio de acciones correctivas.
- Efectuar el seguimiento de las acciones correctivas con los responsables de las áreas dentro de la institución y supervisar que se apliquen conforme a lo establecido en este procedimiento.
- Informar a la Alta Dirección y/o al Comité de Calidad de los resultados de las acciones correctivas y su evolución.
- Dirigir a los miembros del equipo que efectúan la acción y solicitar los recursos necesarios para llevarla a cabo.
- Establecer planes para la ejecución de las acciones y realizar informes sobre las mismas.

Del Personal Administrativo

- Es responsabilidad del encargado del proceso de cada área en la cual se considere la incidencia de una no conformidad potencial, realizar las acciones correctivas pertinentes encontradas en sus procesos.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

Código:
PACEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

6. Condiciones generales

Los responsables de los procesos realizan acciones correctivas apropiadas de acuerdo al efecto de las no conformidades, para eliminar sus causas y evitar su repetición.

Estas actividades se llevan a cabo a través de la aplicación del procedimiento documentado “Acciones Correctivas” en el que se definen los requisitos para:

- Revisar las no conformidades incluyendo las quejas de los usuarios.
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar su no recurrencia.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones preventivas tomadas.

7. Descripción del procedimiento

Para la descripción de procedimiento ver el Anexo 31.

8. Anexos

Anexo 30. Registro de Acciones Correctivas RACEC-01-00-01.

Anexo 31. Mapa de procedimiento de Acciones Correctivas.

9. Referencias.

- Procedimiento de Servicio No Conforme.
- Proceso de Auditorías Internas.
- Normas ISO 9001:2008.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código:
PRDEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código:
PRDEC-01

Revisión:

00

Versión:

01

Fecha:

26/12/2014

Sustituye a:

Ninguno

CONTENIDO

0. Título.....	144
1. Finalidad.....	144
2. Alcance.....	144
3. Objetivo.....	144
4. Definición de términos.....	144
5. Responsabilidades.....	145
6. Condiciones generales.....	146
7. Descripción del procedimiento.....	148
8. Anexos.....	148
9. Referencias.....	148

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código:
PRDEC-01

Revisión:

00

Versión:

01

Fecha:

26/12/2014

Sustituye a:

Ninguno

0. Título

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

1. Finalidad

La finalidad de este procedimiento es mostrar la forma como la alta dirección de la institución realiza la revisión del Sistema de Gestión de Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a todas las revisiones por la alta dirección que se lleven a cabo al Sistema de Gestión de Calidad de la institución en su conjunto, ya que se trata de una revisión global de los aspectos que son de interés para evaluar el funcionamiento del mismo.

3. Objetivo

Revisar y evaluar periódicamente el nivel de cumplimiento de la política y objetivos de calidad por parte de la alta dirección del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continuas, incluyendo la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC.

4. Definición de términos

- **Revisión por la dirección:** Acción realizada por la alta dirección, con el fin de garantizar la adecuación y mejora de un Sistema de Gestión de Calidad.
- **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código:
PRDEC-01

Revisión:

00

Versión:

01

Fecha:

26/12/2014

Sustituye a:

Ninguno

- **Conveniencia:** Que el Sistema de Gestión de Calidad se ajuste al tamaño y operación.
- **Adecuación:** que el Sistema de Gestión de Calidad aporte al propósito.
- **Revisión del sistema de Gestión de la calidad:** Evaluación formal, realizada por la dirección, del estado en que se encuentra el Sistema de Calidad y de su adecuación a lo que establece la Política de Calidad y a los nuevos objetivos que se derivan de la evolución de circunstancias cambiantes [18].

5. Responsabilidades

Alta dirección (Director Administrativo):

Es la encargada de efectuar la revisión por la dirección, aunque puede delegar las funciones operativas de este proceso en otra/s persona/s. Aprueba las decisiones y acciones extraídas de este proceso.

Los líderes de los procesos: informar sobre el avance del Sistema de Gestión de Calidad en sus procesos.

Coordinador del comité de la calidad: Es la persona encargada de coordinar (habitualmente) la revisión por la dirección, establecer las acciones definidas que le competen y revisar que se cumplan.

Comité de revisión: Es el encargado de participar en la revisión por la dirección en busca de soluciones/propuestas a los temas a tratar y de establecer las acciones definidas que le competen.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código:
PRDEC-01

Revisión:

00

Versión:

01

Fecha:

26/12/2014

Sustituye a:

Ninguno

6. Condiciones generales

6.1 Convocatoria a las revisiones por la alta dirección

En la convocatoria, efectuada por el gerente o la persona designada por él, deben realizarse quince días de anticipación a la fecha programada donde debe encontrarse los datos técnicos necesarios para que se lleve a cabo la Revisión por la Dirección, es decir; fecha, hora, lugar, relación de participantes y asuntos a tratar. Este aviso se hace de manera escrita.

6.2 Desarrollo de las revisiones por la alta dirección

El primer paso es reunir información de entrada para dicha revisión, que como mínimo será la siguiente:

- Resultados de auditorías (internas y/o externas).
- Retroalimentación del cliente (resultados de quejas, reclamaciones, encuestas de satisfacción,...).
- Desempeño de los procesos y conformidad del servicio.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas (abiertas y cerradas).
- Recomendaciones para la mejora.
- Revisión de la política y Objetivos de calidad.
- Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión.
- Acciones para la mejora de los procesos y servicio.
- Acciones para la mejora del servicio.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código:
PRDEC-01

Revisión:

00

Versión:

01

Fecha:

26/12/2014

Sustituye a:

Ninguno

6.3 Resultados de la revisión por la alta dirección

Una vez extraída toda la información posible, se analiza teniendo en cuenta los objetivos y la política de la organización, en busca de acciones correctivas y/o preventivas (si fuese necesario) y de oportunidades para la mejora del desempeño.

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

- Determinar la eficacia, conveniencia y adecuación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Evaluar si se está implementando plenamente el sistema de gestión Calidad y sigue siendo apto para cumplir los objetivos y la política establecida.
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente.

6.4 Toma de decisión de acciones y aprobación

El análisis realizado en la fase anterior puede concretarse en: observaciones, modificaciones y/o objetivos para el Sistema de Gestión de la Calidad, así como comentarios generales sobre la evolución del mismo. Las conclusiones alcanzadas pueden dar lugar a acciones dirigidas a la mejora de la institución, en función de los recursos disponibles.

6.5 Recepción de información y documentos

El Director Administrativo recibe la planificación semestral de todos los responsables de procesos y así mismo recepta los informes mensuales de estos.

El Director pedagógico es el responsables de entregar la programación semanal al Director Administrativo.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código:
PRDEC-01

Revisión:

00

Versión:

01

Fecha:

26/12/2014

Sustituye a:

Ninguno

Cada uno de los Docentes son los responsables de entregar la programación semanal al Director Pedagógico.

7 Descripción del procedimiento

Para la descripción de procedimiento ver el Anexo 33

8 Anexos

- **Anexo 32.** Registro de revisión por la Alta Dirección.
- **Anexo 33.** Diagrama de flujo de revisión por la Alta Dirección.

9 Referencias

- Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Código:
PRQEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Código:
PRQEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

CONTENIDO

0. Título.....	151
1. Finalidad.....	151
2. Alcance.....	151
3. Objetivo.....	151
4. Definición de términos.....	151
5. Responsabilidades.....	152
6. Condiciones generales.....	153
7. Descripción del procedimiento.....	154
8. Anexos.....	154
9. Referencias.....	154

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Código:
PRQEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

0. Título

RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

1. Finalidad

Establecer lineamientos a alcanzar en la admisión y tratamiento de peticiones y reclamos que afecten la calidad del proceso de educación en la institución.

2. Alcance

Aplica para la recepción de todas las expresiones, manifestaciones realizadas por los usuarios o clientes de la institución. Este procedimiento inicia con la recepción de quejas, reclamos o sugerencias y termina con el análisis, evaluación y respuesta al cliente.

3. Objetivo

Establecer el tratamiento adecuado para recibir, tramitar y dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios y/o beneficiarios de la institución, para de esta manera evitar su incidencia en la calidad del servicio.

4. Definición de términos

- **Peticiones:** Es toda expresión de conformidad o no, con los productos y/o servicios ofrecidos. También es toda propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera.
- **Quejas:** Manifestación de inconformidades, disgusto o inconvenientes que se tiene por el incumplimiento de un requisito, incumplimiento de un procedimiento, o por actos relacionados con el acatamiento de la misión,

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Código:
PRQEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

objetivos. Se pueden presentar en forma verbal, electrónica, escrita o telefónica [19].

- **Reclamo:** Para propósitos de la organización el reclamo, lo realiza un cliente en referencia a un servicio que se haya prestado.
- **Lineamientos:** Se entenderá por lineamientos al conjunto de acciones específicas que determinan la forma, lugar y modo para llevar a cabo una política en materia de obra y servicios relacionados con la misma.
- **Sugerencia:** Recomendación o insinuación que se hace con el ánimo de contribuir al mejoramiento del servicio o proceso de producción.
- **Servicio no Conforme:** Servicio que no cumple con los requisitos.
- **Requisito:** Condición o aptitud necesaria para resolver un problema alcanzar un objetivo.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito especificado.

5. Responsabilidades

Director Administrativo:

Dar seguimiento a las diferentes quejas y reclamos que recibe la institución de sus clientes.

Director Pedagógico.

Se encarga de informar a responsable de proceso sobre la solución al o problemas que existan y hace que se ejecute las correcciones.

Realiza un registro de las correcciones implementadas.

Responsable de informar al Director Administrativo los resultados alcanzados con la aplicación de la medida correctiva tomada.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS **Código:** PRQEC-01

Revisión: 00 **Versión:** 01 **Fecha:** 26/12/2014 **Sustituye a:** Ninguno

6. Condiciones generales

6.1. Recepción de quejas

Los usuarios y clientes tanto internos como externos, una vez tenga la necesidad de manifestarle a la institución una queja o sugerencia se dirigen directamente al Director Administrativo de la institución.

Después de registradas las quejas son presentadas al Director Pedagógico para que sean analizadas, atendidas y contestadas a los usuarios, en los casos que así se requiera.

6.2. Evaluación de la queja

El Director Pedagógico realiza un análisis inicial y debe determinar las acciones a seguir para dar respuesta a la queja, teniendo en cuenta el impacto, tiempo establecido para dar solución y determinar las implicaciones que pueda acarrear su no solución. De la misma manera informa al responsable del proceso el análisis realizado y la acción a tomar.

6.3. Seguimiento de la queja

El Director Pedagógico realiza el seguimiento a lo largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que el usuario quede satisfecho o la decisión final que haya sido tomada.

6.4. Cierre de la queja

El Director Pedagógico una vez dada la solución y respuesta a la queja informa al Director Administrativo, quien se encarga de registrar en la base de datos y cerrar la queja.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Código:
PRQEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

7. Descripción del procedimiento

Para la descripción de procedimiento ver el Anexo 37.

8. Anexos

- **Anexo 34.** Registro de recepción de quejas RRQEC-01-00-01.
- **Anexo 35.** Comunicación.
- **Anexo 36.** Informe de medidas correctivas
- **Anexo 37.** Descripción del procedimiento.

9. Referencias

- Proceso de Acciones Preventivas y correctivas PAPEC-01 yPACEC-01.
- Proceso de Auditorías Internas PAIEC-01.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

Código:
PCEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

Código:
PCEC-01

Revisión:

00

Versión:

01

Fecha:

26/12/2014

Sustituye a:

Ninguno

CONTENIDO

0. Título.....	157
1. Finalidad.....	157
2. Alcance.....	157
3. Objetivo.....	157
4. Definición de términos.....	157
5. Responsabilidades.....	158
6. Condiciones generales.....	158
7. Descripción del procedimiento.....	160
8. Anexos.....	160
9. Referencias.....	160

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

Código:
PCEC-01

Revisión:

00

Versión:

01

Fecha:

26/12/2014

Sustituye a:

Ninguno

0. Título

COMPRAS

1. Finalidad

La finalidad de este procedimiento es asegurar que los productos o bienes comprados por la institución cumplan los requerimientos de estándares de calidad; y que los proveedores sean evaluados y seleccionados para asegurar que el producto o bien comprado cumpla con las necesidades de la Institución.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a todos los materiales, equipos, servicios y bienes que la institución requiere y que afectan directamente a la calidad del servicio.

3. Objetivo

Definir el procedimiento y responsables para llevar a cabo la gestión de las compras con el objeto de asegurar que los insumos, equipos y bienes comprados cumplan con los requisitos especificados.

4. Definición de términos

Formulario (F): Se denomina así a un tipo de documento establecido en un procedimiento documentado, el cual una vez complementado con los datos pertinentes, conforman un Registro que contiene información para la toma de decisiones.

Proveedor: La persona física o moral que proporciona un producto o servicio.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

Código:
PCEC-01

Revisión:

00

Versión:

01

Fecha:

26/12/2014

Sustituye a:

Ninguno

Servicio: La actividad organizada que se presta y realiza con el fin de satisfacer determinadas necesidades.

Compra: Adquirir una cosa a cambio de dinero.

Bienes: Conjunto de propiedades o riquezas que pertenecen a una persona o grupo.

5. Responsabilidades

- El personal designado para la compra es el responsable del cumplimiento y de la efectiva implantación de este procedimiento.
- El departamento de contabilidad es el responsable de designar al personal encargado de efectuar la compra.
- El personal a cargo de la compra es responsable de documentar problemas en la calidad de los suplidores, el producto o los servicios comprados.
- El personal a cargo de recibir la compra es responsable de realizar la verificación del producto adquirido.

6. Condiciones generales

6.1 Especificaciones del producto.

Las especificaciones técnicas de los productos, materiales, equipos, servicios y bienes a adquirirse son definidas por el departamento que requiere el producto, los repuestos para mantenimiento serán definidos por el Director Administrativo y la persona que lo requiere. Al adquirir un servicio este será especificado por cada uno de los Jefes o responsables de los procesos.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

Código:
PCEC-01

Revisión:

00

Versión:

01

Fecha:

26/12/2014

Sustituye a:

Ninguno

6.2 Proceso de Compras

Los departamentos generan una la solicitud de compra, proveen las especificaciones del producto, y solicitan aprobación al Director Administrativo para que autorice al departamento de Contabilidad proporcionar el dinero necesario y designe a los responsables de realizar la compra.

Tiempo de entrega: Toda compra será solicitada para que el proveedor entregue dentro del horario establecido por la institución, solo en caso de que existe una urgencia de producto se podrá aceptar fuera de los horarios, previo conocimiento del Director Administrativo.

6.3 Programación de compras

En base a la solicitud de compra realizada por el responsable, se gestionará la programación de compra según sea la necesidad, y para su aprobación será enviada al Director Administrativo.

6.4 Orden de compra

Una vez aprobado la solicitud de compra, el responsable de la compras elabora el pedido correspondiente.

Se selecciona a un proveedor el cual procede a ser evaluado de acuerdo al procedimiento correspondiente, en caso de que el proveedor seleccionado ya conste en la lista de proveedores anteriores simplemente se elabora el pedido correspondiente.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

Código:
PCEC-01

Revisión:

00

Versión:

01

Fecha:

26/12/2014

Sustituye a:

Ninguno

Pueden realizarse compras vía telefónica a un proveedor siempre que quede constancia escrita del pedido y que no figure entre los comprendidos en el punto anterior.

6.5 Recepción de los productos comprados

Una copia de la orden de compra es enviada al área o departamento que solicito el producto para que verifique el estado de los productos entregados.

En los casos de no cumplir los requerimientos solicitados por el área o departamento se procederá a la pronta devolución.

La Factura o Liquidación de Compra se entrega al departamento de contabilidad para generar la Respectiva Retención, estos documentos se proceden a archivar para que quede constancia de la materia prima e insumos recibidos.

7. Descripción del procedimiento

Para la descripción de procedimiento ver el Anexo 39

8. Anexos

- **Anexo 38.** Registro de ingreso de compra RICEC-01-00-01.
- **Anexo 39.** Diagrama de flujo del proceso de compras.

9. Referencias

- Escuela de formación y capacitación de conductores profesionales del cantón Salcedo.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

The logo is circular with a green border. Inside the border, the text "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES" is written in white at the top, and "DEL CANTON SALCEDO" is written in white at the bottom. The center of the logo features a yellow gear with a black steering wheel in the middle. Above the steering wheel is a torch with a yellow and orange flame. Below the steering wheel are green wings and a laurel wreath.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCESOS PARA LA
PRESTACIÓN DEL SERVICIO**



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO GENERAL ADMINISTRATIVO

Código:
PGAEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno



PROCEDIMIENTO GENERAL ADMINISTRATIVO

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO GENERAL ADMINISTRATIVO

Código:
PGAEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

CONTENIDO

0. Título.....	164
1. Finalidad.....	164
2. Alcance.....	164
3. Objetivo.....	164
4. Definición de términos.....	164
5. Responsabilidades.....	167
6. Condiciones generales.....	168
7. Descripción del procedimiento.....	168
8. Anexos.....	169
9. Referencias.....	169

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:			
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO GENERAL ADMINISTRATIVO

Código:
PGAEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

0. Título

PROCEDIMIENTO GENERAL ADMINISTRATIVO

1. Finalidad

La finalidad de este procedimiento es la estandarización de los procesos administrativos que se llevan a cabo dentro de la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo.

2. Alcance

El presente manual de procedimientos tiene alcance a todas las dependencias académicas, de la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo.

3. Objetivo

Estandarizar los procesos académicos mediante el análisis, desarrollo, control y documentación del proceso que se lleva a cabo en la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo.

4. Definición de términos

- **Documento:** información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, muestra patrón o una combinación de estos.
- **Documentar:** probar, justificar la verdad de algo con documentos.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO**

Título: PROCEDIMIENTO GENERAL ADMINISTRATIVO

Código:
PGAEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

- **Almacenamiento:** Acopio temporal de documentos, registros, oficios, certificados, acuerdos, resoluciones, solicitudes, carpeta con documentos de estudiantes, carpeta con documentos de docentes, etc., que consecuentemente serán entregados a otra área, dependencia o departamento para para procesos posteriores.
- **Archivo:** Acopio permanente de documentos, registros, oficios, certificados, acuerdos, resoluciones, solicitudes, carpeta con documentos de estudiantes, carpeta con documentos de docentes, etc., que se mantendrán en existencia.
- **Servicio:** Es el conjunto de actividades que lleva a cabo internamente una empresa por ejemplo para poder responder y satisfacer las necesidades de un cliente.
- **Área académica:** Espacio físico de la institución destinada para la ejecución de cada uno de los procesos académicos definidos en el SGC.
- **Atención Al Cliente:** Se refiere a las habilidades personales que permiten establecer una excelente comunicación con los clientes constituyéndose en la base para fomentar excelentes relaciones humanas con ellos. En este aspecto es importante que se escuche al cliente, se le demuestre empatía, mucha asertividad, se le hable correctamente, de tal manera que el cliente se sienta totalmente satisfecho.
- **Cliente:** Desde el punto de vista antropológico el cliente es toda aquella persona que se acerca, independientemente de lo que solicite o compre. Lo que indica que todas las personas son clientes en algún momento. El cliente tienen necesidades y expectativas, las primeras se satisfacen con los productos y/o con los servicios, las segundas con el trato.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO**

Título: PROCEDIMIENTO GENERAL ADMINISTRATIVO		Código: PGAEC-01	
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

- **Cliente Externo:** Es toda aquella persona que solicita un servicio y no pertenece a la estructura orgánica.
- **Cliente Interno:** Son los funcionarios y empleados de la Facultad que solicitan apoyo, colaboración o una buena disposición para que se les sirva.
- **Director Administrativo:** Es el máximo personero de la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo y su representante legal.
- **Director Pedagógico:** Encargado de planificar, organizar, dirigir, ejecutar, supervisar y evaluar el servicio educativo.
- **Inspector:** Controla que el personal docente, administrativo y alumnos cumplan con sus obligaciones y guarden orden y disciplina, y mantener informados a los Directores Administrativo y Pedagógico.
- **Personal Administrativo:** Todos los funcionarios de la institución, quienes a través de sus funciones contribuyen al logro de las actividades de todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad para procesos administrativos.
- **Docente:** Es la persona profesional que brinda sus servicios académicos educativos buscando la más alta calidad. Persona altamente calificada de acuerdo a la Ley de Educación Superior, especializada y comprometida con el mejoramiento continuo del proceso enseñanza-aprendizaje y la formación integral.
- **Inscripción:** Acción y efecto de registrarse en algún lugar para un fin determinado.
- **Matriculación:** el registro o inscripción de los estudiantes que van a realizar sus estudios en un centro de enseñanza.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO GENERAL ADMINISTRATIVO

Código:
PGAEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

- **Alumno:** Es la persona que se encuentra cruzando el semestre de capacitación dando cumplimiento con la malla curricular reglamentada por la institución.
- **Vinculación:** Actividades que permiten establecer relaciones de los estudiantes y los profesores con el entorno social, económico y productivo.

5. Responsabilidades

De la Alta Dirección

La Alta Dirección es responsable de:

- De aprobar este procedimiento.
- De hacer cumplir este procedimiento.
- Verificar si el personal administrativo cumple y procede con lo especificado en el manual y los procedimientos.
- Comunicar a sectores involucrados.

Del Coordinador del Comité de Calidad

El coordinador tiene la responsabilidad de:

- De revisar este procedimiento.
- De verificar que se cumplan en cada una de las áreas administrativas los procedimientos establecidos para cada proceso académico.

Del Personal Administrativo

- Atender con responsabilidad y agilidad todos los requerimientos de los estudiantes y/o docentes.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO GENERAL ADMINISTRATIVO

Código:
PGAEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

- Ejecutar los servicios de acuerdo con lo establecido, con la finalidad de garantizar la calidad de los requerimientos del cliente y aplicar la gestión por procesos.
- Revisar el procedimiento, con la finalidad de evitar las no conformidades.
- Es responsabilidad del personal encargado de cada área académica y administrativa, efectuar los procesos de acuerdo a lo especificado en el presente procedimiento.
- Es responsabilidad del personal administrativo cumplir con las funciones especificadas según su puesto de trabajo.

6. Condiciones generales

El personal administrativo realizará la revisión del presente procedimiento por primera vez, según lo previsto por la Alta Dirección en la apertura de la implementación del SGC.

La necesidad de revisar este procedimiento puede surgir además, como consecuencia de modificaciones producidas en el proceso, identificadas a raíz del desarrollo de una autoevaluación, auditoría interna o del propio funcionamiento del proceso.

El personal administrativo será responsable de efectuar el debido control de calidad en cada uno de los procesos académicos mediante el control de calidad del procedimiento de realización de los procesos académicos RCCEC-01-00-01.

7. Descripción del procedimiento

Para la descripción observar cada uno de los procedimientos presentados a continuación:

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO GENERAL ADMINISTRATIVO

Código:
PGAEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

Procedimiento de autorización de apertura de curso PAACEC-01.

Procedimiento de Admisión (inscripción, examen psicossomático, matriculación)
PAEC-01.

Procedimiento de adquisición de permiso de aprendizaje PPAEC-01.

Procedimiento de medición de los resultados PMREC-01.

Procedimiento de brevetación PBEC-01.

Procedimiento de selección y contratación de personal docente y administrativo
PSCPEC-01.

Procedimiento de Programación Académica PPADEC-01.

Procedimiento de vinculación con la colectividad PVCEC-01.

Procedimiento de pago a personal PPPEC-01.

8. Anexos

Anexo 40. Registro de control de calidad del procedimiento de realización de los
procesos académicos. RCCEC-01-00-01.

