

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL ÁREA SOCIO
– EDUCATIVA, PERTENECIENTE A LA CASONA DE LA
UNIVERSIDAD DE ORIENTE – NÚCLEO BOLÍVAR,
MEDIANTE LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001-2008.**

**TRABAJO FINAL DE GRADO
PRESENTADO POR LA
BACHILLER JULIA NADESHA
QUIROZ VASQUEZ PARA
OPTAR AL TÍTULO DE
INGENIERO INDUSTRIAL.**

CIUDAD BOLÍVAR, JUNIO DE 2010

HOJA DE APROBACIÓN

Este trabajo de grado intitulado, **SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN EL AREA SOCIO-EDUCATIVA, PERTENECIENTE A LA CASONA DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE – NUCLEO BOLIVAR, MEDIANTE LA ALPICACION DE LA NORMA ISO 9001-2008**, presentado por la bachiller JULIA NADESHA QUIROZ VASQUEZ, ha sido aprobado de acuerdo a los reglamentos de la Universidad de Oriente, por el jurado integrado por los profesores:

Nombres:

Firmas:

Profesor Luis Franco

(Asesor)

Profesor Dafnis Echeverría

(Jefe del Departamento de Ingeniería Industrial)

Ciudad Bolívar, Junio de 2010

INTRODUCCIÓN

El mundo actual se encuentra inmerso en cambios constantes, donde todos y cada uno de los miembros que lo conforman se encuentran interrelacionados y a su vez, se encuentran en una constante competencia para ser mejor. El cual los orilla a que busquen el desarrollo integral de todos sus elementos. Esto conlleva a que este proceso de cambios y mejoras tenga nuevas exigencias, donde las organizaciones tendrán que cumplir con nuevos requisitos para satisfacer necesidades más exigentes, teniendo que demostrar la calidad que tiene.

Cada día más clientes se tornan compradores con conciencia de la calidad. Desean saber desde el comienzo si en una empresa puedan satisfacer sus necesidades. Un Sistema de Gestión de la Calidad certificado demuestra el compromiso de su empresa con la calidad y la satisfacción del cliente. Teniendo un Sistema de Gestión de Calidad se demuestra previsibilidad en las operaciones internas, así como capacidad para satisfacer los requisitos del cliente. Por otro lado, la gestión de la calidad permite una visión general que hace más fácil manejar, medir y mejorar los procesos internos.

Hoy en día, los sistemas de calidad son parte fundamental del funcionamiento eficaz en los distintos departamentos de empresas de todo tipo. Siendo estos una poderosa herramienta competitiva, no termina con la obtención de la certificación, es solo un inicio del camino, ya que es un cambio cultural más que una forma de trabajo.

El estudio se enfatiza en la problemática del Área Socio-Educativa ya que no cuentan con una planificación de la calidad que le permita asegurar la continuidad de las operaciones y la vez poder lograr un control de la calidad a lo largo de su proceso, para así controlar y monitorear cada etapa del proceso, y de presentarse alguna desviación poder detectar el origen de la misma y en qué fase del proceso ocurre. Además de no contar con sistema de registro, los criterios para la aceptación y rechazo, el personal desconoce su nivel de responsabilidad y autoridad que ocupan, no están definidos objetivos de calidad, por otro lado no se han implementado métodos de trabajo específicos que permiten un adecuado control de calidad en cada uno de sus procesos.

El estudio se realizó como un diseño de investigación de campo, basado fundamentalmente en la recolección de datos bibliográficos, entrevistas y anotaciones. Se pudo conocer la situación actual del área en materia de calidad haciendo uso de la lista de verificaciones.

En el presente proyecto de investigación se han definido seis capítulos, los cuales se estructuran de la siguiente manera:

Capítulo I, Situación a investigar: describe el problema objeto de estudio, los objetivos planteados para la resolución del mismo, la justificación y el alcance de la investigación.

Capítulo II, Generalidades: en él se presenta una breve descripción de la empresa, política, visión, misión, estructura organizativa.

Capítulo III, Marco teórico: contiene los antecedentes relacionados al tema de investigación, las bases teóricas y bases legales necesarias para el desarrollo del estudio.

Capítulo IV, Marco metodológico: refleja la metodología y pasos empleados para el desarrollo del estudio, el tipo de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas de Ingeniería Industrial aplicadas.

Capítulo V, Presentación y análisis de resultados: se describe brevemente la situación actual, se presentan paso a paso los métodos utilizados para la obtención de los resultados y se realiza un análisis de los mismos.

Capítulo VI, Corresponde a la propuesta desarrollada para el Área Socio-Educativa la cual está compuesta por el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para finalizar, se incluyen las conclusiones y recomendaciones, así como también los apéndices correspondientes.

DEDICATORIA

Este trabajo representa un esfuerzo por superarme tanto en mi vida profesional como en la personal, este es un sueño hecho realidad y está dedicado:

A Dios por regalarme la fortaleza en los momentos más difíciles.

A mis padres, su esfuerzo valió la pena, me enseñaron con su ejemplo a rebasar todas las barreras que la vida nos presenta, a querer ser mejor cada día.

A mi hermana, este es un ejemplo que con lucha, esfuerzo, amor, dedicación y motivación todo se puede lograr.

A mis tíos, en especial a Domingo, Cruz, Joselin, César y Héctor y a mis abuelos Carmen y Henry, sus consejos, cariño y apoyo se ven reflejados en esta meta, espero seguir llenándolos de orgullo y alegría.

A mis primos, en especial a Axel y David, por llenar de luz y felicidad mi vida, que este sea un ejemplo a seguir para ustedes, el camino es largo y tedioso pero no es imposible de alcanzar. Los quiero mucho mis bebés preciosos.

Julia N. Quiroz V.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por permitir la dicha de existir, por la familia que tengo y por regalarme la oportunidad de ser parte de la casa de estudios más alta de Oriente.

A la familia Acosta Tuta, por todo su cariño y por recibirme en su hogar como una más de la familia; y al nuevo integrante Josué Rafael por cada sonrisa que me regalas bebe hermoso.

A Ángel Orlando, por ayudarme a entender que en esta vida no hay nada imposible y que solo hay que esmerarse y sacrificarse, de ser necesario, para lograr las metas que nos planteamos.

A mis amigos, Mariana, Ma.Virginia, Martin, Lilian y César Cano, por su compañía, su apoyo y su cariño durante este largo camino.

A mis profesores pero especialmente a mi Tutor Académico Profesor Luis Franco, Profesor Iván Quintero y Profesora Yolanda Narváez por toda su orientación a lo largo de este camino.

A la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar, por ser mi segundo hogar, mi casa de crecimiento personal y profesional y por brindarme sus aulas como refugio de conocimientos.

Y a todos los que no nombre de verdad; MUCHAS GRACIAS.

Julia N. Quiroz V.

RESUMEN

Un Sistema de Gestión de la Calidad es un conjunto de elementos interrelacionados de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes mediante el seguimiento, medición, análisis y mejoras del proceso. En este trabajo se llevó a cabo un Sistema de Gestión de la Calidad en el Área Socio-Educativa, perteneciente a la Casona de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar. El desarrollo de este trabajo se inicia con la observación directa del proceso a estudiar y la recopilación de información mediante entrevistas realizadas al personal involucrado con el área en estudio. Para ello se realizó una inspección general al proceso, apoyada en la Lista de Verificación de la Norma ISO 9001:2008; que permitió diagnosticar la situación actual del proceso en relación con la Norma obteniéndose así un 8,24% de conformidad, un 13,19% de actividades incompletas y un 78,57% de no conformidades al inicio del proyecto. También se utilizó la herramienta Causa-Efecto que permitió detectar las causas principales y secundarias que afectan al proceso; clasificándolas y vinculándolas entre sí. Las descripciones de cargo; permitieron conocer los deberes y responsabilidades del personal involucrado con el proceso y con el Sistema de Gestión de la Calidad. Se diseñó la política de calidad para orientar los objetivos de la organización en lo que respecta a la calidad. Se establecieron los indicadores de gestión que permitirán realizar seguimiento, medición y análisis del proceso. La evaluación final del S.G.C del Área Socio-Educativa, permitió detectar un 84,62% de conformidad, un 7,14 de actividades incompletas que se realizan pero no hay evidencia suficiente q respalde el S.G.C y un 8,24 de no conformidades. Finalmente se plantearon conclusiones y recomendaciones.

CONTENIDO

HOJA DE APROBACIÓN	ii
INTRODUCCIÓN	iii
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTOS	vii
RESUMEN.....	viii
CONTENIDO	ix
LISTA DE FIGURAS	xiv
LISTA DE TABLAS	xv
CAPÍTULO I.....	1
SITUACIÓN A INVESTIGAR	1
1.1 Situación objeto de estudio	1
1.2 Objetivos de la investigación	3
1.2.1 Objetivo general	3
1.2.2 Objetivos específicos	3
1.3 Justificación de la investigación.....	3
1.4 Alcance de la investigación.....	4
CAPÍTULO II	5
GENERALIDADES	5
2. 1 Reseña histórica	5
2. 2 Misión, visión, objetivos y funciones de la empresa	6

2.2.1 Misión	6
2.2.2 Visión	6
2.2.3 Objetivos	7
2.2.4 Funciones	8
2.3 Núcleo Bolívar	8
2.3.1 Inicios	8
2.3.2 Estructura organizativa del Núcleo Bolívar de la Universidad de Oriente ..	9
2.4 Delegación de Desarrollo Estudiantil.....	10
2.4.1 Misión	11
2.4.2 Visión	11
2.4.3 Objetivo general	11
2.5 Estructura organizativa de la Delegación de Desarrollo Estudiantil.....	12
2.6 Área Socio Educativa.....	13
2.6.1 Políticas del área	14
2.6.2 Ubicación geográfica del Área Socio Educativa.....	14
CAPÍTULO III	15
MARCO TEÓRICO.....	15
3.1 Antecedentes de la investigación	15
3.2 Bases teóricas	17
3.2.1 Sistema	17
3.2.2 Calidad	17
3.2.3 Sistema de calidad.....	18
3.2.4 Gestión de calidad.....	18

3.2.5 Principios generales de la Gestión de Calidad	18
3.2.6 Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C)	19
3.2.7 Principios del Sistema de Gestión de la Calidad.....	21
3.2.8 ISO	23
3.2.9 Normas	23
3.2.10 Normas ISO 9000.....	24
3.2.11 Estructura de ISO 9001:2008.....	25
3.2.12 Indicadores de gestión.....	27
3.3 Glosario de términos	30
CAPÍTULO IV	32
METODOLOGÍA DE TRABAJO.....	32
4.1 Tipo y diseño de la investigación.....	32
4.2 Población y muestra de la investigación	33
4.2.1 Población.....	33
4.2.2 Muestra.....	34
4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
4.3.1 Técnicas de recolección de datos	34
4.3.2 Instrumentos de recolección de datos	35
4.4 Pasos requeridos para la realización de la investigación	36
4.5 Técnicas de ingeniería industrial a utilizar.....	37
CAPÍTULO V	39
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	39

5.1 Diagnóstico de la situación actual del Sistema de Gestión de la Calidad en el Área Socio-Educativa perteneciente a La Casona de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar	39
5.1.1 Análisis del diagnostico	40
5.2 Resultados del diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad en el Área Socio-Educativa perteneciente a La Casona de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar.....	45
5.3 Análisis del Sistema de Gestión de la Calidad a través del diagrama Causa – Efecto	49
5.4 Análisis del Sistema de Gestión de la Calidad del Área Socio -Educativa mediante una matriz diagnostica orientada a la detección de necesidades (Matriz FODA)	50
CAPÍTULO VI.....	52
PROPUESTA.....	52
6.1 Elementos de análisis para establecer indicadores de gestión	52
6.1.1 Política de la calidad	52
6.1.2 Objetivos de la calidad.....	52
6.1.3 Objetivos específicos de la calidad	52
6.2 Responsabilidad, autoridad del personal dentro del Sistema de Gestión de la Calidad (capítulo 5.5 de la norma).....	53
6.2.1 Descripción de los niveles de responsabilidad y autoridad del personal ...	53
6.2.2 Estructura organizativa del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.)	54
6.3 Sistema de Gestión de la Calidad (capítulo 4.1 de la norma)	55
6.3.1 Requisitos generales.....	55
6.3.2 Registros de calidad	56

6.4 Elaboración de los flujogramas y mapas del proceso en el Área Socio-Educativa.....	57
6.4.1 Descripción del proceso clave del Área Socio-Educativa.....	57
6.4.2 Mapa de procesos Área Socio-Educativa.....	61
6.5 Plan de calidad (capítulo 4.2.2 de la norma).....	61
6.5.1 Propuesta para realizar en plan de calidad en base al flujograma.....	62
6.6 Comunicación con el cliente (capítulo 5.5.3 de la norma).....	63
6.7 Auditorías internas (capítulo 8.2.2 de la norma).....	63
6.8 Elementos de análisis para establecer indicadores de gestión en el proceso	63
6.9 Indicadores de gestión del proceso	64
6.9.1 Indicadores de gestión propuestos para el Área Socio-Educativa perteneciente a La Casona de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar	65
6.10 Mejora continua (capítulo 8.5.1 de la norma).....	66
6.11 Acciones correctivas (capítulo 8.5.2 de la norma).....	67
6.12 Acciones preventivas (capítulo 8.5.3 de la norma).....	67
6.13 Diagnóstico de la situación final del Sistema de Gestión de la Calidad en el Área Socio-Educativa perteneciente a La Casona de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar	68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	71
Conclusiones	71
Recomendaciones.....	72
APENDICE.....	74
REFERENCIAS.....	124

LISTA DE FIGURAS

Figura 2.1 Estructura organizativa de la UDO - Núcleo Bolívar.....	10
Figura 2.2 Estructura organizativa de la Delegación de Desarrollo Estudiantil.	13
Figura 2.3 Ubicación geográfica del Área Socio Educativa.	14
Figura 5.1 Resultados de la auditoria diagnóstica.....	47
Figura 5.2 Resultados totales de la auditoría.	49
Figura 5.3 Diagnostico de la situación actual del Sistema de Gestión de la Calidad en el Área Socio – Educativa.	50
Figura 6.1 Estructura organizativa del S.G.C.	55
Figura 6.2 Inscripción formal de la Extra-Académica.	59
Figura 6.3 Aprobación de la asignatura.	60
Figura 6.4 Mapa de procesos del Área Socio-Educativa.	61
Figura 6.5 Resultados de la auditoría diagnóstica final.	69

LISTA DE TABLAS

Tabla 5.1 Resultados de la auditoría diagnóstica inicial.....	46
Tabla 5.2 Resultados totales de la auditoría.....	48
Tabla 5.4 Matriz FODA del Área Socio-Educativa.....	51
Tabla 6.1 Indicador de gestión 1.....	65
Tabla 6.2 Indicador de gestión 2.....	65
Tabla 6.3 Indicador de gestión 3.....	66
Tabla 6.4 Resultados de la auditoría diagnóstica final.....	69
Tabla 6.5 Resultados totales de la auditoría.....	70

CAPÍTULO I

SITUACIÓN A INVESTIGAR

1.1 Situación objeto de estudio

El Núcleo Bolívar de la Universidad de Oriente fue creado por el Consejo Directivo Universitario el 20 de Febrero de 1960 e inicio actividades el 8 de Enero de 1962 con las escuelas de Medicina, Geología y Minas. El 17 de Mayo de 1968 se aprobó la apertura de una unidad de cursos básicos, para un alumnado de 240 a 300 estudiantes.

Es en el año 1996 que se comienza a impartir la carrera de ingeniería industrial en el Núcleo Bolívar de la Universidad de Oriente.

El siguiente proyecto de investigación se realiza en la Escuela de Ciencias de la Tierra, Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar; específicamente en el Área Socio-Educativa de La Casona.

Esta área en estudio es la encargada de que el estudiante curse la materia Extra académica de obligatorio cumplimiento en los diferentes pensum de esta casa de estudios; también realiza una serie de actividades dirigidas a facilitar y promover el quehacer social, recreativo y cultural en el seno de la comunidad universitaria.

En el Área Socio-Educativa no existe una clara identificación de la interacción entre los procesos llevados a cabo dentro de esa área específica de la estructura organizativa de la Universidad de Oriente - Núcleo Bolívar; así como tampoco se cuenta con indicadores que permitan medir la satisfacción de los clientes y la gestión de la organización como tal, también es importante mencionar que no se cuenta con

una estandarización de las actividades que allí se llevan a cabo. Todo esto conlleva a tener dificultades para identificar las causas que originan la insatisfacción de los clientes así como para medir lo positivo o negativo de la gestión y con ello originándose dificultad para mejorar los procesos.

Por todo lo mencionado anteriormente ha surgido la iniciativa de llevar a cabo el Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 en el Área Socio-Educativa de la Casona, perteneciente a la Universidad de Oriente - Núcleo Bolívar, a fin de proponer un modelo de gestión que permita satisfacer las necesidades de los clientes así como la mejora continua de los procesos llevados a cabo dentro de la organización; para lo cual se utilizaran todas las técnicas metodológicas y herramientas necesarias que permitan el cabal cumplimiento de esta investigación.

Para el presente proyecto se formulan las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual del Área Socio-Educativa perteneciente a La Casona de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad?.

¿Cuáles son los niveles de responsabilidad y autoridad del personal del área socio-educativa perteneciente a La Casona de la Universidad de Oriente - Núcleo Bolívar dentro del Sistema de Gestión de la Calidad?.

¿Cuáles son los procesos y clientes inherentes al Área Socio-Educativa perteneciente a La Casona de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar?.

¿Cuáles son los indicadores de gestión que permiten controlar los procesos existentes dentro del Área Socio - Educativa, objetivo de esta investigación?.

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad en el Área Socio-Educativa, perteneciente a La Casona de la Universidad de Oriente - Núcleo Bolívar, mediante la aplicación de la Norma ISO 9001:2008.

1.2.2 Objetivos específicos

1. Diagnosticar la situación actual del Área Socio-Educativa con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Describir los niveles de responsabilidad y autoridad del personal dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Identificar los procesos y clientes inherentes al Área Socio-Educativa.
4. Establecer los indicadores de Gestión que permitan controlar los procesos existentes dentro del Área Socio-Educativa.

