



**MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD INTEC**

Fecha: *Junio 2010*

**CAPÍTULO 5  
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

Revisión: *5*

Hoja 1 de 6

## **CAPÍTULO 5**

### **RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

#### **5.1 OBJETO**

#### **5.2 ALCANCE**

#### **5.3 DESCRIPCIÓN**

##### **5.3.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

##### **5.3.2 ENFOQUE AL CLIENTE**

##### **5.3.3 POLÍTICA DE CALIDAD**

##### **5.3.4 PLANIFICACIÓN**

###### **5.3.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

###### **5.3.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

##### **5.3.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

###### **5.3.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

###### **5.3.5.2 COMUNICACIÓN INTERNA**

##### **5.3.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INTERNA**

###### **5.3.6.1 GENERALIDADES**

###### **5.3.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN**

###### **5.3.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN**



## MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD INTEC

Fecha: *Junio 2010*

### CAPÍTULO 5

### RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Revisión: *5*

Hoja 2 de 6

#### 5.1 OBJETO

Este capítulo tiene por objeto definir las responsabilidades en materia de calidad propia de la Dirección del INTEC, así como las competencias y las relaciones del personal, a fin de cumplir con la Política de Calidad y los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, recogido en el presente Manual Operativo de Calidad.

#### 5.2 ALCANCE

Este capítulo aplica a las actividades realizadas en el INTEC, que tengan influencia en la calidad de los servicios suministrados.

#### 5.3 DESCRIPCIÓN

##### 5.3.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El Director proporciona evidencia de su compromiso para el desarrollo y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad en el INTEC:

- a) Comunicando a las diferentes secciones a su cargo la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, establecidos en la Política de Calidad de la ESPOL.
- b) Cumpliendo y haciendo cumplir la Política y los Objetivos de Calidad.
- c) Llevando a cabo las Revisiones por la Dirección Interna del Sistema de Gestión de la Calidad.
- d) Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para la realización de las actividades del INTEC.

##### 5.3.2 ENFOQUE AL CLIENTE

Con el cumplimiento de las disposiciones establecidas en este Manual Operativo de Calidad, el Director se asegura de que las necesidades y expectativas de los clientes se determinan, se convierten en requisitos y son satisfechas con el propósito de lograr de forma continua la satisfacción de los clientes.

##### 5.3.3 POLÍTICA DE CALIDAD

Se define en el capítulo 1 del Manual de la Calidad de ESPOL.



**MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD INTEC**

**CAPÍTULO 5**

**RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

Fecha: *Junio 2010*

Revisión: *5*

Hoja 3 de 6

### **5.3.4 PLANIFICACIÓN**

#### **5.3.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

El INTEC establece anualmente en el marco de la Revisión por la Dirección Interna, los objetivos de la calidad, coherentes con los Objetivos Estratégicos y con la Política de Calidad de la ESPOL.

*La Gestión de los objetivos de calidad se lo realiza de acuerdo al Instructivo Planificación del Sistema de Gestión de Calidad IG/ESPOL/13.*

~~El Coordinador de Calidad del Instituto informará al Asesor del Rector en Planificación de los objetivos establecidos en el INTEC.~~

Estos objetivos son expresados de forma que son susceptibles de ser medidos de la manera más adecuada al nivel y tipo de objetivo, y asociados a sus correspondientes indicadores, con la finalidad de lograr la mejora continua de la calidad.

Al objeto de facilitar su seguimiento a lo largo del tiempo, se establecen los correspondientes indicadores y metas para cada objetivo.

#### **5.3.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

El Director del INTEC realiza en conjunto con el Coordinador de Calidad y el personal que considere pertinente la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto que se realiza de acuerdo a lo establecido en el Instructivo de Planificación del Sistema de Gestión de Calidad (IG-ESPOL-13).

La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad que realiza el INTEC incluye:

1. Los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, considerados en este Manual Operativo de Calidad.
2. Los recursos necesarios.
3. La mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.
4. La consecución de los objetivos de calidad.

Cualquier cambio que se produzca en el Sistema de Gestión de la Calidad derivado de la planificación se realizará de acuerdo a las disposiciones



**MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD INTEC**

**CAPÍTULO 5**

**RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

Fecha: *Junio 2010*

Revisión: *5*

Hoja 4 de 6

establecidas en el Manual de Calidad de la ESPOL y este Manual Operativo de Calidad, asegurando en todo momento que la integridad del Sistema no se vea afectada por dichos cambios.

