MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD DEL

~~CENTRO DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍAS (CTT-ESPOL)~~

EMPRESA PÚBLICA DE SERVICIOS ESPOL-TECH E.P.

COPIA NO CONTROLADA

Revisión: ***18***

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de la ESPOL y no puede ser reproducido, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

REVISIÓN Nº	FECHA	CAPÍTULOS	CAUSAS DEL CAMBIO
1	11/Abril/ 2005	Todos	Primera Emisión del Manual Operativo.
2	28/Julio/2005	Todos	Segunda Emisión del Manual Operativo. Cambio de Razón Social y Estatutos. Modificación del campo de aplicación del SGC en CTT-ESPOL.
3	25/Nov/2005	Todos	Tercera Emisión del Manual Operativo.
4	11/Ene/2006	Cáp. 7	Cambio en el Procedimiento de Compras del CTT-ESPOL
5	12/Julio/2006	Cáp. 2	Corrección del Anexo I Organigrama para estar en concordancia con el Manual de Descripción de Funciones.
6	22/Jun/2007	Cáp. 2	Niveles y áreas del Centro de Transferencia de Tecnologías – ESPOL y Organigrama. Correcciones generales
		Cáp. 3	Compendio de Instructivos
		Cáp. 4	Información para la revisión
		Cáp. 5	Correcciones generales
		Cáp. 6	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.
		Cáp. 7	Correcciones generales
		Cáp. 8	Sobre la capacitación del personal del CTT-ESPOL
7	20/Nov/07	Cáp. 6	Modificación de Funciones
8	02/Jun/09	Cáp. 2	Corrección del Anexo I Organigrama para estar en concordancia con el Manual de Descripción de Funciones.
9	03/Ago/09	Portada	Modificación del Logo (CTT por ESPOL)
		Cáp. 2	Anexo 1, significado siglas VRD y cambio en la ubicación de los últimos cargos
		Cáp. 5	Modificación en el Requisito de Coord. De Calidad
		Cáp. 7	Modificación apartado 7.3.4 Compras

REVISIÓN Nº	FECHA	CAPÍTULOS	CAUSAS DEL CAMBIO
10	06/Nov./09	Cáp. 2	Redistribución de las áreas laborales Anexo 1, cambio de las actividades laborales
11	19/Feb./10	Cáp. 2	Detalle de los que conforman los niveles Ejecutivo y de Control Anexo 1, reestructuración de niveles
12	16/Junio/10	Cáp. 3 Cáp. 4 Cáp. 5 Cáp. 6	Especificación de cambio de la Norma ISO 9001:2000 a 9001:2008 Cambio de la palabra "identificar" por "determinar" Actualización del periodo de revisión de los objetivos planteados en el año Revisión y actualización de Ambiente de trabajo e Infraestructura, del código del formato Plan de formación de Actividades y seguimiento de actividades Descripción del cargo de Auxiliar Contable Modificación Organigrama
13	21/Ago/2010	Cáp. 2 Cáp. 3 Cáp. 6	Cambio de Ventanilla de recepción de documentos por "Recepción de documentos" Condiciones de ambiente de trabajo: iluminación y ventilación; adaptadas a las nuevas oficinas del Centro
14	4/ Abril/2011	Cáp. 2 Cáp. 6	Redistribución de las áreas laborales, cambio de las actividades laborales, Corrección del Anexo I Organigrama. Aumento del área de Pagaduría
15	17/ Agosto/2011	Cáp. 2	Actualización Anexo I Organigrama.
16	26/Septiem./2011	Cáp. 7	*Modificación apartado 7.3.4 Compras*
17	14/Nov./2011	*Cáp1* *Cáp 2* *Cáp 3* *Cáp 4* *Cáp 5* *Cáp 6* *Cáp. 7* *Cáp. 8*	Cambio de denominación Cambio de denominación Cambio de denominación Cambio de denominación Cambio de denominación Cambio de denominación Cambio de denominación Modificación apartado 7.3.5.2 Validación de los procesos de prestación de servicios. Modificación apartado 8.3.1.1 satisfacción al cliente

REVISIÓN Nº	FECHA	CAPÍTULOS	CAUSAS DEL CAMBIO
18	*10 Enero 2012*	*Cáp1* *Cáp 2* *Cáp 3* *Cáp 4* *Cáp 5* *Cáp 6* *Cáp. 8*	*Actualización* *Anexo I Organigrama*. *Actualización* *Actualización* *Actualización* *Actualización* *Actualización*

DESCRIPCIÓN		REVISIÓN	FECHA
PORTADA		*18*	*10 Enero 2012*
HISTÓRICO DE MODIFICACIONES		*18*	*10 Enero 2012*
ÍNDICE Y HOJA DE CONTROL DE MODIFICACIONES		*18*	*10 Enero 2012*
CAPÍTULO 1:	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	4	14 Nov. 2012
CAPÍTULO 2:	*PRESENTACIÓN DE ESPOL-TECH E.P.*	*13*	*10 Enero 2012*
CAPÍTULO 3:	*OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN*	*7*	*10 Enero 2012*
CAPÍTULO 4:	*SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD*	*6*	*10 Enero 2012*
CAPÍTULO 5:	*RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN*	*7*	*10 Enero 2012*
CAPÍTULO 6:	*GESTIÓN DE LOS RECURSOS*	*9*	*10 Enero 2012*
CAPÍTULO 7:	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	*8*	14 Nov. 2011
CAPÍTULO 8:	*MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA*	*5*	*10 Enero 2012*

Realizado:	Revisado:	Aprobado:
Econ. Martha Glas Cevallos. Coordinadora de Calidad Fecha: 10/Enero./2012	Econ. Julián Menéndez Jefe Administrativo Financiero Fecha: 11/Enero./2012	Econ. Julián Menéndez Director Ejecutivo (E) Fecha: 11/Enero./2012

CAPITULO 1

POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

COPIA NO CONTROLADA

POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

~~La Política y Objetivos Estratégicos de la Calidad son los establecidos en el Capítulo 1 del Manual de Calidad de ESPOL.~~
~~En consonancia con los objetivos estratégicos de la calidad, estables en el tiempo, se considera necesario establecer unos Objetivos de la Calidad que fijen las necesidades prioritarias, las acciones de mejora, las actividades a desarrollar, los responsables de realizarlos y los plazos de ejecución, y cuyo logro permita valorar la necesaria mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. Estos objetivos serán establecidos anualmente en la Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, y dentro del marco de la Revisión del Sistema del CTT-ESPOL.~~

ESPOL-TECH E.P. actuará como administradora financiera en los contratos que ella suscribe en el desarrollo de Proyectos y Programas que corresponde a las unidades académicas y centros de ESPOL. El manejo de los proyectos se hará de acuerdo con los lineamientos para la prestación de servicios aprobados por el Consejo Politécnico. En ningún caso habrá relación de dependencia entre ESPOL-TECH E.P. y los profesores de la ESPOL que intervienen en la ejecución de un contrato.