1.3 Justificación de la investigación

El diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad para el Área Socio-Educativa de la Universidad de Oriente - Núcleo Bolívar, pretende proponer un modelo de gestión que permita trabajar de una manera más eficaz y eficiente a todas las personas involucradas en los procesos que allí se llevan a cabo. A través de la aplicación de este modelo de gestión se permitirá realizar.

1. Actividades de una manera más ordenada a través de la estandarización de los procesos.
2. El control de los procesos a través de los indicadores de gestión.
3. Y, lo más importante de tener un Sistema de Gestión de la Calidad es la satisfacción de todo el personal involucrado dentro de los procesos allí llevados a cabo (cliente, proveedores, entes externos).

1.4 Alcance de la investigación

Esta investigación comprenderá principalmente el Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para el Área Socio-Educativa, perteneciente a la Casona de la Universidad de Oriente - Núcleo Bolívar, mediante la aplicación de la Norma ISO 9001-2008.

CAPÍTULO II

GENERALIDADES

2. 1 Reseña histórica

La Universidad de Oriente fue creada el 21 de noviembre de 1958, mediante el Decreto Ley No.459 dictado por la Junta de Gobierno presidida por el Doctor Edgard Sanabria, siendo Ministro de Educación el Doctor Rafael Pizani, bajo la conducción de su Rector fundador Doctor Luís Manuel Peñalver. Comienza sus funciones el 12 de Febrero de 1960 en Cumaná, con los Cursos Básicos; en Octubre de 1961 se instala el Núcleo de Monagas con la Escuela de Ingeniería Agronómica y Petróleo; en el Núcleo de Bolívar se iniciaron en Enero de 1962 con la Escuela de Medicina y la Escuela de Geología y Minas, en el Núcleo de Anzoátegui comenzaron el 9 de enero de 1963 con la Escuela de Ingeniería y Química, en el Núcleo de Nueva Esparta se iniciaron los Cursos Básicos el 21 de Enero de 1969.

En su concepción la Universidad de Oriente se define como un sistema de educación Superior al servicio del país con objetivos comunes a las demás universidades venezolanas y del mundo. No obstante, es única en su género, experimental y autónoma, innovadora en la creación de la unidad profesional de Cursos Básicos, la departamentalización, los lapsos semestrales, el sistema de unidades de créditos, los cursos intensivos, etc., desarrollando investigación científica, docencia y extensión en todos los aspectos del conocimiento, que contempla sus programas educativos de pre y postgrado. Es casi una antítesis de la universidad tradicional cuyo campus tiene su sede en los núcleos universitarios ubicados en los Estados Anzoátegui, Bolívar, Monagas, Nueva Esparta, y Sucre, asumiendo así la responsabilidad de la educación Universitaria y desde su inicio motor fundamental del desarrollo integral en toda la región insular nororiental y sur

del país, en función de las condiciones, posibilidades y tendencias de desarrollo de cada uno de los Estados Orientales donde funcionan.

Administrativamente la autoridad máxima es el Consejo Universitario, formado por las autoridades rectorales, los Decanos de los cinco núcleos, cinco representantes de los profesores, un representante estudiantil de cursos básicos, dos representantes estudiantiles de los cursos profesionales, un representante del Ministerio de Educación y un representante de los egresados, quienes tienen la responsabilidad de asumir colegiadamente la orientación y gestión de la Universidad.

2. 2 Misión, visión, objetivos y funciones de la empresa

2.2.1 Misión

Contribuir a la formación de profesionales de excelencia, de valores éticos y morales, críticos, creativos e integrales en la prestación de servicios en las diferentes áreas del conocimiento y desarrollando actividades de investigación, docencia y extensión para cooperar en la construcción de una sociedad venezolana de la Región Oriental - Insular - Sur del país.

2.2.2 Visión

Ser un ente Rector en la Educación Superior que asuma una filosofía democrática y participativa; orientada hacia la plena autonomía, comprometida a dedicar sus esfuerzos a la formación de recursos humanos competitivos para el mercado laboral, prestando servicio de calidad en las áreas del conocimiento científico, humanístico y tecnológico mediante la realización de funciones de investigación, docencia y extensión, atendiendo la pertinencia social de cada núcleo,

respondiendo oportunamente a las exigencias de su entorno y a las demandas de cambios e innovaciones que caracterizan a nuestra época..

2.2.3 Objetivos

Los objetivos de la Universidad de Oriente son los siguientes:

1. Formar los equipos profesionales y técnicos necesarios para el desarrollo del país.
2. Ampliar los recursos científicos y técnicos, para la solución de problemas económicos y sociales del país y en especial de la Región Oriental, Insular y Sur del país.
3. Conservar e incrementar el patrimonio cultural y educativo e incorporarse a las tareas del desarrollo integral de Venezuela.
4. Conducir el proceso de formación de un profesional hábil y útil para ubicarse en un mundo competitivo, integrado, regionalizado y en proceso acelerado de transformación con base a una educación de calidad.
5. Transformar la gerencia universitaria basada en un modelo cultural, centrado en las personas y en los procesos, tendente hacia la modernización de la Institución.
6. Implantar educación superior de la más alta calidad, con el fin de obtener un profesional de excelencia.

7. Rescatar la formación profesional de los alumnos mediante el desarrollo de la mística, dignidad, moral, creatividad, innovación y productividad, para que sean capaces de insertarse en el quehacer regional y nacional.

8. Generar un cambio de modelos y de funcionamiento basado en una reestructuración curricular.

2.2.4 Funciones

Dentro de las funciones de la Universidad de Oriente se pueden enumerar las siguientes:

1. Promover y desarrollar labores de investigación científica, humanística y tecnológica en las áreas y disciplinas en las que se considere necesaria su participación en relación a los problemas regionales y nacionales.
2. Promover vínculos directos con los medios de comunicación social a objeto de proporcionar mayor cobertura a la actividad universitaria.
3. Desarrollar actividades de proyección social y extensión universitaria.

2.3 Núcleo Bolívar

2.3.1 Inicios

El 20 de Febrero de 1960, por Resolución del Consejo Universitario, se crea en el Estado Bolívar el Núcleo de Bolívar de la Universidad de Oriente. El 08 de Enero de 1962 este Núcleo inició sus actividades académicas con las Escuelas de Medicina

y de Geología y Minas. Esta matrícula estudiantil procedía del Núcleo de Sucre en donde se ofrecían los 2 primeros semestres de Cursos Básicos.

En agosto de 1968, se crean los Cursos Básicos y en enero de 1969 se inician sus actividades académicas y administrativas. En la actualidad, este Núcleo universitario cuenta con su Unidad de Cursos Básicos, la Escuela de Medicina y la Escuela de Ciencias de la Tierra y se dictan nueve carreras, en su sede de Bolívar, incluyendo ingeniería industrial.

2.3.2 Estructura organizativa del Núcleo Bolívar de la Universidad de Oriente

En la figura 2.1 se muestra la estructura organizativa del Núcleo Bolívar de la Universidad de Oriente; se encuentra formado por un Consejo de Núcleo, este a su vez cuenta con un Decano que lo conforman 8 departamentos que son considerados importantes para su buen funcionamiento, como lo son Planificación Académica, Planta Física, Información y Recursos Públicos, Delegación de Desarrollo Interinstitucional, Consultoría Jurídica, Coordinación de Despacho Decanal, Coordinación Académica y Coordinación Administrativa y estos dos últimos divididos en diversas áreas cada uno.

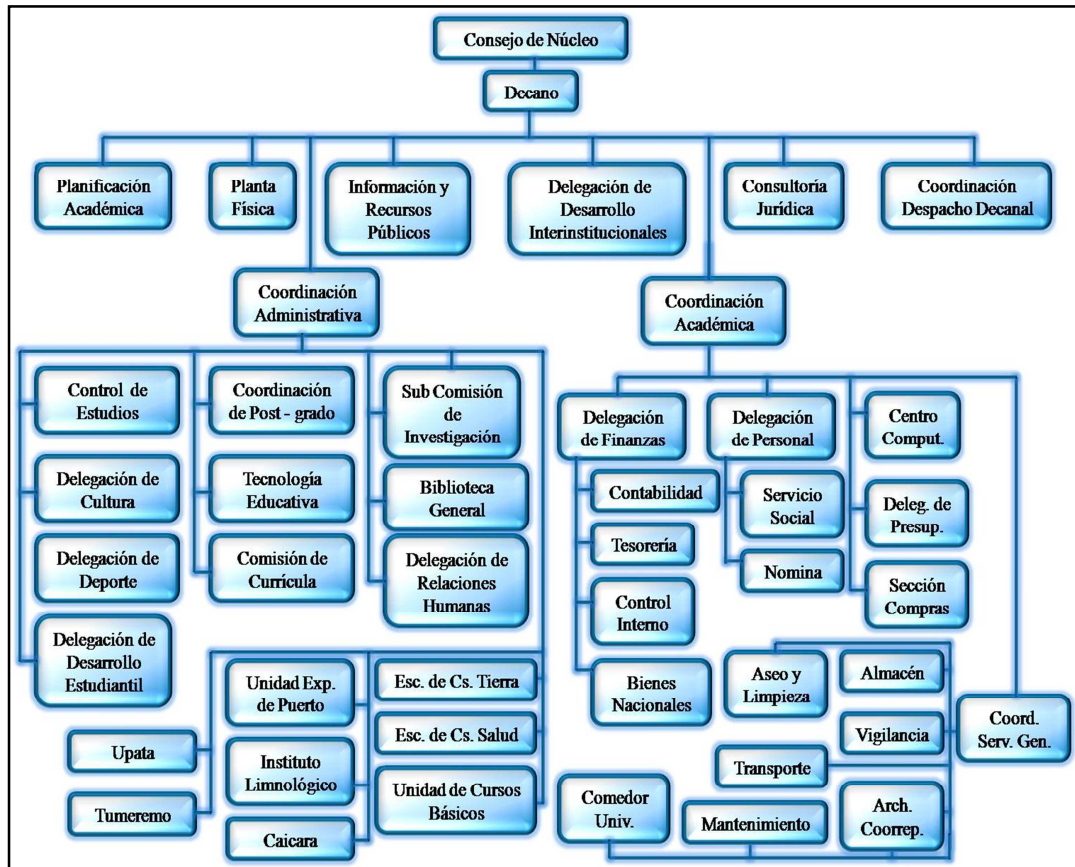


Figura 2.1 Estructura organizativa de la UDO - Núcleo Bolívar.

2.4 Delegación de Desarrollo Estudiantil

La Delegación de Desarrollo Estudiantil se encuentra ubicada en la Escuela Ciencias de la Tierra de la Universidad de Oriente - Núcleo Bolívar.

Esta dependencia se define como una estructura técnica administrativa que se encarga de planificar y ejecutar las políticas de promoción, desarrollo, auto-gestión, bienestar, seguimiento y orientación estudiantil con la finalidad de procurar el máximo crecimiento bio-psico-social y cultural de los estudiantes.

2.4.1 Misión

Se basa en la formación integral del estudiante mediante la atención de sus necesidades y la ejecución de políticas eficientes que permitan el desarrollo de sus potencialidades, habilidades y destrezas para crecer, transformar y crear.

2.4.2 Visión

Consolidarse como una dependencia de excelencia en el desarrollo integral del estudiante, que responda eficaz y oportunamente a las necesidades de la comunidad estudiantil Udista y regional, tomando en consideración los cambios e innovaciones que caracterizan nuestra época.

2.4.3 Objetivo general

Brindar apoyo integral al estudiante que le permita el desarrollo de sus potencialidades, destrezas y habilidades a través de la ejecución de programas operativos logrando así un patrón de vida de acuerdo con sus deseos y en armonía con la comunidad.

2.4.3.1 Objetivos específicos:

1. Establecer políticas de atención operativas a fin de garantizar la justa participación estudiantil en la actividad y proyectos programados.
2. Planificar las actividades programadas y proyectos a realizarse anualmente.

3. Dar estricto cumplimiento a las actividades planificadas en función de los proyectos a ejecutar en las distintas áreas de trabajo que conforman la Delegación.

4. Establecer acción integradora entre todas las dependencias de la comunidad universitaria para la ejecución de las políticas de Desarrollo Estudiantil.

5. Descubrir y desarrollar las potencialidades de los estudiantes a través de su participación activa en los diferentes programas.

6. Fomentar el intercambio social y cultural entre la universidad y el educando.

7. Impulsar iniciativas de trabajo del equipo de profesionales a fin de mejorar el ámbito de acción de la Dirección de Desarrollo Estudiantil y de las Delegaciones.

8. Dar uso racional a los recursos presupuestarios asignados a la Delegación.

2.5 Estructura organizativa de la Delegación de Desarrollo Estudiantil

La Delegación de Desarrollo Estudiantil de la Universidad de Oriente - Núcleo Bolívar está formada por 4 áreas importantes para su buen funcionamiento como lo son: Área de Desarrollo Social, Área de Salud, Área de Orientación y el Área Socio – Educativa.

A continuación, se muestra la estructura organizativa de la Delegación de Desarrollo estudiantil (figura 2.2).

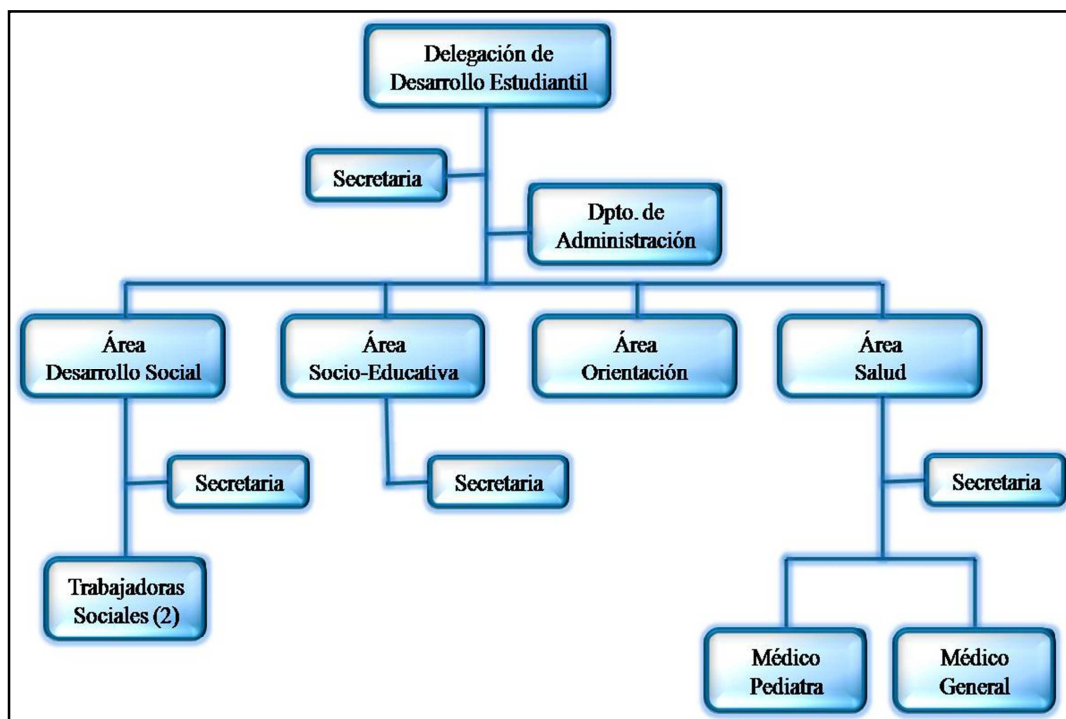


Figura 2.2 Estructura organizativa de la Delegación de Desarrollo Estudiantil.

2.6 Área Socio Educativa

El Área Socio-Educativa se define como una dependencia de trabajo adscrita a la Delegación de Desarrollo Estudiantil, que se encarga de la promoción y ejecución de programas de carácter socio recreativos, con la finalidad de contribuir con el desarrollo integral del estudiante Udista. Consta del siguiente personal.

1. Una Socióloga Jefe: encargada de coordinar todo lo concerniente al Área.
2. Una oficinista: la cual se encarga de la transcripción de todos los documentos, atención al público, entre otros.

2.6.1 Políticas del área

1. Incorporar un mayor número de estudiantes en las actividades de Extra-académica con la finalidad de estar cónsono con el incremento de la población estudiantil.

2. Extender los cursos de Extra-académica a fin de cubrir la demanda estudiantil.

2.6.2 Ubicación geográfica del Área Socio Educativa

El Área Socio-Educativa está ubicada dentro de las instalaciones de La Escuela de Ciencias de La Tierra, esta se encuentra en el sector La Sabanita y esta delimita por la calle San Simón y la calle Sucre (figura 2.3).



Figura 2.3 Ubicación geográfica del Área Socio Educativa.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de la investigación

Páez, Eilher y Reyes, Luis (2009), en su tesis titulada “Sistema de Gestión de la Calidad basado en la aplicación de la Norma ISO 9001-2000 para el departamento de Ingeniería Industrial, perteneciente a la escuela de Ciencias de la Tierra. Universidad de Oriente Núcleo Bolívar”. Este trabajo se oriento principalmente a diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la aplicación de la Norma ISO 9001-2000 para ser aplicado dentro del departamento de Ingeniería Industrial. La presente investigación pretende al igual que, Páez y Reyes, diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001-2008 para ser aplicado en el Área Socio-Educativa de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar.

Arango Ospina, Paula Andrea (2007), en su tesis titulada “Revisión y actualización en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 para Sumilec S.A.”, el trabajo está basado en la ejecución de actividades de apoyo al Sistema de Gestión de la Calidad en Sumilec S.A. Tomando como punto de partida las recomendaciones realizadas por parte del Icontec en la anterior auditoria de seguimiento. Tras el análisis del estado del sistema, se consideró pertinente actualizar la estructura documental con el fin de mantener la integridad, vigencia y pertinencia de la información consignada en el manual de calidad. Facilitándole a la empresa una mejor preparación para la auditoria el mes de noviembre del presente año. Ambas investigaciones se relacionan ya que luego de diseñar e implantar un Sistema de Gestión de la Calidad se debe hacer una revisión y actualización de la documentación (siempre que sea necesario actualizarla).