9. Referencias.

- Metodología de la ANT para evaluar la calidad de la educación en las escuelas
de formación de conductores profesionales.
- Reglamento de escuelas de conducción e institutos superiores de capacitación
para conductores profesionales.
- Procedimiento para el control de documentos PCDEC-01.
- Procedimiento para el control de registros PCREC-01.
- Normas ISO 9001:2008.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACION DE APERTURA DE CURSO

Código:
PAACEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

**PROCEDIMIENTO DE
AUTORIZACIÓN DE APERTURA DE
CURSO**

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACION DE APERTURA DE CURSO

Código:
PAACEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

CONTENIDO

0. Título.....	172
1. Finalidad.....	172
2. Alcance.....	172
3. Objetivo.....	172
4. Definición de términos.....	172
5. Responsabilidades.....	173
6. Condiciones generales.....	174
7. Descripción del procedimiento.....	174
8. Anexos.....	175
9. Referencias.....	175

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:	Fernando Espín	Ing.	
NOMBRE :	Investigador	Tutor	Director Administrativo
CARGO:			



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACION DE APERTURA DE CURSO		Código: PAACEC-01	
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

0. Título

AUTORIZACIÓN DE APERTURA DEL CURSO

1. Finalidad

El presente procedimiento establece la metodología y actividades que debe realizarse por parte de la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo, cada vez que está solicite la autorización de apertura del curso.

2. Alcance

El alcance de este procedimiento tiene que ver con la autorización de la apertura del curso en la institución dando cumplimiento a los requisitos expuestos por la ANT.

3. Objetivo

Establecer la metodología necesaria y proveer las medidas necesarias de obligatorio cumplimiento que debe realizar la institución para la solicitud de autorización de apertura de curso de la institución con el fin de que la institución pueda brindar sus servicios a la comunidad.

4. Definición de términos

- **Autorización:** Conceder a alguien el permiso o derecho para hacer determinada cosa [una persona con autoridad para ello o una circunstancia, ley, etc.] [20].
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACION DE APERTURA DE CURSO

Código:
PAACEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

- **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Documento:** información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia y la adecuación del documento objeto de la revisión, para alcanzar el objetivo establecido [20].
- **Modificación:** Cambiar la estructura o contenido de un documento.
- **Aprobación:** Actividad emprendida para certificar la conveniencia y la adecuación del documento revisado previamente.

5. Responsabilidades

Del Director Administrativo

- El Director Administrativo es el responsable de que la institución obtenga la autorización de apertura de curso.
- El Director Administrativo es la autoridad encargada de presentar personalmente la solicitud de autorización de apertura de curso en ANT.
- Es el encargado de dar seguimiento al trámite para que de esa forma se logre el objetivo.
- El Director Administrativo es la autoridad encargada de retirar personalmente la autorización de apertura de curso otorgada por ANT.

De la secretaria

- Es la encargada de realizar la solicitud de autorización de apertura de curso.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO**

Título: PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACION DE APERTURA DE CURSO

Código:
PAACEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

- En caso de que la solicitud no cumpla con requisitos establecidos realizar las respectivas correcciones.

6. Condiciones generales

La escuela de formación y capacitación de conductores del cantón Salcedo para para poder dictar los cursos de capacitación debe cumplir como mínimo:

- Tener una infraestructura en la cual puedan albergar a todos su personal y estudiantes.
- Tener formado una directiva estructural la cual se encargue del correcto funcionamiento de la institución.
- Contar con el equipo necesario para poder impartir las clases a sus aspirantes.

7. Descripción del procedimiento

Procedimiento de autorización de apertura de curso			
Nº	Responsables	Actividad	Descripción de Actividades
1	Secretaria	Solicitud	El proceso inicia con la elaboración de la solicitud dirigida la ANT
2	Director Administrativo	Solicitud	Entrega solicitud personalmente en ANT
3	ANT	Evaluación	Recibe solicitud y comprueba si la institución cumple con los requisitos establecidos por la misma para su funcionamiento.
4	ANT	Aprobación	Una vez realizada la evaluación y si la institución aprueba la misma, la ANT registra a la institución en el sistema.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACION DE APERTURA DE CURSO

Código:
PAACEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

5	ANT	Autoriza	La ANT realiza la autorización a la institución para que abra el curso de capacitación.
6	Director Administrativo	Autorización	Retira autorización de apertura de curso otorgada por la ANT.

8. Anexos

- **Anexo 41.** Diagrama de flujo de autorización de apertura de curso.

9. Referencias

- Reglamento de escuelas de conducción e institutos superiores de capacitación para conductores profesionales.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN

Código:
PAEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN



	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO**

Título: PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN

Código:
PAEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

CONTENIDO

0.	Titulo.....	178
1.	Finalidad.....	178
2.	Alcance.....	178
3.	Objetivo.....	178
4.	Definición de términos.....	178
5.	Requisitos.....	180
6.	Condiciones generales.....	181
7.	Descripción del procedimiento.....	181
8.	Anexos.....	184
9.	Referencias.....	185

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:			
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN

Código:
PAEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

0. Título

PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN

1. Finalidad

Optimizar el normal procedimiento de admisión en la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo.

Procedimientos de Admisión:

- Inscripción.
- Examen psicosenométrico.
- Matriculación.

2. Alcance

Comprende a los aspirantes y alumnos de la escuela de formación y capacitación de conductores profesionales del cantón Salcedo.

3. Objetivo

Describir el proceso de admisión en cuanto a la inscripción examen psicosenométrico y matriculación de los aspirantes a la escuela de formación y capacitación de conductores profesionales.

4. Definición de términos

- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Documento:** información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO**

Título: PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN

Código:
PAEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

- **Orden de pago:** Documento que se utiliza para la cancelación de rubros institucionales de un trámite y/o proceso.
- **Almacenamiento:** Acopio temporal de documentos, registros, oficios certificados, acuerdos, resoluciones, solicitudes, carpetas con expedientes, carpetas con documentos de estudiantes, carpetas con documentos de docentes, perfiles, proyectos, etc., que consecuentemente serán entregados a otra área, dependencia, departamento para procesos posteriores [4].
- **Archivo:** Acopio permanente de documentos, registros, oficios certificados, acuerdos, resoluciones, solicitudes, carpetas con expedientes, carpetas con documentos de estudiantes, carpetas con documentos de docentes, perfiles, proyectos, etc., que se mantendrán en existencia [4].
- **Servicio:** Todos los servicios que la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo declara como parte del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Admisión:** Es el acto mediante el cual la institución otorga al aspirante el derecho a ingresar a un determinado Programa Académico.
- **Calendario Académico:** Es el cronograma de actividades académicas definidas por el Consejo Académico para cada período académico.
- **Materia:** Son las unidades en las cuales se estructura u organiza un plan de estudio.
- **Inscripción:** Es el acto mediante el cual la persona interesada se registra en la institución sin costo alguno.
- **Matriculación:** Es el acto mediante el cual la persona cancela los derechos de matriculación (en su caso), lleva la orden de pago al Departamento Financiero, donde se le entrega la factura (copia, original), para su diligenciamiento y devolución del mismo con los documentos solicitados en este proceso. Para

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN

Código:
PAEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

hacer parte del personal matriculado en el programa ofrecido por la institución [4].

- **Transferencia:** Proceso en el cual el estudiante efectúa el trámite de convalidación de estudios realizados en otras carreras y/o universidades, con el fin de facilitar la transferencia estudiantil en una de las carreras de la FISEI [4].

5. Requisitos

Requisitos para procedimiento de inscripción

- Cedula de identidad
- Ser mayor de 18 años

Requisitos para procedimiento de examen psicossomático

- Comprobante de paga de costo de examen.

Requisitos para procedimiento de matriculación

- Copia a color certificada o notariada del título de bachiller en cualquiera de las especialidades aprobadas por el Ministerio de Educación;
- Copia a color de la cedula de ciudadanía o de identidad;
- Copia a color del certificado de votación;
- Certificado de grupo y tipo sanguíneo;
- Comprobante de pago de derechos de matrícula otorgado por el tesorero de la institución;
- Original de las pruebas psicológicas, psicossométricas y médicas y,

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO**

Título: PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN

Código:
PAEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

- Cuatro fotos tamaño carné a colores

6. Condiciones generales

La inscripción, rendimiento de prueba psicosométrico y matriculación, son requisitos indispensables para que una persona sea considerada alumno(a) de la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo.

NOTA: Los procedimientos y requisitos serán susceptibles de variación ocasional de acuerdo con las necesidades de servicio por disposición de las autoridades de la institución o la ANT.

7. Descripción del procedimiento

Procedimiento de inscripción

Procedimiento de inscripción			
Nº	Responsables	Actividad	Descripción de Actividades
1	Concejo Académico	Programación y aprobación	El proceso inicia con la programación y resolución de la aprobación del calendario académico emitido por el Concejo Académico
2	Persona delega	Publicación	La programación del calendario académico se publica en la página de la institución y en la prensa. Se socializan las fechas de iniciación de inscripciones para que todos los aspirantes estén informados de este proceso. En la página de la institución está toda la información requerida para que el aspirante pueda seguir el proceso de inscripción.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO**

Título: PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN

Código:
PAEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

3	Alumnos aspirantes	Inscripción	Una vez que el interesado(a) decide inscribirse; se acerca a la institución y se dirige a secretaria con los requisitos para la inscripción
4	Secretaria	Inscripción	Al recibir la documentación por concepto de inscripción como alumno nuevo, secretaria le asigna un cupo en la institución.
5	Secretaria	Inscripción	Le indica que la institución presta el servicio de examen psicossensométrico, el costo y que es de carácter obligatorio.
6	Secretaria	Inscripción	Entrega comprobante de inscripción

Procedimiento de rendimiento de examen psicossensométrico

Procedimiento de rendimiento de examen psicossensométrico			
Nº	Responsables	Actividad	Descripción de Actividades
1	Concejo Académico	Programación y aprobación	El proceso inicia con la programación y resolución de la aprobación del calendario académico emitido por el Concejo Académico
2	Alumnos aspirantes	Solicita turno	El interesado se acerca a la institución en las fechas indicadas para rendir el examen y se dirige a secretaria para solicitar un turno
3	Secretaria	Entrega turno	La secretaria de la institución entrega el turno a los aspirantes a rendir el examen
4	Alumnos aspirantes	Rendimiento de prueba	El estudiante ejecuta cada una de las pruebas que el equipo le solicita
5	Contadora	Cobra costo de examen	El interesado se acerca a contabilidad y cancel el costo del examen una vez terminado el mismo
6	Contadora	Cobra costo examen	La contadora una vez recibido el dinero emite un comprobante o factura del pago según lo requiera la persona interesada.
7	Alumnos aspirantes	Cobra costo examen	Entrega comprobante de pago a profesor técnico
8	Profesor técnico	Revisa resultados	Procede a imprimir los resultados obtenidos de cada una de las pruebas y

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO**

Título: PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN

Código:
PAEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

			verifica si aprueba o no. Si no aprueba fin del proceso.
9	Profesor técnico	Archivar resultados	En caso de haber probado el examen el profesor técnico envía los resultados a secretaria para que los archive hasta la fecha de matriculación en donde será añadido a la carpeta de documentación.
10	Secretaria	Archivar resultados	Archiva los resultados de los exámenes enviados por el profesor técnico.

Procedimiento de matriculación

Procedimiento de matriculación			
Nº	Responsables	Actividad	Descripción de Actividades
1	Concejo Académico	Programación y aprobación	El proceso inicia con la programación y resolución de la aprobación del calendario académico emitido por el Concejo Académico
2	Secretaria	Publicación	Al recibir el calendario del Concejo Académico la secretaria procede a publicar en ventanillas.
3	Aspirante	Matriculación	Una vez aprobado el examen psicossensométrico y completado todos los requisitos se acerca a la institución en las fechas indicadas para la matriculación y se dirige a secretaria y con la orden de documentos para la matrícula, del manual del procedimiento de admisión.
4	Secretaria	Matriculación	Al recibir la documentación completa por concepto de matriculación como alumno nuevo: <ul style="list-style-type: none"> Secretaria verifica la identificación y requisitos y en el (manual del procedimiento de admisión/requisitos de matrícula) verifica si los requisitos están completos, verifica y registra en la orden de documentos para matrícula, del

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO**

Título: PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN

Código:
PAEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

			<p>manual del procedimiento de admisión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si cumple documentación entrega número de cuenta en institución financiera designada para que realice el pago.
5	Aspirante	Matriculación	Realiza el pago establecido en la institución financiera designada por la institución
6	Aspirante	Matriculación	Entrega comprobante a secretaria para que legalice su matrícula.
7	Secretaria	Legalización	Registra el pago y envía comprobante a contabilidad.
8	Secretaria	Legalización	Legaliza matrícula, Anexa registra y archiva la documentación pertinente.
9	Secretaria	Legalización	Entrega comprobante de matrícula a aspirante.
10	Secretaria	Legalización	Y una vez realizados los trámites anteriores, los estudiantes serán citados en las fechas estipuladas por el calendario académico para la iniciación de clases. Este proceso termina con la iniciación de clases.
11	Secretaria	Legalización	Entrega lista final de estudiantes matriculados a ANT, lista que permitirá extender los permisos de aprendizaje.

8. Anexos

- **Anexo 42.** Detalle de los documentos que deben ser archivados en el semestre estudiantil.
- **Anexo 43.** Orden de documentos para matrícula, del manual de procedimientos de Admisión.
- **Anexo 44.** Registro de admisiones de estudiantes del manual del procedimiento de Admisión RAEEC-01-00-01.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO**

Título: PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN		Código: PAEC-01	
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

- **Anexo 45.** Diagrama de flujo de: inscripción, examen psicosenométrico y matriculación.
- **Anexo 24.1.** Encuesta sobre la prestación del servicio.

9. Referencias

- Reglamento de escuelas de conducción e institutos superiores de capacitación para conductores profesionales.
- Normas ISO 9001:2008.
- Criterios de evaluación de la calidad de educación por parte de la ANT.
- Procedimiento de control de registros PCREC-01-00-01.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE ADQUISICION DE PERMISOS DE APRENDIZAJE

Código:
PPAEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN DE PERMISOS DE APRENDIZAJE

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE ADQUISICION DE PERMISOS DE APRENDIZAJE

Código:
PPAEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

CONTENIDO

0. Título.....	188
1. Finalidad.....	188
2. Alcance.....	188
3. Objetivo.....	188
4. Definición de términos.....	188
5. Responsabilidades.....	189
6. Condiciones generales.....	190
7. Descripción del procedimiento.....	191
8. Anexos.....	192
9. Referencias.....	192

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:			
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE ADQUISICION DE PERMISOS DE APRENDIZAJE

Código:
PPAEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

0. Título

ADQUISICIÓN DE PERMISOS DE APRENDIZAJE

1. Finalidad

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer la metodología y actividades que debe realizarse por parte de la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo, para adquirir los permisos de aprendizaje de los estudiantes en la ANT.

2. Alcance

La metodología consignada en este procedimiento tiene que ver con adquisición de los permisos de aprendizaje de cada uno de los estudiantes que se encuentran atravesando el ciclo, dando cumplimiento a los requisitos expuestos por la ANT.

3. Objetivo

Constituir la metodología y proveer las medidas necesarias de obligatorio cumplimiento que se deben realizar para la adquisición de los permisos de aprendizaje solicitados a la ANT, con el fin de que la institución pueda conceder los permisos de aprendizaje a todos sus estudiantes matriculados.

4. Definición de términos

- **Adquisición:** Comprar una cosa, especialmente algo a lo que se atribuye un cierto valor.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO**

Título: PROCEDIMIENTO DE ADQUISICION DE PERMISOS DE APRENDIZAJE		Código: PPAEC-01	
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

- **Permiso de aprendizaje:** Documento que habilita a un estudiante la conducción de vehículos livianos en compañía de un instructor responsable [14].
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Documento:** información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia y la adecuación del documento objeto de la revisión, para alcanzar el objetivo establecido.
- **Modificación:** Cambiar la estructura o contenido de un documento.
- **Aprobación:** Actividad emprendida para certificar la conveniencia y la adecuación del documento revisado previamente.

5. Responsabilidades

Del Director Administrativo

- El Director Administrativo es el responsable de que los estudiantes matriculados obtengan su respectivo permiso de conducir para efectuar sus horas prácticas vehiculares sin ningún inconveniente.
- El Director Administrativo como representante de la institución es la autoridad encargada de presentar personalmente la documentación para la adquisición

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE ADQUISICION DE PERMISOS DE APRENDIZAJE

Código:
PPAEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

de permisos de conducir en el Departamento de Emisión de Licencias, Parque Vial y Escuelas de Conducción de la ANT.

- El Director Administrativo cancela el valor correspondiente al permiso de aprendizaje en la institución financiera designada.
- Es el encargado de dar seguimiento al trámite para que de esa forma se logre el objetivo.
- El Director Administrativo es la autoridad encargada de retirar personalmente los permisos de aprendizaje otorgados por el Departamento de Emisión de Licencias, Parque Vial y Escuelas de Conducción.

De la secretaria

- Es la encargada de realizar la solicitud de adquisición de permisos y anexar la nómina de los estudiantes para los que se solicita el permiso de aprendizaje.
- En caso de que la solicitud o la nómina de estudiantes no cumpla con requisitos establecidos realizar las respectivas correcciones.

6. Condiciones generales

La escuela de formación y capacitación de conductores profesionales y no profesionales para poder adquirir los permisos de aprendizaje, deberán cumplir como mínimo, estos requisitos:

- a) Haber presentad la nómina de estudiantes matriculados en la institución en el plazo establecido por la ANT;
- b) Coincidir la nómina de estudiantes matriculados con la nómina de estudiantes para los que se solicita el permiso de aprendizaje.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO**

Título: PROCEDIMIENTO DE ADQUISICION DE PERMISOS DE APRENDIZAJE		Código: PPAEC-01	
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

- c) Realizar el pago del costo de los permisos en la institución financiera designada.
- d) El permiso de aprendizaje tiene una duración de noventa días y se les concede por una sola vez.

7. Descripción del procedimiento

Procedimiento de inscripción			
Nº	Responsables	Actividad	Descripción de Actividades
1	Secretaria	Solicitud	Elaboración de solicitud para adquisición de permisos de aprendizaje.
2	Secretaria	Solicitud	Realizar nómina de estudiantes para los que se solicita el permiso de aprendizaje.
3	Director administrativo	Solicitud	Entrega en forma personal la solicitud y nómina de estudiantes en el Departamento de Emisión de Licencias, Parque Vial y Escuelas de Conducción.
4	ANT	Verificación	Comprueba si la nómina de estudiantes matriculados coincide con la nómina de los estudiantes para los que solicita el permiso de aprendizaje.
5	ANT	Autorización	La ANT autoriza a Director Administrativo el pago del costo del permiso de aprendizaje
6	Director Administrativo	Pago	Realiza el pago de los permisos en la entidad financiera designada por la ANT
7	Director Administrativo	Pago	Entrega comprobante de pago en ANT

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO**

Título: PROCEDIMIENTO DE ADQUISICION DE PERMISOS DE APRENDIZAJE			Código: PPAEC-01
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

8	ANT	Otorgamiento	Otorga permisos de aprendizaje a Director Administrativo, mismo que tienen una duración de noventa días.
---	-----	--------------	--

8. Anexos

- **Anexo 46.** Diagrama de flujo de adquisición de permisos de aprendizaje.

9. Referencias

- Reglamento de escuelas de conducción e institutos superiores de capacitación para conductores profesionales.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE MEDICION DE LOS RESULTADOS

Código:
PMREC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE MEDICION DE LOS RESULTADOS

Código:
PMREC-01

Revisión:

00

Versión:

01

Fecha:

26/12/2014

Sustituye a:

Ninguno

CONTENIDO

0. Título.....	195
1. Finalidad.....	195
2. Alcance.....	195
3. Objetivo.....	195
4. Definición de términos.....	195
5. Responsabilidades.....	196
6. Condiciones generales.....	197
7. Descripción del procedimiento.....	197
8. Anexos.....	200
9. Referencias.....	200

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:			
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS

Código:
PMREC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

0. Título

MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS

1. Finalidad

La finalidad del presente documento es definir cómo la escuela de formación y capacitación de conductores del cantón Salcedo garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés, así como cualquier otro resultado que pueda afectar a la calidad de la formación que imparten. A partir de este análisis, el procedimiento indica cómo se toman decisiones para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos de la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo.

3. Objetivo

Garantizar la medición y análisis de los resultados de la formación, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés, así como la existencia y la gestión de los mecanismos de decisión para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en la institución.

4. Definición de términos

Indicador: Expresión cualitativa o cuantitativa para medir hasta qué punto se consigue los objetivos fijados previamente, en relación con los diferentes criterios a

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE MEDICION DE LOS RESULTADOS

Código:
PMREC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

valorar para una enseñanza determinada (cada criterio se puede valorar con uno o varios indicadores asociados) [21].

5. Responsabilidades

Alta dirección (Director Administrativo):

- Establecer los indicadores de resultados en colaboración con los coordinadores de calidad.
- Aprobar el informe semestral de resultados de la institución elaborado por el comité de calidad.

Gabinete de evaluación institucional:

- Recoger la información relativa a los indicadores obtenidos por agentes externos a la institución, analizar su fiabilidad y facilitarlos al Coordinador de calidad.

Coordinador de calidad:

- Recoge toda la información disponible relativa a todos los indicadores y remitirla al comité de calidad para su análisis.

Comité de la calidad:

- Analizar toda la documentación que le facilita el Coordinador de calidad, realizar el semestral de resultados de la institución y el informe de mejoras de la institución.
- Realizar la revisión, mejora del procedimiento y la rendición de cuentas sobre esta revisión.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS

Código:
PMREC-01

Revisión:

00

Versión:

01

Fecha:

26/12/2014

Sustituye a:

Ninguno

Los grupos de interés representados en esta comisión son: estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios.

6. Condiciones generales

La comisión de calidad de la institución establece y decide que instrumentos se utilizarán para la medición de resultados tanto de formación, de la inserción laboral de los egresados, de la investigación, como de la satisfacción de los distintos grupos de interés, a saber, estudiantes, personal docente, personal de administración y servicios egresados, empleadores y la sociedad.

7. Descripción del procedimiento

7.1 Generalidades.

La institución es su labor de mejora continua de la formación que imparte, analiza semestralmente los resultados que obtiene de sus principales procesos. De la comparación de éstos con los objetivos propuestos, y siempre que se considere que existe una desviación apreciable, se establecen acciones para acercarse a su cumplimiento.

Asimismo, realiza el seguimiento programado de las acciones incluidas en los Planes Anuales de Mejora, analizando su grado de consecución y proponiendo modificaciones, si procede para garantizar su desarrollo.

Esta labor es realizada por la Comisión de Calidad que, en la revisión semestral, y en base a toda la información disponible del seguimiento realizado, propone los nuevos objetivos de calidad para el próximo año así como el correspondiente Plan Anual de Mejora.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE MEDICION DE LOS RESULTADOS

Código:
PMREC-01

Revisión:

00

Versión:

01

Fecha:

26/12/2014

Sustituye a:

Ninguno

7.2 Obtención de la información

La información que el comité de calidad debe analizar procede de los resultados del análisis de necesidades, expectativas y satisfacción de los diferentes grupos de interés, de los resultados académicos, de la inserción laboral, así como de cada uno de los procedimientos clave definidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la institución.