COPIA NO CONTROLADA

CAPITULO 2

PRESENTACIÓN

2.1 OBJETO

2.2 ALCANCE

2.3 DESCRIPCIÓN

2.3.1 Identificación
2.3.2 Presentación
2.3.3 Niveles

2.4 ANEXO

ANEXO I: Organigrama Estructural Del CTT-ESPOL

COPIA NO CONTROLADA

2.1 OBJETO

Este capítulo tiene por objeto proporcionar una descripción ~~del CTT-ESPOL~~, *ESPOL-TECH E.P.* de sus actividades y de los medios con que cuenta para la consecución de sus objetivos.

2.2 ALCANCE

Este capítulo es de aplicación *a la* ~~a~~ *Empresa Pública de Servicios ESPOL_TECH E.P.* ~~l Centro de Transferencia de Tecnologías ESPOL~~ como ~~organización~~. *Empresa Pública*

2.3 DESCRIPCIÓN

2.3.1 IDENTIFICACIÓN

Nombre: ~~Centro de Transferencia de Tecnologías ESPOL~~ *Empresa Pública de Servicios ESPOL_TECH E.P.*
Domicilio: Campus Gustavo Galindo Velasco,
Km. 30,5 Vía Perimetral
Apartado: 09-01-5863
Guayaquil-Ecuador
Nº de RUC: ~~0968576160001~~*0968590230001*

2.3.2 PRESENTACIÓN

~~El Centro de Transferencia de Tecnologías de la ESPOL~~, *La Empresa Pública de Servicios ESPOL-TECH E.P.,* ~~con sus siglas CTT-ESPOL~~, *con su abreviatura ESPOL-TECH E.P.* es ~~un establecimiento~~ *es una empresa* públic~~o~~*a*, con personalidad jurídica, con autonomía administrativa, económica, ~~y~~ financiera *y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales* en los términos que establece la Ley ~~y adscrito al Rectorado de la ESPOL~~.

Entre las funciones ~~del Centro de Transferencia de Tecnologías~~ *de ESPOL-TECH E.P.* están:

Realizar la Prestación de servicios en especial ~~de~~ *el* manejo financiero y económico de proyectos, con organismos, instituciones o empresas públicas y privadas.

2.3.3 NIVELES

Los niveles del ~~CTT-ESPOL~~ *ESPOL-TECH E.P.* son los siguientes:

- Nivel uno
  - ✓ Directorio
  - ✓ Presidencia

COPIA NO CONTROLADA

- Nivel dos
  - ~~✓ Dirección Ejecutiva~~
  - ✓ *Gerencia General*
  - ~~✓ Jefatura Administrativa y Financiera~~
  - ✓ *Coordinador Financiero*
  - ✓ Sección ~~Pagaduría~~ *Tesorería*
  - ✓ Sección Contabilidad
  - ✓ Coordinación de Calidad
  - ✓ Asistencia de Proyectos y Compras Públicas
  - ✓ Secretaría
  - ✓ Servicios Auxiliares
  - ✓ Recepción de Documentos (RD)
  - ✓ ~~Asistencia~~ *Auxiliar* de ~~Pagaduría~~ *Tesorería*
  - ✓ ~~Asistencia~~ *Auxiliar* contable
  - ✓ Caja

Las atribuciones y responsabilidades del primer nivel, por ser de carácter no operativo se encuentran descritas en el Estatuto *o Resolución de Proyecto de Creación de ESPOL-TECH E.P.* ~~del Centro de Transferencia de Tecnologías (CTT-ESPOL~~).

Describiendo cada una de las áreas tenemos:

~~Dirección Ejecutiva: Ejerce funciones de dirección y coordinación de las actividades del CTT-ESPOL con el Rectorado, Unidades Académicas y Centros. Además, realiza la autorización de pagos e informes financieros.~~
Gerencia General: Ejerce funciones de administrar y velar por su eficiencia empresarial, hacer cumplir la ley y reglamentos internos. Además de gestionar la correcta emisión de pagos autorizados por los directores de cada uno de los Proyectos.

~~Jefatura Administrativa Financiera~~: *Coordinador Financiero*: Responde por la correcta administración económica-financiera ~~del CTT-ESPOL~~. Realiza la revisión y supervisión de la gestión económica y financiera, aprobación de pago, Revisión de manuales, supervisión del análisis contable y de presupuesto.

Sección ~~Pagaduría~~ *Tesorería*: ~~Realiza la elaboración, ejecución y control presupuestario;~~ Informes de la disponibilidad bancaria, y Control de Garantías Bancarias.

Sección Contabilidad: *Realiza la elaboración, ejecución y control presupuestario*; Presenta los estados financieros, Revisa las conciliaciones, Elabora reportes contables, Mantiene actualizado el Plan de Cuentas, Supervisa los roles de pago.

Coordinación de Calidad: Realiza la planificación, ejecución, control y verificación de actividades del SGC, movimientos para impulsar, coordinar y organizar los trabajos

COPIA NO CONTROLADA

orientados a la consecución de los objetivos marcados por la Dirección en el tema de Calidad.

Asistencia de Proyectos y Compras Públicas: Revisa objeto de contratación, procedimientos y montos a contratos, Elabora informes del avance de los proyectos, Realiza la revisión y procesamiento del Portal de Compras Públicas.

Secretaría: Realiza la redacción de cartas, oficios, pedido de suministros para consumo interno y atención de llamadas telefónicas.

Servicios Auxiliares: Realiza la limpieza y mantenimiento de las oficinas ~~del CTT~~ *de ESPOL-TECH E.P.*, fotocopiado de documentos, mantener organizado el archivo de comprobantes y documentos de respaldo y se encarga de los depósitos bancarios y retiro de documentos.

RD: Realiza la recepción y revisión de los requerimientos de pagos incluidos en la documentación de los clientes. También realiza la devolución de estos mismos trámites de forma inmediata en caso de que la documentación se encuentre errónea o incompleta.

Asistencia de ~~Pagaduría~~ *Tesorería*: Realiza la revisión de documentos receptados para el pago, elaboración de provisiones, elaboración de comprobantes de pago, emisión de facturas.

