



MANUAL DE DESCRIPCION DE FUNCIONES DE LA ACADEMIA CISCO – ESPOL

Revisión: **05**

| | | |
|--|--|---|
| Realizado: Econ. María Verónica Morán Coordinadora de Calidad Fecha: <i>Junio, 22 de 2011</i> | Revisado: Ing. Albert Espinal Director de la Academia Regional CISCO - ESPOL Fecha: <i>Junio, 24 de 2011</i> | Aprobado: Ing. Sergio Flores Decano FIEC Fecha: <i>Junio, 24 de 2011</i> |
|--|--|---|



MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES
GRUPO OCUPACIONAL:
ADMINISTRATIVO Y DE VINCULACION CON LA COLECTIVIDAD

Fecha de Aprobación:
Junio, 2011

Revisión: *05*

| CONTENIDO | REVISIÓN | FECHA |
|--|-----------------|-------------------------|
| PORTADA | 4 | <i>Septiembre, 2010</i> |
| CONTENIDO | 4 | <i>Septiembre, 2010</i> |
| HISTORICO DE MODIFICACIONES | 4 | <i>Septiembre, 2010</i> |
| 1.-DIRECTOR DE LA ACADEMIA <i>CISCO</i> | 4 | <i>Septiembre, 2010</i> |
| 2.-ASISTENTE REGIONAL O LOCAL DE LA ACADEMIA CISCO | 4 | <i>Septiembre, 2010</i> |
| 3.-INSTRUCTOR DE LA ACADEMIA CISCO | 4 | <i>Septiembre, 2010</i> |
| 4.-COORDINADOR DE CALIDAD | 3 | Noviembre/ 2009 |
| 5.-JEFE DE COMPUTACION | 4 | Septiembre, 2010 |
| <i>5.-ASISTENTE TÉCNICO DE SOPORTE</i> | <i>1</i> | <i>Junio, 2011</i> |
| 6.-AUXILIAR DE SERVICIOS | 3 | Noviembre/ 2009 |

COPIA NO CONTROLADA



MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES
GRUPO OCUPACIONAL:
ADMINISTRATIVO Y DE VINCULACION CON LA COLECTIVIDAD

Fecha de Aprobación:
Septiembre, 2010

Revisión: 04

HISTORICO DE MODIFICACIONES

| REVISIÓN Nº | FECHA | CAUSAS DEL CAMBIO |
|------------------------|--------------------|--|
| 1 | Abril 2009 | Primera Emisión del Manual Operativo |
| 2 | Mayo 2009 | Se incluyo los siguientes apartados: Contenido y el Histórico de Modificaciones. Se incluyo el Número de Revisión en las Fichas Se elimino de la Información Básica de las Fichas el Item Grado, debido a que este punto no es una medición para la Academia |
| 3 | Noviembre | Se agregaron nuevas actividades a la Ficha de Función de Coordinador de Calidad y se borraron los tachados anteriores. |
| 4 | Septiembre, 2010 | Se realizaron correcciones en la fichas de funciones de. Director de la Academia, CISCO, Asistente Regional o local de la Academia CISCO , Instructor de la Academia CISCO, Jefe de Computación |
| 5 | <i>Junio, 2011</i> | <i>Se agregó una nueva ficha de funciones de Asistente Técnico de Soporte y se eliminó la ficha del Jefe de Computación.</i> |



MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES
GRUPO OCUPACIONAL:
ADMINISTRATIVO Y DE VINCULACION CON LA COLECTIVIDAD

Fecha de Aprobación:
Septiembre, 2010

Revisión: 04

I. INFORMACIÓN BÁSICA:

| | |
|-----------------------|--------------------------------------|
| 1. PUESTO | DIRECTOR DE LA ACADEMIA CISCO |
| 2. JEFE | DECANO |
| 3. SUPERVISA A | PERSONAL DE APOYO |

II. NATURALEZA DEL PUESTO:

Ser el responsable de la marcha académica, administrativa, económica y financiera de la Unidad.