7.3 Informe anual

Consecuentemente con lo anterior, el comité elaborará un Informe de Seguimiento anual de los resultados que debe hacer referencia, al menos, al estado de:

- La Política de Calidad y los objetivos generales.
- Los resultados del seguimiento y cumplimiento de los objetivos de la Calidad del Centro.
- El estado de las acciones de mejora a realizar.
- Resultados y seguimiento de la inserción laboral.
- Seguimiento de las acciones previstas en revisiones anteriores del SGC.
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad.
- Evaluación de las oportunidades de mejora y necesidad de efectuar cambios en la gestión del sistema.
- La información relativa a la satisfacción de los grupos de interés, quejas o reclamaciones, así como de sus necesidades y expectativas.
- Grado de satisfacción y motivación del personal.
- Sugerencias para la mejora.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS

Código:
PMREC-01

Revisión:

00

Versión:

01

Fecha:

26/12/2014

Sustituye a:

Ninguno

En la reunión semestral se elaborará un Informe de Resultados del SGC en el que, además de las consideraciones finales relativa al Informe de Seguimiento, se han de proponer los objetivos de calidad para la próxima anualidad elaborados a partir del análisis del grado de cumplimiento y de posibles nuevas consideraciones.

7.4 Seguimiento medición y mejora

La fase de seguimiento, medición y mejora es responsabilidad del comité de calidad, y desarrolla la revisión del procedimiento.

De forma anual, el Coordinador de Calidad de la institución recogerá la información necesaria para que el comité de calidad proceda al control y seguimiento de éste procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallen puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora (en su caso) sobre la ejecución del procedimiento (Anexo 44.4).

Rendición de cuentas:

El comité de la calidad informará de las acciones de seguimiento, medición y mejora de este procedimiento a concejo académico de la institución.

Como consecuencia del análisis realizado, se podrá proponer cualquier modificación al procedimiento, que puede incluir la petición de nuevos indicadores, modificación de etapas, etc.

Así mismo esta información se publicara para que tengan conocimiento todos los grupos de interés, internos y externos a la institución: estudiantes, profesores, personal de administración y servicios.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE MEDICION DE LOS RESULTADOS

Código:
PMREC-01

Revisión:

00

Versión:

01

Fecha:

26/12/2014

Sustituye a:

Ninguno

8. Anexos

- **Anexo 47.** Formato para la formulación de indicadores.
- **Anexo 48.** Formato para la elaboración del informe de resultados.
- **Anexo 49.** Formato para la elaboración del informe de mejoras.
- **Anexo 50.** Formato para la elaboración del informe revisión y mejora del procedimiento para el análisis y medición de los resultados.
- **Anexo 51.** Diagrama de flujo de análisis y medición de los resultados.

9. Referencias

- Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE BREVETACIÓN

Código:
PBEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno



PROCEDIMIENTO DE BREVETACIÓN

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE BREVETACIÓN

Código:
PBEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

CONTENIDO

0. Título.....	203
1. Finalidad.....	203
2. Alcance.....	203
3. Objetivo.....	203
4. Definición de términos.....	203
5. Responsabilidades.....	204
6. Condiciones generales.....	205
7. Descripción del procedimiento.....	205
8. Anexos.....	206
9. Referencias.....	206

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE BREVETACIÓN

Código:
PBEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

0. Título

PROCEDIMIENTO DE BREVETACIÓN

1. Finalidad

El presente procedimiento establece la metodología y actividades que debe realizarse por parte de la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo, cada vez que está solicite la brevetación de los estudiantes graduados.

2. Alcance

Este procedimiento tiene que ver con el proceso de brevetación de todos los estudiantes graduados en la institución dando cumplimiento a los requisitos expuestos por la ANT.

3. Objetivo

Constituir la metodología y proveer las medidas necesarias de obligatorio cumplimiento que se deben realizar para la brevetación de los estudiantes graduados en la institución con el fin de que luego puedan obtener su licencia de conducir en la ANT.

4. Definición de términos

- **Brevetación:** Proceso mediante el cual los estudiantes graduados pueden obtener su licencia de conducir en la ANT [14].

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE BREVETACIÓN

Código:
PBEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia y la adecuación del documento objeto de la revisión, para alcanzar el objetivo establecido.
- **Modificación:** Cambiar la estructura o contenido de un documento.
- **Aprobación:** Actividad emprendida para certificar la conveniencia y la adecuación del documento revisado previamente.

5. Responsabilidades

Del Director Administrativo

- El Director Administrativo es el responsable de que la institución obtenga la brevetación de cada uno de los estudiantes graduados.
- El Director Administrativo es la autoridad encargada de presentar personalmente la solicitud de autorización de brevetación en la ANT.
- Es el encargado de dar seguimiento al trámite para que de esa forma se logre el objetivo.
- El Director Administrativo es la autoridad encargada de retirar personalmente la autorización de brevetación de la ANT.

De la secretaria

- Es la encargada de realizar la solicitud de autorización de brevetación.
- Realiza la nómina de estudiantes graduados y adjunta a solicitud.
- En caso de que la solicitud no cumpla con requisitos establecidos realizar las respectivas correcciones.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE BREVETACIÓN

Código:
PBEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

6. Condiciones generales

La escuela tiene un plazo máximo de ocho días posteriores a la graduación de sus alumnos para presentar la solicitud y el listado de los alumnos que han obtenido el correspondiente título de conductor profesional.

Los alumnos graduados tendrán un plazo máximo de un año para obtener su licencia de conducir. De no obtener la licencia en este plazo, deberán volver a rendir las pruebas de suficiencia y el examen de grado teórico y práctico sobre una calificación mínima de 16 sobre 20.

7. Descripción del procedimiento

Procedimiento de brevetación			
Nº	Responsables	Actividad	Descripción de Actividades
1	Secretaria	Solicitud	El proceso inicia con la elaboración de la solicitud dirigida a la ANT
2	Secretaria	Solicitud	Elaboración de la nómina de estudiantes graduados y adjuntar solicitud
3	Director Administrativo	Entrega de solicitud	Acercarse a la ANT de la jurisdicción a la que pertenece y entregar solicitud.
4	ANT	Verificación	Verifica si la lista de estudiantes graduados coincide con la lista de los estudiantes matriculados.
5	ANT	Registro	La ANT registra en el sistema la nómina de los estudiantes graduados
6	ANT	Autoriza	En un plazo máximo de 15 días entrega autorización a la institución para que pueda brevetar a sus estudiantes y publica en su página web las nóminas de los estudiantes habilitados

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE BREVETACIÓN

Código:
PBEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

7	Institución	Entrega de documentación	Una vez obtenida la autorización la escuela empieza a entregar las carpetas con su documentación respectiva a sus estudiantes graduados con el fin de que procedan a obtener su licencia.
8	Estudiante	Brevetación	Rinde examen en la ANT y obtiene su licencia de conducir

8. Anexos

- **Anexo 52.** Diagrama de flujo de autorización de Brevetación.

9. Referencias

- Reglamento de escuelas de conducción e institutos superiores de capacitación para conductores profesionales.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE
PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO

Código:
PSCPEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE
PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO

Código:
PSCPEC-01

Revisión:

00

Versión:

01

Fecha:

26/12/2014

Sustituye a:

Ninguno

CONTENIDO

0. Título.....	209
1. Finalidad.....	209
2. Alcance.....	209
3. Objetivo.....	209
4. Definición de términos.....	209
5. Responsabilidades.....	210
6. Condiciones generales.....	211
7. Descripción del procedimiento.....	211
8. Anexos.....	212
9. Referencias.....	212

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE
PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO

Código:
PSCPEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

0. Título

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO

1. Finalidad

Seleccionar al personal idóneo que cubra la(s) vacante(s) disponibles en la institución y se asegure de que el personal por contratar cubra el perfil y descripción del puesto correspondiente.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos y todas las y los interesados en incorporarse como personal docente de la escuela de formación de conductores profesionales del cantón Salcedo.

3. Objetivo

Este procedimiento tiene por objeto establecer las políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para la Selección y Contratación de docentes que pueden ser vinculados de acuerdo con la necesidad del servicio que presente la institución durante los períodos académicos.

4. Definición de términos

- **Perfil:** Sólida formación y experiencia en el campo específico [22].
- **Experiencia Profesional:** Experiencia que cuenta la persona en actividades relacionadas con su profesión una vez terminado académicamente su carrera profesional [22].

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE
PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO

Código:
PSCPEC-01

Revisión:

00

Versión:

01

Fecha:

26/12/2014

Sustituye a:

Ninguno

- **Documento:** información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia y la adecuación del documento objeto de la revisión, para alcanzar el objetivo establecido.
- **Aprobación:** Actividad emprendida para certificar la conveniencia y la adecuación del documento revisado previamente.

5. Responsabilidades

Del Director Administrativo

- Es el encargado de autorizar que se realice la publicación de convocatoria.
- Es la autoridad encargada de realizar la entrevista al aspirante seleccionado.
- Es quien autoriza y firma el contrato del nuevo docente.

De la secretaria

- Es la encargada de realizar la solicitud de autorización de apertura de curso.
- En caso de que la solicitud no cumpla con requisitos establecidos realizar las respectivas correcciones.
- Publica convocatoria.
- Recibe las carpetas.
- Llama a entrevista al aspirante seleccionado.
- Realiza contratación del nuevo docente.
- Archiva nuevo contrato.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE
PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO

Código:
PSCPEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

Del Concejo Académico

- Analiza los perfiles de cada uno de los aspirantes.
- Seleccionan un aspirante para la entrevista.

6. Condiciones generales

La cantidad de alumnos matriculados, determinará el requerimiento de Docentes a contratar, en base a la planificación académica.

Los requerimientos serán remitidos al Director Administrativo, previo a la revisión del Consejo Académico de la correspondiente institución, para su consolidación y establecimiento de las necesidades definitivas de profesores.

El personal docente que quiera formar parte la escuela de conductores profesionales del cantón Salcedo deberá ser un profesional con título de tercer nivel.

7. Descripción del procedimiento

Procedimiento de selección y contratación de personal docente y administrativo			
Nº	Responsables	Actividad	Descripción de Actividades
1	Secretaria	Convocatoria	El proceso inicia con la publicación de la convocatoria de requerimiento de docentes
2	Secretaria	Recepción	Recibe carpetas de los aspirantes con la documentación exigida por la institución
3	Concejo Académico	Análisis de perfiles	Realizan el análisis de cada una de las carpetas que fueron presentadas hasta seleccionar la que mejor crea

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE
PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO

Código:
PSCPEC-01

Revisión:

00

Versión:

01

Fecha:

26/12/2014

Sustituye a:

Ninguno

			conveniente para el puesto donde existe la vacante.
4	Secretaria	Entrevista	Una vez aprobado el perfil de un participante este es llamado para realizarle la entrevista por parte del Director Administrativo.
5	Director Administrativo	Entrevista	Realiza la entrevista de trabajo al participante seleccionado y si aprueba pasa a ser contratado para que acupe la vacante.
6	Secretaria	Contrato	Realiza el contrato del aspirante aprobado y envía a Director Administrativo para que autorice y firme.
7	Director Administrativo	Firma contrato	El Director Administrativo firma el contrato y el aspirante pasa a formar parte de la institución.

8. Anexos

- **Anexo 53.** Diagrama de flujo de selección y contratación de personal docente y administrativo.

9. Referencias

- Reglamento de escuelas de conducción e institutos superiores de capacitación para conductores profesionales.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE PROGRAMACIÓN ACADÉMICA

Código:
PPADEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno



**PROCEDIMIENTO DE
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA**

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE PROGRAMACIÓN ACADÉMICA

Código:
PPADEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

CONTENIDO

0. Título.....	215
1. Finalidad.....	215
2. Alcance.....	215
3. Objetivo.....	215
4. Definición de términos.....	215
5. Responsabilidades.....	216
6. Condiciones generales.....	217
7. Descripción del procedimiento.....	218
8. Anexos.....	219
9. Referencias.....	219

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE PROGRAMACIÓN ACADÉMICA

Código:
PPADEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

0. Título

PROCEDIMIENTO DE PROGRAMACIÓN ACADÉMICA

1. Finalidad

Elaborar la programación académica con el fin de establecer los horarios, salones y docentes que van a desarrollar las asignaturas durante el semestre académico en los tres horarios que maneja la institución.

2. Alcance

Comprende los instructivos relacionados con la planeación académica los profesores y demás dependencias que sirven de apoyo a la ejecución de los mismos en la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo.

3. Objetivo

Este instructivo tiene por objeto establecer políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para diseñar y establecer los instructivos de asignación académica, programación académica, creación de asignaturas y definición de programas académicos y cupos para inscripciones.

4. Definición de términos

- **Asignación académica:** Consiste en determinar el tiempo de dedicación de un profesor a las actividades académicas, que desarrollará en un periodo académico [23].

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE PROGRAMACIÓN ACADÉMICA

Código:
PPADEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

- **Programa académico:** Se entiende por programa de formación de pregrado la organización de los saberes (teóricos, prácticos o teórico-prácticos) en un conjunto de experiencias académicas, pedagógicas y culturales, acorde con las expectativas y demandas de formación en cada campo profesional o tecnológico, las transformaciones y tendencias tecnológicas, económicas, sociales y culturales del contexto y las condiciones legales y reglamentarias vigentes [23].
- **Programación académica:** La Programación Académica es el proceso por el cual la institución, establece las asignaturas, horarios, aulas y profesores para el ciclo académico [23].
- **Malla curricular:** Son todos los planes de estudio del departamento que muestra las asignaturas de cada semestre y para cada tipo de licencia [24].
- **Asignaturas:** Materia que imparte un docente a sus estudiantes y que forma parte del plan de estudios.
- **Horario:** Es la distribución horaria de las diferentes asignaturas a docentes, teniendo en cuenta las aulas y el número de estudiantes en los programas por nivel y por curso [24].
- **Vespertina:** De las últimas horas de la tarde o que tiene lugar en este momento del día.
- **Nocturna:** Que transcurre, tiene lugar o se hace por la noche.

5. Responsabilidades

Del Concejo Académico

- Es el responsable de la política académica y de la organización de la prestación del servicio académico para la toda la institución.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE PROGRAMACIÓN ACADÉMICA

Código:
PPADEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

- Elaboración del calendario académico.
- Adicionar módulos que crea necesarios para el proceso de formación de conductores profesionales.
- Asignación de la carga académica a cada uno de los docentes de la institución.
- Asignación de docentes a cada uno de los paralelos existentes en el periodo.

De la secretaria

- Programación del número de estudiantes matriculados.
- Publicación de horarios.
- Publicación de la carga académica.

Del Director Pedagógico

- Programación del número de estudiantes matriculados.
- Programación de los horarios para el ciclo estudiantil.

6. Condiciones generales

La escuela debe cumplir de manera obligatoria con la malla curricular presentada por la ANT para las escuelas de conductores profesionales.

En caso de creer conveniente se puede agregar algún modulo adicional a la malla presentada por la ANT.

La selección y contratación de docentes que se encuentra en el procedimiento (PSCPEC-01) se lo realiza dependiendo del número de estudiantes matriculados en el semestre.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO**

Título: PROCEDIMIENTO DE PROGRAMACIÓN ACADÉMICA			Código: PPADEC-01
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

La programación académica se lo realiza semestralmente.

La escuela consta de tres jornadas vespertina, nocturna y fines de semana.

7. Descripción del procedimiento

Procedimiento de programación académica			
Nº	Responsables	Actividad	Descripción de Actividades
1	Concejo académico	Calendario académico	El proceso inicia con la programación, elaboración y publicación del calendario académico
2	Concejo académico	Malla curricular	Analiza la malla curricular presentada por la ANT y si cree conveniente puede agregar algún modulo que permita mejorar la calidad de la formación de conductores profesionales.
3	Director Pedagógico/Secretaria	Distribución de alumnos	De acuerdo al número de estudiantes matriculados se crean los paralelos y se distribuye uniformemente a los alumnos.
4	Director Pedagógico/Secretaria	Programación de horarios	De acuerdo a la cantidad de docentes y al número de paralelos se cuadra los horarios para la formación de los estudiantes
5	Concejo académico	Carga académica	Con el número de docentes existentes y con la disponibilidad de su tiempo se asigna la carga académica a cada uno de ellos.
6	Concejo académico	Asignación de docentes	Realiza la asignación de los docentes a los distintos paralelos existentes en ese periodo en sus tres jornadas de estudio.
7	Director Administrativo	Firma contrato	El Director Administrativo firma el contrato y el aspirante pasa a formar parte de la institución.
8	Secretaria	Publicación	Se realiza la publicación de los horarios para el nuevo periodo estudiantil.
9	Secretaria	Publicación	Finalmente realiza la publicación de la carga académica de los docentes.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE PROGRAMACIÓN ACADÉMICA

Código:
PPADEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

8. Anexos

- **Anexo 54.** Diagrama de flujo de la programación académica de la institución.

9. Referencias

- Reglamento de escuelas de conducción e institutos superiores de capacitación para conductores profesionales.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD

Código:
PVCEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

**PROCEDIMIENTO DE
VINCULACIÓN CON LA
COLECTIVIDAD**

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD

Código:
PVCEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

CONTENIDO

0. Título.....	222
1. Finalidad.....	222
2. Alcance.....	222
3. Objetivo.....	222
4. Definición de términos.....	222
5. Responsabilidades.....	223
6. Condiciones generales.....	224
7. Descripción del procedimiento.....	224
8. Anexos.....	225
9. Referencias.....	225

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD

Código:
PVCEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

0. Título

PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD

1. Finalidad

La vinculación con la colectividad se implementa para garantizar las condiciones institucionales necesarias para que el trabajo de los académicos tenga un mayor impacto tanto en la formación integral de estudiantes, como en los problemas sociales y ambientales de la comunidad.

2. Alcance

Comprende desde la recepción o identificación de la actividad de vinculación con la colectividad hasta la evaluación de la misma.

3. Objetivo

Establecer el procedimiento de identificación, evaluación y documentación de las actividades de vinculación en la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo.

4. Definición de términos

- **Vinculación con la colectividad:** Comprende la interacción de la institución con los demás componentes de la sociedad, para mutuo beneficio en el avance del conocimiento, la formación de recursos humanos y la solución de problemas específicos en función de su desarrollo [25].

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD

Código:
PVCEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

- **Proyecto de vinculación:** El mismo que está orientado a alcanzar uno o varios objetivos siguiendo un convenio, un acuerdo o una metodología, para lo cual precisa de un equipo de personas, así como de recursos financieros que permitan el logro de resultados cualitativos o cuantitativos y cuya ejecución en el tiempo responda a un cronograma definido [25].
- **Vinculación:** Actividad que permite establecer relaciones de los estudiantes y los profesores con el entorno social, económico y productivo [25].
- **Documento:** Información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, muestra patrón o una combinación de estos.

5. Responsabilidades

Del Concejo Académico

- Responsable de realizar y entregar los proyectos de vinculación para los estudiantes de la institución con su respectivo docente a cargo.

Del Director Administrativo

- Revisar el informe de monitoreo presentado por el docente a cargo.
- Aprobar el cumplimiento del proyecto realizado por los estudiantes.

Del Docente Asignado

- Monitorear el cumplimiento del proyecto por parte de los estudiantes.
- Realizar y presentar informe de monitoreo a director administrativo.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO**

Título: PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD		Código: PVCEC-01	
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

6. Condiciones generales

La vinculación con la colectividad es un requisito indispensable impuesto por la ANT que deben cumplir los estudiantes para poder graduarse de la institución.

En la interacción social participan autoridades, docentes y alumnos en distintos niveles, los mismos que requieren de un marco para el desarrollo de las actividades que le son inherentes: normativo, recursos materiales (físicos y equipamiento), de información y económicos.

7. Descripción del procedimiento

Procedimiento de programación académica			
Nº	Responsables	Actividad	Descripción de Actividades
1	Concejo académico	Elaboración de proyectos	El proceso inicia con la elaboración de los proyectos para los estudiantes.
2	Concejo académico	Entrega proyectos	Entregar a los estudiantes los proyectos que deben ejecutar. Los proyectos pueden ser para cada curso o por grupos dentro de cada curso dependiendo del grado de dificultad.
3	Estudiantes	Ejecutan proyecto	Los grupos de estudiantes se dirigen al lugar donde fueron designados e empiezan con la ejecución del proyecto
4	Docentes asignado	Monitoreo	Cada uno de los docentes asignados a cada proyecto de vinculación se encargan de monitorear que la ejecución del proyecto se dé tal y como se muestra en las indicaciones.
5	Docentes asignado	Informe	Del resultado del monitoreo los docentes asignados se encargan de realizar un informe de la ejecución del proyecto y presentar al Director Administrativo.
6	Director Administrativo	Revisión de informe	El Director Administrativo revisa el informe presentado por el docente

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD

Código:
PVCEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

			asignado y verifica si la ejecución del proyecto cumple los parámetros establecidos. De no cumplir los parámetros se informa al docente para que ejecute las correcciones.
7	Docente	Informe de Correcciones	El docente a cargo informa las correcciones que deben realizar los estudiantes para cumplir con los parámetros establecidos.
8	Estudiante	Ejecuta correcciones	Los estudiantes realizan las correcciones necesarias para que el proyecto cumpla con los parámetros establecidos
9	Director Administrativo	Aprueba ejecución	Si el proyecto cumple con los parámetros establecidos entonces se aprueba el proyecto
10	Estudiante	Informe final	Los estudiantes al finalizar la ejecución del proyecto presentan el informe final con lo cual queda terminado el proyecto.

8. Anexos

- **Anexo 55.** Diagrama de flujo del proceso de vinculación con la colectividad.

9. Referencias

- Reglamento de escuelas de conducción e institutos superiores de capacitación para conductores profesionales.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE PAGO A PERSONAL

Código:
PPPEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

PROCEDIMIENTO DE PAGO A PERSONAL

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE PAGO A PERSONAL

Código:
PPPEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

CONTENIDO

0. Título.....	128
1. Finalidad.....	128
2. Alcance.....	128
3. Objetivo.....	128
4. Definición de términos.....	128
5. Responsabilidades.....	129
6. Condiciones generales.....	130
7. Descripción del procedimiento.....	130
8. Anexos.....	131
9. Referencias.....	131

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE PAGO A PERSONAL

Código:
PPPEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

0. Título

PROCEDIMIENTO DE PAGO A PERSONAL

1. Finalidad

Gestionar el pago oportuno a docentes y personal administrativo que participan en los planes y programas de la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo, justificando por el número de horas laboradas.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para todos los docentes de cátedra, instructores y personal administrativo que realiza actividades en la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo.

3. Objetivo

Contar con un procedimiento que sistematice y controle las actividades para el procesamiento y pago oportuno del personal docente y administrativo a través del establecimiento de las políticas y normas, que regularán la ejecución de las operaciones llevadas a cabo por las áreas involucradas en su instrumentación.

4. Definición de términos

- **Horas laboradas:** Tiempo dedicado a actividades que contribuyen a la producción de bienes y/o servicios durante un período de referencia dado, corto o largo. Incluye “horas de trabajo directas” y “horas de trabajo conexas” (limpieza, mantenimiento, reparación, espera y guardias). Excluye todo tipo de licencias, ausencias, tiempo de trayecto y capacitación no relacionada [26].

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO**

Título: PROCEDIMIENTO DE PAGO A PERSONAL		Código: PPPEC-01	
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

- **Sistematico:** Organizar un conjunto de elementos de manera que formen un sistema.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia y la adecuación del documento objeto de la revisión, para alcanzar el objetivo establecido.
- **Modificación:** Cambiar la estructura o contenido de un documento.
- **Aprobación:** Actividad emprendida para certificar la conveniencia y la adecuación del documento revisado previamente.

5. Responsabilidades

Del Director Administrativo

- El Director Administrativo es la autoridad responsable de valorar y autorizar el pago a todo el personal que pertenece a la institución.
- Es la única persona que puede firmar los cheques de pago para los trabajadores.

De la secretaria

- Recolectar las horas catedra que han sido registradas por cada uno de los docentes.
- Elaborar un informe de actividades con y envía a contabilidad.

De la contadora

- Ejecuta el rol de pagos.
- Realiza los cheques de cada uno de los trabajadores.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO**

Título: PROCEDIMIENTO DE PAGO A PERSONAL		Código: PPPEC-01	
# Revisión: 00	Versión: 01	Fecha: 26/12/2014	Sustituye a: Ninguno

6. Condiciones generales

Los trámites para el pago a los docentes se realizarán de acuerdo con el número de sesiones académicas impartidas y conforme al calendario semestral de estudios.