~~Asistencia~~ *Auxiliar* Contable: Elabora los reportes e informes económicos, análisis y depuración de cuentas contables, Realiza las notas de crédito y notas de débito, Registra los ingresos contables que depositen las Unidades y Centros de ESPOL, Realiza la revisión y procesamiento de Información tributaria (Impuesto al valor Agregado y renta) , Emisión de reportes mensuales de declaración de impuestos

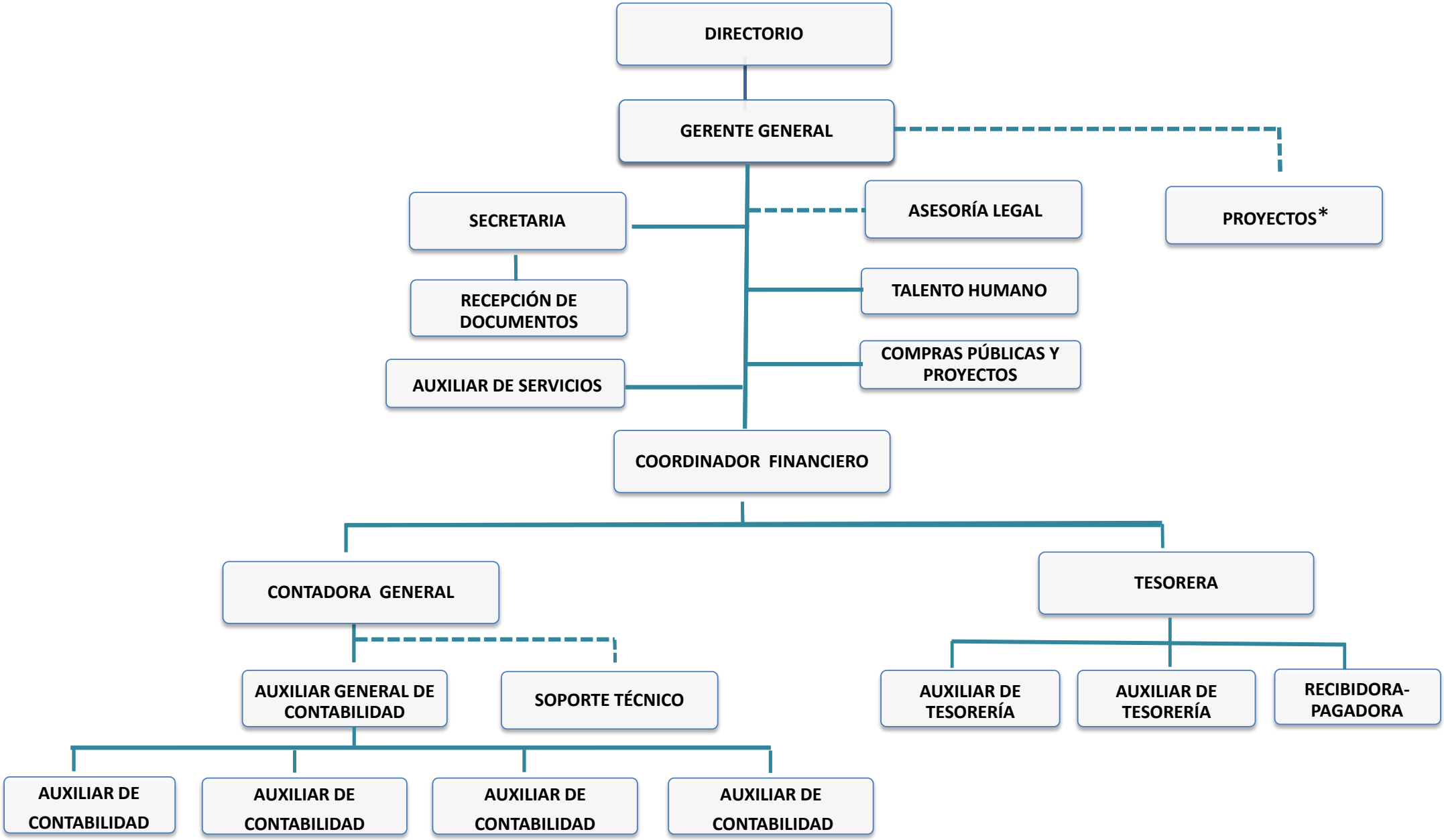
Caja: La función es de recibidor y pagador de valores, encargado de realizar los ~~de~~ depósitos en los bancos comerciales, registro y control de valores y mantener los comprobantes bajo su custodia.

2.4 ANEXOS

ANEXO I: Organigrama Estructural ~~del CTT ESPOL~~.*de ESPOL-TECH E.P.*

COPIA NO CONTROLADA

CAPITULO 2. ANEXO I: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE ESPOL-TECH E.P.



CAPITULO 3

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

3.1 OBJETO

3.2 CAMPO DE APLICACIÓN, EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIÓN

3.3 ABREVIATURAS

COPIA NO CONTROLADA

3.1 OBJETO

El objeto de este Manual Operativo es describir el Sistema de Gestión de la Calidad ~~del Centro de Transferencia de Tecnologías ESPOL~~, *de ESPOL-TECH E.P.* de acuerdo con los requisitos de la norma:

– ISO 9001:2008 "Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos".

3.2 CAMPO DE APLICACIÓN, EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIÓN

El Sistema de Gestión de la Calidad descrito en este Manual Operativo se aplica a los servicios suministrados por ~~el Centro de Transferencia de Tecnologías ESPOL~~ *La Empresa Pública de Servicios de ESPOL-TECH* a sus clientes, y se relacionan a en un solo proceso que hemos denominado:

- Asesoría y Control Financiero de Proyectos

Estos servicios son gestionados a través de los procedimientos internos ~~del Centro de Transferencia de Tecnologías de la ESPOL.~~

EL SGC del ~~CTT-ESPOL~~ *ESPOL-TECH E.P.* excluye los siguientes requisitos: 7.3 Diseño y Desarrollo, debido a que los servicios que brinda el ~~CTT-ESPOL~~ *ESPOL-TECH E.P.* poseen un diseño no modificable; 7.5.5 Preservación del Producto, no aplica debido a que los servicios que brinda el ~~CTT-ESPOL~~ *ESPOL-TECH E.P.* son entregados directamente al cliente cuando termina el proceso; 7.6 Control de Dispositivos de Seguimiento y medición, por la naturaleza del servicio no se utilizan equipos especiales que tengan que ser medidos.

3.3 ABREVIATURAS

R	Rector
VG	Vicerrector General
VAEB	Vicerrector de Asuntos Estudiantiles y Bienestar
~~CTT-ESPOL~~	~~Centro de Transferencia de Tecnologías ESPOL~~
~~V~~RD	~~Ventanilla de~~ Recepción de Documentos
ESPOL-TECH E.P.	*Empresa Pública de Servicios de ESPOL-TECH*
MC	Manual de Calidad
PG / PGs	Procedimiento/s General/es
MO	Manual Operativo
PO / POs	Procedimientos/s Operativos/es
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
DGE	Director General de Evaluación

COPIA NO CONTROLADA

CAPITULO 4

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 OBJETO

4.2 ALCANCE

4.3 DESCRIPCIÓN

4.3.1 REQUISITOS GENERALES

4.3.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.3.2.1 GENERALIDADES
4.3.2.2 MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD
4.3.2.3 COMPENDIO DE INSTRUCTIVOS
4.3.2.4 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS
4.3.2.5 CONTROL DE LOS REGISTROS

COPIA NO CONTROLADA

4.1 OBJETO

Este capítulo tiene por objeto describir y definir el Sistema de Gestión de la Calidad de~~l Centro de Transferencia de Tecnologías-ESPOL~~, *la Empresa Pública de Servicios de ESPOL-TECH* así como su estructura documental para asegurar un funcionamiento eficaz del mismo, de forma que, los servicios y productos proporcionados satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes, poniendo especial atención en la mejora continua del Sistema y en la planificación de la calidad como medidas preventivas para evitar la aparición de situaciones no deseables.

