



MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD DE LA ACADEMIA CISCO – ESPOL

Revisión: **10**

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.



**ACADEMIA CISCO
MANUAL OPERATIVO DE LA CALIDAD**

ÍNDICE Y HOJA DE CONTROL DE
MODIFICACIONES

Fecha: *Enero 2012*

Revisión: *10*

Hoja 1 de 1

DESCRIPCIÓN	REVISIÓN	FECHA
PORTADA	<i>10</i>	<i>Enero / 2012</i>
HISTÓRICO DE MODIFICACIONES	<i>10</i>	<i>Enero / 2012</i>
ÍNDICE Y HOJA DE CONTROL DE MODIFICACIONES	<i>10</i>	<i>Enero / 2012</i>
CAPÍTULO 1: POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	4	Junio / 2010
CAPÍTULO 2: PRESENTACIÓN DE ESPOL	6	<i>Enero / 2012</i>
CAPÍTULO 3: OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	6	Agosto / 2011
CAPÍTULO 4: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	5	Junio / 2010
CAPÍTULO 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5	Agosto / 2011
CAPÍTULO 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS	5	Agosto / 2011
CAPÍTULO 7: REALIZACIÓN DEL SERVICIO	<i>8</i>	<i>Enero / 2012</i>
CAPÍTULO 8: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	3	Octubre / 2009

COPIA NO CONTROLADA

Realizado: Econ. María Verónica Morán Coordinadora de Calidad Fecha: <i>30 de Enero del 2012</i>	Revisado: Ing. Albert Espinal Director de la Academia Regional CISCO - ESPOL Fecha: <i>30 de Enero del 2012</i>	Aprobado: Ing. Sergio Flores Decano FIEC Fecha: <i>31 de Enero del 2012</i>
---	---	--



**ACADEMIA CISCO
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

HISTÓRICO DE MODIFICACIONES

Fecha: *Enero 2012*

Revisión: *10*

Hoja 1 de 2

REVISIÓN Nº	FECHA	CAPÍTULOS	CAUSAS DEL CAMBIO
1	Diciembre 2008	Todos	Primera Emisión del Manual Operativo
2	Enero 2009	2	Se incluyó en el Organigrama el cargo de Auxiliar de servicio.
		3	Se incluyó la exclusión 7.3 de Diseño y Desarrollo
3	Marzo 2009	Todos	Cambio del nombre con el que se identifica a la Academia CISCO – ESPOL en el SGC Presentación de la Academia CISCO – ESPOL Especificación más clara de las áreas en las que se desempeña la Academia Modificación del nombre de ciertos cargos del organigrama con respecto al Manual de Descripción de Funciones Cambio en el alcance del SGC y aclaración de una exclusión Aclaraciones con respecto a las competencias del personal de la Academia y a la formación Especificación de controles para la prestación del servicio Se especificó la forma de medición de la satisfacción del cliente de los diferentes clientes que posee la Academia
4	Junio 2009	7	Se elimina la mención sobre el Procedimiento de Compras ESPOL PG/ESPOL/11
5	Octubre 2009	Todos	Cambio del nombre con el que se identifica a la Academia CISCO – ESPOL en el SGC. Se añadió el formato de control de asistencia de ayudantes.
6	Febrero 2010	4	Cambio en el Alcance



ACADEMIA CISCO
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD
HISTÓRICO DE MODIFICACIONES

Fecha: *Enero 2012*

Revisión: *10*

Hoja 2 de 2

REVISIÓN Nº	FECHA	CAPÍTULOS	CAUSAS DEL CAMBIO
7	Junio 2010	1, 3, 4, 5, 6, 7	Migración a la Norma ISO 90001 2008
8	Agosto 2011	2	Se agrega la función Asistente Técnico de Soporte
		3	Se agrega el campo de aplicación
		5	Se menciona de que el Decano podrá enviar un delegado a las Reuniones de Revisión por la Dirección, en el caso que no pueda asistir
		6	Se cambia el nombre de Control de Asistencia de Ayudantes, por el Control de Mantenimiento de Laboratorios. Se mencion la nueva función de Asistente Técnico de Soporte.
		7	Se cambia el nombre de Control de Asistencia de Ayudantes, por el Control de Mantenimiento de Laboratorios.
9	Noviembre 2011	7	Se agrega el punto 7.3.4.1 PROCESO DE COMPRAS
10	<i>Enero 2012</i>	<i>2, 7</i>	<i>Se elimina el Centro de Transferencia de Tecnologías (CTT) e ingresa la Empresa Pública de Servicios ESPOL-TECH E.P.</i>



**ACADEMIA CISCO - ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 1
POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD**

Fecha: Junio 2010

Revisión: 4

Hoja 1 de 2

**CAPÍTULO 1
POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD**

COPIA NO CONTROLADA



ACADEMIA CISCO - ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD

CAPÍTULO 1
POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

Fecha: Junio 2010

Revisión: 4

Hoja 2 de 2

POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

La Política de la Calidad tal como se establece en el Capítulo 1 del Manual de Calidad de ESPOL es la siguiente:

Política de Calidad

- a) Implantar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad adecuado a la ESPOL, que permita satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, basándose en los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- b) Llevar a cabo nuestras actividades de docencia, de investigación, de transferencia de tecnología y de extensión de calidad para servir a la sociedad, garantizando el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables a los productos o servicios que ofrece la ESPOL.
- c) Promover la mejora continua como un principio fundamental aplicable a todos los procesos de la ESPOL.
- d) Generar un compromiso dinámico de los Recursos Humanos de la Institución, que permita mantener activo el Sistema de Gestión de la Calidad.
- e) Fundamentar el Sistema de Gestión de la Calidad en la prevención de no conformidades como un medio que proporciones a los clientes, productos y servicios de calidad; por consiguiente, el personal de la ESPOL, tiene la responsabilidad de informar a la Dirección, a través de los canales establecidos, cualquier situación, real o potencial, que afecte al Sistema.

En concordancia con los objetivos estratégicos de la institución, se establecen los objetivos de la calidad que fijan 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 de la Dirección Interna en la Academia CISCO - ESPOL.



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: *Enero 2012*

Revisión: *6*

**CAPÍTULO 2
PRESENTACIÓN DE LA ACADEMIA CISCO -
ESPOL**

Hoja 1 de 4

CAPÍTULO 2

PRESENTACIÓN DE LA ACADEMIA CISCO - ESPOL

- 2.1 OBJETO
- 2.2 ALCANCE
- 2.3 DESCRIPCIÓN

- 2.3.1 Identificación
- 2.3.2 Presentación
- 2.3.3 Áreas

- 2.4 ANEXO

ANEXO I: Organigrama Funcional de la Academia CISCO – ESPOL

COPIA NO CONTROLADA



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: *Enero 2012*

Revisión: *6*

**CAPÍTULO 2
PRESENTACIÓN DE LA ACADEMIA CISCO -
ESPOL**

Hoja 2 de 4

2.1 OBJETO

Este capítulo tiene por objeto proporcionar una descripción de la Academia CISCO -ESPOL, de sus actividades y de los medios con que cuenta para su consecución.