III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Realizar la planificación anual de cursos de instructores de academias locales.
2. Realizar la planificación trimestral de cursos para estudiantes de la academia ESPOL.
3. Realizar el plan de capacitación anual de instructores de la academia regional ESPOL de acuerdo a los lineamientos de Cisco Systems, en caso de actualizaciones o desarrollo y liberación de nuevos cursos.
4. Contactar a Universidades donde no existe implantado el programa de Cisco Networking Academy con el fin de incrementar la presencia del programa en el Ecuador.
5. Establecer convenios con Universidades para la adopción de Cisco Networking Academy.
6. Fortalecer la imagen de la academia regional.
7. Mantener contacto y participar de reuniones de trabajo con los responsables de Cisco Networking Academy dentro de la región CANSAC, que comprenden los países de América Central, El Caribe, y los países del pacto andino.
8. Planificar y organizar eventos en la academia regional.
9. Ayudar en la planificación y organización de eventos en academias locales pertenecientes a la Regional ESPOL.
10. Visitar por lo menos una vez cada dos años a las academias locales para dar seguimiento a los planes de calidad, Siendo de manera presencial o virtual.
11. Brindar soporte a los requerimientos de las academias locales.
12. Planificar reuniones de trabajo con los instructores de la academia regional.
13. Establecer convenios con empresas para la formación de profesionales en el área de Networking.
14. Supervisar el trabajo de las academias locales, con el fin de garantizar un programa acorde a lineamientos de calidad exigidos por Cisco Systems.
15. Participar en las reuniones y eventos organizados dentro de la región CANSAC con el fin de implantar acciones dentro de la regional ESPOL, y en sus respectivas academias locales.
16. Planificar el mantenimiento preventivo y correctivo de los laboratorios, equipamiento e instalaciones en general de la academia regional ESPOL.
17. Establecer lineamientos para la promoción de cursos al interior de la academia regional ESPOL.
18. Gestionar la compra de equipos y bienes con el fin de mejorar la infraestructura de la academia regional ESPOL, acorde a la evolución tecnológica y los requerimientos del mercado y demanda de los profesionales.
19. Establecer y seleccionar nuevos requerimientos de instructores de la academia regional.
20. Liderar el proceso de implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad en su Unidad.
21. Cumplir con cualquier actividad que dentro de la naturaleza de su cargo fuese solicitada por su jefe inmediato.
22. *Evaluar el desempeño del personal de la Academia Cisco*

IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:

| | |
|---------------------|--|
| ESTUDIOS: | TITULO O GRADO DE CUARTO NIVEL |
| EXPERIENCIA: | TRES AÑOS MÍNIMOS EN ACTIVIDADES SIMILARES. |
| FORMACIÓN: | EN DISEÑO, EJECUCIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN, INGLÉS, RELACIONES INTERPERSONALES. |
| HABILIDAD: | INVENTIVA, CONCEPTUAL, TÉCNICA Y HUMANA |

V. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO:

| | |
|---------------------------------|--------------------|
| COMPUTADORA: | VITAL IMPORTANCIA. |
| PROGRAMA DE COMPUTACIÓN: | UTILITARIOS. |
| OTROS: | N/A |

**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**Fecha de Aprobación:
Septiembre, 2010**GRUPO OCUPACIONAL:
ADMINISTRATIVO Y DE VINCULACION CON LA COLECTIVIDAD**

Revisión: 04

I. INFORMACIÓN BÁSICA:

| | |
|-----------------------|--|
| 1. PUESTO | ASISTENTE REGIONAL O LOCAL DE LA ACADEMIA CISCO |
| 2. JEFE | DIRECTOR DE LA ACADEMIA CISCO |
| 3. SUPERVISA A | N/A |

II. NATURALEZA DEL PUESTO:

Definir y ejecutar estrategias y tácticas de mercadeo y ventas de los diferentes eventos de capacitación que ofrece la unidad y brindar apoyo logístico para garantizar el normal desarrollo y ejecución del mismo.

III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Difundir y mercadear los cursos.
2. Brindar información sobre el pensum de los cursos.
3. Actualizar la base de datos de los participantes de los cursos.
4. Elaborar proformas para empresas y participantes que desean tomar los cursos.
5. Solicitar a los docentes el material didáctico a utilizarse en los cursos y hacer la entrega de los mismos a los participantes.
6. Elaborar hoja de inscripción y controlar la asistencia a los cursos de los participantes.
7. Coordinar que los equipos, suministros, instalaciones y otros servicios que se requieran en los cursos a dictarse, estén listos para ser utilizados por los participantes.
8. Ayudar en la entrega de facturas o papeletas de pago según sea el caso.
9. Emitir y enviar certificados de asistencia y/o aprobación de los cursos.
10. Tener registro de Gradebook de los cursos terminados.
11. Llamar a clientes para confirmar fechas de emisión de facturas y cobro.
12. Revisar cuentas canceladas y por cobrar de los participantes.
13. Gestionar el cobro de cuentas pendientes o vencidas.
14. Gestionar los pagos por servicios requeridos para los cursos.
15. Apoyar en la logística tanto a docentes como a participantes.
16. Brindar atención al público en general sobre actividades propias de su Unidad.
17. Atender y conectar llamadas telefónicas; tomar nota de novedades e informar a los interesados.
18. Responder por las actividades asignadas en el Sistema de Gestión de la Calidad.
19. Cumplir con cualquier actividad que dentro de la naturaleza de su cargo fuese solicitada por su jefe inmediato.

IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:

| | |
|---------------------|---|
| ESTUDIOS: | TECNÓLOGO EN MERCADEO O CARRERAS AFINES. |
| EXPERIENCIA: | UN AÑO MÍNIMO EN ACTIVIDADES SIMILARES. |
| FORMACIÓN: | MARKETING DE SERVICIOS, SERVICIO AL CLIENTE, CONTABILIDAD BÁSICA, RELACIONES INTERPERSONALES. |
| HABILIDAD: | TÉCNICA Y HUMANA |

V. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO:

| | |
|---------------------------------|--------------------|
| COMPUTADORA: | VITAL IMPORTANCIA. |
| PROGRAMA DE COMPUTACIÓN: | UTILITARIOS. |
| OTROS: | N/A |



MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES
GRUPO OCUPACIONAL:
ADMINISTRATIVO Y DE VINCULACION CON LA COLECTIVIDAD

Fecha de Aprobación:
Septiembre, 2010

Revisión: 04

I. INFORMACIÓN BÁSICA:

| | |
|-----------------------|--|
| 1. PUESTO | INSTRUCTOR DE LA ACADEMIA CISCO |
| 2. JEFE | DIRECTOR DE LA ACADEMIA CISCO |
| 3. SUPERVISA A | N/A |

II. NATURALEZA DEL PUESTO:

Garantizar el correcto aprendizaje de los participantes en los cursos dictados.

III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Preparar adecuadamente las clases, según las herramientas del proceso de aprendizaje e-learning y "aprender haciendo" de las Academias.
2. Participar activamente en las reuniones de trabajo de la academia regional.
3. Colaborar con el dictado de cursos de la academia regional hacia instructores de las academias locales.
4. Presentar informes mensuales del avance del curso.
5. Mantener u obtener su nivel de certificación respectivo.
6. Actualizar sus conocimientos en las áreas prácticas de su competencia.
7. Participar en eventos de tipo Academy Day como parte de sus procesos de actualización.
8. Colaborar en los eventos organizados por la academia regional.
9. Responder por las actividades asignadas en el Sistema de Gestión de la Calidad.
10. Cumplir con cualquier actividad que dentro de la naturaleza de su cargo fuese solicitada por su jefe inmediato.

IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:

| | |
|---------------------|---|
| ESTUDIOS: | TÍTULO DE TERCER NIVEL. |
| EXPERIENCIA: | DOS AÑOS MÍNIMOS EN ACTIVIDADES SIMILARES. |
| FORMACIÓN: | TENER CERTIFICACIONES INTERNACIONALES EN SU AREA DE COMPETENCIA COMO CCNA, CABLEADO, SEGURIDADES, IT-1, WIRELESS, INGLÉS, RELACIONES INTERPERSONALES. |
| HABILIDAD: | INVENTIVA, CONCEPTUAL, TÉCNICA Y HUMANA |

V. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO:

| | |
|---------------------------------|--------------------|
| COMPUTADORA: | VITAL IMPORTANCIA. |
| PROGRAMA DE COMPUTACIÓN: | UTILITARIOS. |
| OTROS: | N/A |

**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**Fecha de Aprobación:
Noviembre/ 2009**GRUPO OCUPACIONAL:
ADMINISTRATIVO Y DE VINCULACION CON LA COLECTIVIDAD**

Revisión: 03

I. INFORMACIÓN BÁSICA:

| | |
|-----------------------|--------------------------------------|
| 1. PUESTO | COORDINADOR DE CALIDAD |
| 2. JEFE | DIRECTOR DE LA ACADEMIA CISCO |
| 3. SUPERVISA A | N/A |

II. NATURALEZA DEL PUESTO:

Ser el responsable de realizar las funciones operativas del Sistema de Gestión de Calidad en su respectiva unidad/centro.