4.2 ALCANCE

Los documentos y actividades descritos en este capítulo son de aplicación a las actividades del ~~Centro de Transferencia de Tecnologías-ESPOL~~, *la Empresa Pública de Servicios de ESPOL-TECH* sometidas al Sistema de Gestión de la Calidad.

4.3 DESCRIPCIÓN

4.3.1 REQUISITOS GENERALES

El Sistema de Gestión de la Calidad implantado en ~~el Centro de Transferencia de Tecnologías-ESPOL~~ *la Empresa Pública de Servicios de ESPOL-TECH* se fundamenta en la gestión por procesos, para lo cual se cumplirán los siguientes requisitos:

a) Determinar las actividades, de~~l Centro de Transferencia de Tecnologías-ESPOL~~ *ESPOL-TECH E.P.* necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad;

b) Determinar la secuencia e interrelación de las actividades;

c) Determinar los recursos, métodos y criterios para asegurar el funcionamiento efectivo y el control del proceso.

d) En caso de que se requiera la contratación de un servicio externo para el funcionamiento ~~del Centro~~ *de ESPOL-TECH E.P.*, se definirán los requisitos y controles pertinentes.

e) Asegurar la disponibilidad de la información necesaria para apoyar el funcionamiento y el seguimiento del proceso;

f) Medir, realizar el seguimiento y analizar con detalle el proceso identificado;

COPIA NO CONTROLADA

g) Implantar las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua.

Estas actividades se muestran en el Mapa de Procesos de Nivel I y II (Anexo I y III del Capítulo 4 del Manual de Calidad de la ESPOL). Los procesos identificados se documentan y desarrollan en: La Ficha de Procesos, Compendio de instructivos, Reglamentos de ESPOL. La sistemática a seguir para la gestión de los procesos es la descrita en el PG/ESPOL/10.

4.3.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.3.2.1 GENERALIDADES

El Sistema de Gestión de la Calidad ~~del Centro de Transferencia de Tecnologías ESPOL~~ *la Empresa Pública de Servicios de ESPOL-TECH* está descrito y se implanta a través de los documentos descritos en el Manual Operativo de la Calidad del ~~CTT ESPOL~~ *ESPOL-TECH E.P.* Capítulo 4, apartado 4.3.2.

4.3.2.2 MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD

El objeto del presente Manual Operativo de Calidad es desarrollar sistemáticas que son específicas del ~~CTT ESPOL~~ *ESPOL-TECH E.P.* como identificar los procesos y sus interrelaciones y describir los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad desarrollado e implantado en ~~el CTT-ESPOL~~. *ESPOL-TECH E.P.* Constituye el documento básico que sirve de referencia y del que emanan todas las actuaciones necesarias para garantizar que los servicios objeto de la actividad de~~l CTT ESPOL~~, *ESPOL-TECH E.P* ~~son~~ *sean* conformes con las especificaciones que los definen, satisfacen las necesidades y expectativas de nuestros clientes y, por consiguiente, sean de la calidad requerida, proporcionando a su vez evidencia objetiva de ello.

~~El Centro de Transferencia de Tecnologías ESPOL~~ *La Empresa Pública de Servicios de ESPOL-TECH* ha establecido y mantiene actualizado este Manual Operativo de Calidad que incluye:

a) El campo de aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad según se define en el Capítulo 3.
b) Los procedimientos documentados o referencia a ellos según se establece en los correspondientes capítulos;

COPIA NO CONTROLADA

c) Una descripción de la interacción entre las actividades incluidas en el proceso único del Sistema de Gestión de la Calidad, según se describe en el punto 4.3.1 de este capítulo, y se complementa en el resto del Manual Operativo de Calidad.

Para la elaboración del Manual Operativo de Calidad del ~~Centro de Transferencia de Tecnologías ESPOL~~ *la Empresa Pública de Servicios de ESPOL-TECH* se utilizan los siguientes formatos:

- MC0401: Portada
- MC0402: Histórico de Modificaciones
- MC0403: Indice y hoja de Control de Modificaciones
- MC0404: Resto de Hojas

El Manual Operativo de Calidad se gestiona, utiliza y distribuye de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento General para el Control de la Documentación (PG/ESPOL/01).

4.3.2.3 COMPENDIO DE INSTRUCTIVOS

El objeto del presente Compendio de Instructivos es recopilar las sistemáticas que son específicas del ~~Centro de Transferencia de Tecnologías ESPOL~~ *la Empresa Pública de Servicios de ESPOL-TECH* y que describen los flujos de trámite de acuerdo al tipo de Gestión.

El Compendio se gestiona, utiliza y distribuye de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento General para el Control de la Documentación (PG/ESPOL/01).

4.3.2.4 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

En el Procedimiento General para el Control de la Documentación (PG/ESPOL/01) se describe la metodología utilizada para el control de documentos.

4.3.2.5 CONTROL DE LOS REGISTROS

El cumplimiento de los requisitos especificados en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, así como el funcionamiento efectivo de éste, se evidencia por medio de los registros asociados a los procesos descritos en este Manual Operativo de Calidad.

Las pautas de carácter general para la identificación, recopilación, clasificación, acceso, registro, almacenamiento, mantenimiento,

COPIA NO CONTROLADA

recuperación y disposición de los registros de la calidad ~~del Centro de Transferencia de Tecnologías ESPOL~~ *la Empresa Pública de Servicios de ESPOL-TECH* son las establecidas descritas en el Procedimiento General para el Control de los Registros (PG/ESPOL/02).

COPIA NO CONTROLADA

CAPITULO 5

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 OBJETO

5.2 ALCANCE

5.3 DESCRIPCIÓN

5.3.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
5.3.2 ENFOQUE AL CLIENTE
5.3.3 POLÍTICA DE CALIDAD
5.3.4 PLANIFICACIÓN

5.3.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD
5.3.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

5.3.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.3.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
5.3.5.2 COMUNICACIÓN INTERNA

5.3.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INTERNA

5.3.6.1 GENERALIDADES
5.3.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN
5.3.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

COPIA NO CONTROLADA

5.1 OBJETO

Este capítulo tiene por objeto definir las responsabilidades en materia de calidad propia de~~l~~ ~~Centro de Transferencia de Tecnologías ESPOL~~, *la Empresa Pública de Servicios ESPOL-TECH E.P.* así como las competencias y las relaciones del personal, a fin de cumplir con la Política de la Calidad y los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, recogido en el presente Manual Operativo de Calidad.

5.2 ALCANCE

Este capítulo aplica a las actividades realizadas en el ~~Centro de Transferencia de Tecnologías ESPOL~~ *la Empresa Pública de Servicios ESPOL-TECH* que tengan influencia en la calidad de los servicios y productos suministrados.