2.2 ALCANCE

Este capítulo es de aplicación a la Academia CISCO - ESPOL como organización.

2.3 DESCRIPCIÓN

2.3.1 IDENTIFICACIÓN

Nombre: Academia Regional CISCO – ESPOL; Academia Local CISCO - ESPOL

Domicilio: Campus Las Peñas,
Malecón 100 y Loja
Guayaquil-Ecuador

Nº de RUC: 0991398392001 (Fundespol)

Nombre: Academia Local CISCO - ESPOL

Domicilio: Campus Gustavo Galindo,
Km. 30.5 vía perimetral
Guayaquil-Ecuador

Nº de RUC: ~~0968576160001 (Centro de Transferencia de Tecnologías)~~
0968592010001 (Empresa Pública de Servicios ESPOL-TECH E.P.)

Pág. Web: <http://academias.espol.edu.ec/cisco/>

2.3.2 PRESENTACIÓN

La Academia CISCO – ESPOL como organización está conformada por las Academias:

- Academia Local Campus Las Peñas
- Academia Local Campus Gustavo Galindo
- Academia Regional Campus Las Peñas



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: *Enero 2012*

Revisión: *6*

CAPÍTULO 2
PRESENTACIÓN DE LA ACADEMIA CISCO -
ESPOL

Hoja 3 de 4

Academia Regional Campus Las Peñas

La Academia ESPOL abrió sus actividades en el Campus Gustavo Galindo a fines del año 2001, operando inicialmente en los laboratorios de la FIEC, y posteriormente en los laboratorios del CIB. Inicialmente funcionó como una academia local en el Ecuador, bajo la academia regional de la Universidad San Francisco de Quito. En el año 2002 abrió actividades en el campus Peñas, en los laboratorios de la LSIG, y en el año 2003, la Región CANSAC de Cisco Networking Academy, le otorgó el aval como Academia Regional en el Ecuador.

En el año 2005 se crean los primeros convenios con otras Universidades, en los que aparecieron la Universidad Politécnica Salesiana con sus 3 sedes (Guayaquil, Quito y Cuenca), y posteriormente se unieron la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo, la Universidad Nacional de Loja, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Universidad técnica de Machala, Universidad de Especialidades Espíritu Santo, Universidad Estatal de Guayaquil, Universidad Católica de Guayaquil, Universidad Nacional del Chimborazo, Universidad Central del Ecuador, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Universidad Tecnológica América, PUCE Sede Ibarra, Universidad Técnica de Ambato, Universidad de Bolívar, Universidad Técnica del Norte, entre otras. De esta forma la ESPOL llega a convertirse en la principal academia Regional del Ecuador y una de las más importantes de la región CANSAC de Cisco. Ha sido nombrada dos veces la mejor academia de la región.

En la actualidad funciona en los Campus Peñas, Gustavo Galindo, y en convenio con EDCOM, se mantiene una sede en Salinas.

Posee 4 laboratorios para todos los cursos de CISCO, CCNA, CCNP, en el Campus Peñas. En el campus Gustavo Galindo se tiene un laboratorio de la academia y otros que están bajo la modalidad de préstamo; todo esto se encuentra detallado en el PO-CSC/ESPOL/01; cuya inversión en equipamiento de redes y computadoras, excede los 200 mil dólares.

ESPOL es considerada un aliado estratégico de Cisco Networking en el Ecuador y en la Región, de allí que ha organizado eventos locales e internacionales que han permitido mejorar la imagen del programa.

2.3.3 ÁREAS

Las Academias Locales CISCO - ESPOL ofrece cursos enfocados en las áreas de Redes, cada uno especializado en la configuración de conexiones y solución de problemas en diversas áreas relacionadas; y, Tecnologías de Información.



ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD

Fecha: *Enero 2012*

Revisión: *6*

CAPÍTULO 2
PRESENTACIÓN DE LA ACADEMIA CISCO -
ESPOL

Hoja 4 de 4

Distribuyendo estos concomitamientos en los siguientes cursos:

- CCNA1 – Conocimientos Básicos de Networking
- CCNA2 – Conocimientos Básicos de Routers y Routing
- CCNA3 – Conocimientos Básicos de Switching y Routing Intermedio
- CCNA4 – Tecnologías WAN
- CCNP1 – Implementing IP Routing
- CCNP2 – Implementing IP Switching
- CCNP3 – Maintaining and Troubleshooting IP Networks
- *IT1* - Mantenimiento Preventivo de Hardware y Software
- CCNA Security

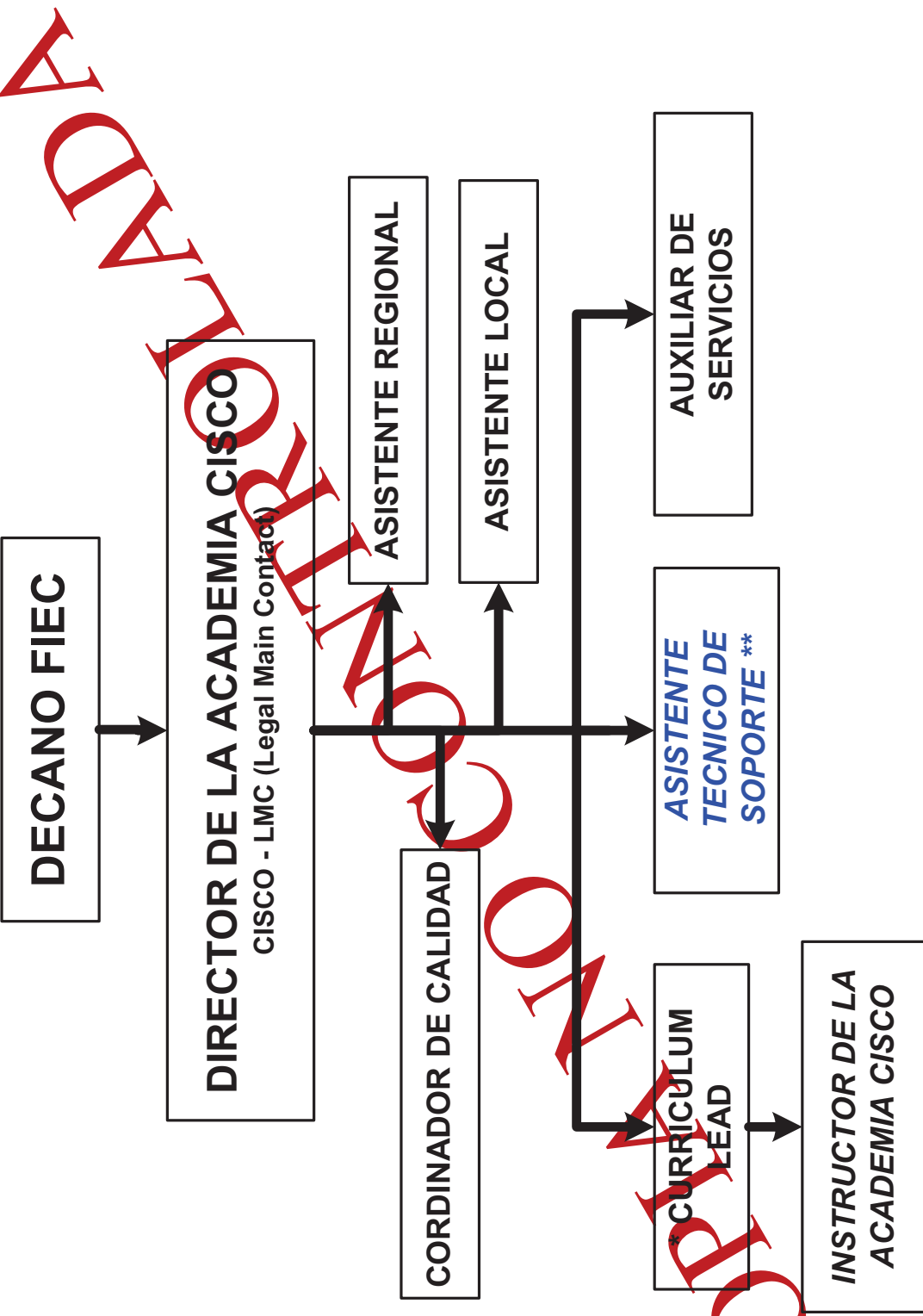
La Academia CISCO – ESPOL ofrece cursos de preparación de instructores para el dictado de los cursos de las Academias Locales y, además, ofrece soporte a las academias locales con las que posee convenios; el soporte está relacionado con los siguientes aspectos:

- En desarrollo del programa de las academias locales
- Aplicación del QAP
- Adquisición de equipamiento en las academias locales (expansión o formación)
- Actualización y mantenimiento de los equipos de las academias
- Asesoramiento del manejo del curriculum

2.4 ANEXOS

ANEXO I: Organigrama Funcional de la Academia CISCO- ESPOL.

CAPITULO 2. Anexo 1: ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA ACADEMIA CISCO - ESPOL



* La función del Curriculum Lead estará descrita en el Manual Operativo de Calidad de la Academia, en el Cap. 5.

** Se elimino el Cargo de Jefe de Computación por el cargo de Asistente Técnico de Soporte



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 3
OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

Fecha: *Agosto 2011*

Revisión: *6*

Hoja 1 de 3

CAPÍTULO 3

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

- 3.1 OBJETO
- 3.2 CAMPO DE APLICACIÓN, EXCLUSIÓN Y JUSTIFICACIÓN
- 3.3 ABREVIATURAS

COPIA NO CONTROLADA



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: *Agosto 2011*

Revisión: *6*

**CAPÍTULO 3
OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

Hoja 2 de 3

3.1 OBJETO

El objeto de este Manual Operativo es describir el Sistema de Gestión de la Calidad de la Academia CISCO - ESPOL, de acuerdo con los requisitos de la norma:

- ISO 9001:2008 "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".

3.2 CAMPO DE APLICACIÓN, EXCLUSION Y JUSTIFICACION

El Sistema de Gestión de Calidad de la Academia CISCO - ESPOL comprende:

- Los Procesos desarrollados como Academia Local: Planificación Academia y Capacitación.
- Los Procesos desarrollados como Academia Regional: Gestión de Convenios, Planificación Académica, Capacitación, Soporte y Supervisión.

La Academia Local, que brinda servicios de capacitación a estudiantes, profesionales, y particulares, en el área de redes, especializados en la configuración de conexiones y solución de problemas en diversas áreas relacionadas; y, Tecnologías de Información; y

La Academia Regional, que realiza la formación en áreas de redes, de infraestructura Tecnológica, a los instructores de las Academia Locales con las que posee convenios, ofreciéndoles a estas el soporte relacionado a los siguientes aspectos: Desarrollo del Programa de las Academias Locales, Aplicación del QAP, Soporte en adquisición de equipamiento de las Academias Locales, expansión de nuevos cursos, capacitación de instructores, actualización y mantenimiento de los equipos de las academias y asesorías relacionadas (CISCO).



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: *Agosto 2011*

Revisión: *6*

**CAPÍTULO 3
OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

Hoja 3 de 3

Se excluye el requisito 7.3 Diseño y Desarrollo, debido a que la Academia no realiza ningún rediseño o modificación a los currícula de los cursos que imparten, los diseños y cambios de estos provienen desde CISCO NETWORKING.

Se excluye el requisito 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación de servicios por cuanto todos los servicios de capacitación y soporte son verificados mediante actividades de seguimiento y medición.

Se excluye el requisito 7.5.5 Preservación del producto por cuanto el servicio que ofrece la Academia es un bien intangible y, por lo tanto no hay preservación física del mismo.

Se excluye el requisito 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición es excluido dado que el proceso de capacitación y soporte es un proceso de prestación de servicios en el cual no se utilizan equipos para el seguimiento y medición que necesiten el control establecido en este requisito.

3.3 ABREVIATURAS

D	Director
AAM	Gerente Regional del Programa Cisco
MDM	Gerente del Programa para Latinoamérica de Cisco
CISCO	Cisco Systems, Inc
CSC	Academia CISCO - ESPOL
CATC	Centro de Entrenamiento Académico Cisco
CCAI	Instructor Académico Certificado por Cisco
CCNA	Asociado en Redes Certificado por Cisco
CCNP	Cisco Certified Networking Professional
FWL	Fundamentals of Wireless LANs
NS	Network Security
IT1	Information Technology 1
LMC	Legal Main Contact
VUE	Pearson VUE



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: Junio 2010

Revisión: 5

**CAPÍTULO 4
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Hoja 1 de 5

**CAPÍTULO 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 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

4.3.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS

4.4 ANEXOS

ANEXO I: MAPA DE PROCESOS DE NIVEL III VINCULO CON LA COLECTIVIDAD
ACADEMIA CISCO - ESPOL



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 4
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Fecha: Junio 2010

Revisión: 5

Hoja 2 de 5

4.1 OBJETO

Este capítulo tiene por objeto describir y definir el Sistema de Gestión de la Calidad de la Academia CISCO – ESPOL, así como su estructura documental para asegurar un funcionamiento eficaz del mismo, de forma que, los servicios 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

La Academia Local, que brinda servicios de capacitación a estudiantes, profesionales, y particulares, en el área de redes, especializados en la configuración de conexiones y solución de problemas en diversas áreas relacionadas; y, Tecnologías de Información; y

La Academia Regional, que realiza la formación en áreas de redes, de infraestructura Tecnológica, a los instructores de las Academia Locales con las que posee convenios, ofreciéndoles a estas el soporte relacionado a los siguientes aspectos: Desarrollo del Programa de las Academias Locales, Aplicación del QAP, Soporte en adquisición de equipamiento de las Academias Locales, expansión de nuevos cursos, capacitación de instructores, actualización y mantenimiento de los equipos de las academias y asesorías relacionadas (CISCO).