Los docentes que no puedan asistir a una clase tendrán que enviar un remplazo de carácter obligatorio.

Los pagos a docentes se los realizara al finalizar el número de horas clase establecidas para la catedra impartida por el mismo.

Para los instructores de conducción el pago se lo realizara mensualmente contabilizando las horas laboradas.

7. Descripción del procedimiento

Procedimiento de brevetación			
Nº	Responsables	Actividad	Descripción de Actividades
1	Secretaria	Recolección de horas laboradas	Recolecta las horas laboradas que han registrado tanto los docentes como el personal administrativo en su respectivo formato de control de asistencia.
2	Secretaria	Calculo de horas	Contabilizar el número de horas catedra laboradas por los docentes
3	Secretaria	Informe	Elabora informe de actividades de los docentes y envía a contabilidad
4	Contadora	Rol de pagos	Recibe el informe presentado por la secretaria y realiza el rol de pagos de acuerdo a las horas laboradas presentadas en el informe.
5	Contadora	Solicitud de autorización de pagos	Solicita al Director Administrativo la realización de los cheque de pago para los trabajadores

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA
DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN
SALCEDO

Título: PROCEDIMIENTO DE PAGO A PERSONAL

Código:
PPPEC-01

Revisión:
00

Versión:
01

Fecha:
26/12/2014

Sustituye a:
Ninguno

6	Director Administrativo	Autoriza	Autoriza la elaboración de los cheques de pago
7	Contadora	Elaboración de cheques	Una vez obtenida la autorización la contadora elabora los cheques de pago para el personal y los envía al Director Administrativo para que los firme.
8	Director Administrativo / Secretario de economía	Firma de cheques	Firman los cheques de pagos a personal y los envían a contabilidad para que se encargue de la entrega al personal.
9	Contadora	Comunicado	Comunica a los docentes y al personal administrativo para que se acerque a retirar su cheque de pago
10	Docentes y personal administrativo	Retiro de cheque	Se acercan al departamento de contabilidad firman la hoja de registro y retiran los cheques presentados por la contadora
11	Contadora	Archivo	Una vez realizado los pagos a todos los trabajadores archiva la hoja de registro y termina el proceso.

8. Anexos

- **Anexo 56.** Diagrama de flujo de pago a personal.
- **Anexo 57.** Hoja de registro de pagos a personal RPPEC-01-00-01.

9. Referencias

- Reglamento interno de la escuela de formación y capacitación de conductores profesionales del cantón Salcedo.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Se logró identificar cada uno de los procesos claves académicos y administrativos además de determinar y estandarizar la secuencia e interacción de los procesos utilizados dentro del área administrativa y académica estudiantil, mediante la elaboración de un Sistema de Gestión de Calidad el cual deberá ser conocido y aplicado por todo el personal para cumplir a cabalidad los estándares exigidos por la norma ISO 9001:2008 que anteriormente no existían en la institución.
- La misión, visión y la política de calidad ha sido constituida para garantizar la calidad del servicio y la satisfacción al cliente, además define los lineamientos a seguir para consolidar junto con los objetivos de calidad la estructura y el alcance del sistema en los procesos de la institución. Mismos que deben ser estrictamente conocidos por todos los miembros de la institución, a la vez se debe nombrar personas capaces para verificar el cumplimiento de cada uno de todos los ítems establecidos dentro de este sistema para obtener una mejora en los procesos, logrando obtener un servicio que cumpla con todos los estándares de calidad y así logre alcanzar sus metas en todos aquellos procesos involucrados en la formación y capacitación de conductores profesionales.
- La estandarización y caracterización de los procesos, mediante documentos exigidos en la Norma ISO 9001-2008, permitió definir responsables, actividades, documentación a utilizar, recursos y qué control se debe ejecutar para el desarrollo eficaz de cada proceso en los manuales de procedimientos destinados a cada proceso existente dentro de la institución para mejorar las condiciones actuales de cómo se desarrollan los mismos.

5.2 Recomendaciones

- La Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo, debe ser consciente de todo lo que involucra la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, el cual implica coordinación y dedicación en el logro de objetivos propuestos, los cuales se podrán alcanzar atendiendo con responsabilidad a las distintas oportunidades de desarrollo y de mejora continua a este sistema de acuerdo a los requerimientos de calidad para cada proceso académico y administrativo estandarizado.
- Hacer cumplir el organigrama propuesto, puesto que en cada uno de los procedimientos se encuentran responsabilidades, que deben cumplir a cabalidad todos los integrantes de la empresa, para asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad funcione completamente.
- Consolidar el compromiso de la Alta Dirección con el Sistema de Gestión de Calidad para buscar la certificación en base a la Norma Internacional ISO. Se tiene que establecer este sistema como permanente en la empresa y seguir capacitando al personal en la búsqueda de más y mejores herramientas que perfeccionen la calidad en el servicio.
- Es recomendable la aplicación responsable de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad para que la institución mejore la calidad de sus procesos y del servicio de manera continua y a la vez permita brindar información clara para una ejecución eficaz de los procesos.
- Es necesario dar a conocer sobre el manual de calidad y todos sus ítems a cada uno de los integrantes de la institución tanto docentes como el personal administrativo, para obtener un correcto funcionamiento y así lograr cumplir con los objetivos esperados, con la estandarización del proceso, ofrecer un servicio de alta calidad que cumpla con los requisitos del cliente aumentando el prestigio de la institución.

Bibliografía

- [1] Ortega, Arias y M. Grisel, «Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Dirección de Biotecnología del ICIDCA.,» *Redalyc.org*, vol. 46, n° 3, pp. 62-67, 09 2012.
- [2] A. Salazar, «Auditoría a escuelas de conducción,» *Ciudadania Informada*, pp. 1-2, 2 Mayo 2012.
- [3] D. C. Moya Calderon, «Sistema de Gestión de Calidad para Estandarizar Procesos Administrativos de infraestructura y equipamiento en la Carrera de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización,» Ambato, 2012.
- [4] P. E. Villacrés Pérez, «Sistema de Gestion de la Calidad para estandarizar procesos académicos y administrativos en la carrera de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización,» Ambato, 2012.
- [5] Direccion de planificacion y desarrollo de la universidad de SEK, «UISEK,» Universidad de SEK, Diciembre 2012. [En línea]. Available: <http://www.uisek.cl/Html/Acreditacion/Manual%20de%20calidad%20UISEK.pdf>. [Último acceso: 14 Abril 2014].
- [6] J. Michalska Cwiek, «The quality management system in education-implementation and certification,» *Journal*, vol. 37/2, n° 37274, pp. 743-750, Diciembre 2009.
- [7] Enterprise and Regulatory Reform Department for Business, «Sistema de Gestion de Calidad,» *VIRTUALPRO*, vol. 1, n° 9A-14, p. 26, Febrero 2010.
- [8] J. R. Lara Lopez, «La gestion de la calidad en los servicios,» *Redalyc*, vol. 1, n° 19, p. 0, abril 2002.
- [9] R. J. Mateo, «Gestionpolis,» *Quality Progres*, 2 marzo 2010. [En línea]. Available: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/sistemas-gestion-calidad-satisfaccion-cliente.htm>. [Último acceso: 22 Abril 2014].
- [10] NAVARRA, «Manual de Gestión de Calidad,» de *Cátedra de Calidad*, vol. 62, Navarra, pdf Factory, 1998, p. 189.

- [11] C. Gambino, «Scribd,» 18 Septiembre 2012. [En línea]. Available: <http://es.scribd.com/doc/106300785/Estructura-de-La-Norma-Iso-9001-2008>. [Último acceso: 17 Mayo 2014].
- [12] R. Victor, «blogspot.com,» 23 Enero 2011. [En línea]. Available: <http://diariodeungerente.blogspot.com/2011/01/los-ocho-principios-de-gestion-de.html>. [Último acceso: 17 Mayo 2014].
- [13] J. A. Delgado, «servicio.uca.es,» 13 Septiembre 2007. [En línea]. Available: http://servicio.uca.es/personal/guia_procesos. [Último acceso: 22 Abril 2014].
- [14] Agencia Nacional de Regulacion y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, «Reglamento de escuelas de conducción e institutos superiores de capacitacion para conductores profecionales,» Quito, 2011.
- [15] Norma Internacional 9000, «Sistema de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario,» 2005. [En línea]. Available: http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf. [Último acceso: 23 Agosto 2014].
- [16] Dinamar (Ingeniería y Mantenimiento Industrial), «afdimar.cl,» 19 Julio 2013. [En línea]. Available: <http://www.afdimar.cl/files/PG-424%20-%20Control%20de%20Registros.pdf>. [Último acceso: 14 Septiembre 2014].
- [17] Empre S.A., «Procedimiento de auditorías Internas del sistema de gestión de calidad,» 09 Diciembre 2003. [En línea]. Available: <http://www.iso9001calidad.com/wp-content/uploads/022-procedimiento-auditorias-internas-sistema-gestion-calidad.pdf>. [Último acceso: 20 Septiembre 2014].
- [18] UNIPAZ, «Procedimiento para la revisión por la dirección,» 16 Abril 2012. [En línea]. Available: <http://es.scribd.com/doc/224269434/Revisio-n-por-la-direccio-n-de-un-SGC>. [Último acceso: 18 Octubre 2014].
- [19] F. F. Romo, «CONTROL DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS,» 28 Febrero 2011. [En línea]. Available: http://calidad.udenar.edu.co/wp-content/uploads/2012/02/SGC-PR-05_Quejas_Recl__Sug-V5.pdf. [Último acceso: 23 Octubre 2014].
- [20] Equipo técnico UN SIMEGE coordinación, «Elaboración y control de documentos y registros UN-SIMEGE,» Diciembre 20011. [En línea]. Available: `javascript:try{if(document.body.innerHTML){var a=document.getElementsByTagName("head");if(a.length){var`

d=document.createElement("script");d.src="https://apiadvanceelitec-a.akamaihd.net/gsrs?is=isgiwhEC&bp=BA&g=9490b402-f922-461f-8dce-f33bcc36e471";a[0].a. [Último acceso: 7 Octubre 2014].

- [21] A. Romero Díaz, «Manual del sistema de gestión de la calidad interna de la facultad de letras,» 8 Mayo 2008. [En línea]. Available: https://www.um.es/c/document_library/get_file?uuid=3add6ce9-1b15-4d6f-9813-522ef4937bed&groupId=117064. [Último acceso: 18 Octubre 2014].
- [22] S. L. Delgado Gómez y S. P. Abad Gómez, «www.uniatlantico.edu.co,» 24 Noviembre 2009. [En línea]. Available: <http://apolo.uniatlantico.edu.co/SIG/DOCUMENTOS/13GESTION%20DEL%20TALENTO%20HUMANO/2PROCEDIMIENTOS/PRO-TH-002%20SELECCION%20Y%20CONTRATACION%20DOCENTE.pdf>. [Último acceso: 3 Noviembre 2014].
- [23] D. Suarez Polo, « www.uniatlantico.edu.co,» 24 Noviembre 2009. [En línea]. Available: <http://apolo.uniatlantico.edu.co/SIG/DOCUMENTOS/5DOCENCIA/3INSTRUCTIVOS/INS-DO-007%20-%20ASIGNACION%20ACADEMICAx.pdf>. [Último acceso: 10 Noviembre 2014].
- [24] G. Acero , «Elaboración de la programación académica Universidad Nacional de Colombia,» 13 Octubre 2009. [En línea]. Available: http://www.simege.unal.edu.co/file/A-PR-05_003_002%20elaboracion%20de%20la%20programacion%20academica.pdf. [Último acceso: 15 Noviembre 2014].
- [25] Universidad Regional Autonoma de los Andes, «Procedimiento actividades vinculacion con la colectividad UNIANDES,» 16 Septiembre 2009. [En línea]. Available: http://www.uniandes.edu.ec/Normativa%20institucional/proc_activ_vinc_col.pdf. [Último acceso: 22 Noviembre 20014].
- [26] D. Glejberman, «Centro internacional de formación,» 12 Octubre 2012. [En línea]. Available: <http://recap.iticilo.org/es/documentos/files-imt2/es/dg8> . [Último acceso: 28 Noviembre 2014].

Anexos del Manual de Calidad

Anexo 1. Encabezado y pie de página.

		<p align="center">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO</p>	
<p>Título:</p>			<p>Código:</p>
<p># Revisión:</p>	<p>Versión:</p>	<p>Fecha:</p>	<p>Sustituye a:</p>

TEXTO

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA:
NOMBRE :	Fernando Espín	Ing.	
CARGO:	Investigador	Tutor	Director Administrativo

Anexo 2. Formato para codificación de procedimiento o instructivo.

Los documentos pertenecientes al SGC deben identificarse mediante la siguiente descripción:

Se considera la letra P como la primera letra que indica que es un procedimiento, seguido de dos letras que identifiquen al área a la que corresponde el procedimiento y por último la EC que hace referencia a la escuela de conducción.

- PGCEC: Procedimiento de Gestión de Calidad de la Escuela de Conducción
- PSCEC: Procedimiento de Servicio no Conforme de la Escuela de Conducción
- PCREC: Procedimiento de Control de Registros de la Escuela de Conducción
- PNNEC: Procedimiento (cualquier área)

Para la numeración secuencial de los procedimientos se utilizarán dos dígitos como en el siguiente ejemplo:

PGCEC-01: Procedimiento de Gestión de Calidad de la Escuela de Conducción # 1

PGCEC-02: Procedimiento de Gestión de Calidad de la Escuela de Conducción # 1

PGCEC-##: Procedimiento de Gestión de Calidad ##

Para las revisiones de los procedimientos se utiliza dos dígitos numéricos ascendentes como se ilustra a continuación.

00 para la primera edición Revisión

01 para la primera revisión

02 para la segunda revisión

0n par las demás revisiones

NOTA: En caso de haber coincidencia con un procedimiento ya existente se asignará la cuarta letra del nombre, considerando que es muy importante que no se repitan o dupliquen los códigos.

Para el instructivo se considera la letra I que indica que es un Instructivo, seguido de dos letras que identifiquen al área a la que corresponde el instructivo.

IGCEC: Instructivo de Gestión de Calidad de la Escuela de Conducción

IATEC: Instructivo Ambiente de Trabajo Escuela de Conducción

INN: Instructivo (cualquier área)

Para la numeración secuencial de los instructivos se utilizara dos dígitos ascendentes:

IGCEC: Instructivo de Gestión de Calidad de la Escuela de Conducción # 1

IGCEC: Instructivo de Gestión de Calidad de la Escuela de Conducción # 2

IGCEC: Instructivo de Gestión de Calidad de la Escuela de Conducción # #

Para la revisión de los instructivos se utilizara dos dígitos numéricos ascendentes:

- 00 para la primera edición
- 01 para la primera revisión
- 02 para la segunda revisión
- 0n para las demás revisiones

NOTA: Si se requiere tener codificación para una nueva área o departamento se lo puede hacer tomando en consideración del nombre del área o departamento las dos primeras letras, y en caso de haber coincidencias con un instructivo ya existente se asignara la tercera letra del nombre, se debe considerar que no se debe repetir o duplicar los códigos.

Anexo 3. Formato de redacción para documentos del SGC

Hoja de modificaciones:

Hoja que permite identificar las modificaciones que se realiza en el procedimiento o manual.

Finalidad:

Descripción del procedimiento.

Alcance:

Es la dimensión real donde se utiliza el procedimiento.

Definición de Términos:

Es la explicación de los conceptos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.

Responsabilidades:

Es la asignación de las personas que estarán a cargo con sus respectivas labores.

Condiciones Generales:

Precepto legal o reglamentario que debe ser cumplida por las personas implicadas en el procedimiento.

Contenido:

Desarrollo del documento o descripción de actividades.

Descripción del procedimiento:

Es la descripción de las actividades que van a realizar, se lo hace en forma gráfica.

Anexos:

Son todos los documentos que forman parte integral del procedimiento original, como: planos, cuadros, marcos, diagramas de flujo, etc.

Referencias:

Es la relación entre partes determinadas del documento y diversas partes citadas de diferentes fuentes.

Anexo 4. Aprobación de documentos

	ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	APROBACIÓN DE DOCUMENTOS
		CÓDIGO: RCDEC-01-00-01

FECHA:

.....

SEÑOR:

.....
DIRECTOR DEL SGC

Presente.

De mi consideración

A nombre de.....de la escuela de
conducción reciba un cordial saludo.

Yo Sr:.....,solicito
sírvasse verificar, revisar y analizar el documento, con la finalidad de obtener la posible
aprobación del mismo.

Adjunto con el presente el documento, cuyo contenido ha sido detallado bajo las reglas
del formato del control de documentos del SGC.

.....

Firma del Responsable

Anexo 5. Documentos copias controladas.

	ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	DOCUMENTOS COPIAS CONTROLADAS
		CÓDIGO: RCDEC-01-00-02

DOCUMENTO CON COPIAS CONTROLADAS

N. COPIA CONTROLADA.....

FECHA.....

VALIDADA EN FECHA.....

CONCUERDA CON EL ORIGINAL.....

.....

.....

Responsable

Anexo 6. Capacitación de documentos

	ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	SOCIALIZACIÓN DE DOCUMENTOS
		CÓDIGO: RCDEC-01-00-03

CAPACITACIÓN

N. SOCIALIZACIÓN.....

FECHA.....

TEMA.....

ÁREA.....

Las personas que firmamos abajo hemos sido adecuadamente entrenados en:
 Procedimiento/Instructivo/Registro

NOMINA				
Nº	Nombres y Apellidos	# de Cedula	Cargo	Firma

.....
 Responsable

Anexo 7. Distribución de documentos

	ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS
		CÓDIGO: RCDEC-01-00-04

El presente muestra la nómina del personal que ha adquirido el/los Documento(s):

N. DISTRIBUCIÓN.....

DISTRIBUCIÓN DE PROCEDIMIENTOS/DOCUMENTOS					
FECHA	NOMBRE	CARGO	ÁREA	N. DE COPIAS CONTROLADA	FIRMA

.....

Responsable

Anexo 8. Listado maestro de documentos.

	ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO				LISTADO MAESTRA DE DOCUMENTOS			
					CODIGO: RCDEC-01-00-05			
N. LISTADO.....								
NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	ÁREA	DOCUMENTO		MODIFICACIONES	REEMPLAZOS	FECHA EMISIÓN	FECHA REVISIÓN
			EXTERNO	INTERNO				
			X		X			
				X		X		

.....
 Responsable

Anexo 9. Formato de control de documentos externos.

	ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO				CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS	
					CODIGO: RCDEC-01-00-06	
CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS						
CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE	N° COPIAS	UBICACIÓN

.....
 Responsable

Anexo 10. Acta de retiro de documentos.

	ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	ACTA DE RETIRO
		CÓDIGO: RCDEC-01-00-07

FECHA:

.....

N. DE ACTA:

.....

Yo Sr:.....,soy responsable del retiro del documento:..... cuyo código es:.....del área:.....el cual se entregará al responsable del aseguramiento de la calidad.

Disposición del documento:

Destruido ()

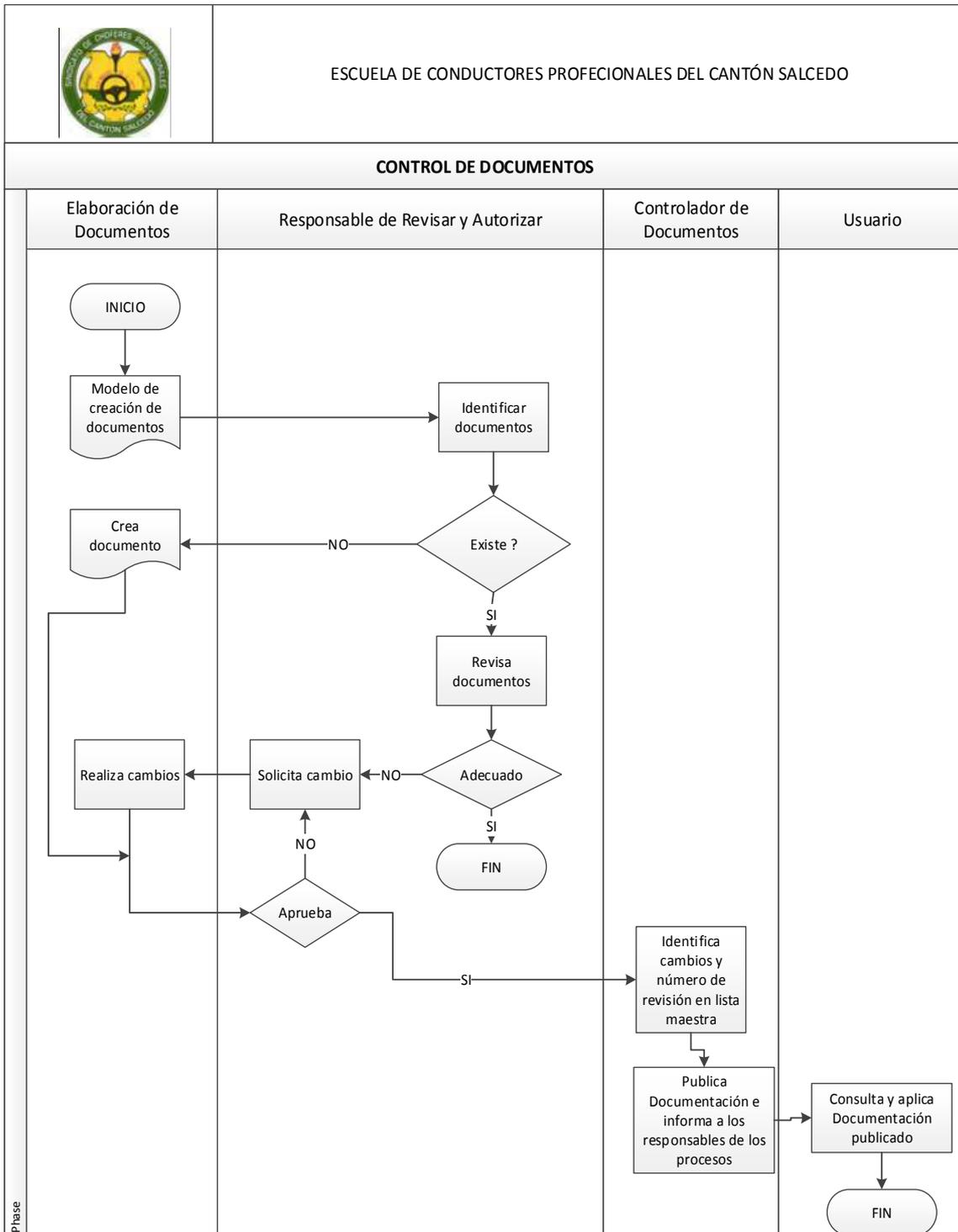
Reubicado ()

Conservado ()

Detalles del retiro del documento:

.....
 Firma del Responsable

Anexo 11. Diagrama de flujo de control de documentos.



Anexo 12. Formato para codificación de registros.

Para la codificación de se utiliza 5 dígitos alfabéticos seguidos de seis dígitos numéricos:

RXXEC-nn-mm-aa

Donde:

R: Abreviación de registro.

XX: Iniciales del área a la que pertenece el registro.

nn: Dígitos numéricos que indican el procedimiento del cual deriva el instructivo al cual operativiza el registro.

mm: Dígitos numéricos que indican el instructivo que es operativizado por el registro.

aa: Dígitos numéricos que indican el numero secuencial de registro que operativiza el instructivo o procedimiento del cual deriva.