5.3 DESCRIPCIÓN

5.3.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El ~~Director del CTT-ESPOL~~ *Gerente General de ESPOL-TECH E.P.* proporciona evidencia de su compromiso para el desarrollo y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad:

a) Comunicando a todo el personal a su cargo la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, establecidos en la Política de Calidad de ESPOL;

b) Cumpliendo y haciendo cumplir la Política y los Objetivos de la Calidad;

c) Llevando a cabo las revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad;

d) Asegurando la disponibilidad y el buen uso de los recursos necesarios para la realización de las actividades de~~l~~ ~~Centro de Transferencia de Tecnologías ESPOL.~~ *la Empresa Pública de Servicios ESPOL-TECH.*

5.3.2 ENFOQUE AL CLIENTE

Con el cumplimiento de las disposiciones establecidas en este Manual Operativo de Calidad, ~~el CTT-ESPOL~~ *ESPOL-TECH E.P.* se asegura de que las necesidades y expectativas de los clientes se conviertan en requisitos y sean satisfechos con el propósito de lograr de forma continua la satisfacción de dichos clientes.

COPIA NO CONTROLADA

5.3.3 POLÍTICA DE CALIDAD

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

5.3.4 PLANIFICACIÓN

5.3.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

~~El CTT-ESPOL~~ *La Empresa Pública de Servicios ESPOL-TECH* establece anualmente los objetivos de la calidad, coherentes con los Objetivos Estratégicos y con la Política de Calidad de ESPOL.

Estos objetivos son expresados de forma que son susceptibles de ser "medidos" de la manera más adecuada al tipo de objetivo, y asociados a sus correspondientes indicadores (cuando se considere necesario), con la finalidad de lograr la mejora continúa de la calidad.

El Coordinador de Calidad informará anualmente al Director General de Evaluación de los objetivos establecidos en ~~el Centro de Transferencia de Tecnologías ESPOL.~~ *la Empresa Pública de Servicios ESPOL-TECH*

5.3.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad del ~~CTT-ESPOL~~ *ESPOL-TECH E.P.* se realiza con el fin de cumplir con los requisitos definidos en el punto 4.3.1 del Capítulo 4 de este Manual Operativo de Calidad y para cumplir los objetivos de la calidad.

La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad ~~del Centro de Transferencia de Tecnologías ESPOL~~ *la Empresa Pública de Servicios ESPOL-TECH* incluye:

1. El proceso y las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad, considerados en este Manual Operativo de Calidad,
2. Los recursos necesarios;
3. La mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.
4. La consecución de los objetivos de la calidad.

Cualquier cambio que se produzca en el Sistema de Gestión de la Calidad derivado de la planificación se realizará de acuerdo a las disposiciones establecidas en este Manual Operativo de Calidad, asegurando en todo

COPIA NO CONTROLADA

momento que la integridad del Sistema no se vea afectada por dichos cambios.

Para asegurar la consecución de cada objetivo de la calidad establecido, el Responsable del Proceso, con la colaboración de las personas que se considere oportuno, definen documentalmente, si aplican:

- Responsable/s de su consecución.
- Recursos necesarios.
- Actividades a realizar.
- Indicador/es asociado al objetivo y la meta.
- Periodicidad de su seguimiento y su responsable.

Una vez que se apruebe la Planificación de Objetivos, La Coordinadora de Calidad comunicará mediante circular y/o correo electrónico a todos los responsables de cada objetivo de la planificación, de que éstos han sido aprobados. Cada cambio que se realice en la planificación se comunicará de igual forma.

El seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos se realizará cada dos meses y se detallará en las revisiones por la dirección que se realizan bimensualmente. La Coordinadora de Calidad de~~l Centro de Transferencia de Tecnologías ESPOL~~ *la Empresa Pública de Servicios ESPOL-TECH* será la responsable de efectuar el seguimiento y dejará registro de haberlo llevado a cabo.

5.3.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

~~El CTT-ESPOL~~ *ESPOL-TECH E.P.* tiene definidas las responsabilidades, las competencias y las relaciones del personal, a fin de cumplir con la Política de Calidad y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad implantado.

5.3.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El organigrama de~~l Centro de Transferencia de Tecnologías ESPOL~~ *la Empresa Pública de Servicios ESPOL-TECH*, se encuentra en el Anexo I del Capítulo 2 de este Manual Operativo de Calidad.

Las funciones y responsabilidades de los órganos detallados en el organigrama se encuentran descritas en el Manual de Descripción de Funciones de~~l CTT-ESPOL~~ *la Empresa Pública de Servicios ESPOL-TECH*.

COPIA NO CONTROLADA

5.3.5.2 COMUNICACIÓN INTERNA

Todo el personal del ~~Centro de Transferencia de Tecnologías ESPOL~~ *la Empresa Pública de Servicios ESPOL-TECH* ha de colaborar para que la comunicación se realice de forma que se asegure la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. La comunicación puede ser:

- Verbal entre las personas de la organización.
- Escrita cuando así esté requerido específicamente en el SGC.

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

- Ponencias.
- Reuniones.
- Dialogo normal entre las personas integrantes de la empresa.
- Difusiones.

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

- Los documentos, impresos o registros establecidos específicamente por ESPOL, en casos concretos.
- Comunicados internos, red informática, etc.
- Publicaciones.
- Cartel de anuncios.

5.3.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INTERNA

5.3.6.1 GENERALIDADES

Con independencia de las revisiones del Sistema realizadas por el Consejo Politécnico. La dirección y la Coordinación de Calidad del ~~Centro de Transferencia de Tecnologías ESPOL~~ *la Empresa Pública de Servicios ESPOL-TECH* realizarán cada dos meses, una revisión del Sistema de Gestión de Calidad, para asegurar su continua consistencia, adecuación y efectividad. ~~El director del CTT ESPOL~~ *El Gerente General de ESPOL-TECH E.P.* dirigirá las reuniones de revisión del sistema.

COPIA NO CONTROLADA

5.3.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

Entre la información de entrada para la revisión por la dirección, se incluye la siguiente:

- Resultados de auditorías;
- Información recibida de los clientes;
- Funcionamiento de los procesos y conformidad de los servicios;
- Seguimiento de la Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad;
- Situación de las acciones correctivas y preventivas;
- Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores de la Dirección;
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad;
- Recomendaciones para la mejora.

5.3.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

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

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

y citando específicamente, o adjuntando como ANEXOS, los documentos analizados.

La Coordinadora de Calidad es el responsable de la documentación y archivo de la misma.

COPIA NO CONTROLADA

CAPITULO 6

GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 OBJETO

6.2 ALCANCE

6.3 DESCRIPCIÓN

6.3.1 RECURSOS HUMANOS

6.3.1.1 GENERALIDADES
6.3.1.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

6.3.2 INFRAESTRUCTURA
6.3.3 AMBIENTE DE TRABAJO

COPIA NO CONTROLADA

6.1 OBJETO

Este capítulo tiene por objeto describir y definir la metodología implantada en ~~el CTT-ESPOL~~ *ESPOL-TECH E.P.* para identificar y proporcionar en el momento adecuado, los recursos necesarios para:

a) implantar, mantener y mejorar los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y su eficacia, y

b) aumentar la satisfacción de los clientes, mediante el cumplimento de los requisitos.