Valencia, Harold (2007), en su tesis intitulada “Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma ISO 9001-2000 en la empresa Gerenciar Ltda.”, dadas las tendencias actuales implican el enfoque de la producción o prestación del servicio en el cliente, ha decidido implementar un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma Técnica Internacional ISO 9001 versión 2000, con el fin de desarrollar los procesos que generan valor y los procesos de apoyo a los misionales con un enfoque en la calidad que permita al cliente percibir y disfrutar de la satisfacción de las edificaciones que la organización comercializa. Esta investigación al igual que, Valencia, se enfoca en el estudio de los procesos para la aplicación de un Sistema de Gestión de la Calidad buscando como fin la satisfacción de los clientes.

Velásquez R., Marieta (2008), en su tesis titulada “Diagnóstico e implementación de las bases de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia, Seccional Armenia”, para este trabajo se realizó un diagnóstico de la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia, Seccional Armenia, con base en los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2000, cuyo objetivo fue establecer la base conceptual para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Este proyecto tiene relación con la investigación de Velásquez, ya que ambos pretenden diagnosticar el área en estudio para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Mújica, Cándida y Rodríguez, Julissa (2009), realizaron una investigación titulada, “Desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2000 para el Departamento de Administración del Servicio Autónomo de Sanidad Agropecuaria (SASA), del Estado Bolívar.” El diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad, está influenciado por las diferentes necesidades y objetivos específicos de la organización, en donde, no solo va dirigido a garantizar la mejoría de la calidad, sino también, a demostrar su capacidad para lograr aumentar la

satisfacción del cliente, mediante el seguimiento, medición, análisis y mejoras del proceso. Este trabajo se inicia con la observación directa del proceso, y la información recopilada mediante entrevistas realizadas al personal involucrado con el área en estudio. La actual investigación tiene relación con la de Mujica y Rodríguez, ya que estudia cada proceso para realizarle la mejora necesaria y así conseguir la satisfacción y confiabilidad del cliente.

Díaz, Karina (2003), "Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basada en la Norma ISO 9001:2000 para el proceso de extracción y manejo de fluidos de la unidad de explotación de yacimiento pesado oeste de petróleos de Venezuela, s.a. (PDVSA), distrito San Tomé", en su trabajo concluyo que El Plan de la Calidad del proceso, permitió asegurar la continuidad y la confiabilidad de las operaciones y a su vez lograr un control de calidad a lo largo de todo el proceso de Extracción y Manejo de Fluidos; además de controlar y monitorear cada etapa del mismo y corregir las posibles desviaciones que se presenten. Al igual que, Díaz, en esta investigación se busca a través de los indicadores de gestión controlar los procesos para obtener mayor satisfacción y confiabilidad en los mismos.

3.2 Bases teóricas

3.2.1 Sistema

Un sistema es un conjunto de "elementos" relacionados entre sí, de forma tal que un cambio en un elemento afecta al conjunto de todos ellos.

3.2.2 Calidad

Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. 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.

3.2.3 Sistema de calidad

Es un instrumento de gestión que integra procesos, define responsabilidades, procedimientos y los recursos necesarios que deben ser desplegados de forma coherente y coordinada en la organización de una empresa. El Sistema de Calidad se debe establecer, documentar e implantar de forma efectiva.

3.2.4 Gestión de calidad

La gestión de calidad constituye uno de los factores claves para que una organización logre sus objetivos. Según la Norma ISO 9001-2000, la Gestión de Calidad se define como las actividades coordinadas para dirigir y controlar los aspectos relativos a la calidad en una organización.

3.2.5 Principios generales de la Gestión de Calidad

1. Enfoque al cliente: para cualquier organización el cliente es el elemento más importante, ya que sin clientes no hay negocio. Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben interpretar sus necesidades actuales y futuras, cumplir con estos requisitos esforzarse para sobrepasar sus expectativas.

2. Liderazgo: los líderes de la organización establecen la unidad de propósito, la orientación y el ambiente interno requerido para que el personal pueda involucrarse en los logros de los objetivos de la organización.

3. La participación del personal: la gestión de calidad exige la participación activa y total de todos los miembros de la organización esto posibilita que sus conocimientos se traduzcan en beneficios para la organización.

4. El enfoque basado en procesos: para que la organización funcione de manera eficaz, se deben identificar y gestionar los numerosos procesos interrelacionados que la integran.

5. Enfoque de sistema para la gestión: la calidad requiere que se identifique, se comprenda, y se gestione como un sistema integrado. De esta manera la organización genera confianza en su capacidad y en la confiabilidad de sus procesos.

6. La mejora continua: la alta gerencia debe tomar acciones para mejorar las propiedades, características y funciones de los productos e incrementar la eficacia y eficiencia de sus procesos de realización.

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

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

3.2.6 Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C)

Es un conjunto de elementos interrelacionados de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes. Entre dichos elementos, los principales son:

3.2.6.1 La estructura de la organización: la estructura de la organización responde al organigrama de los sistemas de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión. En ocasiones este organigrama de sistemas no corresponde al organigrama tradicional de una empresa.

3.2.6.2 La estructura de responsabilidades: la estructura de responsabilidades implica a personas y departamentos. La forma más sencilla de explicitar las responsabilidades en calidad, es mediante un cuadro de doble entrada, donde mediante un eje se sitúan los diferentes departamentos y en el otro, las diversas funciones de la calidad.

3.2.6.3 Procedimientos: los procedimientos responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.

3.2.6.4 Procesos: los procesos responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico.

3.2.6.5 Recursos: los recursos, no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deberán estar definidos de forma estable y además de estarlo de forma circunstancial.

Estos cinco apartados no siempre están definidos y claros en una empresa. La implantación del sistema necesita de la cooperación de todo el personal de la organización, desde el nivel gerencial hasta el operativo e involucrando a todas las áreas. El sistema se encuentra orientado hacia el producto, proceso, sistema, hombre, sociedad, costo y cliente.

1 Orientada al producto: inspección luego de producción, auditoria de los productos terminados y actividades de solución del problema.

- 2 Orientada al proceso: aseguramiento de la calidad durante la producción.
3. Orientada al sistema: aseguramiento de la calidad en todos los departamentos.
4. Orientada al hombre: cambio de la manera de pensar de todo el personal a través de educación y capacitación.
5. Orientada a la sociedad: optimización del diseño del producto y proceso para un funcionamiento más confiable y menor precio.
6. Orientada al costo: función de pérdida de la calidad.
7. Orientada al cliente: despliegue de la función de la calidad, para definir la voz del cliente en términos operacionales.

3.2.7 Principios del Sistema de Gestión de la Calidad

La revisión de la Norma ISO 9001:2000 se ha basado en ocho principios de Gestión de la Calidad que reflejan las mejores prácticas de gestión y fueron preparados como directrices para los expertos internacionales en calidad que han participado en la preparación de las nuevas normas.

3.2.7.1 Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

3.2.7.2 Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.

3.2.7.3 Participación del personal: el personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

3.2.7.4 Enfoque basado en procesos: un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

3.2.7.5 Enfoque de sistema para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

3.2.7.6 Mejora continua: la mejora continua del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de esta.

3.2.7.7 Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.

3.2.7.8 Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

3.2.8 ISO

La Organización Internacional para la Normalización o ISO (International Organization for Standardization), nacida tras la Segunda Guerra Mundial (23 de febrero de 1947), es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales a excepción de la eléctrica y la electrónica. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional.

3.2.9 Normas

Las normas son documentos normativos que proporcionan requisitos, directrices o características para determinadas actividades o resultados.

Una norma es un documento que es establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido. El consenso es un acuerdo general caracterizado por la ausencia de una oposición sostenida a las decisiones emitidas por una parte importantes de los involucrados y que mediante un proceso de participación de estos, se logra reconciliar los argumentos conflictivos que se presenten. No es necesario unanimidad.

Las normas se pueden desarrollar en distintos niveles, estos son: a) Normas Internacionales, b) Normas Regionales, c) Normas Nacionales, d) Normas Territoriales y e) Normas de Asociación.

3.2.10 Normas ISO 9000.

La familia de Normas ISO 9000 son normas de calidad y gestión continua de calidad, establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad sistemática, que esté orientada a la producción de bienes o servicios. Se componen de estándares y guías relacionados con sistemas de gestión y de herramientas específicas como los métodos de auditoría (el proceso de verificar que los sistemas de gestión cumplen con el estándar).

Su implantación en estas organizaciones, aunque supone un duro trabajo, ofrece una gran cantidad de ventajas para las empresas, entre los que se cuentan: mejorar la satisfacción del cliente, b) mejorar continuamente los procesos relacionados con la calidad, c) reducción de rechazos e incidencias en la producción o prestación del servicio, d) aumento de la productividad.

La Norma ISO 9001 tiene origen en la Norma BS 5750, publicada en 1979 por la Entidad de Normalización Británica, la [British Standards Institution] (BSI).

La versión actual de ISO 9001 (la cuarta) data de noviembre de 2008, y por ello se expresa como ISO 9001:2008. Versiones ISO 9001 hasta la fecha:

1. Cuarta versión: la actual ISO 9001:2008 (15/11/2008)
2. Tercera versión: ISO 9001:2000 (15/12/2000)
3. Segunda versión: ISO 9001:94 - ISO 9002:94 - ISO 9003:94 (01/07/1994)
4. Primera versión: ISO 9001:87 - ISO 9002:87 - ISO 9003:87 (15/03/1987)

3.2.11 Estructura de ISO 9001:2008

La Norma ISO 9001:2008 está estructurada en ocho capítulos, refiriéndose los cuatro primeros a declaraciones de principios, estructura y descripción de la empresa, requisitos generales; es decir, son de carácter introductorio. Los capítulos cinco a ocho están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del Sistema de la Calidad.

A la fecha, ha habido cambios en aspectos claves de la Norma ISO 9001, al 15 de noviembre del 2008, la norma 9001 varía.

Los ocho capítulos de ISO 9001 son:

1. Guías y descripciones generales, no se enuncia ningún requisito.
 - a) Generalidades.
 - b) Reducción en el alcance.
2. Normativas de referencia.
3. Términos y definiciones.
4. Sistema de Gestión: contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.
 - a) Requisitos generales.
 - b) 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.

- a) Requisitos generales.
- b) Requisitos del cliente.
- c) Política de calidad.
- d) Planeación.
- e) Responsabilidad, autoridad y comunicación.
- f) 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.

- a) Requisitos generales.
- b) Recursos humanos.
- c) Infraestructura.
- d) 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.

- a) Planeación de la realización del producto y/o servicio.
- b) Procesos relacionados con el cliente.
- c) Diseño y desarrollo.
- d) Compras.
- e) Operaciones de producción y servicio
- f) 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. El objetivo declarado en la Norma, es que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

- a) Requisitos generales.
- b) Seguimiento y medición.
- c) Control de producto no conforme.
- d) Análisis de los datos para mejorar el desempeño.
- e) Mejora.

ISO 9001:2008 tiene muchas semejanzas con el famoso “Círculo de Deming o PDCA”; acrónimo de Plan, Do, Check, Act (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar). Está estructurada en cuatro grandes bloques, completamente lógicos, y esto significa que con el modelo de Sistema de Gestión de la Calidad basado en ISO se puede desarrollar en su seno cualquier actividad. La ISO 9000:2008 se va a presentar con una estructura válida para diseñar e implantar cualquier sistema de gestión, no solo el de calidad, e incluso, para integrar diferentes sistemas.

3.2.12 Indicadores de gestión

Todo proceso tiene características medibles que permiten establecer su comportamiento actual y predecir el comportamiento futuro. El desarrollo de los indicadores de gestión es parte fundamental en el mejoramiento de la calidad, debido a que son medios económicos y rápidos de identificación de problemas, según la naturaleza y manejo del mismo, con el objetivo fundamental de dar a conocer una manera sencilla, bajo un marco conceptual, la necesidad y conveniencia para toda entidad de tener instrumentos que le permitan medir su gestión, con capacidad de autoevaluarse crítica y objetivamente.

El desempeño de una empresa se mide con indicadores, los cuales permiten cuantificar las expectativas de los clientes, determinar el comportamiento actual del proceso, ajustarlo si hay discrepancia y evaluarlo periódicamente para asegurar que cumpla con la calidad requerida.

3.2.12.1 Definición de indicador de gestión: controlar es una función que se debe ejercer a través del desarrollo de un sistema que permita al responsable de la gestión, verificar, medir y evaluarla permanentemente, por lo que se hace necesario la creación de un instrumento que muestre de manera real y cuantificable, el avance en un momento dado, para aplicar los correctivos necesarios; éste instrumento señalador es el indicador.

Un indicador es un valor que se obtiene comparando dos datos, lógicamente relacionados, referentes al comportamiento de una actividad o proceso dentro de un período de tiempo específico.

Es la expresión cuantitativa del desempeño de una empresa, que señala una desviación producto de compararla con ciertos niveles de referencia, sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas según el caso.

Los indicadores, permiten analizar la administración de los recursos de la empresa o departamento, hace necesario establecer un sistema que facilite la toma de decisiones acertadas para mantener y al mismo tiempo mejorar el proceso.

3.2.12.2 Principales funciones de los indicadores de gestión:

- ✧ Propicia la participación de las personas en la gestión de la organización.
- ✧ Racionaliza el uso de la información.

- ✧ Permite el desarrollo de sistemas de remuneración e incentivos.
- ✧ Apoya y facilita los procesos de toma de decisiones.
- ✧ Controla la evolución en el tiempo de los principales procesos y variables.
- ✧ Origina la adopción de normas y patrones efectivos y útiles para la organización.
- ✧ Se presta para la comprensión de la evolución, situación actual y futuro de la organización.
- ✧ Sirve de base para la planificación y la prospección de la organización.

3.2.12.3 Ventajas de los indicadores de gestión: medir los indicadores permite:

- ✧ Mantener el control de los principales procesos en la entidad.
- ✧ Apoyar el proceso de planificación y de formulación de políticas de mediano y largo plazo.
- ✧ Mejorar la información respecto al uso de los recursos dando confianza y compromiso a los involucrados en la producción.
- ✧ Inducir un proceso de participación en la responsabilidad de lo significa prestar un servicio, así como los niveles superiores de eficiencia que se puedan alcanzar por medio de ésta ideología, apoyados en un sistema de reconocimiento al buen desempeño, tanto grupal como individual.

✧ Adecuar las inconsistencias detectadas en el proceso a la forma que origine los resultados propios de un sistema carente de trabajo.

3.3 Glosario de términos

Estandarización: es el proceso de elaboración, aplicación y mejora de las normas que se aplican a distintas actividades científicas, industriales o económicas con el fin de ordenarlas y mejorarlas.

ISO: organización internacional para la normalización.

Auditoria: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Control de Calidad: conjunto de técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para verificar los requisitos relativos a la calidad del producto o servicio.

Desempeño: grado de eficacia de la prestación de servicios y eficiencia en la asignación y utilización de recursos para proporcionar esos recursos.

Efectividad: es el logro de los objetivos planeados.

Eficacia: es la medida del grado de cumplimiento de los objetivos propuestos, también se puede decir que la eficacia es el cumplimiento al ciento por ciento de los objetivos planeados.

Eficiencia: es la relación entre los resultados alcanzados y los resultados utilizados.

Gestión de la calidad: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a calidad.

Sistema de gestión: sistema para establecer la política y los objetivos para lograr dichos objetivos.

Sistema de Gestión de la Calidad: sistema de gestión para dirigir y controlar una organización respecto a la calidad.

Servicio: organización y personal destinado a satisfacer necesidades del público o de alguna entidad pública o privada.

Norma: es por definición un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido que provee, para el uso común y repetitivo, reglas, directrices o características para actividades o resultados, dirigidos a alcanzar el nivel óptimo de orden en un concepto dado.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE TRABAJO

4.1 Tipo y diseño de la investigación

Es una investigación de campo ya que la recolección de datos es realizada directamente en el área en estudio, específicamente en el Área Socio-Educativa de la Casona perteneciente a la Universidad de Oriente - Núcleo Bolívar.

Sabino, (1992) señala que la investigación de campo: “Se basa en informaciones o datos primarios, obtenidos directamente de la realidad (...) para cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han conseguido sus datos, haciendo posible su revisión o modificación en el caso de que surjan dudas respecto a su calidad (p.94).”

En el Manual de la UPEL (Manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador 2003) la investigación de campo está definida como: “el análisis sistemático de problemas en la realidad con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o presidir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo”.

La investigación a desarrollar es de tipo descriptiva, ya que se recolecta toda la información para hacer una descripción de la situación actual del área, luego de esto se utiliza un método de análisis que permita conocer las características más importantes y en base a ese análisis realizar la propuesta.

Arias, (2006) señala que este nivel de investigación consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento (...) mide (n) de forma independiente las variables (p.48).

Esta investigación es de tipo documental, ya que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otro tipo de documentos.

Arias, (2006) señala que: “es aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos” (p.47).

Es una investigación no experimental, debido a que las propuestas no han sido ejecutadas, por lo que no se pueden evaluar los resultados.

4.2 Población y muestra de la investigación

4.2.1 Población

Balestrini, (2002), afirma que: “una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación”. En este sentido, la población a estudiar en la presente investigación está constituida por la jefa del área socio-educativa, su secretaria y por estudiantes pertenecientes a la Unidad de Cursos Básicos, Escuela de Ciencias de La Tierra y Escuela de Ciencias de la Salud que cursaron la materia extra académica en el periodo II-2009.

4.2.2 Muestra

Balestrini, (2002), define a la muestra como “un subgrupo de la población, es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”. Para esta investigación tomaremos como muestra al personal del Área Socio-Educativa y por 219 estudiantes cursantes de la materia extra-académica ya que ellos representan una parte de la población en estudio.

4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.3.1 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos son esenciales para obtener información relevante sobre el objeto de estudio, ya que el uso adecuado de las mismas permite el desarrollo eficiente de la investigación en curso, así lo define Sabino (1992): “Un instrumento de recolección de datos, en un principio es cualquier recurso del que se vale un investigador para acercarse a fenómenos y extraer de ellos información”. En este sentido, se utilizaron diversas técnicas de recolección de datos, para poder cumplir con los objetivos definidos en el presente estudio (p.143).

4.3.1.1 Observación directa: Sabino, (1992), pág. 124 define la observación directa como: “...el uso sistemático de nuestros sentidos, en la búsqueda de datos que necesitamos para resolver un problema de investigación”.