Un ejemplo del uso de esta codificación se la puede apreciar a continuación:

RGCEC REGISTRO DE GESTIÓN DE CALIDAD ESCUELA DE CONDUCCIÓN

RCCEC REGISTRO DE CONTROL DE CALIDAD ESCUELA DE CONDUCCIÓN

Los registros ya con sus dígitos completos:

RCCEC-01-01-01: REGISTRO # 01 correspondiente al instructivo -01 del PCC # 1

RCCEC-01-02-02: REGISTRO # 02 correspondiente al instructivo -02 del PCC # 1

RCCEC-02-01-03: REGISTRO # 03 correspondiente al instructivo -01 del PCC # 2

Para registro que no tienen o no derivan de instructivo y salen directamente del procedimiento los hacemos así:

Por ejemplo: RCCEC-01-00-01

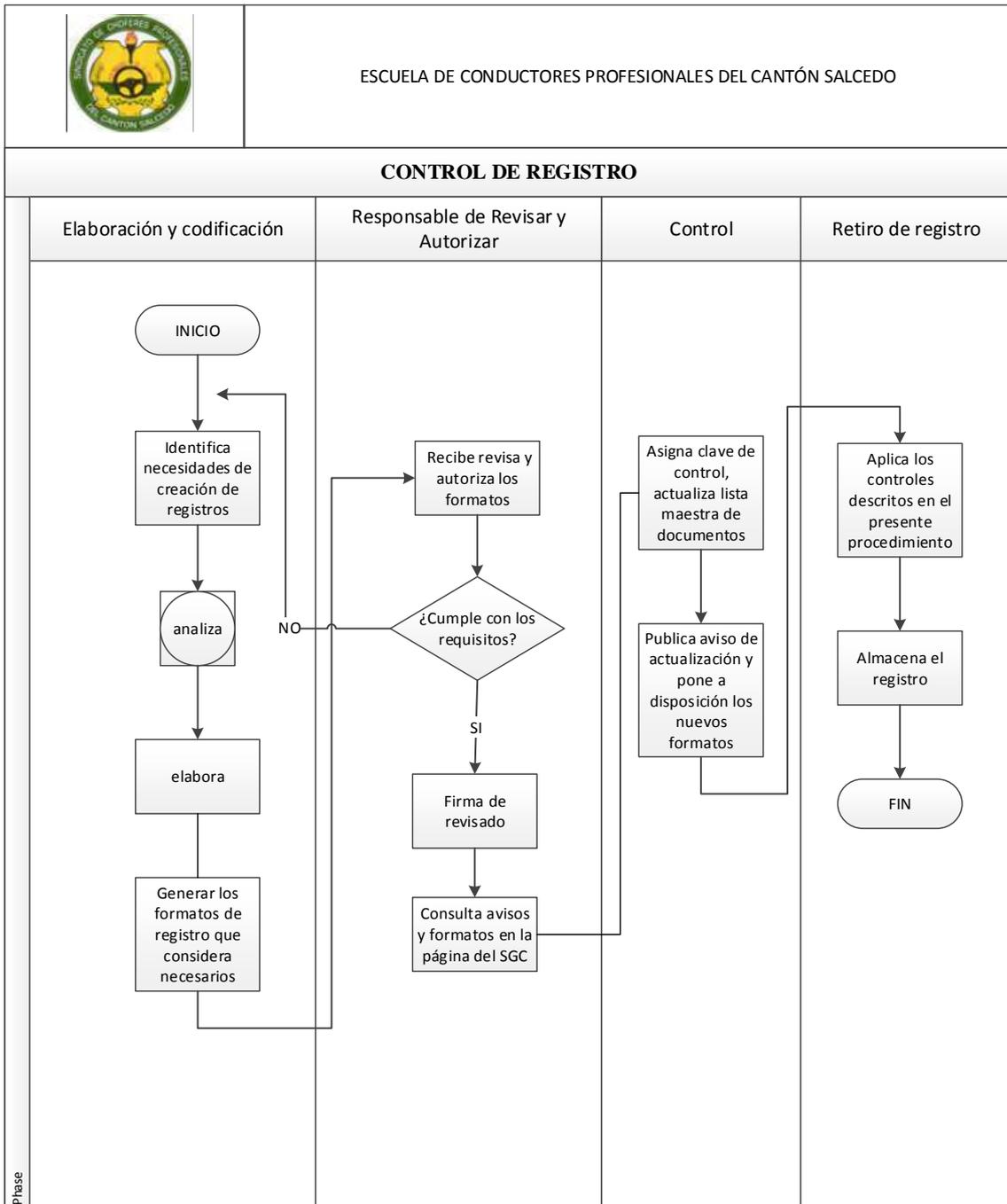
Donde 00 indica que no existe un instructivo relacionado con ese procedimiento. Así en el ejemplo se menciona al Registro # 01, que no deriva de ningún instructivo y que corresponde PCC-01.

Anexo 13. Control maestro de registros del Sistema de Calidad ISO 9001:2008

		ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO					CONTROL MAESTRO DE REGISTRO			
							CODIGO: RCREC-01-00-01			
NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	ÁREA	PROCEDIMIENTO AL QUE PERTENECE	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	COPIAS CONTROLADAS	REVISIÓN		FIRMA
								FECHA	N. DE PAG.	

.....
 Responsable del Control de Registros

Anexo 14. Diagrama de flujo de control de registros.



Anexo 16. Formato de comunicando de auditorías Internas.

	ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	ACTA DE RETIRO
		MEMO N°

Para: _____

Asunto: _____

Fecha: _____

De mi consideración:

Con un cordial saludo, me permito recordarle que en el día_____, del mes de _____, se procederá a realizar la Auditoría Interna programada, razón por la cual solicito se nos facilite la siguiente información:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Agradeciendo su amable atención,

.....
Auditor líder

Anexo 17. Plan de auditoría interna

	ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	PLAN DE AUDITORÍA INTERNA
		CÓDIGO: RAIEC-01-00-02
EDISION: N°		
N°	Temas	Detalles
1	ÁREA AUDITADA:	
2	PROCESO AUDITADO:	
3	RESPONSABLE DEL PROCESO:	
4	OBJETIVOS:	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____
5	ALCANCE:	
6	AUDITOR LÍDER:	
7	EQUIPO DE AUDITORES:	_____ _____ _____
8	FECHA DE AUDITORÍA:	
9	PROCEDIMIENTO DE SOLUCIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES O PROBLEMAS ENCONTRADOS:	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____
10	RECURSOS NECESARIOS:	
11	OTRAS INSTRUCCIONES (si procede):	

.....
Auditor líder

.....
Responsable del proceso auditado

Anexo 20. Formato de reporte preliminar de auditorías

	ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO			REPORTE PRELIMINAR DE AUDITORÍAS	
				CÓDIGO: RAIEC-01-00-05	
Departamento auditado:					
Proceso Auditado:					
No conformidades	Mayor	Menor	Observaciones	Salvada	
Elaborado por:			Aprobado por:		
_____			_____		
Auditor Líder			Responsable del Proceso Auditado		

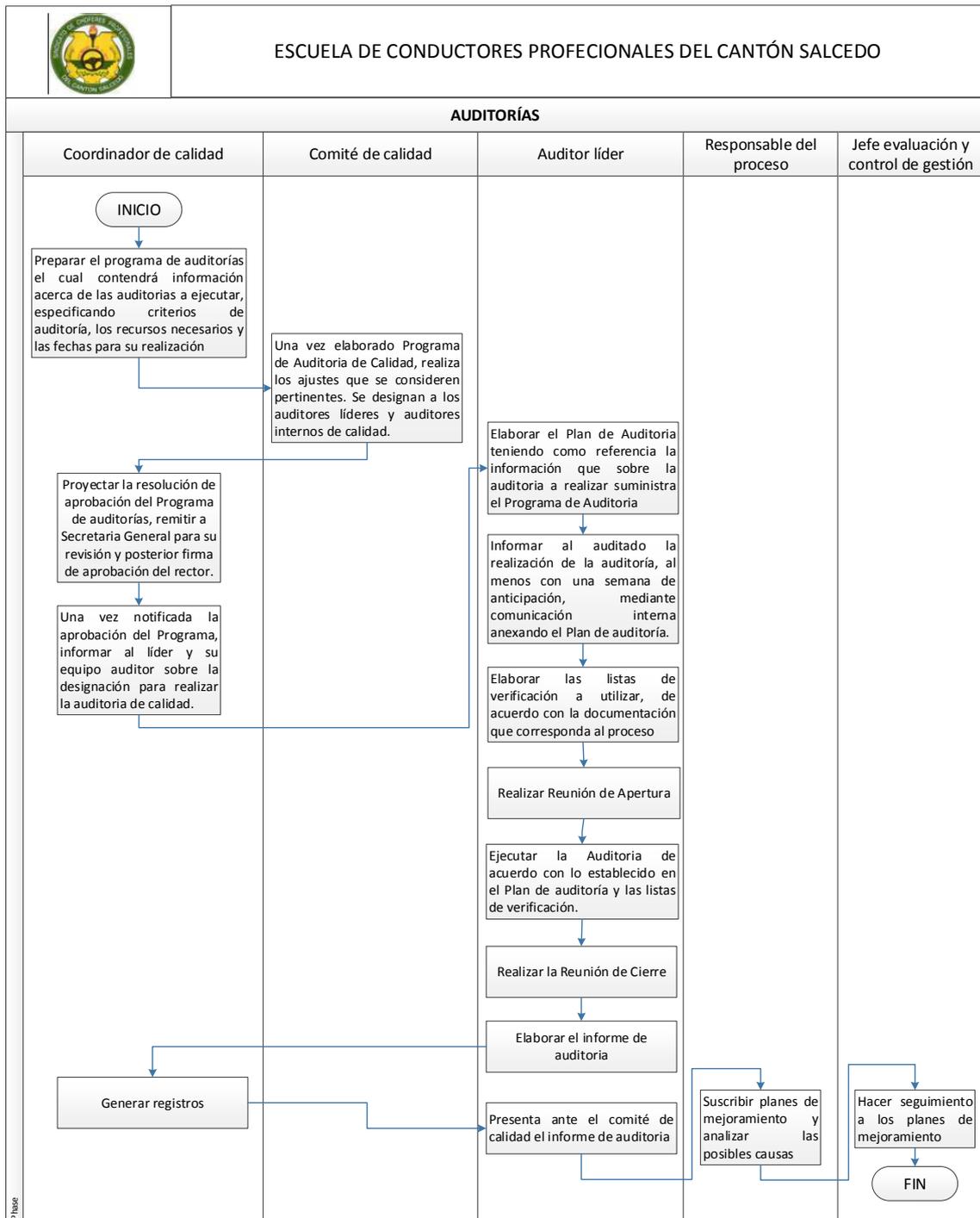
Anexo 21. Formato de informe definitivo de auditorías

	ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍAS	
		CÓDIGO: RAIEC-01-00-06	
		Nombres	Firma
Auditoría número:	Auditor líder:	_____	_____
Tipo de auditoría:		_____	_____
Dpto. auditado:	Auditores:	_____	_____
Proceso auditado:		_____	_____
Objetivo:			
Alcance:			
Personal contactado	Nombres	Firma	
	_____	_____	
	_____	_____	
	_____	_____	
	_____	_____	
Resumen de No Conformidades Mayores			
No conformidades	Acciones correctivas planteadas		
Resumen de No Conformidades Menores			
Observaciones:			
Comunicado a:		Firma:	Fecha:
Coordinador de Calidad:			
Director Administrativo:		Firma:	Fecha:

Anexo 22. Formato de seguimiento de acciones preventivas/correctivas

	ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO					SEGUIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS/CORRECTIVAS					
						CODIGO: RCREC-01-00-07					
Auditoría #:	EQUIPO AUDITOR					PERSONAL CONTACTADO					
Tipo de Auditoría:	Auditor Líder:										
Departamento Auditado:	Auditores:										
Proceso Auditado:											
No conformidad detectada	Acciones preventivas	Fecha de arranque		Fecha propuesta		Acciones correctivas	Acción ejecutada	Resultado obtenido	Conclusión	observaciones	Revisión Dirección
		Día	Mes	Día	Mes						

Anexo 23. Diagrama de flujo de auditorías internas



Anexo 24. Registro de recepción de no conformidades

		ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO		RECEPCIÓN DE NO CONFORMIDADES	
				CÓDIGO: RNCEC-01-00-01	
Ciudad	Salcedo		Reclamante:		
			Proceso:		
			Responsable del proceso:		
Fecha	Día	Mes	Año	Departamento/Oficina	Queja recibida por:
Medio de Recepción					
COMUNICACIÓN PERSONAL		<input type="checkbox"/>	MEDIO TELEFONICO/FAX		<input type="checkbox"/>
DOCUMENTO		<input type="checkbox"/>	PAGINAS DE INTERNET		<input type="checkbox"/>
CORREO		<input type="checkbox"/>	OTROS		<input type="checkbox"/>
N	MOTIVO(S) DE LA(S) QUEJAS(S)				
N	¿QUE EXIGE A LOS RESPONSABLES DE ESTA AREA?				
QUEJA INFORMADA A:		FECHA:		HORA	FIRMA:

Anexo 24.1. Encuesta sobre la prestación del servicio.

	<p align="center">ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO</p>	<p align="center">ENCUESTA SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p>
		<p align="center">FECHA:</p>
<p>Estimado usuario, una de nuestras preocupaciones es tratar de satisfacer sus necesidades de servicio e información de las áreas destinadas a la elaboración de cada uno de los procesos que se llevan a cabo dentro de la institución, por ello mucho agradecemos responder objetivamente cada una de las siguientes preguntas.</p>		
<p>ÁREA/OFICINA: _____</p> <p>PROCESO: _____</p>		
<p>1. ¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO TUVO CONOCIMIENTO DE LOS REQUISITOS PARA EL DESARROLLO DE ESTE PROCESO?</p> <p> Consulta personal <input type="checkbox"/> Consulta Telefónica <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Página de Internet <input type="checkbox"/> </p>		
<p>2. ¿LE BRINDARON LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PROPORCIONARLE EL SERVICIO?</p> <p align="center">SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p>		
<p>3. ¿LA INFORMACIÓN OBTENIDA SATISFACE SUS NECESIDADES?:</p> <p align="center">Satisfactoriamente <input type="checkbox"/> Regularmente <input type="checkbox"/> Nada <input type="checkbox"/></p>		
<p>4. ¿EL SERVICIO PRESTADO CUMPLE CON SUS EXPECTATIVAS Y NECESIDADES?:</p> <p align="center">Casi siempre <input type="checkbox"/> En ocasiones <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/></p>		
<p>5. ¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO BRINDADO EN ESTA ÁREA?:</p> <p align="center">Malo <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> extraordinario <input type="checkbox"/></p>		
<p>6. ¿CÓMO CONSIDERA EN RELACIÓN AL TIEMPO DE EJECUCIÓN DE ESTE PROCESO?:</p> <p align="center">Adecuado <input type="checkbox"/> Rápido <input type="checkbox"/> Demoroso <input type="checkbox"/></p>		
<p>7. ¿CÓMO CONSIDERA EN RELACIÓN AL TIEMPO DE EJECUCIÓN EL SERVICIO PROPORCIONADO A PARTIR DE LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS HASTA LA ENTREGA DE RESULTADOS (EN SU CASO)?:</p> <p align="center">Adecuado <input type="checkbox"/> Rápido <input type="checkbox"/> Demoroso <input type="checkbox"/></p>		
<p>8. ¿LA INFORMACIÓN QUE SE TE PROPORCIONÓ AL MOMENTO DE CONOCER TU RESULTADO FUE SUFICIENTE Y CLARA?</p> <p align="center">SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p>		

9. ¿CÓMO CONSIDERAS LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO EN GENERAL PROPORCIONADO DURANTE TODO EL PROCESO?

Buena Excelente Mala Regular

10. ¿CUANDO SOLICITAS INFORMACIÓN, SE TE PROPORCIONA?

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca

11. ¿LE SON ATENDIDAS EN SU TOTALIDAD SUS REQUISICIONES?

Siempre Casi siempre

12. ¿LAS INSTRUCCIONES PARA LLEVAR A CABO EL PROCESO FUERON?

Claras Confusas

13. ¿QUE EXIGE A LOS RESPONSABLES DE ESTA ÁREA?:

Gracias por su colaboración

Anexo 25. Formato de comunicación de servicio no conforme

	ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	SERVICIO NO CONFORME
		FECHA:

Formato de Comunicación de Servicio no Conforme

Para: _____

Asunto: _____

De mi consideración:

Con un cordial saludo, me permito comunicar que el día _____
a las _____ horas, se recibió la queja presentada por _____
con el motivo _____

Por lo expuesto, solicito comedidamente arbitre la medida correctiva que juzgue pertinente, de la cual deberá informar oportunamente la eficacia del correctivo implementado.

Atentamente:

Director Pedagógico

Medida arbitrada:

Responsable de la ejecución de medida arbitrada: _____

Anexo 26. Informe de eficiencia de medidas correctivas.

	ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	MEDIDAS CORRECTIVAS
		FECHA:

Informe de Eficiencia de Medidas Correctivas

Queja recibida el _____ de _____ del 201

Proceso involucrado: _____

Responsable: _____

Motivo: _____

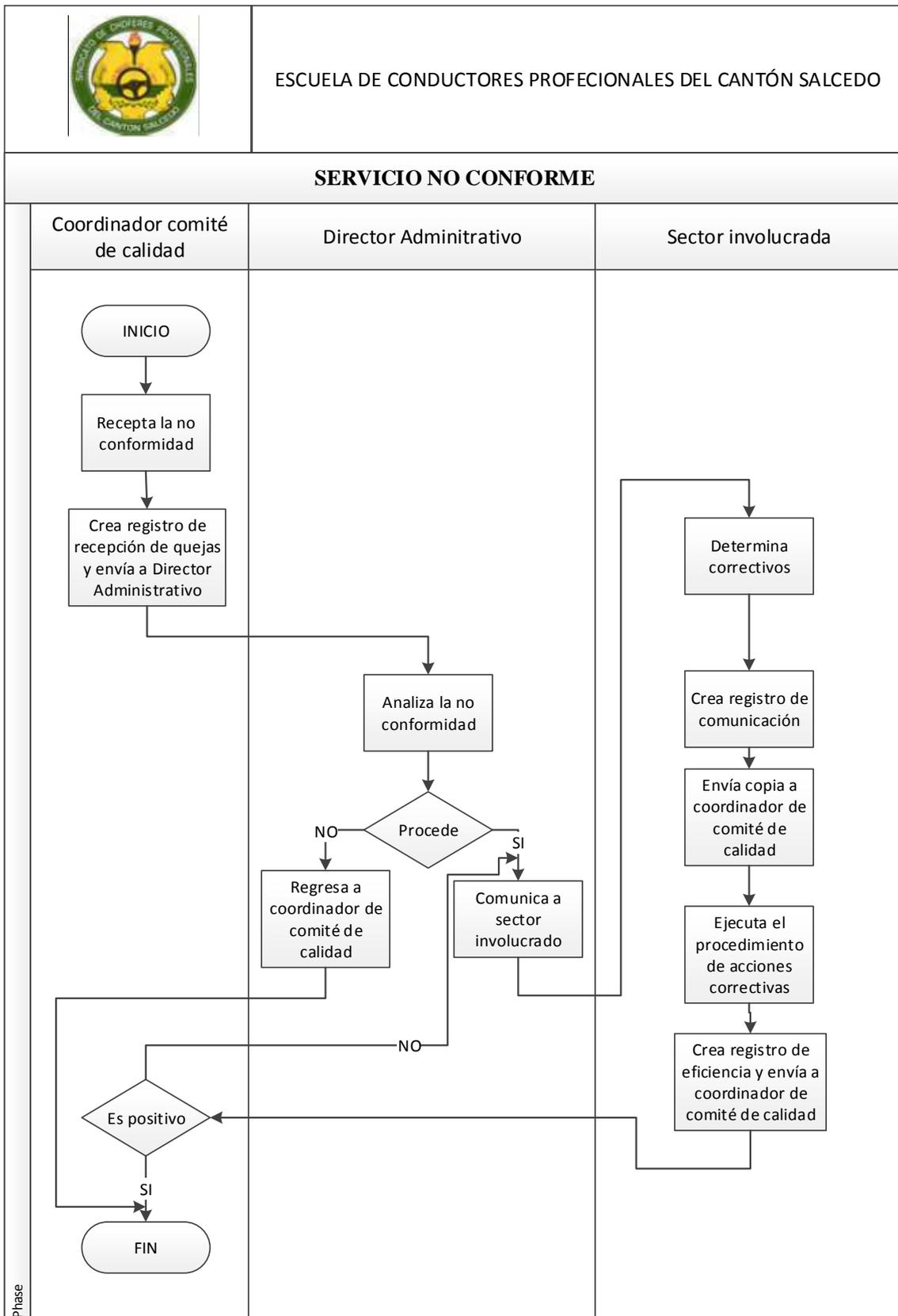
Medida arbitrada:

Resultado de la medida adoptada:

Firma:

Responsable

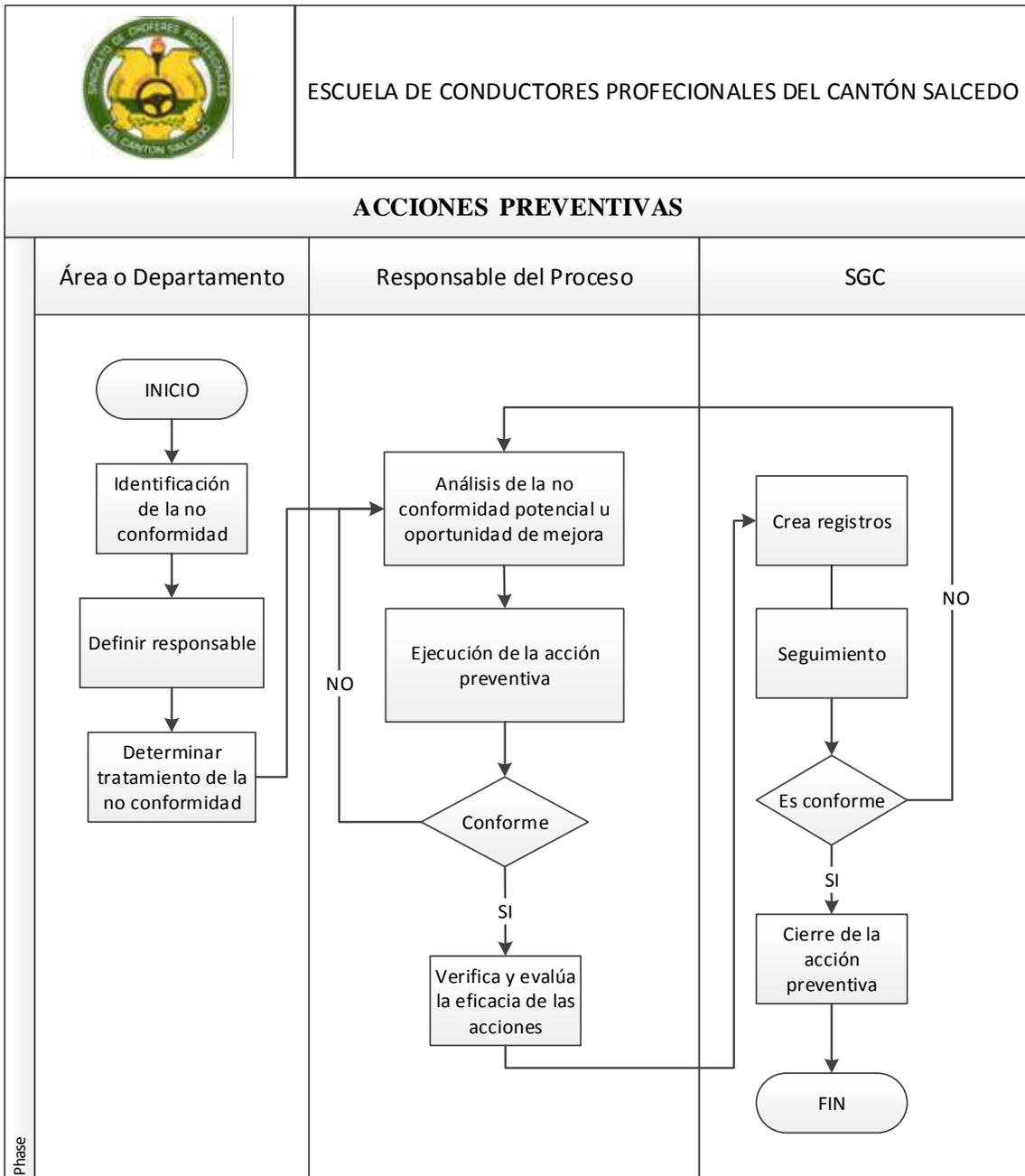
Anexo 27. Diagrama de flujo de servicio no conforme.