6.2 ALCANCE

El alcance de este capítulo son los recursos humanos y materiales necesarios para la realización de las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad.

6.3 DESCRIPCIÓN

6.3.1 RECURSOS HUMANOS

6.3.1.1 GENERALIDADES

Todo el personal de~~l~~ ~~CTT-ESPOL~~ *ESPOL-TECH E.P.* es competente para realizar las actividades que tiene encomendadas en función de la titulación aplicable a cada puesto, formación, habilidades prácticas y experiencia.

6.3.1.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

Las funciones y responsabilidades del personal, ~~del~~ ~~CTT-ESPOL~~ Gerente General y del Directorio de *ESPOL-TECH E.P.*, están descritas en el Estatuto ~~de la Escuela Superior Politécnica del Litoral~~, de *ESPOL-TECH E.P. y en* el Manual de Descripción de Funciones. Asimismo, en estos documentos se recogen los requisitos mínimos necesarios de titulación, formación y experiencia del personal que afecta a la calidad del servicio prestado.

La dependencia jerárquica queda establecida en el organigrama incluido en el Capítulo 2 (Anexo 1) de este Manual Operativo de Calidad.

Todo empleado del CTT-ESPOL ESPOL-TECH E.P. que tenga nombramiento será considerado competente para realizar sus funciones. El personal contratado deberá demostrar su competencia cumpliendo con los requisitos de titulación, formación, experiencia y habilidades aplicables al puesto que desempeñará. En cuanto a las habilidades para el cargo, es considerado

COPIA NO CONTROLADA

como tal, lo descrito en el casillero "Habilidades" en cada una de las fichas del Manual de Descripción de Funciones.

Los registros de las competencias del personal del ~~CTT-ESPOL~~ son gestionados internamente ~~y de forma adicional en la oficina de personal (proceso de recursos humanos).~~ *por la asistente del Talento Humano de ESPOL-TECH E.P.*

El personal del ~~CTT-ESPOL~~ *ESPOL-TECH E.P.* recibirá la formación que se considere necesaria para adquirir y complementar los conocimientos y habilidades prácticas, para el buen desarrollo cultural y mejor desempeño de sus funciones laborales en ~~el Centro~~ *la Empresa*.

Se elaborarán programas de formación para el mejoramiento de las competencias, utilizando el formato IG1601, según las necesidades detectadas por alguno de los siguientes métodos:

a) Cuando el personal del ~~CTT-ESPOL~~ *ESPOL-TECH E.P.* designado para realizar una función no tiene la formación suficiente.
b) Cuando los resultados obtenidos en una actividad no son satisfactorios y pueden ser atribuibles al personal.
c) Con propuestas internas y externas.

La eficacia de las actividades de formación llevadas a cabo, relacionadas con la Gestión de la Calidad, deberán ser evaluadas por el responsable jerárquico superior del que depende la persona que ha realizado la actividad formativa, mediante el sistema que considere más adecuado al objeto de conocer la efectividad de la formación, dejando registro de ello (formato IG1603) e indicando si se considera que la acción ha sido eficaz (en función de los objetivos perseguidos al establecerla) o no, y con las matizaciones que sean necesarias.

Los criterios en base a los cuales se juzgan como eficaces las acciones formativas podrían ser una entrevista con el asistente, o una exposición de lo aprendido a las demás personas del departamento, o la aplicación inmediata de lo aprendido en el curso.

A través de la descripción de cada uno de los puestos, el personal del ~~CTT-ESPOL~~ *ESPOL-TECH E.P.* es consciente de la relevancia e importancia de sus actividades, y cómo contribuyen a la consecución de los objetivos de la calidad.

COPIA NO CONTROLADA

6.3.2 INFRAESTRUCTURA

~~El CTT-ESPOL~~ *ESPOL-TECH E.P.* posee la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos aplicables a los servicios que presta. En este sentido, se dispone de:

- Una Oficina, dividida en áreas con el espacio de trabajo e instalaciones asociadas, adecuados a las actividades;
- Equipos para los procesos, incluyendo hardware y software;
- Servicios de apoyo como comunicaciones, transporte, sistemas de información etc.

Los sistemas de información que se manejan en el ~~CTT~~ *ESPOL-TECH E.P.* se validan a fin de garantizar su correcto funcionamiento; esta validación se realiza cada semestre teniendo como persona responsable a la Coordinadora de Calidad ~~del CTT~~; la cual, se encarga de solicitar dicha validación a la empresa que elaboró el sistema.

EL mobiliario y los equipos necesarios, están recogidos en un inventario.

6.3.3 AMBIENTE DE TRABAJO

El ambiente de trabajo relacionado con el ~~CTT-ESPOL~~ *ESPOL-TECH E.P.* y las condiciones se relacionarán a los siguientes aspectos:

- **Espacio:** Los puestos de trabajo se diseñan aprovechando el espacio físico disponible, existen las siguientes áreas: ~~Directorio~~ *Gerencia General*, Caja, RD, ~~Jefatura Administrativa~~, área *de Pagaduría* y Contable.

- **Limpieza:** Se mantiene un correcto aseo en los lugares de trabajo y en sus alrededores.

- **Iluminación:** Se emplea en el área de trabajo lámparas de 3 tubos de fluorescentes blancos de 55 cm cada una; y luminarias pequeñas que favorecen al área de trabajo.

- **Ventilación:** Se mantiene tres centrales de acondicionador de aire, el cual cubre toda el área de trabajo manteniendo una temperatura entre 18º y 24º Centígrados.

No se considera los efectos de ruido como factor medible; ya que nos encontramos en un área administrativa y las oficinas contiguas también lo son.

COPIA NO CONTROLADA

Se elaborará un informe anual del cumplimiento de los factores establecidos con respecto al ambiente de trabajo, teniendo como personas involucradas en esta actividad al Auxiliar de Servicio; el cual, informará a la Coordinadora de Calidad y esta a su vez emitirá el informe final al ~~Jefe Administrativo Financiero~~ *Gerente General* para tomar las acciones pertinentes.

Cuando se presente alguna falla técnica con respecto a luminarias o ventilación; que no pueda ser solucionado internamente por ~~el Centro~~ *ESPOL-TECH E.P.*, se procederá a comunicarse con el Departamento de Mantenimiento de ESPOL, el cual atenderá nuestro requerimiento y procederá a su ejecución.

COPIA NO CONTROLADA

CAPITULO 7

REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1 OBJETO

7.2 ALCANCE

7.3 DESCRIPCIÓN

7.3.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO
7.3.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE
7.3.3 DISEÑO Y DESARROLLO
7.3.4 COMPRAS
7.3.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO
7.3.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

7.1 OBJETO

El objeto del presente capítulo es describir las siguientes actividades:

- Planificación de la realización del servicio;
- Las relacionadas con el cliente;
- Diseño y desarrollo;
- Compras;
- Prestación del servicio, y
- Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.