Para asegurar la consecución de cada objetivo de la calidad establecido, el Director del INTEC, con la colaboración de las personas que se consideren pertinentes, definen:

- Responsable/s de su ejecución
- Plazo
- Indicador/es asociado/s al objetivo y la meta.
- Peso del Indicador
- Seguimiento
- Responsable de seguimiento
- Financiamiento
- Actividades a realizar y el peso correspondiente
- Responsable de la actividad
- Recursos de Personal y Equipos
- Recursos Financieros
- Fecha
- Seguimiento y controles

El seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos se realizará de acuerdo a lo establecido en el Instructivo "Planificación del Sistema de Gestión de Calidad" (IG/ESPOL/13) y en las revisiones por la dirección internas del SGC. El Director de INTEC, a través de su Coordinador de Calidad, será el responsable de efectuar *ejecutar* el seguimiento y dejará registro de haberlo llevado a cabo.

### **5.3.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

El INTEC tiene definidas las responsabilidades, las competencias y las relaciones del personal, a fin de cumplir con la Política de Calidad y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad implantado.

#### **5.3.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

El Organigrama Estructural del Instituto de Tecnologías (INTEC), se encuentra en el Anexo I del Capítulo 2 de *este* Manual Operativo de Calidad.

Las funciones y responsabilidades del Consejo Directivo se encuentran descritas en el Estatuto de la ESPOL. Las funciones y responsabilidades de los directivos y del resto del personal del INTEC se encuentran descritas en *el* Manual de Descripción de Funciones del INTEC.



## MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD INTEC

Fecha: *Junio 2010*

### CAPÍTULO 5

### RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Revisión: *5*

Hoja 5 de 6

#### 5.3.5.2 COMUNICACIÓN INTERNA

El personal del INTEC ha de colaborar para que la comunicación se realice de forma que se asegure la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. La comunicación puede ser:

- Verbal entre las personas de la organización
- Escrita cuando así esté requerido específicamente en el Sistema de Gestión de la Calidad

La comunicación verbal se realizará a través de los siguientes medios:

- Ponencias
- Reuniones
- Comunicación entre las personas
- Difusiones

La comunicación escrita se realizará a través de los siguientes canales:

- Documentos, impresos o registros establecidos específicamente por el INTEC, en casos concretos
- Comunicados internos, medios electrónicos, etc.
- Publicaciones
- Cartel de anuncios

#### 5.3.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INTERNA

##### 5.3.6.1 GENERALIDADES

Con independencia de las revisiones del Sistema realizadas por el Consejo Politécnico, el INTEC realizará, *cinco reuniones de Revisión por la Dirección Interna del Sistema de Gestión de la Calidad en el año entre los meses de mayo a febrero*, para asegurar su continua consistencia, adecuación y efectividad. El Director o Subdirector del INTEC dirigirá las reuniones de Revisión del Sistema.

##### 5.3.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

Entre la información de entrada para la Revisión por la Dirección, se incluye la siguiente:

- Resultados de Auditorías
- Información recibida por los clientes
- Funcionamiento de los procesos y conformidad del servicio
- Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad
- Situación de las Acciones Correctivas y Preventivas
- Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores de la Dirección



**MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD INTEC**

**CAPÍTULO 5**

**RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

Fecha: *Junio 2010*

Revisión: *5*

Hoja 6 de 6

- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad
- Recomendaciones para la mejora

### **5.3.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN**

De cada reunión el Coordinador de Calidad levantará un Acta (formato MC0501) en la que se reflejarán los asistentes, los asuntos tratados y los acuerdos adoptados en relación con:

- La mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente
- Las necesidades de recursos

Citará específicamente, *o* adjuntará como anexos o se mantendrán en medio digital, los documentos analizados.

El Coordinador de Calidad es el responsable de la documentación y archivo de la misma.

El Coordinador de Calidad enviará, vía mail o impresa, una copia del acta de la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad en *el* INTEC, ~~que será enviado~~ al Director General de Evaluación de la ESPOL.