III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Organizar y asegurar que los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad sean establecidos y mantenidos.
2. Informar al responsable de la unidad del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo las necesidades para la mejora.
3. Promover el conocimiento de los requisitos de los clientes y las expectativas de las partes interesadas en todos los niveles de la Unidad.
4. Ser el nexo para asuntos de calidad entre el Director General de Evaluación y la Unidad.
5. Convocar a las reuniones de Revisión de la Dirección Interna del Sistema de Gestión de la Calidad en la Unidad, por disposición del Decano/Director.
6. Actuar como secretario en las reuniones de revisión por la Dirección Interna del Sistema de Gestión de la Calidad en la Unidad.
7. Difundir el proceso del Sistema de Gestión de la Calidad en la comunidad de su Unidad.
8. Cumplir con cualquier actividad que dentro de la naturaleza de su cargo fuese solicitada por su jefe inmediato, las descritas en el Manual de Calidad de la ESPOL y/o las descritas en el Manual Operativo de Calidad de la Unidad.
9. Realizar el Ingreso mensual del avance de actividades y el seguimiento de los objetivos del plan estratégico de la Unidad.
10. Ser el co-responsable de la aprobación de las modificaciones de la planificación de los objetivos del POA.

IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:

| | |
|---------------------|---|
| ESTUDIOS: | TÍTULO DE TERCER NIVEL. |
| EXPERIENCIA: | SEIS MESES EN SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD. |
| FORMACIÓN: | CURSO AUDITOR INTERNO ISO 9001 O EN TEMAS DE CALIDAD. |
| HABILIDAD: | TÉCNICA, CONCEPTUAL, INVENTIVA Y HUMANA |

V. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO:

| | |
|---------------------------------|--------------------|
| COMPUTADORA: | VITAL IMPORTANCIA. |
| PROGRAMA DE COMPUTACIÓN: | UTILITARIOS. |
| OTROS: | N/A |



MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Fecha de Aprobación:
Septiembre, 2010

GRUPO OCUPACIONAL:
ADMINISTRATIVO Y DE VINCULACION CON LA COLECTIVIDAD

Revisión: 04

I. INFORMACIÓN BÁSICA:

| | |
|-----------------------|--------------------------------------|
| 2. PUESTO | JEFE DE COMPUTACIÓN |
| 4. JEFE | DIRECTOR DE LA ACADEMIA CISCO |
| 5. SUPERVISA A | N/A |

II. NATURALEZA DEL PUESTO:

Ser responsable de los equipos de computación de la Unidad.

III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Administrar el Laboratorio de Computación y sus recursos de red.
2. Revisar Mensualmente el buen funcionamiento de los servidores y la red de la Unidad.
3. Mantener actualizados los diagramas de la red de la Unidad.
4. Participar en el diseño e instalación de nuevas redes que se coloquen en la Unidad.
5. Dar soporte técnico a los equipos de computación de los laboratorios y de oficinas administrativas.
6. Planificar y coordinar junto con los instructores, las clases prácticas y talleres de laboratorio que deben ser realizadas por los participantes de los cursos.
7. Planificar mantenimientos de hardware, software, actualización de las PC'S del laboratorio y oficinas administrativas.
8. Velar porque se cumpla el mantenimiento preventivo y correctivo de hardware, software y actualización de las PC's del laboratorio y oficinas administrativas.
9. Coordinar manejo de inventario de hardware y software de las PC's.
10. Recomendar la actualización de los equipos o solicitar el uso de la garantía cuando se amerite.
11. Reportar a los proveedores de equipos cuando existan inconvenientes con las PC's y demás dispositivos.
12. Ser responsable del cumplimiento de normas internas tanto administrativas, operativas como de seguridad del área que abarca el laboratorio de computación y el área administrativa, en su campo de acción.
13. Administrar los recursos de red del área administrativa.
14. Llevar el control de las licencias del software de la Unidad.
15. Ser el responsable de la página Web de la Unidad.
16. Responder por las actividades asignadas en el Sistema de Gestión de la Calidad.
17. Cumplir con cualquier actividad que dentro de la naturaleza de su cargo fuese solicitada por su jefe inmediato

IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:

| | |
|---------------------|---|
| ESTUDIOS: | INGENIERO EN COMPUTACIÓN O SU EQUIVALENTE. |
| EXPERIENCIA: | DOS AÑOS EN PUESTOS SIMILARES. |
| FORMACIÓN: | CONOCIMIENTO DE HERRAMIENTAS DE AUTOMATIZACIÓN DE OFICINAS Y REDES, INGLÉS. |
| HABILIDAD: | TÉCNICA, HUMANA. |

V. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO:

| | |
|---------------------------------|--------------------|
| COMPUTADORA: | VITAL IMPORTANCIA. |
| PROGRAMA DE COMPUTACIÓN: | UTILITARIOS. |
| OTROS: | N/A |



MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES
GRUPO OCUPACIONAL:
ADMINISTRATIVO Y DE VINCULACION CON LA COLECTIVIDAD

Fecha de Aprobación:
Junio/ 2011

Revisión: 03

I. INFORMACIÓN BÁSICA:

| | |
|-----------------------|--------------------------------------|
| 1. PUESTO | ASISTENTE TECNICO DE SOPORTE |
| 2. JEFE | DIRECTOR DE LA ACADEMIA CISCO |
| 3. SUPERVISA A | N/A |

II. NATURALEZA DEL PUESTO:

Ser responsable del mantenimiento de las computadoras y del buen funcionamiento del software instalado en cada una de las maquinas, además de mantener el inventario de Hardware y Software, pertenecientes exclusivamente a los laboratorios de computación.

III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Realizar el mantenimiento correctivo y preventivo de las computadoras y equipos de red de los laboratorios y oficina.
2. Evaluar los paquetes de Software a ser instalados en las estaciones del laboratorio.
3. Mantener actualizado los diagramas de red de los laboratorios.
4. Coordinar la instalación de software en los laboratorios de computación.
5. Realizar y Mantener el inventario de Hardware y Software de los laboratorios y oficina.
6. Recomendar la adquisición de nuevos equipos y/o paquetes de software para el laboratorio.
7. Ser responsable de la dotación permanente del equipamiento para dar las prácticas.
8. Reportar al Director de la Academia las partes o equipos que están en mal estado para su reparación o reposición.
9. Responder por las actividades asignadas en el Sistema de Gestión de la Calidad.
10. Cumplir con cualquier actividad que dentro de la naturaleza de su cargo fuese solicitada por su jefe inmediato

IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:

| | |
|---------------------|--|
| ESTUDIOS: | TECNICO O SU EQUIVALENTE. |
| EXPERIENCIA: | DOS AÑOS EN PUESTOS SIMILARES. |
| FORMACIÓN: | CONOCIMIENTO DE UTILITARIOS, SISTEMAS OPERATIVOS, ADMINISTRACION DE EQUIPOS CISCO. |
| HABILIDAD: | TÉCNICA, HUMANA. |

V. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO:

| | |
|---------------------------------|--------------------|
| COMPUTADORA: | VITAL IMPORTANCIA. |
| PROGRAMA DE COMPUTACIÓN: | UTILITARIOS |
| OTROS: | N/A |



MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES
GRUPO OCUPACIONAL:
ADMINISTRATIVO Y DE VINCULACION CON LA COLECTIVIDAD

Fecha de Aprobación:
Noviembre/ 2009

Revisión: 03

I. INFORMACIÓN BÁSICA:

| | |
|-----------------------|--------------------------------------|
| 2. PUESTO | AUXILIAR DE SERVICIO |
| 4. JEFE | DIRECTOR DE LA ACADEMIA CISCO |
| 5. SUPERVISA A | N/A |

II. NATURALEZA DEL PUESTO:

Ejecutar labores de limpieza, y mantenimiento general

III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Realizar el aseo de las áreas asignadas y sus muebles y equipos.
2. Revisar oficinas antes de retirarse verificando que se encuentre todo en orden.
3. Vigilar los bienes institucionales en jornadas de trabajo.
4. Detectar e identificar personas extrañas a su Unidad, proceder a comunicar a cualquier persona de seguridad.
5. Transportar máquinas, equipos, materiales para su utilización.
6. Realizar el mantenimiento de las instalaciones.
7. Cumplir con cualquier actividad que dentro de la naturaleza de su cargo fuese solicitado por su jefe inmediato

IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:

| | |
|---------------------|-----------------------------------|
| ESTUDIOS: | BACHILLER |
| EXPERIENCIA: | SEIS MESES EN LABORES DE LIMPIEZA |
| FORMACIÓN: | CURSO DE SEGURIDAD |
| HABILIDAD: | HUMANA. |

V. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO:

| | |
|---------------------------------|---------------------|
| COMPUTADORA: | NO NECESARIA |
| PROGRAMA DE COMPUTACIÓN: | N/A |
| OTROS: | INSUMOS DE LIMPIEZA |