4.3 DESCRIPCIÓN

4.3.1 REQUISITOS GENERALES

El Sistema de Gestión de la Calidad implantado en la Academia CISCO - ESPOL se fundamenta en la gestión por procesos, para lo cual se cumplirán los siguientes requisitos:

- a) Identificar los recursos, métodos y criterios para asegurar el funcionamiento efectivo y el control del proceso de servicio de capacitación y soporte;
- b) Asegurar la disponibilidad de la información necesaria para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos;



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: Junio 2010

Revisión: 5

**CAPÍTULO 4
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Hoja 3 de 5

- c) Medir, realizar el seguimiento y analizar los procesos identificados;
- d) Implantar las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua.

Estas actividades se muestran en el mapa de procesos de nivel 1 y 2 del Manual de Calidad de la ESPOL (Capítulo 4, anexo I y III) y en el mapa de procesos de nivel III de este manual operativo (Capítulo 4, anexo I). Los procesos identificados se documentan y desarrollan en: Procedimientos Operativos, Instructivos Operativos, y fichas de procesos.

4.3.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.3.2.1 GENERALIDADES

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Academia CISCO – ESPOL está descrito y se implanta a través de los documentos descritos en el Manual de la Calidad de la ESPOL capítulo 4, apartado 4.3.2.

4.3.2.2 MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD

El objeto del presente Manual Operativo de la Calidad es desarrollar o hacer referencia a los procedimientos que son específicos de la Academia CISCO – ESPOL, para describir los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad que ha desarrollado e implantado.

El Manual Operativo de la Calidad es un documento básico del Sistema de Gestión de la Calidad que sirve de referencia y del que emanan todas las actuaciones necesarias para garantizar que el servicio de capacitación y soporte que ofrece la Academia CISCO – ESPOL, es conforme con las especificaciones que lo definen, satisface las necesidades y expectativas de nuestros clientes y, por consiguiente, el servicio prestado es de la calidad requerida, proporcionando a su vez evidencia objetiva de ello.

La Academia CISCO – ESPOL ha establecido y mantiene actualizado este Manual Operativo de Calidad que incluye:



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: Junio 2010

Revisión: 5

**CAPÍTULO 4
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Hoja 4 de 5

- a) El campo de aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad según se define en el Capítulo 3;
- b) La descripción de la interacción de los procesos anexo I del presente capítulo; y,
- c) Los procedimientos documentados o referencia a ellos según se establece en los correspondientes capítulos;

Para la elaboración del Manual Operativo de la Calidad de la Academia CISCO – ESPOL se utilizan los siguientes formatos:

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

El Manual Operativo de la 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 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.

4.3.2.4 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.

Las pautas de carácter general para la identificación, recopilación, clasificación, acceso, registro, almacenamiento, mantenimiento, recuperación y disposición de los registros de la calidad de la Academia CISCO – ESPOL son las establecidas, descritas en el Procedimiento General para el Control de los Registros (PG/ESPOL/02).



ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD

CAPÍTULO 4
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fecha: Junio 2010

Revisión: 5

Hoja 5 de 5

4.4 ANEXOS

ANEXO I: MAPA DE PROCESOS DE NIVEL III ACADEMIA CISCO – ESPOL

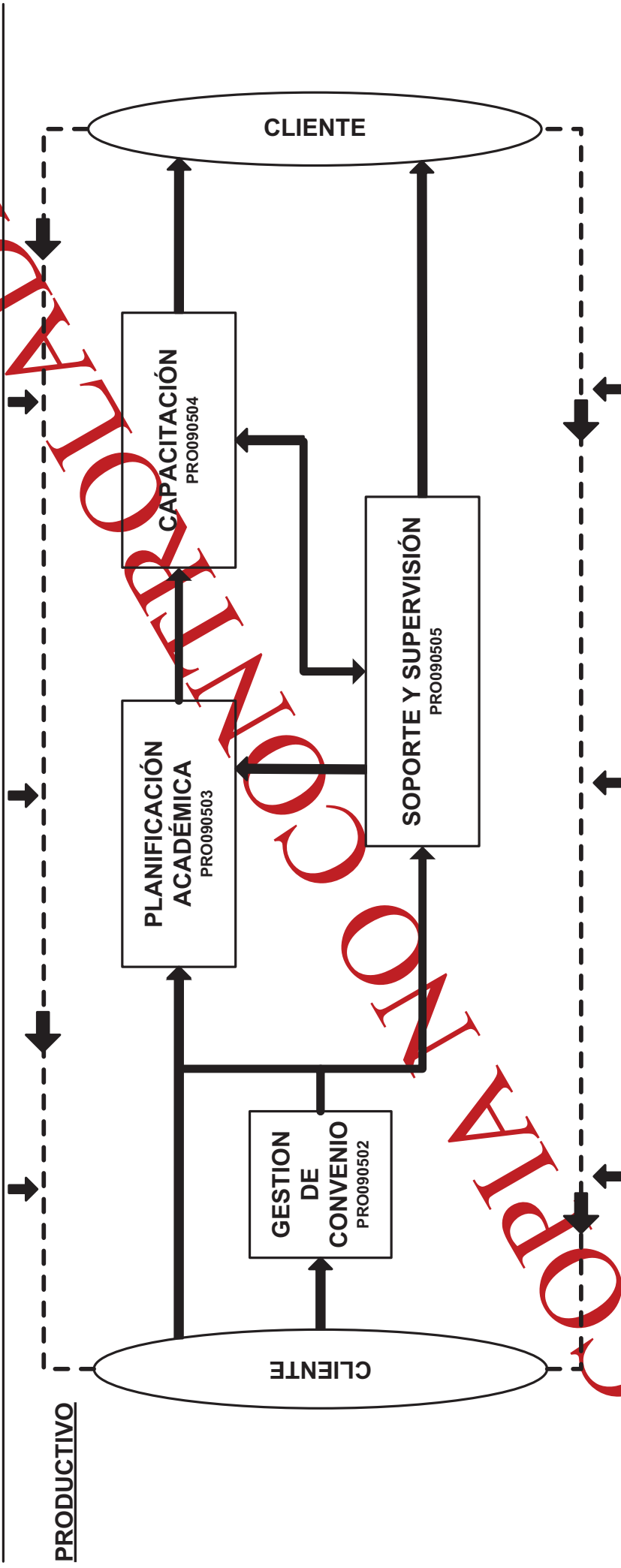
COPIA NO CONTROLADA



MAPA DE PROCESOS NIVEL III VINCULO CON LA COLECTIVIDAD ACADEMIA CISCO - ESPOL

**GESTION
ESTRATÉGICA**
PRO090501

GESTIÓN



APOYO

ADMINISTRATIVO - FINANCIERO
PRO090506

NOTA: Se unificaron los Procesos de Soporte y Supervisión



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: *Agosto 2011*

Revisión: *5*

**CAPÍTULO 5
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

Hoja 1 de 7

CAPÍTULO 5

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 OBJETO

5.2 ALCANCE

5.3 DESCRIPCIÓN

5.3.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

5.3.2 ENFOQUE AL CLIENTE

5.3.3 POLÍTICA DE LA 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

5.3.6.1 GENERALIDADES

5.3.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

5.3.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

5.4 ANEXO

ANEXO I: FUNCIONES DEL CURRÍCULUM LEAD



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: *Agosto 2011*

Revisión: *5*

**CAPÍTULO 5
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

Hoja 2 de 7

5.1 OBJETO

Este capítulo tiene por objeto definir las responsabilidades en materia de calidad propia de la dirección de la Academia CISCO – ESPOL, 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 la Academia CISCO - ESPOL, que tengan influencia en la calidad de los servicios suministrados.