Esta técnica permitirá ver los procedimientos del área en forma clara y precisa para así poder detectar cualquier falla y realizar un diagnóstico de la situación actual.

4.3.1.2 Entrevista no estructurada: Para Palella, y Martins (2006), la entrevista “permite obtener datos mediante un diálogo que se realiza entre dos personas, cara a cara” (p. 130). A través de estas entrevistas se logro obtener información detallada y actualizada sobre la situación del área y fueron realizadas al personal que labora diariamente en el Área Socio Educativa.

4.3.1.3 Consultas académicas e industriales: Estas son realizadas con el fin de obtener la orientación necesaria sobre los pasos a seguir para desarrollar la investigación.

4.3.1.4 Análisis documental: Permitirá obtener información sobre el tema a investigar para apoyar, sustentar y analizar dicha investigación; recurriendo a fuentes como libros, tesis previas y publicaciones de Internet.

4.3 2 Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos que se emplearan para recoger y almacenar la información son los recursos materiales de los que puede valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. En esta investigación los instrumentos de recolección de datos utilizados son:

1. Libreta de anotaciones.
2. Internet
3. Papel, lápices, bolígrafos.
4. Bibliografía.
5. Computadora.
6. Impresora.
7. Pendrive.

4.4 Pasos requeridos para la realización de la investigación

La realización de esta investigación se llevo a cabo siguiendo los siguientes pasos:

Paso 1. Identificación del Problema: Se determino y planteo el problema objeto de este estudio, así como también el planteamiento de objetivos para darle solución al mismo.

Paso 2. Recopilación de documentación bibliográfica: La recolección de información relacionada con el tema de estudio se lleva a cabo acudiendo a la consulta de textos, revistas, folletos, tesis y normas con la finalidad de obtener una noción más amplia y detallada del tema objeto de estudio.

Paso 3. Identificación y descripción del proceso: Se lleva a cabo a través de la observación directa y entrevistas al personal del área de estudio para conocer su situación actual, tener una visión más clara de las actividades que se realizan en esa área y familiarizarse con el sistema y los elementos que lo conforman.

Paso 4. Diagnostico de la situación actual del proceso: Se realiza por medio de la observación directa y entrevista al personal involucrado en el proceso lo cual permite conocer los problemas existentes en el Área en estudio; además es posible detectar las posibles fallas.

Paso 5. Análisis FODA: Se realiza una matriz FODA la cual analiza los factores tanto internos como externos relativos al Área Socio-Educativa para conocer sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Paso 6. Proponer el Diseño Sistema de Gestión de Calidad: el Diseño del Sistema de Gestión de calidad está compuesto por:

1. Definir la responsabilidad y autoridad.
2. Elaborar los Mapas y Flujogramas del proceso.
3. Establecer los métodos y procedimientos.
4. Elaborar el plan de calidad.
5. Definir los indicadores de gestión.

Paso 7. Elaboración de conclusiones y recomendaciones, además de la redacción de informe final.

4.5 Técnicas de ingeniería industrial a utilizar.

1. Diagrama de Gantt: herramienta utilizada para la planificación de las actividades a realizar para lograr llevar a cabo el trabajo de investigación.
2. Matriz FODA: esta herramienta permite observar las fortalezas y debilidades q tiene el área en estudio.
3. Diagrama de Ishikawa: permite elevar el nivel de comprensión de un problema y puede ser utilizado para presentar las propuestas de solución a dichos problemas.
4. Técnicas de control de calidad: Para la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad es necesario la aplicación de técnicas de control de la calidad, ya que representan la sistematización de todas las etapas del proceso, enfocado siempre hacia un mismo fin “obtener productos de calidad.”.

5. Planes de calidad: Es una evaluación que permite controlar y monitorear cada etapa del proceso, para comprobar la calidad de las actividades, identificando aquellas relevantes, donde debe hacerse énfasis para las mejoras. Enunciando las prácticas, los medios y la secuencia de las actividades ligadas a la calidad. Se utilizó como técnica cualitativa en el desarrollo de la investigación.

6. Desarrollo y enfoque organizacional: Se desarrollo un enfoque de gestión organizacional, lo cual incidió en directrices gerenciales. Estas directrices son herramientas útiles que permiten asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad se implemente, se mantengan y se mejore continuamente.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Diagnóstico de la situación actual del Sistema de Gestión de la Calidad en el Área Socio-Educativa perteneciente a La Casona de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar

El diagnóstico de la situación actual del Sistema de Gestión de la Calidad en el Área Socio-Educativa perteneciente a la Casona de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar, se obtuvo luego de revisar detalladamente los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2008 con la finalidad de determinar el grado en que funciona el proceso con respecto a los requisitos aplicables de la Norma, a fin de obtener un marco de referencia, que proporcione un punto de partida para el Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad, de manera que se puedan establecer las acciones a tomar en cada deficiencia y lograr un mejor funcionamiento del mismo. Con la evaluación, se determina la posición en la que se encuentra el proceso actualmente en relación con los requisitos de la Norma en estudio, aportando un valor estimado acerca de la ubicación; con respecto al sistema que se quiere diseñar.

Debido a que el mejoramiento continuo se basa en aumentar la eficacia y eficiencia de la organización para satisfacer sus políticas y objetivos, poniendo de relieve la necesidad de fundar pasos de consolidación progresiva que respondan a las necesidades y expectativas crecientes de los clientes y aseguren la evolución dinámica del Sistema de Gestión de la Calidad.

La adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad es una decisión estratégica de la organización; su diseño e implementación están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, bajo el desarrollo y enfoque organizacional estableciendo directrices para el mejoramiento continuo de la organización.

El análisis del Sistema de Gestión de la Calidad actual se realizó a través de la lista de verificación ISO 9001:2008 basadas en los requisitos que debe cumplir cualquier organización o empresa a la hora de diseñar y posteriormente implantar un Sistema de Gestión de la Calidad. Esta lista de verificación muestra en forma detallada las no conformidades del Sistema de Gestión de la Calidad y su estructura es:

Conformidad (C): Se realiza la actividad, hay procedimientos escritos y evidencias del cumplimiento, analizados frecuentemente para iniciar las acciones de mejoramiento continuo.

No conformidad (NC): No se realiza la actividad.

Incompletas (INC): Se considera que se realiza la actividad, pero no existen procedimientos y evidencias que respalden el cumplimiento del S.G.C.

5.1.1 Análisis del diagnóstico

5.1.1.1 Sistema de gestión de la calidad: por medio del diagnóstico realizado al Sistema de Gestión de la Calidad, representado por el capítulo (4) de la Norma ISO 9001:2008; se observó la ausencia de evidencia que sustenten los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad. De igual manera, no se cuenta con flujogramas ni mapas de procesos, no están definidos los criterios y métodos, ni se dispone de la documentación necesaria para garantizar la eficiencia en la operación y

el control de los procesos. La organización no asegura la disponibilidad de recursos necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos; consecuentemente, no se realiza la medición y el análisis de estos. Evitando así la mejora continua del sistema por la carencia de acciones que permitan el logro de los resultados planificados.

No se encuentran definidos los acuerdos de servicio que permiten establecer los lineamientos de la relación cliente – proveedor para el establecimiento de objetivos en cuanto a la calidad del producto. Se observa también la ausencia de la documentación del sistema, las declaraciones documentadas de una política de la calidad y objetivos de la calidad, un manual de la calidad y los procedimientos documentados, existen algunos registros generados en el proceso pero no está definida una lista maestra del control de los mismos; además no se encuentran debidamente organizados, identificados y controlados según las exigencias de los requisitos de la Norma.

5.1.1.2 Responsabilidad de la dirección: en cuanto a la responsabilidad de la dirección punto cinco (5) de la Norma ISO 9001:2008 se pudo diagnosticar que no existe evidencia de que la dirección tenga un compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema Gestión de la Calidad; debido a que aun no está establecida la política de la calidad ni los objetivos de la calidad para asegurar la eficacia del sistema. Las responsabilidades y autoridades no están definidas dentro del Sistema Gestión de la Calidad ya que las descripciones de puestos no están precisadas ni aprobadas por la dirección. No se encontraron evidencias que indique la delegación por parte de la dirección los cuales deben tener la responsabilidad de: asegurarse de establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, informar a la alta dirección sobre el desempeño del S.G.C y de cualquier necesidad de mejora, y asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

La organización no asegura de que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la misma y de que la comunicación permita la eficacia del S.G.C ya que aun no existe un procedimiento que defina como puede ser la comunicación dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.1.1.3 Gestión de los recursos: punto seis (6) de la Norma ISO 9001:2008, no hay evidencias de que la organización determine y proporcione los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad; así como de mantener continuamente su eficacia y con esto aumentar la satisfacción del cliente cumpliendo con los requisitos de la Norma.

La organización no realiza acciones que determinen la competencia para el personal que realiza trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto y tampoco evalúa la eficacia de las acciones tomadas. No se asegura de que su personal sea consciente de la importancia de sus actividades y lo que eso

contribuye al logro de los objetivos de la calidad y de mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

Hay una clara evidencia de que la organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura para lograr la conformidad en el desarrollo del S.G.C. en cuanto al ambiente de trabajo este se considera apto para alcanzar la conformidad con los requisitos del producto de acuerdo a la Norma.

5.1.1.4 Realización del producto: en el punto siete (7) de la Norma ISO 9001:2008, se pudo constatar que la organización no planifica ni desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto de forma coherente de acuerdo con los requisitos de los otros procesos del Sistema de gestión de la Calidad, no se determinan los requisitos especificados por el cliente.

La organización en cuanto a la planificación del servicio no planifica en forma completa los procesos necesarios para la realización del mismo, esto debido a que no están elaborados los flujogramas, mapas del proceso ni el plan de calidad que permitan monitorear el proceso en cada una de sus etapas.

En este punto siete (7), la cláusula 7.3 diseño y desarrollo no es aplicable ya que no transforma los requisitos en especificaciones del producto.

La cláusula 7.4 referente a compras se considera no aplicable ya que la organización no asegura que el servicio que los estudiantes solicitan realmente cumpla con los requisitos demandados ya que el área en estudio trabaja en base a un presupuesto designado por la Universidad de Oriente.

La cláusula 7.5.3 identificación y trazabilidad no es aplicable ya que la organización no identifica el producto por medios adecuados a través de toda la

realización del mismo, tampoco se encarga de identificar el estado del producto respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.

La cláusula 7.5.5 preservación del producto no es aplicable ya que la organización no se encarga de preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos.

La organización determina el seguimiento y la medición a realizar pero a pesar de eso no se cuenta con la evidencia necesaria que garantice la conformidad del producto con los requisitos determinados por el cliente.

5.1.1.5 Medición, análisis y mejora: Punto ocho (8) de la Norma ISO 9001:2008 no existe evidencia de que la organización planifique e implemente los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del producto, asegurarse de la conformidad del S.G.C y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

La organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización y determinar los métodos para obtener y utilizar dicha información como medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad; es recomendable medir, controlar y verificar la satisfacción del cliente dentro del sistema.

En la organización no se llevan a cabo auditorías internas a intervalos planificados que permitan determinar si el S.G.C es conforme con las disposiciones planificadas en la cláusula 7.1 con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad. No tienen métodos apropiados para el seguimiento y ejecución de los procesos. La acción a seguir es tomada sobre

la base del criterio del responsable del proceso en ese momento. La organización no analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del S.G.C para así evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, ya que no se encuentran establecidos los indicadores de gestión.

5.2 Resultados del diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad en el Área Socio-Educativa perteneciente a La Casona de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar

A través de la lista de verificación que se muestra en el Apéndice A se obtuvieron los resultados, de acuerdo a las conformidades, no conformidades e incompleto y con los debes requisitos de la Norma ISO 9001:2008 los resultados fueron diagnosticados a través de las siguientes expresiones:

$$\# \text{ Debes} = \sum \text{ Conformidades} + \text{ No conformidades} + \text{ Actividades Incompletas.} \quad (5.1)$$

$$\% \text{ Conformidad} = \frac{\sum \text{ Conformidades}}{\# \text{ Debes.}} \quad (5.2)$$

$$\% \text{ No conformidades} = \frac{\sum \text{ No conformidades}}{\# \text{ Debes.}} \quad (5.3)$$

$$\% \text{ Actividades Incompletas} = \frac{\text{Actividades Incompletas}}{\# \text{ Debes.}} \quad (5.4)$$

Nota: Estas expresiones son utilizadas para cada capítulo de la norma.

En la tabla 5.1 se muestran los resultados obtenidos por cada capítulo de la Norma; indicando el # "debes" aplicables, el porcentaje de conformidad, no conformidad y de actividades incompleta.

Tabla 5.1 Resultados de la auditoría diagnóstica inicial.

CAPITULO LOS	# Debes	% Conforme	% No Conforme	% Incompleto
Capítulo # 4	26	0,00 %	88,46 %	11,54 %
Capítulo # 5	36	2,78 %	91,66	5,55 %
Capítulo # 6	14	35,71 %	28,57 %	35,71 %
Capítulo # 7	50	18,00 %	58,00 %	24,00 %
Capítulo # 8	56	0,00 %	96,43 %	3,57 %

En la figura 5.1 se observan los resultados obtenidos por la lista de verificación que determina la situación actual del proceso (Área Socio-Educativa), con respecto a las conformidades, no conformidades y actividades incompletas; indicando el estado de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008.

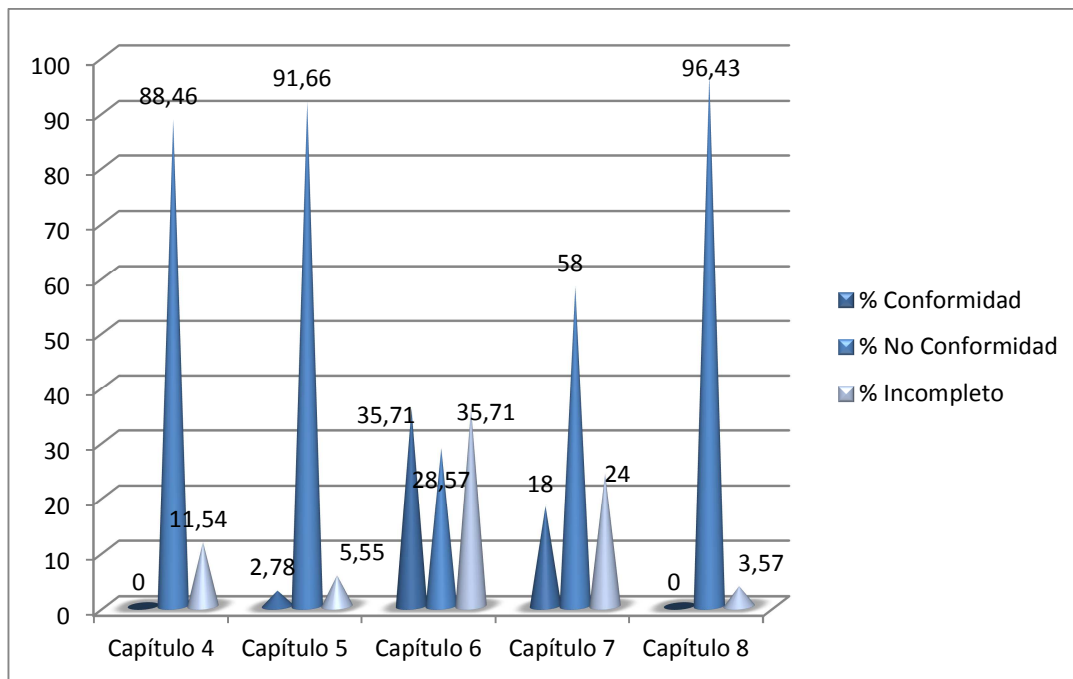


Figura 5.1 Resultados de la auditoría diagnóstica.

Capítulo (4) Sistema de Gestión de la Calidad.

Capítulo (5) Responsabilidad de la Dirección.

Capítulo (6) Gestión de los Recursos.

Capítulo (7) Realización del Producto.

Capítulo (8) Medición, Análisis y Mejoras.

En la tabla 5.2 se reflejan los resultados totales obtenidos a través de la lista de verificación; estos fueron obtenidos a través de las siguientes expresiones:

$$\text{Total "debes" aplicables} = \sum \# \text{debes} \quad (5.5)$$

$$\text{Total "debes" conformes} = \frac{\sum \text{conformidad} * 100}{\text{Total "debes" aplicables}} \quad (5.6)$$

$$\text{Total "debes" No conformes} = \frac{\sum \text{No conformidades} * 100}{\text{Total "debes" aplicables.}}$$

(5.7)

$$\text{Total "debes" Incompletos} = \frac{\sum \text{Incompletos} * 100}{\text{Total "debes" aplicables.}}$$

(5.8)

Nota: Estas expresiones son utilizadas para cada capítulo de la norma.

Tabla 5.2 Resultados totales de la auditoría.

Descripción	Cantidad	%
Total Debes Aplicables	182	100,00 %
Total Debes Conformes	15	8,24 %
Total Debes No Conformes	143	78,57 %
Total Debes Incompletos	24	13,19%

En la figura 5.2 se muestran los resultados totales obtenidos luego de realizar una auditoría diagnóstica para así detectar la situación actual del S.G.C en el área en estudio. La siguiente figura indica la no conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos exigidos en la Norma ISO 9001:2008 ya que esta representa el 78,57 % de incumplimiento de los deberes exigidos por la Norma, lo que implica que no existen evidencias que sustenten el Sistema de Gestión de la Calidad del proceso a la vez podemos observar que un 8,24 % representa la conformidad de los deberes y solo un 13,19 % de actividades incompletas, estas son realizadas pero no hay evidencias que respalden el Sistema de Gestión de la Calidad.

