



MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD INTEC

Fecha: *Junio 2010*

CAPÍTULO 7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Revisión: *6*

Hoja *_1_* de *_6_*

CAPÍTULO 7

REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1 OBJETO

7.2 ALCANCE

7.3 DESCRIPCIÓN

7.3.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.3.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.3.3 DISEÑO Y DESARROLLO CURRICULAR

7.3.4 COMPRAS

7.3.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.3.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN



MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD INTEC

Fecha: *Junio 2010*

CAPÍTULO 7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Revisión: *6*

Hoja *_2_* de *_6_*

7.1 OBJETO

El objeto del presente capítulo es describir las siguientes actividades:

- Planificación de la realización del servicio: Proceso de Docencia de Pregrado
- Las relaciones con el cliente
- Diseño y Desarrollo Curricular: Creación o actualización de planes de estudio
- ~~Compras~~
- Prestación del servicio: Proceso de Docencia de Pregrado

7.2 ALCANCE

Este capítulo es de aplicación a las actividades necesarias para la realización del Proceso de Docencia de Pregrado.

7.3 DESCRIPCIÓN

7.3.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Los procesos del INTEC son los relacionados en el capítulo 4 de este Manual Operativo de la Calidad (Anexo I) y en el Mapa de Procesos de Nivel I de la ESPOL, Anexo I del capítulo 4 del Manual de la Calidad.

En los apartados siguientes de este capítulo se describe cómo se planifica y se llevan a cabo los procesos descritos.

En la planificación de procesos, se determinan, cuando es apropiado, lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio
- b) La necesidad de establecer procesos y documentación, y proporcionar recursos e instalaciones específicas para la ejecución del servicio
- c) Las actividades necesarias de revisión, validación, seguimiento y control, para la prestación del servicio, mediante el establecimiento de indicadores en las fichas de procesos, y los criterios de aceptación correspondientes aplicables al INTEC
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad de los procesos y de los servicios resultantes

7.3.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.3.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS A LA OFERTA DE PLANES DE ESTUDIO

Los requisitos generales del INTEC relacionados a la oferta de sus planes de estudio son determinados por el Consejo Directivo y propuestos por el Director



MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD INTEC

Fecha: *Junio 2010*

CAPÍTULO 7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Revisión: *6*

Hoja *_3_* de *_6_*

en base a revisiones de los requerimientos (7.3.2.2 de este Manual Operativo de la Calidad). Se encuentran descritos en los catálogos, folletos, página web y otros medios de difusión tanto del INTEC como de la ESPOL, que normalmente incluyen una descripción de los siguientes temas:

- Título a otorgarse
- Descripción de la especialización o carrera
- Perfil ocupacional
- Perfil profesional
- Duración
- Malla curricular
- Créditos requeridos por la carrera
- Requisitos de titulación
- Proceso de admisión
- Lugar de información
- Programas de las materias

7.3.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LA OFERTA DE PLANES DE ESTUDIO

Los requisitos de la oferta de planes de estudio son revisados por el Director o su delegado por lo menos una vez en el año académico, de lo cual se dejará registro de la revisión y de las acciones tomadas.

La autorización para la impresión de catálogos, folletos y otros medios de difusión escritos, será realizada por el Director. Los medios de difusión magnéticos serán revisados y guardados en un CD y serán etiquetados con el contenido, la fecha y el responsable. Los contratos o convenios son revisados y firmados por la autoridad correspondiente, según su ámbito.

Antes de comprometerse a proporcionar servicios de Docencia de Pregrado, el director procederá a su revisión, asegurándose de que:

- a) los requisitos para la prestación del servicio están definidos (incluyendo los legalmente establecidos que sean aplicables);
- b) los requisitos definidos por el cliente son confirmados antes de su aceptación, (incluyendo aquellos que sean proporcionados en forma verbal);
- c) se dispone de la capacidad para cumplir con los requisitos definidos por los clientes o aplicables por imperativo legal a los servicios prestados

Cuando se cambien los requisitos identificados, el Director evalúa los cambios y su incidencia, e informa al personal afectado.



MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD INTEC

Fecha: *Junio 2010*

CAPÍTULO 7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Revisión: *6*

Hoja *_4_* de *_6_*

7.3.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

El Sistema de Gestión de la Calidad del INTEC satisface las necesidades de comunicación con los clientes, facilitando por vía oral o escrita la información requerida sobre el servicio, resolviendo las consultas que se planteen, actuando sobre los procesos, y resolviendo las quejas y/o reclamaciones de los clientes.

El Coordinador de Calidad será el receptor de las quejas y/o reclamaciones relacionadas al Proceso de Docencia de Pregrado. Se enviará una respuesta al reclamante (*siempre que la queja este identificada*) indicándole, si la queja es procedente, y las acciones puestas en marcha. En caso de existir quejas aisladas, *se determinará* el Subdirector conversará con las asociaciones de estudiantes respectivas para determinar si la queja es procedente o no *durante la Revisión por la Dirección correspondiente*. La gestión de reclamaciones se realiza según lo establecido en el PG/ESPOL/03 "Comunicación con clientes".

7.3.3 DISEÑO Y DESARROLLO CURRICULAR

El proceso de Diseño y Desarrollo Curricular es aplicable, cuando se requiera, a los planes de estudio de Pregrado que el INTEC ofrece a sus estudiantes.

Sobre este aspecto, el INTEC se basa en el Instructivo General IG/ESPOL/10 "Diseño y Desarrollo Curricular"

7.3.4 COMPRAS

La sistemática para realizar la adquisición de suministros se describe en el procedimiento de compras en vigor PG/ESPOL/11 y en el apartado 7.3.4 del Manual de Calidad de la ESPOL.

7.3.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.3.5.1 CONTROL DE LAS OPERACIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DOCENCIA DE PREGRADO

El INTEC controla las operaciones de prestación del servicio de docencia de Pregrado a través de la planificación de las actividades, el seguimiento y autocontrol de las mismas mediante:

a) la disponibilidad de información que especifique las características del servicio a realizar, documentado en los procesos de los servicios



MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD INTEC

Fecha: *Junio 2010*

CAPÍTULO 7

REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Revisión: *6*

Hoja *_5_* de *_6_*

b) donde sea necesario la disponibilidad de instrucciones de trabajo, por ejemplo: Instrucciones y formatos aplicables

c) la utilización y el mantenimiento de los medios necesarios para la prestación del servicio, por ejemplo: equipos y sistemas informáticos

d) la implantación de actividades de seguimiento, por ejemplo: autocontrol, auditorías y grado de satisfacción de clientes

A partir del primer semestre el 2007 se realizará el control de asistencia de clases así como el contenido de las clases dictadas por medio de un software aprobado por el CSI. Se aplicará en los Programas del Campus Gustavo Galindo y a partir del segundo semestre en el Campus Ancón.

e) la implantación de procesos definidos para la liberación: mediante la aprobación de las asignaturas por los estudiantes

Las actividades relacionadas a la ejecución y control de las pasantías en el INTEC están definidas en el Instructivo Operativo IO-INT/ESPOL/01 "Pasantías"; y las directrices para el proyecto de graduación o tesis se encuentran en el IO-INT/ESPOL/02 "Proyecto o Tesis".

7.3.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Se excluye este apartado por cuanto todos los servicios de docencia de pregrado son verificados mediante actividades de seguimiento y medición.

7.3.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Este requisito es de aplicación a la identificación de las actividades y los servicios durante la ejecución del proceso. Se ha de asignar un código de matrícula individual a cada estudiante.

La identificación asignada se mantiene durante todo el proceso de prestación del servicio, asegurando así la trazabilidad.

7.3.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

Se considera confidencial la información proveniente del cliente relacionada con sus datos personales y será tratada considerando lo establecido en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública Vigente.

7.3.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Por la naturaleza de servicio que presta el INTEC, en general este apartado no resulta aplicable.



MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD INTEC

CAPÍTULO 7

REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Fecha: *Junio 2010*

Revisión: *6*

Hoja *_6_* de *_6_*

7.3.6 CONTROL DE LOS ~~DISPOSITIVOS~~ *EQUIPOS* DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Apartado excluido: para el proceso de docencia no es indispensable que los equipos estén calibrados por terceros, en general este apartado no resulta aplicable.