5.3 DESCRIPCIÓN

5.3.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

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

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

5.3.2 ENFOQUE AL CLIENTE

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



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 5
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

Fecha: *Agosto 2011*

Revisión: *5*

Hoja 3 de 7

5.3.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

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

5.3.4 PLANIFICACIÓN

5.3.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

La Academia CISCO – ESPOL establece anualmente sus objetivos de calidad en el marco de la Revisión por la Dirección Interna, coherentes con los Objetivos Estratégicos y con la Política de la Calidad de ESPOL. Los cuales son aprobados por el Decano de la FIEC.

El Coordinador de Calidad de la Academia CISCO – ESPOL informará al Asesor del Rector en Planificación los objetivos establecidos en la Academia Cisco – ESPOL.

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

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

5.3.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Director de la Academia CISCO – ESPOL realiza en conjunto con el Coordinador de Calidad y el personal que considere pertinente la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Academia que se realiza de acuerdo a lo establecido en el Instructivo General IG/ESPOL/13 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad que realiza la Academia CISCO - ESPOL incluye:

1. Los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, considerados en el Manual de Calidad de la ESPOL;
2. Los recursos necesarios;



ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD

Fecha: *Agosto 2011*

Revisión: *5*

CAPÍTULO 5
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Hoja 4 de 7

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

Los cambios que se realicen en la Planificación del Sistema de Gestión de Calidad serán informados al Asesor del Rector en Planificación.

Para asegurar la consecución de cada objetivo de la calidad establecido, el Director de la Academia CISCO - ESPOL, con la colaboración de las personas que se considere oportuno, y la aprobación del Decano de FIEC definen documentalmente, si aplican:

- Responsable.
- Recursos (Personal y Equipos, Financieros).
- Peso.
- Fecha.
- Actividades.
- Indicador/es y meta.
- Seguimiento/Controles.
- Responsable de Seguimiento.

Una vez que el Decano FIEC apruebe la Planificación de Objetivos, el Director de la Academia CISCO - ESPOL comunicará mediante oficio o correo electrónico a todos los responsables y personal docente, de cada objetivo de la planificación, 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 mes. El Director de la Academia CISCO – ESPOL, a través de su Coordinador de Calidad, será el responsable de efectuar el seguimiento y dejará registro de haberlo llevado a cabo.



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: *Agosto 2011*

Revisión: *5*

**CAPÍTULO 5
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

Hoja 5 de 7

5.3.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

La Academia CISCO - ESPOL tiene definidas las responsabilidades, las competencias y las relaciones del personal, a fin de cumplir con la Política de la Calidad y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad implantado.

5.3.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El organigrama de la Academia CISCO – ESPOL, se encuentra en el Anexo I del Capítulo 2 de este Manual Operativo de Calidad.

Las funciones y responsabilidades del personal que labora en la Academia CISCO - ESPOL se encuentran descritas en el Manual de Descripción de Funciones de la Academia CISCO - ESPOL.

Las funciones del Curriculum LEAD serán descritas en el Anexo 1 de este capítulo, respectivamente.

5.3.5.2 COMUNICACIÓN INTERNA

El personal de la Academia CISCO – ESPOL colaborará 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 sea requerido específicamente en el Sistema de Gestión de la Calidad.

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

- Ponencias.
- Reuniones.
- Comunicación entre las personas.
- Difusiones.

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

- Documentos, impresos o registros establecidos específicamente por la Academia CISCO – ESPOL, en casos concretos.



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: *Agosto 2011*

Revisión: *5*

**CAPÍTULO 5
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

Hoja 6 de 7

- Comunicados internos, medios electrónicos, etc.
- Publicaciones.
- Cartel de anuncios.

5.3.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.3.6.1 GENERALIDADES

Con independencia de las revisiones del Sistema realizadas por el Consejo Politécnico, la Academia CISCO - ESPOL realizará, cada dos meses, una Revisión por Dirección Interna del Sistema de Gestión de la Calidad, para asegurar su continua consistencia, adecuación y efectividad. El Director de la Academia CISCO - ESPOL dirigirá las reuniones de revisión del sistema con la participación del Decano FIEC y los demás miembros del comité de calidad de la Academia.

En caso de que el Decano no pudiere asistir; él podrá enviar una persona que lo pueda reemplazar.

5.3.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

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

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

Se presentaran análisis de datos y tendencias de los indicadores de Gestión.



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 5
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

Fecha: *Agosto 2011*

Revisión: *5*

Hoja 7 de 7

5.3.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

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

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

Citará específicamente, o adjuntará como ANEXOS, los documentos analizados.

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

El Coordinador de Calidad enviará una copia del acta de la Revisión por la Dirección Interna al Director General de Evaluación de la ESPOL y al Decano de FIEC.

Anexos

Anexo 1: Funciones del Curriculum LEAD

COPIA NO CONTROLADA



MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

GRUPO OCUPACIONAL:
ADMINISTRATIVO Y DE APOYO ADMINISTRATIVO
DE LA ESPOL

Fecha de Aprobación:
Agosto 2011

Revisión: 04

I. INFORMACIÓN BÁSICA:

1. PUESTO

CURRICULUM LEAD

2. JEFE

DIRECTOR

3. SUPERVISA A

II. NATURALEZA DEL PUESTO:

Revisar los contenidos de todos los cursos de CISCO.

III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Revisión de contenidos de cursos CISCO/Sun
2. Evaluación de candidatos a Instructores
3. Capacitación de Instructores en CCNA, Seguridad en Redes y Unix
4. Apertura de cursos de orientación para instructores nuevos
5. Actualización de los contenidos de los programas CISCO/Sun
6. Apoyar en la Coordinación de eventos CISCO

IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:

ESTUDIOS:

TERCER NIVEL EN ÁREAS DE INFORMÁTICA O TELECOMUNICACIONES

EXPERIENCIA:

PROFESIONAL CON 2 AÑOS DE EXPERIENCIAS Y CON CONOCIMIENTOS EN EVOLUCIÓN DE LAS TIC'S

FORMACIÓN:

CERTIFICACIONES INTERNACIONALES: CCNA, CABLEADO, SEGURIDADES, JAVA, IT1, UNIX, LINUX, WIRELESS, INLGÉS, RELACIONES INTERPERSONALES

HABILIDAD:

TÉCNICA, CONCEPTUAL, INVENTIVA Y HUMANA.

V. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO:

COMPUTADORA:

VITAL IMPORTANCIA

PROGRAMA DE COMPUTACIÓN:

UTILITARIOS

OTROS:

N/A



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: *Agosto 2011*

Revisión: *5*

**CAPÍTULO 6
GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

Hoja 1 de 5

**CAPÍTULO 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



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: *Agosto 2011*

Revisión: *5*

**CAPÍTULO 6
GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

Hoja 2 de 5

6.1 OBJETO

Este capítulo tiene por objeto describir y definir la metodología implantada en la Academia CISCO - ESPOL 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 cumplimiento 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 la Academia CISCO – ESPOL es competente para realizar las actividades que tiene encomendadas en función de la titulación aplicable a cada cargo o puesto, formación, habilidades prácticas y experiencia.

6.3.1.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

Las responsabilidades del personal de la Academia CISCO - ESPOL, están descritas en el Manual de Descripción de Funciones de la Academia CISCO - ESPOL. Así mismo, en este documento se recogen los requisitos mínimos necesarios de titulación, formación, experiencia del personal que afecta a la calidad del servicio/producto prestado.

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

Se considerará competente al personal de la Academia CISCO - ESPOL, tanto directores, instructores como administrativo que cumpla con los requisitos de titulación, capacitación, habilidades y experiencia aplicables al cargo o puesto que desempeñará. En cuanto a las habilidades para el



ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD

CAPÍTULO 6
GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Fecha: *Agosto 2011*

Revisión: *5*

Hoja 3 de 5

personal administrativo, se considerará como tal lo descrito en el casillero habilidades en cada una de las fichas de descripción de funciones, pudiendo ser exigible su valoración. Para los instructores, las habilidades son las evidenciadas en sus correspondientes hojas de vida.

Las competencias de los instructores a ser evaluadas se aplican específicamente a las evidencias relacionadas con los cursos que dicten.

Los registros de las competencias del personal de la Academia CISCO – ESPOL, son gestionados por el Coordinador de Calidad.

El personal de la Academia CISCO – ESPOL recibirá, considerando las responsabilidades que tenga asignadas, la capacitación que se considere necesaria. El objetivo es que todo el personal adquiera, complemente y mantenga actualizado, los conocimientos y habilidades prácticas necesarias para el buen desempeño de su función.

Los ayudantes de laboratorio se los considera como personal, que afecta de manera indirecta el sistema de Gestión de Calidad de la Academia Cisco Espol. Las actividades realizadas por ellos son controlados por medio del Control de asistencia de ayudantes y evaluados mediante el Formulario de Evaluación de rendimiento del ayudante de actividades varias.

Las necesidades de formación para el mejoramiento de las competencias se realizan de acuerdo a lo establecido en el Instructivo de Gestión de Programas de Formación IG/ESPOL/16, se podrán detectar por alguno de los siguientes métodos:

- a) detección de necesidades de capacitación interna, que se plasma en el Programa de Actividades de Formación Anual de la Academia CISCO – ESPOL (IG1601); y,
- b) solicitud de formación por parte del personal de la Academia CISCO - ESPOL para completar su formación con el objeto de mejorar la realización del trabajo que se les encomienda.

Cada persona comunicará a su superior su propuesta, la misma que será enviada al Director para su revisión y análisis; para el caso del Director este enviará al Decano FIEC para su aprobación. La decisión será comunicada al interesado y, en el caso de ser positiva, se gestionará su participación en las actividades correspondientes.



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: *Agosto 2011*

Revisión: *5*

**CAPÍTULO 6
GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

Hoja 4 de 5

La eficacia de las actividades de capacitación 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 esta actividad, 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.

Los criterios en base a los cuales se juzgan como eficaces las acciones de capacitación podrán ser, entre otros, examen o prueba, entrevista con el asistente, evaluación de los cuestionarios de satisfacción, informe de los ponentes, u otros similares.

A través del conocimiento de la descripción de cada uno de los cargos o puestos, el personal de la Academia CISCO – ESPOL es consciente de la relevancia e importancia de sus actividades, y cómo contribuyen a la consecución de los objetivos de la calidad.

6.3.2 INFRAESTRUCTURA

La Academia CISCO - ESPOL posee la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos aplicables a los servicios que presta. En este sentido, se dispone de:

- edificios, espacio de trabajo e instalaciones asociadas, adecuados a las actividades;
- equipos para los procesos, incluyendo hardware y software; y,
- servicios de apoyo como comunicaciones, transporte, etc.

Las instalaciones y equipos necesarios, incluido el software, están recogidos en un inventario. Se incluye como parte de la infraestructura de la Academia a los Sistemas de Información. Las instalaciones se encuentran detalladas en un registro denominado Inventario de Instalaciones, los equipos se ingresan en el Inventario de Equipos.

Para preservar el buen estado de los equipos de los laboratorios utilizados para la capacitación, se contará con los recursos necesarios para su mantenimiento preventivo y correctivo. La ejecución del Plan Mantenimiento Preventivo de Equipos *y el Control de Mantenimiento de Laboratorios* es responsabilidad del ~~Jefe de Laboratorios~~ *Asistente Técnico de Soporte con la colaboración de de los ayudantes y la respectiva verificación del Director de la Academia;* esta actividad se realiza de



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 6
GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

Fecha: *Agosto 2011*

Revisión: *5*

Hoja 5 de 5

acuerdo a lo establecido en el programa de mantenimiento periódico, para ello se dispone del procedimiento "Gestión de Laboratorios" PO-CSC/ESPOL/01.

6.3.3 AMBIENTE DE TRABAJO

Por la naturaleza del servicio de capacitación y soporte que brinda la Academia CISCO – ESPOL, este numeral es de aplicación al ambiente de trabajo relacionado con los laboratorios, áreas administrativas y otros. Las condiciones de ambiente se relacionarán a los siguientes aspectos:

- Iluminación
- Ventilación
- Espacio
- Orden y Limpieza
- Seguridad

Los requisitos mínimos de cada uno de los aspectos anteriores serán definidos en un documento elaborado y aprobado por la Academia CISCO – ESPOL.

COPIA NO CONTROLADA



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: *Enero 2012*

Revisión: *8*

**CAPÍTULO 7
REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

Hoja 1 de 8

CAPÍTULO 7

REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1 OBJETO

7.2 ALCANCE

7.3 DESCRIPCIÓN

7.3.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.3.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.3.3 DISEÑO Y DESARROLLO CURRICULAR

7.3.4 COMPRAS

7.3.4.1 PROCESO DE COMPRAS

7.3.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.3.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

COPIA NO CONTROLADA



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 7
REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

Fecha: *Enero 2012*

Revisión: *8*

Hoja 2 de 8

7.1 OBJETO

El objeto del presente capítulo es describir las siguientes actividades:

- Planificación de la realización del servicio: Proceso de Capacitación y Soporte;
- Las relacionadas con el cliente;
- Compras;
- Prestación del servicio: Proceso de Capacitación y Soporte;

7.2 ALCANCE

Este capítulo es de aplicación a las actividades necesarias para la realización del Proceso de Capacitación y Soporte.