7.2 ALCANCE

Este capítulo es de aplicación a las actividades necesarias para la realización del servicio relacionado a los procesos de Prestación de Servicios.

7.3 DESCRIPCIÓN

7.3.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

El CTT como una unidad de Asesoría y Control Financiero de Proyectos, posee procedimientos ya establecidos para prestar sus diferentes servicios en base a los cuales se realizó la planificación.

7.3.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.3.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Los requisitos generales de cada servicio del CTT-ESPOL están descritos en documentos específicos (Lineamientos de Prestación de Servicios de la ESPOL, Ley de los Centros de Transferencia y Desarrollo de Tecnologías, Estatuto del Centro de Transferencia de Tecnologías-ESPOL).

7.3.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Los requisitos de cada servicio definido para el Centro de Transferencia de Tecnologías-ESPOL, serán revisados por la autoridad competente

encargada de dar la aprobación de ejecución. La Asistente de la RD es la designada para la Recepción de Documentos del Centro de Transferencia de Tecnologías-ESPOL.

La petición de servicios es documentada, en general, por el cliente en el correspondiente oficio, solicitud o cualquier otro documento que se establezca. Cuando se reciba la solicitud de un servicio, y antes de comprometerse a proporcionar el mismo, la persona designada procederá a su revisión asegurándose de que:

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

Si se cambiasen los requisitos identificados, el Director Ejecutivo del Centro de Transferencia de Tecnologías-ESPOL evalúa los cambios y su incidencia, e informa al personal afectado.

7.3.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

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

La Coordinadora de Calidad será la receptora de todas las quejas y/o reclamaciones recibidas por el buzón de sugerencias físico ó la dirección electrónica, ctt@espol.edu.ec. La gestión de reclamaciones se realiza según lo establecido en el PG/ESPOL/03 Comunicación con Clientes.

7.3.3 DISEÑO Y DESARROLLO

El proceso de diseño y desarrollo no es aplicable a los servicios que viene prestando el CTT-ESPOL y que están descritos en este manual.

7.3.4 COMPRAS

La sistemática para realizar las adquisiciones se describe en *los* ~~el~~ ~~Capítulo 5~~ ~~de~~ Procedimientos Internos del CTT- ESPOL.

7.3.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.3.5.1 CONTROL DE LAS OPERACIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El CTT-ESPOL controla las operaciones de prestación del servicio, a través de la planificación de los trabajos, el seguimiento y autocontrol de los mismos mediante:

a) La disponibilidad de información que especifique las características del servicio a realizar documentado en los procesos de los servicios del CTT-ESPOL.
b) Donde sea necesario, la disponibilidad de instrucciones de trabajo, por ejemplo: Instrucciones y formatos aplicables.
c) La utilización y el mantenimiento de los medios necesarios para la prestación del servicio, por ejemplo: equipo y sistemas informáticos.
d) La implantación de actividades de seguimiento, por ejemplo: autocontrol, auditorías, grado de satisfacción de clientes.
e) La implantación de procesos definidos para la liberación, entrega y si es aplicable actividades posteriores a la entrega.

7.3.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El CTT-ESPOL valida sus procesos de prestación de servicios, ~~valida sus procesos de prestación de servicios con estudios de satisfacción al cliente verificando que se cumplan sus metas e indicadores coherentes a la realización de los servicios que presta.~~ *donde los productos resultantes no puedan ser verificados posteriormente, incluyendo cualquier proceso cuyas deficiencias no puedan ser detectadas hasta la utilización del producto o utilización del servicio.*

La validación revela la capacidad para alcanzar los resultados proyectados.

Se establece las disposiciones para estos procesos, pudiendo incluir cuando sea necesario:

1. *Calificación del personal.*
2. *Aprobación de los equipos*

3. Pruebas anuales y cuando ingrese un nuevo funcionario.

Cuando los resultados de los procedimientos de nuestros servicios no puedan verificarse completamente, o cuando las deficiencias del proceso solo puedan manifestarse después de la realización del servicio, los procesos se llevaran a cabo por personal calificado y se mantendrá una supervisión y control continuo de las variables del proceso, garantizando la conformidad con los requisitos especificados.

7.3.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Este requisito es de aplicación a la identificación de las actividades y los servicios durante la ejecución del proceso. Se ha de asignar un código individual a cada gestión ó prestación de servicio, utilizando una numeradora con sello de color rojo.

La identificación asignada se mantiene durante todo el proceso, asegurando así la trazabilidad.

7.3.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

Se considera información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder y bajo responsabilidad de instituciones públicas. Aquella información pública personal es considerada confidencial, según lo establecido en la Ley Orgánica de Transparencias y Acceso a la Información Pública vigente.

En este contexto la información proveniente del cliente relacionada a sus datos personales será tratada considerando lo establecido en la mencionada Ley.

7.3.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Por la naturaleza de los servicios que presta el Centro de Transferencia de Tecnologías-ESPOL, en general este apartado no resulta aplicable.

7.3.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

Por la naturaleza de los servicios que presta el Centro de Transferencia de Tecnologías-ESPOL, en general este apartado no resulta aplicable.

CAPITULO 8

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 OBJETO

8.2 ALCANCE

8.3 DESCRIPCIÓN

8.3.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.3.1.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
8.3.1.2 AUDITORIA INTERNA
8.3.1.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS
8.3.1.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

8.3.2 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

8.3.3 ANÁLISIS DE DATOS

8.3.4 MEJORA

8.3.4.1 MEJORA CONTINUA
8.3.4.2 ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA

COPIA NO CONTROLADA

8.1 OBJETO

El objeto de este capítulo es establecer la sistemática empleada para definir, planificar e implementar procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad de los servicios prestados, asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad, la consecución de la mejora continua y la satisfacción del cliente.

8.2 ALCANCE

Este capítulo es de aplicación a los procesos descritos a continuación:

- Satisfacción del cliente;
- Auditoría Interna
- Seguimiento y medición del proceso;
- Seguimiento y medición del servicio;
- Control de servicio no conforme;
- Análisis de datos;
- Mejora continua, y
- Acciones Correctivas y Preventivas

8.3 DESCRIPCIÓN

8.3.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.3.1.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

~~El Centro de Transferencia de Tecnologías ESPOL~~ *La Empresa Pública de Servicios ESPOL-TECH* sigue la metodología establecida en el PG/ESPOL/03 "Comunicación con Clientes", para el tratamiento de las reclamaciones y sugerencias que provengan de sus clientes. Es responsabilidad de la Coordinadora de Calidad de~~l Centro de Transferencia de Tecnologías ESPOL~~ *la Empresa Pública de Servicios ESPOL-TECH*, gestionar las actividades necesarias para, según proceda en cada caso, resolver las reclamaciones o emprender las acciones de mejora que resulten adecuadas.