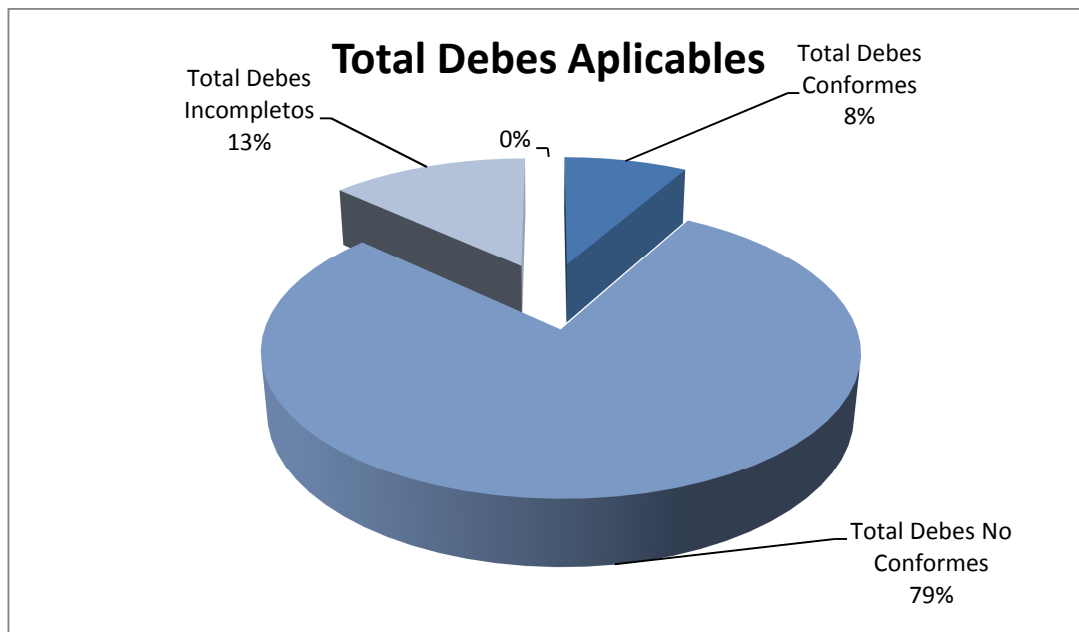


Figura 5.2 Resultados totales de la auditoría.

5.3 Análisis del Sistema de Gestión de la Calidad a través del diagrama Causa – Efecto

En la figura 5.3 podemos observar el diagrama Ishikawa o diagrama causa efecto que es una herramienta estadística que nos permite analizar las causas que dan origen a la situación actual del área en estudio.

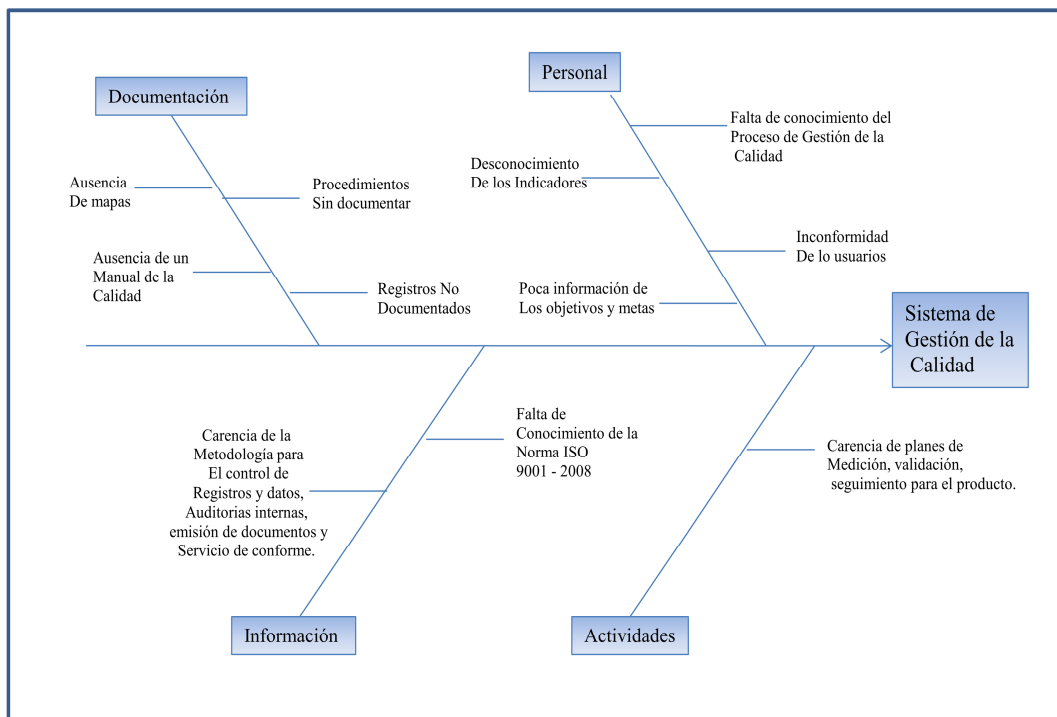


Figura 5.3 Diagnostico de la situación actual del Sistema de Gestión de la Calidad en el Área Socio – Educativa.

5.4 Análisis del Sistema de Gestión de la Calidad del Área Socio -Educativa mediante una matriz diagnóstica orientada a la detección de necesidades (Matriz FODA)

Para la realización de la matriz se determinaron los factores internos (F, D), factores externos (O, A) del Área Socio – Educativa (tabla 5.4).

Tabla 5.4 Matriz FODA del Área Socio-Educativa.

<p style="text-align: center;">Fortalezas (F)</p> <p>Forma parte de una universidad de tradición, experiencia y prestigio.</p> <p>Personal dispuesto asumir los cambios que genera el Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	<p style="text-align: center;">Oportunidades (O)</p> <p>Fomentar actividades de investigación y activar los canales de interacción con otras instituciones.</p> <p>Personal dispuesto asumir los cambios que genera el Sistema de Gestión de la Calidad.</p>
<p style="text-align: center;">Debilidades (D)</p> <p>Ausencia de un S.G.C y por ende incumplimiento de la norma ISO 9001:2008.</p> <p>Personal no está actualizado sobre los beneficios de un S.G.C.</p>	<p style="text-align: center;">Amenazas (A)</p> <p>Escaso nivel de recurso asignado.</p> <p>Falta de coordinación de las actividades para el desarrollo de las mismas.</p> <p>No estar capacitados para afrontar las exigencias que implica el fenómeno de la globalización.</p>

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Elementos de análisis para establecer indicadores de gestión

6.1.1 Política de la calidad

El Área Socio-Educativa perteneciente a la casona de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar tiene como política brindar un óptimo servicio de atención al estudiante interesado en cursar la materia extra-académica de legal cumplimiento con los pensum de estudios actualizados, al mismo tiempo satisfacer los requerimientos de la comunidad estudiantil Udista mediante el mejoramiento continuo de sus procesos y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

6.1.2 Objetivos de la calidad

Promover el desarrollo intelectual de la comunidad estudiantil a fin de ayudarlos en su crecimiento personal y profesional.

Medir continuamente la satisfacción de los clientes.

Implantar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de la Calidad como herramienta para el mejoramiento continuo de los procesos del Área Socio-Educativa.

6.1.3 Objetivos específicos de la calidad

Medir el logro de los objetivos al final de cada periodo académico.

Monitorear la percepción de los clientes y garantizar la calidad del servicio prestado por el Área Socio-Educativa.

Aumentar el adiestramiento del personal que directa e indirectamente labora en el Área Socio-Educativa a fin de cultivar en ellos interés y conocimientos que les sean de total ayuda para el mejoramiento continuo de sus procesos y así lograr la satisfacción de sus clientes.

Verificar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Y, finalmente llegar a Obtener la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008.

6.2 Responsabilidad, autoridad del personal dentro del Sistema de Gestión de la Calidad (capítulo 5.5 de la norma)

6.2.1 Descripción de los niveles de responsabilidad y autoridad del personal

Los niveles de responsabilidad y autoridad dentro del Sistema de Gestión de la Calidad; conforman una herramienta importante ya que define y establece las responsabilidades del personal involucrado en el proceso, permitiendo así conocer las descripciones de cada cargo.

Las descripciones de cargo realizadas, que conforman parte del diseño del Sistema de Gestión de la Calidad, permiten conocer la identificación, misión, responsabilidades (Macro/Generales) y el perfil requerido para el puesto de cada uno de los integrantes del proceso del Área Socio-Educativa perteneciente a la casona de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar.

Estas descripciones de puestos fueron establecidas con el objetivo principal de establecer el nivel de responsabilidad y autoridad, como requisitos de Norma ISO 9001:2008.

A continuación, se nombran los cargos con sus descripciones siendo estos partes del diseño del Sistema de Gestión de la Calidad:

6.2.1.1 Representante de la dirección: asegurar que se presenten a la alta gerencia los informes sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad para revisión y como base para el mejoramiento de dicho sistema.

6.2.1.2 Analista procesos y procedimientos: es el encargado de establecer y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad mediante la elaboración y ejecución de los procedimientos e instrucciones de trabajo y guiándose por los parámetros que indica la Norma ISO.

6.2.1.3 Auditor interno: se encarga de auditar los procesos realizados en al Área Socio-Educativa y así verificar que todo se está cumpliendo a cabalidad y que se esté siguiendo los parámetros indicados en la Norma ISO 9001:2008.

6.2.2 Estructura organizativa del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.)

En la figura 6.1 se muestra la estructura organizativa del S.G.C

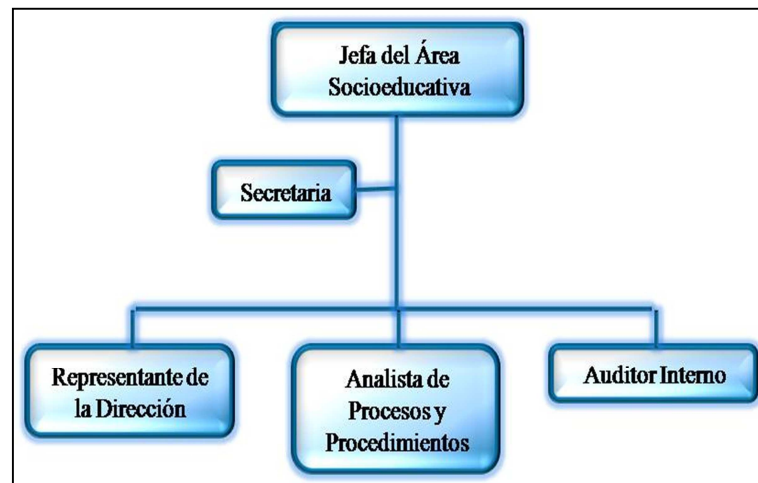


Figura 6.1 Estructura organizativa del S.G.C.

6.3 Sistema de Gestión de la Calidad (capítulo 4.1 de la norma)

6.3.1 Requisitos generales

El manual de la calidad ofrece la política y la estructura de sistema necesario para la definición y aplicación de los requisitos que aseguran el cumplimiento con la ISO-9001. El Área Socio-Educativa debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Determinar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Determinar la secuencia e interacción de los procesos.
3. Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
4. Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de sus procesos.

5. Implementar las acciones correctivas y preventivas para alcanzar el logro de los objetivos y siempre estar en la búsqueda de la mejora continua de los procesos.

6.3.2 Registros de calidad

Los registros se diseñan con la finalidad de que sirvan como evidencia en la ejecución de las actividades de trabajo relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad. Estos registros fueron diseñados a través de formatos en blanco, siendo de gran importancia estos para el monitoreo de las actividades ya que ellos sirven para demostrar la efectividad, eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad, para realizar seguimiento y para tomar acciones preventivas y correctivas.

Los registros generales diseñados y que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad en el Área Socio-Educativa se nombran a continuación y se pueden ubicar en los apéndices (B, C, D y E):

Plan de Auditorías Internas.

Programa de Auditorías Internas.

Informes de Auditorías Internas.

Lista de No Conformidades

6.4 Elaboración de los flujogramas y mapas del proceso en el Área Socio-Educativa

Los Flujogramas son una herramienta fundamental para el conocimiento y desarrollo del proceso productivo, por lo que deben contemplar las áreas involucradas, definiendo la responsabilidad de los implicados con las diversas actividades.

Parte del diseño del Sistema de Gestión de la Calidad, está comprendido por la elaboración de flujogramas y mapas del proceso; los cuales van a permitir observar la secuencia e interacción de las diferentes actividades involucradas en el proceso; y poder verificar cada etapa del mismo y por ende su calidad.

6.4.1 Descripción del proceso clave del Área Socio-Educativa

A través de la observación directa y la aplicación de entrevistas no estructuradas al personal que labora en al Área Socio-Educativa al igual que a los clientes del área en estudio, se logro obtener la información requerida para el planteamiento de la situación actual del y de su proceso clave.

El Área Socio-Educativa realiza un proceso clave el cual es:

6.4.1.1 Proceso de inscripción formal de la materia Extra-Académica: Para lograr el producto final se deben cumplir con dos procesos: la inscripción formal de la asignatura (extra académica) y la aprobación de dicha asignatura.

El procedimiento para inscribir una asignatura (extra académica) en el Área Socio-Educativa es el siguiente:

Paso 1. Inscribirse por control de estudios, para ello se debe seguir el siguiente procedimiento:

1. Saber que asignaturas se pueden cursar en el semestre, siempre y cuando la suma de los créditos este entre el máximo y mínimo permitido.
2. Preparar un horario tentativo, en función a las asignaturas a cursar y a las secciones disponibles.
3. Buscar el día y hora a inscribirse.
4. Seguir los pasos para el proceso de inscripción, estos son: a) Cancelar en el banco la inscripción (hasta la fecha 1 BsF.); b) asistir el día y a la hora de inscribirse; c) chequear la asistencia del estudiante en la entrada; d) ingresar la cedula del estudiante en uno de los computadores, para introducir los códigos pertenecientes a las asignaturas que se van a inscribir; e) imprimir comprobante de inscripción; f) chequear comprobante.

Paso 2. Inscribirse por la oficina del Área Socio-Educativa (ubicada en la Casona Escuela de Ciencias de la Tierra) para ello se deben seguir el siguiente procedimiento:

1. Luego de 2 semanas de haber hecho su inscripción formal del semestre a cursar por Control de Estudios, se debe buscar el horario de las asignaturas dictadas por esa área.
2. Solicitar una planilla de inscripción.

3. Llenar la planilla con los datos personales, código y el nombre de la asignatura elegida para ser cursada; anexas a esta copia de la cédula de identidad del estudiante y de la constancia de inscripción del mismo.

4. Al cabo de 1 semana (ya finalizado el tiempo establecido para dichas inscripciones) el estudiante debe revisarse en los listados enviados por control de estudios al área Socio-Educativa (solo para verificar que se encuentren inscritos en la materia deseada).

En la figura 6.2 se puede visualizar el flujograma perteneciente al proceso de inscripción formal de la materia extra-académica.

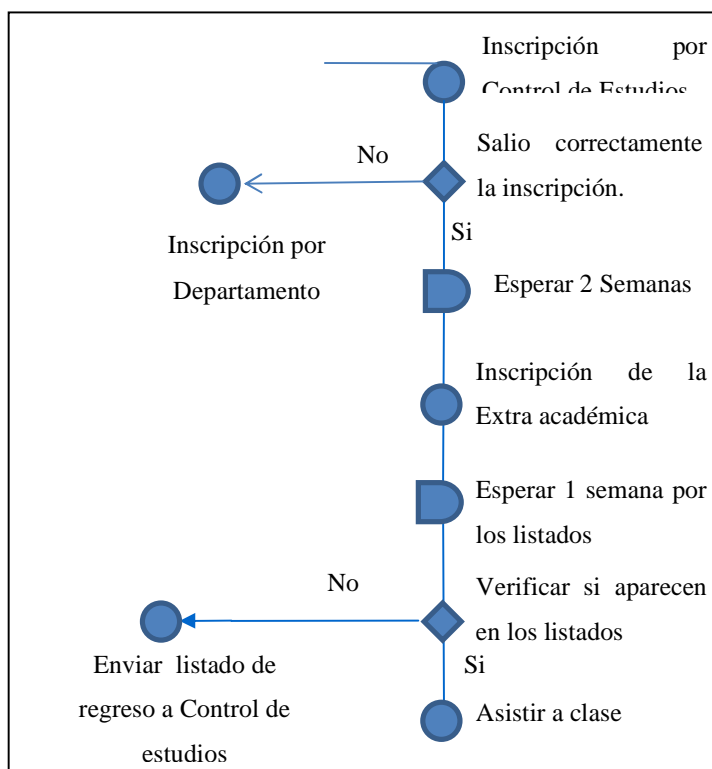


Figura 6.2 Inscripción formal de la Extra-Académica.

6.4.1.2 Aprobar la asignatura (extra académica): cursar la asignatura inscrita, la metodología de evaluación y procedimiento de aprobación es el siguiente:

1. Asistir a clases (tiene un valor de 30%).
2. Realización de trabajos escritos (tienen un valor de 20%).
3. Presentación de un proyecto final (tiene un valor de 50%).
4. Para la aprobación de la materia se debe tener una mínima aprobatoria de 4.5 puntos.

En la figura 6.3 se observa el flujograma del proceso de aprobación de la asignatura inscrita como extra-académica.

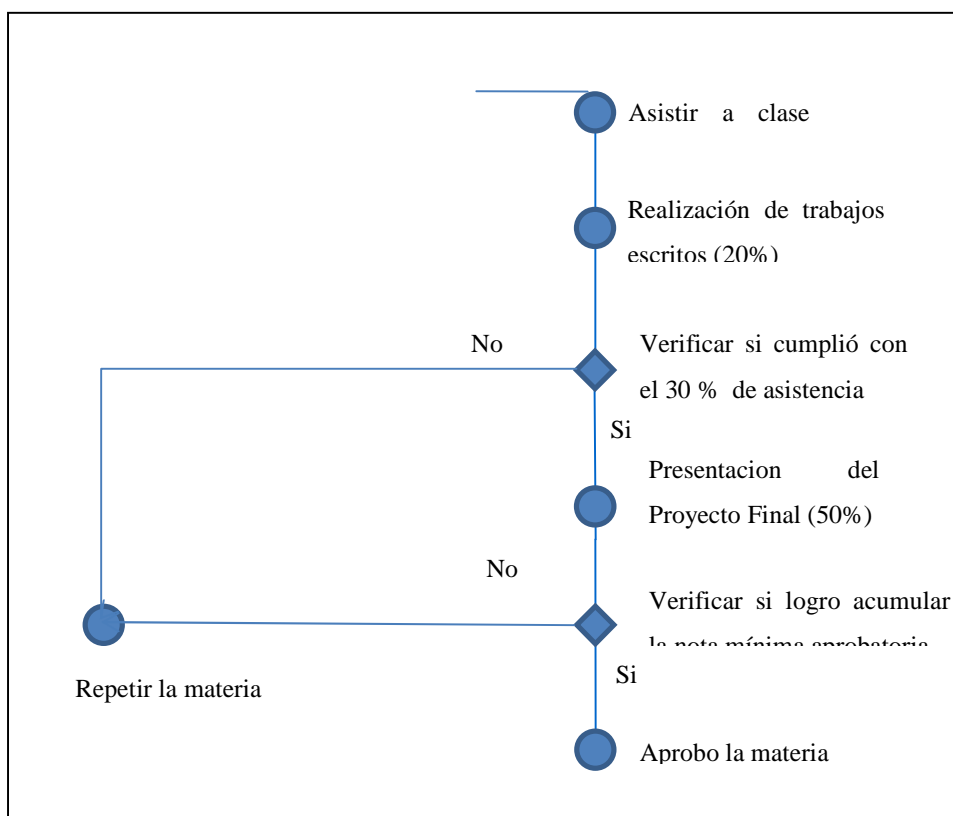


Figura 6.3 Aprobación de la asignatura.