7.3 DESCRIPCIÓN

7.3.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Los procesos de la Academia CISCO - ESPOL son los relacionados en el Anexo I del capítulo 4 de este manual operativo.

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

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

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



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 7
REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

Fecha: *Enero 2012*

Revisión: *8*

Hoja 3 de 8

7.3.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.3.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS A LA OFERTA DE CURSOS.

Los requisitos generales de la Academia Cisco – ESPOL relacionados a la oferta de sus cursos son determinados por el Director y el Curriculum Lead en base a revisiones de los requerimientos (7.3.2.2 de este manual operativo de calidad). Se encuentran descritos en los folletos, página web y otros medios de difusión tanto de la Academia Cisco - ESPOL como de la ESPOL, que normalmente incluyen una descripción de los siguientes temas:

- Requisitos de registro (prerrequisitos)
- Proceso de registro
- Programa detallado de los cursos
- Entrega de certificado de aprobación (se lleva registro con el Control de entrega de Certificados).

7.3.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LA OFERTA DE CURSOS.

Los requisitos de la oferta de cursos son revisados por el Director o su delegado cuando se realiza la Planificación Académica, de lo cual se dejará registro de la revisión y de las acciones tomadas.

Los folletos, y otros medios de difusión escritos, estarán sumillados por el Director. Los medios de difusión, serán revisados y guardados en medios digitales y serán identificados con el contenido, la fecha y responsable. Los contratos o convenios son revisados y firmados por la autoridad correspondiente, según su ámbito.

Antes de comprometerse a proporcionar servicios de capacitación y soporte, el Director, procederá a su revisión, asegurándose de que:

- a) Los requisitos para la prestación del servicio están definidos (incluyendo los legalmente establecidos que sean aplicables);
- b) Los requisitos definidos por el cliente son confirmados antes de su aceptación, (incluyendo aquellos que sean proporcionados 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.



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: *Enero 2012*

Revisión: *8*

**CAPÍTULO 7
REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

Hoja 4 de 8

Cuando se cambian los requisitos identificados, el Director 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 de la Academia CISCO – 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 los procesos, y resolviendo las quejas o reclamaciones de los clientes.

El Coordinador de Calidad será el receptor de las quejas o reclamaciones relacionadas al proceso de capacitación y soporte, quién comunicará del particular al Director. Una vez sucedido esto enviará una respuesta al reclamante indicándole, si la queja es procedente y las acciones que han sido puestas en marcha.

La gestión de reclamaciones se realiza según lo establecido en el PG/ESPOL/03 Comunicación con Clientes.

7.3.3 DISEÑO Y DESARROLLO CURRICULAR

El proceso de diseño y desarrollo curricular no es aplicable para la Academia CISCO – ESPOL, los cursos que ofrece a sus clientes vienen diseñados de Estados Unidos.

7.3.4 COMPRAS

La sistemática para realizar la adquisición de bienes, equipos o suministros de la Academia CISCO – ESPOL se describe en el apartado 7.3.4 del Manual de Calidad de ESPOL, en las Políticas de *Empresa Pública de Servicios ESPOL-TECH E.P. CTF* (Centro de Transferencia de Tecnologías) y de Fundespol.



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: *Enero 2012*

Revisión: *8*

**CAPÍTULO 7
REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

Hoja 5 de 8

7.3.4.1 PROCESO DE COMPRAS

A continuación se detalla de manera general el proceso de compras aplicado por la Academia CISCO – ESPOL:

Cuando exista un requerimiento de bienes, equipos o suministros se debe llenar el formulario de solicitud de compra, el mismo que detallará los requisitos deseados relacionados a los bienes, equipos o suministros a ser adquiridos, dicho formulario deberá ser entregado al Director de la Academia para aprobación del mismo.

FUNDESPOL

El proceso de compra de suministros se realizará utilizando el procedimiento PO/FUNDESPOL/01 Compras de Suministros. Cabe recalcar que la selección de proveedores es realizada por FUNDESPOL y la única actividad que realiza la Academia es la de ingresar al sistema los requerimientos, la Academia en ningún momento tiene conocimiento del proveedor de los suministros, por consiguiente, la evaluación se la realizará a FUNDESPOL por considerarlo como proveedor de los suministros, los criterios de evaluación serían: tiempo y calidad, por considerar a los suministros como un producto de bajo impacto en la realización del servicio, se dejará registro de la evaluación realizada. Y la reevaluación aplicará los mismos criterios de la evaluación y se dejará registro de la misma.

El proceso de compra de bienes y equipos se realiza de la siguiente manera: el proveedor será seleccionado del listado de proveedores de FUNDESPOL, el cual debe cumplir los siguientes requisitos:

Personas Naturales:

Tener RUC con las actividades comerciales que este brindando.

El Estado Tributario debe ser al día en sus obligaciones.

Mínimo 3 Años en el Mercado.

Referencias Comerciales de 3 Clientes.

Certificado Bancario.

Fotocopia de Cedula.

Personas Jurídicas:

Tener RUC con las actividades comerciales que este brindando.

El Estado Tributario debe ser al día en sus obligaciones.

~~Escritura de Constitución de la Compañía.~~

Nombramiento del Representante Legal.



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: *Enero 2012*

Revisión: *8*

**CAPÍTULO 7
REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

Hoja 6 de 8

~~Mínimo 3 Años en el Mercado.
Referencias Comerciales de 3 Clientes.
Certificado Bancario.
Fotocopia de Cedula.~~

Los criterios de evaluación serán los siguientes: tiempo, calidad, estado del producto y desempeño general, de lo cual se dejará registro de la evaluación realizada. Los criterios de reevaluación serán los mismos que la evaluación y también se dejará el registro respectivo.

~~**CTF Empresa Pública de Servicios ESPOL-TECH E.P.**~~

~~El proceso de compra de bienes, equipos o suministros se realizará utilizando el procedimiento *de ESPOL-TECH E.P. PO-CTF/ESPOL/01* Procedimientos Internos, específicamente la sección de adquisición de bienes y acogiéndose a todas las reglamentaciones y leyes del país.~~

~~Para el caso de las compras que se realicen a través del portal de compras públicas se escogerán los proveedores del mismo y no se realizará evaluación y reevaluación, además se deberá realizar el ACTA DE ENTREGA – RECEPCIÓN proporcionada por el **CTF Empresa Pública de Servicios ESPOL-TECH E.P.**~~

~~Para el caso de las compras que no se realicen a través del portal de compras públicas, los proveedores seleccionados cumplirán los requisitos mencionados anteriormente en la sección FUNDESPOL, y se realizará la respectiva evaluación y reevaluación bajo los siguientes criterios: tiempo, calidad, estado del producto y desempeño general, se dejará registro de la evaluación y reevaluación.~~

~~Cabe recalcar que la evaluación de los proveedores, para todos los casos aplicables, se realizará en cada compra realizada y la reevaluación de los proveedores se realizará una vez al año.~~

~~La verificación de productos comprados, con excepción de las compras realizadas por el **CTF Empresa Pública de Servicios ESPOL-TECH E.P.** a través del portal, se lo hará mediante el ACTA DE ENTREGA, y se deberá adjuntar el Formulario de EVALUACION/REEVALUACION DE PROVEEDORES.~~



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: *Enero 2012*

Revisión: *8*

**CAPÍTULO 7
REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

Hoja 7 de 8

Se deberá llevar registro de toda la documentación de los proveedores de la Academia CISCO – ESPOL en el formulario de Inscripción y Registro de Proveedores, el mismo que deberá ser actualizado cada año.