En el PG/ESPOL/04 "Satisfacción de Clientes", se describe la metodología para la realización de las encuestas y las técnicas utilizadas para procesar la información obtenida de las mismas.

COPIA NO CONTROLADA

8.3.1.2 AUDITORIA INTERNA

~~El Centro de Transferencia de Tecnologías ESPOL~~ *La Empresa Pública de Servicios ESPOL-TECH* seguirá el plan anual de auditoria interna del Sistema de Gestión de la Calidad, establecido por el Director General de Evaluación.

El responsable de la auditoria designado informará al Director General de Evaluación y al ~~Director del Centro de Transferencia de Tecnologías ESPOL~~ *Gerente General de ESPOL- TECH E.P.* de los resultados de la auditoría.

Las auditorias internas se realizarán de acuerdo con el PG/ESPOL/05 "Auditorias Internas".

8.3.1.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

~~El Centro de Transferencia de Tecnologías ESPOL~~ *ESPOL-TECH E.P.* tiene definidos en este Manual Operativo de Calidad, su proceso y la interrelación de sus actividades. Asimismo, realiza las actividades periódicas de medida, y seguimiento, cuando sea aplicable, de los procesos que permiten demostrar la capacidad de éstos para alcanzar los resultados previstos, en el marco de la Revisión del Sistema por la Dirección.

En el caso de que no se alcancen los resultados previstos, el responsable del proceso establecerá las correcciones ó acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del servicio.

8.3.1.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

Al objeto de asegurar que el resultado del proceso de prestación del servicio que se realiza, alcanza un nivel de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas del cliente, se definirán las especificaciones a controlar para cada uno de los servicios y productos, y se comprobará en cada uno de ellos.

No se deberá proceder a la entrega del servicio hasta que se hayan completado satisfactoriamente todas las actividades especificadas, a menos que se aprueben otras condiciones por el cliente.

Las actividades de seguimiento y medición de los servicios se describen en los Procedimientos o Instructivos Operativos del ~~Centro de Transferencia de Tecnologías ESPOL.~~ ESPOL-TECH E.P.

COPIA NO CONTROLADA

8.3.2 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La detección de las no conformidades puede producirse, entre otras, de las siguientes formas:

a) No conformidades aparecidas como consecuencia de auditorías internas o externas y revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad.
b) No conformidades aparecidas durante la realización del servicio.
c) No conformidades aparecidas durante las actividades de seguimiento del proceso y/o del servicio.
d) No conformidades derivadas de reclamaciones.

En todos los casos cuando se detecte una no conformidad se pondrá en conocimiento de la Coordinadora de Calidad del ~~CTT-ESPOL~~, *ESPOL-TECH E.P.* quien la documentará, analizará y adoptará las disposiciones necesarias para su solución.

En cualquier caso el Sistema de Gestión de Calidad establece y garantiza que cuando se detecta cualquier no conformidad, se toman todas las medidas necesarias para corregir la situación y, si procede, se adoptan las acciones correctivas o preventivas que resulten apropiadas.

Cuando para resolver una no conformidad sea necesario una modificación o repetición de la actividad, esta será inspeccionada de la misma forma que la original con el fin de comprobar su conformidad.

El sistema indicado en este apartado se desarrolla en el PG/ESPOL/06 "No Conformidades".

8.3.3 ANÁLISIS DE DATOS

~~El CTT-ESPOL~~, *ESPOL-TECH E.P.* determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para identificar donde pueden realizarse mejoras. Esto encierra la utilización de los métodos aplicables incluyendo las técnicas estadísticas.

La organización analiza estos datos para proporcionar información sobre:

a) satisfacción y/o insatisfacción de los clientes;
b) conformidad con los requisitos especificados;
c) características del proceso, de los servicios y sus tendencias;

En las reuniones de revisión del Sistema de Gestión de Calidad, se analizan estos datos y se utilizan como herramienta para la puesta en marcha de mejoras, de acuerdo con lo establecido en el siguiente apartado.

COPIA NO CONTROLADA

8.3.4 MEJORA

8.3.4.1 MEJORA CONTINUA

~~La Dirección del Centro de Transferencia de Tecnologías ESPOL~~ *El Gerente General de ESPOL-TECH E.P.* cumple y hace cumplir la Política de Calidad de ESPOL y los Objetivos de la Planificación del Sistema de Gestión de Calidad de ~~CTT-ESPOL~~ *ESPOL-TECH E.P.* como medio para alcanzar la mejora continua en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Así mismo, el análisis de datos, los resultados de las auditorías, las acciones correctivas y preventivas y la Revisión del Sistema por la Dirección son fuentes de información para detectar oportunidades de mejora.

En cualquier caso, todo el personal del ~~CTT-ESPOL~~ *ESPOL-TECH E.P.* podrá realizar a su superior ó jefe inmediato, las sugerencias de mejora que crea oportunas, para que éste, si lo cree oportuno, las canalice a través de la Coordinadora de Calidad.

~~El Director del Centro de Transferencia de Tecnologías ESPOL~~ *El Gerente General de ESPOL-TECH E.P.* hace el seguimiento de la mejora continua en el marco de las reuniones de Revisión por la Dirección Interna del Sistema que mantiene. Las decisiones al respecto se documentan en las actas de reunión.

8.3.4.2 ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA

~~La Dirección del CTT-ESPOL~~ *La Gerencia General de ESPOL-TECH E.P.* considera como elemento importante para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, evitar la aparición de no conformidades. Para ello, tras el análisis y evaluación de éstas, pondrá los medios necesarios para evitar su reaparición.

Con el fin de eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales y evitar que éstas ocurran en el futuro, ~~el CTT-ESPOL~~ *ESPOL-TECH E.P.* sigue las instrucciones descritas en el procedimiento para la implantación y seguimiento de las acciones correctivas y preventivas, las cuales deben ser proporcionales a la magnitud de los problemas detectados o potenciales y a los riesgos que de dichos problemas puedan derivarse y de forma que se asegure su eficacia.

Para ello se evalúa de forma continua el funcionamiento del proceso general de realización de los servicios, objeto de la actividad ~~del Centro de~~

COPIA NO CONTROLADA

~~Transferencia de Tecnologías ESPOL~~, *de ESPOL-TECH E.P.* estableciendo y manteniendo un sistema de información continua sobre dicho funcionamiento.

Las fuentes de información para la adopción de acciones correctivas o preventivas provienen de:

- Revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad;
- Auditorias internas;
- Auditorias externas;
- Las reclamaciones de los clientes;
- Los registros de no conformidad.

Para el tratamiento de datos pueden utilizarse técnicas estadísticas y gráficas de presentación de datos con el fin de detectar e identificar aquellas actividades que tienen el impacto más adverso sobre el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad o la calidad del servicio.

Los cambios definitivos en el Sistema de Gestión de la Calidad sólo se introducen, cuando proceda, una vez se hayan comprobado, los efectos positivos de la corrección propuesta.

COPIA NO CONTROLADA