6.4.2 Mapa de procesos Área Socio-Educativa

Relaciona los principales procesos del Área Socio-Educativa, se muestra en la figura 6.4.

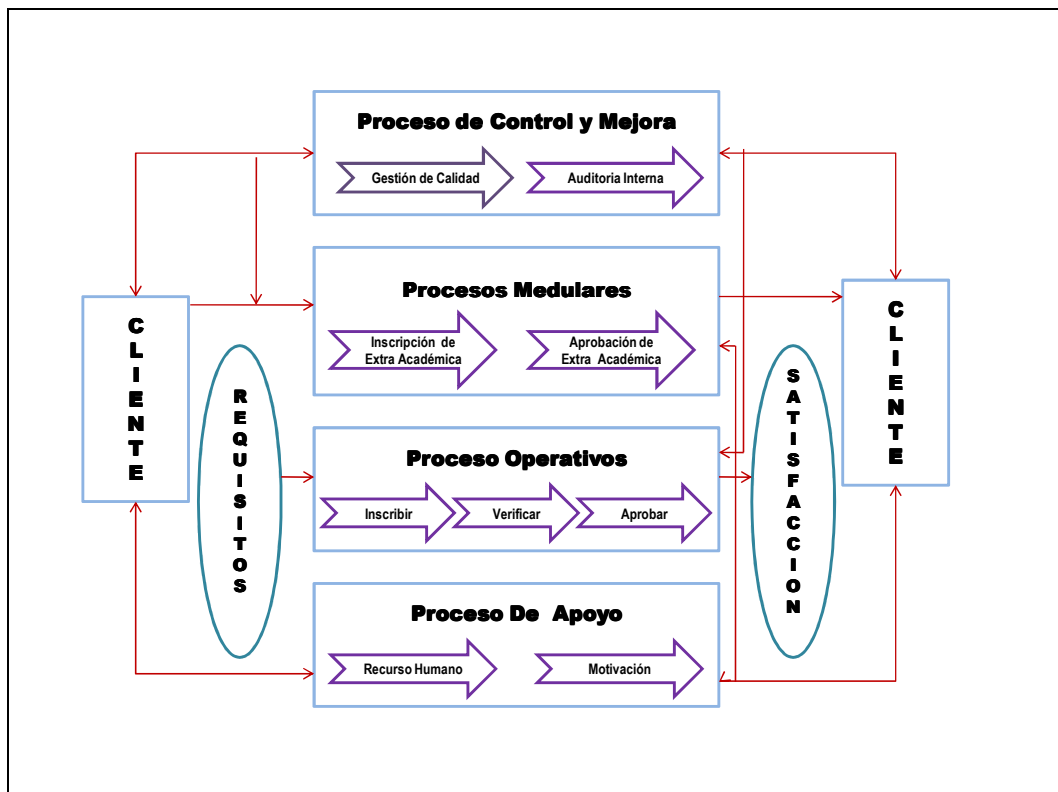


Figura 6.4 Mapa de procesos del Área Socio-Educativa.

6.5 Plan de calidad (capítulo 4.2.2 de la norma)

Un plan de calidad asegura que el S.G.C se lleva a cabo con el fin de cumplir los requisitos del cliente así como con los objetivos de la calidad; y que la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene cuando se planean e implementen cambios al Sistema de Gestión de la Calidad.

El plan de calidad es propuesto con la finalidad de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en el Área Socio-Educativa de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar bajo las Normas COVENIN ISO 9001:2008.

Para implantar este plan debe seguirse una metodología, la cual se nombra a continuación:

Promover la participación de los responsables de cada actividad del proceso.

Desarrollar métodos que permitan establecer estándares contrastados para la acreditación de la calidad a alcanzar.

Establecer un sistema de información basada en la evaluación de las actividades relacionadas con el proceso.

6.5.1 Propuesta para realizar en plan de calidad en base al flujograma

Plan de calidad, es una evaluación a la que se somete el proceso, y así poder comprobar la calidad de sus actividades, haciendo énfasis en las más relevantes donde debe hacerse hincapié para las mejoras. El nos permite analizar las características del proceso, tomando en cuenta el responsable de cada acción. Un plan de calidad tiene como objetivo el establecimiento de las actividades a seguir correspondiente al proceso que se lleva a cabo en el Área Socio-Educativa. Al culminar la autoevaluación, se obtiene una radiografía de todo el proceso que conduce al desarrollo del servicio prestado en el área en estudio, se identifican los puntos débiles, de donde parten las propuestas y esto lo encaminará a una mejora de la calidad del producto. Este planteamiento involucra a todo el personal operativo, ya que por la condición del Plan de Calidad sólo se toman en cuentan las actividades relacionadas con la calidad del servicio.

6.6 Comunicación con el cliente (capítulo 5.5.3 de la norma)

La organización debe asegurarse de que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la misma, y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del S.G.C. La dirección del Área Socio-Educativa se debe encargar de informar a la comunidad estudiantil acerca de los servicios que esta ofrece haciendo uso de carteleras informativas, folletos, etc.

6.7 Auditorías internas (capítulo 8.2.2 de la norma)

La organización debe asegurarse de que se lleven a cabo auditorías internas con el fin de que el Sistema de Gestión de la Calidad sea verificado y documentado de que dicho sistema cumple con los requerimientos establecidos por la norma. Las auditorías deben ser planificadas y deben ser definidos los criterios de la auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. Al finalizar la auditoría, la dirección del Área Socio-Educativa debe asegurar de que se realizaran las correcciones y se tomaran las acciones correctivas para eliminar las no conformidades.

6.8 Elementos de análisis para establecer indicadores de gestión en el proceso

Funciones: Es la función del área o la razón de ser. Constituye la guía primordial para comprender su desempeño en la gestión.

Clientes: Son los que manifiestan las necesidades y expectativas con respecto a lo que reciben del área.

Desempeño: Es la relación que existe entre lo que entrega el proceso, lo que produce y lo que se espera que sea entregado.

Procesos: Nos muestran la manera como el área transforma las entradas en salidas, los puntos de contacto con los clientes y la interacción entre los elementos o subcomponentes del área.

Estructuración: Más que el organigrama del departamento, nos presenta la forma como están alineados los elementos que la componen para operar.

6.9 Indicadores de gestión del proceso

Los indicadores de gestión del proceso fueron seleccionados y elaborados en función de los objetivos de la Política de la Calidad definida; considerando los factores que permitan interpretar de una manera clara lo que ocurre, observar de cerca los resultados y tomar acciones para mejorar el proceso.

Se muestra en forma detallada los Indicadores de los procesos, tomando en cuenta los siguientes aspectos:

Proceso: proceso al cual pertenece el indicador.

Indicador: nombre del indicador establecido.

Fórmula para evaluar: expresión matemática para obtener la medida.

Meta.

Frecuencia de medición: la frecuencia en la que se debe hacer las lecturas.

Responsable: quien debe actuar de acuerdo al comportamiento del indicador con respecto a las referencias escogidas.

6.9.1 Indicadores de gestión propuestos para el Área Socio-Educativa perteneciente a La Casona de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar

En las tablas 6.1, 6.2 y 6.3 se muestran los indicadores de gestión propuestos para el Sistema de Gestión de la Calidad.

Tabla 6.1 Indicador de gestión 1.

<p>Indicador: Eficacia del Servicio. Nombre: Calidad del servicio prestado. Definición: permite medir la eficacia del servicio que presta el Área Socio-Educativa a sus clientes. Estándar de calidad: cumplir con los parámetros de calidad. Responsable: Jefa del Área.</p>	<p>Fórmula para el cálculo:</p> $\%CS = \left[\frac{TSE}{TSP} \right]_{100\%} \quad (6.1)$ <p>donde:</p> <p>CS= calidad del servicio TSE= total de solicitudes exigidas TSR= total de solicitudes procesadas Frecuencia de medición: Mensual Meta: 100%</p>
---	--

Tabla 6.2 Indicador de gestión 2.

<p>Indicador: SCASE</p> <p>Nombre: Satisfacción de los clientes del Área Socio-Educativa.</p> <p>Definición: permite medir el grado de satisfacción de los clientes del Área Socio-Educativa.</p> <p>Estándar de calidad: cumplir con los parámetros de calidad.</p> <p>Responsable: Jefa del Área.</p>	<p>Fórmula para el cálculo:</p> $\%SUAS = \left[\frac{\sum N^{\circ}CS}{\sum TCE} \right] * 100\% \quad (6.2)$ <p>donde:</p> <p>CS= clientes satisfechos</p> <p>TCE= total de clientes evaluados</p> <p>Frecuencia de medición: Mensual</p> <p>Meta: 100%</p>
---	--

Tabla 6.3 Indicador de gestión 3.

<p>Indicador: Desarrollo autodirigido</p> <p>Nombre: Adiestramiento.</p> <p>Definición: capacitación del personal, con el fin de obtener un mejor rendimiento de cada uno de ellos.</p> <p>Estándar de calidad: cumplir con los parámetros de calidad.</p> <p>Responsable: Jefe de la Delegación de Desarrollo Estudiantil.</p>	<p>Fórmula para el cálculo:</p> $\% CPA = H/H \text{ PLAN Vs REAL} \quad (6.3)$ <p>donde:</p> <p>CPA= cumplimiento del plan de adiestramiento.</p> <p>Frecuencia de medición: Anual</p> <p>Meta: 1</p>
---	--

6.10 Mejora continua (capítulo 8.5.1 de la norma)

El Área Socio-Educativa debe hacer mejoras continuas relacionadas al S.G.C a través del uso de las políticas de la calidad, los objetivos de la calidad, las auditorías internas, las acciones correctivas y preventivas y la satisfacción del cliente.

6.11 Acciones correctivas (capítulo 8.5.2 de la norma)

Todo proceso que conforme el S.G.C toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades y así evitar que vuelvan a ocurrir. El procedimiento documentado a seguir para definir los requisitos para:

1. Revisar las no conformidades.
2. Determinar las causas de las no conformidades.
3. Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
4. Determinar e implementar las acciones necesarias (correctivas).
5. Registrar los resultados de las acciones tomadas.
6. Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

6.12 Acciones preventivas (capítulo 8.5.3 de la norma)

Todo proceso que conforme el S.G.C toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales y así evitar que vuelvan a ocurrir. El procedimiento documentado a seguir para definir los requisitos para:

1. Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
2. Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de las no conformidades.
3. Determinar e implementar las acciones necesarias.
4. Registrar los resultados de las acciones tomadas.
5. Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

6.13 Diagnóstico de la situación final del Sistema de Gestión de la Calidad en el Área Socio-Educativa perteneciente a La Casona de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar

El diagnóstico de la situación final del Sistema de Gestión de la Calidad en el Área Socio-Educativa perteneciente a la Casona de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar, se obtiene de la lista de verificación la cual se muestra en el Apéndice A.2.

Se realizó una nueva evaluación o diagnóstico del Área, con la propuesta de la mayor parte de la documentación necesaria para la implementación del S.G.C y con el mismo procedimiento de cálculo que se utilizó para determinar la situación inicial, de manera de mostrar el porcentaje (%) de avance obtenido finalmente con relación a la documentación propuesta. El porcentaje (%) restante se lograría con la implantación, ejecución y seguimiento de las propuestas elaboradas y la elaboración de la documentación faltante.

Los resultados del diagnóstico se obtuvieron a través de las siguientes expresiones:

$$\# \text{ Debes} = \sum \text{ Conformidades} + \text{ No conformidades} + \text{ Actividades Incompletas.} \quad (6.4)$$

$$\% \text{ Conformidad} = \sum \text{ Conformidades} / \# \text{ Debes.} \quad (6.5)$$

$$\% \text{ No conformidades} = \sum \text{ No conformidades} / \# \text{ Debes.} \quad (6.6)$$

$$\% \text{ Actividades Incompletas} = \text{ Actividades Incompletas} / \# \text{ Debes.} \quad (6.7)$$

Nota: Estas expresiones son utilizadas para cada capítulo de la norma.

En la tabla 6.4 se muestra los resultados finales obtenidos a través de la evaluación final realizada; al Sistema de Gestión de la Calidad.

Tabla 6.4 Resultados de la auditoría diagnóstica final.

CAPITULOS	# Debes	% Conforme	% No Conforme	% Incompleto
Capítulo # 4	26	100 %	0,00 %	0,00%
Capítulo # 5	36	86,11 %	8,33 %	5,55 %
Capítulo # 6	14	64,29 %	0,00 %	35,71 %
Capítulo # 7	50	84 %	2 %	14 %
Capítulo # 8	56	80,36 %	19,64 %	0,00 %

En la figura 6.5 se observan los resultados obtenidos de la lista de verificación que determina la situación final del proceso (Área Socio-Educativa), con respecto a las conformidades, no conformidades y actividades incompletas; indicando el estado de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008.

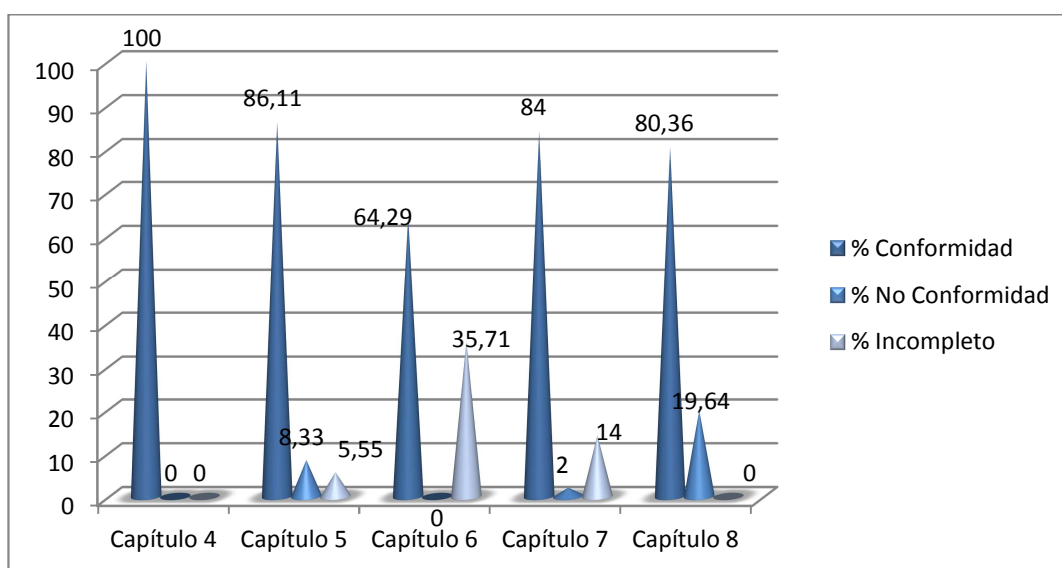


Figura 6.5 Resultados de la auditoría diagnóstica final.

En la tabla 6.5 se muestran los resultados totales de la auditoría final, se observa que un 8,24 % representa la no conformidad del sistema, un 84,62 % de conformidad y un 7,14% de actividades incompletas.

Tabla 6.5 Resultados totales de la auditoría.

Descripción	Cantidad	%
Total Debes Aplicables	182	100,00 %
Total Debes Conformes	154	84,62 %
Total Debes No Conformes	15	8,24 %
Total Debes Incompletos	13	7,14 %

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Luego de haber analizado la información recopilada para conocer la situación actual del Área Socio-Educativa de la Universidad de Oriente - Núcleo Bolívar y en relación con la respuesta hacia la propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad para este mismo, se llegó a las siguientes conclusiones:

El diagnóstico inicial realizado al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 en el Área Socio-Educativa; en la fase inicial de la investigación; reflejó que el Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso, respecto al cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma representa un 78,57% de no conformidad, debido a la falta de métodos, procedimientos, mapas de proceso, descripciones de cargo; y los registros necesarios para sustentar la eficacia y eficiencia del sistema.

Las descripciones de los niveles de responsabilidad y autoridad del personal involucrado en el proceso, permitió establecer la responsabilidad concerniente de cada uno relacionado con su trabajo.

Los métodos y procedimientos para la operación y control del proceso son una herramienta, que permiten identificar la secuencia y paso a paso de las actividades relacionadas al proceso permitiendo así controlar la calidad del producto.

Se excluyeron las cláusulas 7.4 Compras, 7.5.3 Identificación y Trazabilidad y 7.5.5. Preservación del Producto, de igual manera se descartó la cláusula 7.3 Diseño y Desarrollo, debido a que el servicio prestado por el Área Socio-Educativa se rige a través de una serie de pautas establecidas por la alta dirección.

Esta propuesta además de servir como guía de cómo debería funcionar el Área también se plantea una serie de objetivos de la calidad con su respectiva política que garantice el cumplimiento de estos.

El diagnóstico final realizado del Sistema de Gestión de la Calidad al Área Socio-Educativa; expresó respecto al cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma un 8,24% de no conformidad de los deberes exigidos por la Norma ISO 9001:2008; igualmente se puede observar un 84,62% del total de deberes conforme y un 7,14% de actividades incompletas, que se realizan pero no existen la evidencia suficiente que respalde el S.G.C.