7.3.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.3.5.1 CONTROL DE LAS OPERACIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN Y SOPORTE

La Academia CISCO – ESPOL (CSC) controla las operaciones de prestación del servicio, a través de la planificación académica, control de asistencia de estudiantes, control de asistencia a instructores, control de Mantenimiento de Laboratorios, en el cual se hará el seguimiento y autocontrol del mismo mediante:

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

El control de la operación de soporte realizada a las Academias Locales se realiza mediante el Informe de Soporte.

7.3.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Este requisito es de aplicación a la identificación de las actividades y los servicios durante la ejecución del proceso. La CSC ha de asignar un Student Id. individual a cada estudiante.

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



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: *Enero 2012*

Revisión: *8*

**CAPÍTULO 7
REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

Hoja 8 de 8

7.3.5.3 PROPIEDAD DEL CLIENTE

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

7.3.5.4 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Por la naturaleza de los servicios que presta la Academia Cisco - ESPOL, en general este apartado no resulta aplicable.

7.3.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

Por la naturaleza de los servicios que presta la Academia Cisco – ESPOL (CSC), en general este apartado no resulta aplicable.

COPIA NO CONTROLADA



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 8
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

Fecha: Octubre 2009

Revisión: 3

Hoja 1 de 7

**CAPÍTULO 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 SERVICIO

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



ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD

CAPÍTULO 8
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Fecha: Octubre 2009

Revisión: 3

Hoja 2 de 7

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 las acciones descritas a continuación:

- Satisfacción del cliente;
- Auditoría Interna
- Seguimiento y medición de los procesos;
- Seguimiento y medición del servicio;
- Control de producto 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

La Academia CISCO – ESPOL 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 del Coordinador de Calidad de la Academia CISCO – ESPOL, gestionar las actividades necesarias para, según proceda en cada caso, resolver las reclamaciones o emprender las acciones de mejora que resulten adecuadas.



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 8
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

Fecha: Octubre 2009

Revisión: 3

Hoja 3 de 7

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.

La satisfacción de los clientes: estudiantes e instructores que se capacitan en la Academia, se lo realiza por medio de los feedback y la satisfacción del proceso de soporte realizado por la Academia CISCO – ESPOL a sus Academias Locales se lo realiza mediante el Reporte de satisfacción de soporte.

8.3.1.2 AUDITORIA INTERNA

La Academia CISCO – ESPOL seguirá el plan anual de auditoría interna del Sistema de Gestión de la Calidad, establecido por el Director General de Evaluación.

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

8.3.1.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

La Academia CISCO – ESPOL realiza las actividades periódicas de medida descritas en las fichas de procesos.

El seguimiento del grado de cumplimiento de los indicadores de los procesos se realizará con la frecuencia que aplique para cada indicador para demostrar la capacidad de éstos para alcanzar los resultados previstos. El responsable de efectuar el seguimiento de los procesos es el Coordinador de Calidad.

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.



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 8
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

Fecha: Octubre 2009

Revisión: 3

Hoja 4 de 7

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 se comprobará en cada uno de ellos.

Para el proceso de capacitación y soporte, las actividades de seguimiento y medición se describen en el Contrato de Programa Networking Academies (Academia Local).

8.3.2 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

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

- a) Como consecuencia de auditorías internas o externas y revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad;
- b) Durante la realización del servicio;
- c) Durante las actividades de seguimiento del proceso o del servicio; y,
- d) Derivadas de reclamaciones.

En todos los casos cuando se detecte una no conformidad se pondrá en conocimiento del Coordinador de Calidad donde se ha detectado la no conformidad, quien la documentará y adoptará las disposiciones necesarias para su solución.

En cualquier caso el sistema establece y garantiza que cuando se detecta cualquier no conformidad, se toman todas las medidas necesarias para corregir la situación y prevenirla.

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 procedimiento PG/ESPOL/06 "No Conformidades".



**ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 8
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

Fecha: Octubre 2009

Revisión: 3

Hoja 5 de 7

8.3.3 ANÁLISIS DE DATOS

La Academia CISCO – ESPOL determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para identificar dónde pueden realizarse mejoras. Esto incluye datos generados por las actividades de medición y seguimiento y por cualquier otra fuente relevante, así como la utilización de los métodos aplicables incluyendo las técnicas estadísticas.

La organización analiza estos datos para proporcionar información sobre:

- a) Satisfacción o insatisfacción de los clientes;
- b) Conformidad con los requisitos especificados; y,
- c) Características de los procesos, servicios y de sus tendencias;

En las reuniones de Revisión de la Dirección Interna del Sistema, 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.

8.3.4 MEJORA

8.3.4.1 MEJORA CONTINUA

La Dirección de la Academia CISCO – ESPOL cumple y hace cumplir la Política y Objetivos Estratégicos de la Calidad de la ESPOL 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 por la Dirección Interna, son fuentes de información para detectar oportunidades de mejora.

En cualquier caso, todo el personal de la Academia CISCO – ESPOL podrá comunicar a su superior las sugerencias de mejora que crea oportunas, para que éste, si lo cree oportuno, las canalice a sus superiores



ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD

CAPÍTULO 8
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Fecha: Octubre 2009

Revisión: 3

Hoja 6 de 7

El Director de la Academia CISCO – ESPOL realiza el seguimiento de la mejora continua en el marco de las reuniones de Revisión de la Dirección Interna del Sistema. Las decisiones al respecto se documentan en las actas de reunión.

8.3.4.2 ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA

La Academia CISCO – ESPOL considera como elemento importante para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, las medidas preventivas para evitar la aparición de no conformidades. Para el caso de la aparición de una no conformidad se hará el análisis y evaluación de ésta, para establecer 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, la Academia CISCO - ESPOL sigue las instrucciones descritas en el procedimiento PG/ESPOL/07 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 de los procesos de realización de los servicios objeto de la actividad de la Academia Regional CISCO – ESPOL, 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;
- Auditorías internas;
- Auditorías externas;
- Reclamaciones de los clientes;
- Registros de no conformidad.

Para el tratamiento de datos, pueden utilizarse técnicas estadísticas y gráficas de presentación, con el fin de detectar e identificar aquellas



ACADEMIA CISCO – ESPOL
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD

CAPÍTULO 8
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Fecha: Octubre 2009

Revisión: 3

Hoja 7 de 7

actividades que tienen el impacto más adverso sobre el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

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

COPIA NO CONTROLADA