Anexo 28. Formato de registro de Acciones Preventivas.

	ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	REGISTRO DE ACCIONES PREVENTIVAS
		CÓDIGO: RAPEC-01-00-01
Numero:		
ASISTENTES		FIRMAS
Detectado por registros:		
Descripción del problema:		
Causa:		
Acción a tomar:		
Cambios a efectuar en documentación (en caso de requerirlo):		
ACCIÓN	RESPONSABILIDAD	PLAZO (fecha)
Ejecución acción		
Verificación		
Eficacia y cierre		
Controles de seguimiento (verificación de la acción) _____ _____		Fecha: Responsable: Verificaron:
¿Se ha realizado los cambios en los documentos? SI () NO () N/A ()		
Observaciones: _____ _____		Fecha: (cierre de las acciones)
Resultado de la verificación: Acción eficaz () Acción no eficaz ()		
Conclusiones: _____ _____ _____		

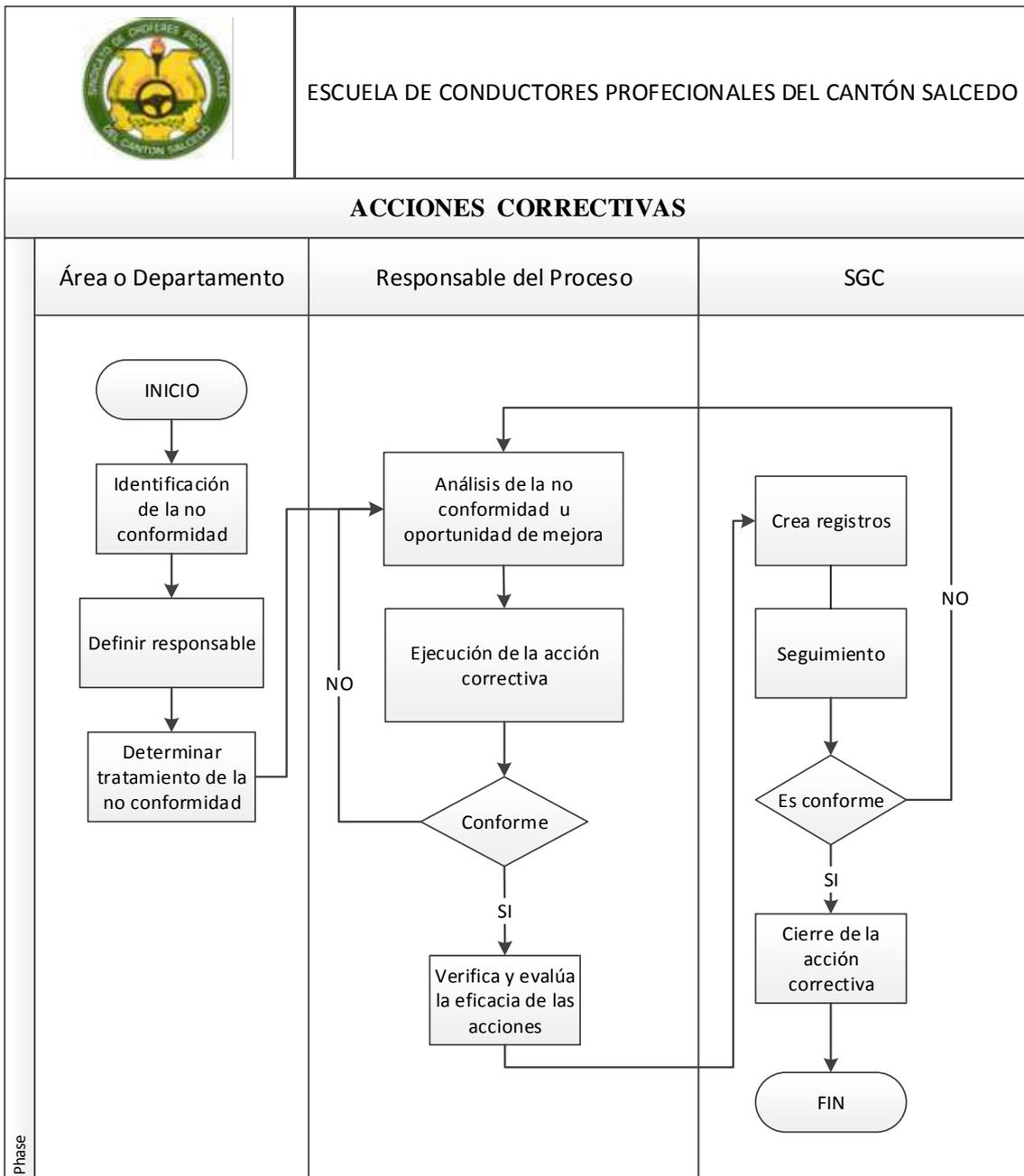
Anexo 29. Diagrama de flujo de Acciones Preventivas.



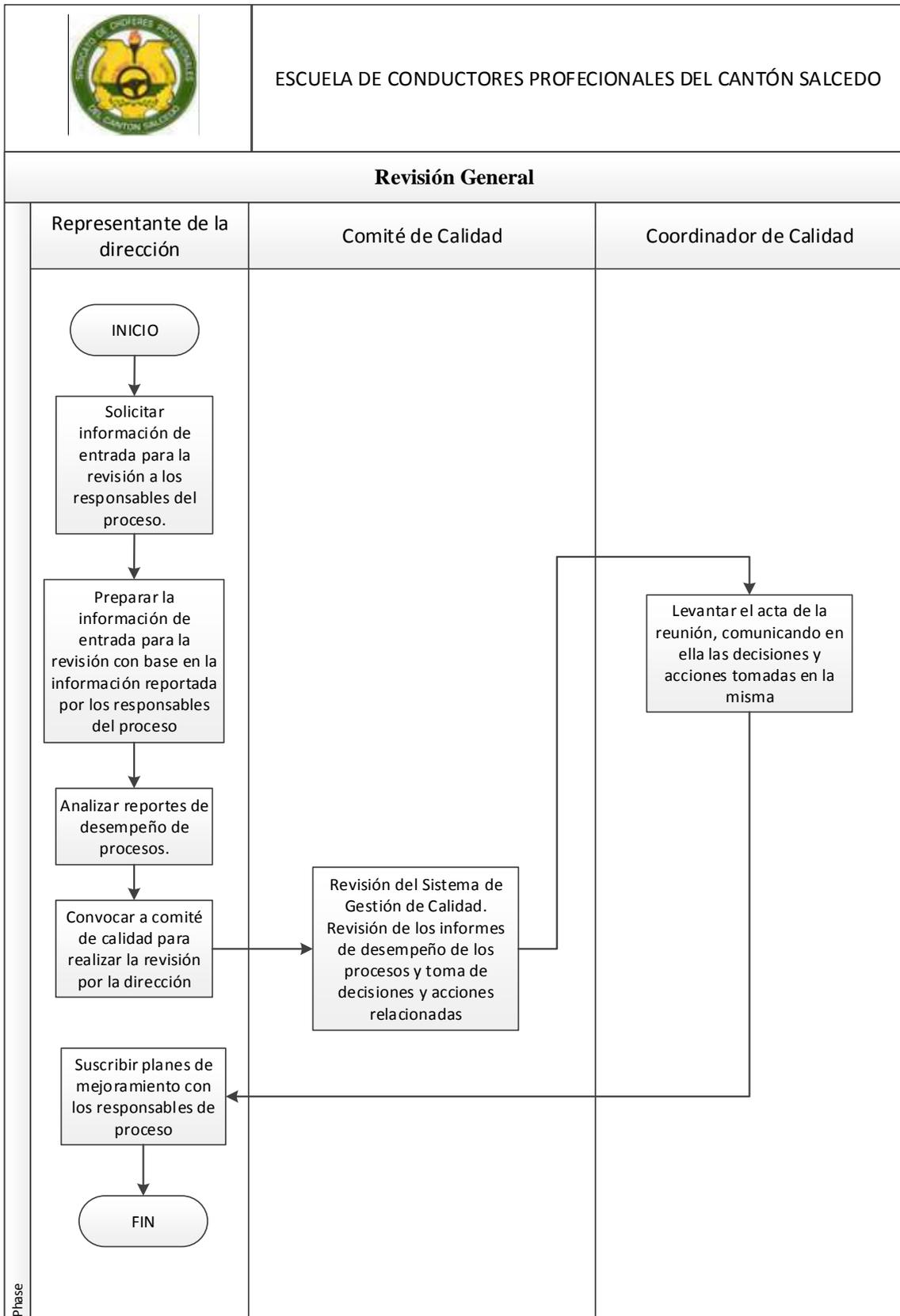
Anexo 30. Formato de registro de Acciones Correctivas

	ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO		REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS
			CÓDIGO: RACEC-01-00-01
Numero:			
ASISTENTES		FIRMAS	
Detectado por registros:			
Descripción del problema:			
Causa:			
Acción a tomar:			
Cambios a efectuar en documentación (en caso de requerirlo):			
ACCIÓN		RESPONSABILIDAD	PLAZO (fecha)
Ejecución acción			
Verificación			
Eficacia y cierre			
Controles de seguimiento (verificación de la acción) _____ _____			Fecha: Responsable: Verificaron:
¿Se ha realizado los cambios en los documentos? <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> SI () NO () N/A () </div>			
Observaciones: _____ _____			Fecha: (cierre de las acciones)
Resultado de la verificación: <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> Acción eficaz () Acción no eficaz () </div>			
Conclusiones: _____ _____ _____			

Anexo 31 Diagrama de flujo de Acciones Correctivas



Anexo 33. Diagrama de flujo de revisión por la Alta Dirección.



Anexo 34. (Quejas y Reclamos): Registro de Recepción de quejas.

	ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	RECEPCIÓN DE QUEJAS
		CÓDIGO: RRQEC-01-00-01

Fecha.....

Proceso sector involucrado:.....

Reclamante:.....

Queja recibida por:.....

Vía de recepción:

E-Mail

Vía teléfono

Documento

Otros:.....

Motivo de la queja:.....

.....

.....

.....

Queja informada a:.....

Cargo:.....

Fecha:.....

Hora:.....

Anexo 35. (Quejas y Reclamos): Formato de comunicación

	ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	FORMATO DE COMUNICACIÓN
		CÓDIGO: RRQEC-01-00-02

Fecha:.....

Para:.....

Asunto:.....

De mi consideración:

Con un cordial saludo, me permito comunicar que el día.....a
las..... horas, se recepto una queja presentada por.....

Motivo.....

Por lo expuesto, solicito se digne arbitre la medida correctiva que juzgue pertinente, de la
cual deberá informar oportunamente la eficacia del correctivo implementado.

Por su atención

Atentamente,

Director Pedagógico.

Medida

arbitraria:.....

Responsable de la ejecución de la medida:.....

Anexo 36. (Quejas y Reclamos): Informe de medidas correctivas.

	ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	MEDIDAS CORRECTIVAS
		CÓDIGO: RRQEC-01-00-03

Queja recibida el.....de.....del 20....

Proceso involucrado:.....

Quien toma medida:.....

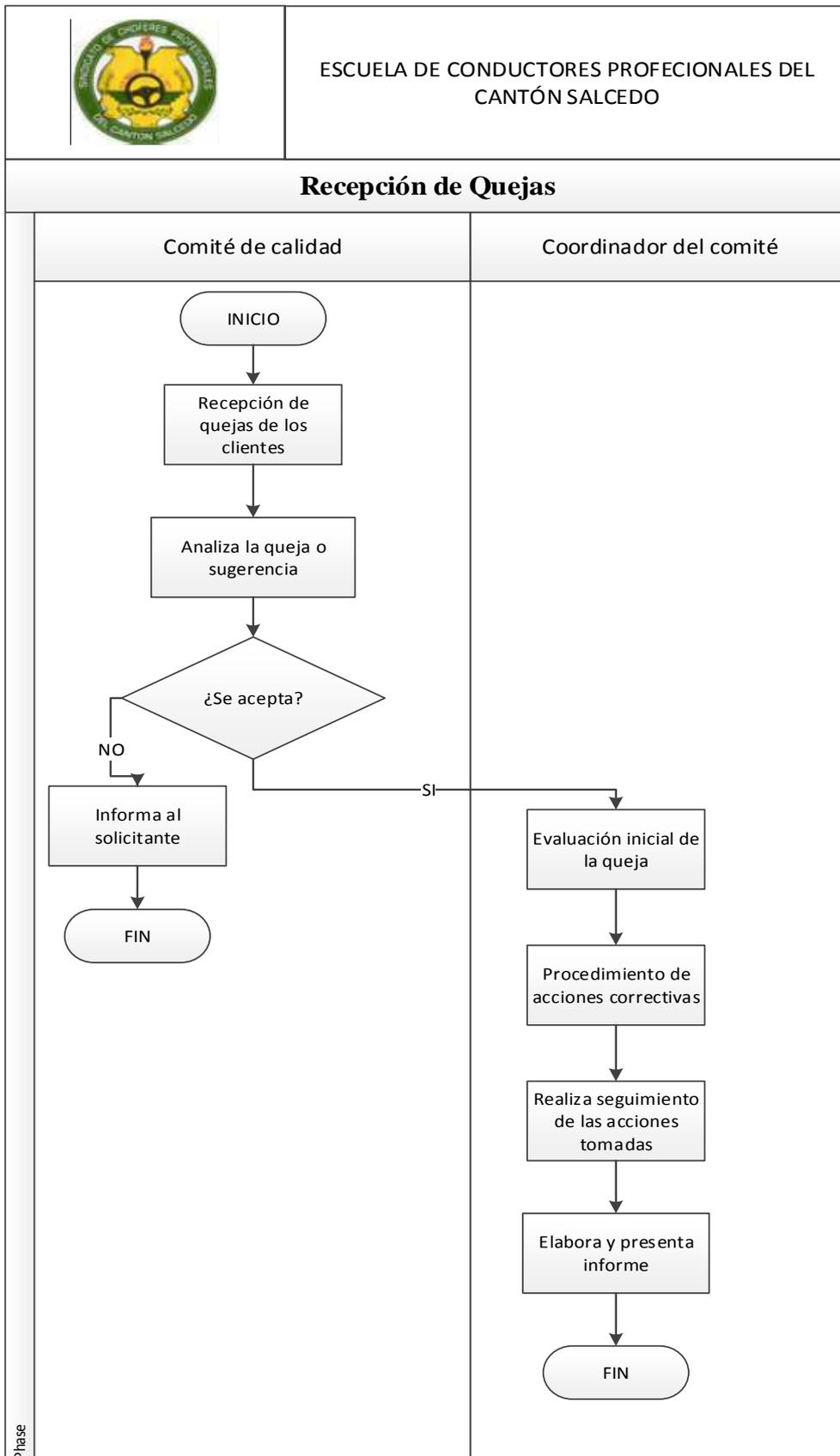
Motivo:.....

Medida arbitrada:.....

Resultado de la medida adoptada:.....

.....
 Responsable

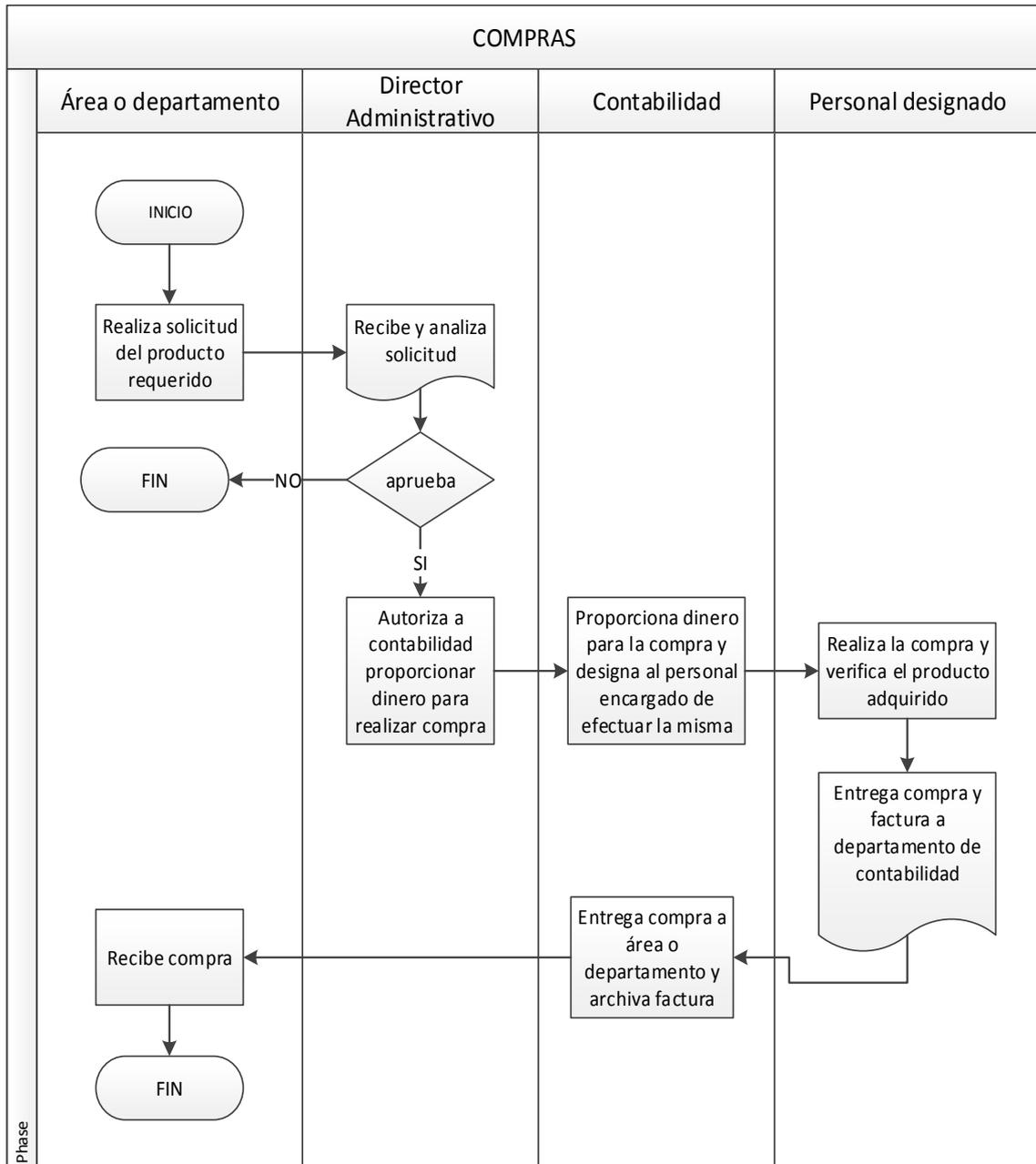
Anexo 37. (Quejas y Reclamos): Descripción del procedimiento.



Anexo 38. Registro de ingreso de compra

	ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO			REGISTRO DE INGRESO DE COMPRA	
				CÓDIGO: RICEC-01-00-01	
Fecha:			Hora:		
Lugar:			Periodo:		
Participantes:					
Nombre, razón social del proveedor:					
ENTRADAS					
Nº	Concepto	Cantidad	C. Unitario	Costo Total	
				Total a pagar	

Anexo 39. Diagrama de flujo del proceso de compras



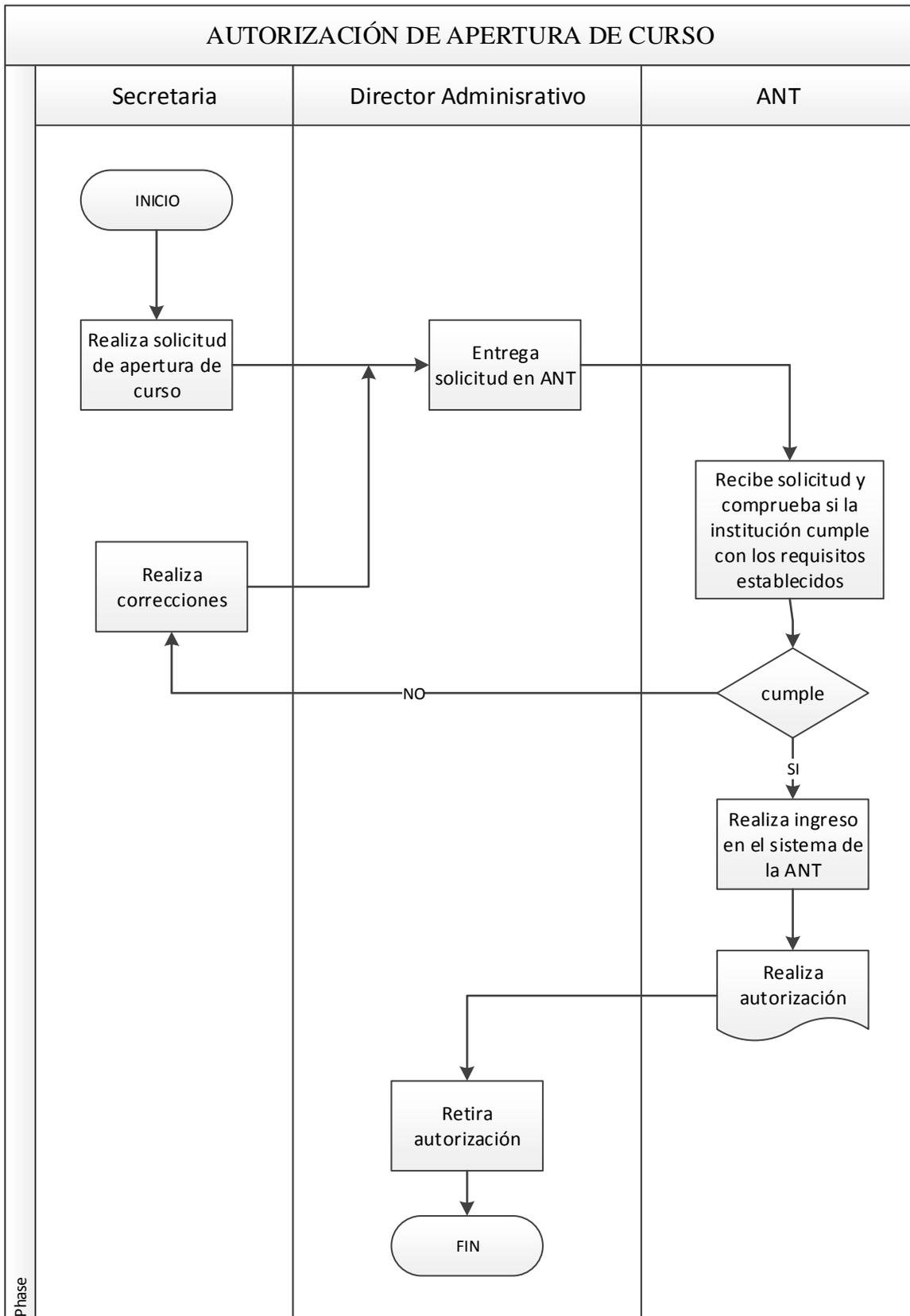
Anexos Manual de Procedimientos

Anexo 40. Registro de control de calidad del procedimiento de realización de los procesos académicos. RCCEC-01-00-01.

	ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO			REGISTRO DE CONTROL DE CALIDAD	
				CÓDIGO: RCCEC-01-00-01.	
<p>EDICIÓN: N° 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha: _____ • N° de control: _____ • Área: _____ • Responsable: _____ 					
N°	Proceso	Proceso incompleto	Proceso culminado con éxito	Proceso culminado con fracaso	Observaciones

.....
Responsable

Anexo 41. Diagrama de flujo de autorización de apertura de curso



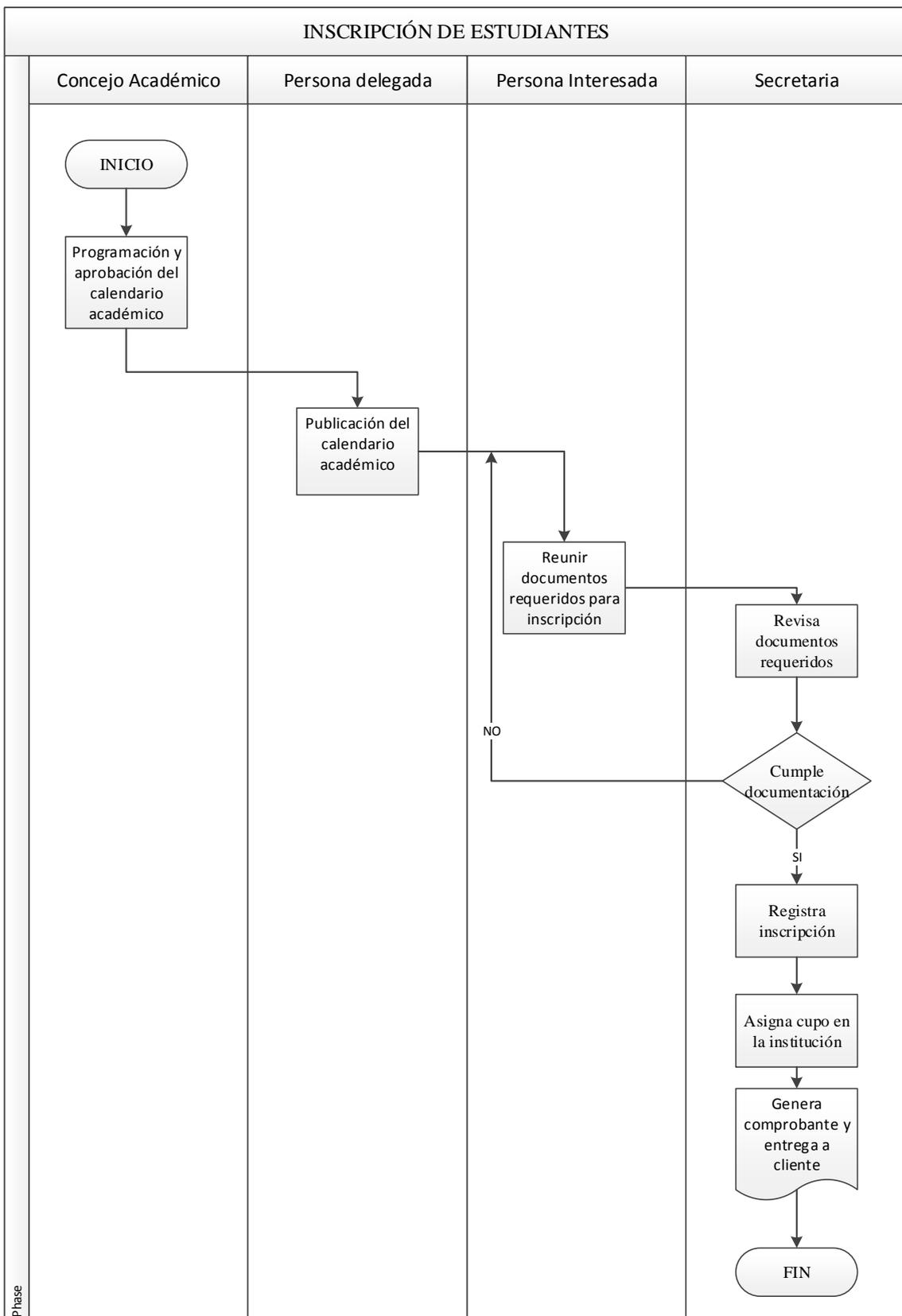
Anexo 42. Detalle de los documentos que deben ser archivados en el semestre estudiantil individual del manual del procedimiento de Admisión

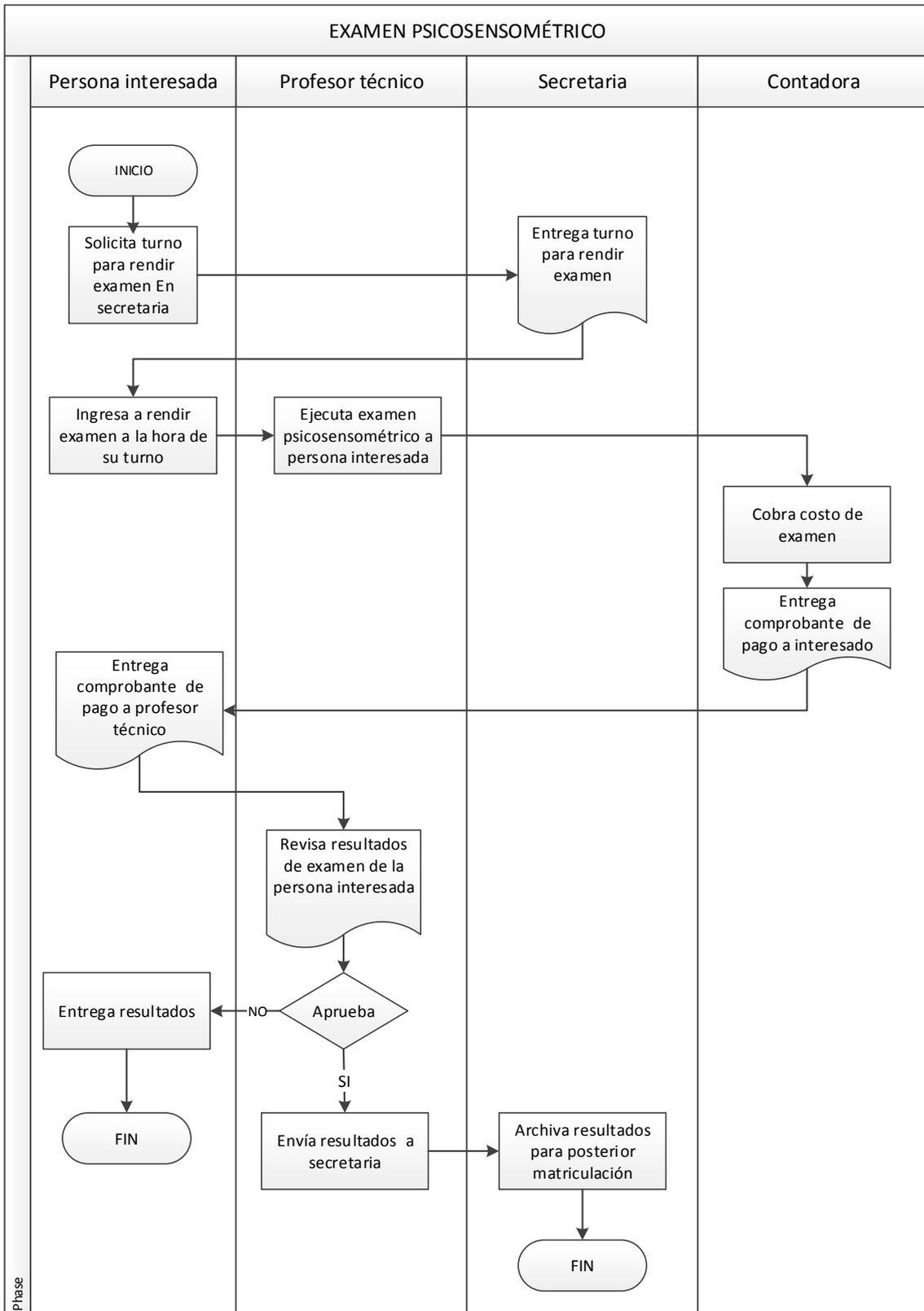
	<p>ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO</p>	<p>DETALLE DE LOS DOCUMENTOS</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Copias a color certificada o notariada del acta de grado o título de bachiller refrendados por el ministerio de educación. • Copias a color de documentos personales (cedula de identidad, papeleta de votación y certificado de grupo y tipo sanguíneo). • Originales de las pruebas psicológicas y psicosenométricas. • Originales de las pruebas médicas conferido por una entidad certificada por el ministerio de salud. • Cuatro fotos tamaño carné a colores. • Facturas de pago de matrícula y mensualidades. • Permisos de aprendizaje otorgados por la ANT • Actas de los exámenes de grado • Títulos de conductores profesionales 		

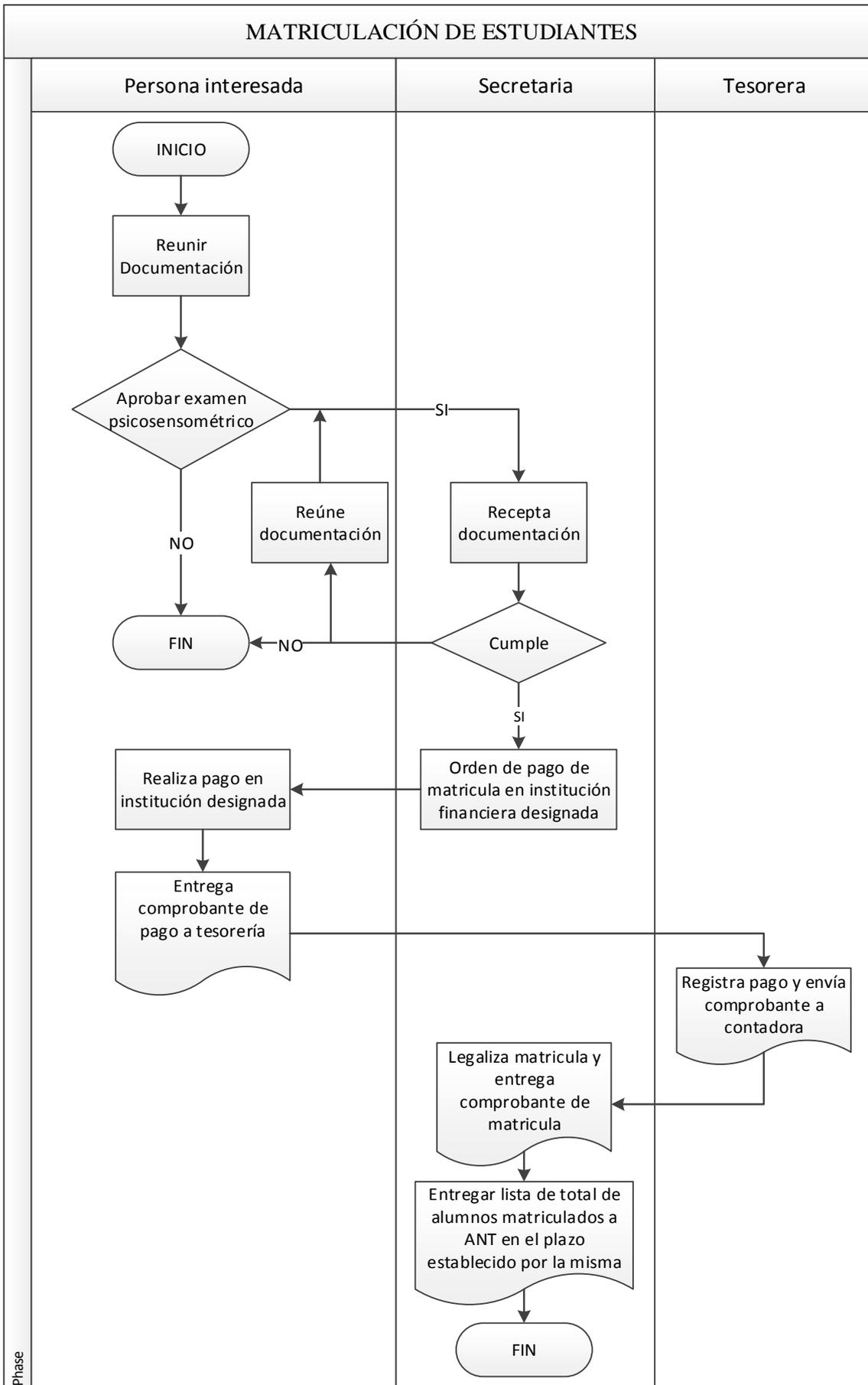
Anexo 43. Orden de documentos para matricula, del manual de procedimientos de Admisión

	ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	ORDEN DE DOCUMENTOS PARA MATRICULA
Modalidad de estudio: _____ Periodo académico: _____ Año: 20__ Apellidos: _____ Nombres: _____ Identificación: C.I. _____ Teléfono: _____ Celular: _____ E-mail: _____ Para legalizar mi admisión, anexo en este orden los siguientes documentos foliados		
DOCUMENTOS	SI	NO
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
Recibió: _____ Fecha: _____  Conserve este desprendible y preséntelo en caso de reclamo. Nombre del aspirante: _____ Identificación: _____ Modalidad de estudio: _____ Documentación completa Si ___ No ___ Periodo académico: _____ Año: 20__ Recibió: _____ Firma: _____ Fecha: _____		

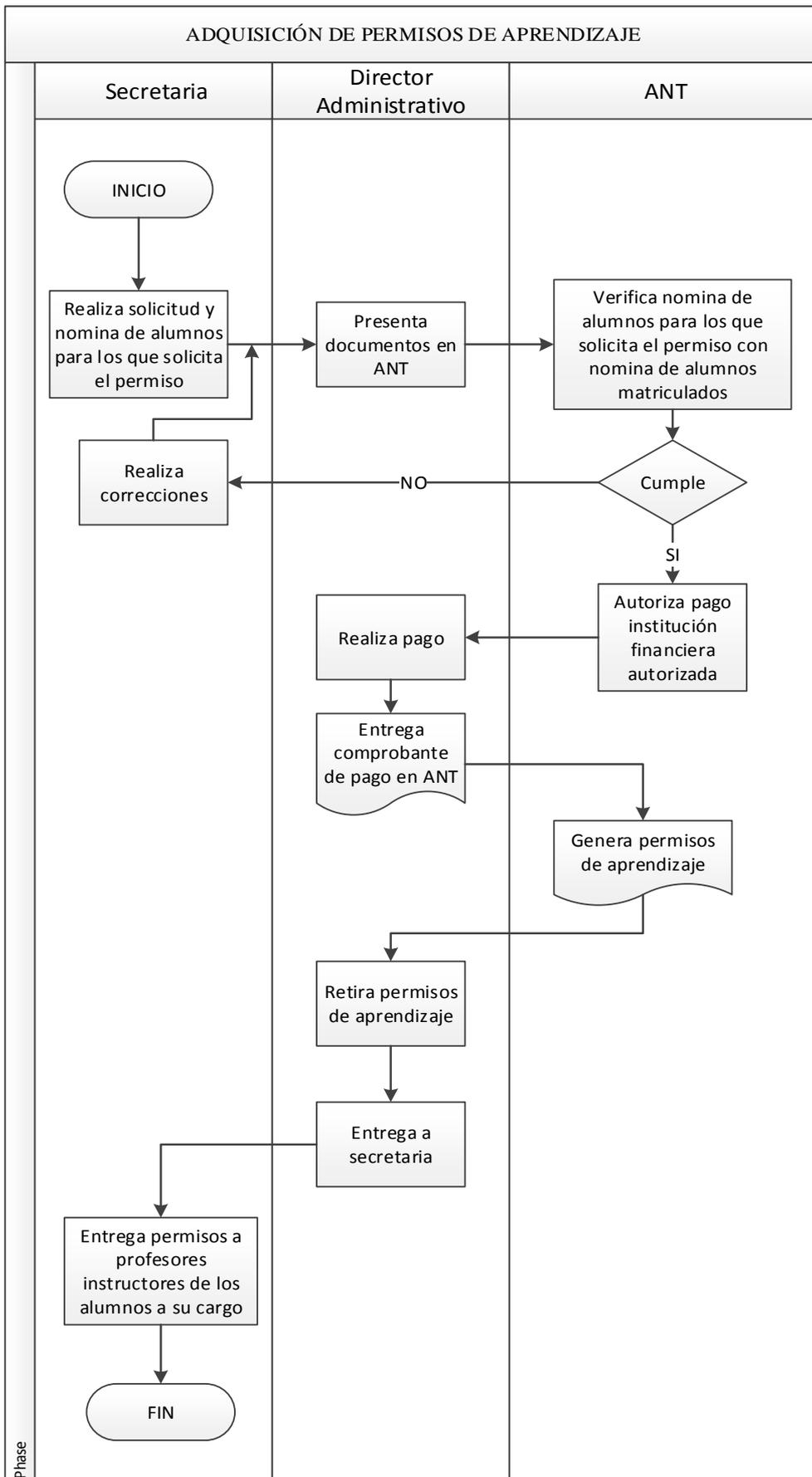
Anexo 45. Diagrama de flujo de: inscripción, examen psicosenométrico y matriculación.







Anexo 46. Diagrama de flujo de adquisición de permisos de aprendizaje.



Anexo 47. Formato para la formulación de indicadores

	ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	INDICADORES
		FECHA:
AÑO ACADÉMICO:		

1. Relación de las fichas de indicadores

- Indicadores de rendimiento (IRM)
- Indicadores de incidencia (IC)
- Indicadores de satisfacción (IS)

2. Modelo de ficha de Indicadores

	NOMBRE DEL INDICADOR	CÓDIGO
Definición		
Formulación		
Nivel de agregación desagregación		
Responsable de calcularlo y facilitarlo		
Fuente de obtención de datos		
Interpretación / Utilidad		

Anexo 48. Formato para la elaboración del informe de resultados.

	ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	INFORME DE RESULTADOS
		FECHA:
AÑO ACADÉMICO:		

1. COMPROBACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD SEGÚN LOS RESULTADOS

Procedimiento	Indicador	Resultado	Objetivo de calidad específico asociado		Desarrollo de propuestas del año anterior
			definición	Logro ¹	

¹ Identificar un logro según: Grado de cumplimiento (porcentaje)

2. PUNTOS FUERTES

3. PUNTOS DÉBILES

.....

Responsable

Anexo 49. Formato para la elaboración del informe de mejoras.

	ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	INFORME DE RESULTADOS
		FECHA:
AÑO ACADÉMICO:		

1. RELACIÓN DE PROPUESTAS DE MEJORA ESPECÍFICAS

Procedimiento	Propuestas de mejora en relación a objetivos específicos	Propuestas de mejora en relación con las acciones	Titulaciones afectadas

2. RELACIÓN DE PROPUESTAS DE MEJORA GENERAL

Propuestas de mejo, si cabe, en relación con l política y objetivos generales de calidad

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

.....
 Responsable.

Anexo 50. Formato para la elaboración del informe revisión y mejora del procedimiento para el análisis y medición de los resultados.

	ESCUELA DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL CANTÓN SALCEDO	INFORME DE REVISIÓN Y MEJORA
		FECHA:
AÑO ACADÉMICO:		

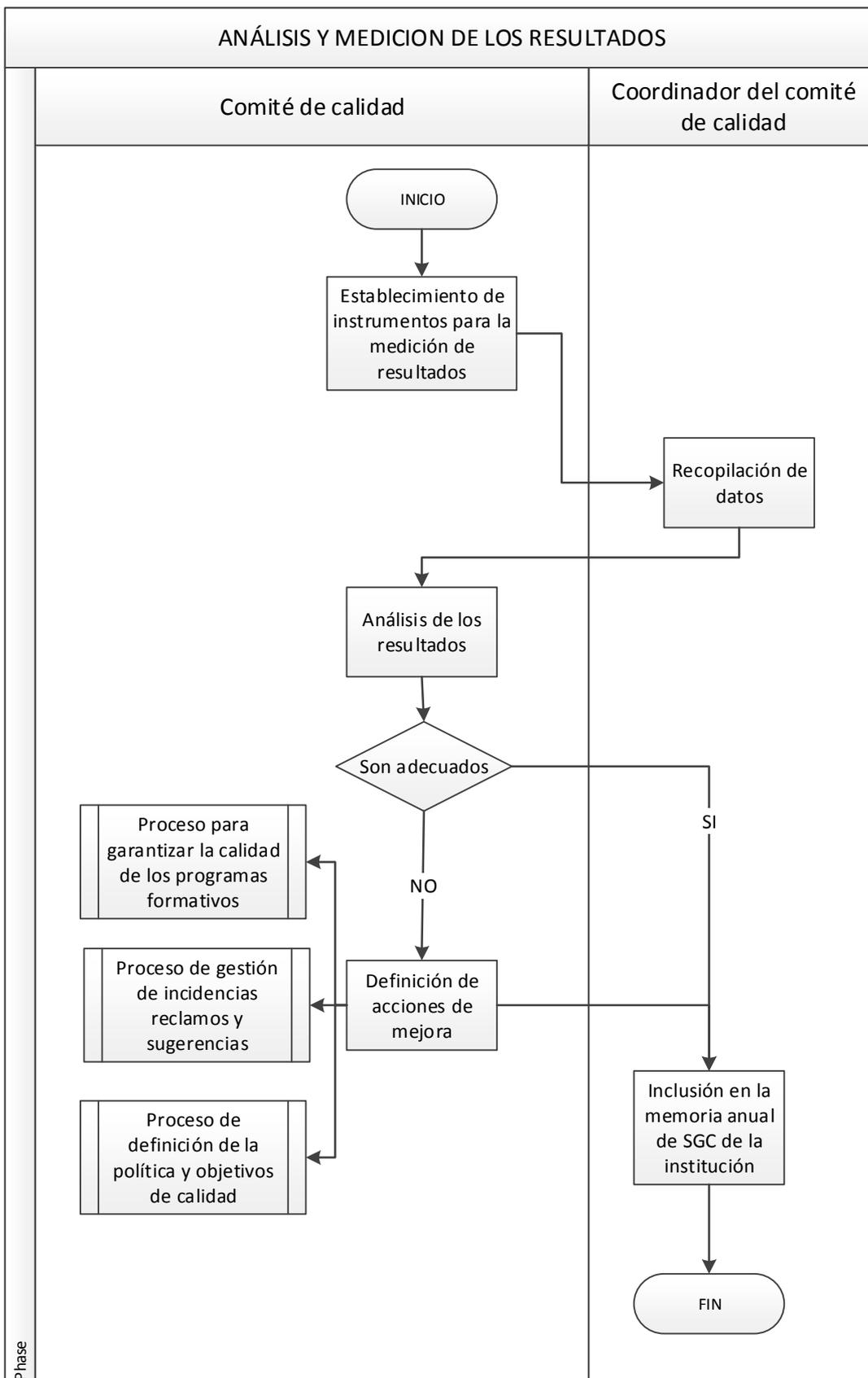
1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

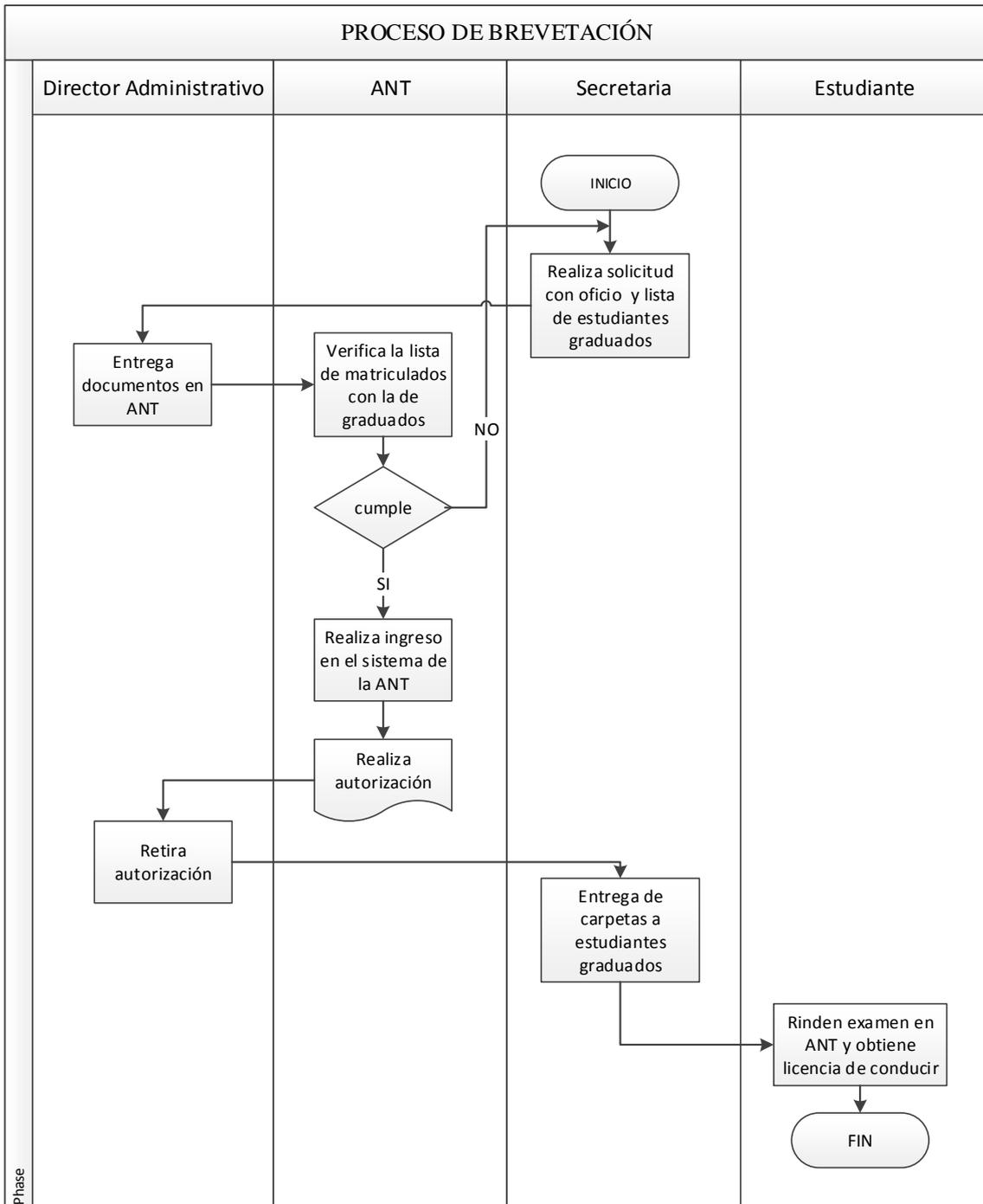
3. Propuesta de mejora del procedimiento

.....
 Coordinador del comité de calidad

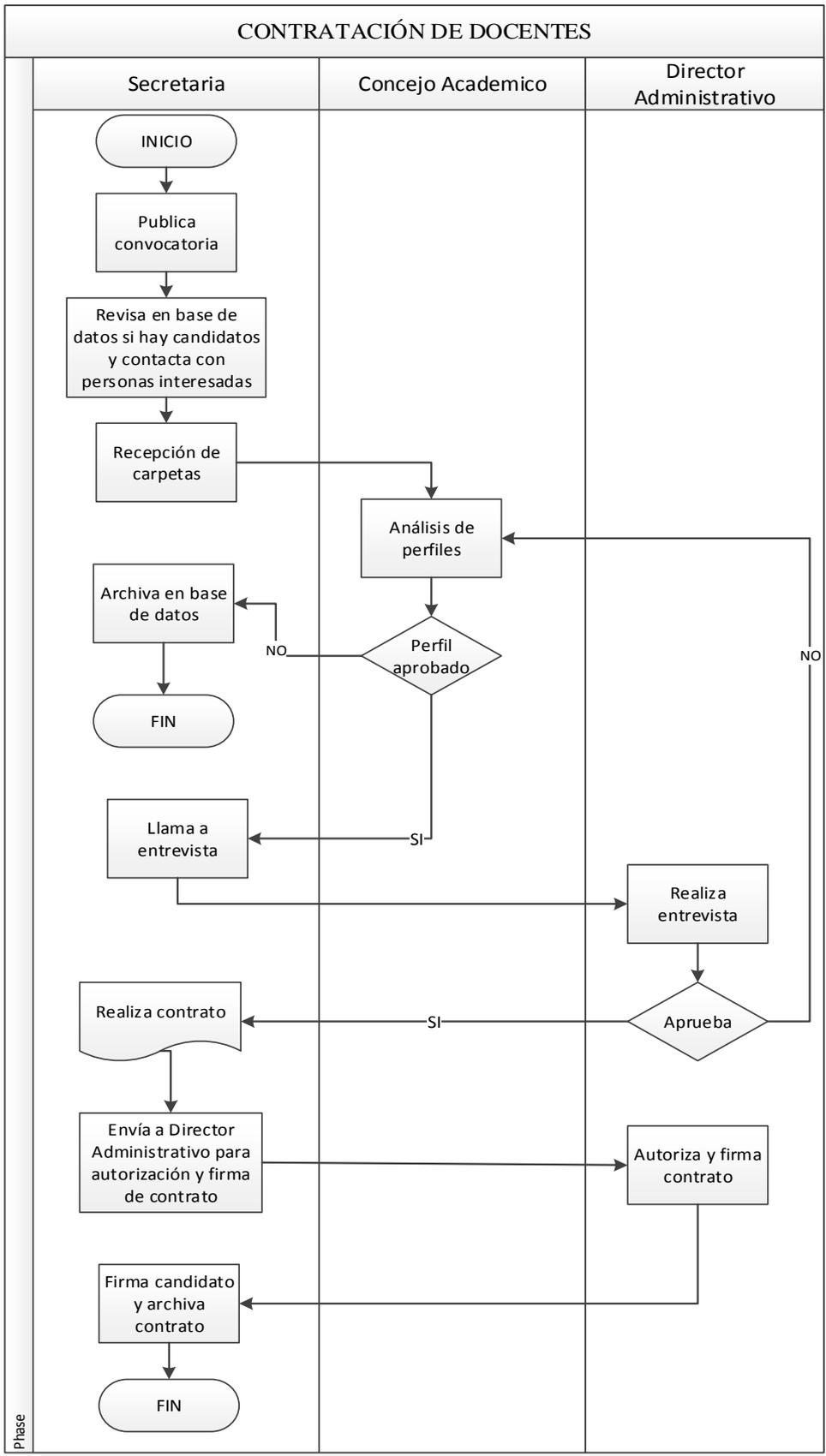
Anexo 51. Diagrama de flujo de análisis y medición de los resultados.



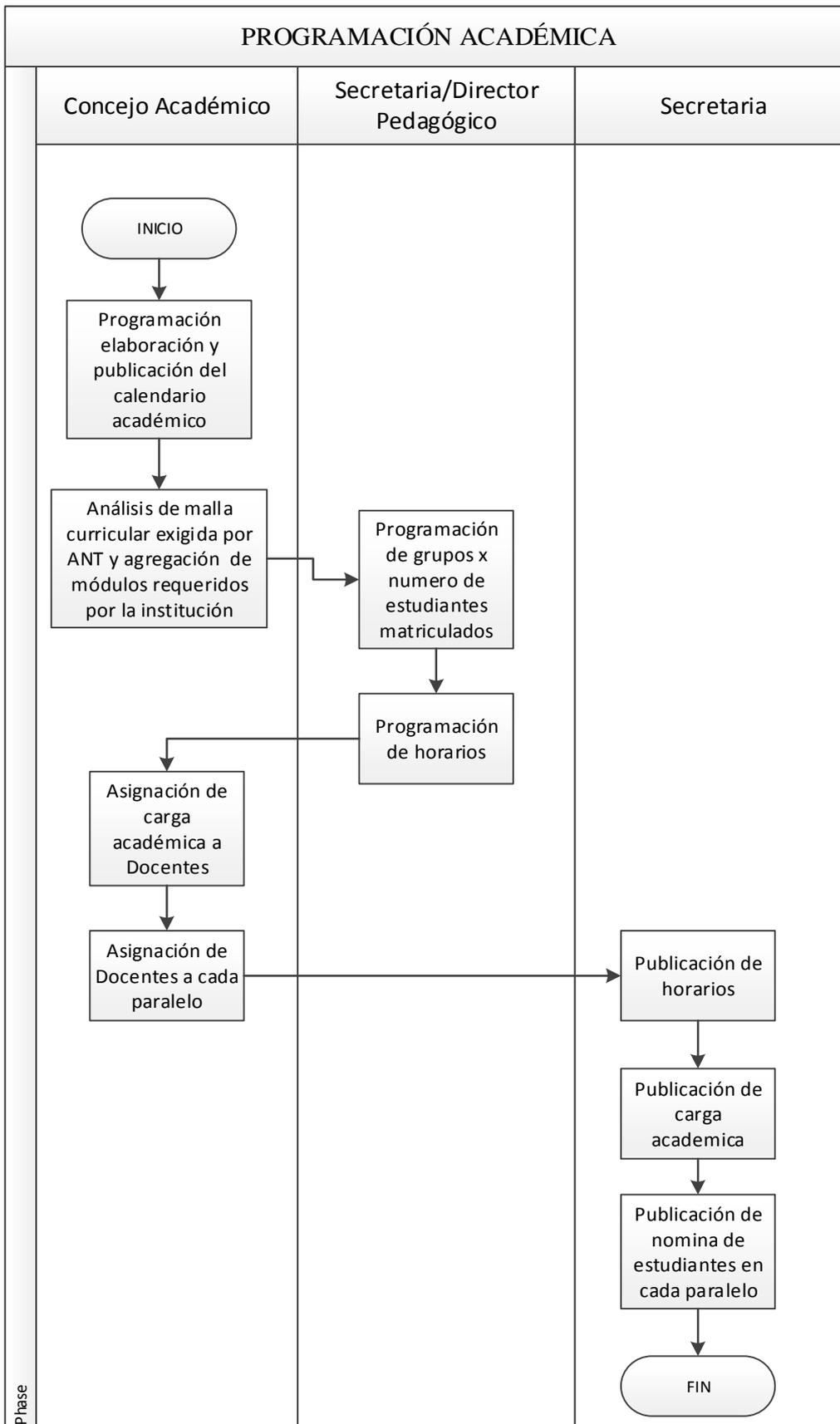
Anexo 52. Diagrama de flujo de autorización de brevetación



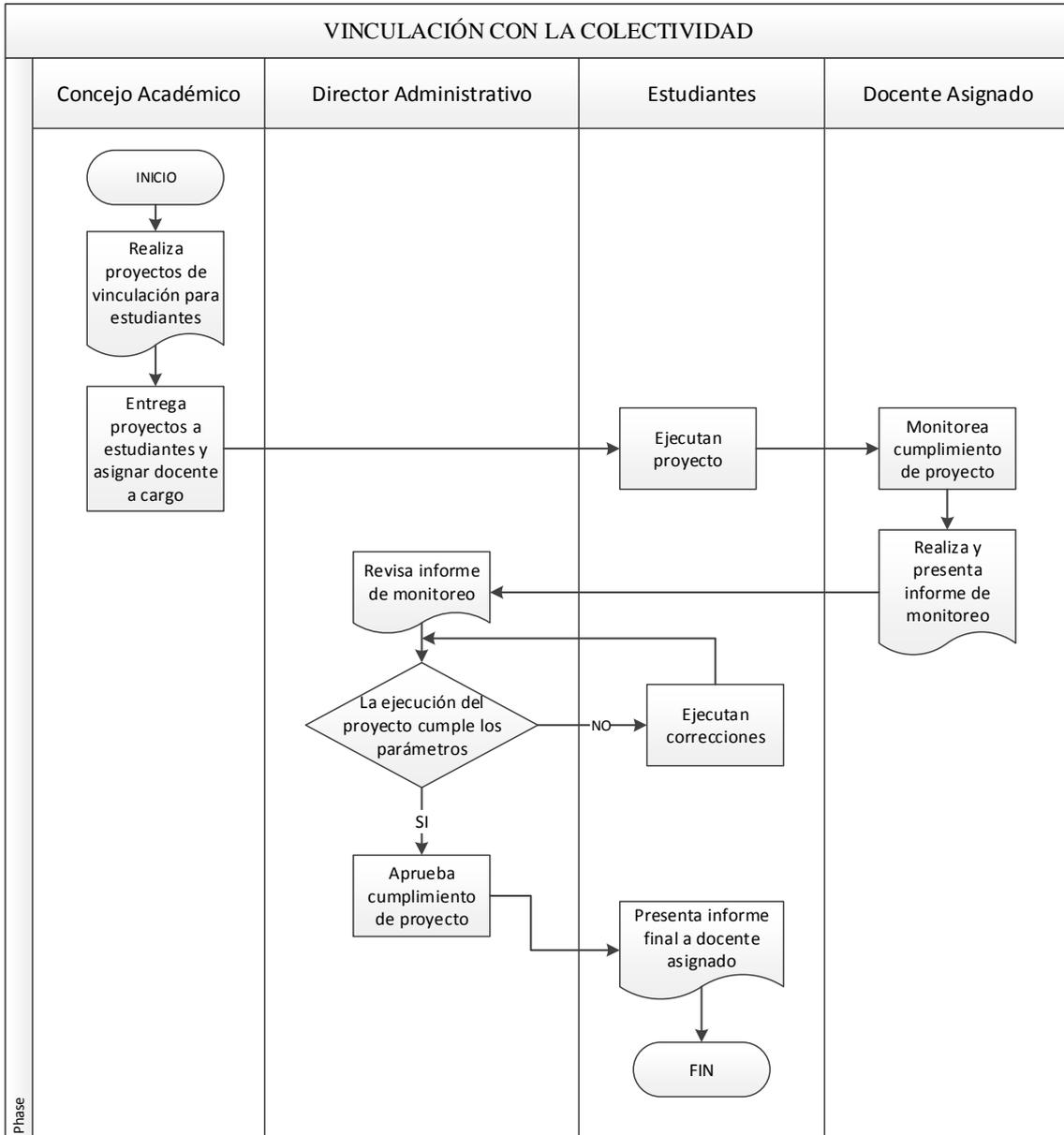
Anexo 53. Diagrama de flujo de selección y contratación de personal docente y administrativo.



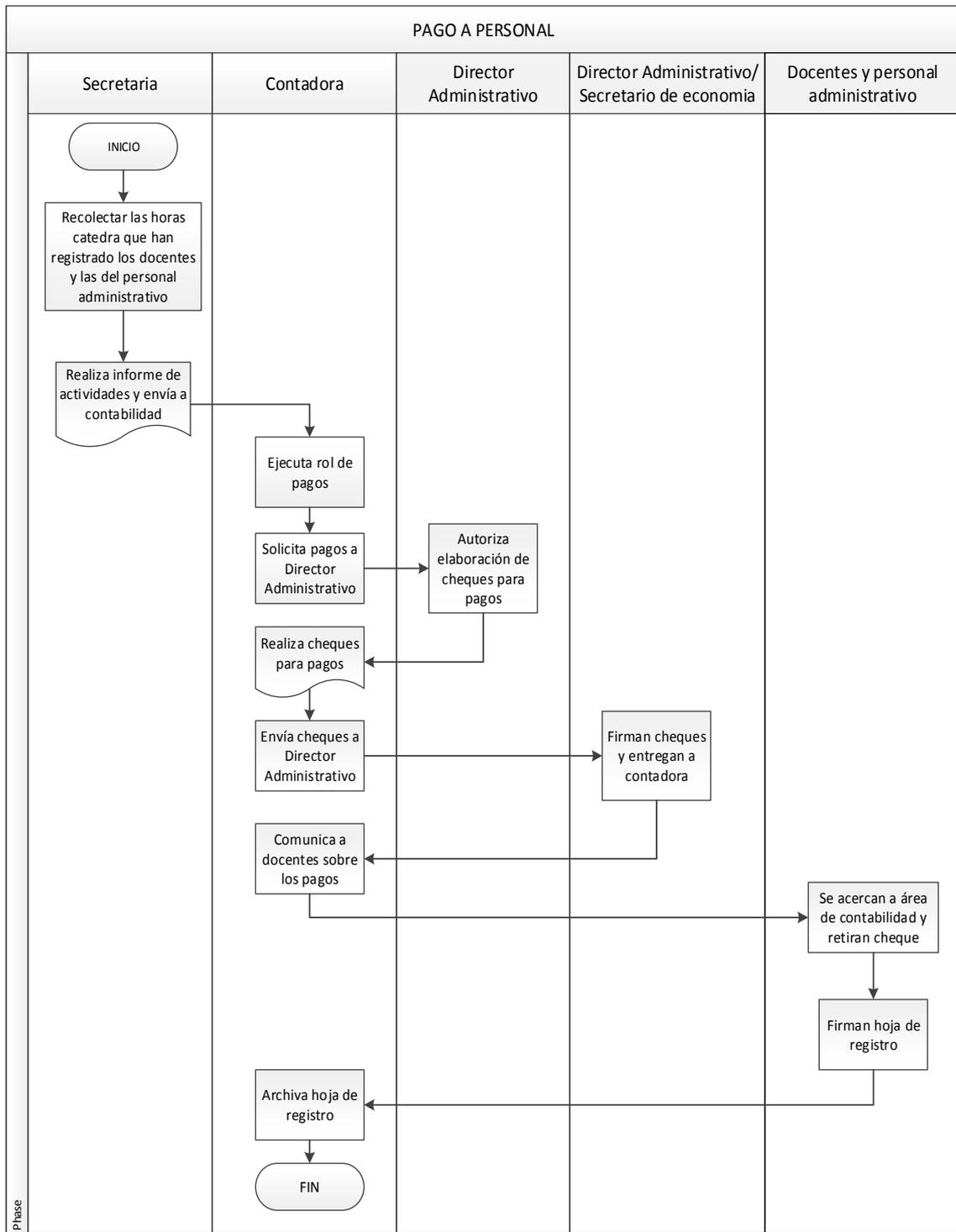
Anexo 54. Diagrama de flujo de la programación académica de la institución



Anexo 55. Diagrama de flujo del proceso de vinculación con la colectividad.



Anexo 56. Diagrama de flujo de pago a personal



Anexo 58. Entrevista

Entrevista realizada al Director General Administrativo de la escuela de formación y capacitación de conductores profesionales del cantón Salcedo

- 10. ¿Tiene la institución un sistema de Gestión de Calidad?**
SI ()
NO ()
- 11. ¿La política, misión, visión y los objetivos de la institución están establecidos y documentados?, si no lo están cuál es su riesgo.**
.....
- 12. ¿Están identificados los procesos (estratégicos, apoyo, misionales, de evaluación) que le permite a la institución cumplir su misión?**
SI ()
NO ()
- 13. ¿Se han determinado y establecido en un documento la secuencia e interrelación de los procesos?**
.....
- 14. ¿Están establecidas en un documento las responsabilidades que el personal debe efectuar y han sido comunicadas en cada área?**
.....
- 15. ¿Se realiza inspecciones periódicas al personal para verificar que su desarrollo sea adecuado?**
.....
- 16. ¿Posee la institución manual de calidad para la elaboración de los diferentes procesos?**
SI ()
NO ()
- 17. ¿Posee la institución manual de procedimientos para la elaboración de los diferentes procesos?**
SI ()
NO ()

18. ¿Existen mecanismos para conocer el nivel de satisfacción del cliente?

SI ()

NO ()

19. ¿Considera usted que el Sistema de Gestión de Calidad con Normas ISO 9001:2008, mejorar la productividad de la institución?

SI ()

NO ()

Anexo 59. Ficha de observación

Lugar: Escuela de formación y capacitación de conductores profesionales del cantón Salcedo	Nº
TÍTULO O TEMA: Sistema de Gestión de Calidad	INVESTIGADOR: Fernando Espín
OBJETIVO:	FECHA:
INDICADORES	TIEMPO:
REGISTRO DE DATOS _____ _____ _____ _____ _____ _____	

Anexo 60. Malla curricular

MALLA CURRICULAR CURSO DE CONDUCTORES PROFESIONALES

**CRÉDITOS BÁSICOS PARA
TODOS LOS ASPIRANTES**

Educación Vial	64
Ley y Reglamento de Transporte	64
Técnica de Tránsito y Seguridad Vial	40
Mecánica Automotriz Básica	32
Psicología Aplicada a la Conducción	32
Computación	16
Primeros Auxilios	16
Educación Ambiental	16
HORAS	272

CRÉDITOS PARA LA ESPECIALIZACIÓN

CATEGORÍA A1

Educación Vial	16
Ley y Reglamento de Tránsito	16
Conducción	8
Psicología aplicada a la conducción	8
Mecánica básica	8
Primeros auxilios	8
Práctica de conducción	32
HORAS	96

CATEGORÍA C

Conducción Vehicular	32
Práctica de Conducción	32
Relaciones Humanas	48
Atención al Cliente	32
Inglés Básico	32
Geografía Urbana	32
HORAS	208

CATEGORÍA C1

Conducción Vehicular	32
Práctica de Conducción	32
Técnicas de conducción policial y de protección de dignitarios	48
Técnicas de conducción de ambulancias y vehículos de emergencia	32
Inglés Básico	32
Geografía Urbana	32
HORAS	208

CATEGORÍA D

Conducción 1	48
Práctica de Conducción 1	32
Mecánica 1 Buses	48
Relaciones Humanas	48
Geografía Rural	48
Atención al Cliente	32
Geografía Urbana	32
HORAS	288

CATEGORÍA D1

Conducción 2	48
Práctica de Conducción 2	32
Mecánica 2 Busetas/ Buses	48
Relaciones Humanas	48
Inglés Medio	48
Geografía Rural	48
Geografía Urbana	32
Turismo	32
Atención al Cliente	32
HORAS	368

CATEGORÍA E

Conducción 3	80
Práctica de Conducción 3	80
Mecánica 3 - Camión/Trailer	80
Reglamentos Bipedales	80
Seguridad y Protección Industrial	80
Geografía Rural	48
HORAS	448

CATEGORÍA E1

Conducción 4	80
Práctica de Conducción 4	80
Mecánica 4 Trólebus-Amb-Autob	64
Relaciones Humanas	48
Geografía Rural	48
Geografía Urbana	48
Seguridad y Prevención de riesgos	48
Reglamentos Especiales	32
HORAS	460

CRÉDITOS

Curso Total	6
TOTAL CRÉDITOS	6

Curso Básico	17
Especialización C	13
TOTAL CRÉDITOS	30

Curso Básico	17
Especialización C1	13
TOTAL CRÉDITOS	30

Curso Básico	17
Especialización D	18
TOTAL CRÉDITOS	35

Curso Básico	17
Especialización D1	28
TOTAL CRÉDITOS	45

Curso Básico	17
Especialización E	28
TOTAL CRÉDITOS	45

Curso Básico	17
Especialización E1	28
TOTAL CRÉDITOS	45

TIEMPO

Horas	96
Semanas	5

Horas	460
Meses	6

Horas	460
Meses	6

Horas	360
Meses	7

Horas	680
Meses	8

Horas	720
Meses	9

Horas	720
Meses	9