Recomendaciones

El Área Socio-Educativa debe diseñar y aplicar encuestas dirigidas al cliente, de esta manera llegar a conocer el grado de satisfacción con el servicio prestado bajo el nuevo sistema.

La dirección debe formar auditores dentro de la organización para la realización de auditorías internas.

Establecer un plan periódico de auditorías internas con el objetivo de verificar los requisitos exigidos por la norma.

Elaborar una norma que regule la atención que se les debe prestar a los clientes del Área Socio-Educativa ya que esta es un Área netamente de servicio.

Para completar el 100% de la implantación con base en la autoevaluación realizada al Sistema de Gestión de la Calidad, se recomienda implantar y hacer seguimiento a los procedimientos generales y operacionales de trabajo y los registros,

las cuales a su vez son controlados por el manual de la calidad, con la finalidad de cumplir con las especificaciones requeridas por los clientes y garantizar un servicio de la más alta calidad.

Establecer y cumplir un plan de adiestramiento en el ámbito de calidad, donde se incluya a todo el personal, lográndose con esto que ellos manejen eficazmente los términos de calidad y conozca los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2008; facilitando de esta manera el desarrollo de la implantación del S.G.C.

APENDICE

Tabla A.1. Lista de verificación inicial ISO 9001:2008.

ÁREA SOCIO – EDUCATIVA	LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN/NO CONFORMIDAD
	C	NC	IN C	
REQUISITOS "DEBE" NORMA ISO 9001:2008				
4 Sistema de Gestión de la Calidad				
4.1 Requisitos Generales				
La organización debe:				
a) Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización		x		No están elaborados los flujogramas y mapas de procesos.
b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.		x		No están elaborados los flujogramas y mapas de procesos.
c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.		x		No se cuenta con procedimientos operacionales, ni con el plan de la calidad.
d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos			x	No hay evidencia del cumplimiento y seguimiento del mismo.
e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.		x		No están establecidos los indicadores de gestión, por lo tanto no hay medición y seguimiento del proceso.
f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.		x		No están definidos los procedimientos generales de acciones correctivas y preventivas.
La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.		x		No cumplen con todos los requisitos.
En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos.		x		No están definidos los acuerdos de servicios.
4.2 Requisitos de la Documentación				
4.2.1 Generalidades				
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.		x		No existe una declaración documentada.
b) Un manual de la calidad.		x		No está elaborado el manual de la calidad.
c) Los procedimientos documentados y los requisitos requeridos en esta Norma Internacional.		x		No están definidos los procedimientos generales exigidos por la norma.
d) Los documentos, incluidos los registros que la organización determinada que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.			x	No están definidos completamente los procedimientos operacionales.

Continuación de la Tabla A.1.

ÁREA SOCIO – EDUCATIVA	LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN/NO CONFORMIDAD
	C	NC	INC	
REQUISITOS "DEBE" NORMA ISO 9001:2008				
4.2.2 Manual de la Calidad				
La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:				
a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (Véase 1.2).		x		No está elaborado el manual de la calidad.
b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos.		x		No está elaborado el manual de la calidad.
c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad		x		No está elaborado el manual de la calidad.
4.2.3 Control de los documentos				
Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documentos y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en 4.2.4.		x		

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:			
a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.		x	No existe un procedimiento documentado; exigido por la Norma ISO 9001:2008.
b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.		x	No existe un procedimiento documentado; exigido por la Norma ISO 9001:2008.
c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.		x	No existe un procedimiento documentado; exigido por la Norma ISO 9001:2008.
d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.		x	No existe un procedimiento documentado; exigido por la Norma ISO 9001:2008.
e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.		x	No existe un procedimiento documentado; exigido por la Norma ISO 9001:2008.
f) Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y se controla su distribución.		x	No existe un procedimiento documentado; exigido por la Norma ISO 9001:2008.
g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.		x	No existe un procedimiento documentado; exigido por la Norma ISO 9001:2008.
4.2.4 Control de los Registros			
Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.		x	Existen registros generados en el proceso; pero no está definida una lista maestra de control de registro.
La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.			x No existe un procedimiento documentado exigido por la Norma ISO 9001:2008.

Continuación de la Tabla A.1.

ÁREA SOCIO – EDUCATIVA	LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN/NO CONFORMIDAD
	C	NC	INC	
REQUISITOS "DEBE" NORMA ISO 9001:2008				
Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.		x		Los registros no están controlados
5 Responsabilidad de la Dirección				
5.1 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, así como con la mejora continua de su eficacia:		x		
a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.			x	No existe completa divulgación de los requisitos.
b) Estableciendo la política de la calidad.		x		No está definida.
c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad.		x		No están definidos.
d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección.		x		No existe evidencia de la revisión del sistema de gestión de la calidad ni está definido con qué frecuencia se realiza.
e) Asegurando la disponibilidad de recursos.		x		No se puede evidenciar este requisito.
5.2 Enfoque al cliente				
La dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (Véase 7.2.1 y 8.2.1)		x		No están definidos medios para medir la satisfacción del cliente.
5.3 Política de la Calidad				
La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:				
a) Es adecuada al propósito de la organización.		x		No está definida la política de la calidad.

Continuación de la Tabla A.1

b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		x		No está definida la política de la calidad.
c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.		x		No está definida la política de la calidad.
d) Es comunicada y entendida dentro de la organización.		x		No está definida la política de la calidad.
e) Es revisada para su continua adecuación.		x		No está definida la política de la calidad.
5.4 Planificación				
5.4.1 Objetivos de la calidad				
La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquéllos necesarios para cumplir los requisitos para el producto [véase 7.1 a)], se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización.		x		No están definidos.
Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.		x		
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad				
La alta dirección debe asegurarse de que:				
a) La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como los objetivos de la calidad.		x		No se cuenta con los documentos requeridos: manual de la calidad, flujogramas, mapas de procesos, plan de la calidad y procedimientos.

Continuación de la Tabla A.1.

ÁREA SOCIO - EDUCATIVA	LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN/NO CONFORMIDAD
	C	NC	INC	
REQUISITOS "DEBE" NORMA ISO 9001:2008				
b) Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.		x		No existe una evidencia de cómo se manejan los cambios en el sistema de gestión de la calidad.
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación				
5.5.1 Responsabilidad y autoridad				
La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.	x			Las descripciones de puestos no están completamente definidas, ni aprobadas.
5.5.2 Representante de la dirección				
La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:		x		
a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.		x		
b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.		x		
c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.			x	No se tiene evidencia de la divulgación de los requisitos del cliente en los diferentes niveles de la organización.
5.5.3 Comunicación interna				
La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		x		No está definido un procedimiento que defina la comunicación interna.

5.6 Revisión por la dirección				
--------------------------------------	--	--	--	--

Continuación de la Tabla A.1

5.6.1 Generalidades				
La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.		x		No existe un sistema de gestión de la calidad.
Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección (véase 4.2.4).		x		No existe un sistema de gestión de la calidad.
5.6.2 Información de entrada para la revisión				
La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:				
a) Los Resultados de auditorías.		x		No se han realizado auditorías anteriores.
b) La Retroalimentación del cliente.		x		No se ha definido un método para obtener retroalimentación del cliente.
c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto.		x		No hay evidencia.
d) Estado de las acciones correctivas y preventivas.		x		No se tiene un procedimiento documentado que permita controlar estas acciones.
e) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.		x		No existe evidencia de revisiones anteriores.
f) Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.		x		No existe evidencia de revisiones anteriores.
g) Recomendaciones para la mejora.		x		No existe evidencia de revisiones anteriores.

Continuación de la Tabla A.1.

ÁREA SOCIO - EDUCATIVA	LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN/NO CONFORMIDAD
	C	NC	IN C	
REQUISITOS "DEBE" NORMA ISO 9001:2008				
5.6.3 Resultados de la revisión				
Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:				
a) La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.		x		No existe evidencia de revisiones anteriores.
b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.		x		No existe evidencia de revisiones anteriores.
c) Las necesidades de recursos.		x		No existe evidencia de revisiones anteriores.
6 Gestión de los recursos				
6.1 Provisión de recursos				
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:		X		
a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.			x	Se cuenta con un presupuesto, pero no hay evidencia de que se cumpla este requisito.
b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.		x		No está definido el acuerdo de suministro.
6.2 Recursos humanos				
6.2.1 Generalidades				
El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.			x	El adiestramiento se realiza, pero no hay evidencia de las habilidades adquiridas por el personal.
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.				
La organización debe:				

Continuación de la Tabla A.1

a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto.			x	Las competencias no están definidas en su totalidad.
b) Proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria.			x	Existe el programa de cursos, pero no se tiene evidencia del cumplimiento del mismo.
c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.		x		No se tiene definido.
d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.		x		No se tiene definido el método para informar al trabajador de su importancia para el proceso.
e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).			x	No están organizados los registros, falta de control de los mismos.
6.3 Infraestructura				
La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:	x			
a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.	x			
b) Equipo para los procesos, (tanto hardware como software).	x			
c) Servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).	x			

Continuación de la Tabla A.1.

ÁREA SOCIO - EDUCATIVA	LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN/NO CONFORMIDAD
	C	NC	IN C	
REQUISITOS "DEBE" NORMA ISO 9001:2008				
6.4 Ambiente de trabajo				
La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.	X			
7 Realización del producto				
7.1 Planificación de la realización del producto				
La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1).		x		No se cuenta con los flujogramas, mapas de proceso y el plan de la calidad.
Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:				
a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.		x		No están definidos los objetivos de la calidad ni los requisitos del cliente en un acuerdo de suministro.
b) La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto.		x		No está elaborado el plan de la calidad.
c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.		x		No se tienen acuerdos de suministro, procedimientos operacionales y el plan de la calidad.
d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase			x	Existe el registros pero estos no están controlados.

4.2.4).				
---------	--	--	--	--

Continuación de la Tabla A.1

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.		x		No se llevan estos controles operativos, ya que no se tiene elaborado el plan de la calidad
7.2 Procesos relacionados con el cliente				
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto				
La organización debe determinar:				
a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.	x			
b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.			x	No se tienen definidos.
c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.	x			
d) Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.	x			
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto				
La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:	x			

Continuación de la Tabla A.1.

ÁREA SOCIO – EDUCATIVA	LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN/NO CONFORMIDAD
	C	NC	INC	
REQUISITOS "DEBE" NORMA ISO 9001:2008				
a) Están definidos los requisitos del producto,	x			
b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.			x	
c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.			x	No n el tiempo necesario.
Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).			x	Los registros No están controlados
Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.	x			
Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.				
7.2.3 Comunicación con el cliente				
La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a				
a) La información sobre el producto.			x	No existe evidencia de comunicación.
b) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.		x		No está definido.
c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.		x		No se ha definido el método o sistema para obtener retroalimentación con el cliente y manejar las quejas.

7.3 Diseño y desarrollo				NO APLICA
--------------------------------	--	--	--	-----------

Continuación de la Tabla A.1

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo				NO APLICA
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo				NO APLICA
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo				NO APLICA
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo				NO APLICA
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo				NO APLICA
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo				NO APLICA
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo				NO APLICA
7.4 Compras				NO APLICA
7.4.1 Proceso de compras				NO APLICA
7.4.2 Información de las compras				NO APLICA
7.4.3 Verificación de los productos comprados				NO APLICA

Continuación de la Tabla A.1.

ÁREA SOCIO – EDUCATIVA	LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN/NO CONFORMIDAD
	C	NC	INC	
REQUISITOS "DEBE" NORMA ISO 9001:2008				
7.5 Producción y prestación del servicio				
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio				
La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable			x	
a) La disponibilidad de información que describa las características del producto.		x		
b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.			x	No están completamente definidos.
c) El uso del equipo apropiado,			x	
d) La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición,		x		
e) La implementación del seguimiento y de la medición, y		x		No están definidos los indicadores
f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.			x	
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.				
La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto este siendo utilizado o se haya prestado el servicio.		x		

Continuación de la Tabla A.1

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados		x		
La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:		x		
a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,		x		
b) La aprobación de equipos y calificación del personal,			x	
c) El uso de métodos y procedimientos específicos		x		
d) Los requisitos de los registros (Véase 4.2.4), y		x		
e) La revalidación		x		
7.5.3 Identificación y trazabilidad				NO APLICA
7.5.4 Propiedad del cliente				NO APLICA
7.5.5 Preservación del producto				NO APLICA

Continuación tabla A.1.

ÁREA SOCIO - EDUCATIVA	LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN/NO CONFORMIDAD
	C	NC	INC	
REQUISITOS "DEBE" NORMA ISO 9001:2008				
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición				
La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados (véase 7.2.1).		x		
La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.		x		
Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:				
a) Calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de mediciones nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación.		x		Ausencia de programas de calibración y patrones nacionales o internacionales.
b) Ajustarse o reajustarse según sea necesario.		x		No se tienen medidas para estos casos.
c) identificarse para poder determinar el estado de calibración.		x		No se tienen medidas para estos casos.
d) Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición.		x		No se tienen medidas para estos casos.
e) Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.			x	Los equipos son protegidos, pero no se puede demostrar que los criterios empleados para su resguardo sean los más apropiados.
Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos.		x		No se tienen medidas para estos casos.

Continuación de la Tabla A.1

La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado.		x		No existen registros que demuestren las acciones tomadas
Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase 4.2.4).		x		No se mantienen registros.
Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados.		x		
8 Medición, análisis y mejora				
8.1 Generalidades				
La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:		x		
a) Demostrar la conformidad del producto.		x		

Continuación de la Tabla A.1.

ÁREA SOCIO - EDUCATIVA	LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN/NO CONFORMIDAD
	C	NC	INC	
REQUISITOS "DEBE" NORMA ISO 9001:2008				
b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y		x		No se tienen planificadas auditorías ni revisiones por la dirección.
c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		x		No se tienen planificadas auditorías ni revisiones por la dirección.
Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.		x		No se tienen definidos una metodología para medición, seguimiento y análisis del S.G.C.
8.2 Seguimiento y medición				
8.2.1 Satisfacción del cliente				
Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.		x		No están definidos los métodos ni medios para recolectar esta información.
Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.		x		No están definidos los métodos ni medios para recolectar esta información.
8.2.2 Auditoría interna				
La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:		x		
a) Es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y		x		No se cuenta con todos los requeridos exigidos por esta norma.
b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.		x		Está en proceso de implementación
Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.		x		No se tienen planificadas auditorías.

Continuación de la Tabla A.1

Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología.		x	No se tienen definidos.
La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.		x	No se tienen definidos como se van a seleccionar y no están planificadas las auditorías.
Los auditores no deben auditar su propio trabajo.		x	No se tienen planificadas auditorías.
Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.		x	No está definido.
Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados.		x	
La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.		x	No están definidas las responsabilidades ni los procedimientos que indique el cómo se llevara a cabo el cierre de no conformidades.
Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2).		x	No están definidos medios o procedimientos que indiquen como se realizara el seguimiento y su verificación
NOTA: Véase las Normas ISO 10011-1, ISO 10011-2 e ISO 10011-3 a modo de orientación.			

Continuación de la Tabla A.1.

ÁREA SOCIO – EDUCATIVA	LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN/NO CONFORMIDAD
	C	NC	INC	
REQUISITOS "DEBE" NORMA ISO 9001:2008				
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos				
La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.		x		No tiene métodos definidos para realizar seguimiento al S.G.C.
Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.		x		No se tienen definidos métodos, para realizar mediciones o comparaciones.
Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.		x		No se tiene definido los procedimientos exigidos por la norma (acciones correctivas / acciones preventivas)
8.2.4 Seguimiento y medición del producto				
La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.		x		
Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1).		x		No se tiene el plan de la calidad
Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto (véase 4.2.4).		x		
La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.			x	
8.3 Control del producto no conforme				

Continuación de la Tabla A.1

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados.		x		
Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.		x		No se tiene el documento requerido.
La organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:		x		
a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;		x		No se tiene el documento requerido, donde se explique cómo se trataran estos hallazgos.
b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;		x		No está definido el acuerdo de suministro.
c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente.		x		
d) tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.			x	
Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.		x		

Continuación tabla A.1.

ÁREA SOCIO – EDUCATIVA	LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN/NO CONFORMIDAD
	C	NC	INC	
REQUISITOS "DEBE" NORMA ISO 9001:2008				
Se deben mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.		x		No existen registros de las actividades realizadas.
8.4 Análisis de datos				
La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		x		No se tienen definidos los indicadores de gestión.
Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.		x		No se han realizado auditorías, ni se han empleado otros métodos para realizar una medición.
El análisis de datos debe proporcionar información sobre				
a) La satisfacción del cliente (véase 8.2.1).		x		No se dispone de métodos para recolectar esta información.
b) La conformidad con los requisitos del producto (véase 7.2.1),		x		No se tiene definido.
c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y		x		No se tiene el procedimiento exigido por la norma para llevar las acciones preventivas.
d) Los proveedores.		x		
8.5 Mejora				
8.5.1 Mejora continua				
La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones		x		No se tiene planificación de auditorías, revisiones por la dirección, etc.

correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.				
---	--	--	--	--

Continuación de la Tabla A.1

8.5.2 Acción correctiva				
La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.		x		Se realizan acciones correctivas pero no se lleva un control y seguimiento a las mismas.
Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		x		
Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:				
a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),		x		No se tiene elaborado el procedimiento requerido por la norma.

Continuación tabla A.1.

ÁREA SOCIO – EDUCATIVA	LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN/NO CONFORMIDAD
	C	NC	INC	
REQUISITOS "DEBE" NORMA ISO 9001:2008				
b) Determinar las causas de las no conformidades.		x		No se tiene elaborado el procedimiento requerido por la norma.
c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.		x		No se tiene elaborado el procedimiento requerido por la norma.
d) Determinar e implementar las acciones necesarias.		x		No se tiene elaborado el procedimiento requerido por la norma.
e) Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y		x		No se tiene elaborado el procedimiento requerido por la norma.
f) Revisar las acciones correctivas tomadas.		x		No se tiene elaborado el procedimiento requerido por la norma.
8.5.3 Acción preventiva				
La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.		x		No existe evidencia de acciones preventivas anteriores.
Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.		x		
Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:				
a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.		x		No se tiene elaborado el procedimiento requerido por la norma.
b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.		x		No se tiene elaborado el procedimiento requerido por la norma.
c) Determinar e implementar las acciones necesarias,		x		No se tiene elaborado el procedimiento requerido por la norma.
d) Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y		x		No se tiene elaborado el procedimiento requerido por la norma.
e) Revisar las acciones preventivas tomadas.		x		No se tiene elaborado el procedimiento requerido por la norma.

Tabla A.2. Lista de verificación final ISO 9001:2008.

ÁREA SOCIO – EDUCATIVA	LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN/NO CONFORMIDAD
	REQUISITOS "DEBE" NORMA ISO 9001:2008	C	NC	
4 Sistema de Gestión de la Calidad				
4.1 Requisitos Generales				
La organización debe:				
a) Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización	X			
b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.	X			
c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.	X			
d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos	X			
e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.	X			
f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.	X			
La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.	X			

Continuación de la Tabla A.2

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos.				
4.2 Requisitos de la Documentación				
4.2.1 Generalidades				
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 requisitos requeridos en esta Norma Internacional.				
d) Los documentos, incluidos los registros que la organización determinada que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.				

Continuación tabla A.2.

ÁREA SOCIO – EDUCATIVA	LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN/NO CONFORMIDAD
	C	NC	INC	
REQUISITOS "DEBE" NORMA ISO 9001:2008				
4.2.2 Manual de la Calidad				
La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:				
a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (Véase 1.2).	X			
b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos.	X			
c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad	X			
4.2.3 Control de los documentos				
Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documentos y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en 4.2.4.	X			
Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:				
a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.	x			
b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.	x			
c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.				

Continuación de la Tabla A.2

d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.			
e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.			
f) Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y se controla su distribución.			
g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.			
4.2.4 Control de los Registros			
Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.			
La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.			
Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.			

Continuación tabla A.2.

ÁREA SOCIO – EDUCATIVA	LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN/NO CONFORMIDAD
	C	NC	INC	
REQUISITOS "DEBE" NORMA ISO 9001:2008				
5 Responsabilidad de la Dirección				
5.1 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, así como con la mejora continua de su eficacia:	x			
a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.			x	No existe evidencia de una completa divulgación de los requisitos.
b) Estableciendo la política de la calidad.	x			
c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad.	x			
d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección.	x			
e) Asegurando la disponibilidad de recursos.	x			
5.2 Enfoque al cliente				
La dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (Véase 7.2.1 y 8.2.1)	x			
5.3 Política de la Calidad				
La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:				
a) Es adecuada al propósito de la organización.	x			
b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	x			
c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de	x			

la calidad.				
-------------	--	--	--	--

Continuación de la Tabla A.2

d) Es comunicada y entendida dentro de la organización.				
e) Es revisada para su continua adecuación.				
5.4 Planificación				
5.4.1 Objetivos de la calidad				
La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquéllos necesarios para cumplir los requisitos para el producto [véase 7.1 a)], se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización.				
Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.				
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad				
La alta dirección debe asegurarse de que:				
a) La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como los objetivos de la calidad.				

Continuación de la Tabla A.2.

ÁREA SOCIO - EDUCATIVA	LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN/NO CONFORMIDAD
	C	NC	IN C	
REQUISITOS "DEBE" NORMA ISO 9001:2008				
b) Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.	x			
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación				
5.5.1 Responsabilidad y autoridad				
La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.	x			
5.5.2 Representante de la dirección				
La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:		x		
a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.		x		
b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.		x		
c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.			x	No se tiene evidencia de la divulgación de los requisitos del cliente en los diferentes niveles de la organización.
5.5.3 Comunicación interna				
La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	x			

5.6 Revisión por la dirección				
--------------------------------------	--	--	--	--

Continuación de la Tabla A.2

5.6.1 Generalidades				
La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.				
Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección (véase 4.2.4).				
5.6.2 Información de entrada para la revisión				
La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:				
a) Los Resultados de auditorías.				
b) La Retroalimentación del cliente.				
c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto.				
d) Estado de las acciones correctivas y preventivas.				
e) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.				
f) Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.				
g) Recomendaciones para la mejora.				

Continuación tabla A.2.

ÁREA SOCIO - EDUCATIVA	LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN/NO CONFORMIDAD
	C	NC	INC	
REQUISITOS "DEBE" NORMA ISO 9001:2008				
5.6.3 Resultados de la revisión				
Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:	x			
a) La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	x			
b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.	x			
c) Las necesidades de recursos.	X			
6 Gestión de los recursos				
6.1 Provisión de recursos				
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:	X			
a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.			x	No hay evidencia de que se cumpla este requisito.
b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.	x			
6.2 Recursos humanos				
6.2.1 Generalidades				
El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.			x	El adiestramiento se realiza, pero no hay evidencia de las habilidades adquiridas por el personal.
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.				
La organización debe:				

Continuación de la Tabla A.2

a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto.			x	Las competencias no están definidas en su totalidad.
b) Proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria.			x	Existe el programa de cursos, pero no se tiene evidencia del cumplimiento del mismo.
c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.	x			No se tiene definido.
d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.	x			No está definido el método para informar al trabajador de su importancia para el proceso.
e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).			x	No están organizados los registros, falta de control de los mismos.
6.3 Infraestructura				
La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:	x			
a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.	x			
b) Equipo para los procesos, (tanto hardware como software).	x			
c) Servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).	x			

Continuación tabla A.2.

ÁREA SOCIO - EDUCATIVA	LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN/NO CONFORMIDAD
	C	NC	INC	
REQUISITOS "DEBE" NORMA ISO 9001:2008				
6.4 Ambiente de trabajo				
La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.	X			
7 Realización del producto				
7.1 Planificación de la realización del producto				
La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1).	x			
Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:	x			
a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.	x			
b) La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto.	x			
c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.	x			
d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4).	x			

Continuación de la Tabla A.2

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.				
7.2 Procesos relacionados con el cliente				
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto				
La organización debe determinar:				
a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.				
b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.				No se tienen definidos.
c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.				
d) Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.				
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto				
La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:				

Continuación tabla A.2.

ÁREA SOCIO – EDUCATIVA	LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN/NO CONFORMIDAD
	C	NC	INC	
REQUISITOS "DEBE" NORMA ISO 9001:2008				
a) Están definidos los requisitos del producto,	x			
b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.			x	
c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.			x	
Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).			x	Los registros No están controlados
Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.	x			
Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.	x			
7.2.3 Comunicación con el cliente				
La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:	x			
a) La información sobre el producto.			x	No existe evidencia de comunicación.
b) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.	x			
c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.		x		No se ha definido el método o sistema para obtener retroalimentación con el cliente y manejar las quejas.

7.3 Diseño y desarrollo				NO APLICA
--------------------------------	--	--	--	-----------

Continuación de la Tabla A.2

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo				NO APLICA
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo				NO APLICA
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo				NO APLICA
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo				NO APLICA
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo				NO APLICA
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo				NO APLICA
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo				NO APLICA
7.4 Compras				NO APLICA
7.4.1 Proceso de compras				NO APLICA
7.4.2 Información de las compras				NO APLICA
7.4.3 Verificación de los productos comprados				NO APLICA

Continuación tabla A.2.

ÁREA SOCIO – EDUCATIVA	LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN/NO CONFORMIDAD
	C	NC	INC	
REQUISITOS "DEBE" NORMA ISO 9001:2008				
7.5 Producción y prestación del servicio				
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio				
La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable	x			
a) La disponibilidad de información que describa las características del producto.	x			
b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.	x			
c) El uso del equipo apropiado,	x			
d) La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición,	x			
e) La implementación del seguimiento y de la medición,	x			
f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.	x			
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.				
La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto este siendo utilizado o se haya prestado el servicio.	x			

Continuación de la Tabla A.2

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados				
La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:				
a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,				
b) La aprobación de equipos y calificación del personal,				
c) El uso de métodos y procedimientos específicos				
d) Los requisitos de los registros (Véase 4.2.4), y				
e) La revalidación				
7.5.3 Identificación y trazabilidad				NO APLICA
7.5.4 Propiedad del cliente				NO APLICA
7.5.5 Preservación del producto				NO APLICA

Continuación tabla A.2.

ÁREA SOCIO - EDUCATIVA	LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN/NO CONFORMIDAD
	C	NC	INC	
REQUISITOS "DEBE" NORMA ISO 9001:2008				
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición				
La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados (véase 7.2.1).	x			
La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.	x			
Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:				
a) Calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de mediciones nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación.	x			
b) Ajustarse o reajustarse según sea necesario.	x			
c) identificarse para poder determinar el estado de calibración.	x			
d) Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición.	x			
e) Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.				
Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos.				

Continuación de la Tabla A.2

La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado.				
Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase 4.2.4).				
Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados.				
8 Medición, análisis y mejora				
8.1 Generalidades				
La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:				
a) Demostrar la conformidad del producto.				

Continuación de la Tabla A.2.

ÁREA SOCIO - EDUCATIVA	LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN/NO CONFORMIDAD
	C	NC	INC	
REQUISITOS "DEBE" NORMA ISO 9001:2008				
b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y	x			
c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	x			
Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.	x			
8.2 Seguimiento y medición				
8.2.1 Satisfacción del cliente				
Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.	x			
Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.	x			
8.2.2 Auditoría interna				
La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:		x		
a) Es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y		x		No se cuenta con todos los requeridos exigidos por esta norma.
b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.		x		Está en proceso de implementación
Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.		x		No se tienen planificadas auditorías.

Continuación de la Tabla A.2

Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología.				No se tienen definidos.
La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.				No se tienen definidos como se van a seleccionar y no están planificadas las auditorías.
Los auditores no deben auditar su propio trabajo.				No se tienen planificadas auditorías.
Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.				No está definido.
Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados.				
La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.				No están definidas las responsabilidades ni los procedimientos que indique el cómo se llevara a cabo el cierre de no conformidades.
Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2).				No están definidos medios o procedimientos que indiquen como se realizara el seguimiento y su verificación
NOTA: Véase las Normas ISO 10011-1, ISO 10011-2 e ISO 10011-3 a modo de orientación.				

Continuación tabla A.2.

ÁREA SOCIO – EDUCATIVA	LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN/NO CONFORMIDAD
	C	NC	INC	
REQUISITOS "DEBE" NORMA ISO 9001:2008				
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos				
La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.	x			
Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.	x			
Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.	x			
8.2.4 Seguimiento y medición del producto				
La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.	x			
Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1).	x			
Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto (véase 4.2.4).	x			
La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.	x			

Continuación de la Tabla A.2

8.3 Control del producto no conforme				
La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados.				
Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.				
La organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:				
a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;				
b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;				
c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente.				
d) tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.				
Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.				

Continuación tabla A.2.

ÁREA SOCIO – EDUCATIVA	LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN/NO CONFORMIDAD
	C	NC	IN C	
REQUISITOS "DEBE" NORMA ISO 9001:2008				
Se deben mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.	x			
8.4 Análisis de datos				
La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	x			
Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.	x			
El análisis de datos debe proporcionar información sobre				
a) La satisfacción del cliente (véase 8.2.1).	x			
b) La conformidad con los requisitos del producto (véase 7.2.1),	x			
c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y	x			
d) Los proveedores.	x			
8.5 Mejora				
8.5.1 Mejora continua				
La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones	x			

correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.				
---	--	--	--	--

Continuación de la Tabla

8.5.2 Acción correctiva				
La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.				
Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				
Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:				
a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),				

Continuación tabla A.2.

ÁREA SOCIO – EDUCATIVA	LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN/NO CONFORMIDAD
	C	NC	INC	
REQUISITOS "DEBE" NORMA ISO 9001:2008				
b) Determinar las causas de las no conformidades.	x			
c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.	x			
d) Determinar e implementar las acciones necesarias.	x			
e) Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y	x			
f) Revisar las acciones correctivas tomadas.	x			
8.5.3 Acción preventiva				
La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.	x			
Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.	x			
Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:				
a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.	x			
b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.	x			
c) Determinar e implementar las acciones necesarias,	x			
d) Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y	x			
e) Revisar las acciones preventivas tomadas.				

REFERENCIAS

Arango Ospina, Paula A. (2007) **REVISION Y ACTUALIZACION EN LA DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2000 PARA SUMILEC S.A.** [<http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha35.htm>]

Arias, F. (2006) **EL PROYECTO DE INVESTIGACION. INTRODUCCION A LA METODOLOGIA CIENTIFICA.** Editorial Episteme Quinta edición, Caracas.

Balestrini, M. (2002) **COMO SE ELABORA EL PROYECTO DE INVESTIGACION.** BL. Consultores Asociados. Servicio editorial Sexta edición, Caracas.

Díaz, Karina. (2003) **DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BASADA EN LAS NORMAS ISO 9001:2000 PARA EL PROCESO DE EXTRACCION Y MANEJO DE FLUIDOS DE LA UNIDAD DE EXPLOTACION DE YACIMIENTO PESADO ESTE DE PETROLEOS DE VENEZUELA S.A (PDVSA), DISTRITO SAN TOME.** UDO – Núcleo Bolívar. pp 77-89.

Mujica C., Rodríguez J. (2009) **DESARROLLO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2000 PARA EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DEL SERVICIO AUTONOMO DE SANIDAD AGROPECUARIO (SASA) DEL ESTADO BOLIVAR.** UDO- Núcleo Bolívar.

Norma Internacional ISO 9001-2008 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – REQUISITOS. Cuarta edición, 15 de noviembre de 2008.

Páez E., Reyes L. (2009) SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BASADO EN LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2000 PARA EL DEPARTAMENTO DE INGENIERIA INDUSTRIAL PERTENECIENTE A LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NUCLEO BOLIVAR. UDO-Núcleo Bolívar, pp 73-77.

Palella, S., Martins, F. (2003) MANUAL DE TRABAJOS DE GRADO DE ESPECIALIZACION Y MAESTRIAS Y TESIS DOCTORALES. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Libertador (FEDUPEL) Cuarta edición, Caracas.

Palella, S., Martins, F. (2006) METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION CUANTITATIVA. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Libertador (FEDUPEL) Segunda edición, Caracas.

Sabino, Carlos (1992) EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN. Editorial Panapo, Venezuela pp 94 – 143 – 124 - 134.

Valencia Gallego, Harold H. (2007) DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONFORME A LA NORMA ISO 9001-2000 EN LA EMPRESA "GERENCIAR LTDA".

[\[http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha153.htm\]](http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha153.htm)

Velásquez R., Marieta (2008) DIAGNÓSTICO E IMPLEMENTACIÓN DE LAS BASES DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA

**BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA, SECCIONAL
ARMENIA. [<http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha160.htm>]**

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/5

Título	Sistema De Gestión De La Calidad En El Área Socio – Educativa, Perteneciente A La Casona De La Universidad De Oriente – Núcleo Bolívar, Mediante La Aplicación De La Norma ISO 9001-2008.
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
<i>Quiroz, Julia N.</i>	CVLAC	<i>17.045.876</i>
	e-mail	<i>Juliana04@hotmail.com</i>
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Sistema de la Gestión de la Calidad
Indicadores de Gestión
Calidad mediante Norma ISO 9001-2008
Norma ISO
Auditorias
Control de Calidad
Sistema de Gestión

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/5

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Departamento de Ingeniería Industrial	Ingeniería Industrial

Resumen (abstract):

Un Sistema de Gestión de la Calidad es un conjunto de elementos interrelacionados de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes mediante el seguimiento, medición, análisis y mejoras del proceso. En este trabajo se llevó a cabo un Sistema de Gestión de la Calidad en el Área Socio-Educativa, perteneciente a la Casona de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar. El desarrollo de este trabajo se inicia con la observación directa del proceso a estudiar y la recopilación de información mediante entrevistas realizadas al personal involucrado con el área en estudio. Para ello se realizó una inspección general al proceso, apoyada en la Lista de Verificación de la Norma ISO 9001:2008; que permitió diagnosticar la situación actual del proceso en relación con la Norma obteniéndose así un 8,24% de conformidad, un 13,19% de actividades incompletas y un 78,57% de no conformidades al inicio del proyecto. También se utilizó la herramienta Causa-Efecto que permitió detectar las causas principales y secundarias que afectan al proceso; clasificándolas y vinculándolas entre sí. Las descripciones de cargo; permitieron conocer los deberes y responsabilidades del personal involucrado con el proceso y con el Sistema de Gestión de la Calidad. Se diseñó la política de calidad para orientar los objetivos de la organización en lo que respecta a la calidad. Se establecieron los indicadores de gestión que permitirán realizar seguimiento, medición y análisis del proceso. La evaluación final del S.G.C del Área Socio-Educativa, permitió detectar un 84,62% de conformidad, un 7,14 de actividades incompletas que se realizan pero no hay evidencia suficiente q respalde el S.G.C y un 8,24 de no conformidades. Finalmente se plantearon conclusiones y recomendaciones.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/5

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Franco Luis	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	8.895.654
	e-mail	
	e-mail	
Quintero Iván	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	12.186.664
	e-mail	
	e-mail	
Rubio Yanitza	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	15.638.042
	e-mail	
	e-mail	
	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Año	Mes	Día
2010	06	29

Lenguaje: spa

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/5

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
TESIS .Sistema de Gestion de la Calidad.doc	Aplication/msword

Alcance:

Espacial: Escuela de Ciencias de la Tierra, Universidad de Oriente – (Opcional)
Núcleo Bolívar; específicamente en el Área Socio-Educativa de
La Casona.

Temporal: 10 Años (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo: Ingeniero Industrial

Nivel Asociado con el Trabajo: Pregrado

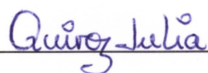
Área de Estudio: Control de Calidad

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado: Universidad de Oriente

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/5

Derechos:

De acuerdo al artículo 44 del reglamento de trabajos de grado
“Los Trabajos de grado son exclusiva propiedad de la
Universidad de Oriente y solo podrán ser utilizadas a otros
fines con el consentimiento del consejo de núcleo respectivo,
quien lo participara al Consejo Universitario”



AUTOR 1

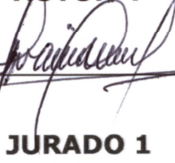
AUTOR 2

AUTOR 3

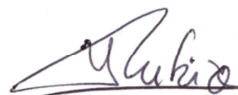


TUTOR

AUTOR 4



JURADO 1



JURADO 2

POR LA SUBCOMISIÓN DE TESIS:

