



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TEMA:

AUDITORÍA DE CONFORMIDAD AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 A LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, PERÍODO ACADÉMICO ENERO- DICIEMBRE 2014.

AUTORAS:

YESENIA ELIZABETH CHÁVEZ PAGUAY

XIOMARA ROXANA TELLO NÚÑEZ

RIOBAMBA - ECUADOR

2016

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., ha sido desarrollado íntegramente por la Srta. Yesenia Elizabeth Chávez Paguay y la Srta. Xiomara Roxana Tello Núñez, ya que cumplen con las normas de investigación científicas y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación.

Lcdo. Fermín Andrés Haro Velastegui

DIRECTOR DEL TRIBUNAL

Ing. Andrea del Pilar Ramírez Casco

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotras, **YESENIA ELIZABETH CHÁVEZ PAGUAY** y **XIOMARA ROXANA TELLO NÚÑEZ**, declaramos que el presente trabajo de titulación es de nuestra autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autoras, asumimos la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 15 de Febrero del 2016

Yesenia Elizabeth Chávez Paguay

CI No: 060418176-8

Xiomara Roxana Tello Núñez

CI No: 060460162-5

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a Dios por darnos la vida y por permitirnos llegar a estas instancias y poder culminar con éxito nuestra etapa estudiantil, a nuestros padres por brindarnos su amor y apoyo incondicional en los momentos difíciles, dándonos la fuerza necesaria para seguir y no desmayar frente a las adversidades que se presentaban día a día durante nuestra estadía en esta carrera, a nuestros hermanos y familia por estar junto a nosotros en todo momento, a nuestros profesores ya que cada uno aportó importantes conocimientos los cuales serán de ayuda en nuestra vida profesional, a todo el personal de la Facultad de Administración de Empresas por su colaboración para la realización de esta investigación y a nuestros amigos, quienes estuvieron junto a nosotros en todo momento, convirtiéndose en una parte esencial de nuestras vidas ya que compartimos alegrías, tristezas, desvelos y muchos momentos que quedarán grabados en nuestra mente y corazón.

Yesenia Chávez

Xiomara Tello

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por darnos la vida y por ayudarnos a llegar con éxito al término de nuestra etapa estudiantil, a la vez a nuestros padres por el esfuerzo y apoyo incondicional que nos brindan día a día, ya que con sus consejos nos alentaron a seguir cuando pensábamos desistir en este camino, a nuestros hermanos y familia por su apoyo moral y por creer en nosotras aun cuando nosotras no lo hacíamos, a nuestros profesores por su tiempo, dedicación, amistad y paciencia que nos supieron demostrar en el transcurso de estos 5 años, a todo el personal de la Facultad de Administración de Empresas por concedernos su tiempo, paciencia y un sincero apoyo en la realización de esta investigación y a nuestros amigos que para nosotras son como nuestros hermanos que se hacen presentes con palabras de aliento, apoyo y siempre demostrándonos una amistad sincera que perdurará por muchos años.

Mil gracias de todo corazón!

Yesenia Chávez

Xiomara Tello

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificado del Tribunal.....	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Tablas	ix
Índice de Gráficos	x
Índice de Figuras.....	x
Índice de Ilustraciones	x
Índice de Anexos	xi
Resumen Ejecutivo	xii
Executive Summary	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del Problema	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	4
1.2.1 Justificación Teórica.-	4
1.2.2 Justificación Metodológica.-	4
1.2.3 Justificación Académica.-.....	4
1.2.4 Justificación Práctica.-	5
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo general:	5
1.3.2 Objetivos específicos:	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	7
2.1.1 Antecedentes Históricos	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8

1.	Aspectos Generales	8
1.1.	Auditoría.....	8
1.2.	Importancia de la Auditoría.....	8
1.3.	Clases de Auditoría	8
1.3.1.	Según el Origen	9
1.3.2.	Según el Área	8
1.3.3.	Según la Especialidad	11
2.	Enfoque de Auditoría de Calidad	10
2.1.	Sistema de Gestión de Calidad	11
2.2.	Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de Calidad.....	11
2.3.	Principios de Auditoría	11
2.4.	Tipos de Evidencias de la Auditoría	12
2.5.	Técnicas de Auditoría	13
26.	Papeles de Trabajo.....	135
2.6.1	Objetivo de los Papeles de Trabajo.....	135
2.7.	Marcas de Auditoría	13
2.8.	Índice.....	13
2.9.	Tipos de Auditoría de Calidad	16
2.9.1	Auditorías Internas y Externas.....	16
2.9.2	Auditorías de Sistemas, de procesos, de producto/servicio y proveedores.....	16
2.9.3	Otros tipos de Auditoría.....	16
2.9.4	Auditorías de Certificación	16
2.10.	Objetivos de una Auditoría de Calidad.....	20
2.11.	Finalidades de la Auditoría de Calidad.....	21
2.12.	Características Generales de la Auditoría de Calidad.....	21
2.13	Documentación e Información requerida en una Auditoría.....	22
3.	Contenido de la Auditoría	22
3.1	Archivo Permanente.....	22
3.2	Archivo Presente.....	23
3.3.	Actividades de Auditoría.....	23
3.4.	Gestión de Programas de Auditoría	26
3.5.	Preparación de los documentos de trabajo	27
3.6.	Categorización de los Hallazgos.....	27

3.6.1	No Conformidad.....	27
3.6.2	Desviación.....	28
3.6.3	Observación.....	28
3.7.	Documentación de los Hallazgos	28
4.	La Familia de las Normas ISO 9000.....	29
4.1.	Clasificación de las Normas ISO 9000.....	29
4.1.1	Definición de ISO 9001	30
4.1.2	Norma ISO 19011.....	29
2.3	MARCO CONCEPTUAL.....	36
2.4	HIPÓTESIS	41
2.5	VARIABLES	41
2.5.1	Variable Independiente	41
2.5.2	Variable Dependiente.....	41
	CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	43
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	43
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	43
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	43
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	445
3.4.1	Métodos:	44
3.4.2	Técnicas:	45
3.4.3	Instrumentos:.....	46
3.5	RESULTADOS:	457
3.6	VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS:	58
	CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	64
4.1	TÍTULO.....	64
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	64
	CONCLUSIONES	337
	RECOMENDACIONES.....	338
	BIBLIOGRAFÍA	339
	LINKOGRAFÍA	340
	ANEXOS... ..	341

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Títulos de Tesis de referencia	6
Tabla 2: Principios de la Auditoría	12
Tabla 3: Marcas	15
Tabla 4: Índices.....	15
Tabla 5: Auditorías Internas y Externas	16
Tabla 6: Auditorías de Sistema, de proceso, de producto o de proveedores	17
Tabla 7: Otros tipos de Auditorías	18
Tabla 8: Documentos de trabajo de utilidad en la Auditoría	27
Tabla 9: Clasificación de las Normas ISO 9000.....	29
Tabla 10: Estructura de la ISO 9001:2008.....	30
Tabla 11: Estructura de la ISO 19011.....	36
Tabla 12: Clasificación de Variables	41
Tabla 13: Población	43
Tabla 14: Significado de la Fórmula muestral.....	43
Tabla 15: Población y Muestra de Estudio	44
Tabla 16: Conocimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad.....	49
Tabla 17: Conocimiento de la existencia de un SGC en la Facultad.....	50
Tabla 18: Conocimiento de la Política de Calidad	51
Tabla 19: Socialización del SGC entre el personal y estudiantes.....	52
Tabla 20: Compromiso por parte de la dirección con la mejora continua	53
Tabla 21: Empoderamiento con los objetivos del SGC.....	54
Tabla 22: Auditorías de Conformidad anteriores	55
Tabla 23: La Auditoría de Conformidad ayudará evaluar la eficacia y el grado de cumplimiento del SGC con la norma ISO	56
Tabla 24: Matriz de Contingencia	58
Tabla 25: Frecuencias Esperadas	59
Tabla 26: Grados de libertad - Chi Cuadrado	60
Tabla 27: Frecuencias Observadas y Esperadas	62
Tabla 28: Índice de los Archivos Permanentes.....	66
Tabla 29: Ubicación Geográfica	79
Tabla 30: Índice de los Archivos Corrientes	143

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Conocimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad.....	49
Gráfico 2: Conocimiento de la existencia de un SGC en la Facultad.....	50
Gráfico 3: Conocimiento de la Política de Calidad	51
Gráfico 4: Socialización del SGC entre el personal y estudiantes.....	52
Gráfico 5: Compromiso por parte de la dirección con la mejora continua.....	53
Gráfico 6: Empoderamiento con los objetivos de la Calidad	54
Gráfico 7: Auditorías de Conformidad anteriores	55
Gráfico 8: La Auditoría de Conformidad ayudará a evaluar la eficacia y el grado de cumplimiento del SGC con la norma ISO	56
Gráfico 9: Decisión.....	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Clasificación de la Auditoría.....	7
Figura 2: Objetivos de una Auditoría de Calidad	19
Figura 3: Características generales de la Auditoría de Calidad	20
Figura 4: Documentación incluida en el Archivo Permanente	22

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Sistema de Gestión de la Calidad	11
Ilustración 2: Actividades de Auditoría	25
Ilustración 3: Diagrama de Flujo del proceso para la gestión de un programa de Auditoría	26
Ilustración 4: Ubicación Geográfica de la FADE.....	79

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Carta de Auspicio por el Ing. Edwin Pombosa “Decano de la Facultad”	341
Anexo 2: Autorización de la Comisión Académica para ejecutar la Auditoría.....	342
Anexo 3: Clave de Ingreso a la página web del Sistema de Gestión de Calidad....	343
Anexo 4: Oficio para solicitar información	344
Anexo 5: Registro de Asistencia a la Reunión de Apertura.....	346
Anexo 6: Propuesta de estructura para los manuales de procesos	347
Anexo 7: Solicitud de información requerida para el Sistema de Gestión de Calidad .	350
Anexo 8: Autorización del manual de procesos.....	351
Anexo 9: Aprobación de la Política, Objetivos y Compromiso de la Dirección.....	352
Anexo 10: Aprobación del Sistema de Gestión de Calidad.....	353
Anexo 11: Registro del Sistema de Gestión de Calidad en el IEPI	354
Anexo 12: Nombramiento del Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	355
Anexo 13: Convocatoria a reuniones de trabajo	356
Anexo 14: Entrega de claves a docentes.....	357
Anexo 15: Solicitud de presupuesto para capacitación del personal del SGC	358
Anexo 16: Aprobación de la implementación del Sistema.....	359
Anexo 17: Entrega de claves a los nuevos directivos de la Facultad	360
Anexo 18: Designación de los miembros de la Alta Dirección	361
Anexo 19: Convocatoria a la Alta Dirección para tratar temas del Sistema.....	362
Anexo 20: Entrega de claves a los Directores de escuela.....	363
Anexo 21: Información de la Página web del SGC a los Directores de escuela	364
Anexo 22: Entrega de claves para cada escuela	365
Anexo 23: Informe de la reunión con los directores de escuela	367
Anexo 24: Informe de la Auditoría de Procesos.....	372
Anexo 25: Informe de la Socialización del Sistema	375
Anexo 26: Verificación del proceso de docencia por el centro CIMOGSYS	378
Anexo 27: Encuestas realizadas por el CIMOGSYS a los estudiantes	379
Anexo 28: Encuesta realizada para comprobación de la hipótesis planteada.....	380
Anexo 29: Encuesta realizada para conocer la satisfacción de los estudiantes	381
Anexo 30: Registro de Asistencia a la Reunión de Cierre.....	382
Anexo 31: Informe de descargo por parte del Responsable del SGC.....	383
Anexo 32: Fotografías de la ejecución de la auditoría.....	386

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objetivo realizar una Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad en la Facultad de Administración de Empresas por el período 2014, con la finalidad de evaluar la eficacia y el grado de cumplimiento que tiene el Sistema con la Norma ISO 9001:2008, basado en la Norma ISO 19011 “Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental”.

Se contó con el apoyo de las autoridades que brindaron las facilidades necesarias para realizar la Auditoría, para esto se aplicó el método deductivo al usar la Norma ISO y la Normativa legal de la institución como sustento de nuestras recomendaciones, se evaluó los procesos mediante la observación directa, listas de verificación, entrevistas y encuestas al personal docente, administrativo, de servicios y a estudiantes.

El Sistema implantado se encuentra estructurado correctamente y cuenta con un responsable idóneo para su adecuado funcionamiento; sin embargo se detectaron algunas no conformidades como el desconocimiento de la existencia de indicadores que evalúan cada proceso, la falta de difusión de la Política y del Manual de Calidad, poco compromiso por parte del personal, la inexistencia de un mecanismo que evalúe la satisfacción de los estudiantes, además el Centro CIMOGSYS no cuenta con un sistema de archivo que garantice la conservación y la fácil ubicación de documentos y registros.

Se sugiere realizar una nueva socialización a todo el personal en donde se aclare la forma que se evaluará cada proceso, colocar en lugares visibles la política de calidad, crear un mecanismo para evaluar la satisfacción de los estudiantes acerca del servicio brindado y mantener un sistema de archivo para tener ordenada y clasificada la información del Sistema, lo cual ayudará para una futura Certificación Internacional.

Palabras Claves: Auditoría de Conformidad. Sistema de Gestión de Calidad. Eficacia. Grado de cumplimiento. ISO 9001:2008. ISO 19011. FADE.

Lic. Fermín Andrés Haro Velastegui
DIRECTOR DEL TRIBUNAL

EXECUTIVE SUMMARY

This research aims to make a Compliance Audit to Quality Management System at the Faculty of Business Administration from the 2014 period, in order to evaluate the effectiveness and the degree of compliance that the System has, with the Standard ISO 9001:2008, based on Standard ISO 19011 “Guidelines for auditing management systems of quality and /or environmental”.

It was supported by the authorities who provide the necessary facilities for perform the Audit, to this deductive method was applied using Standard ISO and Legal Rules of the institution as the basis of our recommendations, we assessed processes through direct observation, checklists, interviews and surveys to faculty, staff, service and students.

At the end of the fieldwork nonconformities are detected, the majors are: unawareness of the existence of indicators that evaluate each process, the lack of dissemination of the Policy and Quality Manual, lack of commitment by staff, the lack of a mechanism to help assess student satisfaction; moreover, the CIMOGSYS Center does not have a file system that ensures the conservation and easy location of documents and records system.

It is recommended to do a new socialization to all staff where so that each process is evaluated clarification, placed in conspicuous places the quality policy, to create a mechanism for assessing student satisfaction about the service provided and maintain a system of file to be sorted and classified information system, which will help for future International Certification.

Keywords: Compliance Audit. Management System of Quality. Effectiveness. Degree of Compliance. ISO 9001:2008. ISO 19011. FADE



INTRODUCCIÓN

Actualmente, en un mundo tan competitivo donde las empresas buscan satisfacer las necesidades establecidas o implícitas de los seres humanos con eficiencia, eficacia y efectividad, buscando que los productos cumplan con sus expectativas, de modo que exista un “ganar ganar”, un término muy conocido dentro de la calidad, lo cual revoluciona a toda clase de empresas e incluso en el sector educativo ya que con las exigencias de la educación moderna busca cambiar viejas teorías y dar paso a la mejora continua.

En el Ecuador, la LOES en los últimos años ha introducido a la calidad dentro de su sistema de evaluación para asegurar que los estudiantes adquieran conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes mediante la autocrítica y la crítica externa. En la ESPOCH al igual que en las demás universidades del país han implementado un Sistema de Gestión de la Calidad por Procesos, en el caso de la Facultad de Administración de Empresas este sistema ha contribuido a mejorar y organizar los procesos existentes, sin embargo a falta de una Auditoría de Calidad no se ha podido conocer el grado de cumplimiento con la Norma ISO 9001:2008.

Para la realización de este trabajo se ha partido de la fundamentación teórica para sustentarlo, además en la ejecución se realizó un trabajo de campo en donde se pudo verificar la situación actual de cada proceso que se encuentra en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad, se analizó los documentos y registros que respaldan su implementación y con la ayuda de entrevistas a los responsables de cada proceso se pudo detectar no conformidades y oportunidades de mejora.

El presente trabajo se ha desarrollado en 4 capítulos, en el problema se encuentran los antecedentes previos para su ejecución, dentro del marco teórico se plasman todos los conceptos y definiciones en los que se basó el trabajo investigativo, en el marco metodológico se utilizaron procedimientos y técnicas desde la observación en la visita previa hasta la realización de encuestas entrevistas para obtener un resultado, y por último dentro del marco propositivo se encuentra la ejecución en sí de la auditoría con el fin de emitir un informe en el que se establezcan conclusiones y recomendaciones para que se realice un plan de acción y poder corregir en poco tiempo las no conformidades detectadas.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo viene ofertando diferentes carreras desde la fecha de su creación en el año de 1972, una de sus principales facultades es la de Administración de Empresas creada en 1978; debido a la gran demanda de estudiantes se cuenta con las siguientes escuelas: Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Escuela de Ingeniería Financiera, Escuela de Ingeniería en Comercio Exterior, Escuela de Ingeniería en Marketing, Escuela de Ingeniería en Gestión en Transporte, Escuela de Ingeniería en Empresas, además forma parte de esta facultad la Escuela de Educación a Distancia misma que oferta programas carrera a la comunidad estudiantil en diferentes extensiones; por lo que se ha constituido en un referente local y nacional.

Actualmente la facultad se encuentra catalogada como la más numerosa tanto en estudiantes, docentes, empleados y trabajadores ya que en sus escuelas cuenta con 1500 estudiantes, 52 docentes de nombramiento, 123 docentes de contrato, 14 trabajadores y 31 empleados incluido los centros de apoyo.

Desde el año 2010, la Asamblea Constitucional del Ecuador aprobó la Ley Orgánica de Educación Superior, la cual exige cumplir con ciertos parámetros para la acreditación de la Carrera, Facultad e Institución Educativa, motivo por el cual las autoridades han emprendido varios proyectos para cumplir con este fin.

Los requerimientos de calidad en la Educación Superior son de vital importancia para determinar las condiciones de la institución, carrera o programa académico, mediante la recopilación de datos cuantitativos y cualitativos que permitan emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, buscando siempre la excelencia constante y su mejoramiento continuo.

La Facultad cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad creado recientemente para satisfacer lo establecido en la LOES, sin embargo presenta una serie de problemas, tales como:

- Falta de documentación que respalden los procesos establecidos por la Facultad.
- Falta de compromiso por la alta Dirección de nombrar un responsable oficial encargado del sistema de gestión de calidad.
- Falta de empoderamiento por parte de docentes, empleados y trabajadores para la consecución de los objetivos de calidad planteados y con esto conseguir una cultura de calidad.
- Falta de cumplimiento con los documentos establecidos y aprobados por el consejo politécnico los cuales se encuentran en el sistema de gestión de calidad.
- No existe un seguimiento y control de los procesos y documentación, lo que impide determinar las deficiencias que impiden el mejoramiento continuo y pueda brindar servicios de excelencia tanto a estudiantes, docentes y trabajadores.

Todos los problemas citados anteriormente tienen su origen en la falta de una Auditoría de Conformidad que determine si las actividades y resultados relacionados a la calidad, están acorde a las disposiciones previamente establecidas y que realmente se practiquen a diario, a la vez verificar si son las adecuadas para cumplir con los objetivos planteados.

Por lo anterior, es urgente y necesario que se emprenda la presente investigación, para lo cual se cuenta con la autorización y el compromiso de brindarnos todas las facilidades para levantar la información que posteriormente servirá de base para la ejecución de la Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad a la Facultad de Administración de Empresas de la ESPOCH.

1.1.1 Formulación del Problema

Cómo incide la Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad en la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en la eficacia del Sistema y el grado de cumplimiento que se da a la Normativa ISO 9001:2008 en el período 2014

1.1.2 Delimitación del Problema

Área: Auditoría de Calidad

Campo: Ciencias Administrativas y Financieras

Delimitación Espacial: Auditoría de conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad en la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en el período 2014.

Temporal: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014.

1.2 JUSTIFICACIÓN

1.2.1 Justificación Teórica.-

La realización del presente trabajo, se justifica su realización desde la parte teórica, ya que se aprovechará todo lo establecido en la norma ISO 9001:2008 y demás documentos existentes sobre Auditoría de Calidad, a fin de adaptarlo a las necesidades particulares de la Facultad de Administración de Empresas de la ESPOCH evaluando el cumplimiento de cada uno de sus procesos y que permita establecer un informe que resuma todas las inconformidades y errores detectados del sistema de gestión de calidad.

1.2.2 Justificación Metodológica.-

El presente trabajo de investigación se justifica su realización desde la parte metodológica, ya que se aplicará todos los métodos, técnicas e instrumentos de investigación existentes a fin de poder recabar información real, oportuna y confiable a fin de que sirva de base para la ejecución de la Auditoría de Conformidad y que sus resultados sean los más reales, objetivos y confiables posibles.

1.2.3 Justificación Académica.-

La realización de la presente investigación, se justifica su realización desde la parte académica, ya que se pretende poner en práctica los conocimientos adquiridos durante nuestra formación académica en la determinación de los problemas que caracterizan actualmente a la FADE; sin embargo, será la oportunidad para adquirir nuevos conocimientos como consecuencia de la práctica y la vida real; y, sin dejar de ser menos importante, estaremos cumpliendo con un pre requisito para nuestra incorporación como nuevas profesionales de la república.

1.2.4 Justificación Práctica.-

La realización del presente trabajo, se justifica su realización desde la parte práctica, ya que se aprovechará todo el referente teórico existente sobre Auditoría de Calidad para los directivos de la Facultad de Administración de Empresas contar con una Auditoría de conformidad al sistema de gestión de calidad durante el periodo Enero - Diciembre 2014 les permitirá conocer la eficacia de los procesos documentados y el grado de cumplimiento que dicho sistema posee con la norma ISO, al mismo tiempo se detectaran no conformidades que están impidiendo mantener una política estable de mejora continua. Se emitirá un informe que constituya un asesoramiento a las autoridades para confirmar la eficacia del sistema de gestión y obtener información para la mejora del mismo, lo cual permitirá brindar servicios de calidad a los estudiantes, y ofrecer un ambiente propicio para el desenvolvimiento profesional de docentes y trabajadores.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general:

Realizar una Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001: 2008, para determinar la eficacia y el grado de cumplimiento del Sistema de Calidad existente en la Facultad de Administración de Empresas con la Norma por el período académico Enero – Diciembre 2014

1.3.2 Objetivos específicos:

- Establecer el marco teórico con la finalidad de sustentar científicamente las variables de investigación de los procesos, manuales y políticas de calidad establecidas en el Sistema de Gestión de Calidad para identificar no conformidades del Sistema implementado por la Facultad de Administración de Empresas.
- Desarrollar el marco metodológico con la finalidad de describir el tipo de investigación, los métodos y las técnicas de investigación que se van a aplicar a fin de recopilar y analizar la información.
- Emitir un informe que ayude al mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos establecidos y a la correcta toma de decisiones en base a las técnicas de Auditoría.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

En la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo no se han realizado auditorías de esta naturaleza, sin embargo se realizó una “Auditoría de procesos” que evaluó el cumplimiento de los mismos, mas no se busca la conformidad con la norma ISO 9001: 2008, la cual que se pretende con la presente investigación.

Para elaborar la Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad, se ha tomado como referencia tesis con temas similares tanto de la biblioteca virtual de la Facultad de Administración de Empresas como del Repositorio General de la biblioteca de ciencias administrativas de la Universidad Central del Ecuador que a continuación se detallan:

Tabla 1: Títulos de Tesis de referencia

Título 1	Propuesta de Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad de "PROMECCYF C. LTDA."
Autor(a):	Tituaña Quillupangui, Mariana de Jesús
Fecha de Publicación:	2012
Título 2	Auditoría de Calidad para optimizar los procesos operativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., período 2012.
Autor(es):	Pedro Fernando Lara Arce María Rosario Yanza Chávez
Fecha de Publicación:	2014
Título 3	Auditoría de Calidad a los servicios que presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pacífico”, matriz Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2012.
Autor(a):	Lorena Alejandra Cisneros Naula
Fecha de Publicación:	2014

Fuente: Biblioteca Virtual FADE, Repositorio General UCE

Autoras: Yesenia Chávez, Xiomara Tello

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1. Aspectos Generales

1.1. Auditoría

(Arens, Elder, & Beasley, 2007) “Auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos”. (p, 5)

Mantilla (2009) “Auditoría es el proceso estructurado que conlleva la aplicación de habilidades analíticas, juicio profesional y escepticismo profesional”. (p, 8)

1.2.Importancia de la Auditoría

Según (Estupiñan, 2004) menciona que “El auditor deberá considerar la importancia relativa y su relación con el riesgo de auditoría desde el inicio del plan, para detectar en forma cuantitativa las representaciones erróneas de importancia relativa pequeña que acumulativamente podría tener un efecto importante sobre los estados financieros”.

1.3. Clases de Auditoría

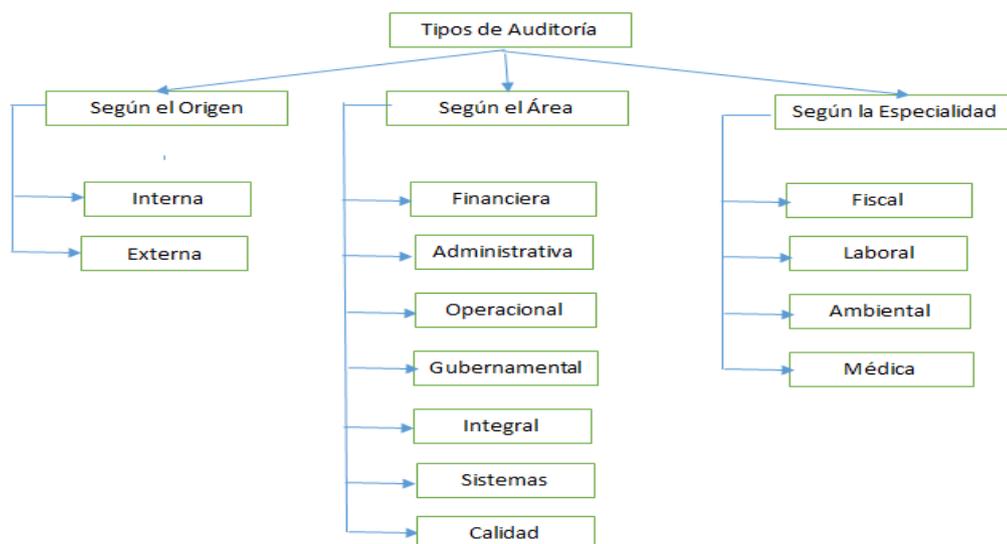


Figura 1: Clasificación de la Auditoría

Fuente: Cepeda (2002)

Autoras: Yesenia Chávez, Xiomara Tello

1.3.1. Según el Origen

1.3.1.1. Auditoría Externa

Según Cepeda (2002) menciona que “La Auditoría Externa examina y evalúa cualquiera de los sistemas de información de una organización y emite una opinión independiente sobre los mismos, pero las empresas generalmente requieren de la evaluación de su sistema de información financiero en forma independiente para otorgarle validez ante los usuarios”. (p, 56)

1.3.1.2. Auditoría Interna

Según Cepeda (2002) menciona que “La auditoría Interna es una actividad de evaluación independiente, dentro de la organización, cuya finalidad es el examen de las actividades contables, financieras, administrativas y operativas, cuyos resultados constituyen la base para la toma de decisiones en los más altos niveles de la organización”.(p, 57)

1.3.2. Según el Área

1.3.2.1. Auditoría de Control Interno

Blanco, (2012) Señala que “La auditoría de control interno trata de confirmar que el control se ha estado operando de manera efectiva y consistente durante todo el ejercicio. Las pruebas de controles se basan en cuestionamientos corroborativos complementados con la observación, examen de la evidencia documental o haciéndolos funcionar de nuevo”. (p, 42)

1.3.2.2. Auditoría Financiera

(Blanco, 2012) menciona que:

La Auditoría Financiera tiene como objetivo el examen de los estados financieros por parte de un contador público distinto del que preparo la información financiera y de los usuarios, con la finalidad de establecer su razonabilidad, dando a conocer

los resultados de su examen, a fin de aumentar la utilidad que la información posee. (p, 322)

1.3.2.3. Auditoría de Cumplimiento

(Whittington & Pany, 2001) “La auditoría de Cumplimiento comprende la prueba y la presentación de informes sobre si una organización ha cumplido los requisitos de las diversas leyes, regulaciones y acuerdos”. (p, 598)

1.3.2.4. Auditoría Informática

Cepeda (2002) opina que “La Auditoría Informática es la revisión y evaluación de los controles, sistemas y procedimientos de informática, así como de los equipos de cómputo, su utilización, eficiencia y seguridad”. (p, 203)

1.3.2.5. Auditoría de Gestión

(Blanco, 2012) Se direcciona a la “Evaluación ordenada del logro de las metas y objetivos propuestos y el grado en que la administración ha cumplido de las obligaciones y atribuciones que le han sido asignadas y si tales funciones se han ejecutado de manera eficiente, efectiva y económica”. (p, 41)

1.3.2.6. Auditoría de Calidad

(Mills, 2003) “Un examen independiente y sistemático para determinar si las actividades de calidad y los resultados relacionados con ellas cumplen las medidas planificadas, y si estas medidas se llevan a la práctica de forma eficaz y son las adecuadas para alcanzar los objetivos”. (p, 25)

1.3.3. Según la Especialidad

1.3.3.1. Médica

Según el DMS (2009) “Es la evaluación sistemática de la Calidad, de la racionalidad técnica – científica y de la racionalización de los recursos de la atención en salud, enfocada en su proceso y resultado, con el objetivo fundamental de evaluar y mejorar la calidad de los servicios de salud”.

1.3.3.2. Ambiental

Según la CGE (2009):

El examen y evaluación de la gestión ambiental se aplicará a la eficiencia en el desempeño de las unidades ambientales, los impactos ambientales, las medidas de mitigación, seguridad y contingencia, autorizaciones y licencias ambientales, entre otros. En seguridad industrial se evaluará la capacitación del personal para enfrentar riesgos, la infraestructura física existente, así como el equipamiento contra incendios, emergencias, desastres y dotación de elementos de protección personal contra químicos, radiación, Etc. (p, 5)

2. Enfoque de Auditoría de Calidad

2.1. Sistema de Gestión de Calidad

(Bureau 2010) “Los sistemas de Gestión de la Calidad se basan en la optimización continua de todos los segmentos y recursos de la organización, y en la colaboración y participación de todos los trabajadores y directivos en las labores de realización, seguimiento y control de las actividades desarrolladas por la empresa”. (p, 24)



Ilustración 1: Sistema de Gestión de la Calidad

Fuente: ISO 9001: 2008

Elaborado por: Yesenia Chávez, Xiomara Tello.

2.2. Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de Calidad

(Bureau, 2010) “Las auditorías se utilizan para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Los hallazgos de las auditorías se utilizan para evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para identificar oportunidades de mejora”. (p: 236)

2.3. Principios de Auditoría

Según (Bureau, 2010) señala que “La Auditoría de Calidad se caracteriza por depender de varios principios. Estos hacen de la Auditoría una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las organizaciones proporcionando información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño”. (p, 245)

Tabla 2: Principios de la Auditoría

Referidos a los Auditores	Conducta Ética: El fundamento de la profesionalidad.
	Presentación Ecuánime: La obligación de informar con veracidad y exactitud.
	Debido cuidado profesional: La aplicación de diligencia y juicio al auditor.
Referidos a la Auditoría	Independencia: La base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la Auditoría.
	Enfoque basado en la evidencia: El método racional para alcanzar conclusiones de la Auditoría fiables y reproducibles en un proceso de Auditoría Sistemática.

Fuente: Bureau, 2010 (p, 246)

Elaborado por: Yesenia Chávez, Xiomara Tello

2.4. Tipos de Evidencias de la Auditoría

Según (Arens, Elder, & Beasley, 2007) mencionan que:

- **Examen Físico.-** Es la inspección o conteo que hace el auditor a un activo tangible tales como el inventario y el efectivo.
- **Confirmación.-** Es la recepción de una respuesta oral o escrita de una tercera persona para verificar la precisión de la información.
- **Documentación.-** Es el examen de los documentos y registros del cliente para apoyar la información que debe ser incluida en los estados financieros.
- **Procedimientos Analíticos.-** Se utilizan comparaciones y relaciones para determina si los balances de cuenta u otros datos son razonables.
- **Interrogatorio al cliente.-** Es obtener información escrita o verbal del cliente en respuesta a las preguntas del auditor.
- **Re desempeño.-** Implica verificar de nuevo una muestra de los cálculos y transferencias de información que hace el cliente durante el periodo.
- **Observación.-** Es el uso de los sentidos para evaluar ciertas actividades. (pp. 167-172)

2.5. Técnicas de Auditoría

Maldonado (2012) menciona que “Las técnicas de Auditoría son procedimientos especiales utilizados por los auditores, para obtener las evidencias necesarias y suficientes que le permitan formarse un juicio profesional y objetivo sobre la materia examinada”. (p, 77)Se clasifican en:

a. Ocular

- ✓ Comparación.- Observar la similitud o diferencia de dos o más conceptos
- ✓ Observación.- Examen ocular para cerciorarse como se ejecutan las operaciones
- ✓ Revisión selectiva.- Examen rápido para separar mentalmente asuntos anormales.
- ✓ Rastreo.- Seguir una operación de un punto a otro dentro de su procedimiento.

b. Verbal

- ✓ Indagación.- Obtener información verbal a través de averiguaciones y conversaciones.
- ✓ Análisis.- Separar en elemento o partes a varias cuentas del mayor general.

c. Escrita

- ✓ Conciliación.- Hacer que concuerden datos relacionados, separados e independientes.
- ✓ Confirmación.- Cerciorarse de autenticidad de cuentas mediante firmas de terceros.

d. Documental

- ✓ Comprobación.- Examinar verificando evidencia y asegurarse de la veracidad de hechos.
- ✓ Computación.- Verificar exactitud matemática de operaciones o efectuar cálculos.

e. Física

- ✓ Inspección.- Examen físico y ocular de las documentos y activos para demostrar existencia

2.6. Papeles de Trabajo

Según (Estupiñan, 2004) menciona que:

Los papeles de trabajo es toda la evidencia obtenida por el auditor para mostrar el trabajo que ha efectuado, los métodos y procedimientos que ha seguido y las conclusiones que ha obtenido, convirtiéndose en base para preparar su informe, la evidencia del alcance de su examen y la prueba de la responsabilidad profesional tenida en el curso de su investigación. (p, 37)

2.6.1. Objetivos de los papeles de Trabajo

Según (Estupiñan, 2004) establece que:

Los papeles de trabajo cumplen los siguientes objetivos fundamentales:

- Facilitar la preparación del informe de auditoría y revisoría fiscal
- Comprobar y explicar en detalle las opiniones y conclusiones resumidas en el informe
- Proporcionar información para la preparación de declaraciones de impuestos y documentos de registro
- Coordinar y organizar todas las fases del trabajo de auditoría.
- Proveer un registro histórico permanente de la información examinada y los procedimientos de auditoría aplicadas.
- Servir de guía en exámenes subsecuentes.

2.7. Marcas de Auditoría

(Cepeda, 2002) Señala que “Las marcas de auditoría son símbolos utilizados en los papeles de trabajo para explicar el trabajo realizado”. (p, 135)

Tabla 3: Marcas

SIMBOLOGIA	SIGNIFICADO
ℓ	Información Recopilada
Ⓒ	No Conformidad Mayor
¢	No conformidad Menor
∞	Observación
N/A	No Aplica
C	Conformidad
P	Cumple con la Política
Ⓟ	Política Incumplida
N	Normativa Cumplida
Ⓝ	Normativa Incumplida
A	Ausencia de Documento
Y	Procedimiento Correcto
¥	Procedimiento Incorrecto
Δ	Evidencia

Elaborado por: Yesenia Chávez, Xiomara Tello

2.8. Índices

(Cepeda, 2002) Señala que “Los índices son símbolos numéricos, alfabéticos o alfanuméricos que permiten la identificación y lectura de los papeles de trabajo durante y después del desarrollo de la auditoria, facilitando posteriormente su ordenamiento y ubicación en el archivo correspondiente” (p, 135)

Tabla 4: Índices

ABREVIATURA	SIGNIFICADO
XT	Xiomara Roxana Tello Núñez
YC	Yesenia Elizabeth Chávez Paguay
FH	Lic. Fermín Haro
AR	Ing. Andrea Ramírez
PP	Planificación Preliminar
AP	Archivo Permanente
PE	Planificación Específica
AC	Archivo Corriente
PA	Plan de Auditoría
RAP	Reunión de Apertura
CHL - PG	Check List – Procesos Gobernantes
CHL - PC	Check List – Procesos Claves

CHL - PA	Check List – Procesos de Apoyo
ABREVIATURA	SIGNIFICADO
RC	Reporte de Cumplimiento
RNC -M	Reportes de no Conformidades Mayor
RNC -m	Reportes de no Conformidades Menor
RNC –O	Reportes de Observaciones encontradas
RC	Reunión de Cierre
CF	Carta de Finalización
IA	Informe de Auditoría

Elaborado por: Yesenia Chávez, Xiomara Tello

2.9. Tipos de Auditoría de Calidad

Según (Bureau, 2010) menciona que “Las auditorías internas son auditorías realizadas con fines internos por la organización o en su nombre. Las auditorías externas, en cambio, son realizadas por auditores que no pertenecen a la organización auditada”. (p, 222)

2.9.1. Auditorías Internas y Externas

Tabla 5: Auditorías Internas y Externas

Auditorías Internas	<i>De primera parte</i>	Realizadas con fines internos por la organización o en su nombre.
Auditorías Externas	<i>De segunda parte</i>	Realizadas por los clientes de una organización o por otras personas en su nombre. Un ejemplo de este tipo son las Auditorías de Proveedores.
	<i>De tercera parte</i>	Realizadas por organizaciones externas independientes, que proporcionan la certificación o registro de conformidad con los requisitos contenidos en la norma.

Fuente: Bureau, 2010 (p, 223)

Elaborado por: Yesenia Chávez, Xiomara Tello

2.9.2. Auditorías de Sistema, de proceso, de producto o de proveedores

Tabla 6: Auditorías de Sistema, de proceso, de producto o de proveedores

Auditorías del Sistema de Gestión de Calidad	Se aplican normalmente a un Sistema de Gestión de la Calidad, tal como se requiere en la norma ISO 9001 o a alguno de sus elementos, como puede ser la política de calidad de la empresa o el manual de calidad. En esta modalidad, se evalúa el conjunto del Sistema de Gestión de Calidad a lo largo de toda la organización de la empresa, verificando su eficacia y grado de cumplimiento, mediante la comprobación de las actividades descritas en el manual de calidad, procedimientos generales y otros documentos de referencia y contrastando estas actividades con los requisitos en la norma aplicable.
Auditorías de Procesos	La auditoría se aplica a un determinado proceso, examinando todos sus factores y los elementos del sistema que le apliquen, incluye la evaluación de la capacidad de tomar decisiones válidas por las personas responsables, de las condiciones controladas de las materias primas, componentes, maquinaria, instalaciones, procedimientos, métodos de control e insumos de inspección y ensayo, así como la detección y resolución de no conformidades y adopción de acciones correctivas.
Auditorías de Producto / Servicio	<ul style="list-style-type: none">▪ La “<i>Auditoría de Producto</i>” incluye el examen de la capacidad para tomar decisiones válidas por parte de los responsables, determinaciones de fiabilidad de los resultados de ensayos y controles del producto, efectos del embalaje, transporte y expedición. Puede incluir actividades de inspección y ensayo, si bien en ningún caso tienen por objeto la aceptación o rechazo del producto.▪ La “<i>Auditoría de Servicios</i>” obedece a los mismos principios que la auditoría de producto, aunque adaptados al examen y verificación de la conformidad de un servicio y a los requisitos especificados en un contrato o un modelo normativo.

Auditorías de Proveedores	<p>Las auditorías de proveedores tienen como finalidad auditar la capacidad de los proveedores para cumplir los requisitos de calidad de los suministros contratados.</p> <p>En el ámbito de la política de calidad de las empresas cada vez está adquiriendo más prestigio la gestión cualitativa de las compras, no solamente como garantía de adecuación de las especificaciones de los productos adquiridos a nuestro nivel de calidad, sino también como causa principal de importantes ahorros económicos y espectaculares reducciones de stocks por una mayor agilidad en las entregas.</p>
----------------------------------	--

Fuente: Bureau, 2010 (pp, 224-226)

Elaborado por: Yesenia Chávez, Xiomara Tello

2.9.3. Otros tipos de Auditorías

Tabla 7: Otros tipos de Auditorías

Auditorías Combinadas	En las que se audita, simultáneamente, el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Gestión Ambiental de una organización.
Auditorías Conjuntas	Evaluación, de un único Sistema de Gestión de la Calidad, por parte de dos o más organizaciones.

Fuente: Bureau, 2010 (p, 226)

Elaborado por: Yesenia Chávez, Xiomara Tello

2.9.4. Auditorías de Certificación

(Bureau, 2010) menciona que:

Una vez implantado el Sistema de Gestión de la Calidad, el siguiente paso es que la propia organización se asegure y pueda asegurar de cara al exterior, que dicho sistema funciona eficazmente en el marco de una política de calidad prefijada y que sus productos poseen la calidad requerida. La certificación la expide un organismo reconocido oficialmente en el que se identifica la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa de acuerdo con las normas ISO en la que se basó dicho sistema. (p, 227)

2.9.4.1. Ventajas de una de Certificación

(Bureau, 2010) establece que:

La certificación de la organización por un organismo independiente contribuye a las siguientes ventajas:

- Mejora la credibilidad técnica de la empresa.
- Supone un argumento comercial eficaz.
- Disminuye el número de auditorías internas por parte de los clientes.
- Mejora la imagen exterior de la empresa.
- Aumenta la capacidad competitiva de la organización. (p, 228)

2.10 Objetivos de una Auditoría de Calidad

(Bureau, 2010) “Las auditorías de Calidad son un elemento esencial de un Sistema de Gestión de la Calidad de una empresa que permite realizar un estudio detallado del proceso desde el punto de vista de su calidad”. (pp., 211-212)

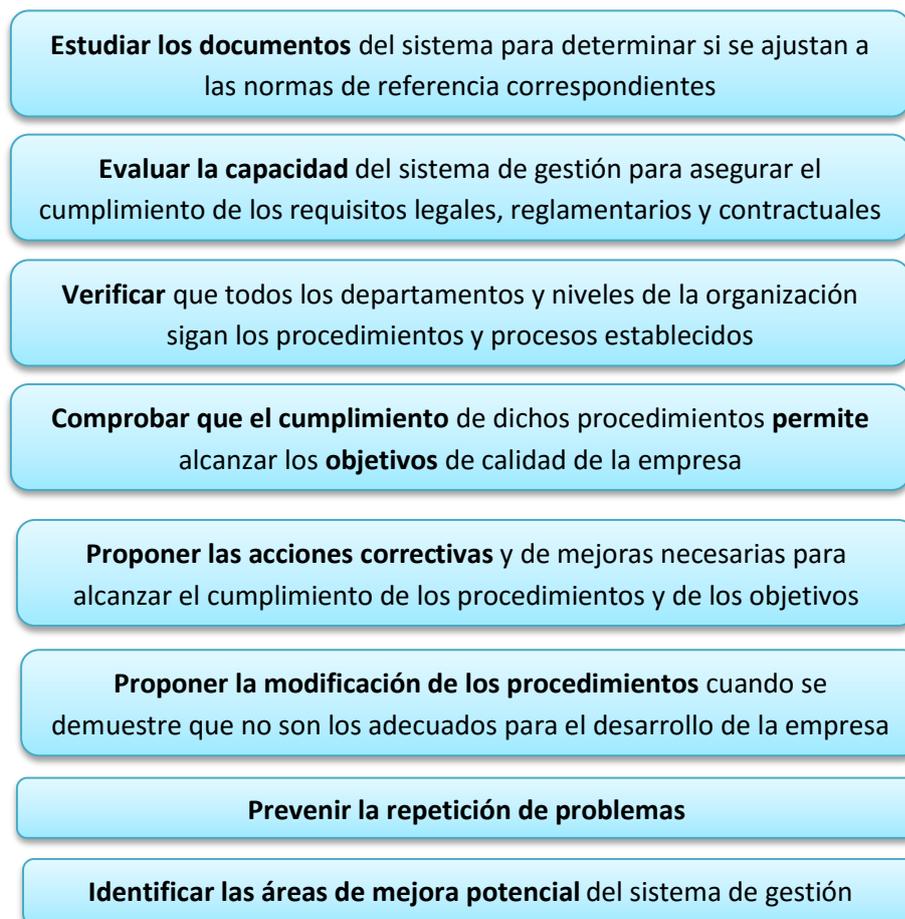


Figura 2: Objetivos de una Auditoría de Calidad

Fuente: Bureau (2010) (p. 212)

Autoras: Yesenia Chávez; Xiomara Tello

2.11 Finalidades de la Auditoría de Calidad

(Bureau, 2010) “Las Auditorías de Calidad se realizan con la finalidad de determinar:

- La **Adecuación** del Sistema de Gestión de Calidad de una organización a una norma de referencia específica o estándar.
- La **Conformidad** de las actuaciones del personal de una organización con referencia a los requisitos de su programa de calidad según lo definido en la documentación (manual de calidad, manual de procedimientos, especificaciones de compra, etc.). (p,212)

2.12 Características Generales de la Auditoría de Calidad

(Bureau, 2010) “Para realizar una Auditoría de Calidad, debe estar preparada e implantada la norma que defina el producto o procedimiento objeto de la misma” (p, 214)



Figura 3: Características generales de la Auditoría de Calidad

Fuente: Bureau (2010) (Pág. 214)

Autoras: Yesenia Chávez; Xiomara Tello

2.13 Documentos e Información requerida en una Auditoría

Según (Bureau, 2010) establece que:

Antes de realizar una auditoría, deberá acopiarse cuanta documentación e información exista sobre el objeto auditado, tales como:

1. Datos estadísticos sobre calidad del producto o del proceso
2. Quejas o reclamaciones de clientes.
3. Información sobre el estado y los logros alcanzados por la competencia
4. Informes de Auditorías precedentes (si procede)
5. Manual de Calidad
6. Procedimientos generales de Calidad
7. Instrucciones técnicas
8. Informes de no conformidad
9. Registros sobre acciones correctivas y de mejora implantadas o propuestas recientemente
10. Registros sobre productos/ servicios no conformes
11. Datos sobre costes de calidad
12. Registros y Documentos exigidos por la norma de Referencia. (p,215)

3. Contenido de la Auditoría

3.1 Archivo Permanente

Según (Arens, Elder & Beasley, 2007) establece que “Los archivos permanentes tienen como objetivo conocer los datos de naturaleza histórica o continua relativos a la presente auditoría. Estos archivos proporcionan una fuente conveniente de la información sobre la auditoría que es de interés permanente de una año al otro” (p, 177)

3.1.1 Documentación incluida en el Archivo Permanente

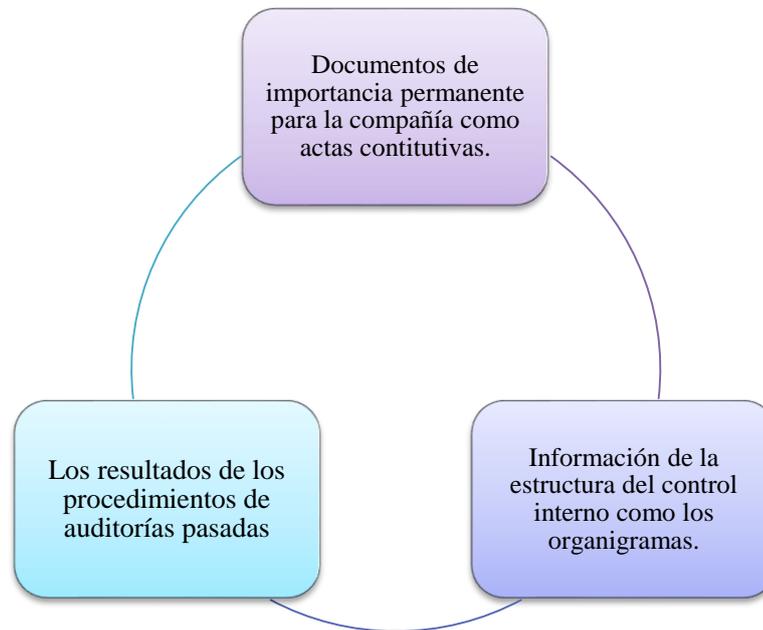


Figura 4: Documentación incluida en el Archivo Permanente

Fuente: (Arens, Elder & Beasley, 2007) (p, 178)

Elaborado por: Yesenia Chávez, Xiomara Tello

3.2 Archivo Presente

Según (Arens, Elder & Beasley, 2007) establece que “En el archivo presente incluye todos los documentos de trabajo aplicables al año que se está auditando. Existe un conjunto de archivos permanentes para el cliente y un conjunto de archivos presentes para las auditorías de cada año”. (p, 178)

3.2.1 Documentación incluida en el Archivo Presente.

3.2.1.1 Programas de Auditoría

Según (Arens, Elder & Beasley, 2007) menciona que “Lista de procedimientos de auditoría para un área de la auditoría o una auditoría completa; el programa de auditoría siempre incluye procedimientos de auditoría y también puede incluir tamaños de muestra, rubros a seleccionar y realización oportuna de las pruebas”. (p, 183)

3.2.1.2 Información General

Según (Arens, Elder & Beasley, 2007) establece que

Se incluye partidas como memorandos de planificación de auditorías, resúmenes o copias de las minutas de las juntas del consejo directivo, resúmenes de contratos o convenios no incluidos en los archivos permanentes, notas sobre pláticas con el cliente, comentarios, análisis de los supervisores y conclusiones generales, además incluye la documentación de la evaluación del riesgo de control. (p, 178)

3.3. Actividades de Auditoría

Mills (2003) cita las siguientes actividades que se deben seguir mediante la ejecución de la auditoría:

Fase de preparación.- El auditor principal debería, siempre que sea posible, tener un papel en la selección del equipo auditor de cualquier auditoría. Debería llevarse a cabo en conjunción, con un cliente y posiblemente con el auditado si se piensa que ello es deseable.

Durante el proceso de selección, el auditor principal buscará el equilibrio correcto de las habilidades y el conocimiento en el conjunto de candidatos auditores disponibles. La elección se efectuará teniendo en cuenta las áreas que han de ser revisadas y los objetivos de la auditoría.

La otra gran tarea que el auditor principal ha de realizar en ese momento es ponerse de acuerdo sobre quien será el representante y contacto del auditado. A través de esta persona se pondrán en práctica los detalles del plan de auditoría, se proporcionarán las instalaciones y se dirigirá el flujo principal de información. De ahí la importancia de que este puesto sea claramente identificado lo antes posible. También habrá que tomar decisiones sobre la estructura de la auditoría, deben ponerse de acuerdo sobre la documentación interna de trabajo y tendrían que establecer, en principio, los métodos de la auditoría. En esta fase del proceso de planificación han de comentarse y definirse las comprobaciones que habrá que llevar a cabo para asegurarse de que se cubran todas las áreas necesarias.

Fase de la recogida de datos.- Esta es la fase más visible y más comúnmente comprendida de una auditoría, durante el cual el equipo examina la ubicación, el

producto, el servicio o lo que sea que ha sido seleccionado como sujeto de la auditoría. Es el momento en que se celebra las reuniones cara a cara entre el auditor y el auditado, cuando los auditores ponen en juego sus habilidades para desarrollar la función auditor.

Han de realizar lo mejor posible las tareas que les han adjudicado el plan de la auditoría y el auditor principal, asegurándose, siempre que sea posible que se cumplen los horarios y calendarios de la auditoria, sin embargo, si los problemas detectados indica que existe una verdadera necesidad de investigaciones más detalladas, los horarios y calendarios no deben convertirse en metas inamovibles.

Fase de revisión inicial.- Esta fase tiene lugar cuando el equipo auditor revisa y analiza las observaciones encontradas durante la fase de recogida de datos, empezando el proceso que conduce a la adjudicación de no- conformidades.

También en esta fase cuando se determine la necesidad de examinar más a fondo o volver a examinar ciertas áreas. Por lo tanto, esta actividad se realiza mejor cuando el equipo auditor se encuentra *in situ* y está disponible para cualquier tarea extra que se necesite. La responsabilidad y el deber del auditor principal es asegurarse de que todas las observaciones estén apoyadas por la necesaria evidencia objetiva, exigida por su definición.

Fase de Generación y preparación de Informes.-Durante esta fase, el auditor principal es absolutamente responsable del contenido y emisión del informe de la auditoría.

También indica que el auditor principal tiene la última palabra sobre el cual será el contenido del informe.

En esta fase debe revisarse la documentación de trabajo y utilizarla para asegurarse que se mantiene la exactitud del informe y el auditor principal ha de asegurarse, además, de que los informes se ponen en conocimiento de las personas y la organización correcta, en el momento correcto y de la forma correcta. (pp., 79-84)

Según (Bureau, 2010) establece que “Una visión general de las actividades de Auditoría queda reflejada en el siguiente esquema” (p, 247)

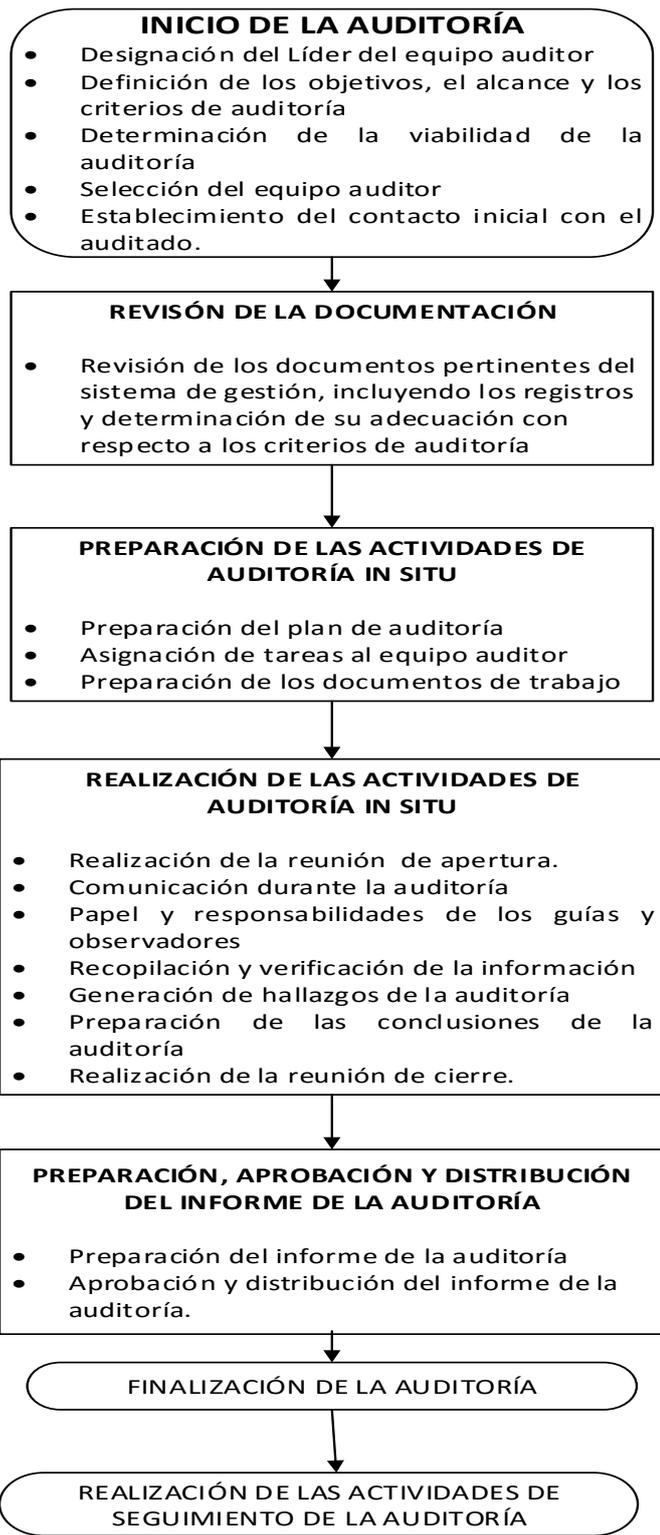


Ilustración 2: Actividades de Auditoría

Fuente: ISO 9001:2008

Elaborado por: Yesenia Chávez, Xiomara Tello

3.4. Gestión de Programas de Auditoría

Según (Bureau, 2010) menciona que “Un programa de Auditoría es una serie de una o más auditorías previstas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas a un fin específico. La gestión de un programa de Auditoría necesita: Una planificación adecuada, recursos (económicos/ humanos) y procedimientos”. (p, 248)

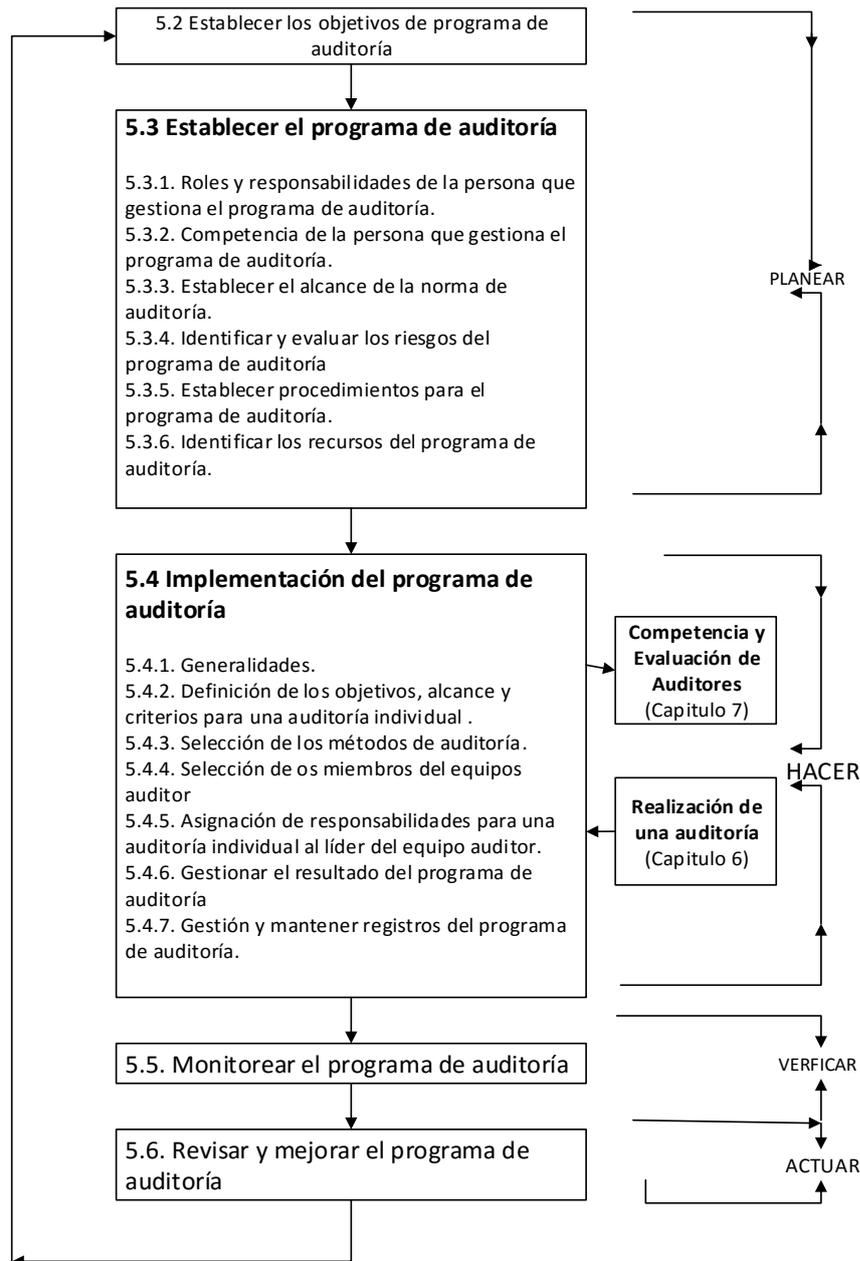


Ilustración 3: Diagrama de Flujo del proceso para la gestión de un programa de Auditoría

Fuente: ISO 9001: 2008

Elaborado por: Yesenia Chávez, Xiomara Tello

3.5. Preparación de los documentos de trabajo

(Bureau 2010) menciona que “Los miembros del equipo auditor, deberán revisar la información oportuna a las tareas asignadas y preparar los documentos de trabajo que sean necesarios para el desarrollo de la auditoría”. (p, 283)

Tabla 8: Documentos de trabajo de utilidad en la Auditoría

FASE DE LA AUDITORÍA	DOCUMENTOS NECESARIOS
En la Preparación	<ul style="list-style-type: none">▪ La norma de referencia▪ Especificaciones contractuales o administrativas▪ Procedimientos de Auditoría▪ Organigrama de la empresa, etc.
En la Reunión de Presentación	<ul style="list-style-type: none">▪ Plan de Auditoría▪ Certificado de Cualificación del auditor▪ Material de Presentación, etc.
En la Ejecución	<ul style="list-style-type: none">▪ Norma de referencia▪ Especificaciones contractuales o administrativas▪ Procedimientos de Auditoría▪ Lista de verificación▪ Formatos de registros, etc.
En la Reunión de Cierre	<ul style="list-style-type: none">▪ Material de Presentación▪ Informe final▪ Procedimientos de Auditoría, etc.

Fuente: Bureau 2010 (p, 286)

Elaborado por: Yesenia Chávez, Xiomara Tello

3.6. Categorización de los Hallazgos

(Bureau 2010) establece que: “Una vez cuantificadas e identificadas las evidencias objetivas, se procederá a su valoración para lo cual es necesario haber establecido previamente una clasificación. En general se suelen establecer tres categorías distintas de no cumplimiento”. (p, 318)

3.6.1 No Conformidad.- Incumplimiento de un Requisito, bien sea de la norma, del Sistema de Gestión de Calidad, de las especificaciones del cliente u otras, que puede afectar directamente a la calidad del producto o servicio y que por lo tanto debe ser solucionado inmediatamente.

3.6.2 Desviación.- Incumplimiento de un requisito, bien sea de la norma, del Sistema de Gestión de Calidad, de las especificaciones del cliente u otras, que no afectan directamente a la calidad del producto. Son fallos aislados, no sistemáticos, que han de ser solucionados, pero que no requieren que se haga inmediatamente.

3.6.3 Observación.- Hallazgo que no incumple requisito de la norma, o del cual no se tiene evidencia objetiva, pero que implica un alto riesgo futuro. Sería un indicativo de malas prácticas.

3.7. Documentación de los Hallazgos

(Bureau 2010) establece que:

La justificación de los hallazgos se ha de redactar de manera clara, transparente y concisa, de forma que sirvan para:

- Informar de los incumplimientos a la organización
- Determinar los pasos a seguir para corregir la no conformidad
- Establecer, en posteriores auditorías, si las no conformidades han sido solucionadas (p,319)

4. La Familia de las Normas ISO 9000:

(Bureau 2010) menciona que: “Son un conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de la calidad que, desde su publicación inicial, han obtenido una reputación global como base para el establecimiento de sistemas de gestión de la calidad”. (p, 234)

4.1 Clasificación de las Normas ISO 9000:

(Bureau 2010) “Las normas ISO 9000 citadas a continuación se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces”. (p, 234)

Tabla 9: Clasificación de las Normas ISO 9000

ISO 9000	Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.
ISO 9001	Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda la organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
ISO 9004	Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.
ISO 19011	Proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

Fuente: Bureau 2010 (p, 234)

Elaborado por: Yesenia Chávez, Xiomara Tello

4.1.1 Definición de ISO 9001

Según la página web <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html> menciona que:

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

4.1.1.1 Objetivos de la ISO 9001

Según la página web <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html> describe que:

El objetivo de la ISO es llegar a un consenso con respecto a las soluciones que cumplan con las exigencias comerciales y sociales (tanto para los clientes para los usuarios). Estas normas se cumplen de forma voluntaria ya que la ISO, siendo una entidad no gubernamental, no cuenta con la autoridad para exigir su cumplimiento.

4.1.1.2 Estructura de la ISO 9001:2008

Tabla 10: Estructura de la ISO 9001:2008

Capítulo 1 al 3:	Guías y descripciones generales.
Capítulo 4	<i>Sistema de gestión:</i> contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.
Capítulo 5	<i>Responsabilidades de la Dirección:</i> contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, el compromiso de la dirección con la calidad, etc.
Capítulo 6	<i>Gestión de los recursos:</i> la Norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión.
Capítulo 7	<i>Realización del producto/servicio:</i> aquí están contenidos los requisitos puramente de lo que se produce o brinda como servicio (la norma incluye servicio cuando denomina "producto"), desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.
Capítulo 8	<i>Medición, análisis y mejora:</i> Se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos y/o servicios que cumplan con los requisitos y que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

Fuente: Recuperado de <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>

Elaborado por: Yesenia Chávez, Xiomara Tello

4.1.1.3 Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad

Bureau (2010) establece que de acuerdo al Sistema de Gestión de Calidad cumple con los siguientes requisitos:

4. Sistema de Gestión de Calidad

4.1. Requisitos Generales

Implica:

- Identificar los distintos procesos
- Ordenarlos según su secuencia de actuación
- Establecer su interacción
- Asegurarse de la eficacia de las operaciones y de su control
- Medir y analizar los procesos para su mejora continua
- Alcanzar los resultados planificados

4.2. Requisitos de la Documentación

Todo el Sistema de Gestión de la Calidad se define a través de documentos que pueden adoptar cualquier formato o medio, a través de **procedimientos** que deben estar implantados, y a través de **registros** que demuestran la correcta implantación de los procedimientos.

5. Responsabilidad de la Dirección

5.1. Compromiso de la Dirección

- La dirección tiene que estar completamente **implicado** en el Sistema de Gestión
- Debe **transmitir** a la organización la importancia que tiene el cliente
- Debe **asegurarse** que se establecen los objetivos de calidad
- Debe **establecer un sistema** que se pueda revisar y que tenga recursos suficientes.

5.2. Enfoque al Cliente

- Es fundamental que la organización conozca con precisión los requisitos del cliente.
- Debe comunicarlos a los encargados de satisfacerlos.
- Debe planificar correctamente las especificaciones

5.3. Política de la Calidad

Debe establecerse una política de Calidad para la organización a través de un documento en el que la dirección se comprometa a liderar la organización en el cumplimiento de unos objetivos que se concretan en el Cumplimiento de los Requisitos y en la mejora continua de los Procesos.

La organización debe establecer unos objetivos medibles y coherentes para cada función o nivel.

5.4. Planificación

Para definir los procesos se utilizan **planes o procedimientos de calidad**.

Estos planes se establecen en trabajos que nos sean repetitivos, cuando convenga resaltar los controles a realizar y como instrucciones de trabajo aplicables a varios procedimientos.

5.5. Revisión por la Dirección

La dirección debe revisar, a intervalos de tiempos previamente definidos, la política de la empresa, sus objetivos y el sistema de calidad, para ellos utiliza información derivada de:

- Reclamaciones y sugerencias de los clientes.
- Auditorías realizadas
- Acciones preventivas o correctivas llevadas a cabo, etc.

6. Gestión de los Recursos

6.1. Provisión de Recursos

Se debe determinar los recursos necesarios para la gestión de la calidad y dotar a la organización de los necesarios para ello.

6.2. Recursos Humanos

Se debe asignar el personal adecuado y capacitado para los distintos procesos, al que se le proporcionará la formación precisa si es necesario.

6.3. Infraestructura

La organización debe disponer de instalaciones y servicios adecuados, disponer de servicio informático que precisen, etc.

6.4. Ambiente de Trabajo

Es preciso que los factores que componen el ambiente de trabajo sean favorables para la realización del producto.

7. Realización del Producto

7.1. Planificación de la realización del Producto

La organización debe ser **desglosada en sus distintos procesos**, se debe estudiar cada proceso, mejorarlo y en caso oportuno, describirlo en un procedimiento. Todo el conjunto de procedimientos es lo que compone el Sistema de Calidad.

7.2. Procesos relacionados con el cliente

Es necesario:

- **Conocer los requisitos del cliente**, determinando los requisitos que no han sido especificados, los reglamentarios y legales y otros requisitos adicionales.
- **Establecer una comunicación efectiva y permanente con los clientes** sobre la información de productos y servicios, sus reclamaciones y las encuestas de satisfacción.

7.3. Diseño y Desarrollo

Se debe establecer una coordinación adecuada en las actividades de diseño y asignar las responsabilidades. A si mismo los diseños y desarrollo deben de ser revisados, verificados y validados.

7.4. Compras

Es necesario un sistema de **Evaluación y Selección de los suministradores**, realizar los pedidos para comprobar que los requisitos y condiciones son los adecuados, establecer procedimientos de verificación para el suministrador.

7.5. Producción y Prestación de Servicios

- Es necesario que existan especificaciones del producto
- Procedimientos de operación
- Utilizar el equipo adecuado y mantenerlo en buenas condiciones.
- Verificarlo con un equipo adecuado.
- Realizar operaciones de control
- Identificar el estado de inspección de los productos.
- Realizar una buena expedición y entrega.

7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

Estos equipos son los que se utilizan para demostrar la conformidad de los productos y servicios, por lo que es imprescindible su **calibración y ajuste** en contraste con patrones. Deben tener una incertidumbre adecuada a las exigencias, deben estar identificadas y se registrará su calibración.

8. Medición, análisis y mejora

8.1. Generalidades

La realización de estas actividades se utiliza para demostrar la **conformidad de los productos y/o servicios**, y para **medir el funcionamiento del sistema de gestión de calidad**, a través de la medida de la satisfacción del cliente y de las auditorías internas.

8.2. Seguimiento y Medición

Se debe establecer métodos y medidas para obtener **información sobre la satisfacción del cliente y como base para la mejora.**

Se deberán tomar medidas adecuadas de la organización para la mejora interna y se deben evaluar periódicamente la efectividad de las medidas puestas en marcha.

8.3. Control de Producto no conforme

- Debe existir una identificación y control de los productos no conformes
- Acciones para impedir el uso de los productos no conformes
- Registros de las no conformidades
- Si los productos son corregidos, deben ser verificados nuevamente.

8.4. Análisis de Datos

Deben de recopilarse datos de las fuentes pertinentes. A continuación analizarlas y evaluarlas **para la mejora continua del sistema y la satisfacción del cliente.**

8.5. Mejora

Con el fin de mejorar, se debe:

- Aplicar medidas correctivas a las no conformidades
- Tomar medidas preventivas para eliminar las causas potenciales de no conformidades. (pp,29-33)

4.1.2 Norma ISO 19011

(Bureau 2010) menciona que:

La norma ISO 19011 “**Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental**” proporciona orientación sobre la gestión de los programas de auditoría, la realización de auditorías internas o externas de sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental, así como sobre la competencia y la evaluación de los auditores. (p, 243)

4.1.2.1 Estructura de la Norma

Tabla 11: Estructura de la ISO 19011

Capítulo 1	Describe el objeto y campo de aplicación de la norma.
Capítulo 2	Describe las normas necesarias para su consulta .
Capítulo 3	Recoge los términos y definiciones aplicables al proceso de auditoría.
Capítulo 4	Describe los principios de la auditoría . La adhesión a esos principios es un requisito previo para proporcionar conclusiones de la auditoría que sean pertinentes y suficientes, y para permitir a los auditores trabajar independientemente entre sí para alcanzar conclusiones similares en circunstancias similares.
Capítulo 5	Proporciona orientación sobre la gestión de los programas de auditoría , y trata aspectos tales como la asignación de responsabilidades para la gestión de los programas de auditoría, el establecimiento de los objetivos del programa de auditoría, la coordinación de las actividades de auditoría y la provisión de recursos suficientes al equipo auditor.
Capítulo 6	Proporciona orientación sobre la realización de las auditorías de los sistemas de gestión, incluyendo la selección de los equipos auditores.
Capítulo 7	Proporciona orientación sobre la competencia necesaria del auditor y describe un proceso para la evaluación de los auditores.

Fuente: Recuperado de <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>

Elaborado por: Yesenia Chávez, Xiomara Tello

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Según (Bureau 2010) Como definiciones de imprescindible conocimiento podemos destacar las siguientes que se encuentran recogidas en la norma ISO 9000 de vocabulario.

1. Definiciones Generales

1.1 Acción Correctiva

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada y otra situación indeseable.

1.2 Acción Preventiva

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

1.3 Calidad

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con las necesidades o expectativas establecidas.

1.4 Cliente

Organización y persona que recibe un producto.

1.5 Conformidad

Cumplimiento de un requisito

1.6 Corrección

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada

1.7 Defecto

Incumplimiento de un requisito asociado un uso previsto o especificado

1.8 Diseño y desarrollo

Conjunto de procesos que transforman los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

1.9 Manual de calidad

Documento que especifica el sistema de Gestión de la Calidad en una organización.

1.10 Mejora continua

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir las necesidades o expectativas establecidas.

1.11 No conformidad

Incumplimiento de un requisito

1.12 Objetivo de la calidad

Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad

1.13 Organización

Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

1.14 Plan de Calidad

Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

1.15 Planificación de la Calidad

Parte de la gestión de la calidad que se enfoca al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

1.16 Política de la Calidad

Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal y como se expresan formalmente por la alta dirección

1.17 Procedimiento

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso

1.18 Proceso

Conjunto de Actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.

1.19 Reclasificación

Variación de la clase de un producto no conforme de tal forma que sea conforme con requisitos que difiere de los iniciales.

1.20 Registro

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

1.21 Reparación

Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla los requisitos

1.22 Satisfacción del Cliente

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades o expectativas.

1.23 Sistema de Gestión

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

1.24 Trazabilidad

Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración. (Pp, 35-37)

2.4 HIPÓTESIS

2.4.1 Hipótesis General

La realización de una Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 a la Facultad de Administración de Empresas durante el período académico Enero- Diciembre 2014 ayudará a demostrar la eficacia y el grado de cumplimiento del Sistema con la Norma.

2.5 VARIABLES

2.5.1 Variable Independiente

Auditoría de Conformidad

2.5.2 Variable Dependiente

Cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad con la norma ISO 9001:2008

Tabla 12: Clasificación de Variables

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICE	ITEMS	INSTRUMENTO
I N D E P E N D I E N T E	Auditoría de Conformidad	<p>Según (Mills, 2003) describe que: Este sistema, tal como se ha puesto en práctica, ¿Cumple los requisitos expuestos por una norma en concreto? Cuando una empresa busca obtener el certificado de conformidad con la ISO 9001, o, por ejemplo, cuando desea entrar en el registro de empresas <i>aprobadas</i>, lo que se lleva a cabo es una Auditoría de Conformidad. (p.31)</p>	<p>Determinar la conformidad del Sistema de gestión de Calidad con la Norma ISO 9001:2018 Manuales, Políticas y Procesos Evaluación del Control Interno</p>	Conformidad	<p>La Elaboración de una Auditoria de Conformidad ayudará al mejoramiento continuo de los procesos establecidos y la correcta toma de decisiones</p> <p>Entrevistas Encuestas Cuestionarios Flujogramas</p>
D E P E N D I E N T E	Cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad con la norma ISO 9001:2008	<p>(ISO 9001-2008 Fundamentos y Vocabulario) “Las auditorias se utilizan para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Los hallazgos de las auditorias se utilizan para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para identificar oportunidades de mejora”. (p: 7)</p>	<p>Identificación de macro y micro procesos Manuales, Políticas y Procedimientos</p>	Conformidad	<p>La Verificación del Cumplimiento del SGC con la norma ISO 9001: 2008 ayudará al mejoramiento continuo de los procesos establecidos y la correcta toma de decisiones</p> <p>Entrevistas Encuestas Cuestionarios Flujogramas</p>

Fuente: Variables de Estudio

Autoras: Yesenia Chávez; Xiomara Tello

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación realizada al Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Administración de Empresas, se aplica con un enfoque cualitativo ya que para conocer el estado del Sistema de Gestión de la Calidad se hará uso de Check List y se realizarán entrevistas a todos el personal involucrado en cada proceso identificado en el Mapa de Procesos de la facultad y se analizará su estructura y documentación para poder encontrar no conformidades que impida el mejoramiento continuo del mismo.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo tomará en cuenta algunos tipos de investigación entre las cuales se encuentra la de campo, pues se visitará y trabajará conjuntamente con el personal encargado del Sistema de Gestión de la Calidad; la bibliográfica - documental al momento de consultar los temas de interés en los libros y documentos que servirán para el desarrollo de la Auditoría y la descriptiva al realizar los análisis de la información que sean convenientes al momento de buscar la conformidad con la norma ISO 9001: 2008.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población:

Según (Icar, Fuentelsaz & Pulpón 2006) menciona que “La población o universo es el conjunto de individuos que tiene ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la componen, se habla de *población finita* y cuando no se conoce su número se habla de *población infinita*. (p, 55) En nuestra investigación la población la compone el personal administrativo, docente, de servicio y estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas.

Tabla 13: Población

Estratos	N° de Personas
Estudiantes	1500
Docentes	179
Personal de Servicio	14
Personal Administrativo	24
TOTAL	1717

Fuente: Secretaría Académica, Secretaría del Decanato y Vicedecanato

Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello.

3.3.2 Muestra:

Según (Icar, Fuentelsaz & Pulpón 2006) menciona que “La muestra es el grupo de individuos que realmente se estudiará, es un subconjunto de la población. Para que sea representativa se han de definir muy bien los criterios de inclusión y exclusión y sobre todo, se han de utilizar las técnicas de muestreo apropiadas”. (p, 55)

Para la correcta realización de la investigación se procederá a calcular la muestra de cada estrato, haciendo uso de la técnica de muestreo aleatorio estratificado, de manera que todos los datos se desprenderán a partir de la misma.

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(E^2(N - 1)) + (Z^2 * P * Q)}$$

Tabla 14: Significado de la Fórmula muestral

Símbolo	Significado	Valores
n	Tamaño de la muestra	n
Z	Nivel de confiabilidad	95%
P	Probabilidad individuos	80%
Q	Probabilidad individuos	20%
N	Total de la población	1717
e	Error de muestreo	5%

Fuente: Mateu & Casal (2003)

Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello.

- **Calcular el tamaño de la muestra:**

$$n = \frac{1.96^2 * 0.80 * 0.20 * 1717}{(0.05^2 * (1717 - 1)) + (1.96^2 * 0.80 * 0.20)}$$

$$n = 215.17$$

$$n = 215$$

- **Calcular el factor muestral:**

$$fm = \frac{\text{Muestra}}{\text{Población}}$$

$$fm = \frac{215}{1717}$$

$$fm = 0.23881911$$

- **Elaborar la tabla de distribuciones:**

Tabla 15: Población y Muestra de Estudio

Estratos	Frecuencia (f)	Fm*f
Estudiantes	1500	358
Docentes	179	43
Personal de Servicio	14	*14
Personal Administrativo	24	*24
TOTAL	1717	439

Fuente: Secretaría Académica, Secretaría del Decanato y Vicedecanato

Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello.

Nota: *Dado que el número de personal administrativo y de servicio son reducidos se trabajará con toda la población.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos:

Durante el desarrollo de ésta investigación se utilizará los siguientes métodos:

Método Inductivo Bernal (2006) menciona que “Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general” (p,56)

Se recurrirá a este método ya que se estudiará y evaluará cada criterio de la norma ISO 9001:2008 con el fin de encontrar conformidades y no conformidades y de esta forma emitir conclusiones y recomendaciones que ayuden a la institución a que siga en el proceso de mejora continua.

Método Deductivo Bernal (2006) menciona que “Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares, se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez para aplicarlas a soluciones o hechos particulares” (p, 56)

Se recurrirá a este método ya que se identificará los conceptos, definiciones, leyes y normas generales aplicables a la institución para poder usarlas como criterios de Auditoría.

Método Analítico Bernal (2006) menciona que “Este método es un proceso cognoscitivo que consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas de forma individual”. (p,56)

Se utilizará este método ya que se estudiará cada requisito de la norma con el fin de llegar a una sola conclusión que trata de que si el Sistema de Gestión de Calidad empleado por la facultad es o no conforme con la Norma ISO 9001:2008

Método Descriptivo Hernández, Fernández & Baptista (2006) mencionan que “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a su análisis” (p,60)

Se utilizará este método ya que se analizará los procesos, procedimientos perfiles de puestos entre otras actividades que realiza la facultad y que están plasmados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

3.4.2 Técnicas:

Entre las técnicas que permitirán llevar a cabo el trabajo se encuentran las entrevistas realizadas al personal y directivos que sean necesarios y las encuestas que se realizaran a empleados, docentes y estudiantes de la facultad.

3.4.3 Instrumentos:

Los instrumentos que se utilizarán corresponden a documentos electrónicos, cuestionario y una guía de entrevista.

3.5 RESULTADOS

3.5.1 Resultado de la Entrevista aplicada al Decano de la Facultad de Administración de Empresas

Investigadoras:

Yesenia Chávez y Xiomara Tello

Entrevistado:

Ing. Edwin Pombosa (**Decano de la Facultad**)

Objetivo:

Recopilar información preliminar que ayude a la ejecución de una Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 a la Facultad de Administración de Empresas por el período académico Enero- Diciembre 2014, la cual nos ayudará a encontrar no conformidades y oportunidades de mejora con las que cuenta la facultad para que puedan llegar a la mejora continua de sus actividades.

Indicaciones:

Para la realización de la siguiente entrevista es necesario que usted se digne en contestar con toda sinceridad, ya que la información que de ésta se desprende será de mucho valor para nuestra investigación.

Cuestionario:

- 1. ¿Conoce usted de que se trata una Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad?**

Si, trata de comparar los parámetros del Sistema de Gestión de Calidad con la Norma ISO 9001: 2008

- 2. ¿Cree que es importante la realización de esta clase de Auditoría en la facultad?**

Claro que sí, puesto que nos permite estar al tanto de los que estamos cumpliendo y de lo que no estamos cumpliendo.

- 3. ¿Cree usted que al realizar una Auditoría de conformidad ayudará a determinar si los procesos se cumplen con eficacia y cumpliendo con los requisitos establecidos en la NORMA ISO 9001:2008?**

Claro que sí, ya que de esta manera podemos darnos cuenta a que procesos realizados en la facultad se deben prestar mayor atención para poder ofrecer un servicio de calidad para todas las personas que integramos la Facultad de Administración de Empresas.

- 4. ¿Se ha realizado anteriormente una Auditoría de conformidad?**

No, por tal razón sería importante saber las cosas que se están haciendo mal para hacerlas mejor.

- 5. ¿Se ha socializado con todos los integrantes de la facultad, es decir con personal administrativo, docente y de servicio al igual que con los estudiantes los objetivos y la política de calidad?**

Si se ha socializado, de hecho hace poco se hizo un evento con todos los docentes de la facultad y poco a poco estamos llenando la información que se requiere para un Sistema de Gestión de Calidad por procesos pero no se ha evaluado el nivel de alcance que ha obtenido la socialización en el personal.

- 6. ¿Se encuentra debidamente establecido y aprobado el manual de calidad?**

Si, se encuentra ya establecido y aprobado por la Comisión Académica de la Facultad.

- 7. ¿De qué forma está usted comprometido con el Sistema de Gestión de Calidad llevado a cabo por el Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas informáticos (CIMOGSYS)?**

Como autoridades nuestra responsabilidad es dar todo el apoyo e impulsar todas las iniciativas para que se aplique y verifique el cumplimiento de las normas del Sistema de Gestión de la Calidad.

- 8. ¿Se encuentra usted satisfecho con el trabajo que realiza la comisión de la calidad?**

Sí, porque el trabajo que ellos realizan van a contribuir a que la facultad poco a poco alcance la mejora continua y que alcance más prestigio entre la ciudadanía.

9. Como la máxima autoridad de la facultad ¿Cuál es su aporte para que la facultad alcance la mejora continua

Existen varias formas de hacerlo, primero dando todos los equipos, la infraestructura que requiere eso también es parte de la Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad, no podemos desarrollar un proceso si no existen las herramientas y los insumos necesarios, segundo, permitiendo que tanto docentes y empleados y todos los que son partícipes del Sistema de Gestión de Calidad se capaciten, mejoren, aprendan, y finalmente en la tercera parte dando todas las facilidades a los gestores, coordinadores y quienes se encargan de controlar el cumplimiento de los indicadores puedan hacerlos de manera eficiente.

3.5.1.1 Análisis de la Entrevista realizada a la Decano de la Facultad de Administración de Empresas.

Al finalizar la entrevista con el Ing. Edwin Pombosa, Decano de la Facultad se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- El decano está consciente de la importancia de realizar una Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad, puesto que ayudará a conocer a que procesos se debe prestar mayor atención y de esta manera la facultad pueda alcanzar la mejora continua en las actividades que en ella se realizan.
- Aunque se haya socializado el Sistema de Gestión de la Calidad no se han realizado evaluaciones sobre el nivel de alcance que ha obtenido la socialización en el personal.
- Las autoridades de la Facultad brindan el apoyo necesario a la Comisión encargada del Sistema de Gestión de Calidad, para que puedan hacer su trabajo de manera eficiente.
- El Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra debidamente establecido y aprobada por la Comisión Académica de la Facultad.

3.5.2 Análisis e interpretación gráfica de resultados obtenidos al aplicar la encuesta al personal administrativo, docente, de servicio y a estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas.

Se ha realizado la siguiente encuesta al personal administrativo, docente, de servicio y a estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas, de las cuales se realiza el

análisis y la interpretación gráfica correspondiente a cada pregunta, la misma que ayudará para la comprobación de hipótesis.

Pregunta N°1:

1.- ¿Sabe que es un Sistema de Gestión de la Calidad?

Tabla 16: Conocimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad

RESPUESTA	PERSONAL						ESTUDIANTES	%
	ADMINIS.	%	DOCENTE	%	DE SERVICIO	%		
SI	22	92%	35	81%	9	64%	245	68%
NO	2	8%	8	19%	5	36%	113	32%
TOTAL	24	100%	43	100%	14	100%	358	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo, docente, de servicio y a estudiantes

Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello.

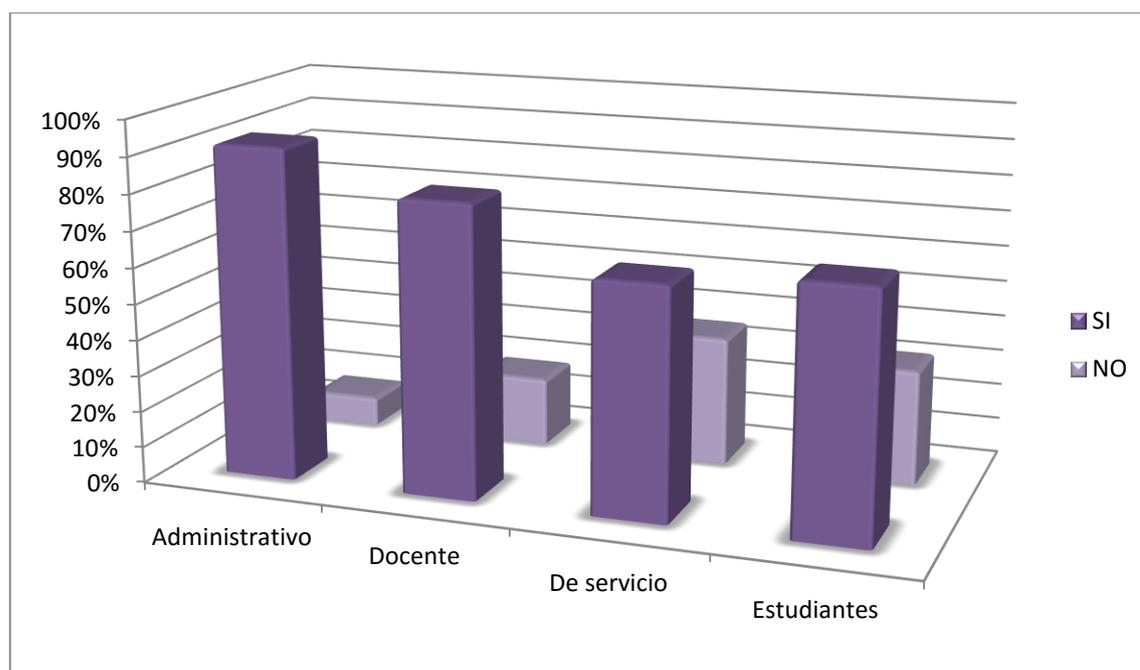


Gráfico 1: Conocimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo, docente, de servicio y a estudiantes

Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello.

ANÁLISIS – INTERPRETACIÓN

Con la aplicación de las encuestas realizadas al personal Administrativo, docente, de servicio y a estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas se determinó que

el 76% manifestó que si tienen conocimiento o saben de qué trata un Sistema de Gestión de Calidad, mientras que el 24% desconoce el tema.

Pregunta N°2:

2.- ¿Conoce de la existencia de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Facultad?

Tabla 17: Conocimiento de la existencia de un SGC en la Facultad

RESPUESTA	PERSONAL						ESTUDIANTES	%
	ADMINIS.	%	DOCENTE	%	DE SERVICIO	%		
SI	14	58%	36	84%	8	57%	63	18%
NO	10	42%	7	16%	6	43%	295	82%
TOTAL	24	100%	43	100%	14	100%	358	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo, docente, de servicio y a estudiantes

Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello.

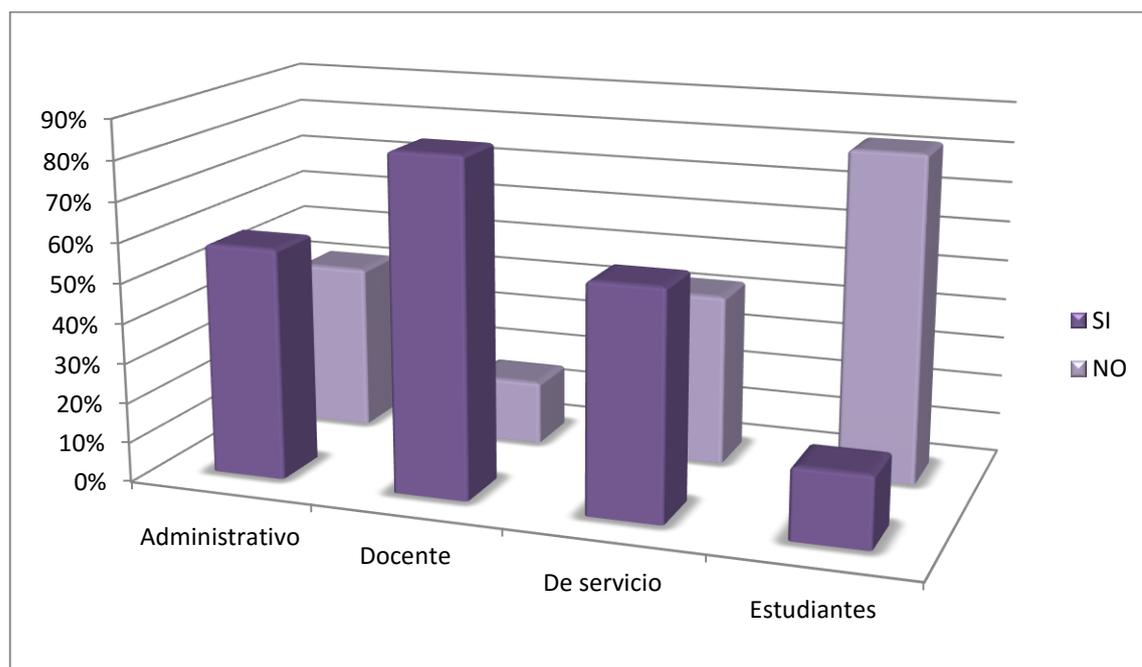


Gráfico 2: Conocimiento de la existencia de un SGC en la Facultad

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo, docente, de servicio y a estudiantes

Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello.

ANÁLISIS – INTERPRETACIÓN

Con la aplicación de las encuestas realizadas al personal Administrativo, docente, de servicio y a estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas se determinó que

el 54% manifestó que conocen de la existencia de un Sistema de Gestión de calidad implantado en la Facultad, mientras que el 46% desconoce de la existencia e implementación del mismo.

Pregunta N°3:

3.- ¿Conoce si la facultad cuenta con una política de calidad?

Tabla 18: Conocimiento de la Política de Calidad

RESPUESTA	PERSONAL						ESTUDIANTES	%
	ADMINIS.	%	DOCENTE	%	DE SERVICIO	%		
SI	8	33%	27	63%	4	29%	131	37%
NO	16	67%	16	37%	10	71%	227	63%
TOTAL	24	100%	43	100%	14	100%	358	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo, docente, de servicio y a estudiantes

Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello.

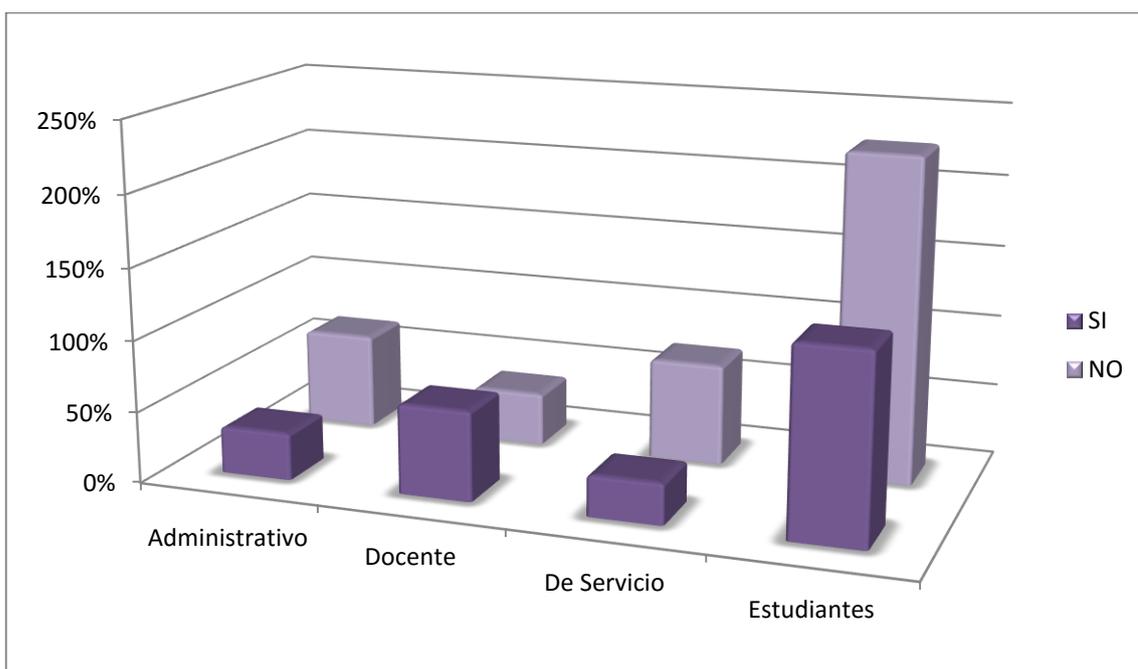


Gráfico 3: Conocimiento de la Política de Calidad

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo, docente, de servicio y a estudiantes

Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello.

ANÁLISIS – INTERPRETACIÓN

Con la aplicación de las encuestas realizadas al personal Administrativo, docente, de servicio y a estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas se determinó que

el 41% manifestó que conocen de la existencia de una Política de Calidad y tienen una idea clara a que se refiere dicha política, mientras que el 59% desconoce de la existencia de una Política de Calidad en la que se basa el Sistema.

Pregunta N°4:

4.- ¿Se socializó dicho Sistema entre todo el personal y estudiantes?

Tabla 19: Socialización del SGC entre el personal y estudiantes

RESPUESTA	PERSONAL						ESTUDIANTES	%
	ADMINIS.	%	DOCENTE	%	DE SERVICIO	%		
SI	9	38%	32	74%	3	21%	79	22%
NO	5	62%	11	26%	11	79%	279	78%
TOTAL	24	100%	43	100%	14	100%	358	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo, docente, de servicio y a estudiantes

Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello.

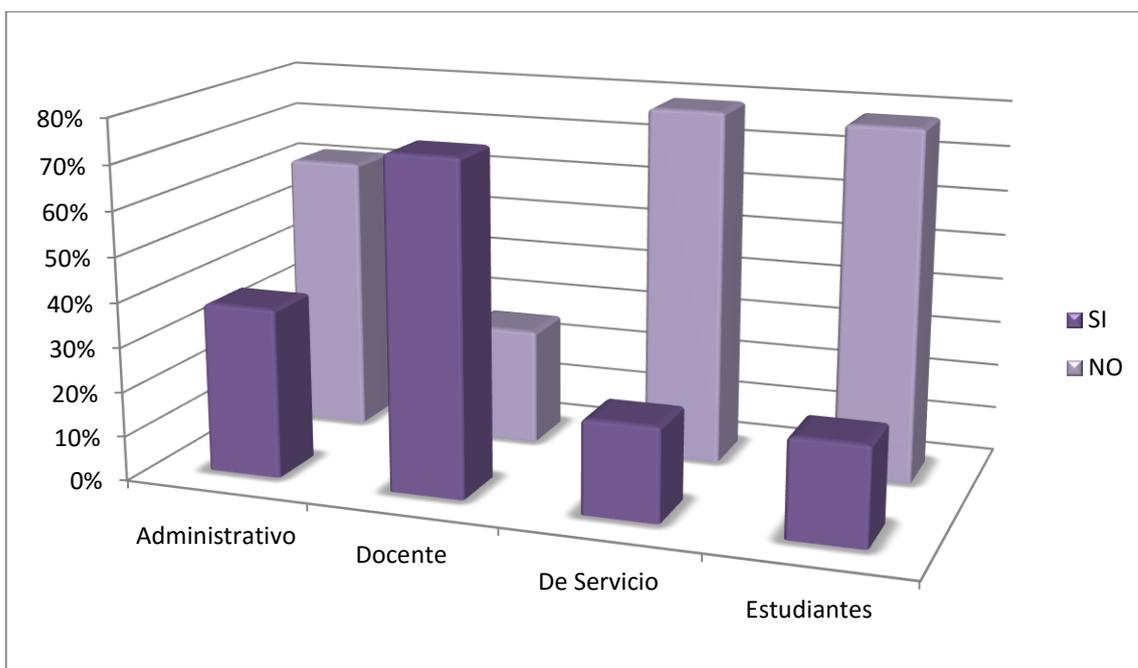


Gráfico 4: Socialización del SGC entre el personal y estudiantes

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo, docente, de servicio y a estudiantes

Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello.

ANÁLISIS – INTERPRETACIÓN

Con la aplicación de las encuestas realizadas al personal Administrativo, docente, de servicio y a estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas se determinó que el 39% manifestó que se les ha socializado el Sistema de Gestión de Calidad en varias ocasiones pero establecen que no se ha realizado un correcto seguimiento de la socialización realizada, mientras que el 61% que no se ha socializado este Sistema.

Pregunta N°5:

5.- ¿Conoce usted si la dirección de la facultad está comprometida con la mejora continua de la calidad?

Tabla 20: Compromiso por parte de la dirección con la mejora continua

RESPUESTA	PERSONAL						ESTUDIANTES	%
	ADMINIS.	%	DOCENTE	%	DE SERVICIO	%		
SI	14	58%	34	79%	9	64%	236	66%
NO	10	42%	9	21%	5	36%	122	34%
TOTAL	24	100%	43	100%	14	100%	358	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo, docente, de servicio y a estudiantes

Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello.

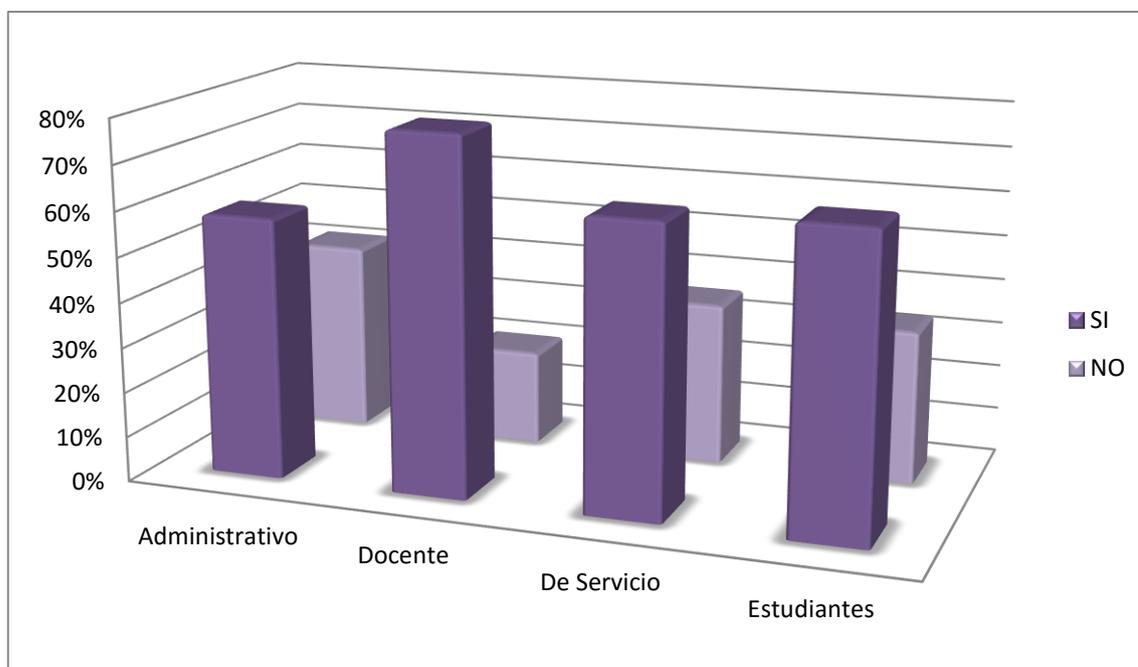


Gráfico 5: Compromiso por parte de la dirección con la mejora continua

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo, docente, de servicio y a estudiantes

Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello.

ANÁLISIS – INTERPRETACIÓN

Con la aplicación de las encuestas realizadas al personal Administrativo, docente, de servicio y a estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas se determinó que el 67% manifestó que los directivos de la Facultad se encuentran comprometidos con brindar un servicio de calidad y con alcanzar la mejora continua, mientras que el 33% menciona que no hay el compromiso que la facultad necesita para poder alcanzar la calidad.

Pregunta N°6:

6.- ¿Cree usted que se ha empoderado lo suficiente con el objetivo del Sistema de Gestión de la Calidad, el mismo que busca la mejora continua de las actividades que se realizan en la Facultad?

Tabla 21: Empoderamiento con los objetivos del SGC

RESPUESTA	PERSONAL						ESTUDIANTES	%
	ADMINIS.	%	DOCENTE	%	DE SERVICIO	%		
SI	22	92%	38	88%	12	86%	210	59%
NO	2	8%	5	12%	2	14%	148	41%
TOTAL	24	100%	43	100%	14	100%	358	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo, docente, de servicio y a estudiantes

Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello.

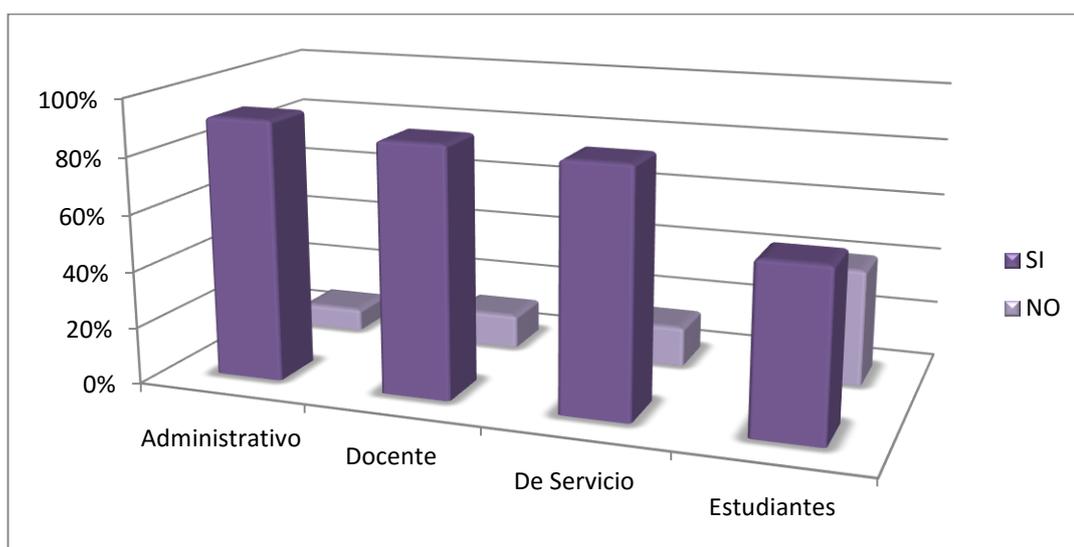


Gráfico 6: Empoderamiento con los objetivos de la Calidad

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo, docente, de servicio y a estudiantes

Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello.

ANÁLISIS – INTERPRETACIÓN

Con la aplicación de las encuestas realizadas al personal Administrativo, docente, de servicio y a estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas se determinó que el 81% manifestó que la labor que cada uno realiza van acorde con los objetivos planteados, mientras que el 19% no ha logrado empoderarse lo suficiente por falta de una correcta socialización.

Pregunta N°7:

7.- ¿Conoce usted si se realizó una auditoría de conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad en la Facultad anteriormente?

Tabla 22: Auditorías de Conformidad anteriores

RESPUESTA	PERSONAL						ESTUDIANTES	%
	ADMINIS.	%	DOCENTE	%	DE SERVICIO	%		
SI	2	8%	5	11%	2	14%	20	6%
NO	22	92%	38	89%	12	86%	338	94%
TOTAL	24	100%	43	100%	14	100%	358	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo, docente, de servicio y a estudiantes

Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello.

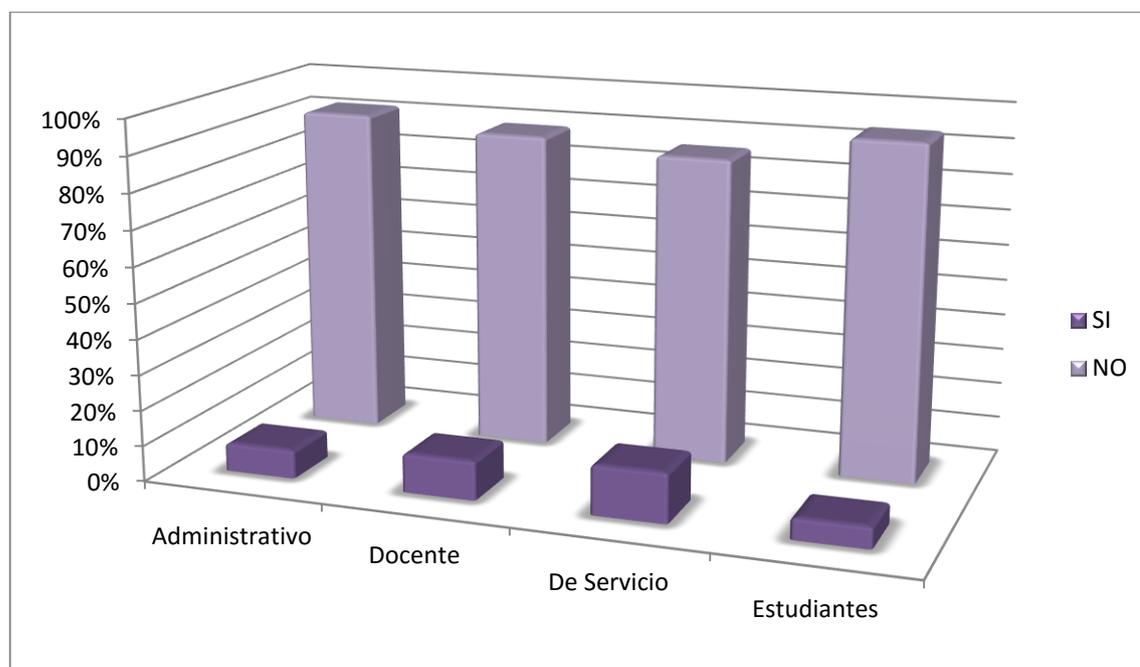


Gráfico 7: Auditorías de Conformidad anteriores

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo, docente, de servicio y a estudiantes

Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello.

ANÁLISIS – INTERPRETACIÓN

Con la aplicación de las encuestas realizadas al personal Administrativo, docente, de servicio y a estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas se determinó que el 10% manifestó que cree que en la Facultad se ha realizado una Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de Calidad anteriormente, mientras que el 90% desconoce que se haya evaluado a este Sistema.

Pregunta N°8:

8.- ¿Cree usted que una auditoría de conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad ayudará a evaluar la eficacia y el grado de cumplimiento del SGC con la norma ISO?

Tabla 23: La Auditoría de Conformidad ayudará evaluar la eficacia y el grado de cumplimiento del SGC con la norma ISO

RESPUESTA	PERSONAL						ESTUDIANTES	%
	ADMINIS.	%	DOCENTE	%	DE SERVICIO	%		
SI	22	92%	39	91%	13	93%	325	91%
NO	2	8%	4	9%	1	7%	33	9%
TOTAL	24	100%	43	100%	14	100%	358	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo, docente, de servicio y a estudiantes

Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello.

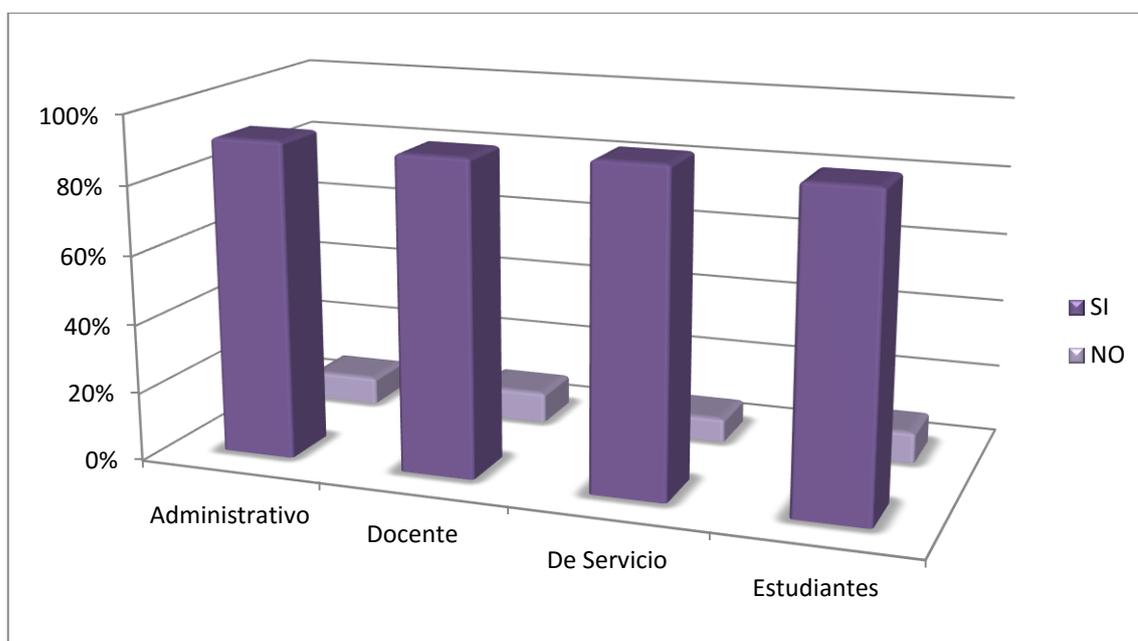


Gráfico 8: La Auditoría de Conformidad ayudará a evaluar la eficacia y el grado de cumplimiento del SGC con la norma ISO

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo, docente, de servicio y a estudiantes

Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello.

ANÁLISIS – INTERPRETACIÓN

Con la aplicación de las encuestas realizadas al personal Administrativo, docente, de servicio y a estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas se determinó que el 92% manifestó que se debe realizar una Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de Calidad ya que ayudará a determinar el cumplimiento de los requisitos del Sistema con la norma ISO 9001:2008, así como determinar la eficacia de los procesos, mientras que el 8% cree que no es necesario evaluar a un Sistema recién implementado en la Facultad.

3.6 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

3.6.1 MÉTODO UTILIZADO

Método Chi- Cuadrado

Según (Mejía 2009) “El método Chi- Cuadrado es útil para las hipótesis relacionadas con la diferencia entre el conjunto de frecuencias observadas en una muestra y el conjunto de frecuencias teóricas y esperadas de la misma.

En este tipo de problemas el estadístico de prueba es:

$$\chi^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$$

Dónde:

χ^2 = Chi- Cuadrado

\sum = Sumatoria

F_o = Frecuencia Observada

F_e = Frecuencia Esperada

Con el objeto de comprobar la hipótesis establecida en el presente trabajo de titulación, se emplea la prueba Chi- Cuadrado y así lograr determinar si las variables planteadas son aplicables a la investigación. (p,45)

La variable independiente se expresa así: *¿La realización de una Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de Calidad ayudará a determinar si los procesos se cumplen con eficacia?*

Mientras que la variable dependiente se expresa de la siguiente manera: **¿Se han realizado evaluaciones o Auditorías anteriores para verificar el cumplimiento que el Sistema de Gestión de Calidad tiene con la Norma ISO 9001:2008?.**

Los pasos para la aplicación del Método Chi- Cuadrado son los siguientes:

1. Elaborar la Matriz de Contingencia

Luego de haber aplicado las encuestas y de realizar la correspondiente tabulación se presentan a continuación los siguientes datos:

Variable Independiente:

Pregunta N°8.- ¿Cree usted que una auditoría de conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad ayudará a evaluar la eficacia y el grado de cumplimiento del SGC con la norma ISO?

Variable Dependiente:

Pregunta N°7.- ¿Conoce usted si se realizó una auditoría de conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad en la Facultad anteriormente?

Tabla 24: MATRIZ DE CONTINGENCIA

VARIABLE	RESPUESTAS		TOTAL
	SI	NO	
Independiente	399	40	439
Dependiente	29	410	439
TOTAL	428	450	878

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas

Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello

2. Hallar la frecuencia esperada

Las frecuencias esperadas se realizan a partir de la matriz de contingencia y se aplica la siguiente fórmula:

$$E = \frac{TC * TF}{TG}$$

Dónde:

E = Frecuencia Esperada

TC = Total Columnas

TF = Total Filas

TG = Total General

RESPUESTAS POSITIVAS

$$E1 = \frac{428*439}{878}$$

$$E1 = 209.00$$

$$E1 = \frac{428*439}{878}$$

$$E1 = 209.00$$

RESPUESTAS NEGATIVAS

$$E3 = \frac{450*439}{878}$$

$$E3 = 225.00$$

$$E3 = \frac{450*439}{878}$$

$$E3 = 225.00$$

Tabla 25: Frecuencias Esperadas

FRECUENCIA	TOTAL
SI	NO
209.00	225.00
209.00	225.00

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas

Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello

3. Determinar los Grados de Libertad

Para determinar el grado de libertad se utiliza la siguiente fórmula:

$$x^2 t = \text{Grados de Libertad}$$

$$GL = (F-1) (C-1)$$

$$GL = (2-1) (2-1)$$

$$GL = (1) (1)$$

$$GL = (1)$$

Para determinar los grados de libertad aplicaremos la siguiente tabla según el resultado obtenido.

Tabla 26: Grados de libertad - Chi Cuadrado

Probabilidad de un valor superior - Alfa (α)					
Grados de libertad	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,6
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75
6	10,64	12,59	14,45	16,81	18,55
7	12,02	14,07	16,01	18,48	20,28
8	13,36	15,51	17,53	20,09	21,95
9	14,68	16,92	19,02	21,67	23,59
10	15,99	18,31	20,48	23,21	25,19
11	17,28	19,68	21,92	24,73	26,76
12	18,55	21,03	23,34	26,22	28,3
13	19,81	22,36	24,74	27,69	29,82
14	21,06	23,68	26,12	29,14	31,32
15	22,31	25	27,49	30,58	32,8
16	23,54	26,3	28,85	32	34,27
17	24,77	27,59	30,19	33,41	35,72
18	25,99	28,87	31,53	34,81	37,16
19	27,2	30,14	32,85	36,19	38,58
20	28,41	31,41	34,17	37,57	40
21	29,62	32,67	35,48	38,93	41,4
22	30,81	33,92	36,78	40,29	42,8
23	32,01	35,17	38,08	41,64	44,18
24	33,2	36,42	39,36	42,98	45,56
25	34,38	37,65	40,65	44,31	46,93

Probabilidad de un valor superior - Alfa (α)					
Grados de libertad	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
26	35,56	38,89	41,92	45,64	48,29
27	36,74	40,11	43,19	46,96	49,65
28	37,92	41,34	44,46	48,28	50,99
29	39,09	42,56	45,72	49,59	52,34
30	40,26	43,77	46,98	50,89	53,67
40	51,81	55,76	59,34	63,69	66,77
50	63,17	67,5	71,42	76,15	79,49
60	74,4	79,08	83,3	88,38	91,95
70	85,53	90,53	95,02	100,43	104,21
80	96,58	101,88	106,63	112,33	116,32
90	107,57	113,15	118,14	124,12	128,3
100	118,5	124,34	129,56	135,81	140,17

Fuente: (Mejía 2009) p, 49

Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello

4. Determinar el Nivel de Significancia

El nivel de significancia es del 95%, lo cual significa que:

$$0.05 \Rightarrow 5\%$$

Esto significa que el margen de error a utilizar será del 5%, el cual se convierte en un nivel de confianza del 0.05.

Chi cuadrado tabla:

$$x^2_t = 1 = 3.84$$

5. Hallar el Chi cuadrado

$$x^2_c = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Tabla 27: Frecuencias Observadas y Esperadas

Fo	Fe	$\Sigma \frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$
399	209.00	1.7272
29	209.00	1.5502
40	225.00	1.5211
410	225.00	1.5211
TOTAL		6.3196

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas

Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello

6. Decisión

Para el cálculo, se ha aplicado la fórmula estadística que a continuación se detalla:

$\chi^2_c > \chi^2_t$ = Se acepta la hipótesis.

$\chi^2_t > \chi^2_c$ = Se rechaza la hipótesis

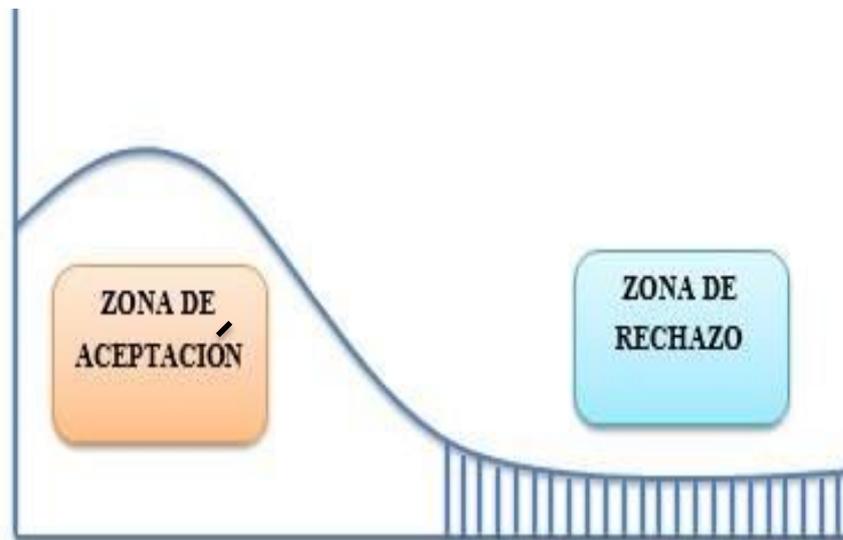


Gráfico 9: Decisión

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas

Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello

Se acepta la hipótesis, como se muestra a continuación:

$$x^2c = 6.32 > x^2t = 3.84$$

Una vez culminado el análisis del método CHI- CUADRADO, se llegó a la conclusión que X^2c es mayor que el X^2t , interpretándolo como un rechazo a la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de trabajo.

En base a los resultados de las encuestas realizadas se justifica la presentación de la propuesta.

El desarrollo de “Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 a la Facultad de Administración de Empresas, período académico Enero- Diciembre 2014” permitirá conocer la eficacia del Sistema, así como el grado de cumplimiento que éste posee con relación a la norma ISO 9001:2008.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 a la Facultad de Administración de Empresas, período académico Enero-Diciembre 2014.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS





FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CHÁVEZ & TELLO AUDITORAS INDEPENDIENTES

AUDITORÍA DE CONFORMIDAD

ARCHIVO PERMANENTE

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014



**ARCHIVO N° 1
PERMANENTE**

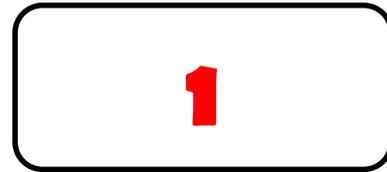
CHÁVEZ Y TELLO AUDITORAS INDEPENDIENTES

CLIENTE: FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIRECCIÓN: Panamericana Sur km 1 1/2, Riobamba – Ecuador
NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Conformidad
PERÍODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014

Tabla 28: ÍNDICE DE LOS ARCHIVOS PERMANENTES

N°	DESCRIPCIÓN
1	INFORMACIÓN GENERAL DE CARÁCTER HISTÓRICO
1.1 – 1.2	Reseña Histórica - ESPOCH
1.3 – 1.4	Misión – Visión- Estructura Orgánica Funcional
1.5 – 1.7	Reseña Histórica - FADE
1.8 – 1.10	Visión – Misión – Valores Corporativos – Principios institucionales
1.11	Organigrama Orgánico Funcional
1.12	Ubicación Geográfica
1.13 – 1.18	Servicios Ofertados
1.19 – 1.21	Comisión del Sistema de Gestión de la Calidad
1.22	Política y Objetivos de Calidad
2	INFORMACIÓN DE CARÁCTER PERMANENTE
2.1 – 2.37	Mapa de Procesos
3	ACUERDOS Y FORMALIDADES
3.1 - 3.2	Carta de presentación
3.3 – 3.6	Propuesta de Auditoría
3.7 – 3.10	Contrato de Auditoría
3.11	Comunicación de Inicio de Auditoría
4	MARCAS DE AUDITORÍA

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 05-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 07-12-2015



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CHÁVEZ & TELLO AUDITORAS INDEPENDIENTES

AUDITORÍA DE CONFORMIDAD

ARCHIVO PERMANENTE

4.2.1 INFORMACIÓN GENERAL DE CARÁCTER HISTÓRICO

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014



RESEÑA HISTÓRICA

4.2.1.1 ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

¹La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), tiene su origen en el Instituto tecnológico Superior de Chimborazo, creado mediante Ley No.6090, expedida por el Congreso Nacional, el 18 de abril de 1969. Inicia sus actividades académicas el 2 de mayo de 1972 con las Escuelas de Ingeniería Zootécnica, Nutrición y Dietética e Ingeniería Mecánica. Se inaugura el 3 de abril de 1972.

El 28 de septiembre de 1973 se anexa la Escuela de Ciencias Agrícolas de la PUCE, adoptando la designación de Escuela de Ingeniería Agronómica.

Según Ley 6909 del 18 de abril de 1969, expedida por el Congreso Nacional publicada por el registro Oficial N°, 173 del 7 de mayo de 1969, se crea el Instituto Superior Tecnológico de Chimborazo, iniciando sus labores académicas el 2 de mayo de 1972. El cambio de denominación a Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ESPOCH, se produce mediante Ley No. 1223 del 29 de octubre de 1973 publicada en el Registro Oficial N° 425 del 6 de noviembre del mismo año. Las Escuelas de Nutrición y Dietética y de Ingeniería Zootécnica convirtieron en facultades conforme lo estipula la Ley de Educación Superior en sus artículos pertinentes.

En 1978 se crea la Facultad de Química y Administración de Empresas. El 15 de agosto de 1984 se crean las Escuelas de Doctorado en Física Matemática que junto a las Escuelas de Doctorado y Tecnología en Química ya existentes entran a constituir la Facultad de Ciencias.

El 21 de diciembre de 1985 se crea la Escuela de Cómputo pasando a depender de la Facultad de Ciencias. La carrera de Bioquímica y Farmacia se crea según Resolución No. 311 de] Honorable Consejo Politécnico (H.C.P.) del 7 de Septiembre de 1999.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 05-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 07-12-2015

¹ Página web institucional de la ESPOCH



1.2

¹El 27 de septiembre de 1992 se crean las Escuelas de Ingeniería en Banca y Finanzas y Tecnología en Marketing que se integran a la Facultad de Administración de Empresas; Ingeniería en Sistemas que se integra a la Facultad de Ciencias, Licenciatura en Educación Sanitaria que pasa a ser parte de la Facultad de Nutrición y Dietética, hoy denominada de Salud Pública.

El 17 de noviembre de 1994. Por medio de las resoluciones del H. C. P. N° 238 y 239, se crean las Escuelas de Ingeniería en Ecoturismo y Escuela de Tecnología Agroforestal como parte de la hoy Facultad de Agronomía, hoy denominada de Recursos Naturales.

El 7 de julio de 1995 se crea la Escuela de y Lingüística y el 31 de junio de 1997, cambia de denominación a Escuela de Lenguas y Comunicación, mediante resolución N° 296.

El 15 de agosto de 1995 a través de la resolución N° 167 del H. C. P. se crea la Escuela de Ingeniería en Industrias Pecuarias como parte de la Facultad de Ciencias Pecuarias, anteriormente llamada Facultad de Ingeniería Zootécnica.

El 7 de septiembre de 1995, la Facultad de Mecánica, crea las Carreras de Ingeniería de Ejecución en Mecánica y de Ingeniería de Mantenimiento Industrial, mediante resoluciones 200 y 200a, del H. C. P.

El 19 de agosto de 1996, mediante resolución N° 236, la Facultad de Ciencias crea, adjunta a la Escuela de Computación, la carrera de Ingeniería Electrónica.

El 31 de julio de 1997, la Facultad de Administración de Empresas crea la Escuela de Tecnología en Marketing y la carrera de Ingeniería en Marketing, mediante resolución No. 317 del H. C. P. Las carreras de Comercio Exterior e Ingeniería Financiera se crean según resolución No. 142 del H.C.P del 28 de marzo del 2000.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 05-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 07-12-2015

¹ Página web institucional de la ESPOCH



1.3

¹El del 2000, mediante resolución No. Del H.C.P. se crea la Facultad de Informática y Electrónica la misma que agrupa a las escuelas de Ingeniería en Sistemas, Ingeniería Electrónica y Tecnología en Computación y Diseño Gráfico.

La ESPOCH es una institución con personería jurídica de derecho público totalmente autónoma, se rige por la Constitución Política del Estado ecuatoriano, la ley de educación superior y por su propio estatuto y reglamentos internos y tiene su domicilio principal en la ciudad de Riobamba.

4.2.1.1.1 MISIÓN

"Formar profesionales e investigadores competentes, para contribuir al desarrollo sustentable del país".

4.2.1.1.2 VISIÓN

"Ser la institución líder de docencia con investigación, que garantice la formación profesional, la generación de ciencia y tecnología para el desarrollo humano integral, con reconocimiento nacional e internacional".

4.2.1.1.3 ESTRUCTURA ORGÁNICO FUNCIONAL

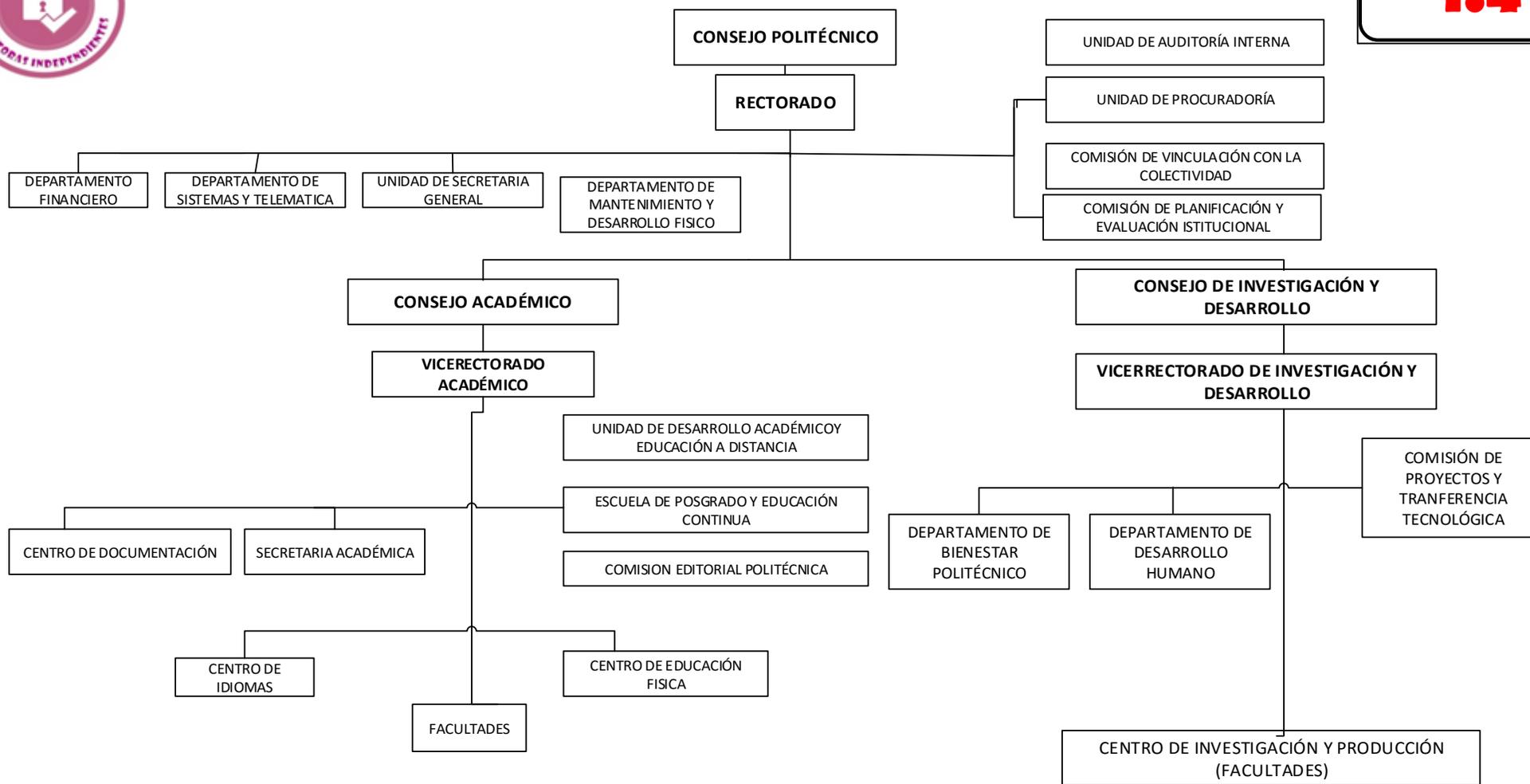
La realidad institucional, nos señala que debemos asumir una actitud positiva frente a los grandes desafíos, mejorar ante el estancamiento y la apatía, implementar una cultura organizativa, con coordinación y responsabilidad, entendiendo que la estructura de una organización es simplemente la suma total de las formas en que su trabajo es dividido en diferentes tareas con una adecuada coordinación entre ellas, para el cumplimiento efectivo de su misión, procurando que nuestra Politécnica se constituya en un verdadero sistema abierto y dinámico, que implique integridad y unificación para lograr el funcionamiento óptimo del conjunto de sus componentes:

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 05-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 07-12-2015

¹ Página web institucional de la ESPOCH



1.4



Fuente: Página web institucional de la ESPOCH

Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 05-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 07-12-2015



1.5

4.2.1.2 FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

² La Facultad de Administración de Empresas se crea el 24 de Agosto de 1978 con la Escuela de Ingeniería de Empresas, en la cual se matriculan 700 estudiantes provenientes de colegios locales y de provincias aledañas, así como un gran porcentaje de empleados de la ciudad de la Provincia que vieron en la Facultad una oportunidad de superación.

En la década de los 90 se formaliza el Centro de Investigación y Desarrollo Estudiantil, el mismo que se encuentra a cargo del Vicedecano de la Facultad. Este Centro cuenta con 2 unidades correspondientes a prácticas profesionales (UPREX) y (CIADES) que ayuda a la elaboración de tesis de grado.

El 27 de septiembre de 1972 bajo resolución N° 0223 del HCP, se crean las Escuelas de Ingeniería Banca y Finanzas y Tecnología en Marketing, la primera se crea con más de 300 alumnos cuya proyección es la inserción de los profesionales en el campo Financiero en la labor productiva de la provincia y del país.

En este mismo año, se realiza el proyecto de “Reforma Académica a la Facultad de Administración de Empresas” que fue aprobado por el H. Consejo Politécnico para su ejecución, este estudio se presenta como una nueva malla curricular que se crea el sistema semestral, que consiste en dividir la cátedra anual en 2 partes.

El 19 de Junio de 1995 el H. Consejo Directivo de la FADE previo informe de comisión académica, aprueba la reforma académica de la Escuela de Ingeniería de Empresas, y para octubre de 1997 se realiza la nueva Reforma en la que se establece 2 niveles: el Ciclo Formativo, que incluye desde el curso de ajuste básico hasta el cuarto semestre, y el profesionalizante que inicia en el quinto y termina en el décimo semestre con su respectiva tesis de grado. Así también, se amplía la oferta académica el 31 de julio de 1997 según Resolución N° 217 de HCP se crea la Carrera de Ingeniería en Marketing.

²Plan estratégico FADE 2013

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 05-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 07-12-2015



1.6

² En el año de 1999, La Facultad como respuesta a la demanda de un sistema flexible en cuanto a horarios y metodologías de estudio inicia las labores de la Unidad de Educación a Distancia bajo la modalidad Semi presencial con el Programa Carrera de Licenciatura Secretariado Gerencial con base a la Resolución N° 026 del HCP del 2 de febrero de 1999, y el Programa Carrera de Contabilidad y Auditoría con Resolución N° 099 del 30 de marzo del mismo año, y aprobación del CONESUP del 28 de marzo del 2000 y Resolución N° 00337.

El 28 de marzo del año 2000 se crea la Escuela de Finanzas y Comercio Exterior e Ingeniería Financiera con la Resolución 142 del H.C.P. En junio del mismo año se presenta la propuesta de “DISEÑO Y DESARROLLO CURRICULAR” para las Escuelas de Ingeniería de Empresas, Banca y Finanzas (cambiando su denominación a “ESCUELA DE FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR”), sustentada en el modelo de desarrollo humano, competencia y desempeño profesional.

Posteriormente el 23 de octubre del 2001 el Consejo Politécnico decide aprobar la apertura de Centros de Apoyo en las ciudades del Puyo, Tena y Fase III Riobamba para los 2 programas carrera en ejecución por la Unidad de Educación a Distancia, bajo Resolución N° 523 del HCP.

Como respuesta a la creciente demanda estudiantil en el área Contable, en el año 2003 se decide abrir la Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, con la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, según resolución 257 del HCP.

Iniciándose con un total de 32 estudiantes, tomándose como base para el desarrollo de la estructura curricular el análisis del documento emitido por la reunión de decanos y Directores de Escuela de las Universidades del País que ofertan la Carrera de Contabilidad y Auditoría realizado el 28 de mayo del 2003.

² Plan estratégico FADE 2013

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 05-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 07-12-2015



1.7

² En julio 12 del 2005 según resolución N° 175 del HCP se amplía la oferta académica realizada por la Unidad de Educación a Distancia con 2 nuevas Carreras: Programa Carrera de Ingeniería en Gestión de Gobierno Seccionales y el Programa Carrera de Ingeniería Comercial, siendo este último aprobado el 21 de septiembre del mismo año conjuntamente con la Carrera de Ingeniería Comercial modalidad presencial, la cual se anexa a la Escuela de Ingeniería en Marketing, según resolución N° 239 del HCP.

Según datos proporcionados por la secretaria general de la Facultad debido a que la demanda estudiantil crece de manera acelerada y frente a los requerimientos de la sociedad, se ha visto un espacio físico limitado, considerando de que hasta el año 2003 apenas eran 5.688 m² de construcción, divididos en cinco edificios para atender las necesidades académicas, un edificio para el área Administrativa, un edificio donde se encontraba la biblioteca y el Centro de Cómputo, en donde este último cuenta con infraestructura propia, por este motivo en los últimos años se han realizado ,mas construcciones que permitan abastecer la demanda estudiantil y mejorar la calidad de la infraestructura de la FADE.

A octubre del 2007, entre las edificaciones ya terminadas está el edificio para el auditorio de la Facultad y el Centro de Cómputo, en la actualidad la Carrera de Contabilidad y Auditoría cuenta con edificio propio para el desarrollo de sus actividades académicas al igual que los Programa Carrera.

Según resolución y aprobación del CONESUP: Resolución R-CP.S.12 No. 276.09- del 7 de Octubre del 2009 se aprueba la carrera Ingeniería en Gestión de Transporte y según Resolución de Consejo Politécnico Res. No. 219.CP.2010 del 1 de Junio del 2010. Con una modalidad de estudios presencial con un tiempo de duración de la carrera de 10 niveles semestrales y con un total de créditos de 250.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 05-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 07-12-2015

² Plan estratégico FADE 2013



1.8

4.2.1.2.1 Misión

² Formar profesionales empresariales con capacidad emprendedora mediante la formación humanística y científica aplicada, para ser generadores del desarrollo sustentable del país en el marco del buen vivir.

4.2.1.2.2 Visión

Ser el referente nacional en el desarrollo académico de las ciencias administrativas con la aplicación de investigación, gestión y vinculación alcanzando estándares internacionales de docencia e investigación universitaria.

4.2.1.2.3 Valores Corporativos

- **Libertad.-** Optamos por la libertad positiva considerada como la facultad humana de determinar nuestros propios actos de una manera o de otra. Creemos en una libertad que nos haga individual y socialmente responsables del cumplimiento de nuestra misión. Prácticamente la libertad positiva en todas sus formas y expresiones contempladas en los derechos humanos universales, la ley de la república las normas de la educación superior y de la institución, garantizando una “formación de mentes libres, abiertas a los cambios y transformaciones que las sociedades ecuatorianas requiere” para su desarrollo humano e integral;
- **Responsabilidad.-** la responsabilidad es toda capacidad u obligación de responder por los actos propios e implica la palabra dada o la fe empeñada. En consecuencia, asumimos el deber de aportar con nuestro esfuerzo diario en la construcción de una conciencia personal y colectiva crítica y racional que le permite cumplir con la misión institucional que nos hemos planteado; al tiempo que nos obliga a dar fe de la sociedad en la vivimos, propiciando su cambio y desarrollo constante en su búsqueda del bienestar y la justicia social;

² Plan estratégico FADE 2013

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 05-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 07-12-2015



1.9

- **² Honestidad.-** Es a virtud de la sinceridad, rectitud de ánimo e integridad en el procede. Concebimos a la honestidad como la combinación de actitudes positivas que nos permite cumplir con transparencia, oportunidad, dinamismo y franqueza todas las funciones encomendadas en el marco de las normas constitucionales e institucionales.
- **Solidaridad.-** concebimos una solidaridad humanística antropocéntrica que enfoque al ser humano como el centro de nuestra atención en base a una autentica fraternidad. Esta solidaridad nos exige cultivar una genuina vocación de servicio social sobre la base de un trabajo en equipo en el que prime la ayuda mutua para alcanzar juntos los grandes objetivos institucionales. Nuestra solidaridad se basa en el “saber ser” a la institución todo nuestro esfuerzo a través de a participación activa en la vida gremial, social, económica y en la obediencia debida a la normatividad interna;
- **Verdad.-** verdad es todo juicio o proposición que no se puede negar racionalmente porque implica el reconocimiento o desvelamiento de la realidad autentica mediante la aplicación de la investigación científica, el saber humano y crecimiento personal. Por tanto, cultivemos este principio trascendente mediante el ejercicio de la academia en todas sus formas para producir o adaptar conocimientos en una ambiente de absoluta libertad y autonomía dirigidos hacia el cambio social, el desarrollo integral y el bienestar de la comunidad ecuatoriana;
- **Equidad.-** Equidad es “igualdad de ánimo” y al mismo tiempo implica la idea de “relación y armonía entre una cosa y aquello que les es propio”. Implica la tarea de luchar por la igualdad de oportunidad para todos los habitantes del país y del mundo; empezando por nuestra propia comunidad, en procurar alcanzar una relación armónica en todos los campos económicos, políticos, ideológicos, psicológicos, crecimiento personal y sociales de la vida institucional, nacional y mundial;

² Plan estratégico FADE 2013

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 05-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 07-12-2015



1.10

4.2.1.2.4 Principios Institucionales

- **2 Autonomía.-** como lo establece la Constitución Política de la República del Ecuador; la ESPOCH es la persona jurídica, autónoma; por tanto su tarea colectiva y constante de todos sus integrantes, preservar la autonomía y garantizar su plena vigencia.
- **Democracia.-** la ESPOCH se guiará por el principio fundamental de cultivar, debatir y estudiar profundamente y con alto nivel de conciencia social, todas las tendencias del pensamiento humano en todos los campos y dimensiones al tiempo de forjar desde su misión formativa los fundamentos necesarios que contribuyan al diseño y aplicación de sistemas democráticos dentro de la institución y en la sociedad para que garanticen el bienestar colectivo. En consecuencia, los politécnicos nos oponemos a toda forma de colonialismo y neocolonialismo. La ESPOCH, no colaborará con régimen dictatorial, de facto antidemocrático y que representen intereses de minorías privilegiadas. La institución permanecerá al margen de los partidos y grupos políticos o religiosos. el personal docente, administrativo o estudiantil no podrá tomar el nombre de la institución para intervenir en actos de carácter proselitistas.
- **Libertad de cátedra.-** En relación a lo establecido en la Constitución Política de la República del Ecuador, en su artículo 67, los profesores de la ESPOCH, cuentan con todas las garantías para el ejercicio de la libertad de cátedra con el fin de difundir al más alto nivel posible, las más variadas corrientes del pensamiento, las tecnologías y los conocimientos científicos del mundo sin ninguna restricción

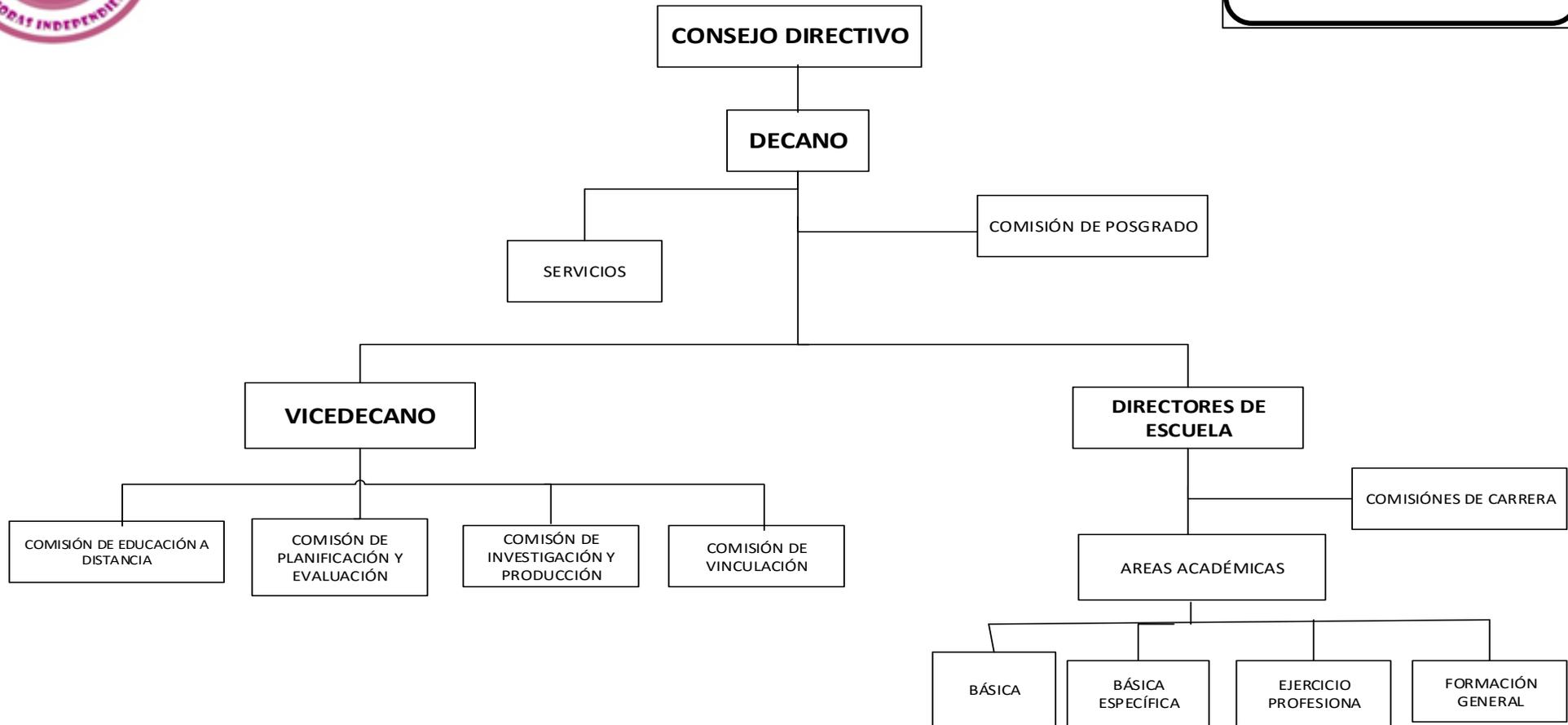
4.2.1.2.5 Organigrama Estructural de Facultad

² Plan estratégico FADE 2013

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 05-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 07-12-2015



1.11



*Fuente: Página web institucional de la ESPOCH
Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello*

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 05-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 07-12-2015



1.12

4.2.1.2.6 Ubicación Geográfica

La facultad de Administración de Empresas se encuentra ubicada en:

Tabla 29: Ubicación Geográfica

PROVINCIA	Chimborazo
CIUDAD	Riobamba
DIRECCION	Panamericana Sur Kilometro 1 ½
TELEFONO	032998200
PÁGINA WEB	http://www.esPOCH.edu.ec/
PAGINA WEB	http://fade.esPOCH.edu.ec/fade
PAGINA WEB	http://www.sgc.fade.cimogsys.com/welcome

Fuente: Páginas web institucionales
Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello



Ilustración 4: Ubicación Geográfica de la FADE

Fuente: Totem ubicado en la Facultad
Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 05-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 07-12-2015



1.13

4.2.1.2.7 Servicios Ofertados

A continuación se detallan las distintas escuelas que se ofertan en la Facultad de Administración de Empresas

INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA



Misión

³ Formar profesionales en Contabilidad y Auditoría con un alto nivel científico, investigativo y humanístico, líderes, creativos, transformadores, capaces de evaluar, proponer e implementar soluciones a la gestión económico-financiera, con valores éticos, para contribuir al desarrollo sustentable del país en el marco del buen vivir.

Visión

Líder en la formación académica, Investigativa e integral de profesionales en Contabilidad y Auditoría, agentes de desarrollo y generadores de cambio en la gestión del sector público y privado con criterios de calidad, excelencia, pertinencia y reconocimiento social.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 05-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 07-12-2015

³ Página web institucional de la ESPOCH



1.14

INGENIERIA EN FINANZAS



Misión

³ Formar profesionales competentes, humanistas, y emprendedores, que contribuyan al desarrollo sostenible del país, respondiendo a las exigencias del buen vivir bajo el entorno globalizado.

Visión

Ser una carrera con referente nacional en el desarrollo académico y empresarial en el próximo quinquenio de las ciencias administrativas, gestión y vinculación, en los ámbitos económicos financieros alcanzando estándares de calidad y calidez internacionales de docencia universitaria e investigativa, cumpliendo las expectativas del buen vivir.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 05-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 07-12-2015

³ Página web institucional de la ESPOCH



1.15

INGENIERIA EN EMPRESAS



Misión

³ Formar Ingenieros de Empresas cuyo perfil profesional sea tener MENTE EMPRESARIAL, y cuyo campo ocupacional por su formación es muy amplio, en la generación de nuevos emprendimientos y pueden desempeñarse eficientemente al interior de las empresas de producción, comercial, de servicios tanto Publicas y Privadas, para lo cual contamos con una planta de docentes de cuarto nivel, infraestructura adecuada, laboratorios de cómputo y audiovisuales, en respuesta a los requerimientos de la ciudad de Riobamba, de la Provincia y del país en general.

Visión

Ofertar a sus estudiantes formación integral en el área administrativa, respondiendo a las demandas sociales y a las necesidades empresariales con profesionales competentes en base a cubrir una malla curricular con pertinencia y competencias de la administración científica y contemporánea.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 05-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 07-12-2015

³ Página web institucional de la ESPOCH



1.16

INGENIERIA EN MARKETING



Misión

³¹Formar académica y axiológicamente profesionales íntegros, competentes, con capacidad emprendedora en las dimensiones de análisis y acción del Marketing para garantizar el desarrollo sustentable y sostenible del país respondiendo a los objetivos del Plan Nacional para el Buen Vivir.

Visión

Hacer del marketing una ciencia administrativa social eficiente, eficaz, económica, diferenciadora y estratégica, que actúe bajo la filosofía de la Responsabilidad Social Corporativa para que las empresas locales y nacionales puedan enfrentar los desafíos y los retos que presenta el mercado de bienes y servicios en general.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 05-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 07-12-2015

³ Página web institucional de la ESPOCH



1.17

INGENIERIA EN GESTION DE TRASPORTE



Misión

³ Formar profesionales competentes, humanistas, y emprendedores, que contribuyan al desarrollo sostenible del país, respondiendo a las exigencias del buen vivir bajo el entorno globalizado.

Visión

Ser una carrera con referente nacional en el desarrollo académico y empresarial en el próximo quinquenio de las ciencias administrativas, gestión y vinculación, en los ámbitos económicos financieros alcanzando estándares de calidad y calidez internacionales de docencia universitaria e investigativa, cumpliendo las expectativas del buen vivir.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 05-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 07-12-2015

³ Página web institucional de la ESPOCH



1.18

INGENIERIA COMERCIAL



Misión

³ Formar profesionales competentes y eficientes con responsabilidad social en gestión comercial de las organizaciones, mediante la investigación y análisis en el campo científico y técnico empresarial, con capacidad para generar e identificar oportunidades de negocios competitivos a través de un proceso educativo de excelencia académica que incorpora los instrumentos y tendencias modernas de la gestión; promoviendo el emprendimiento de los negocios de actualidad e innovadores, para el desarrollo local, nacional e internacional, garantizando el desarrollo sustentable y sostenible del país de acuerdo a los objetivos del Plan Nacional para el Buen Vivir.

Visión

Ser una carrera reconocida por la calidad de profesionales en el ámbito local, nacional e internacional, basado en el compromiso social, la investigación y la formación académica, alcanzando estándares de calidad y calidez de docencia e investigación universitaria.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 05-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 07-12-2015

³ Página web institucional de la ESPOCH



1.19

INGENIERIA EN COMERCIO EXTERIOR



Misión

³ Formar profesionales competentes y humanistas, con habilidades y destrezas emprendedoras, en el contexto nacional e internacional destacando el espíritu de responsabilidad social y ética profesional, para responder, a los requerimientos del buen vivir.

Visión

Ser una carrera con referente nacional e internacional, en el comercio exterior, alcanzando estándares de calidad en docencia universitaria e investigativa, cumpliendo las expectativas del buen vivir.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 05-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 07-12-2015

³ Página web institucional de la ESPOCH



1.20

4.2.1.3 COMISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - FADE

⁴ En el año 2011 por iniciativa del Coordinador de la Comisión SGC FADE docente de la Facultad de Administración de Empresas y con el apoyo del vicedecano y el decano se propone la construcción de un Sistema de Gestión de la Calidad conforme la norma ISO 9001:2008 con el objetivo de elevar la calidad de la gestión de la Facultad y satisfacer con mayores estándares a sus involucrados.

Para el año 2012 se da inicio y de manera conjunta a la elaboración de la Planificación Estratégica para la FADE innovando al ser la primera en realizar y planificar un Balanced Score Card como herramienta de gestión y control a la planificación.

El año 2014 se aprobaron los procesos, los manuales, la política de calidad con sus objetivos, se presentó el trabajo de diseño gráfico iniciando una renovación de la imagen de la FADE, renovación del Escudo, elaboración de manuales de imagen y la informatización de su modelo de Gestión de Procesos, la Planificación Estratégica y la recolección de información de los indicadores de Acreditación.

A mediados del año 2014 con el apoyo de la Escuela de Diseño Gráfico en persona de su Directora y del Señor Decano se cuenta con talento humano de tesis y practicantes para la realización del trabajo.

Se desarrolló y diseñó el Sistema de Gestión de la Información ALPA, el Portal WEB FADE y la Página del SGI FADE cumpliendo con los más altos estándares de programación web.

Se participó en las Jornadas de Intercambio Chile Ecuador organizado por el SENESCYT mostrando el trabajo elaborado siendo reconocido por las autoridades de las universidades chilenas como de alto valor y de innovación.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 05-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 07-12-2015

⁴Reporte de la Auditoría realizada por la CSGC FADE



1.21

⁴ También se participó en la “Semana de Ciencia ESPOCH 2014” en calidad de ponentes con el tema “GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA ESPOCH”.

A mediados del año 2015 y con el apoyo de las nuevas autoridades en particular la señora decana, quien asignó a la Comisión del Sistema de Gestión de la Calidad FADE las oficinas del Proyecto Prometeo para un mejor desenvolvimiento de los miembros de la comisión.

Hemos desarrollado avances realmente significativos, se logró implementar el Modelo de Gestión de Procesos para la Facultad Administración de Empresas de la ESPOCH y no solo eso, se inició la implantación de su Sistema de Gestión de la Calidad, la medición del cumplimiento de la Planificación Estratégica, se implementó el Sistema de Gestión de la Información ALPA y se inició el trámite para el reconocimiento IEPI del Modelo de Gestión de Procesos, Sistema de Gestión de la Calidad, Planificación Estratégica, Balanced Score Card y toda su estructura documental, trámite que se aprobó y contamos con dos registros de propiedad intelectual para la facultad.

Se inició la transferencia de conocimiento al firmar un acuerdo de cooperación con la Facultad de Informática y Electrónica de la ESPOCH para la elaboración del Sistema de Gestión de la Calidad con enfoque de procesos y el sistema de Gestión de la información ALPA FIE.

De igual manera se transfiere conocimiento con la IPEC al firmar un acuerdo de cooperación con el Instituto de Posgrados y Educación Continua de la ESPOCH para la elaboración del Sistema de Gestión de Procesos y el Sistema de la información ALPA IPEC.

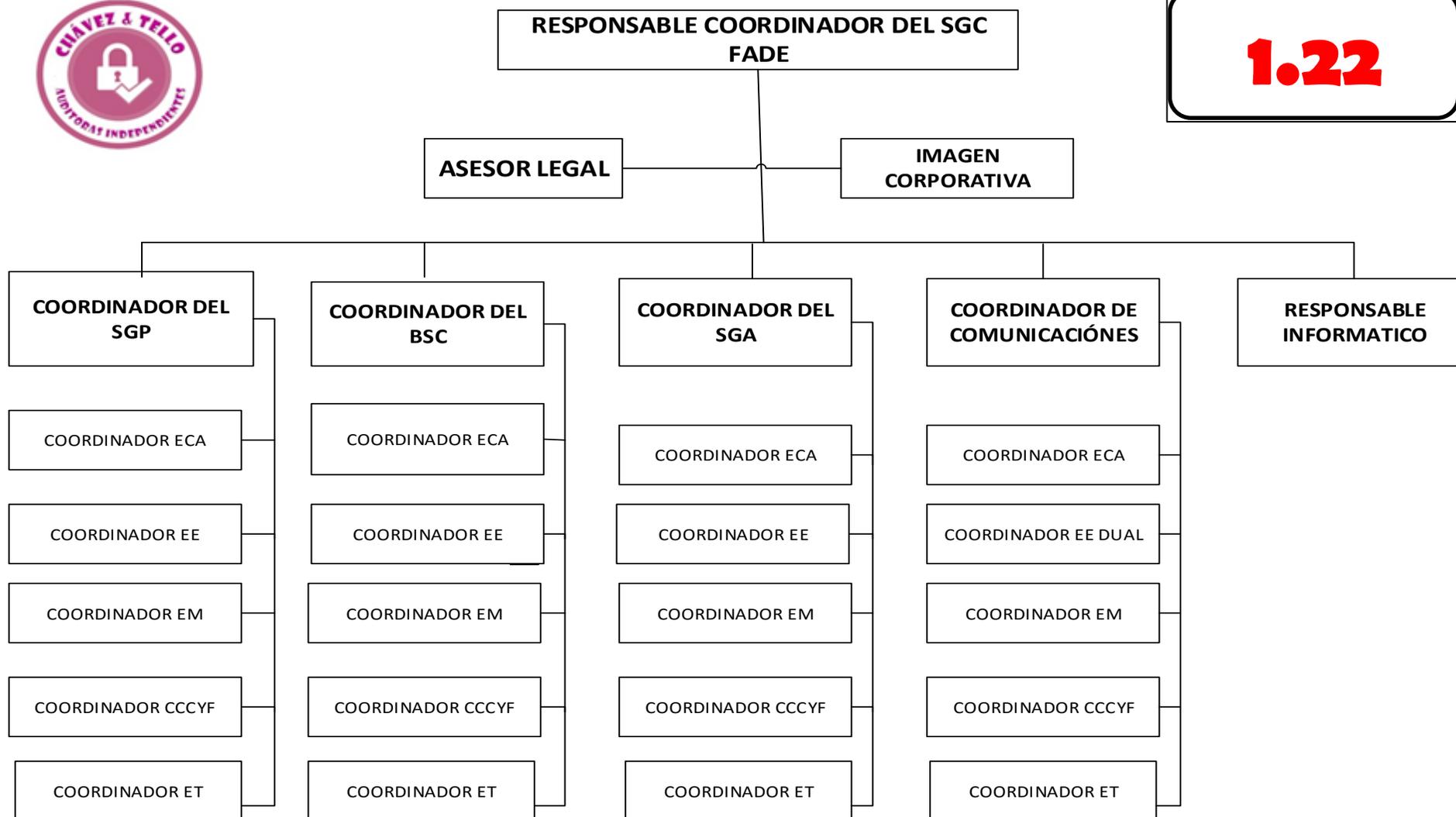
4.2.1.3.1 Organigrama Estructural de la Comisión

⁴Reporte de la Auditoría realizada por la CSGC FADE

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 05-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 07-12-2015



1.22



*Fuente: Mapa de Procesos
Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello*

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 05-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 07-12-2015



1.23

4.2.1.3.1 Política de Calidad

La Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo se dedica a la prestación de servicios educativos de calidad destinados a satisfacer las necesidades de sus partes interesadas, aplicando un Modelo de Gestión Moderno basado en Procesos, Sistemas Informáticos de Gestión y un Sistema de Gestión de Calidad conforme la norma ISO 9001:2008 para elevar de manera permanente y sostenida los niveles de satisfacción y cumplimiento de leyes, estatutos, reglamentos y expectativas.

4.2.1.3.2 OBJETIVOS DE CALIDAD

Para el cumplimiento de la Política de Calidad se ha establecido Objetivos de Calidad para la satisfacción de las partes interesadas. Los objetivos de Calidad son:

- ✓ Lograr una administración moderna y eficiente en el ámbito académico, administrativo y de desarrollo institucional.
- ✓ Establecer en la ESPOCH una organización sistémica, flexible, adaptativa y dinámica para responder con oportunidad y eficiencia a las expectativas de nuestra sociedad.
- ✓ Desarrollar una cultura organizacional integradora y solidaria para facilitar el desarrollo individual y colectivo de los politécnicos.
- ✓ Fortalecer el modelo educativo mediante la consolidación de las unidades académicas, procurando una mejor articulación entre las funciones universitarias.
- ✓ Dinamizar la administración institucional mediante la desconcentración de funciones y responsabilidades, procurando la optimización de los recursos en el marco de la Ley y del Estatuto Politécnico.
- ✓ Impulsar la investigación básica y aplicada, vinculándola con las otras funciones universitarias y con los sectores productivos y sociales.
- ✓

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 05-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 07-12-2015



2

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CHÁVEZ & TELLO AUDITORAS INDEPENDIENTES

AUDITORÍA DE CONFORMIDAD

ARCHIVO PERMANENTE

4.2.2 INFORMACIÓN DE CARÁCTER PERMANENTE

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014



2.1

**MAPA DE MACROPROCESOS DE
LA FACULTAD DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



2.2

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SGC BSC SGA Xiomara Tello

Cumplimiento: ●●●

- SGC
- Mision y Vision
- Objetivos de Calidad
- Compromisos
- Mensaje de la Comision
- Contactanos
- Redes Sociales
- Gestión Docente
- Descargas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Inicio Macroprocesos Administración Reportes

Avance SGC ●●●

CSGC

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y EMPRESAS

Copyright 2014. All Rights Reserved | Créditos

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



2.3

MAPA DE MACROPROCESOS DE LA FADE

expectativas

satisfacción

mejora continua

Gestión Administrativa afeg04
gobernante

Gestión Académica afeg05
gobernante

Gestión de la Calidad afeg06
gobernante

Proceso de Docencia afec01
clave

Proceso de Investigación afec02
clave

Proceso de Vinculación afec03
clave

Proceso de Asistencia afea07
apoyo

Proceso de apoyo Académico afea08
apoyo

Proceso Financiero afea09
apoyo

Proceso de Mantenimiento afea10
apoyo

Proceso de Transporte afea11
apoyo

Proceso Informático afea12
apoyo

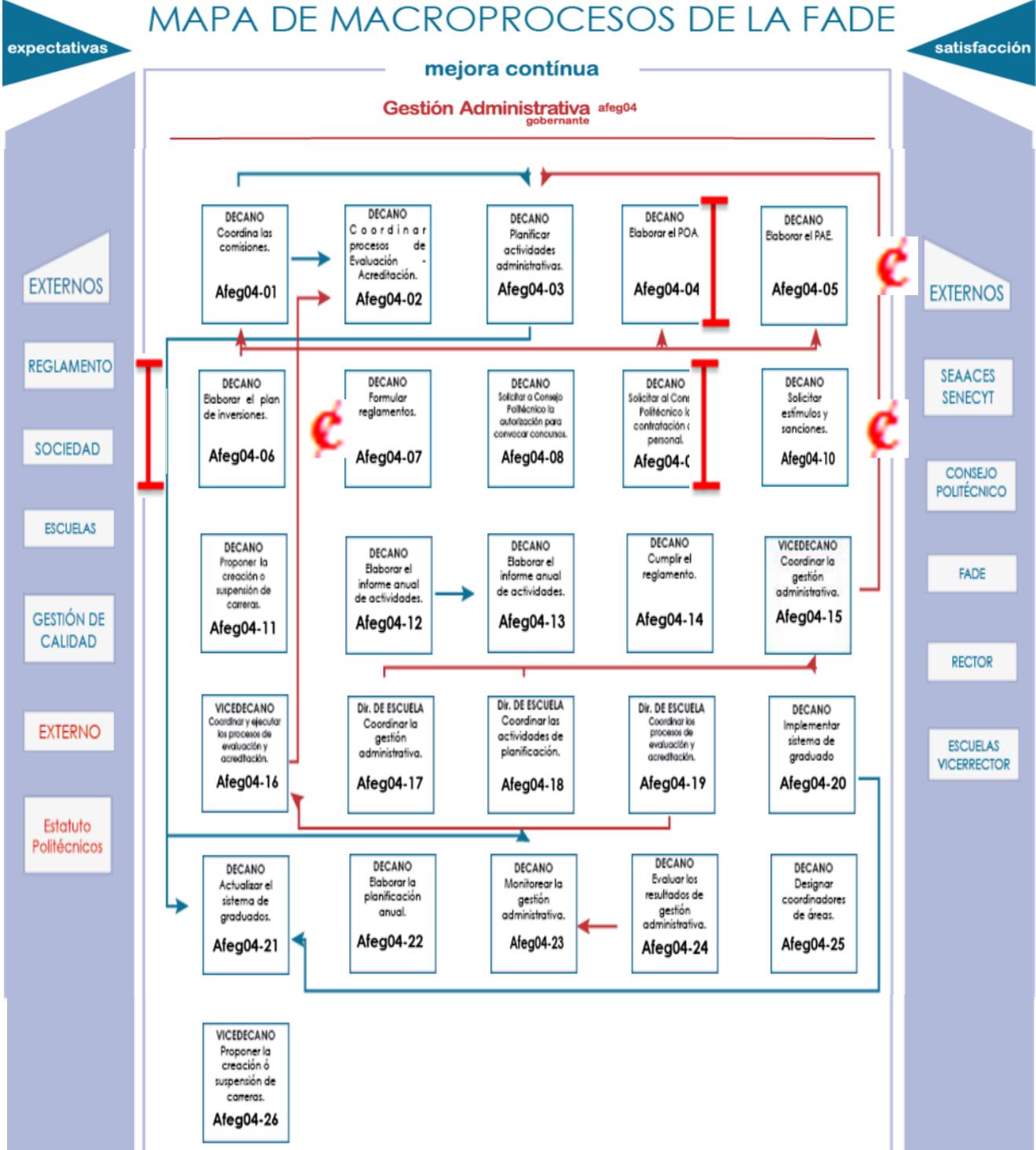
Cliente

Cliente

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



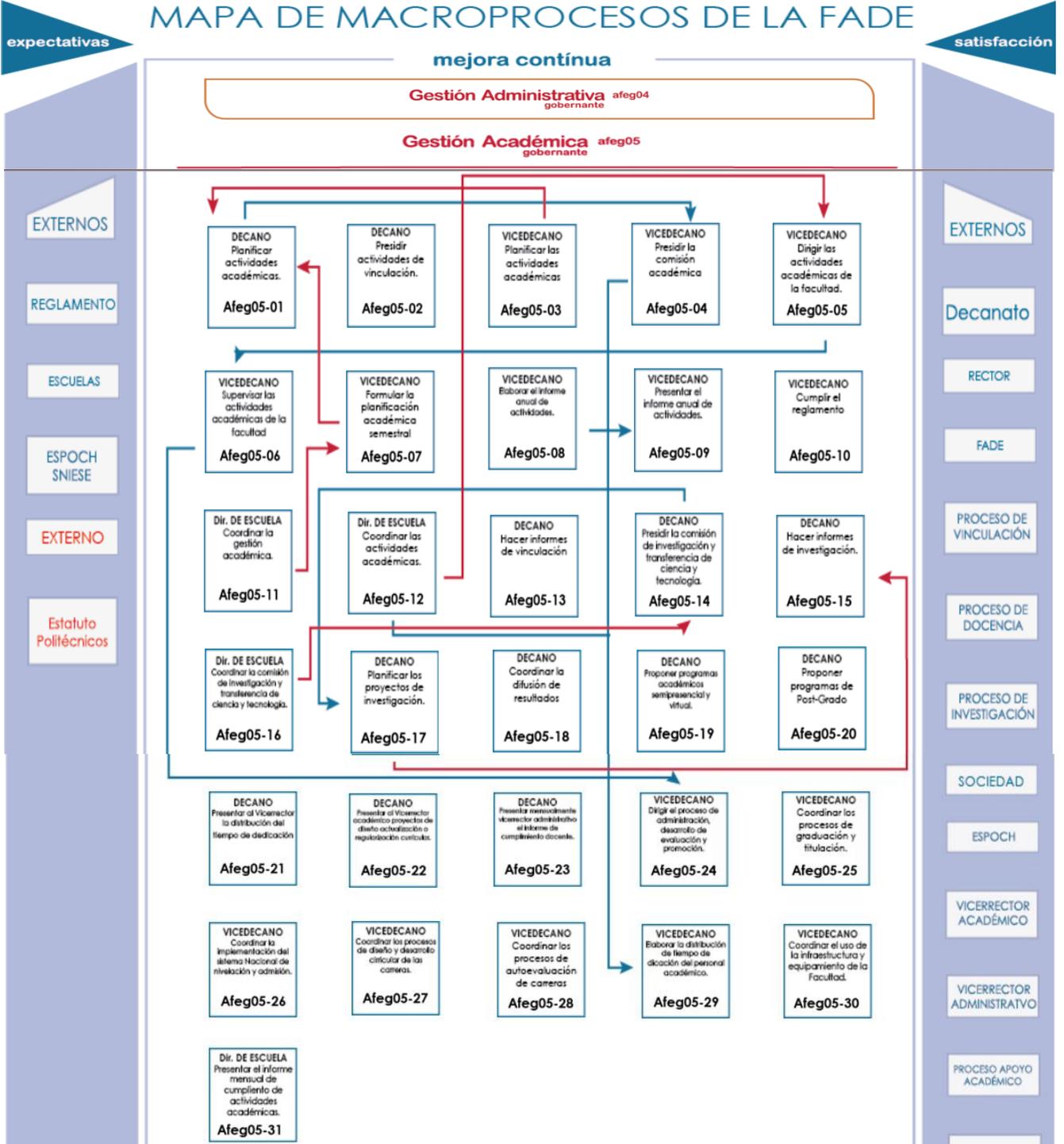
2.4



Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



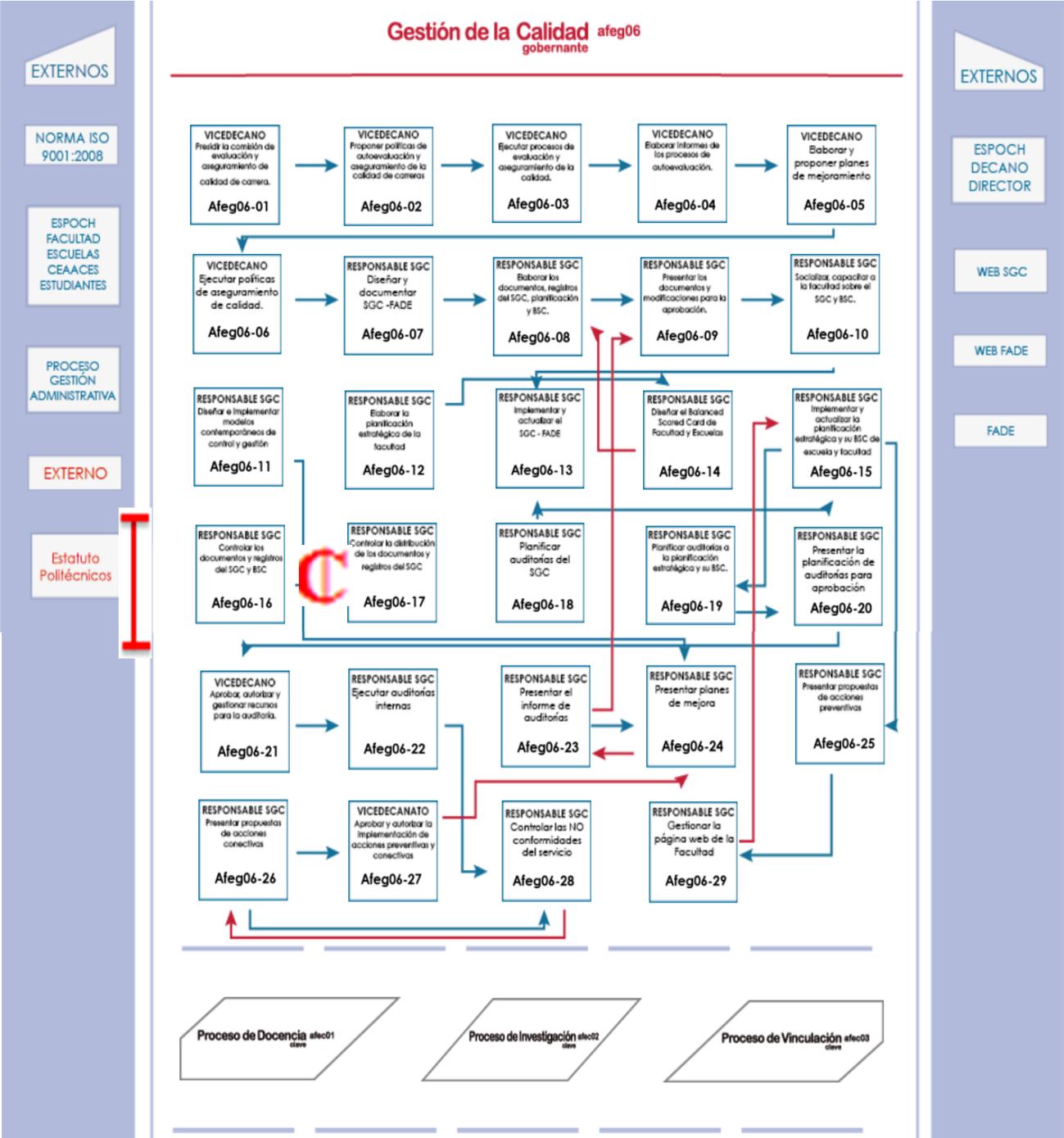
2.5



Elaborado por: YCH, XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



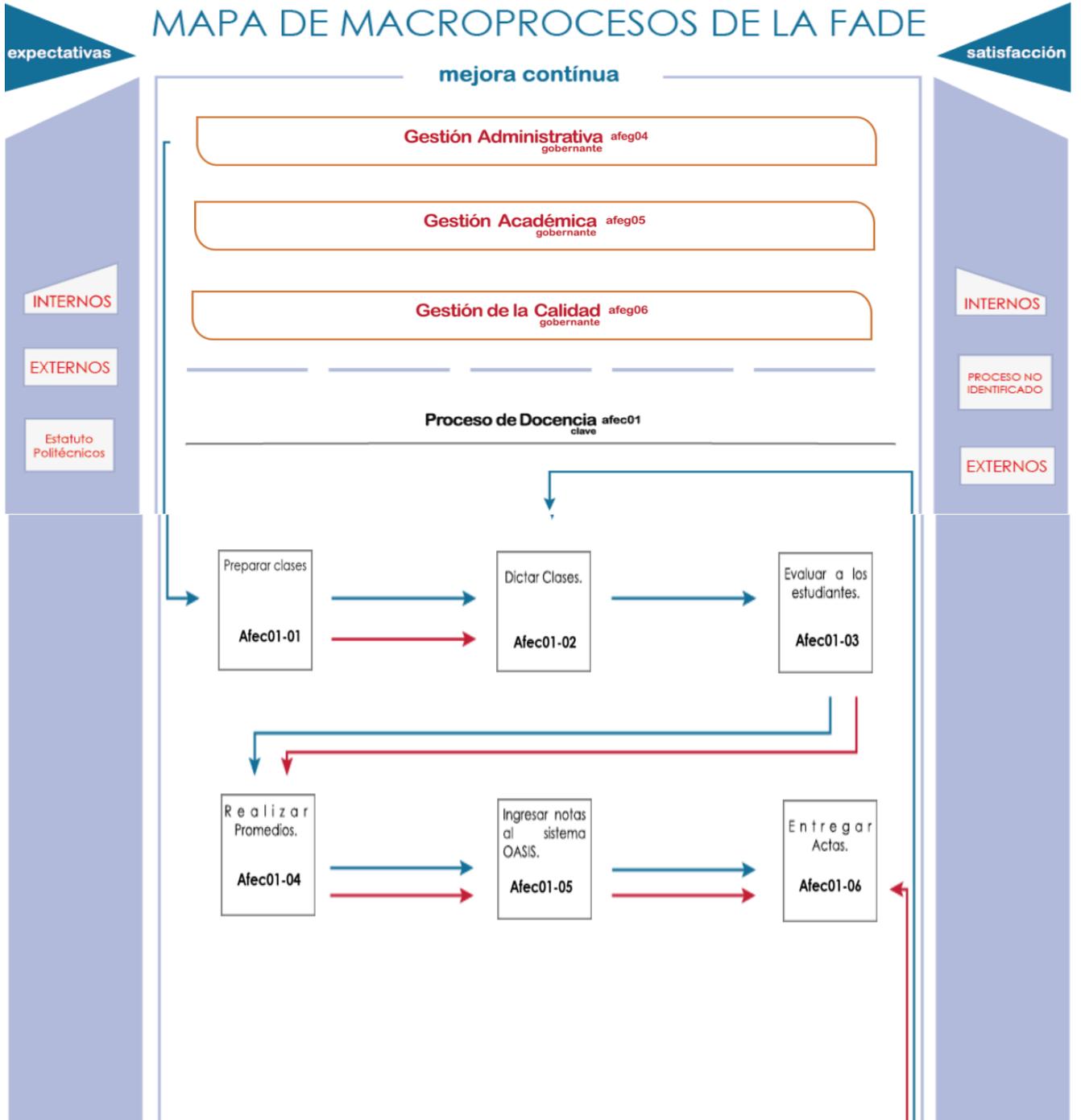
2.6



Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



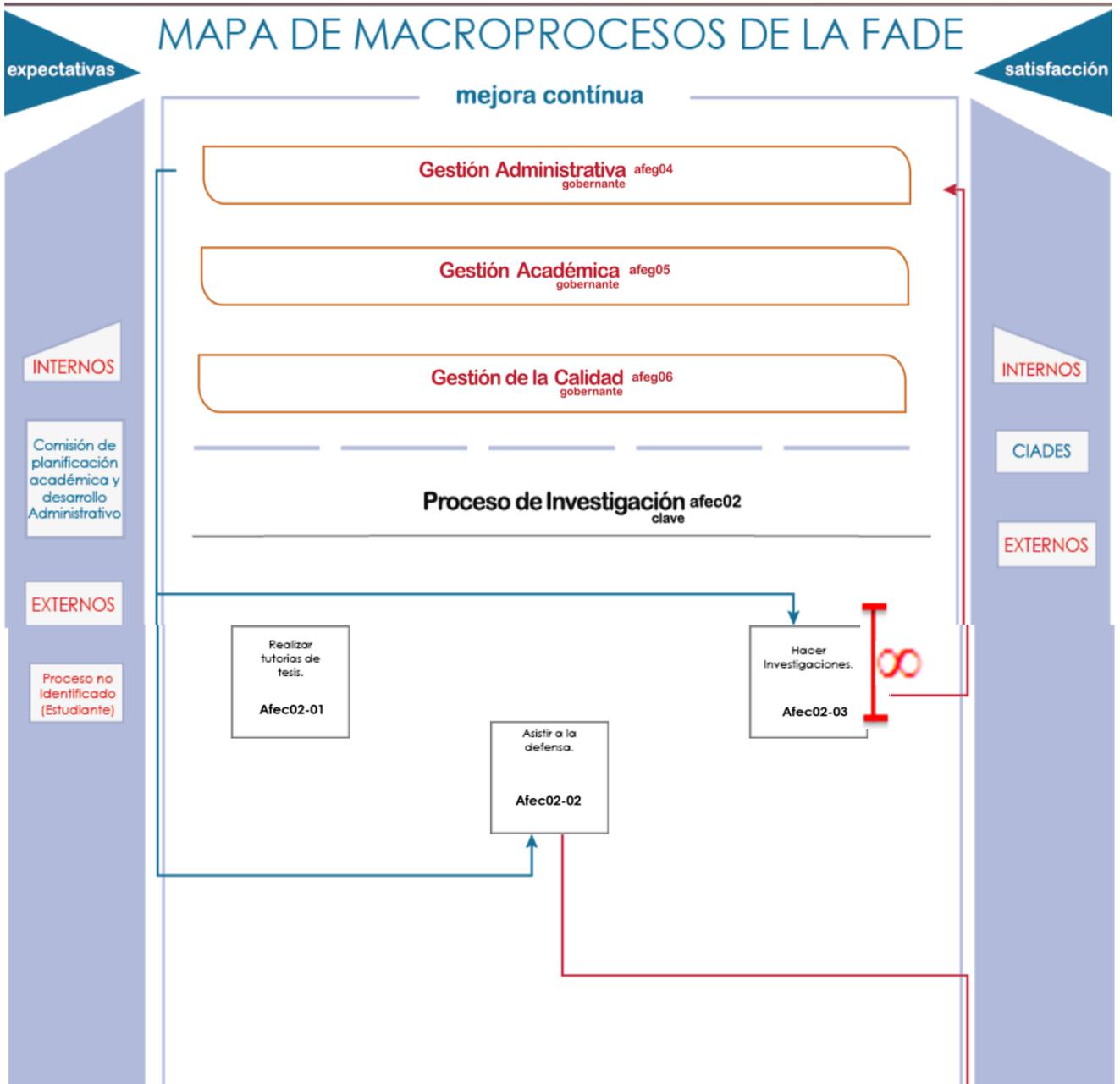
2.7



Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



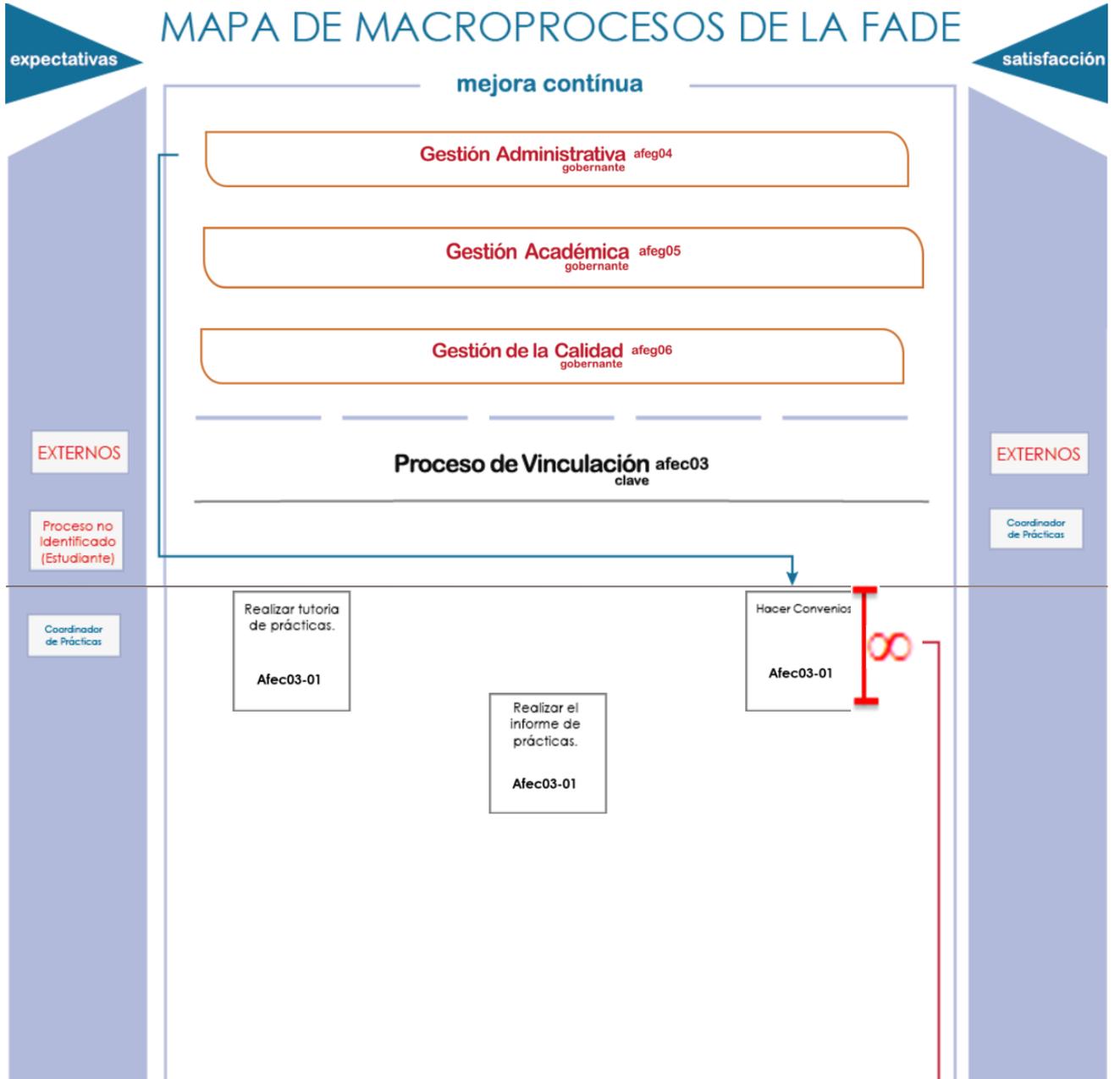
2.8



Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



2.9

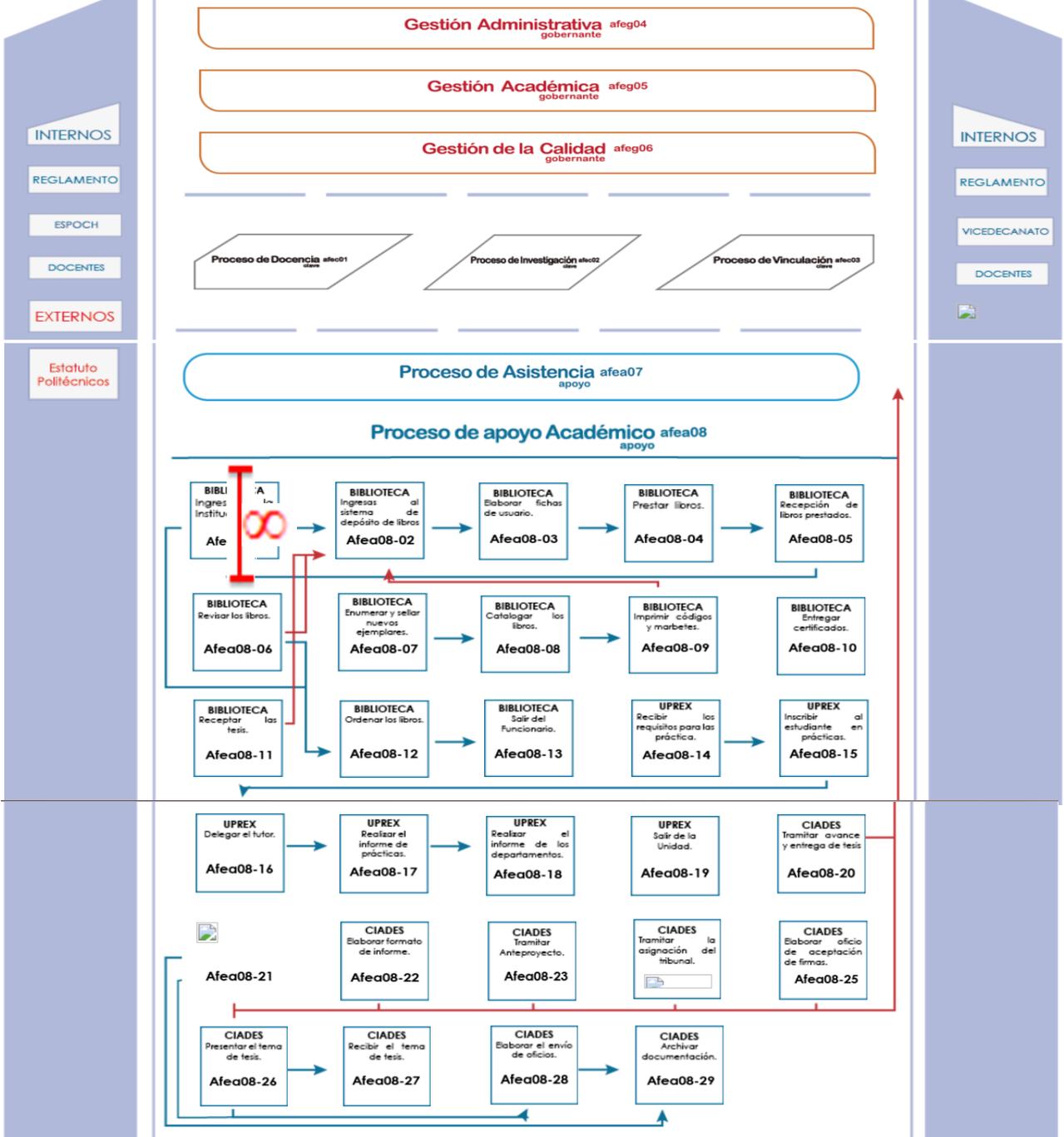


Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



2.10

MAPA DE MACROPROCESOS DE LA FADE



Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



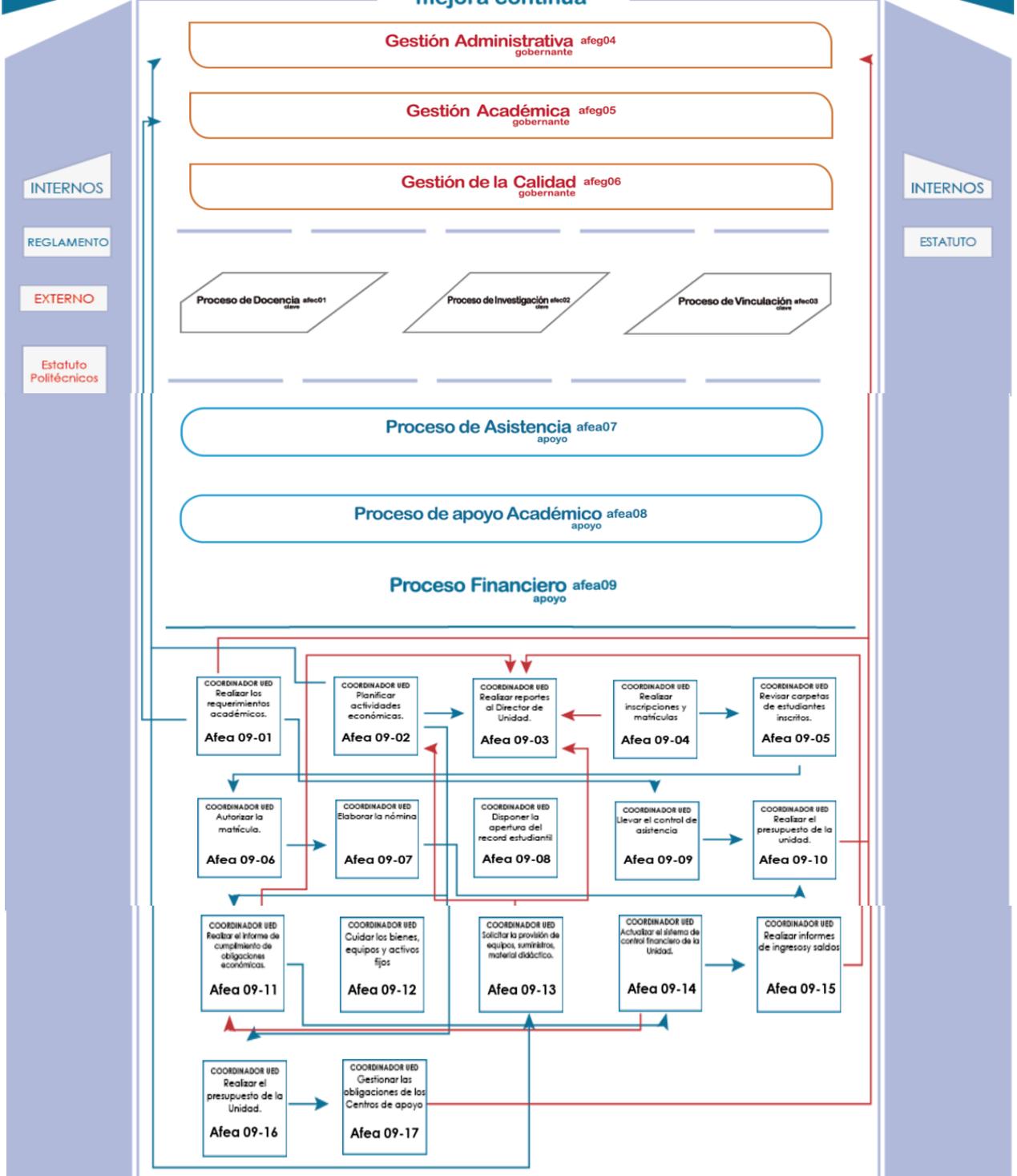
2.11

MAPA DE MACROPROCESOS DE LA FADE

expectativas

satisfacción

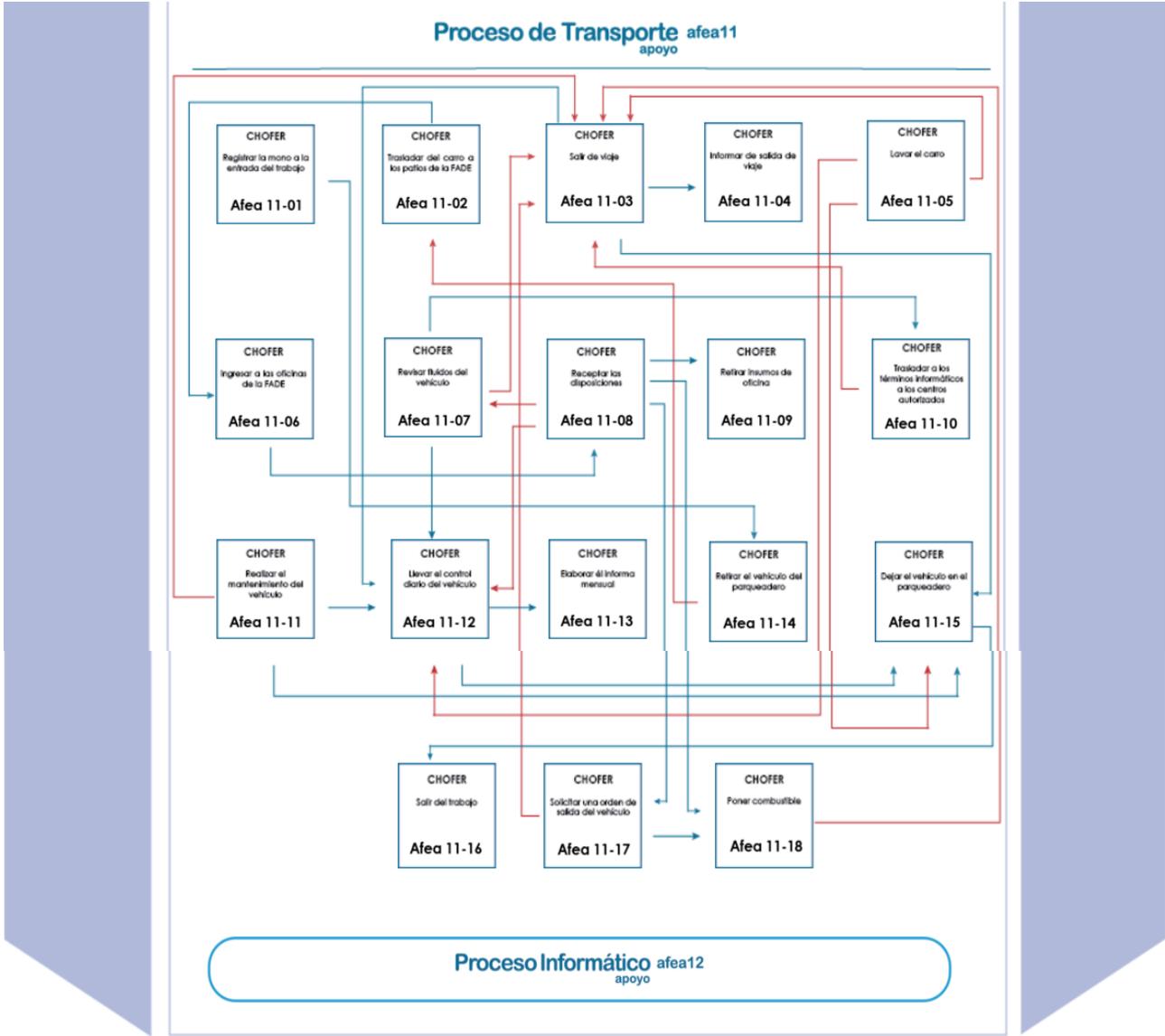
mejora continua



Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



2.12

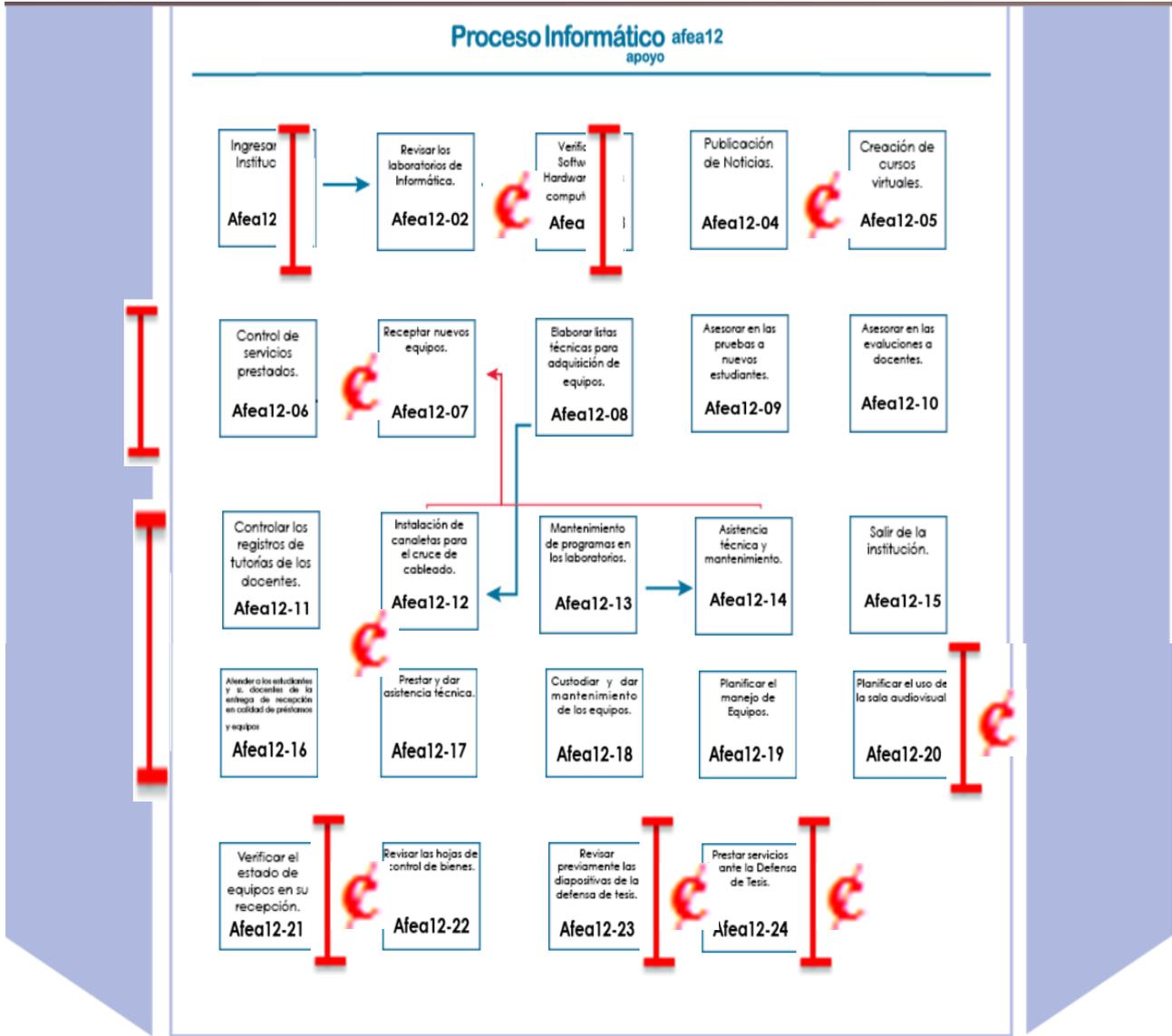


Copyright 2014. All Rights Reserved | Créditos

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



2.13



Copyright 2014. All Rights Reserved | Créditos

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



2.14

1.1.1 Ingresar a la institución

Ficha del Proceso

CÓDIGO:	Afea12-01	
NOMBRE	Ingresar a la institución	
OBJETIVO		
JUSTIFICACIÓN LEGAL	Manual de puestos, hoja 169	
RESPONSABLE	Técnico Informático	
JUSTIFICACIÓN LEGAL	Manual de puestos, hoja 169	
ENTRADAS		
SALIDAS		
RECURSOS	HUMANO	Técnico informático
	MATERIAL	Computadora, reloj biométrico
	TECNOLÓGICOS	software
INSUMOS	Tarjetas	
PROCESO	CLIENTE	
	PROVEEDOR	
TIPO DE PROCESO		
LUGAR DE CONSECUCCIÓN		

Image 1 of 3

Ficha del Indicador

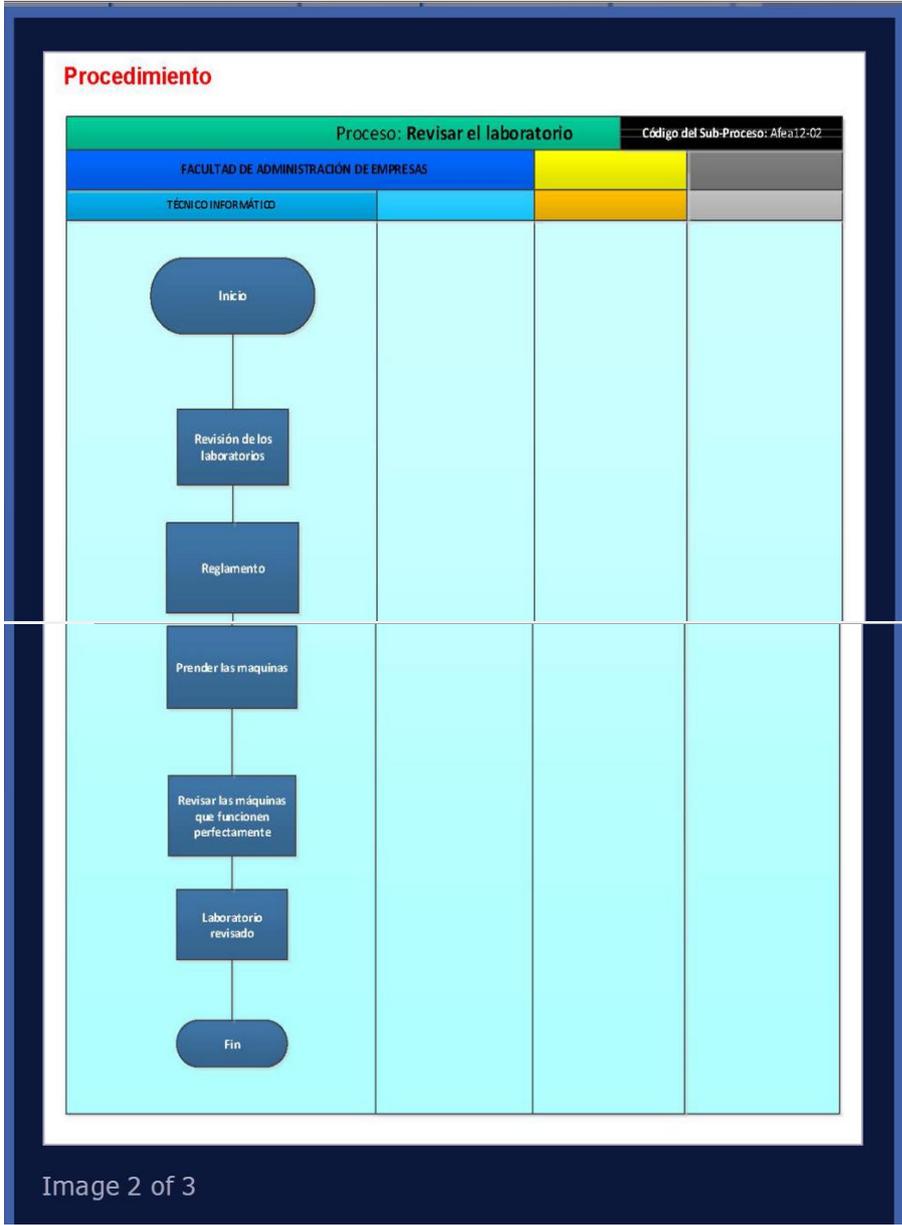
CÓDIGO	Afea12-02		
NOMBRE	Revisar el laboratorio		
OBJETIVO			
TIPO DE PROCESO			
TIPO DE INDICADOR			
VALORES	Si	No	
NIVEL DE INPORTANCIA	ALTO	MEDIO	BAJO
FRECUENCIA DE MEDICION			
PERIODO DE MEDICION			
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Auditor de Calidad		

Image 3 of 3

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



2.15



Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



2.16

Descargas

Documentos Descargables	
↓ Plan de Accion 2015 de Biblioteca Documento con la planiacion de actividades 2015-05-18	x
↓ Planificacion Estrategica Espoch Documento con la planificacion 2015-05-19	x
↓ Plan de Accion 2015 Centro de Computo Documento con el plan de accion 2015-06-08	x
↓ Informe legal para la formalización de la Comisión Análisis Legal del Abogado Miguel Ulrquizo 2015-06-08	x
↓ Planificación de Actividades del Equipo de Planifi Documento con el cronograma de actividades 2015-06-08	x
↓ Plan de Accion 2015 Consolidado de la Facultad Documento con el plan de accion de las Escuelas y las Unidades 2015-06-13	x
↓ Planificacion Estrategica FADE 2012-2017 Documento con la planificacion estrategica de la facultad 2015-06-22	x
↓ Reporte de la primera auditoria de procesos de las Consolidado del Reporte de la auditoria realizada por la CSGC FADE 2015-08-26	x
↓ Reporte de la primera auditoria de Indicadores de Reporte de la auditoria realizada por la CSGC FADE 2015-08-28	x
↓ Informe adicional de la primera auditoria de proce Detalle del Informe de la primera auditoria de procesos 2015-10-06	x

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



2.17

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Inicio Macroprocesos Administración Reportes Xiomara Tello

Individual Mensual Mensual Empleados Individual Empleados Descargas Cerrar sesión

Avance SGC

CSGC

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y EMPRESAS

Copyright 2014. All Rights Reserved | Créditos

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SGC BSC SGA Xiomara Tello

Facultad de Administración en Empresas Escuela de Ingeniería en Empresas Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría Escuela de Ingeniería en Comercio Exterior Escuela de Ingeniería Financiera Cumplimiento Escuela de Ingeniería en Marketing Escuela de Ingeniería en Gestión de Transporte

Cerrar sesión

SGC

- Mision y Vision
- Objetivos de Calidad
- Compromisos
- Mensaje de la Comision
- Contactanos
- Redes Sociales
- Gestión Docente

FADE
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



2.18

**MAPA DE MACROPROCESOS DE
LA ESCUELA DE CONTABILIDAD
Y AUDITORÍA**

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



2.19

 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS





Inicio Macroprocesos Administración Reportes Xiomara Tello

Cerrar sesión

Avance SGC ●●●

CSGC

ESCUELA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

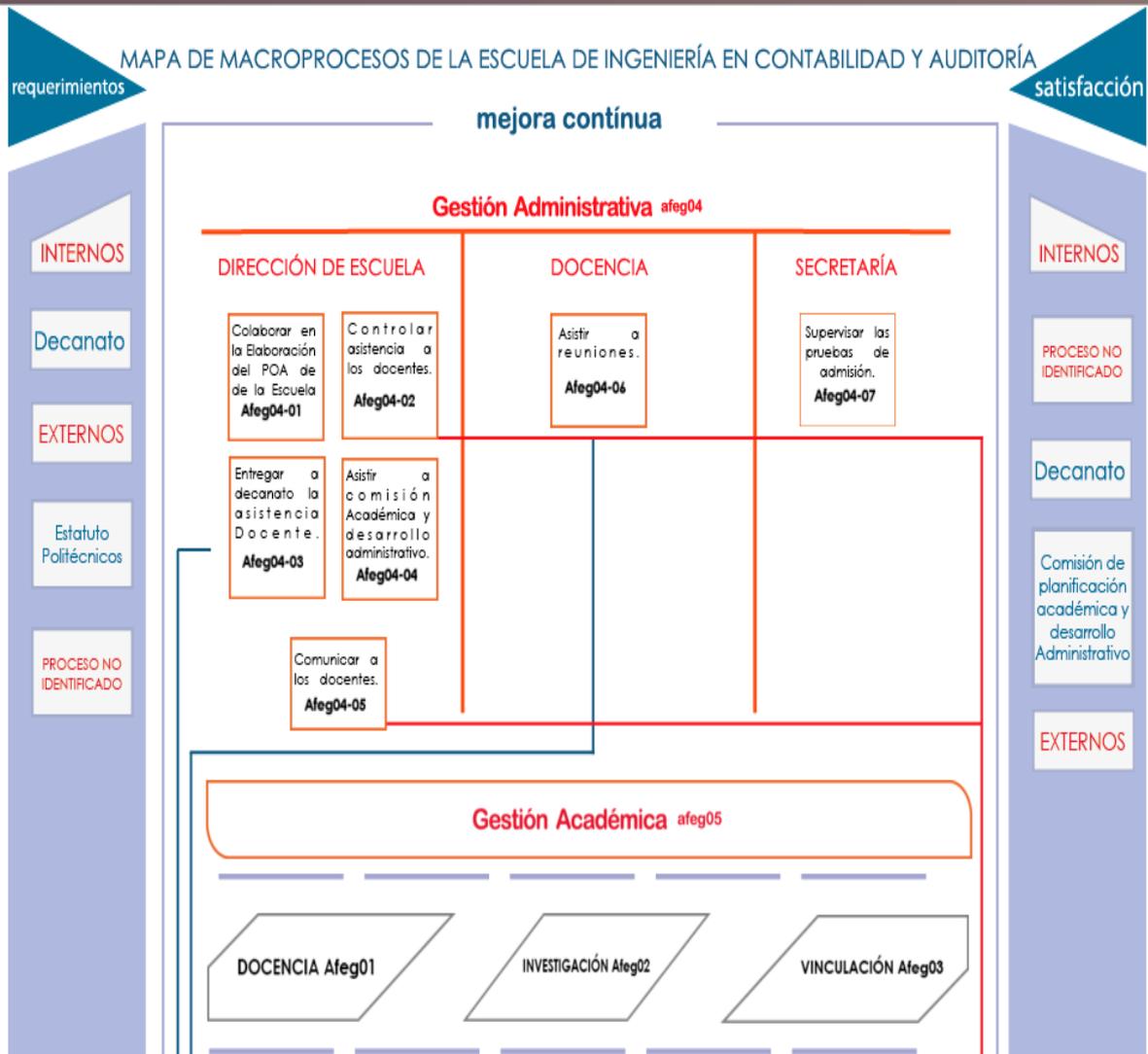
Copyright 2014. All Rights Reserved | Créditos



Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



2.20



Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



2.21

1.1.1 Colaborar en la Elaboración del POA de la Escuela

Ficha del Proceso

CÓDIGO:	Afeg04-01	
NOMBRE	Colaborar en la Elaboración del POA de la Escuela	
OBJETIVO	Colaborar con el Decano en la Elaboración del Plan Operativo Anual para la Escuela de Ingeniería de Empresa,	
JUSTIFICACIÓN LEGAL	Estatuto Politécnico, Tomo 2-2008 Página 28, Artículo 104. Literal a.	
RESPONSABLE	Director de Escuela	
JUSTIFICACIÓN LEGAL	Estatuto Politécnico, Tomo 2-2008 Página 28, Artículo 104.	
ENTRADAS	Oficio del Decano, POA	
SALIDAS	Requerimiento, POA, Oficio a secretaria	
RECURSOS	HUMANO	
	MATERIAL	Computadora, Impresora
	TECNOLÓGICOS	Microsoft Excel
INSUMOS	Papel Bond A4	
PROCESO	CLIENTE	
	PROVEEDOR	
TIPO DE PROCESO	Proceso Administrativo (Gobernante)	
LUGAR DE CONSECUCION	No Aplica	

Image 1 of 3

Ficha del Indicador

CODIGO	Afeg04-01
NOMBRE	Colaborar en la Elaboración del POA de la Escuela
OBJETIVO	Cumplir con el Estatuto Politécnico con la elaboración del Plan Operativo Anual para la Escuela de Ingeniería de Empresa,
TIPO DE PROCESO	Proceso Administrativo (Gobernante)
TIPO DE INDICADOR	Cualitativo
VALORES	Si No
NIVEL DE IMPORTANCIA	ALTO MEDIO BAJO X
FRECUENCIA DE MEDICION	Anual
PERIODO DE MEDICION	Hasta fin de año
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Auditor de Calidad

Image 3 of 3

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



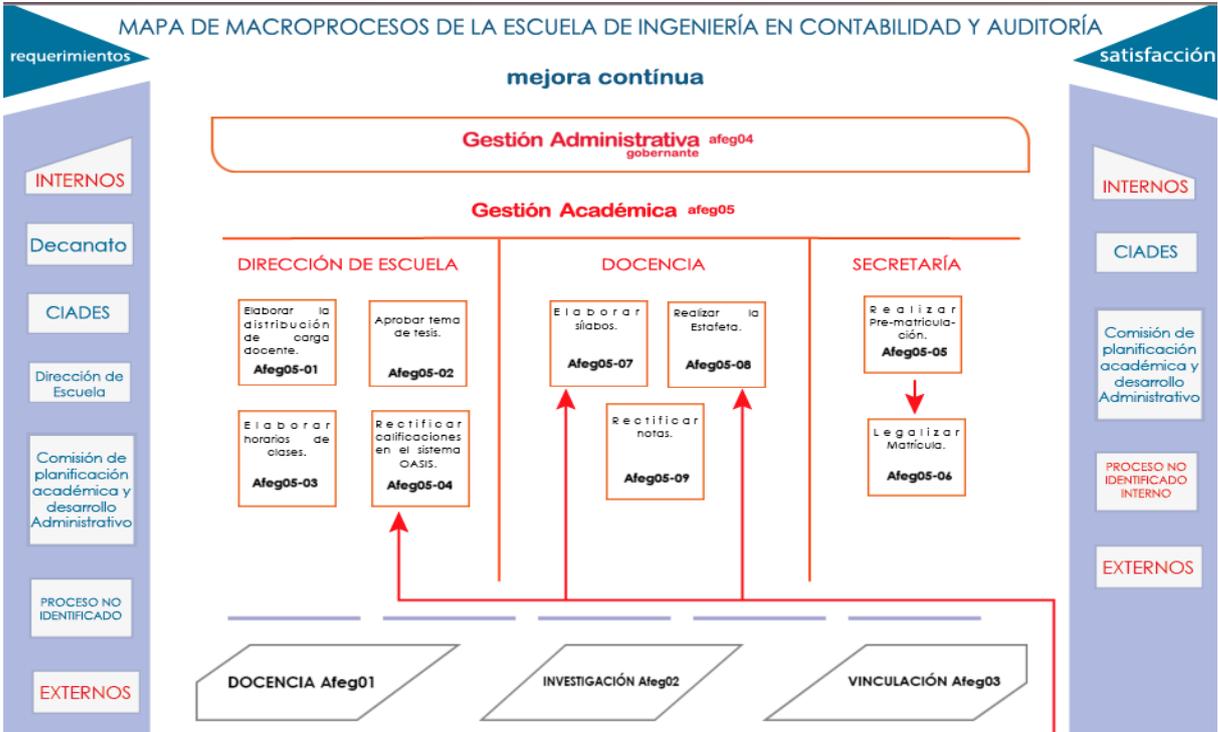
2.22



Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



2.23



1.2.1 Elaborar la Distribución de Carga Docente

Ficha del Proceso

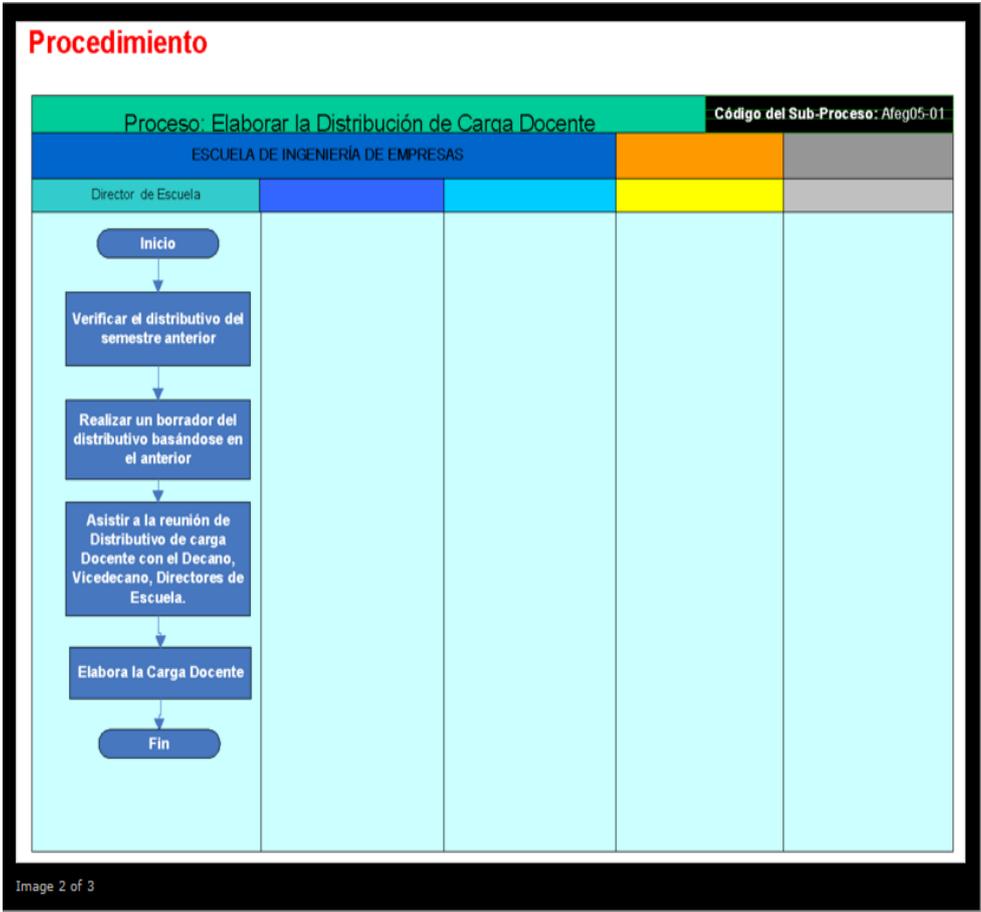
CÓDIGO:	Afeg05-01	
NOMBRE	Elaborar la Distribución de Carga Docente	
OBJETIVO	Elaborar el Distributivo de carga horaria, materia para cada uno de los Docentes	
JUSTIFICACIÓN LEGAL		
RESPONSABLE	Director de Escuela	
JUSTIFICACIÓN LEGAL	Estatuto Politécnico, Tomo 2-2008 Página 28, Artículo 104.	
ENTRADAS	Estatuto Politécnico, Oficio del Decano	
SALIDAS	Carga Docente	
RECURSOS	HUMANO	
	MATERIAL	Computadora
	TECNOLÓGICOS	Excel
INSUMOS		
PROCESO	CLIENTE	Elaborar Sílabos
	PROVEEDOR	
TIPO DE PROCESO	Proceso Académico (Gobernante)	
LUGAR DE CONSECUCION	No Aplica	

Image 1 of 3

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



2.24



Ficha del Indicador

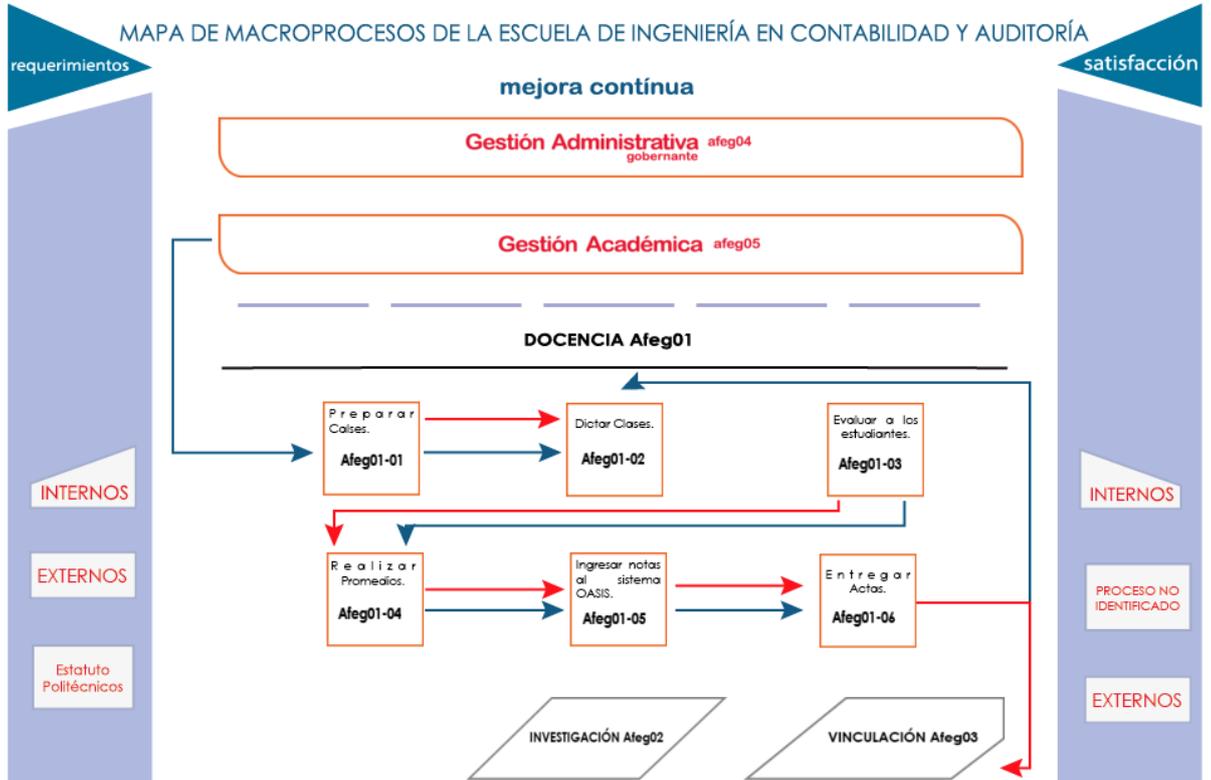
CODIGO	Afeg05-01		
NOMBRE	Elaborar la Distribución de Carga Docente		
OBJETIVO	Establecer las materias y horas para cada Docente		
TIPO DE PROCESO	Proceso Académico (Gobernante)		
TIPO DE INDICADOR	Cualitativo		
VALORES	Elaboró	No Elaboró	
NIVEL DE IMPORTANCIA	ALTO	MEDIO	BAJO
	X		
FRECUENCIA DE MEDICION	Semestral		
PERIODO DE MEDICION	Antes de iniciar el semestre		
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Auditor de Calidad		

Image 3 of 3

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



2.25



2.1.1 Preparar clases

Ficha del Proceso

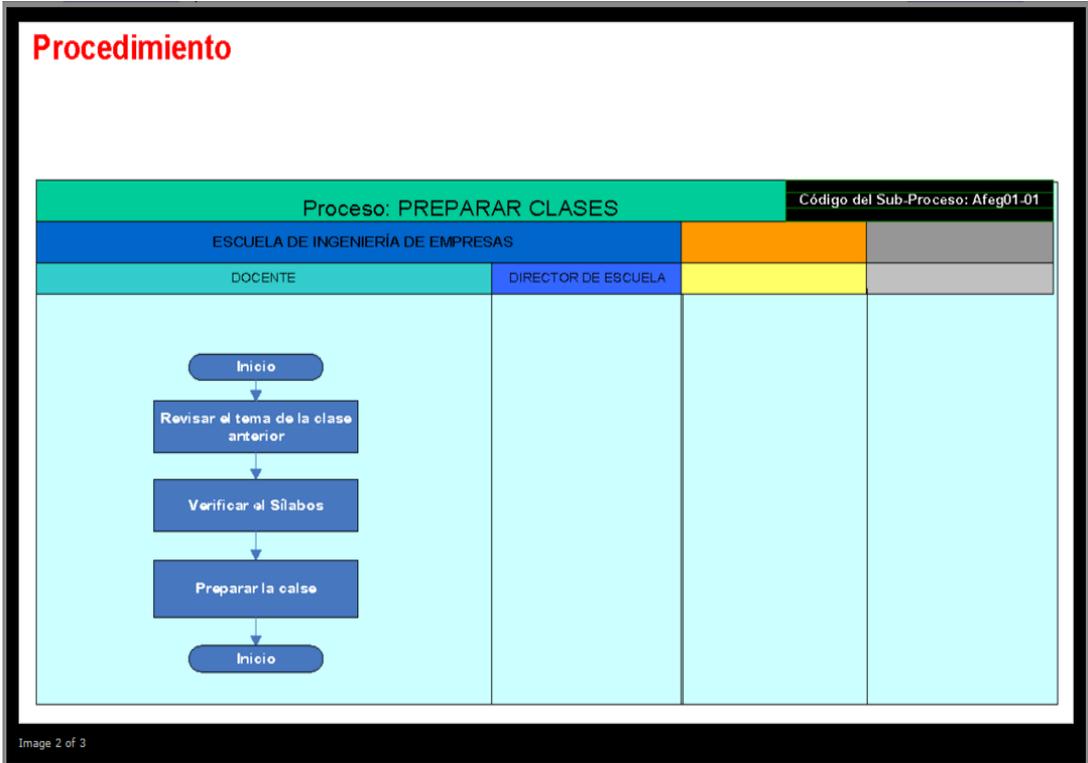
CÓDIGO:	Afeg01-01	
NOMBRE	Preparar clases	
OBJETIVO	Tener un mayor desenvolvimiento y preparación en el proceso de enseñanza	
JUSTIFICACIÓN LEGAL		
RESPONSABLE	Docente	
JUSTIFICACIÓN LEGAL		
ENTRADAS	Documentación de la clase, Sílabos	
SALIDAS	Clase preparada	
RECURSOS	HUMANO	Docente
	MATERIAL	Computadora
	TECNOLÓGICOS	Diapositivas
INSUMOS	Sílabos, Texto, Folletos	
PROCESO	CLIENTE	Dictar Clases
	PROVEEDOR	Realizar Sílabos
TIPO DE PROCESO	Proceso de Docencia (Clave)	
LUGAR DE CONSECUCION		

Image 1 of 3

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



2.26



Ficha del Indicador

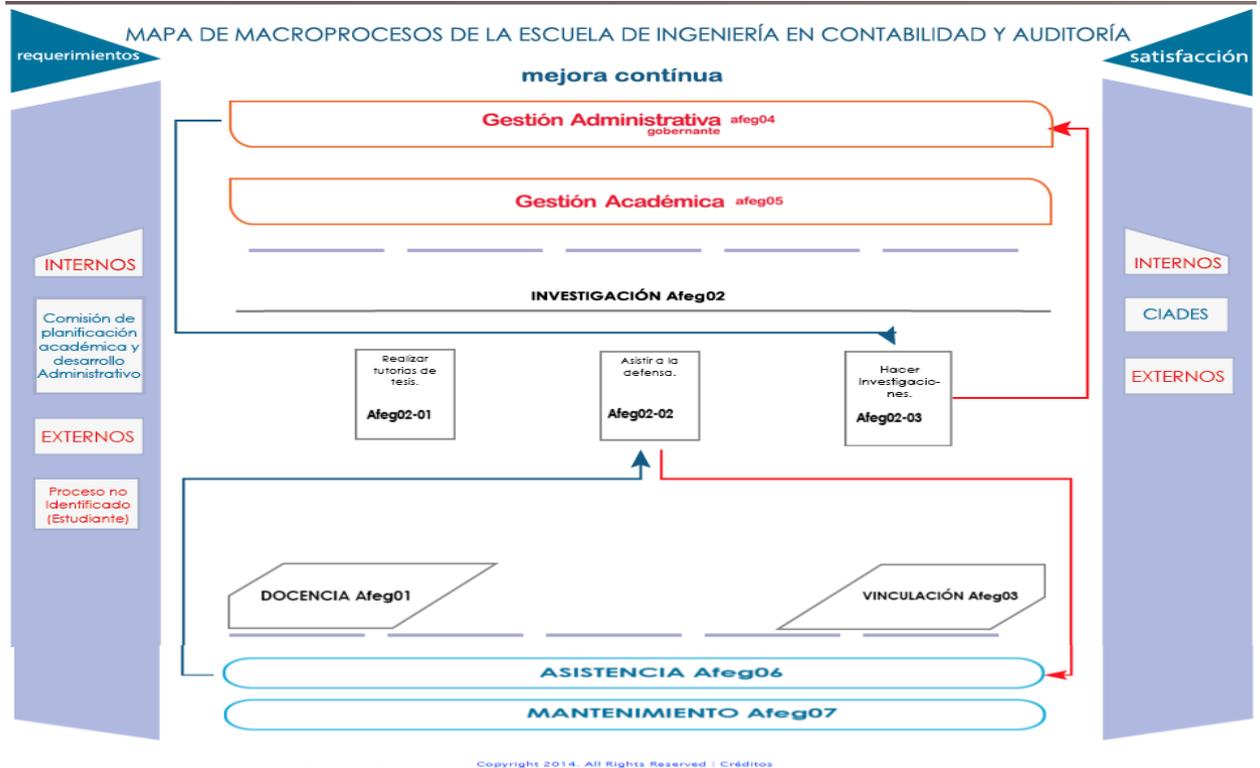
CODIGO	Afeg01-01		
NOMBRE	Preparar clases		
OBJETIVO	Determinar si la clase fue preparada		
TIPO DE PROCESO	Proceso de Docencia (Clave)		
TIPO DE INDICADOR	Cualitativo		
VALORES	Preparó	No Preparó	
NIVEL DE IMPORTANCIA	ALTO x	MEDIO	BAJO
FRECUENCIA DE MEDICION	No aplica		
PERIODO DE MEDICION	No aplica		
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Auditor de Calidad		

Image 3 of 3

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



2.27



2.2.2 Asistir a defensa de Tesis

Ficha del Proceso

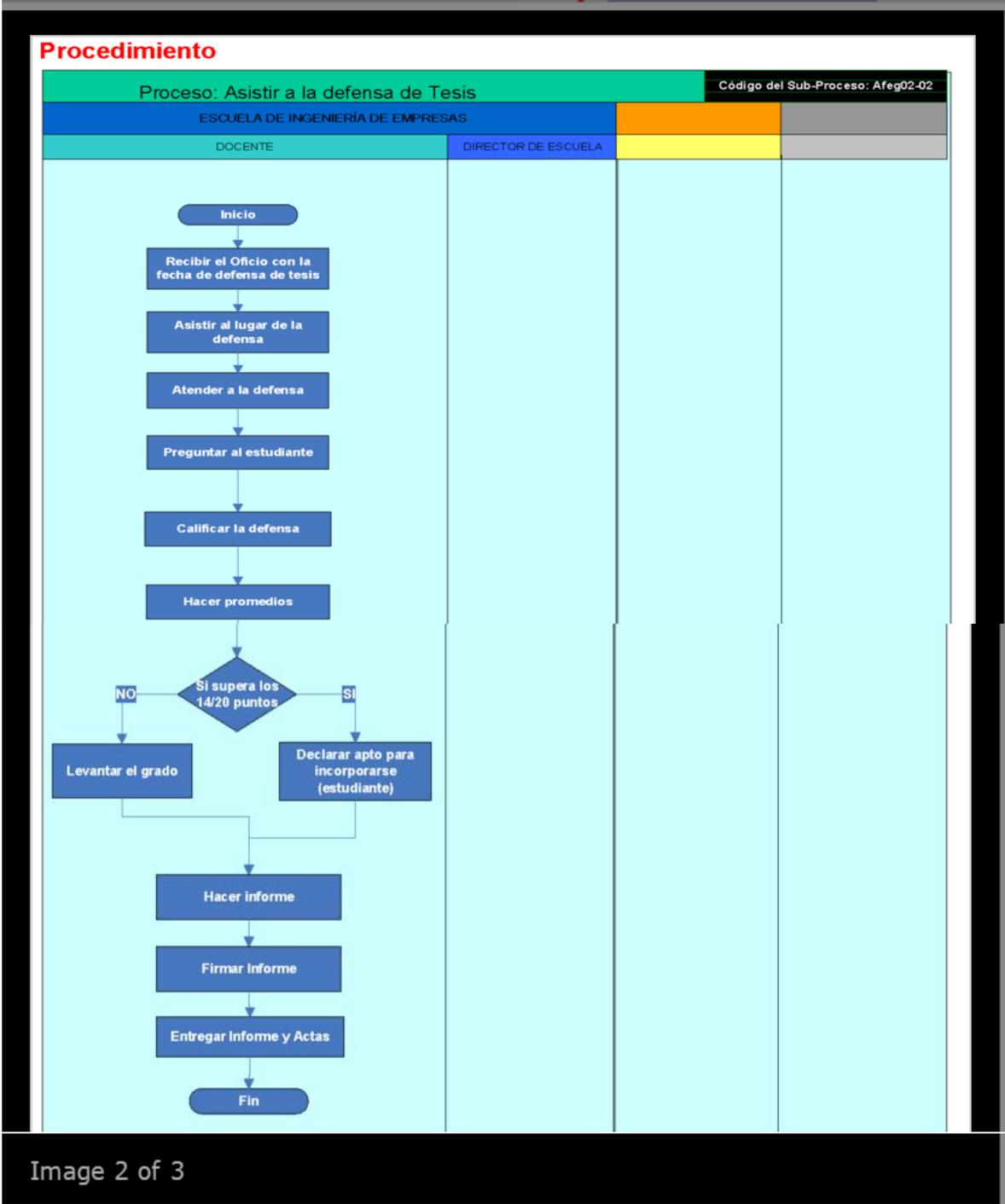
CÓDIGO:	Afeg02-02	
NOMBRE	Asistir a defensa de Tesis	
OBJETIVO	Asistir y participar en la defensa de tesis para su posterior calificación	
JUSTIFICACIÓN LEGAL		
RESPONSABLE	Docente	
JUSTIFICACIÓN LEGAL		
ENTRADAS	Oficio con la fecha de defensa de tesis (Comisión de Planificación Académica y desarrollo Administrativo)	
SALIDAS	Informe y Actas de defensa de Tesis (Secretaria)	
RECURSOS	HUMANO	
	MATERIAL	
	TECNOLÓGICOS	
INSUMOS	Lapicero	
PROCESO	CLIENTE	Recibir actas de Defensa de Tesis
	PROVEEDOR	Realizar Tutoría de Tesis, Instalar defensa de tesis
TIPO DE PROCESO	Proceso de Investigación (Clave)	
LUGAR DE CONSECUION	No Aplica	

Image 1 of 3

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



2.28



Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015

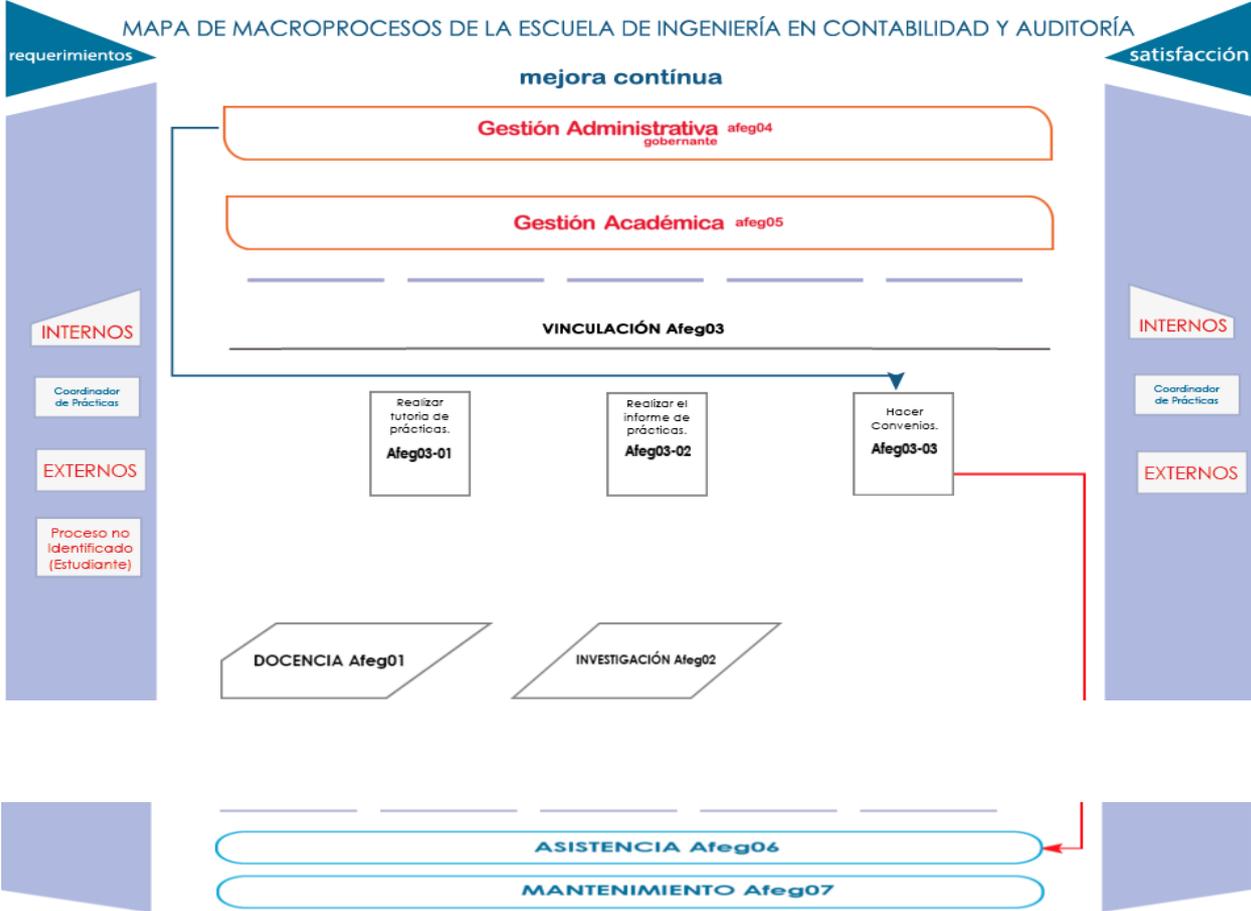


2.29

Ficha del Indicador

CODIGO	Afeg02-02		
NOMBRE	Asistir a defensa de Tesis		
OBJETIVO	Asistir a la defensa de tesis para su posterior calificación		
TIPO DE PROCESO	Proceso de Investigación (Clave)		
TIPO DE INDICADOR	Cualitativo		
VALORES	Asistió	No Asistió	
NIVEL DE IMPORTANCIA	ALTO X	MEDIO	BAJO
FRECUENCIA DE MEDICION	No aplica		
PERIODO DE MEDICION	No aplica		
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Auditor de Calidad		

Image 3 of 3



Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



2.30

2.3.1 Realizar Tutoría de Practicas

Ficha del Proceso

CÓDIGO:		Afeg03-01
NOMBRE		Realizar Tutoría de Practicas
OBJETIVO		Guiar al estudiante en el ámbito laboral
JUSTIFICACIÓN LEGAL		
RESPONSABLE		Docente
JUSTIFICACIÓN LEGAL		
ENTRADAS		Oficio(del Coordinador de Prácticas), Información de la Empresa para practicas
SALIDAS		Control
RECURSOS	HUMANO	
	MATERIAL	
	TECNOLÓGICOS	
INSUMOS		Lapicero
PROCESO	CLIENTE	
	PROVEEDOR	
TIPO DE PROCESO		Proceso de Vinculación (Clave)

Image 1 of 3

Ficha del Indicador

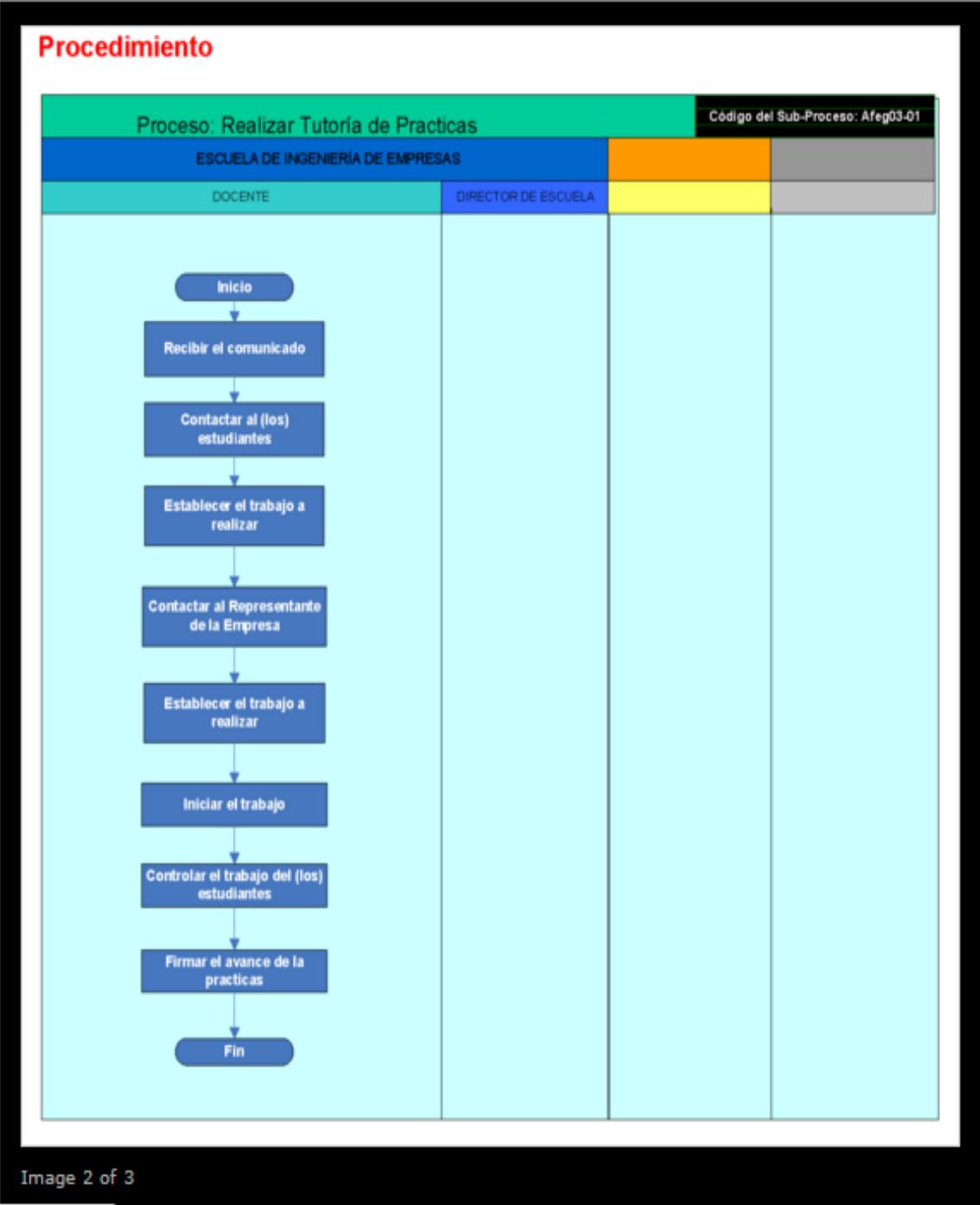
CODIGO	Afeg03-01		
NOMBRE	Realizar Tutoría de Practicas		
OBJETIVO	Verificar si el docente fue designado y cumplió con la tutoría de practicas		
TIPO DE PROCESO	Proceso de Vinculación (Clave)		
TIPO DE INDICADOR	Cualitativo		
VALORES	Realizó	No realizó	
NIVEL DE IMPORTANCIA	ALTO	MEDIO	BAJO
	X		
FRECUENCIA DE MEDICION	No aplica		
PERIODO DE MEDICION	No aplica		
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Auditor de Calidad		

Image 3 of 3

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



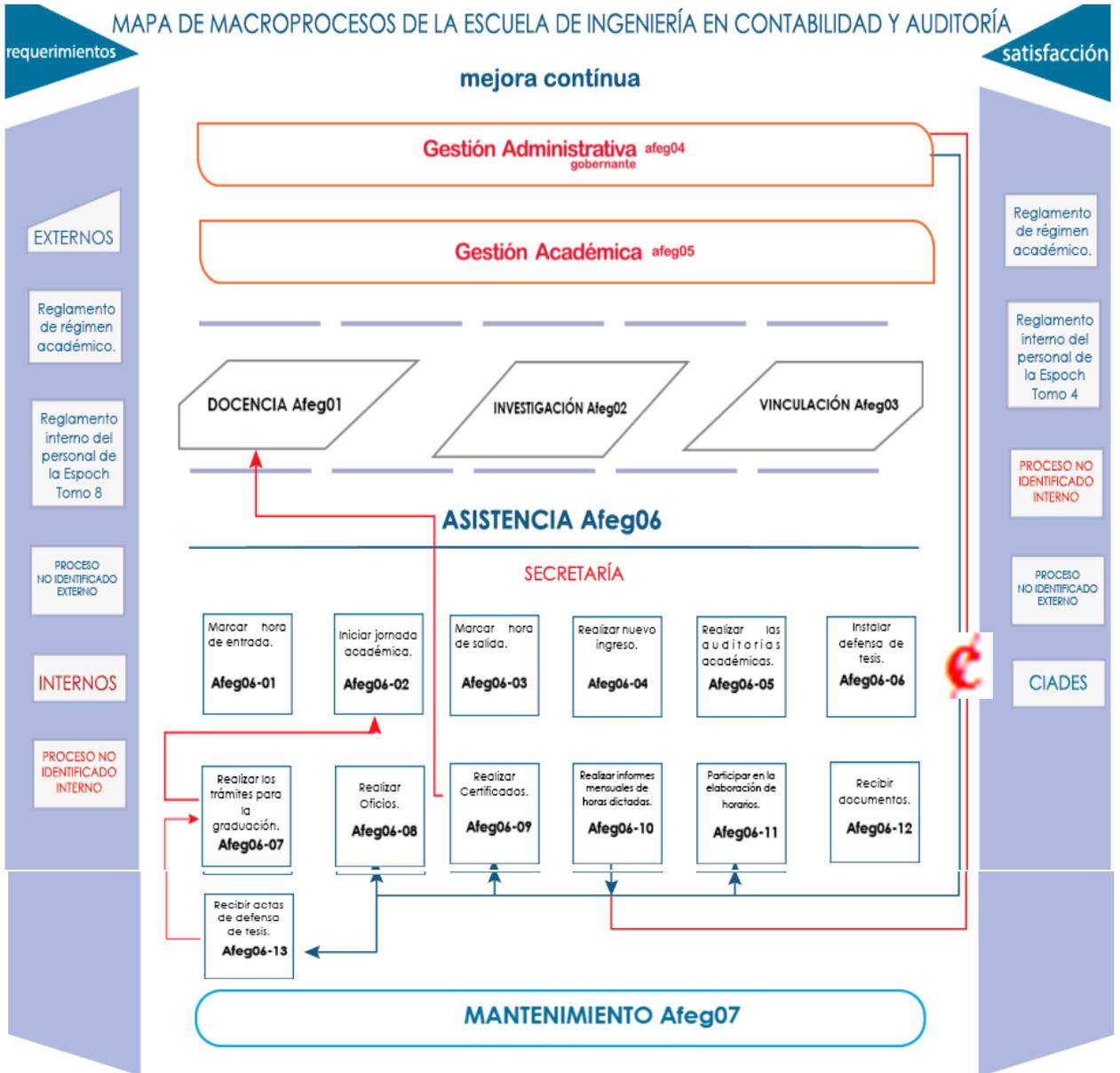
2.31



Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



2.32



Copyright 2014. All Rights Reserved | Créditos

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



2.33

3.1.1 Marcar Hora de Entrada

Ficha del Proceso

CÓDIGO:		Afeg06-01
NOMBRE		Marcar Hora de Entrada
OBJETIVO		Marcar la Hora de entrada de acuerdo al Reglamento Interno del Personal de la ESPOCH
JUSTIFICACIÓN LEGAL		Reglamento Interno del Personal de la Espoch, Capítulo VIII, artículo 40, literal b Capítulo X, artículo 43
RESPONSABLE		Secretaria
JUSTIFICACIÓN LEGAL		Reglamento Institucional, Tomo 4, hoja 132
ENTRADAS		Clave personal, Huella digital.
SALIDAS		Hora Registrada
RECURSOS	HUMANO	
	MATERIAL	
	TECNOLÓGICOS	Reloj biométrico
INSUMOS		Electricidad
PROCESO	CLIENTE	Iniciar jornada Académica
	PROVEEDOR	
TIPO DE PROCESO		Proceso de Asistencia (Apoyo)
LUGAR DE CONSECUION		Modular central de la FADE

Image 1 of 3

Ficha del Indicador

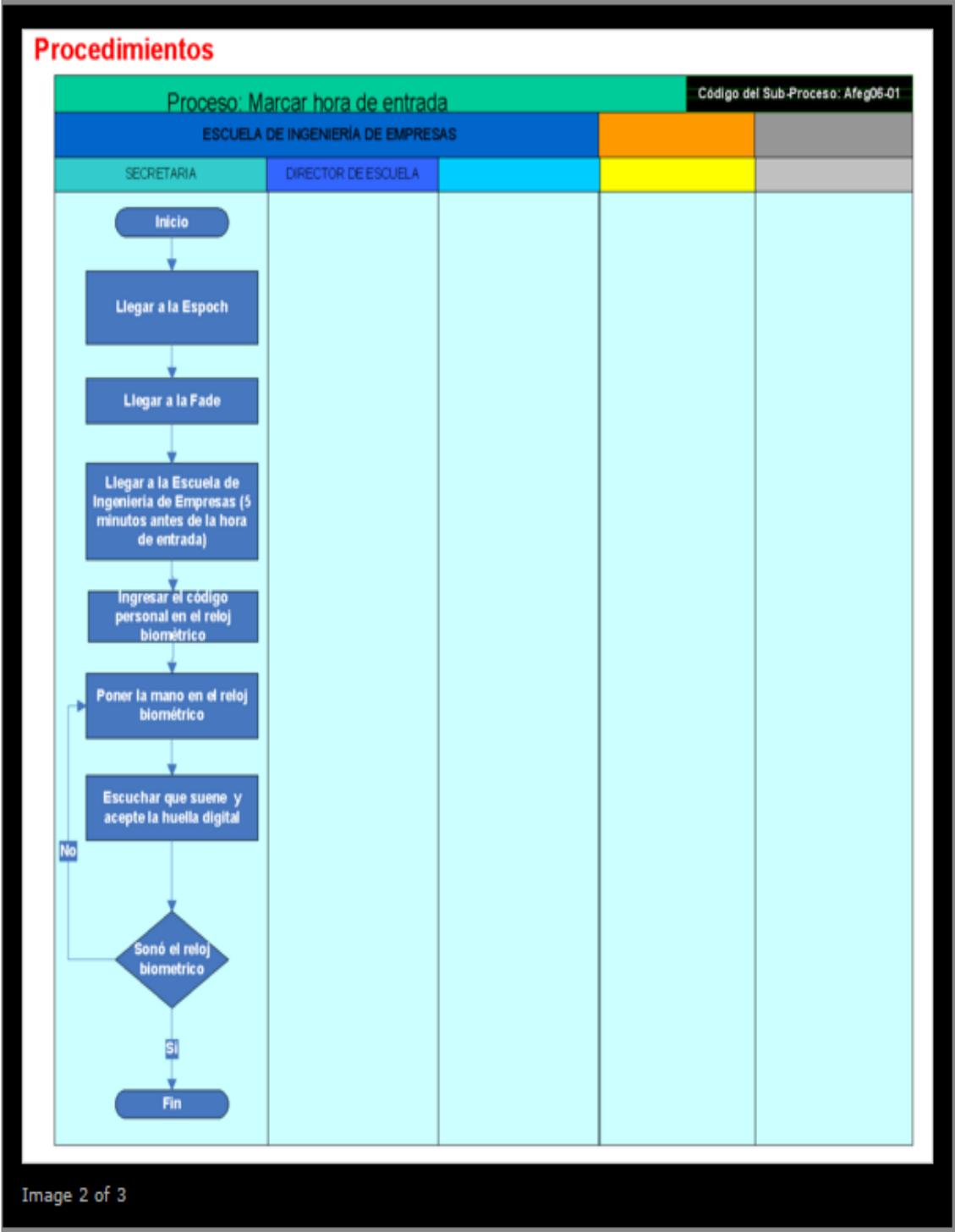
CODIGO	Afeg06-01		
NOMBRE	Controlar la Hora de Entrada		
OBJETIVO	Dar cumplimiento al Reglamento Interno del Personal de la ESPOCH		
TIPO DE PROCESO	Proceso de Asistencia (Apoyo)		
TIPO DE INDICADOR	Cualitativo		
VALORES	Registró	No Registró	
NIVEL DE IMPORTANCIA	ALTO X	MEDIO	BAJO
FRECUENCIA DE MEDICION	Diaria		
PERIODO DE MEDICION	Mensual		
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Auditor de Calidad		

Image 3 of 3

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



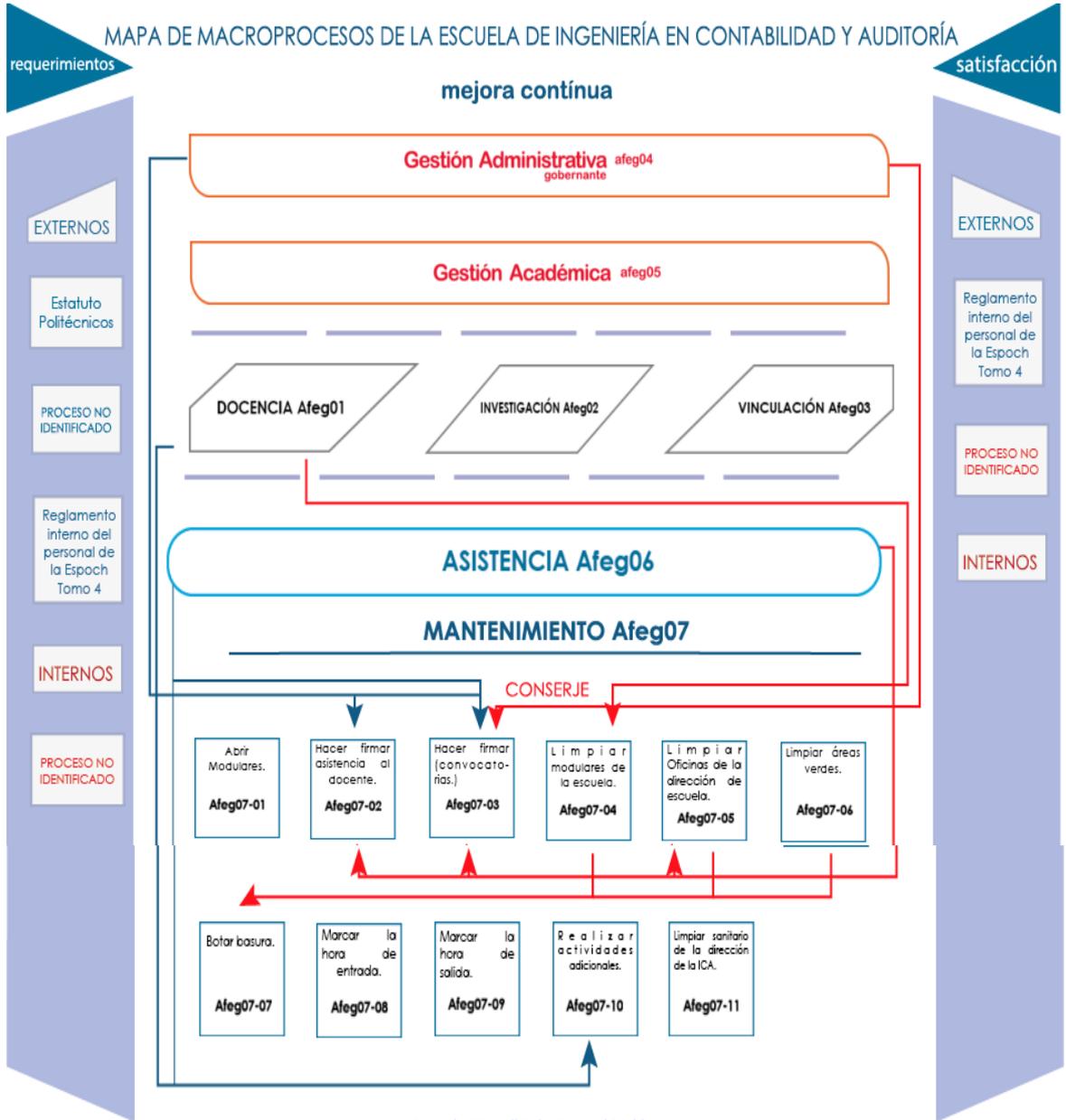
2.34



Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



2.35



Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



2.36

3.2.1 Abrir Modulares

Ficha del Proceso

CÓDIGO:		Afeg07 -01
NOMBRE		Abrir Modulares
OBJETIVO		Abrir el modular a la hora exacta para iniciar la Jornada Académica
JUSTIFICACIÓN LEGAL		
RESPONSABLE		Conserjes
JUSTIFICACIÓN LEGAL		Estatuto Politécnico, Capítulo XIV, Artículo 157,158 Literales Desde la a) Hasta la l).
ENTRADAS		✓ Llaves
SALIDAS		✓ Aulas disponibles
RECURSOS	HUMANO	
	MATERIAL	Llaves
	TECNOLÓGICOS	
INSUMOS		
PROCESO	CLIENTE	Dictar clases, Evaluar a los estudiantes, Limpiar aulas de los modulares de la escuela
	PROVEEDOR	
TIPO DE PROCESO		Proceso de mantenimiento (Apoyo)
LUGAR DE CONSECUCION		Modulares de la Escuela de Ingeniería de Empresas

Image 1 of 3

Ficha del Indicador

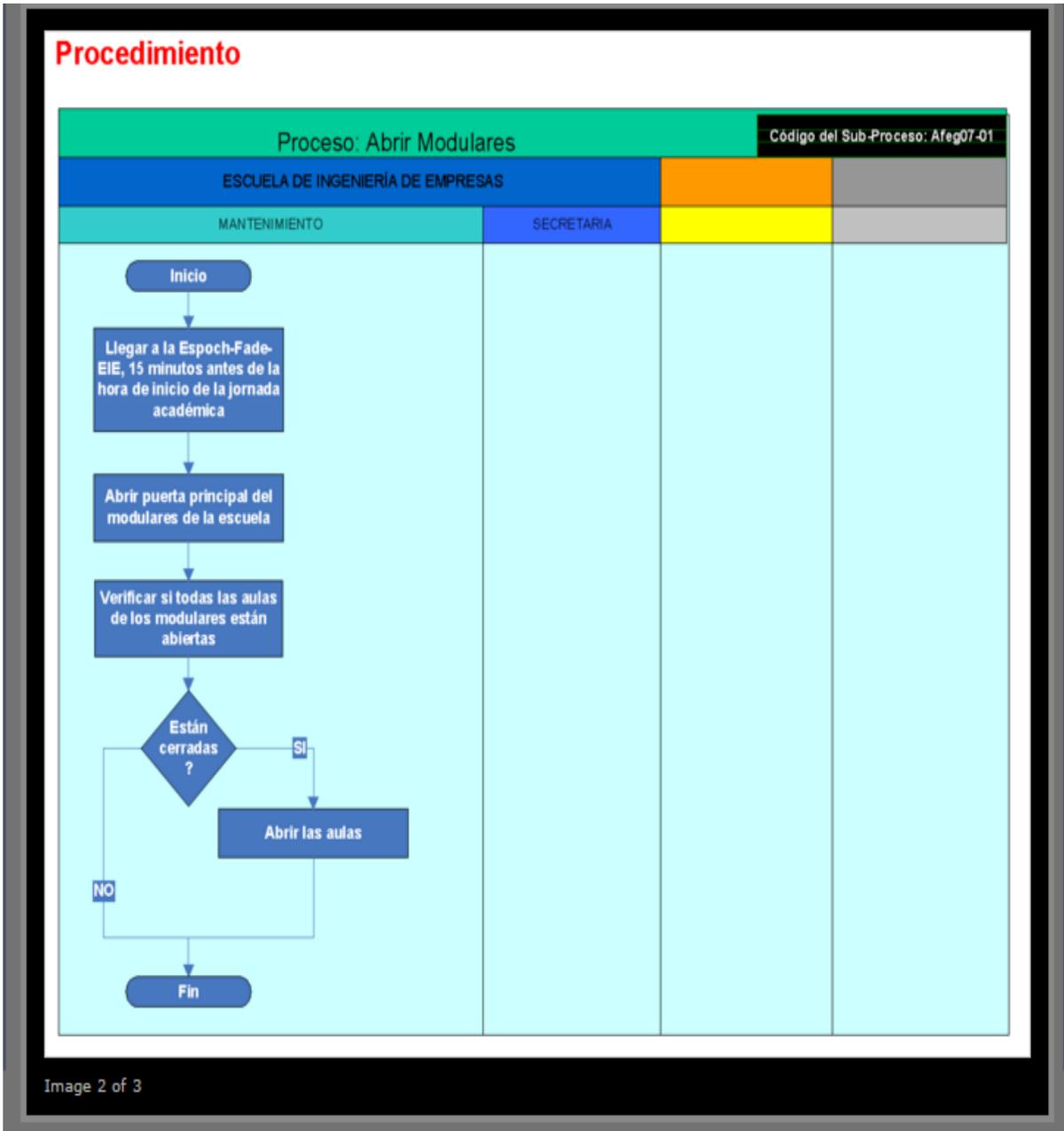
CODIGO	Afeg07-01		
NOMBRE	Abrir Modulares		
OBJETIVO	Controlar que los modulares se encuentren abiertos a la hora exacta		
TIPO DE PROCESO	Proceso de mantenimiento (Apoyo)		
TIPO DE INDICADOR	Cualitativo		
VALORES	Si abrió	No abrió	
NIVEL DE IMPORTANCIA	ALTO	MEDIO	BAJO
	X		
FRECUENCIA DE MEDICION	Semanal		
PERIODO DE MEDICION	Inicio de semana		
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Auditor de Calidad		

Image 3 of 3

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



2.37



Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



3

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CHÁVEZ & TELLO AUDITORAS INDEPENDIENTES

AUDITORÍA DE CONFORMIDAD

ARCHIVO PERMANENTE

4.2.3 ACUERDOS Y FORMALIDADES

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014



3.1

CARTA DE PRESENTACIÓN

Riobamba, 05 de Noviembre de 2015

Ingeniero

Edwin Pombosa

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Presente.-

De nuestra consideración:

Reciba un cordial y atento saludo de quienes conformamos la firma Chávez & Tello Auditores Independientes, la misma que tiene como propósito confirmar la realización de la Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad a la Facultad de Administración de Empresas por el periodo Enero- Diciembre 2014, con el fin de verificar el grado de cumplimiento de este sistema con la Norma ISO 9001:2008, de tal manera que permita identificar conformidades, no conformidades y aspectos a mejorar, los cuales serán incluidos en un informe siguiendo normas y reglamentos de auditoria, misma que se llevará a cabo con la realización de métodos, técnicas, procedimientos, revisión de documentos, y análisis de sus respectivos procesos para poder obtener evidencia suficiente para sustentar dicho informe.

La responsabilidad estará a cargo de los señores, Ing. Yesenia Chávez Auditor Líder, Ing. Xiomara Tello Auditor Sénior, Ing. Fermín Haro e Ing. Andrea Ramírez como supervisores de la auditoria.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



3.2

Por la atención que le brinde a la presente, anticipo mi más sincero agradecimiento.

ATENTAMENTE

Ing. Yesenia Chávez
AUDITOR LIDER

Ing. Xiomara Tello
AUDITOR SENIOR

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



3.3

PROPUESTA DE AUDITORÍA

CHÁVEZ & TELLO AUDITORAS INDEPENDIENTES

TEMA:

Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 a la Facultad de Administración de Empresas, período académico Enero- Diciembre 2014.

OBJETIVO:

Auditar los procesos gobernantes, claves y de apoyo, los cuales constan en el Sistema de Gestión de Calidad de la facultad para determinar el grado de cumplimiento con la norma ISO 9001:2008.

Ing. Yesenia Chávez

jessy0920@live.com

Ing. Xiomara Tello

xiomyta04@gmail.com

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



3.4

CLIENTE: FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIRECCIÓN: Panamericana Sur km 1 1/2, Riobamba – Ecuador
NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Conformidad
PERÍODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014

A. ANTECEDENTES

El proceso de Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de Calidad, es un protocolo profesional basado en normas técnicas; que tiene por objeto revisar la conformidad de los procesos y procedimientos dentro de un entorno de trabajo.

Una Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad a la Facultad de Administración de Empresas, se realizará por primera vez por el equipo de auditoría Chávez & Tello Auditoras Independientes, mismo que ayudará a verificar el grado de cumplimiento del Sistema Implantado en la Facultad con la Norma ISO 9001:2008.

B. MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad servirá para evaluar todos los procesos con los que cuentan el sistema implantado en la Facultad de Administración de Empresas, como son los procesos gobernantes, los claves y los de apoyo; y de esta manera verificar la conformidad del sistema con la Norma ISO 9001:2008 y así poder identificar las no conformidades mayores, menores y las oportunidades de mejora y con estos resultados la facultad pueda tomar las medidas necesarias y encaminar sus actividades a la mejora continua.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



3.5

C. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

- Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Administración de Empresas, con el fin de determinar el grado de cumplimiento con los criterios de Auditoría.
- Verificar la capacidad que posee el Sistema para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales.
- Identificar las oportunidades de mejora del Sistema.

D. ALCANCE

La Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad se realizará en la Facultad de Administración de empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, dicha auditoría hará énfasis en el mapa de procesos los cuales se clasifican de la siguiente manera: Gobernantes, Claves y de Apoyo, mismo que son de gran relevancia para el funcionamiento eficiente y eficaz del sistema, y de esta manera se busque el mejoramiento continuo del sistema y de la facultad.

E. EQUIPO DE AUDITORÍA

CARGO	NOMBRE
Auditor Líder	Ing. Yesenia Chávez
Auditor Sénior	Ing. Xiomara Tello
Supervisores	Ing. Fermín Haro
	Ing. Andrea Ramírez

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



3.6

F. TIEMPO ESTIMADO

TIEMPO ESTIMADO	FECHA INICIO	FECHA FINAL
90 Días	01/12/2015	28/02/2016

G. METODOLOGÍA A ESTUDIAR

- Entrevista al Decano de la Facultad de Administración de Empresas
- Encuestas al personal Administrativo, docente, estudiantes y de servicio
- Obtención de evidencias con ayuda de Ceck lists
- Emisión del Informe

H. RECURSOS A UTILIZAR EN LA AUDITORIA DE CONFORMIDAD

RECURSOS	COSTOS
Copias	\$ 20,00
Impresiones	\$ 100,00
Lápiz	\$ 2,00
Esferos	\$ 2,00
Internet	\$ 50,00
CD	\$ 3,00
TOTAL	\$ 177,00

Ing. Yesenia Chávez
**AUDITOR
LÍDER**

Ing. Xiomara Tello
**AUDITOR
SENIOR**

Ing. Fermín Haro
**SUPERVISOR
1**

Ing. Andrea Ramírez
**SUPERVISOR
2**

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



3.7

CONTRATO DE AUDITORÍA

CHÁVEZ & TELLO AUDITORAS INDEPENDIENTES

Ing. Yesenia Chávez

jessy0920@live.com

Ing. Xiomara Tello

xiomyta04@gmail.com

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



3.8

CONTRATO DE AUDITORÍA

Comparecen a la celebración del presente contrato por una parte el *Ingeniero Edwin Patricio Pombosa Junez* en calidad Decano de la Facultad de Administración de Empresas, con RUC: 060204273-1, quien en adelante y para efectos de presente contrato se le denominara EL CONTRATANTE; y por la otra parte la firma auditora *Chávez & Tello Auditoras Independientes* representada por la *Ingeniera Xiomara Roxana Tello Nuñez* con CI: 060460162-5 y la *Ingeniera Yesenia Elizabeth Chávez Paguay* con C.I: 060418176-8, domiciliadas en la ciudad de Riobamba, debidamente autorizadas por sus propios derechos, quien en adelante se les denominará CONTRATISTAS INDEPENDIENTES; hemos celebrado el contrato de prestación de servicios profesionales de Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Administración de Empresas por el período 2014 que se registrá por las siguientes clausulas:

Primera.- Objeto: Los contratistas independientes se obligan a cumplir con la Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad a la Facultad de Administración de Empresas, por el periodo fiscal 2014, de acuerdo con lo establecido por ley y con la propuesta de Auditoría presentada al contratante en el mes de Noviembre del 2015.

Segunda.- Duración: El presente contrato tendrá una vigencia de 6 meses comprendido entre el 01 de Diciembre del 2015 al 28 Febrero del 2016, entendiéndose que el periodo sobre el cual se ejercerá el trabajo es el año calendario comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2014. No obstante, los contratistas independiente continuaran ejerciendo las labores contratadas sin solución de continuidad hasta tanto no sea expresamente notificado de la intención del contratante de dar por terminada el contrato y en conformidad con lo estipulado en la clausura novena.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



Tercera.- Valor y Forma de Pago: El contratante reconocerá a los contratistas independientes, como precio de este contrato y por la sola prestación de los servicios descritos en la propuesta de que trata la cláusula primera de este documento, honorarios por la suma de \$ 8.500,00 los que se pagan en dólares americanos.

Cuarta.- Designaciones: Para el correcto cumplimiento de sus funciones, los contratistas independientes cumplirán con las obligaciones que por este contrato asume en el caso de ser necesarias, entre estas personas y el contratante no existirá ninguna relación de carácter laboral, es por ello que el pago de sus salarios y demás prestaciones sociales es responsabilidad exclusiva de los contratistas independientes.

Quinta.- Obligaciones del Contratante: Además de las Obligaciones generales derivadas del presente contrato, el contratante se compromete a: 1) Prestarle toda la colaboración necesaria para los Contratistas Independientes facilitándoles todos los documentos o informes que se requieran para el correcto cumplimiento de sus funciones; 2) Al correr con todos los gastos que se ocasionen con el motivo del desarrollo de este contrato, tales como fotocopias, gastos de viaje fuera de la ciudad donde fue contratado el servicio, llamadas telefónicas locales y de larga distancia, fax, etc.

Sexta.- Obligaciones de los contratistas Independientes: Los contratistas Independientes se obligan única y exclusivamente a la realización de las labores descritas en la propuesta presentada al Contratante y que corresponden a la auditoría de conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad.

Séptima.- Lugar de Presentación del servicio: El servicio contratado por el contratante se prestará en la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en la de la Ciudad de Riobamba.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



3.10

Octava.- Domicilio Contractual: Para todos los efectos las partes acuerdan que sea el domicilio contractual en la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en la de la Ciudad de Riobamba.

Novena.- Terminación del Contrato: Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula segunda de este documento, el contratante podrá dar por terminado este contrato en forma unilateral sujetándose a las siguientes previsiones: a) Antes del cumplimiento del plazo inicial de seis meses pactado, en cualquier momento, pagando a los Contratistas Independientes el precio total acordado en la cláusula segunda, el aviso de determinación del contrato debe ser dado a los Contratistas Independientes con no menos de Treinta días calendario de anticipación a la fecha efectiva de dicha determinación.

Décima.- Dotación y Recursos: El contratante facilitara a su coste a los contratistas Independientes de espacio Físico, así como los elementos necesarios requeridos para el desempeño de su labor, tales como equipo, mesas, sillas y demás recursos que los contratistas independientes puedan llegar a utilizar.

Para constancia se firma en la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo de la ciudad de Riobamba, a los diez (10) días del mes de noviembre del 2014

Ing. Edwin Pombosa

CONTRATANTE

CI 060204273-1

Ing. Xiomara Tello

CONTRATISTA

CI 060460162-5

Ing. Yesenia Chávez

CONTRATISTA

C.I: 060418176-8,

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



3.11

COMUNICACIÓN DE INICIO DE LA AUDITORÍA

Riobamba, 15 de Noviembre de 2015

Ingeniero
Edwin Pombosa

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presente.-

De nuestra consideración:

Reciba un cordial y atento saludo de quienes conformamos la firma Chávez & Tello Auditoras Independientes, el motivo de la presente es para comunicarle que se da inicio al proceso de Auditoría por el período comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2014, el día 01 de Diciembre del presente año, por lo que solicitamos muy comedidamente pida a quien corresponda facilite la documentación e información que facilite el proceso de revisión de la documentación relacionada con el Sistema de Gestión de la Calidad y prestar la colaboración necesaria a fin de que los resultados logrados vayan en beneficio de la facultad.

Atentamente:

Ing. Yesenia Chávez
AUDITOR LIDER

Ing. Xiomara Tello
AUDITOR SENIOR

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



MARCAS DE AUDITORÍA

Las marcas de auditoría se usaran para detectar no conformidades de carácter mayor, de carácter menor y observaciones de la siguiente manera:

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
Ⓒ	No conformidad de carácter mayor
Ⓔ	No conformidad de carácter menor
∞	Observación
ℓ	Información recopilada

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



PE

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CHÁVEZ & TELLO AUDITORAS INDEPENDIENTES

AUDITORÍA DE CONFORMIDAD

ARCHIVO CORRIENTE

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014



**ARCHIVO N° 2
CORRIENTE**

CHÁVEZ Y TELLO AUDITORAS INDEPENDIENTES

CLIENTE: FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIRECCIÓN: Panamericana Sur km 1 1/2, Riobamba – Ecuador
NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Conformidad
PERÍODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014

Tabla 30: ÍNDICE DE LOS ARCHIVOS CORRIENTES

N°	DESCRIPCIÓN
PA	PLAN DE AUDITORÍA
RAP	REUNIÓN DE APERTURA
CH- PG	CHECK LIST – PROCESOS GOBERNANTES
	Gestión Administrativa
	Gestión Académica
	Gestión de la Calidad
CH - PC	CHECK LIST – PROCESOS CLAVES
	Docencia
	Investigación
	Vinculación
CH - PA	CHECK LIST – PROCESOS DE APOYO
	Asistencia
	Apoyo Académico
	Financiero
	Mantenimiento
	Transporte
RC	Reporte de Cumplimiento
RNC	Reporte de no Conformidades
RO	Reporte de Observaciones encontradas
RC	REUNIÓN DE CIERRE
IA	INFORME DE AUDITORÍA

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 15-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 15-12-2015



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CALIDAD - PRIMERA PARTE
PLAN DE AUDITORÍA**

PA 1/5

EMPRESA:	Facultad de Administración de Empresas	DIRECCIÓN:	Panamericana Sur km 1/2
FECHA DE INICIO DE LA AUDITORÍA:	Jueves, 17 de Diciembre del 2015	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	Viernes, 12 de Febrero del 2016
RESPONSABLE DEL SISTEMA:	Ing. Giovanni Alarcón	DELEGADA:	Ing. Lidia Guerrero
PROCESO A AUDITAR:	Procesos realizados en la Facultad	SUPERVISORES:	Ing. Fermín Haro; Ing. Andrea Ramírez
AUDITOR LIDER:	Ing. Yesenia Chávez	AUDITOR SENIOR:	Ing. Xiomara Tello
OBJETIVOS:	1.-Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Administración de Empresas, con el fin de determinar el grado de cumplimiento con los criterios de Auditoría.		
	2.-Verificar la capacidad que posee el Sistema para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales.		
	3.-Identificar las oportunidades de mejora del Sistema.		
ALCANCE:	El alcance de la Auditoría contempla los siguientes procesos gobernantes: Gestión Administrativa, Gestión Académica y Gestión de la Calidad; Procesos Claves: Docencia, Investigación y Vinculación y los Procesos de Apoyo: Asistencia, Apoyo Académico, Financiero, Mantenimiento, Transporte e Informático en la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.		
CRITERIO:	Normativa Interna, Ley Orgánica de Educación Superior, Norma ISO 19011, Norma ISO 9001:2008, Norma ISO 9000:2005 Fundamentos y Vocabulario, Documentación del Sistema de Calidad de la Facultad		
RECURSOS:	El equipo auditor deberá disponer de un juego completo de la documentación del sistema de calidad, así como de una sala adecuada donde se podrá mantener las reuniones con los auditados.		

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 16-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 16-12-2015



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CALIDAD - PRIMERA PARTE
PLAN DE AUDITORÍA

PA 2/5

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES				
ACTIVIDADES	HORA DE INICIO	HORA DE FIN	AUDITOR	AUDITADOS
1.- REUNIÓN DE APERTURA	Jueves 17 10:00	Jueves 17 10:30	Ing. Xiomara Tello	Armando Guamán - Tesista
				Lidia Guerrero - Practicante
				Diego Vizuite - Practicante
				Fausto Cevallos - Pasante
				Cristian Guamán - Pasante
			Ing. Yesenia Chavez	Gabriela Baldeón - Especialista en diseño Gráfico
				Diego Vizuite - Practicante
				Rosa Vásconez - Practicante
				Eduardo Centeno. Especialista en proyectos
				Giovanny Alarcón - Director y responsable del SGC

Elaborado por: YCH, XT	Fecha: 16-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 16-12-2015



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CALIDAD - PRIMERA PARTE
PLAN DE AUDITORÍA

PA 3/5

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES				
ACTIVIDADES	HORA DE INICIO	HORA DE FIN	AUDITOR	AUDITADOS
2. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA – REVISIÓN DE PROCESOS				
<i>Gobernantes</i>				
Gestión Administrativa	Miércoles 06 08:00	Miércoles 06 09:00	Ing. Xiomara Tello Ing. Yesenia Chávez	Ing. Edwin Pombosa – DECANO DE LA FACULTAD
	Lunes 18 08:00	Miércoles 20 18:00	Ing. Xiomara Tello Ing. Yesenia Chávez	DIRECTORES DE ESCUELA
Gestión Académica	Viernes 08 08:00	Viernes 08 09:00	Ing. Xiomara Tello Ing. Yesenia Chávez	Ing. Sonia Guadalupe – VICEDECANA DE LA FACULTAD
Gestión de la Calidad	Lunes 11 11:00	Lunes 11 14:00	Ing. Xiomara Tello Ing. Yesenia Chávez	Ing. Giovanni Alarcón – RESPONSABLE DEL SGC
<i>Claves</i>				
Docencia	Viernes 30/12 09:00	Viernes 15/01 18:00	Ing. Xiomara Tello Ing. Yesenia Chávez	DOCENTES DE LA FACULTAD

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 16-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 16-12-2015



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CALIDAD - PRIMERA PARTE
PLAN DE AUDITORÍA

PA 4/5

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES				
ACTIVIDADES	HORA DE INICIO	HORA DE FIN	AUDITOR	AUDITADOS
Investigación	Viernes 30/12 09:00	Viernes 15/01 18:00	Ing. Xiomara Tello Ing. Yesenia Chávez	DOCENTES DE LA FACULTAD
Vinculación	Viernes 30 09:00	Viernes 15/01 18:00	Ing. Xiomara Tello Ing. Yesenia Chávez	DOCENTES DE LA FACULTAD
<i>Apoyo</i>				
Asistencia	Lunes 18 08:00	Miércoles 20 18:00	Ing. Xiomara Tello Ing. Yesenia Chávez	SECRETARIAS DE LA FACULTAD
Mantenimiento	Lunes 18 08:00	Viernes 22 18:00	Ing. Xiomara Tello Ing. Yesenia Chávez	CONSERJES DE LA FACULTAD
Apoyo Académico	Viernes 08 15:00	Viernes 08 18:00	Ing. Xiomara Tello Ing. Yesenia Chávez	BIBLIOTECA, UPREX Y CIADES
Financiero	Viernes 08 11:00	Viernes 08 12:00	Ing. Xiomara Tello Ing. Yesenia Chávez	Lic. Antonio Sambonino COORDINADOR DE LA UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
Transporte	Lunes 21 08:00	Lunes 21 08:30	Ing. Xiomara Tello Ing. Yesenia Chávez	Sr. Ángel Rojas; Sr. Patricio Ausay CHOFERES

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 16-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 16-12-2015



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CALIDAD - PRIMERA PARTE
PLAN DE AUDITORÍA

PA 5/5

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES				
ACTIVIDADES	HORA DE INICIO	HORA DE FIN	AUDITOR	AUDITADOS
Informático	Lunes 21 15:00	Lunes 21 16:00	Ing. Xiomara Tello Ing. Yesenia Chávez	DPTO. INFORMÁTICO Y AUDIOVISUALES
3. REUNIÓN DE LAS AUDITORAS				
4. REUNIÓN DE CIERRE	Viernes 12 10:00	Viernes 12 10:30	Ing. Xiomara Tello	Armando Guamán - Tesista
				Lidia Guerrero - Practicante
				Fausto Cevallos – Pasante
				Cristian Guamán - Pasante
				Gabriela Baldeón - Especialista en diseño Gráfico
			Ing. Yesenia Chavez	Diego Vizquete - Practicante
				Rosa Vásquez - Practicante
				Eduardo Centeno. Especialista en proyectos
Giovanny Alarcón - Director y Responsable del SGC				

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 16-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 16-12-2015



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
REUNIÓN DE APERTURA**

RAP 1/3

Fecha: Miércoles 16 de diciembre 2015

Hora de inicio: 09:00 am

Hora de Finalización: 11:00 am

Lugar: Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos.

Objetivos:

- 1.-Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Administración de Empresas, con el fin de determinar el grado de cumplimiento con los criterios de Auditoría.
- 2.-Verificar la capacidad que posee el Sistema para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales.
- 3.-Identificar las oportunidades de mejora del Sistema.

Alcance: El alcance de la Auditoría contempla los siguientes procesos gobernantes: Gestión Administrativa, Gestión Académica y Gestión de la Calidad; Procesos Claves: Docencia, Investigación y Vinculación y los Procesos de Apoyo: Asistencia, Apoyo Académico, Financiero, Mantenimiento, Transporte e Informático en la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Criterio: Normativa Interna, Ley Orgánica de Educación Superior, Norma ISO 19011, Norma ISO 9001:2008, Norma ISO 9000:2005 Fundamentos y Vocabulario, Documentación del Sistema de Calidad de la Facultad

Recursos: El equipo auditor deberá disponer de un juego completo de la documentación del sistema de calidad, así como de una sala adecuada donde se podrá mantener las reuniones con los auditados.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 17-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 17-12-2015



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
REUNIÓN DE APERTURA

RAP 2/3

Asistencia: La reunión de apertura conto con la asistencia de los siguientes miembros por parte de la facultad:

NOMBRE	CARGO
Ing. Giovanni Alarcón	Director SGC
Ing. Gabriela Baldeón	Diseño Gráfico
Ing. Erika Razo	Diseño Gráfico
Ing. Fausto Cevallos	Desarrollo de Software
Ing. Cristina Guamán	Desarrollo de Software
Ing. Javier Sigüenza	Desarrollo de Software
Ing. Geovanny Guamán	Desarrollo de Software
Ing. Xavier Centeno	Proyectos
Ing. Gabriel Cumbe	Técnico de Diseño Gráfico

En la reunión de apertura se contó con la presencia del Equipo de Auditoría:

CARGO	NOMBRE
Auditor Líder	Ing. Yesenia Chávez
Auditor Sénior	Ing. Xiomara Tello

Presentación:

Por parte del Equipo Auditado:

El responsable del Sistema de Gestión de la Calidad realizó la presentación del Equipo de Auditoría que será el encargado de verificar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con la Norma ISO 9001:2008

Por parte del Equipo Auditor:

El Auditor líder realizó la presentación del Equipo de Auditoría, así como a los supervisores de la misma, a la vez explicó el contenido del Plan de Auditoría en cuanto al horario de trabajo establecido, los responsables de las actividades, posibles reuniones para informar el avance del trabajo así como el informar posibles cambios en la programación del Plan de Auditoría.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 17-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 17-12-2015



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE

RAP 3/3

REUNIÓN DE APERTURA

NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	CARGO	FIRMA
Armando Geovanny Guamán Quito	060426082-8	Tesista	
Lidia Jeaneth Guerrero Conteron	171702668-4	Practicante	
Diego Fernando Vizueta Díaz	060427904-2	Practicante	
Fausto Danilo Cevallos Muñoz	060399747-9	Pasante	
Cristian Geovanny Guamán Betún	060399730-5	Pasante	
Gabriela Lucía Baldeón Samaniego	172479543-8	Especialista en Diseño Gráfico	
Gabriel Cumbe Estrada	093004628-9	Técnico de Diseño Gráfico	
Rosa Raquel Vascones Muñoz	172412225-2	Practicante	
Eduardo Xavier Centeno Parra	060337154-3	Especialista en Proyectos	
Giovanny Javier Alarcón Parra	060318965-5	Director / Responsable SGC	
Xiomara Roxana Tello Núñez	060460162-5	Auditora Sénior	
Yesenia Elizabeth Chávez Paguay	060418176-8	Auditora Líder	

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 17-12-2015
Revisado por: FH	Fecha: 17-12-2015



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
1/56

PROCESO AUDITADO: <i>Gestión Administrativa</i>	RESPONSABLE: <i>Ing. Edwin Pombosa</i> DECANO	FECHA DE INICIO: 06/01/2016	FECHA DE FINALIZACIÓN: 06/01/2016
OBJETIVO: <i>Auditar el Proceso de Gestión Administrativa con los requerimientos establecidos en el Mapa de Procesos</i>			
ALCANCE: <i>Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de Calidad</i>			
ESTÁNDAR: <i>ISO 9001:2008</i>	MANUAL: <i>Manual de Calidad</i>	PROCEDIMIENTOS: <i>Afeg 04-01 al Afeg 04-26.</i>	
AUDITOR LÍDER: <i>Ing. Yesenia Chávez</i>	AUDITOR SENIOR: <i>Ing. Xiomara Tello</i>	AUDITORÍA N°: <i>Primera</i>	

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Conoce la Misión y Visión de la Facultad?</i>	X				
<i>¿Conoce la Política de la Calidad de la Facultad?</i>	X				
Coordina las Comisiones:					
<i>¿Cuenta con el apoyo de las comisiones para la realización de las actividades que han sido planificadas?</i>	X				

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 06-01-2016
Revisado por: FH	Fecha: 06-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
2/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Cuántas comisiones existen en la Facultad?</i>					14 comisiones
<i>¿Cuál fue el criterio en el que se basó para crear dichas comisiones?</i>					Fueron creadas en base al reglamento de la institución
<i>¿Cuenta con un documento que evidencie el motivo de la creación de las comisiones?</i>	X				
<i>¿Cuenta con un procedimiento en el cuál se nombra el líder de cada comisión?</i>	X				
<i>¿Existe un documento que evidencie la designación del líder de cada comisión?</i>	X				
<i>¿Existe un procedimiento que controle de manera constante el funcionamiento y el cumplimiento del para que fueron creadas dichas comisiones?</i>	X				
<i>¿Se realizan informes de las actividades que realiza cada comisión?</i>	X				



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PG
3/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Con que frecuencia le son entregados los informes de cada comisión?</i>					Depende de cada comisión porque comisiones como la de vinculación entregan un informe semestral y otras mensualmente.
<i>¿Existe documentación y evidencia de que los informes le han sido entregados?</i>	X				
<i>¿Usted mantiene reuniones con el responsable del Sistema de Gestión de Calidad en dónde se trate los avances y resultados que el Sistema arroja?</i>	X				
<i>¿Explique el indicador que evalúa este subproceso?</i>			X		Sabe de la existencia de un indicador pero no del detalle del mismo
Coordinar Procesos de Acreditación y Evaluación:					
<i>¿Existen carreras que cuentan con la acreditación por parte del CEAACES?</i>	X				
<i>¿Cuenta con registros en el que consten los requisitos necesarios para la acreditación y evaluación de la facultad?</i>	X				



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PG
4/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Mantiene un archivo de estos requisitos?</i>	X				Estos archivos se encuentran en cada carrera
<i>¿Mantiene documentos que evidencien los avances realizados por cada escuela con respecto a la acreditación?</i>	X				
<i>¿Con que frecuencia se controla dichos avances?</i>					En los tiempos necesarios establecidos por el CEAASES
<i>¿Cuenta con personal competente para la ejecución y coordinación de las actividades necesarias para la acreditación y evaluación?</i>	X				
<i>¿Controla que las actividades se cumplan de acuerdo a los requisitos de evaluación y acreditación?</i>	X				Se trata pero aún existen requisitos que no se los puede cumplir
<i>¿Explique el indicador que evalúa este subproceso?</i>			X		Sabe de la existencia de un indicador pero no al detalle



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
5/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Planificación de actividades administrativas:</i>					
<i>¿Planifica las actividades que va a realizar en la Facultad?</i>	X				POA y PAC
<i>¿Coordina con todos y cada uno de los Directores de escuela, las actividades que se realizarán en el transcurso del semestre?</i>	X				Reunión todos los lunes para planificar la semana
<i>¿Con que frecuencia realiza la planificación?</i>					Semanalmente
<i>¿Se verifica y comunica de manera constante y oportuna la ejecución adecuada de las actividades planificadas?</i>	X				
<i>¿Se controla las actividades designadas a los directores de escuela?</i>	X				En función a resultados entregados por los directores de escuela
<i>¿Recibe informes de las actividades designadas a los Directores de cada escuela?</i>	X				Semestralmente



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PG
6/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Se cuenta con mecanismos necesarios para alcanzar los resultados planificados?</i>	X				
<i>¿Explique el indicador que evalúa este subproceso?</i>		X			Sabe de la existencia de un indicador pero no a detalle
Elaboración del POA:					
<i>¿Cuenta con la Asignación presupuestal necesaria para cubrir las necesidades de la Facultad?</i>			X		Nunca se obtendrá el presupuesto necesario para satisfacer las necesidades de la facultad.
<i>¿Elabora el Plan Operativo Anual?</i>	X				
<i>¿Cuenta con un documento que evidencie los requerimientos de cada escuela?</i>	X				
<i>¿Dentro de este plan, se encuentran contemplados los requerimientos por parte de la Comisión de la Calidad?</i>	X				
<i>¿Existe personal para la elaboración del POA?</i>	X				

IC
11

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 06-01-2016
Revisado por: FH	Fecha: 06-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PG
7/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Cuenta con un documento que respalde la asignación del responsable de dicha elaboración?</i>	X				
<i>¿Recibe informes de la forma de ejecución de las actividades que se encuentran en el POA?</i>	X				
<i>¿Revisa los documentos del POA antes de ser aprobados?</i>	X				
<i>¿En caso de que este plan tenga errores, cuentan con plazos para realizar dichas las correcciones necesarias?</i>	X				
<i>¿Explique el indicador que evalúe este sub- proceso?</i>		X			Sabe de la existencia de un indicador pero no a detalle
Elaboración del PAE:					Desconoce el significado de las siglas de este sub procesos
<i>¿Tiene un documento que evidencie los requerimientos de cada escuela?</i>		X			

IC

Elaborado por: YCH, XT	Fecha: 06-01-2016
Revisado por: FH	Fecha: 06-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PG
8/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Qué persona es la encargada de la elaboración del PAE?</i>		X			
<i>¿Recibe informes de la ejecución de las actividades que se encuentran en el PAE?</i>		X			
<i>¿Revisa los documentos del PAE antes de ser aprobados?</i>		X			
<i>¿En caso de que este plan tenga errores, cuenta con plazos para realizar dichas corrección?</i>		X			
<i>¿Explique el indicador que evalúe este sub-proceso?</i>		X			
Elaboración de un Plan de Inversiones:					No se realiza un plan de inversiones en la Facultad
<i>¿Tiene un documento que evidencie los requerimientos de cada escuela?</i>		X			
<i>¿Existe una persona encargada de realizarlo?</i>		X			



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
9/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Recibe informes de la manera en la que se ejecutan las actividades que se encuentran en el Plan de inversiones?</i>		X			
<i>¿Revisa los documentos del plan de inversiones antes de ser aprobados?</i>		X			
<i>¿En caso de que este plan tenga errores, cuenta con un plazo para realizar alguna corrección?</i>		X			
<i>¿Se provee a los interesados los recursos económicos, humanos, materiales y tecnológicos para la realización de las actividades planificadas y elaboración de los diferentes planes?</i>		X			
<i>¿Explique el indicador que evalúe este sub- proceso?</i>		X			
Formular reglamentos					Este proceso es delegado a la Vicedecana
<i>¿Usted ha formulado un reglamento que norme las actividades realizadas en la facultad?</i>	X				



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
10/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Se realiza un seguimiento continuo a cerca del cumplimiento que se ha dado al reglamento?</i>	X				
<i>¿Explique el indicador que evalúe este sub-proceso?</i>	X				El cumplimiento o no del proceso
Solicitar al Consejo Politécnico la autorización para convocar a concursos.					
<i>¿Cuenta con un documento que respalde la necesidad de adquirir nuevo personal, ya sea administrativo, de docencia o de servicio?</i>	X				
<i>¿Se cuenta con la aprobación de la comisión Académica para llamar a un concurso de méritos y oposición para contratar nuevo personal?</i>	X				Los realiza cada escuela y luego se realiza un requerimiento global de la facultad
<i>¿Cuenta con un documento motivado que evidencie la solicitud al consejo politécnico del requerimiento de personal?</i>	X				



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PG
11/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Cuenta con un documento que respalde la existencia del perfil de puestos?</i>	X				Se encarga talento humano
<i>¿Verifica que el título profesional del nuevo personal sea acorde con el perfil de puestos?</i>	X				
<i>¿Se establece una comisión que evalúe al postulante?</i>				X	Se encarga el Dpto. de Talento Humano
<i>¿Explique el indicador que evalúe este sub-proceso?</i>		X			Sabe de la existencia de un indicador pero no del detalle del mismo
Solicitar al Consejo Politécnico la autorización para la contratación del Personal					
<i>¿Se realiza un proceso de inducción?</i>	X				
<i>¿Se da seguimiento continuo al personal contratado, para si se acoplo a su nuevo puesto de trabajo?</i>	X				Cada director informa si se está o no cumpliendo
<i>¿El personal que ha ganado un concurso de méritos y oposición ya cuenta con nombramiento?</i>	X				

11/56

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 06-01-2016
Revisado por: FH	Fecha: 06-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
12/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Cree usted que contar con un mayor número de docentes contratados perjudica o impide brindar un servicio de calidad a los estudiantes?</i>	X				Por la inestabilidad que sufren los estudiantes.
<i>¿Se cuenta con algún mecanismo para otorgarles nombramiento a los docentes o empleados que cuentan con muchos años de servicio como personal a contrato u ocasional?</i>	X				
<i>¿Explique el indicador que evalúe este sub- proceso?</i>		X			Sabe de la existencia de un indicador pero no del detalle del mismo
Solicitar estímulos y sanciones:					
<i>¿Se encuentra documentado las acciones que se pueden tomar en caso de estímulos y sanciones para el personal?</i>	X				
<i>¿Se realizan estímulos al personal?</i>		X			No existen estímulos a docentes
<i>¿Se realizan sanciones al personal?</i>	X				Se encarga talento Humano

IC

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 06-01-2016
Revisado por: FH	Fecha: 06-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
13/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Se crean unas fichas personales para documentar las acciones tomadas ya sean estímulos o sanciones al personal?</i>	X				Los lleva el Dpto. de Talento Humano
<i>¿En caso de una sanción usted realiza un correcto seguimiento para verificar que la misma no se vuelva a ocurrir?</i>	X				
<i>¿Explique el indicador que evalúe este sub- proceso?</i>		X			Sabe de la existencia de un indicador pero no a detalle
Proponer la creación y suspensión de carreras:					
<i>¿Se basa en un criterio para proponer la creación de una nueva escuela?</i>	X				Se debe realizar una investigación y un proyecto sustentado
<i>¿Se realizan estudios contantes a cerca del nivel de saturación profesional de cada carrera?</i>	X				Se basa en el índice de empleabilidad
<i>¿Se revisa el perfil profesional o los campos de acción en los cuales se pueden desenvolver los graduados de cada escuela?</i>	X				En base a los indicadores de cada escuela
<i>¿Explique el indicador que evalúe este sub- proceso?</i>		X			Sabe de la existencia de un indicador pero no a detalle

IC

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 06-01-2016
Revisado por: FH	Fecha: 06-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
14/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Monitorear la gestión administrativa:</i>					
<i>¿Usted como Decano de la Facultad y principal responsable de la Gestión Administrativa emite informes acerca del desempeño de las actividades que usted realiza?</i>	X				
<i>¿A quién presenta usted el informe de desempeño?</i>					El informe es presentado mensualmente al Rector
<i>¿Recibe informes de desempeño por parte de los Directores de Escuela?</i>	X				El informe es presentado mensualmente
<i>¿Existe un mecanismo para que se conozca la opinión que tienen los demás integrantes de la facultad acerca de su gestión?</i>	X				Encuestas
<i>¿Existe algún mecanismo para poder evaluar la satisfacción de los estudiantes del servicio que brinda la facultad?</i>		X			

IC

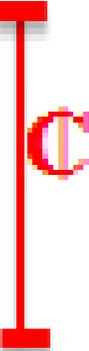
Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 06-01-2016
Revisado por: FH	Fecha: 06-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
15/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Cuenta con un mecanismo de quejas y reclamos para conocer el criterio de los estudiantes y docentes del servicio brindado en la facultad?</i>		X			Solo se presentan de manera verbal
<i>¿Se toman medidas necesarias para eliminar dichas quejas y reclamos?</i>	X				Inmediatamente se toman correctivos
<i>¿Explique el indicador que evalúe este sub-proceso?</i>		X			Sabe de la existencia de un indicador pero no a detalle
Implementar Sistemas de Graduados:					
<i>¿Cuenta con una Base de datos en donde se encuentren los datos personales de los graduados y como poder contactarles?</i>	X				Cada escuela los posee
<i>¿Existe un sistema de seguimiento a los graduados de para comprobar si se encuentran trabajando en cargos o puestos acordes a su título de graduación?</i>	X				



Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 06-01-2016
Revisado por: FH	Fecha: 06-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
16/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
¿Se actualiza de manera constante el sistema de seguimiento a graduados?	X				
¿La facultad de administración de empresas cuenta con la infraestructura necesaria y adecuada para la prestación de sus servicios?			X		Se necesita la implementación de más laboratorios
¿Explique el indicador que evalúe este sub-proceso?		X			Sabe de la existencia de un indicador pero no del detalle del mismo

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 06-01-2016
Revisado por: FH	Fecha: 06-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
17/56

PROCESO AUDITADO: <i>Gestión Académica</i>	RESPONSABLES: <i>Ing. Sonia Guadalupe VICEDECANA</i> <i>Ing. Edwin Pombosa DECANO</i>	FECHA DE INICIO: 08/01/2016	FECHA DE FINALIZACIÓN: 08/01/2016
OBJETIVO: <i>Auditar el Proceso de Gestión Académica con los requerimientos establecidos en el Mapa de Procesos</i>			
ALCANCE: <i>Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de Calidad</i>			
ESTÁNDAR: <i>ISO 9001:2008</i>	MANUAL: <i>Manual de Calidad</i>	PROCEDIMIENTOS: <i>Afeg 05-01 al Afeg 05-31</i>	
AUDITOR LÍDER: <i>Ing. Yesenia Chávez</i>	AUDITOR SENIOR: <i>Ing. Xiomara Tello</i>	AUDITORÍA N°: <i>Primera</i>	

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Conoce la Misión y Visión de la Facultad?</i>	X				
<i>¿Conoce la Política de la Calidad de la Facultad?</i>	X				
<i>¿Se encuentra exhibida la Política de Calidad?</i>		X			Únicamente se encuentran exhibidas la misión y visión



Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 08-01-2016
Revisado por: FH	Fecha: 08-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
18/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Procesos relacionados con la Sra. Vicedecana:</i>					
<i>Planifica las actividades académicas</i>					
<i>¿Son planificadas las actividades académicas que se realizarán en la Facultad?</i>	X				Se realiza en Diciembre para todo el año
<i>¿Verifica y controla que se cumplan y realicen las actividades planificadas de manera eficiente?</i>	X				Se controla a través de los directores
<i>¿Presenta informes en donde se detalle el cumplimiento de las actividades planificadas?</i>	X				Se presenta al decano
<i>¿Explique el indicador que evalúa este sub-proceso?</i>	X				Se evalúa a través de la presentación de informes
<i>Presidir la Comisión Académica</i>					
<i>¿Se elabora los informes de las actividades?</i>	X				Esta comisión la integran los directores y por las comisiones de cada escuela y se entregan informes semestrales
<i>¿Explique el indicador que evalúa este subproceso?</i>	X				Se refiere al grado de cumplimiento del proceso



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
19/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Dirigir las actividades académicas de la Facultad</i>					
<i>¿Lleva a cabo las actividades que han sido planificadas al inicio del semestre?</i>	X				Se cumple con la totalidad
<i>¿Se evalúan los avances de las actividades académicas que se encuentra realizando?</i>	X				Evalúa la comisión de cada carrera
<i>¿Realiza informes de las actividades académicas?</i>	X				Se realizan seminarios y cursos, archivados vicedecanato
<i>¿Existe algún mecanismo para acoger las recomendaciones sobre algún curso, taller o seminario que deseen los docentes?</i>	X				Se comunican de forma verbal o escrita
<i>¿Explique el indicador que evalúa este sub-proceso?</i>	X				Se refiere al grado de cumplimiento del proceso
<i>Supervisar las actividades académicas de la facultad</i>					
<i>¿Supervisa contantemente las actividades?</i>	X				Una vez a la semana
<i>¿Controla planificación se cumple?</i>	X				



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
20/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Delega a una persona para que se encargue de la ejecución de dichas actividades?</i>	X				A los directores de escuela
<i>¿Cuenta con un registro en el que conste la responsabilidad que se otorga a la persona que se encarga la ejecución de las actividades</i>	X				En la planificación se nombra al responsable
<i>¿Explique el indicador que evalúa este sub-proceso?</i>	X				La evaluación realizada al final del semestre
Formular la Planificación académica semestral					
<i>¿Formula la planificación académica semestral?</i>	X				
<i>¿Cuenta con ayuda de personal competente para la formulación de las actividades académicas?</i>	X				Comisión de evaluación
<i>¿Cuenta con registros de las reuniones?</i>	X				Actas y convocatorias
<i>¿Cuenta con la aprobación del decano para que la planificación tenga completa validez?</i>	X				
<i>¿Explique el indicador que evalúa este sub-proceso?</i>	X				El grado de cumplimiento de la planificación

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 08-01-2016
Revisado por: FH	Fecha: 08-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
21/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Elaborar informes anuales de las actividades</i>					
<i>¿Realiza informes anuales de la ejecución de las actividades planificadas?</i>	X				
<i>¿Presenta los informes anuales de las actividades académicas realizados a la máxima autoridad?</i>	X				Es entregado al decano
<i>¿Explique el indicador que evalúa este sub-proceso?</i>	X				El grado de cumplimiento del proceso
<i>Coordina la gestión académica</i>					
<i>¿Coordina y planifica la gestión académica con los directores de escuela de cada carrera?</i>	X				De acuerdo a la carga horaria
<i>¿Se elabora la carga horaria de acuerdo a los Perfiles de los docentes?</i>	X				
<i>¿Recibe informes de la ejecución de las actividades académicas de cada escuela?</i>	X				
<i>¿Mantiene reuniones para evaluar el desempeño realizado por los directores de escuela?</i>	X				

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 08-01-2016
Revisado por: FH	Fecha: 08-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
22/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Controla al final de cada semestre que las actividades planificadas se hayan cumplido?</i>	X				
<i>¿Explique el indicador que evalúe este sub-proceso?</i>	X				El grado de cumplimiento del proceso
Coordinar los procesos de Graduación y titulación					Le compete al Decano
<i>¿Cuenta con un registro en el que conste los procesos a seguir para la obtención del título profesional?</i>	X				
<i>¿Se encuentran debidamente socializados para que los estudiantes estén al tanto de las últimas disposiciones?</i>	X				
<i>¿Cuáles son los criterios en los que se basa para la asignación de directores o miembros de tesis?</i>	X				Según el perfil profesional de cada docente
<i>¿Explique el indicador que evalúa este sub-proceso?</i>	X				Conoce de la existencia del indicador pero no a detalle
Diseño y desarrollo curricular de las carreras					
<i>¿Cuenta con un proceso de evaluación en donde se evalúa el diseño y desarrollo curricular de las carreras?</i>	X				Se las realiza en cada escuela con la participación de decano y vicedecana y los aprueba el C. Politécnico



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
23/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Al momento de las evaluaciones de los estudiantes a los docentes se reciben las recomendaciones que ahí se introducen?</i>		X			No únicamente se reciben las cifras Ioo
<i>¿Cuenta con personal competente para la elaboración de la malla curricular por escuela?</i>	X				Los directores eligen a las personas que elaborarán el rediseño de las mallas curriculares
<i>¿Los diseños y mallas curriculares de cada escuela están debidamente documentados?</i>	X				Se mantiene un archivo en cada escuela
<i>¿Se cuenta con un mecanismo en donde se evalúe el desempeño de su gestión?</i>	X				Lo evalúa el Decano
<i>¿Existe un mecanismo en el cual usted conozca la satisfacción que tiene el personal y los estudiantes acerca de su desempeño?</i>		X			IC
Gestión de Calidad					
<i>¿Se socializa la misión, visión y la política de calidad con el personal y los estudiantes?</i>	X				La misión y visión se encuentran en todas las dependencias de la facultad

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 08-01-2016
Revisado por: FH	Fecha: 08-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Bajo qué criterio se nombró al líder del sistema de gestión de calidad implantado en la Facultad?</i>					Por su capacidad y perfil profesional
<i>¿Cuenta con un documento en el cual evidencie la designación del responsable del SGC?</i>	X				
<i>¿Se controla y se da un seguimiento continuo a las actividades que realiza la comisión del SGC?</i>	X				Si informa periódicamente de las actividades realizadas
<i>¿Explique el indicador que avalúa este sub-proceso?</i>	X				El grado de cumplimiento del proceso
Procesos relacionados con el Sr. Decano					
Presidir actividades de vinculación:					
<i>¿Preside actividades de vinculación con la colectividad acorde a las materias que constan en la malla curricular de cada carrera?</i>	X				

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 08-01-2016
Revisado por: FH	Fecha: 08-01-2016



CHL – PG
25/56

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Existe una verdadera vinculación con la colectividad por parte de los docentes y estudiantes?</i>	X				Las vinculaciones se realizan de acuerdo a cada materia impartida en la escuela
<i>¿Controla que las actividades de vinculación sean difundidas adecuadamente y que cumplan con el objetivo del porque se realiza dicha actividad?</i>	X				Se difunden y se suben a la página web
<i>¿Realiza informes de las vinculaciones realizadas?</i>	X				De forma semestral
<i>¿Explique el indicador que evalúa este sub-proceso?</i>	X				Conoce que existe un proceso pero no a detalle
Presidir la comisión de investigación y transferencia de ciencia y tecnología:	X				
<i>¿Preside la comisión de investigación y transferencia de ciencia y tecnología?</i>	X				
<i>¿Se encuentran establecidas las líneas de investigación y de forma visible para los docentes?</i>	X				En cada escuela



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
26/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Se han establecido acciones para incrementar la investigación en la facultad?</i>	x				
<i>¿De los 179 docentes con los que cuenta la facultad, en un aproximado, cuántos se encuentran realizando o han realizado una investigación?</i>					Aproximadamente unos 5 docentes es difícil concientizarles a los docentes para que realicen una investigación
<i>¿Se realizan incentivos a los docentes que se encuentren realizando investigaciones?</i>		x			
<i>¿Se ha levantado un informe en donde se encuentre las investigaciones realizadas o las que se encuentran realizando los docentes y el impacto que tendrá en la facultad?</i>	x				
<i>¿Se difunden entre todo el personal los resultados logrados en la investigación?</i>	x				Son difundidos a nivel institucional
<i>¿Explique el indicador que evalúa este sub-proceso?</i>	x				El grado de cumplimiento a este proceso

I e



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
27/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Proponer programas académicos, semi-presenciales y virtuales</i>					
<i>¿Ha propuesto programas académicos, semi-presenciales y virtuales cuyos beneficiarios serían los estudiantes de programas carrera?</i>	X				
<i>¿Ha propuesto programas o cursos que se les pueden impartir a los docentes?</i>	X				
<i>¿Quién acepta estas propuestas?</i>	X				Decano
<i>¿Explique el indicador que evalúa este sub-proceso?</i>	X				El grado de cumplimiento del proceso
<i>Proponer programas de Post- Grado</i>					
<i>¿Existen programas de Post- grado que beneficiarían a los graduados de la facultad?</i>	X				Cada escuela ha presentado un proyecto de post-grado
<i>¿Proponer la creación de maestrías para que los estudiantes de todas las carreras de la facultad puedan optar por una de ellas?</i>	X				Lo propone con un estudio cada escuela al IPEC



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PG
28/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
¿Explique el indicador que evalúa este sub-proceso?	X				El Grado de cumplimiento del proceso
¿Existe algún mecanismo para poder evaluar la satisfacción de los estudiantes del servicio que brinda la facultad?		X			
¿La facultad cuenta con la infraestructura necesaria para la realización de las actividades?			X		Existen necesidades como de laboratorios

IC
 II

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 08-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 08-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
29/56

PROCESO AUDITADO: <i>Gestión de la Calidad</i>	RESPONSABLES: <i>Ing. Sonia Guadalupe VICEDECANA</i> <i>Ing. Giovanny Alarcón RESPONSABLE</i>	FECHA DE INICIO: 11/01/2016	FECHA DE FINALIZACIÓN: 11/01/2016
OBJETIVO: <i>Auditar el Proceso de Gestión de la Calidad con los requerimientos establecidos en el Mapa de Procesos</i>			
ALCANCE: <i>Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de Calidad</i>			
ESTÁNDAR: <i>ISO 9001:2008</i>	MANUAL: <i>Manual de Calidad</i>	PROCEDIMIENTOS: <i>Afeg 06-01 al Afeg 06-20</i>	
AUDITOR LÍDER: <i>Ing. Yesenia Chávez</i>	AUDITOR SENIOR: <i>Ing. Xiomara Tello</i>	AUDITORÍA N°: <i>Primera</i>	

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Procesos concernientes a la Sra. Vicedecana</i>					
<i>Presidir la comisión de evaluación y aseguramiento de la calidad de las carreras</i>					
<i>¿Se encarga de dirigir las actividades que realiza el sistema de gestión de calidad de la facultad?</i>	X				<i>Se coordina conjuntamente con el Ing. Alarcón</i>

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 11-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 11-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
30/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Controla y da un seguimiento continuo a las actividades que realiza la comisión del sistema de gestión de calidad?</i>	X				Cada mes, cada que es necesario
Proponer Políticas de autoevaluación y aseguramiento de la calidad de las carreras					
<i>¿Cuenta con políticas adecuadas para asegurar que los procesos que brinda la facultad son de calidad?</i>	X				
<i>¿Cuenta con procesos adecuados que ayuden a la evaluación constante de la gestión de calidad?</i>	X				
<i>¿Realiza informes de los procesos de autoevaluación que aseguren la calidad brindada en la carrera?</i>	X				
<i>¿Realiza y propone planes de mejoramiento continuo para la facultad?</i>	X				
<i>¿Se controla y se da un seguimiento continuo a las actividades que realiza la comisión del sistema de gestión de calidad?</i>	X				

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 11-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 11-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PG
31/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Recibe informes continuos de los avances de mejora continua que se realizan en la facultad?</i>	X				
<i>¿Proporciona los recursos necesarios: económicos, humano, tecnológicos para el mejor desempeño de las actividades que se realiza en la comisión CIMOGSYS?</i>	X				
<i>¿Cuenta con la infraestructura adecuada para el mejor desempeño de las actividades que realiza la comisión?</i>	X				
<i>¿Explique el indicador que evalúa este sub proceso?</i>	X				Se trata de un indicador de cumplimiento
Diseño e implementación de Sistema de Gestión de la Calidad					
<i>¿Se encuentran establecidos los procesos necesarios para la aplicación del sistema de gestión de la calidad implantado en la facultad?</i>	X				

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 11-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 11-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
32/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Dichos procesos se encuentran interrelacionados entre sí?</i>	X				
<i>¿Cuenta con los recursos necesarios para la operación y seguimiento de los procesos?</i>	X				
<i>¿Se realizan seguimiento continuo para conocer el resultado de los indicadores de cada proceso implantados en el sistema?</i>	X				
<i>¿Cuenta con acciones necesarias para alcanzar lo planificado y buscar la mejora continua de la facultad?</i>	X				
Procesos concernientes al Responsable del SGC					
<i>¿Conoce la misión y visión de la Facultad?</i>	X				
<i>¿Conoce la política de calidad de la Facultad?</i>	X				
<i>¿Se encuentra en un lugar visible esta política?</i>		X			Únicamente se encuentra la misión y visión



Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 11-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 11-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
33/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Elaborar Documentos, registros del sistema de gestión de calidad</i>					
<i>¿Cuenta con un documento que evidencie que el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra correctamente implantado?</i>	X				
<i>¿El SGC cuenta con los procesos necesarios? Requisitos 4.1</i>	X				
<i>¿Los procesos establecidos cuentan con un responsable?</i>	X				
<i>¿Cada proceso establecido está acorde a las funciones que el responsable posee?</i>	X				
<i>¿Los procesos del SGC se encuentran interrelacionados entre sí?</i>	X				
<i>¿Se cuenta con una breve descripción de la interacción entre los procesos?</i>	X				

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 11-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 11-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PG
34/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
¿Existen flujogramas que evidencien las actividades que se deben de llevar a cabo para cumplir el proceso establecido y que se identifiquen claramente las personas que intervienen en cada proceso?	X				Se encuentra en lo flujogramas de gama procesos
¿Se encuentran claramente identificadas las entradas, insumos, recursos y salidas de cada proceso?	X				
¿Existe un indicador que evalúe el desempeño de cada proceso?	X				Manual de procesos
¿Con que frecuencia son evaluados estos indicadores?					Semestralmente
¿En el caso que el resultado de un indicador sea bajo, existe un mecanismo para cambiar este resultado?	X				Analizando el indicador se presentan las acciones correctivas
¿El personal de la Facultad tiene conocimiento de estos indicadores?		X			Únicamente los conocen las personas que ayudaron al levantamiento de la información

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 11-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 11-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
35/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Se realizan los ROM (Reportes de Oportunidad de Mejora), y estos se encuentran documentados?</i>	X				
<i>¿Se planifican acciones correctivas, preventivas y de mejora?</i>	X				
<i>¿Se les da seguimiento a estas acciones?</i>	X				
Elaborar los documentos, registros del SGC planificación y BSC					
<i>¿En el sistema de Gestión de la Calidad se encuentran subido o documentado el Manual de la Calidad?</i> Requisitos 4.2	X				
<i>¿En el Sistema de Gestión de Calidad existe alguna exclusión a un requisito de la norma?</i>	X				El 7.3 porque no se realiza diseño de producto y el 7.5.4 Propiedad del cliente.
<i>¿Cuenta con la justificación necesaria de la razón por la cual existe dicha exclusión?</i>	X				Manual de Calidad

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 11-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 11-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PG
36/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿En el SGC se encuentra claramente enunciada la política al igual que los objetivos de la Calidad?</i>	X				
<i>¿Los objetivos se encuentran en un lugar visible para todos los integrantes de la Facultad?</i>	X				Se encuentran únicamente en la página web
<i>¿La misión y visión de la Facultad, así como de las escuelas se encuentran documentadas en el Sistema de Gestión de la Calidad?</i>	X				
<i>¿Se encuentra documentada la estructura orgánica y definida correctamente las responsabilidades?</i>	X				
<i>¿Cuenta con un manual de procedimientos?</i>	X				Se cuenta con 23 manuales para todas las escuelas
<i>¿Cuenta con una lista maestra de documentos en donde conste el responsable y el proceso al cual hace referencia cada documento?</i>	X				
<i>¿La normativa se encuentra subida al sistema?</i>	X				
<i>¿Los documentos son debidamente aprobados por parte de la dirección antes de su emisión?</i>	X				



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
37/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Se cuenta con un mecanismo para revisar los documentos y actualizarlos para evitar el uso de documentos obsoletos?</i>			x		Para actualizar los documentos deben esperar los estándares por parte de la alta dirección
<i>¿Los documentos actualizados y de origen externo del SGC se encuentran visibles para el personal?</i>	x				Se encuentran subidos a la página web
<i>¿Cuenta con una lista maestra de registros en donde conste el responsable y el proceso del cual se desprende cada registro?</i>	x				Manual de Procesos
<i>¿Se mantiene un archivo tanto de documentos como registros en donde se encuentren ordenados y garanticen la conservación de los mismos?</i>		x			No cuentan con un sistema de archivo que garantice la ubicación y conservación de los registros.
<i>¿Dichos registros se encuentran subidos al sistema?</i>	x				
<i>¿Existe un procedimiento documentado para definir controles necesarios para realizar la identificación, recuperación, tiempo de retención, eliminación y actualización de los registros?</i>	x				

IC

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 11-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 11-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
38/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
¿Existe un compromiso constante por parte de los directivos de la facultad? Requisito 5.1			X		Falta de un debido compromiso para apoyar a la comisión para poder implantar una cultura de calidad
¿Cuentan con los recursos necesarios para el correcto desarrollo de este centro?	X				
¿Se ha socializado el Sistema de Gestión de Calidad con el personal docente administrativo, de servicio y a estudiantes?			X		Únicamente se ha socializado al personal docente
¿Al momento de la socialización se le entregó al personal usuarios y contraseñas para poder ingresar al SGC y poder visualizar sus procesos?	X				No se realiza un seguimiento para comprobar que los docentes hayan entrado a la página
¿Durante la socialización la alta dirección ha comunicado al personal la importancia de satisfacer los requerimientos de los estudiantes, así como los legales y reglamentarios?	X				
¿Existe una participación directa del personal administrativo, docente y de servicio con el SGC?			X		No existe un involucramiento por parte del personal ya que la mayoría del personal no conocen de que se trata el SGC

IC
 IC
 IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 11-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 11-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
39/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
¿Cuenta con un mecanismo para saber las expectativas y necesidades de los estudiantes? Requisito 5.2			x		No cuentan con un mecanismo claro, ya que han realizado encuestas, pero estas no son frecuentes.
¿Se encuentran documentados los requisitos o las expectativas de los estudiantes acerca del funcionamiento o servicio que brinda la facultad?	x				Se han realizado informes con las respectivas tabulaciones de las encuestas realizadas
¿Existe un registro que evalúe el grado de cumplimiento que se vayan dando a los requisitos de los estudiantes?	x				Estudiantes – Encuesta para medir el grado de satisfacción. Docentes – Evaluación de desempeño
¿La política de Calidad es adecuada a la misión de la facultad? Requisito 5.3	x				
¿Se ha realizado un seguimiento al personal para evaluar el grado de entendimiento que han tenido de la política de Calidad?	x				Se volvió a encuestar y existe una falta de compromiso
¿Es revisada para su adecuación?	x				

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 11-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 11-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PG
40/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Los objetivos de la Calidad van acorde con la Política de Calidad, con la misión y visión de la Facultad? Requisito 5.4</i>	X				
<i>¿Los objetivos de la Calidad son específicos, medibles, alcanzables, oportunos en el tiempo y a los cuales se les pueda realizar una estrategia real para cumplirlos?</i>	X				
<i>¿Se planifican los cambios o estrategias que se realizarán para alcanzar con los objetivos de la calidad?</i>	X				
<i>¿Se realizan reuniones por la dirección para revisar los avances o el desempeño que tiene el SGC? Requisito 5.6</i>	X				Una reunión cada mes
<i>¿Estas reuniones son planificadas?</i>	X				Son informadas mediante convocatorias
<i>¿Todas las reuniones planificadas se han efectuado?</i>	X				

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 11-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 11-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
41/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Se cuenta con un registro de reuniones?</i>	X				
<i>¿Se realizan actas en donde conste la información tratada en la reunión?</i>	X				
<i>¿Se ha efectuado anteriormente una Auditoría de Calidad al Sistema?</i>	X				Sola una
<i>¿Se mantienen documentados los resultados de estas auditorías?</i>	X				
<i>¿Se evalúa el desempeño de los procesos?</i>	X				
<i>¿En cada reunión se revisa el estado de las acciones correctivas y preventivas?</i>	X				
<i>¿Se realiza un adecuado seguimiento a las recomendaciones para la mejora realizadas en la anterior reunión?</i>	X				
<i>¿Cuenta con los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del SGC Requisito 6.1</i>	X				

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 11-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 11-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
42/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Se cuenta con un perfil de puestos para la contratación de personal Requisito 6.2</i>	X				Documento externo – Manual de clasificación de puestos
<i>¿Mantiene registros de las capacitaciones realizadas?</i>	X				
<i>¿Se mantiene un archivo de los currículos vitae del personal que labora en la Facultad?</i>	X				Lo maneja cada escuela
<i>¿La infraestructura y los recursos con los que cuenta la facultad contribuyen o son necesarios para alcanzar la mejora continua? Requisitos 6.3</i>	X				Actualmente, la facultad se encuentran en un proceso de mejoramiento de infraestructura
<i>¿Este centro cuenta con la infraestructura y recursos necesarios para desarrollar sus actividades de la mejor manera?</i>	X				
<i>¿Existe un ambiente de trabajo óptimo en el cual se pueda introducir a la calidad como una filosofía de vida en la que lo primordial sea alcanzar la mejora continua? Requisito 6.4</i>			X		Se encuentran en proceso de ese cambio cultural

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 11-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 11-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PG
43/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Lleva registros de los cambios que ha sufrido el SGC para la mejora continua Requisito 8.1</i>	x				Cuenta con 2 versiones
<i>¿Existe un mecanismo para que los estudiantes puedan realizar quejas y reclamos sobre el servicio que brinda la facultad? Requisito 8.2</i>		x			No se cuenta con un mecanismo, pero siempre observan los mensajes en las redes sociales tanto de los docentes como de los estudiantes
<i>¿Se da seguimiento a estas quejas y reclamos?</i>	x				De los mensajes recibidos se trata de contestarlos a todos
<i>¿Se planifican las auditorías internas que se deben realizar al SGC?</i>	x				
<i>¿Cuántas auditorías se han planificado y cuantas se han ejecutado?</i>			x		Se han planificado 3 pero solo se han ejecutado 1 por falta de tiempo
<i>¿Se da un seguimiento de las acciones tomadas y se registran y socializan los resultados?</i>	x				Se socializó a todos los miembros de la alta dirección
<i>¿Se da un seguimiento óptimo a los resultados de cada proceso?</i>	x				

IC

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 11-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 11-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
44/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Se revisan las no conformidades encontradas en auditorías anteriores para encontrar sus causas y sus posibles soluciones?</i>	X				
<i>¿Se registran las acciones que se tomaran para poder corregir las no conformidades?</i>	X				
<i>¿Explique el indicador que evalúa este sub-proceso?</i>	X				Es el indicador lógico y evalúa la existencia de los documentos
Presentar los documento y modificaciones para su aprobación					
<i>¿Al momento de realizar modificaciones en los procesos, estos son revisados por la alta dirección?</i>	X				Para todo se necesita la aprobación de la alta dirección
<i>¿Se verifica que las modificaciones que se hayan realizado sean incluidas en las versiones actuales de los registros?</i>	X				
<i>¿Se socializa las modificaciones realizadas al personal de la facultad?</i>	X				Son subidas al Sistema

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 11-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 11-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
45/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Se documenta las modificaciones en los procesos?</i>	X				
<i>¿Explique el indicador que evalúa este sub-proceso?</i>	X				Indicador de cumplimiento
Socialización, capacitación a la facultad sobre el SGC					
<i>¿Se ha realizado la socialización del sistema de gestión de la calidad a todos los integrantes de la facultad?</i>	X				Únicamente al personal docente
<i>¿Cuenta con registros que evidencie la socialización que se realizó?</i>	X				
<i>¿Cuenta con un registro en el que conste el listado de las personas que asistieron a las socializaciones?</i>	X				
<i>¿Se ha evaluado el compromiso que tienen los integrantes de la facultad con el sistema de gestión de calidad?</i>	X				



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
46/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿El personal que labora en el sistema de gestión de calidad cuenta con las competencias y formación necesaria para el desarrollo y desempeño adecuado de sus labores?</i>	X				
<i>¿Se asegura de que el personal es consciente de la importancia de las actividades que desempeñan y como contribuyen al logro de los objetivos de calidad planteados en el sistema?</i>	X				
<i>¿Explique el indicador que evalúa este sub-proceso?</i>	X				Indicador de cumplimiento
Elaborar la planificación estratégica de la facultad					
<i>¿Cuenta con una planificación estratégica que ayude a alcanzar los propósitos y objetivos planteados en la facultad?</i>	X				Dentro de la gestión por procesos
<i>¿Realiza revisiones constantes de que la planificación se cumpla eficientemente?</i>	X				



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
47/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Recibe informes de los avances de ejecución de la planificación estratégica?</i>	X				El responsable del SGC es el encargado de la realización de estos informes
<i>¿Se encuentra diseñado el balance score card de la facultad?</i>	X				
<i>¿Realiza controles y seguimientos de la ejecución balance Score Card?</i>	X				
<i>¿Explique el indicador que evalúa este sub-proceso?</i>	X				Indicador de cumplimiento
Actualización del Sistema de Gestión de Calidad					
<i>¿Se actualiza de manera constante el sistema de gestión de calidad según las modificaciones realizadas en la norma?</i>	X				
<i>¿Cuenta con un responsable competente que realice las actualizaciones necesarias del sistema de gestión de la calidad?</i>	X				El responsable del SGC es el encargado de la realización de las actualizaciones necesarias

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 11-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 11-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
48/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Se documenta las actualizaciones realizadas al sistema de gestión de la calidad?</i>	X				
<i>¿Se verifica que dichas actualizaciones se aplique a todos los proceso del sistema de gestión de calidad?</i>	X				
<i>¿Realiza reuniones con la alta dirección para informar sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad?</i>	X				
<i>¿Las reuniones son planificadas con anterioridad?</i>	X				
<i>¿Se cumple con las reuniones planificadas?</i>	X				Como son 1 vez al mes si se las cumplen
<i>¿Explique el indicador que evalué este sub-proceso?</i>	X				Indicador de cumplimiento
Control de las No Conformidades					
<i>¿Cuentan con un registro en el que consten las no conformidades?</i>	X				Informe aclaratorio de la Auditoría realizada
<i>¿Cuentas con acciones para mejorarlas?</i>	X				

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 11-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 11-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PG
49/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Se verifica que las acciones tomadas se cumplan de manera adecuada?</i>	X				
<i>¿Cuenta con una página web del SGC para el uso y manejo de los integrantes de la facultad?</i>	X				Se está creando una nueva página web que permitirá poder visualizar que usuario navegó por el sistema y que tiempo permaneció en la misma
<i>¿Explique el indicador que evalúa este sub-proceso?</i>	X				Indicador de cumplimiento

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 11-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 11-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
50/56

PROCESO AUDITADO: <i>Gestión Administrativa</i>	RESPONSABLES: DIRECTORES DE ESCUELA	FECHA DE INICIO: 18/01/2016	FECHA DE FINALIZACIÓN: 20/01/2016
OBJETIVO: Auditar el Proceso de Gestión Administrativa con los requerimientos establecidos en el Mapa de Procesos			
ALCANCE: Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de Calidad			
ESTÁNDAR: ISO 9001:2008	MANUAL: <i>Manual de Calidad</i>	PROCEDIMIENTOS: <i>Afeg 04-01 al Afeg 04 -05 y Afeg 05-01 al Afeg 05 -04</i>	
AUDITOR LÍDER: Ing. Yesenia Chávez	AUDITOR SENIOR: Ing. Xiomara Tello	AUDITORÍA N°: Primera	

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Conoce la Misión y Visión de la Facultad?</i>	5				
<i>¿Conoce de la implementación de un sistema de gestión de calidad en la facultad?</i>	5				
<i>¿Se realizó un seguimiento de esta socialización?</i>	2	3			Solo se les informó la existencia del SGC en la facultad



Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 18-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 18-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
51/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Recibió el manual de calidad?</i>	1	4			No les han entregado en forma impresa
<i>¿Recibió un usuario y contraseña para ingresar a la página web del sistema de Gestión de Calidad?</i>	2	3			No se han entregado de manera personal
<i>¿Conoce la Política de la Calidad de la Facultad?</i>	2	3			No ha sido socializada la política como tal
Colaborar en la elaboración del POA de la Escuela					
<i>¿Mantiene reuniones con las comisiones establecidas en la escuela para identificar los requerimientos necesarios?</i>	5				
<i>¿Elabora un documento de requerimientos?</i>	5				
<i>¿Se aprobó la totalidad de sus requerimientos en el POA general de la facultad?</i>	5				
<i>¿Cuenta con un documento que evidencie los requerimientos aprobados?</i>	5				
<i>¿Conoce usted si los requerimientos de los años pasados fueron atendidos en su totalidad?</i>	1	4			No se ha realizado un seguimiento de años anteriores



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
52/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Controlar la asistencia a los docentes</i>					
<i>¿Solicita un informe al conserje en el que explique si los docentes se encontraban en su lugar de trabajo?</i>	3	2			Confíen que el conserje realiza correctamente su trabajo. 100
<i>¿Verifica que los temas firmados en la hoja de asistencia estén acorde con los temas expuestos cronológicamente en el sílabo?</i>	4	1			
<i>¿Controla que los docentes cumplan con su horario de clases establecido?</i>	5				
<i>¿Emite un informe mensual al Decano en donde conste la asistencia de los docentes?</i>	5				
<i>¿Le comunican los docentes el día y la hora de la clase que vaya a recuperar?</i>	3	2			Únicamente recuperan los docentes que cursen un PHD pero por un día de falta no se recupera la clase.
<i>¿Cuenta con un documento que evidencie esta recuperación?</i>	5				Oficio del presidente de cada curso

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 18-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 18-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
53/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Existe un mecanismo en donde se controle que el docente cumpla con el 100% del silabo?</i>	5				A través de las comisiones
<i>¿Cuenta con medidas reglamentarias cuando el docente no cumple con el 100% del silabo o su calificación en la evaluación realizada por los estudiantes es baja?</i>	5				No se les contrata para el próximo semestre
<i>¿Cuenta con un mecanismo para controlar que los docentes se encuentren en la sala de profesores brindando tutorías?</i>	1	4			Los docentes tienen la obligación de asistir a las tutorías
<i>¿Contra la que la planificación establecida se alcance en su totalidad?</i>	5				
<i>¿Cuenta con un listado de los requisitos necesarios para la acreditación de la escuela tanto reglamentarios como constitutivos?</i>	5				
<i>¿Mantiene un archivo de todos estos requisitos?</i>	5				

100

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 18-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 18-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
54/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Cuenta con una comisión encargada de la realización y cumplimiento de los requisitos necesarios para la acreditación de la escuela?</i>	5				
<i>¿Controla el desempeño de estas comisiones?</i>	5				
<i>¿Recibe informes de las ejecuciones y avances de las actividades que realiza la comisión?</i>	5				
<i>¿Cuenta con un mecanismo que verifique que los graduados de la escuela se encuentren trabajando en puestos acorde al título profesional?</i>	5				
<i>¿Mantiene una base de datos de los graduados de la escuela?</i>	5				
<i>¿Actualiza de manera constante esta base de datos?</i>	4	1			Necesitan más apoyo de los graduados para conocer sus datos
<i>¿Se han realizado vinculaciones con la colectividad en la escuela?</i>	5				

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 18-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 18-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PG
55/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Se han socializado en la escuela dichas vinculaciones?</i>	4	1			
<i>¿Ha sugerido la creación de una carrera de posgrado acorde al título profesional de la escuela que usted dirige?</i>	5				
<i>¿Controla el cumplimiento del distributivo de la jornada laboral de docentes e informa al decano?</i>	5				
<i>¿Una vez listos los horarios de clases se envían al decano para su debida aprobación?</i>	5				
<i>¿Presenta al decano un informe del trabajo mensual de los docentes?</i>	3	2			Se los entrega de forma semestral
<i>¿Informa semestralmente al Consejo Académico sobre el cumplimiento de sus actividades?</i>	5				Si mediante un informe
<i>¿Se actualiza el diseño curricular de la escuela de forma frecuente?</i>	3	2			Depende de los requerimientos que emita el CEAACES

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 18-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 18-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CHECK LIST - PROCESOS GOBERNANTES
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PG
56/56

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Existe un mecanismo para que usted pueda acoger las recomendaciones, quejas y sugerencias que puedan realizar los docentes, trabajadores y estudiantes de la escuela?</i>	3	2			Existen buzones de sugerencias pero no hay interés de estudiantes, docentes y trabajadores en colocar allí sus quejas, sugerencias y reclamos
<i>¿Usted ha realizado alguna recomendación que ayude a que la facultad otorgue un servicio de calidad?</i>	5				Se los realiza personalmente
<i>¿Se ha realizado un seguimiento de las recomendaciones realizadas?</i>	5				Si pero la falta de presupuesto para la facultad impide a los directivos dar seguimiento a estas recomendaciones
<i>¿Cree usted que la facultad cuenta con la infraestructura necesaria para el correcto funcionamiento de sus actividades?</i>	3	2			Se necesita laboratorios y mejorar la parte tecnológica
<i>¿Existe un mecanismo para conocer la satisfacción de empleados, trabajadores, docentes y estudiantes acerca de su labor como director?</i>		5			No únicamente se cuenta con buzones pero solo pocas personas los utilizan
<i>¿Existen incentivos para los docentes que realicen investigación o vinculaciones?</i>	2	3			Solo se los realiza esporádicamente

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 18-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 18-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CHECK LIST - PROCESOS CLAVES
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PC
1/17

PROCESO AUDITADO: <i>Docencia</i>	RESPONSABLES: DOCENTES DE LA FACULTAD	FECHA DE INICIO: 30/12/2015	FECHA DE FINALIZACIÓN: 15/01/2016
OBJETIVO: Auditar el Proceso de Docencia con los requerimientos establecidos en el Mapa de Procesos			
ALCANCE: Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de Calidad			
ESTÁNDAR: ISO 9001:2008	MANUAL: <i>Manual de Calidad</i>	PROCEDIMIENTOS: <i>Afeg 01-01 al Afeg 01 -06</i>	
AUDITOR LÍDER: Ing. Yesenia Chávez	AUDITOR SENIOR: Ing. Xiomara Tello	AUDITORÍA N°: Primera	

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
¿Conoce de la existencia de un SGC en la facultad?	29	6			
¿Sabe de la existencia de un Manual de Calidad?	16	19			No les han socializado el manual de Calidad
¿Conoce usted cual es la política de Calidad de la Facultad?	19	16			Pudieron observarla únicamente en la socialización pero no se encuentra en un lugar visible
¿Conoce la misión y visión de la facultad?	26	9			

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 19-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 19-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS CLAVES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PC
2/17

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Preparar Clases:</i>					
<i>¿Para la elaboración del silabo usted hace uso de libros que se encuentran en la biblioteca de la facultad?</i>	26	9			La facultad no cuenta con ejemplares para algunas materias
<i>¿Entrega el silabo una semana antes de que inicie cada semestre?</i>	23	12			
<i>¿Conoce usted quien revisa los silabo?</i>	35				Una comisión encargada
<i>¿Sabe usted dentro de que plazo se aprueban los sílabos?</i>	19	16			
<i>¿Cuenta usted con la firma de un estudiante que respalde la entrega del silabo de la asignatura que imparte?</i>	35				
<i>¿Antes de dictar una clase usted cuenta con un documento que respalde que la misma ha sido planificada?</i>	26	9			

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 19-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 19-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS CLAVES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PC
3/17

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Dicha planificación es entregada a la Dirección de Escuela dentro del período establecido?</i>	28	7			
<i>¿Dentro de la planificación usted contempla los días de receso para los estudiantes?</i>	28	7			
<i>¿En el caso que no pueda dar una clase usted la recupera con sus estudiantes?</i>	35				De acuerdo al calendario académico
<i>¿En semestres anteriores usted ha cumplido con la totalidad de temas expuestos en su silabo?</i>	21	14			Por falta de tiempo
<i>¿Explique el indicador que evalúa este subproceso?</i>	5	30			No conocen de la existencia de un indicador
Dictar Clases:					
<i>¿Cuenta usted con un registro que respalde la asistencia de los estudiantes?</i>	32	3			
<i>¿Cumple correctamente con su horario de Clases?</i>	35				

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 19-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 19-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS CLAVES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PC
4/17

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Existe un documento que respalde su asistencia a clases?</i>	35				
<i>¿Sigue en orden cronológico el Silabo?</i>	30	5			Porque se debe enfatizar en ciertos temas
<i>¿Lleva usted un control de los temas que se vayan viendo conforme transcurre el semestre?</i>	32	3			
<i>¿Brinda tutorías a sus estudiantes fuera de las horas de clases?</i>	35				
<i>¿Cuenta con un registro de los estudiantes que acuden a las tutorías?</i>	35				
<i>¿Explique el indicador que evalúa este subproceso?</i>	5	30			No conocen de la existencia de un indicador
<i>Evaluar a los estudiantes:</i>					
<i>¿Cuenta usted con la aprobación de los reactivos correspondientes a la asignatura que imparte?</i>				35	El docente se encarga de realizarlos

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 19-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 19-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS CLAVES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PC
5/17

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Los cuestionarios de evaluación para los estudiantes están debidamente aprobados?</i>				35	No presentan a nadie las pruebas parciales para su aprobación
<i>¿Se les comunica a los estudiantes con anticipación la fecha del examen?</i>	35				
<i>¿Explique el indicador que evalúa este subproceso?</i>	5	30			No conocen de la existencia de un indicador
Realizar promedios:					
<i>¿Se les comunica a los estudiantes las notas promediadas para la calificación final?</i>	35				
<i>¿Antes de subir las calificaciones al Sistema usted las socializa con sus estudiantes?</i>	35				
<i>¿Explique el indicador que evalúa este subproceso?</i>	5	30			No conocen de la existencia de un indicador

I 1

IC

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 19-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 19-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS CLAVES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PC
6/17

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Ingresar las notas al Sistema Oasis:</i>					
<i>¿Los promedios de cada parcial usted los ha subido dentro del período establecido?</i>	35				
<i>¿Explique el indicador que evalúa este subproceso?</i>	5	30			No conocen de la existencia de un indicador
<i>Entregar actas:</i>					
<i>¿Cuenta con un documento de respaldo que demuestre la entrega de las actas de calificaciones de manera física?</i>	35				
<i>¿Explique el indicador que evalúa este subproceso?</i>	5	30			No conocen de la existencia de un indicador
<i>¿Cuenta con los materiales necesarios para cumplir con su labor como docente?</i>	19	16			Falta de proyectores e internet wifi en cada aula entre otras
<i>¿Ha realizado una recomendación para que se mejore algún aspecto que esté fallando en la facultad?</i>	7	28			Las pocas que han realizado no les han realizado su respectivo seguimiento

IC
 IC
 IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 19-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 19-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CHECK LIST - PROCESOS CLAVES
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PC
7/17

PROCESO AUDITADO: <i>Investigación</i>	RESPONSABLES: DOCENTES DE LA FACULTAD	FECHA DE INICIO: 30/12/2015	FECHA DE FINALIZACIÓN: 15/01/2016
OBJETIVO: <i>Auditar el Proceso de Investigación con los requerimientos establecidos en el Mapa de Procesos</i>			
ALCANCE: <i>Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de Calidad</i>			
ESTÁNDAR: <i>ISO 9001:2008</i>	MANUAL: <i>Manual de Calidad</i>	PROCEDIMIENTOS: <i>Afeg 02-01 al Afeg 02 -03</i>	
AUDITOR LÍDER: <i>Ing. Yesenia Chávez</i>	AUDITOR SENIOR: <i>Ing. Xiomara Tello</i>	AUDITORÍA N°: <i>Primera</i>	

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Realizar tutorías de tesis:</i>					
<i>¿Las tesis que le han asignado van acorde con su título profesional o a su campo profesional?</i>	23	12			Se les asigna los temas de tesis a los docentes que cuentan con pocas tesis aunque no sean acorde con su título profesional
<i>¿Cuenta con un documento en que sea designado como director o miembro en una tesis?</i>	35				

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 19-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 19-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS CLAVES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PC
8/17

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Mantiene un archivo de estos documentos?</i>	35				
<i>¿Cuenta con un registro que evidencie las tutorías que brinda a los tesisistas?</i>	19	16			Solo cuentan con un registro de tutorías en general y que ahí firman los tesisistas también
<i>¿Planifica su tiempo de tutorías para cumplir con las tutorías para estudiantes al igual que con las tutorías a los tesisistas?</i>	32	3			
<i>¿Cuándo el estudiante haya culminado el 100% de su tesis, usted se reúne con el miembro o director para concretar criterios?</i>	16	19			Es muy difícil concretar criterios y por la falta de tiempo
<i>¿Previo a la defensa se asesora o guía al estudiante sobre los detalles de su presentación?</i>	35				
<i>¿Explique el indicador que evalúa este subproceso?</i>	5	30			No conocen de la existencia de un indicador
Asistir a la Defensa de Tesis:					
<i>¿Recibe usted un oficio con anticipación para comunicarle la fecha y hora de la defensa de tesis?</i>	35				En ocasiones dichos oficios les llega de un día.

IC



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CHECK LIST - PROCESOS CLAVES
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PC
9/17

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
¿Elabora un resumen en el cual expone el aporte de la tesis del estudiante?				35	No se realiza ningún resumen
¿Realiza usted un informe después de entregar el acta calificada de la defensa?				35	No se realiza ningún informe
¿Al culminar la defensa usted entrega el informe y las actas calificadas en secretaría?	35				
¿De todas las tesis que usted ha dirigido cual es el promedio de tesis aprobadas?	35				No han existido tesis levantadas
¿De todas las tesis que usted ha dirigido cual es el promedio de tesis no aprobadas?				35	
¿Cuál ha sido la razón principal por la cual una tesis ha sido levantada?				35	
¿Qué medidas se toma cuando una tesis ha sido levantada?				35	
¿Explique el indicador que evalúa este subproceso?	5	30			No conocen de la existencia de un indicador



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS CLAVES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PC
10/17

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Hacer investigaciones:</i>					
<i>¿Se encuentra realizando investigación?</i>	28	7			Se encuentran realizando o han realizado artículos científicos pero la mayoría de docentes para sus maestrías
<i>¿Conoce de la existencia de algún parámetro dentro del Sistema de gestión de Calidad de cómo realizar una investigación?</i>	22	13			
<i>¿Conoce el proceso que se sigue a la hora de realizar una investigación?</i>	22	13			
<i>¿Conoce los lineamientos de investigación que tiene la Facultad?</i>	20	15			
<i>¿Entrega su estafeta dentro de los primeros días de cada semestre?</i>	26	9			
<i>¿Realiza el anteproyecto de su investigación?</i>	5	30			Porque se encuentran realizando artículos científicos o los presentan en las universidades de sus maestrías

11

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 19-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 19-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CHECK LIST - PROCESOS CLAVES
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PC
11/17

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Quién es el encargado de la revisión del anteproyecto?</i>					En el caso de artículos científicos los editores de las revistas en las que se van a publicar o la C. de Investigación
<i>¿Los resultados se entregan periódicamente?</i>	5	30			En el caso de artículos científicos solo entregan al final
<i>¿Dichos resultados han sido socializados a la escuela a la cual usted pertenece?</i>	15	20			Solo se las socializa por medio de revistas
<i>¿La investigación es entregada en impreso y cd al Director de Escuela?</i>	15	20			La mayoría de docentes hacen sus investigaciones solo para sus maestrías y no para la ESPOCH
<i>¿Cuál es el aporte que brinda su investigación para el progreso de la Facultad?</i>					Se Busca brindar un aporte con relación a la materia cada docente imparte
<i>¿Explique el indicador que evalúa este subproceso?</i>	5	30			No conocen de la existencia de un indicador
<i>¿Se socializó la existencia de un Sistema de Gestión de Calidad en la facultad?</i>	35				

I
100
IC

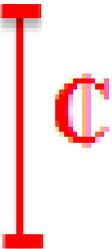
Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 19-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 19-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS CLAVES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PC
12/17

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
¿Se realizó un seguimiento de esta socialización?		35			Únicamente se les dijo en forma general que existe el Sistema
¿Se les entregó un usuario y contraseña para ingresar al sistema?	6	29			Solo les comunicaron como entrar al sistema
¿Ha entrado a la página del Sistema de Gestión de la Calidad?	6	29			



Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 19-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 19-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CHECK LIST - PROCESOS CLAVES
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PC
13/17

PROCESO AUDITADO: <i>Vinculación</i>	RESPONSABLES: DOCENTES DE LA FACULTAD	FECHA DE INICIO: 30/12/2015	FECHA DE FINALIZACIÓN: 15/01/2016
OBJETIVO: <i>Auditar el Proceso de Vinculación con los requerimientos establecidos en el Mapa de Procesos</i>			
ALCANCE: <i>Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de Calidad</i>			
ESTÁNDAR: <i>ISO 9001:2008</i>	MANUAL: <i>Manual de Calidad</i>	PROCEDIMIENTOS: <i>Afeg 03-01 al Afeg 03 -03</i>	
AUDITOR LÍDER: <i>Ing. Yesenia Chávez</i>	AUDITOR SENIOR: <i>Ing. Xiomara Tello</i>	AUDITORÍA N°: <i>Primera</i>	

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Realizar tutorías de prácticas:</i>					
<i>¿Cuenta con un documento en el cual demuestre la designación para ser tutor de prácticas?</i>	35				
<i>¿Cuenta con un archivo de estos documentos?</i>	35				

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 19-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 19-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS CLAVES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PC
14/17

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Ha brindado alguna información de la empresa, al estudiante antes de que inicie su periodo de prácticas?</i>	16	19			Porque los estudiantes ya tienen un conocimiento de cada empresa porque en la mayoría de casos ellos los eligen
<i>¿Ha establecido una reunión con el jefe inmediato de la o el estudiante a quien usted dirige?</i>	23	12			
<i>¿Se controla paulatinamente el progreso que vaya teniendo el estudiante en su lugar de trabajo?</i>	19	16			
<i>¿Firma los avances del 50%, 75% y 100% de los estudiantes dentro de los períodos correspondientes?</i>	35				Ahora son solo 2 informes
<i>¿Cuenta con un registro para evidenciar las tutorías que ha brindado al estudiante para la realización del informe de prácticas?</i>	12	23			Les hacen firmar en la lista para tutoría
<i>¿Explique el indicador que evalúa este subproceso?</i>	5	30			No conocen de la existencia de un indicador

IC
IC
IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 19-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 19-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CHECK LIST - PROCESOS CLAVES
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PC
15/17

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Realizar el informe de prácticas:</i>					
<i>¿Legaliza el informe de prácticas dentro del período establecido?</i>	35				
<i>¿Cuál es el parámetro que usted evalúa al momento de calificar y firmar el informe?</i>					La asistencia, el comportamiento y el aporte que traiga este informe para la empresa
<i>¿Explique el indicador que evalúa este subproceso?</i>	5	30			No conocen de la existencia de un indicador
<i>Hacer convenios:</i>					
<i>¿Ha realizado vinculación con la comunidad con sus estudiantes?</i>	19	16			
<i>¿Tiene un registro que evidencie esta vinculación?</i>	19	16			
<i>¿Ha realizado un informe a cerca de dicha vinculación?</i>	19	16			
<i>¿Se ha socializado en la Escuela el aporte del trabajo realizado?</i>	10	25			No porque eso depende del Director de escuela

IC

100

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 19-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 19-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS CLAVES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PC
16/17

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Conoce cuál es la mayor vinculación que ha realizado la escuela en donde usted trabaja?</i>	12	23			
<i>¿Conoce usted quien controla esta vinculación?</i>	25	10			Las revisan las comisiones
<i>¿Esta vinculación cuenta con todos los recursos necesarios para el correcto funcionamiento de la misma?</i>	5	30			Se logra con autofinanciación de los estudiantes
<i>¿Cuál es el principal aporte de dicha vinculación?</i>					Los estudiantes llevan a lo práctico lo que aprenden en las aulas
<i>¿Ha realizado algún convenio con empresas u organizaciones de la ciudad o el país?</i>	7	28			
<i>¿Ha comunicado los detalles de este convenio al asesor legal de la institución?</i>	7	28			
<i>¿Con la ayuda del Asesor legal se ha elaborado el Convenio para que puedan firmar las partes interesadas?</i>	7	28			



Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 19-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 19-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS CLAVES
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PC
17/17

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Ha realizado un informe a cerca de dicho convenio?</i>	3	32			No les han solicitado un informe
<i>¿Se ha socializado en la Escuela el convenio logrado?</i>	10	25			
<i>¿Se cuenta con el presupuesto necesario para la realización de una correcta vinculación?</i>	5	30			No hay mucho presupuesto y se o hace con autofinanciación de los estudiantes
<i>¿Las vinculaciones realizadas se publicitan en nuestra ciudad?</i>	5	30			
<i>¿Explique el indicador que evalúa este subproceso?</i>	5	30			No conocen de la existencia de un indicador
<i>¿Existe un mecanismo en el cual se puedan emitir una recomendación, queja o sugerencia a los directivos de la facultad?</i>		35			No existe un mecanismo como tal solo las pueden decir cuando existen reuniones y ahí se las dice d forma verbal

I
C

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 19-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 19-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PA
1/57

PROCESO AUDITADO: <i>Asistencia</i>	RESPONSABLES: SECRETARIAS DE LA FACULTAD	FECHA DE INICIO: 18/01/2016	FECHA DE FINALIZACIÓN: 20/01/2016
OBJETIVO: Auditar el Proceso de Asistencia con los requerimientos establecidos en el Mapa de Procesos			
ALCANCE: Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de Calidad			
ESTÁNDAR: ISO 9001:2008	MANUAL: <i>Manual de Calidad</i>	PROCEDIMIENTOS: <i>Afeg 03-01 al Afeg 03 -03</i>	
AUDITOR LÍDER: Ing. Yesenia Chávez	AUDITOR SENIOR: Ing. Xiomara Tello	AUDITORÍA N°: Primera	

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Conoce cuál es la misión y visión de la Facultad?</i>	5				
<i>¿Conoce cuál es la política de Calidad con la que cuenta la Facultad?</i>		5			
<i>¿Les socializaron el Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad?</i>		5			Solo saben de la existencia por los directores

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
2/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Marcar hora de entrada:</i>					
<i>¿Cuál es su hora de entrada?</i>					8:00 Ii
<i>¿Cuenta con un documento en donde se respalde la hora que el reloj biométrico marque su hora de entrada?</i>	5				Ese documento lo tiene talento humano y únicamente les entregan un oficio con los atrasos.
<i>¿Explique el indicador que evalúa este subproceso?</i>		5			No conocen de la existencia de indicadores Ic
<i>Inicio de la Jornada Académica</i>					
<i>¿Para el inicio de la Jornada usted cuenta con los materiales necesarios para el correcto funcionamiento de su labor como secretaria?</i>	5				
<i>¿Explique el indicador que evalúa este subproceso?</i>		5			No conocen de la existencia de indicadores Ic

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
3/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Realizar las Auditorías Académicas y para los trámites de graduación</i>					
<i>¿Se sigue el proceso establecido en el Sistema de Gestión de calidad con relación a los trámites previo a la defensa de tesis (Auditorías Académicas)?</i>	5				
<i>¿De las carpetas devueltas la justificación entregada está debidamente sustentada?</i>	5				Siempre entregan una justificación y se la trata de mandar lo antes posible
<i>¿Explique el indicador que evalúa este subproceso?</i>		5			No conocen de la existencia de indicadores
<i>Instalar defensa de tesis</i>					
<i>¿Para instalar una defensa de tesis usted da lectura del artículo 72 y 77 del Reglamento de Régimen Académico?</i>	1	4			Se lee los artículos 95,99 y 100 del Reglamento de Régimen Académico
<i>¿Explique el indicador que evalúa este subproceso?</i>		5			No conocen de la existencia de indicadores

IC
IC
IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
4/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Realizar oficios certificados</i>					
<i>¿Se sigue el proceso establecido en el Sistema de Gestión de calidad con relación a la realización de oficios?</i>	5				Existe un formato a nivel institucional tanto de oficios como de certificados
<i>¿Explique el indicador que evalúa este subproceso?</i>		5			No conocen de la existencia de indicadores
<i>Realizar informes mensuales de horas dictadas</i>					
<i>¿Verifica las hojas de asistencia firmadas por los docentes?</i>	5				Pero no se cercioran que los conserjes les hagan firmar durante la hora de clases
<i>¿Los docentes entregan un oficio en donde justifique la causa de su inasistencia a clases?</i>	5				
<i>¿En el caso de que un docente no haya podido dictar una clase por cualquier motivo, cuenta con un documento que respalde que se va a recuperar la clase perdida con sus alumnos?</i>	3	2			Solo si es por motivo de estudios pero no justifican cuando faltan solo 1 día

IC

IOO

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PA
5/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Posee un documento que respalde el envío de la lista de asistencia mensual de docentes al Sr Decano y a la Sra. Vicedecana?</i>	5				
<i>¿Posee un archivo de las listas mensuales de asistencia de docentes?</i>	5				
<i>¿Explique el indicador que evalúa este subproceso?</i>		5			No conocen de la existencia de indicadores
Participar en la elaboración de Horarios					
<i>¿Previo a la elaboración de horarios usted recibe los distributivos de los docentes?</i>	3	2			Los realiza los directores de escuela
<i>¿Tiene algún documento que evidencie que se ha enviado los horarios al Técnico Germán Torres?</i>	5				
<i>¿Existe un límite para la publicación de los Horarios en el Sistema OASIS?</i>	5				De acuerdo al calendario académico

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
6/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Cuenta con un documento que evidencie la entrega del horario a cada docente?</i>	5				
<i>¿Explique el indicador que evalúa este subproceso?</i>		5			No conocen de la existencia de indicadores IC
Recibir documentos					
<i>¿Cuenta con un sistema de archivo que se pueda distinguir y ubicar fácilmente?</i>	5				
<i>¿Se sigue el proceso establecido en el Sistema de Gestión de calidad con relación a la realización de oficios?</i>	5				
<i>¿Explique el indicador que evalúa este subproceso?</i>		5			No conocen de la existencia de indicadores IC
Recibir actas de defensa de tesis					
<i>¿Existe algún plazo para la entrega de las actas de la defensa de la tesis del presidente del tribunal?</i>	5				Deben entregar inmediatamente

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PA
7/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
¿Posterior a la entrega de actas, usted registra el tema de la tesis junto con su correspondiente autor o autora?	5				
¿Explique el indicador que evalúa este subproceso?		5			No conocen de la existencia de indicadores
¿Ha realizado una recomendación a los directivos de la facultad?	5				En las reuniones se manifiestan pero no se dan seguimiento
¿Se cuenta con un mecanismo para evaluar la satisfacción de los docentes, trabajadores y estudiantes a cerca de su labor como secretaria?		5			

IC

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PA
8/57

PROCESO AUDITADO: <i>Mantenimiento</i>	RESPONSABLES: CONSERJES DE LA FACULTAD	FECHA DE INICIO: 18/01/2016	FECHA DE FINALIZACIÓN: 22/01/2016
OBJETIVO: Auditar el Proceso de Mantenimiento con los requerimientos establecidos en el Mapa de Procesos			
ALCANCE: Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de Calidad			
ESTÁNDAR: ISO 9001:2008	MANUAL: <i>Manual de Calidad</i>	PROCEDIMIENTOS: <i>Afeg 07-01 al Afeg 07 -11</i>	
AUDITOR LÍDER: Ing. Yesenia Chávez	AUDITOR SENIOR: Ing. Xiomara Tello	AUDITORÍA N°: Primera	

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Conoce cuál es la misión y visión de la Facultad?</i>	14				
<i>¿Conoce cuál es la política de Calidad con la que cuenta la Facultad?</i>		14			
<i>¿Les socializaron el Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad?</i>	6	8			Solo han escuchado que existe un SGC

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
9/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Abrir modulares</i>					
<i>¿Usted verifica que todas las aulas de la escuela se encuentren abiertas y funcionales antes del inicio de la jornada académica?</i>	14				
<i>¿Conoce usted como se le evalúa este sub- proceso?</i>	10	4			Se verifica el cumplimiento de cada procesos
<i>Hacer firmar asistencia al docente</i>					
<i>¿Para que un docente firme su asistencia a clases usted verifica que efectivamente el docente esté impartiendo la clase?</i>	6	8			Les hacen firmar cuando el docente les llama
<i>¿Conoce usted como se le evalúa este sub- proceso?</i>	10	4			Se verifica el cumplimiento de cada proceso
<i>Hacer firmar convocatorias</i>					
<i>¿Hace firmar las convocatorias entregadas en secretaria a todos los docentes de la escuela?</i>	10	4			Los 4 porque nos dieron una respuesta negativa porque a su cargo no esta esté sub- proceso
<i>¿Conoce usted como se le evalúa este sub- proceso?</i>	10	4			Se verifica el cumplimiento de cada proceso

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
10/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Limpiar modulares de la escuela</i>					
<i>¿Posee todos los materiales e insumos necesarios para la limpieza de las aulas?</i>	14				
<i>¿Las aulas de la escuela se encuentran limpias y aptas para que los estudiantes se encuentren cómodos durante la jornada de clases?</i>	14				
<i>¿Conoce usted como se le evalúa este sub- proceso?</i>	10	4			Se verifica el cumplimiento de cada proceso
<i>Limpiar oficinas de la Dirección de Escuela</i>					
<i>¿Antes del inicio de la jornada académica la oficina de la dirección de escuela se encuentra limpia y ordenada para el inicio de las actividades?</i>	14				
<i>¿Conoce usted como se le evalúa este sub- proceso?</i>	10	4			Se verifica el cumplimiento de cada proceso

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
11/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Limpiar áreas verdes</i>					
<i>¿Se asegura del adecuado mantenimiento de las áreas verdes?</i>	14				
<i>¿Conoce usted como se le evalúa este sub- proceso?</i>	10	4			Se verifica el cumplimiento de cada proceso
<i>Botar basura</i>					
<i>¿Se asegura de que los desechos recogidos tanto de la limpieza de aulas y oficinas, así como de la limpieza de las áreas verdes se recojan inmediatamente?</i>	14				
<i>¿Conoce usted como se le evalúa este sub- proceso?</i>	10	4			Se verifica el cumplimiento de cada proceso
<i>Marcar la hora de entrada</i>					
<i>¿Cuenta usted con un documento que sustente su hora de entrada a la Escuela?</i>	14				A través del reloj biométrico



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PA
12/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Conoce usted como se le evalúa este sub- proceso?</i>	10	4			Se verifica el cumplimiento de cada proceso
Marcar la hora de salida					
<i>¿Cuenta usted con un documento que sustente su hora de salida de la Escuela?</i>	14				A través del reloj biométrico
<i>¿Conoce usted como se le evalúa este sub- proceso?</i>	10	4			Se verifica el cumplimiento de cada proceso
Realizar actividades adicionales					
<i>¿Existe un timbre que suene cuando la secretaria necesita informarle cuando exista una indicación especial por parte de la dirección?</i>	14				
<i>¿Acude a la escuela cuando escucha el timbre?</i>	14				
<i>¿Existe otro método para ubicarle cuando necesitan de sus servicios?</i>	14				Mediante el celular
<i>¿Conoce usted como se le evalúa este sub- proceso?</i>	10	4			Se verifica el cumplimiento de cada proceso

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PA
13/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Limpiar sanitarios de la dirección de escuela</i>					
<i>¿Después de la limpieza deja todos los materiales en su sitio?</i>	10	4			Únicamente los conserjes que se encargan de las escuelas
<i>¿Conoce usted la forma en que se evalúa este sub-proceso?</i>					
<i>¿Existe algún mecanismo para medir la satisfacción de los docentes, directivos y estudiantes a cerca de su trabajo?</i>	6	8			No existe un mecanismo como tal pero solo se dan cuenta como se encuentran las instalaciones
<i>¿Existe un mecanismo en el que usted pueda dar una recomendación, queja o sugerencia a los directivos?</i>	3	11			Solo se le puede decir personalmente al director de escuela pero muy pocas veces le han dado seguimiento

I
C

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PA
14/57

PROCESO AUDITADO: <i>Apoyo Académico</i>	RESPONSABLES: <i>Biblioteca: Tlga. Pilar Villalba; Sr. Hugo Román; Sr. Edision Samaniego</i> <i>Uprex: Lic. Marlene Duran</i> <i>Ciades: Dra. Rosita Vallejo</i>	FECHA DE INICIO: 08/01/2016	FECHA DE FINALIZACIÓN: 08/01/2016
OBJETIVO: <i>Auditar el Proceso de Apoyo Académico con los requerimientos establecidos en el Mapa de Procesos</i>			
ALCANCE: <i>Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de Calidad</i>			
ESTÁNDAR: <i>ISO 9001:2008</i>	MANUAL: <i>Manual de Calidad</i>	PROCEDIMIENTOS: <i>Biblioteca Afeg 08 -01 al Afeg 08 – 13</i> <i>Uprex Afeg 08 - 14 al Afeg 08 –21</i> <i>Ciades Afeg 08 -22 al Afeg 08 – 29</i>	
AUDITOR LÍDER: <i>Ing. Yesenia Chávez</i>	AUDITOR SENIOR: <i>Ing. Xiomara Tello</i>	AUDITORÍA N°: <i>Primera</i>	

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Biblioteca</i>					
<i>¿Conoce cuál es la misión y visión de la Facultad?</i>	3				
<i>¿Conoce cuál es la política de Calidad con la que cuenta la Facultad?</i>		3			

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PA
15/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Les socializaron el Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad?</i>		3			
<i>¿Se cuenta con el presupuesto necesario para el correcto funcionamiento de la biblioteca?</i>		3			Es muy poco para la gran demanda de estudiantes que acuden a diario a la biblioteca
<i>¿Se tiene una ficha por cada usuario?</i>	3				En el sistema COA
<i>¿Se cuenta con algún mecanismo para aplicarlo en el caso de que no se devuelva un libro?</i>	3				Le envían un oficio al director de escuela para ubicar al estudiante
<i>¿Se cuenta con algún mecanismo para aplicarlo en el caso de que no se devuelva un libro íntegramente?</i>	3				Se suspende la prestación de libros por un tiempo limitado de 3 días
<i>¿Todos los libros se encuentran sellados y enumerados?</i>	3				
<i>¿Están ingresados al sistema de depósito de libros, aquellos que son más utilizados por los estudiantes de la facultad?</i>	3				Se encuentran subidas al sistema pero únicamente las portadas.

IC
II

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PA
16/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Todos los libros se encuentran inventariados?</i>	3				
<i>¿Se encuentran divididos por temas?</i>	3				Se encuentran divididos por áreas
<i>¿La biblioteca cuenta con diversos libros para cada tema?</i>	3				Pero de algunos si faltan actualizarlos
<i>¿Se registra a los estudiantes antes de la utilización de las computadoras?</i>	3				
<i>¿Al momento de receptar tesis se aseguran de que los autores estén citados correctamente?</i>	3				Se encarga la Tlga. Villalba
<i>¿Las tesis entregadas por los estudiantes de la facultad se encuentran debidamente ordenadas y clasificadas?</i>	3				Ordenadas por años
<i>¿Se ingresa continuamente al sistema de depósito de libros las tesis digitales de los estudiantes de la facultad?</i>			3		Pero únicamente hasta el 2013 por la falta del personal
<i>¿Se lleva un registro de los estudiantes atendidos por día en la biblioteca?</i>	3				En el sistema

I 00

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
17/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Se cuenta con un mecanismo para actualizar la gama de libros con los que cuenta la facultad?</i>	3				Según el pedido de estudiantes se realiza los requerimientos de compra de libros
<i>¿Se cuenta con algún mecanismo que ayude a evaluar la satisfacción del estudiante de acuerdo al servicio brindado?</i>		3			
<i>¿Explique el indicador que evalúe las actividades desarrolladas en la biblioteca?</i>		3			No conocen la existencia de un indicador
<i>¿Se ha realizado alguna recomendación a los directivos?</i>	3				Muchas veces y con oficio pero no se les ha atendido ninguna petición
Uprex:					
<i>¿Conoce cuál es la misión y visión de la Facultad?</i>	X				
<i>¿Conoce cuál es la política de Calidad con la que cuenta la Facultad?</i>		X			
<i>¿Le han socializado de la existencia de un Sistema de Gestión de Calidad en la facultad?</i>		X			

IC

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
18/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Existe algún mecanismo para designar la empresa a la que el estudiante acudirá a realizar sus prácticas pre- profesionales?</i>		✘			Los estudiantes mismos son los encargados de venir con el nombre de una empresa
<i>¿Se cuenta con un mecanismo en el caso de que el estudiante no tenga empresa para realizar sus prácticas pre- profesionales?</i>	✘				Le ubican en una unidad de la ESPOCH
<i>¿Cuenta con un Archivo que permita la fácil ubicación y en un sitio que impida que las carpetas de cada estudiante deterioren?</i>	✘				
<i>¿Se socializa a los estudiantes los formatos de los avances y del informe de prácticas?</i>	✘				Les entrega al inicio de las prácticas
<i>¿Se cuenta con algún mecanismo que ayude a evaluar la satisfacción del estudiante de acuerdo al servicio brindado?</i>		✘			

I

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
19/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
¿Ha realizado alguna recomendación a los directivos de la facultad?	x				Ha realizado una recomendación para que existe una secretaria solo para el <i>Uprex</i> pero no le han dado un seguimiento favorable a tal petición
¿La facultad cuenta con la infraestructura necesaria para el correcto desenvolvimiento de sus actividades?		x			No porque debe haber un espacio físico solo para el <i>Uprex</i> para poder contar con más espacio y poder ofrecer un mejor servicio
Ciades					
¿Conoce cuál es la misión y visión de la Facultad?	x				
¿Conoce cuál es la política de Calidad con la que cuenta la Facultad?		x			
¿Le han socializado de la existencia de un Sistema de Gestión de Calidad en la facultad?		x			
¿Se encarga de tramitar todo los diferentes procesos previos a obtener el título profesional?	x				El trabajo de titulación, proyectos de investigación y emprendimiento

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PA
20/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Se encuentran socializados todos los formatos oficiales para la presentación del tema, avances y demás trámites que son realizados en esta dependencia?</i>	✘				Dentro de la página web y en las oficinas
<i>¿Al momento de recibir el tema de tesis, se revisan aspectos como que si el tema propuesto se encuentra acorde con los lineamientos de investigación de cada escuela?</i>		✘			Solo se tramita y pasa a las comisiones
<i>¿Existe un documento que respalde el envío de los temas a la comisión de cada escuela?</i>	✘				Se cuenta con actas
<i>¿Cuenta con un Archivo que permita la fácil ubicación y en un sitito que impida que las carpetas de cada estudiante deterioren?</i>	✘				

I

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
21/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Se cuenta con algún mecanismo que ayude a evaluar la satisfacción del estudiante de acuerdo al servicio brindado?</i>		✘			
<i>¿Explique el indicador que evalúe las actividades desarrolladas en la biblioteca?</i>		✘			No conoce de la existencia de un indicador
<i>¿Cuenta con la infraestructura adecuada para el correcto desenvolvimiento de sus actividades?</i>		✘			No cuentan con el espacio suficiente para el archivo pasivo y el espacio de las oficinas son muy reducidos para la demanda de estudiantes que se atienden diariamente
<i>¿Ha realizado alguna recomendación a los directivos de la facultad?</i>	✘				Que se automaticen los proceso de titulación porque existe la manera que los estudiantes puedan adelantar su tesis pero no se ha dado un seguimiento a esa petición

C

1

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PA
22/57

PROCESO AUDITADO: <i>Financiero</i>	RESPONSABLES: <i>Lic. Antonio Sambonino</i> COORDINADOR UNIDAD EDUCACIÓN A DISTANCIA	FECHA DE INICIO: 08/01/2016	FECHA DE FINALIZACIÓN: 08/01/2016
OBJETIVO: <i>Auditar el Proceso Financiero con los requerimientos establecidos en el Mapa de Procesos</i>			
ALCANCE: <i>Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de Calidad</i>			
ESTÁNDAR: <i>ISO 9001:2008</i>	MANUAL: <i>Manual de Calidad</i>	PROCEDIMIENTOS: <i>Afeg 09 -01 al Afeg 09 – 17</i>	
AUDITOR LÍDER: <i>Ing. Yesenia Chávez</i>	AUDITOR SENIOR: <i>Ing. Xiomara Tello</i>	AUDITORÍA N°: <i>Primera</i>	

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Conoce cuál es la misión y visión de la Facultad?</i>	✘				
<i>¿Conoce cuál es la política de Calidad con la que cuenta la Facultad?</i>		✘			
<i>¿Se les socializó el SGC de la Facultad?</i>	✘				No le entregaron un usuario y contraseña para poder ingresar

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PA
23/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Realizar los requerimientos académicos</i>					
<i>¿Realiza requerimientos académicos para la unidad?</i>	✘				Se los realiza cada mes
<i>¿Se mantiene un archivo de estos requerimientos?</i>	✘				
<i>¿Explique el indicador que evalúe este sub-proceso?</i>		✘			No conoce de la existencia de un indicador
<i>Planificar actividades económicas</i>					
<i>¿Existe un documento que respalde la planificación de actividades económicas?</i>	✘				No se realizan muchas actividades económicas por la gratuidad de la educación que también se aplicó a la unidad
<i>¿Se realizan reportes para evaluar cuantas actividades se han ejecutado de la planificación?</i>	✘				
<i>¿Explique el indicador que evalúe este sub-proceso?</i>		✘			No conoce de la existencia de un indicador

Ic

Ic

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
24/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
Realizar reportes al director de la unidad					
<i>¿Se realiza los reportes al director de la unidad?</i>	✘				
<i>¿Posee un documento que evidencie la entrega de dicho reporte?</i>	✘				Los informes
<i>¿Explique el indicador que evalúe este sub- proceso?</i>		✘			No conoce de la existencia de un indicador
Realizar inscripciones y matriculas					
<i>¿Supervisa el proceso de inscripciones y matriculas de cada centro?</i>	✘				Solo supervisa la secretaria se encarga de realizar las inscripciones y matriculas
<i>¿Explique el indicador que evalúe este sub- proceso?</i>		✘			No conoce de la existencia de un indicador
Revisar carpetas de estudiantes inscritos					
<i>¿Confirma que la información entregada por los estudiantes inscritos esté correcta y completa?</i>	✘				

Ic

Ic

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PA
25/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Mantiene un Archivo de estas carpetas en forma ordenada y un sitio fácil de ubicar y que garantice su conservación?</i>	x				Eso maneja la secretaria
<i>¿Explique el indicador que evalúe este sub- proceso?</i>		x			No conoce de la existencia de un indicador
Autorizar la matricula					
<i>¿En qué aspectos se basa para autorizar la matrícula de un estudiante?</i>	x				Si cumplen con todos los requisitos de la inscripción se da paso a la matricula
<i>¿Explique el indicador que evalúe este sub- proceso?</i>		x			No conoce de la existencia de un indicador
Elaborar la nómina					
<i>¿Antes del inicio de clases se encuentran elaboradas las nóminas de estudiantes por cursos y por carreras?</i>	x				
<i>¿Explique el indicador que evalúe este sub- proceso?</i>		x			No conoce de la existencia de un indicador

IC

IC

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
26/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Disponer la apertura del record estudiantil</i>					
<i>¿Se entrega el record estudiantil cuando el estudiante lo requiera?</i>	✘				La entrega la secretaria
<i>¿Explique el indicador que evalúe este sub-proceso?</i>		✘			No conoce de la existencia de un indicador
<i>Llevar el control de asistencia</i>					
<i>¿Se lleva un control periódico de asistencia tanto de docentes, empleados y estudiantes?</i>	✘				
<i>¿Posee un documento que respalde dicho control?</i>	✘				
<i>¿Explique el indicador que evalúe este sub-proceso?</i>		✘			No conoce de la existencia de un indicador

IC

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
27/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Realizar el presupuesto de la unidad</i>					
<i>¿Cuenta con un presupuesto independiente o depende directamente de los recursos asignados a la facultad?</i>		X			Depende del presupuesto de la facultad
<i>¿Explique el indicador que evalúe este sub-proceso?</i>		X			No conoce de la existencia de un indicador
<i>Realizar el informe de cumplimiento de obligaciones económicas</i>					
<i>¿Realiza el informe de cumplimiento de obligaciones económicas?</i>	X				A través del programa de control financiero
<i>¿Explique el indicador que evalúe este sub-proceso?</i>		X			No conoce de la existencia de un indicador
<i>Cuidar los bienes equipos y activos fijos</i>					
<i>¿Cuenta con los bienes, equipos y activos fijos necesarios para el correcto desarrollo de las actividades de la unidad?</i>	X				Les entregaron la institución por medio de la facultad

I_n
I_c

I_c

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
28/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Posee un documento entregado por el Dpto. de Control de Bienes que evidencie que los activos fijos cuentan con un responsable dentro de la unidad?</i>	x				
<i>¿Explique el indicador que evalúe este sub-proceso?</i>		x			No conoce de la existencia de un indicador
Solicitar la provisión de equipos, suministros y material didáctico					
<i>¿Se sigue el procedimiento establecido en el SGC con relación a solicitar la provisión de equipos, suministros y material didáctico para la unidad?</i>	x				
<i>¿A quién entrega esta solicitud?</i>					Al decano
<i>¿En cuánto tiempo es atendida esta solicitud?</i>					En 15 días
<i>¿Explique el indicador que evalúe este sub-proceso?</i>		x			No conoce de la existencia de un indicador

IC

IC



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PA
29/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Actualizar el sistema de control financiero de la unidad</i>					
<i>¿Se actualiza frecuentemente el sistema de control financiero?</i>	X				
<i>¿Cuenta con una persona idónea para realizar la actualización al sistema?</i>	X				
<i>¿Explique el indicador que evalúe este sub- proceso?</i>		X			No conoce de la existencia de un indicador
Realizar informes de ingresos y salidas					
<i>¿Con que frecuencia usted realiza el informe de ingresos y salidas?</i>					Cada mes porque se debe pagar a docentes y textos
<i>¿A quién entrega dicho informe?</i>					Al director de la unidad y al decano
<i>¿Explique el indicador que evalúe este sub-proceso?</i>		X			No conoce de la existencia de un indicador

IC

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
30/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i> Gestionar las obligaciones de los centros de apoyo</i>					
<i>¿Se supervisan las actividades realizadas en los centros de apoyo?</i>	✘				Con visita a los centros de apoyo, informes y comunicación constante con los docentes
<i>¿Con que frecuencia se supervisan los centros de apoyo?</i>					Cada semana
<i>¿Se mantiene un archivo de las supervisiones anteriores?</i>	✘				Se encuentran en la dirección
<i>¿Ha realizado alguna recomendación a los directivos de la facultad?</i>	✘				
<i>¿Se da seguimiento a las recomendaciones de la supervisión anterior?</i>	✘				
<i>¿Explique el indicador que evalúe este sub-proceso?</i>		✘			No conoce de la existencia de un indicador

IC



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PA
31/57

PROCESO AUDITADO: <i>Transporte</i>	RESPONSABLES: <i>Sr. Patricio Ausay Chofer del Decano</i> <i>Sr Ángel Rojas Chofer de la Vicedecana</i>	FECHA DE INICIO: 21/01/2016	FECHA DE FINALIZACIÓN: 21/01/2016
OBJETIVO: <i>Auditar el Proceso Transporte con los requerimientos establecidos en el Mapa de Procesos</i>			
ALCANCE: <i>Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de Calidad</i>			
ESTÁNDAR: <i>ISO 9001:2008</i>	MANUAL: <i>Manual de Calidad</i>	PROCEDIMIENTOS: <i>Afeg 11-01 al Afeg 11– 18</i>	
AUDITOR LÍDER: <i>Ing. Yesenia Chávez</i>	AUDITOR SENIOR: <i>Ing. Xiomara Tello</i>	AUDITORÍA N°: <i>Primera</i>	

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Conoce cuál es la misión y visión de la Facultad?</i>	2				
<i>¿Conoce cuál es la política de Calidad con la que cuenta la Facultad?</i>		2			
<i>¿Se les socializó el SGC de la Facultad?</i>	2				Ha escuchado pero no se ha realizado un seguimiento a esa socialización

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
32/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Registrar la mano a la hora de entrada</i>					
<i>¿Registra la mano a la hora que entra a trabajar?</i>	2				
<i>¿Cuenta con un documento que respalde la hora de entrada a la institución?</i>	2				Eso lo tiene talento humano
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>	2				Lo evalúa talento humano
<i>Trasladar el carro a los patios de la FADE</i>					
<i>¿EL uso del vehículo es exclusivamente para uso institucional?</i>	2				
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		2			NO conoce de la existencia de un indicador
<i>Salir de Viaje</i>					
<i>¿Al momento de salir de viaje usted cuenta con la autorización debida?</i>	2				

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PA
33/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Cuenta usted con una hoja de ruta que sustente cada salida del vehículo?</i>	2				
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>	2				Mediante la hoja de ruta
Informar de Salida de viaje					
<i>¿Conoce usted el proceso establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad a cerca de la Salida a un viaje?</i>	2				
<i>¿Emite un informe detallado del viaje realizado?</i>	2				
<i>¿En dicho informe consta cuál ha sido la variación de la gasolina antes y después del viaje?</i>	2				
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		2			No conoce de la existencia de un indicador

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
34/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Lavar el carro</i>					
<i>¿Se asegura de que el vehículo se encuentre siempre limpio y en buenas condiciones?</i>	2				
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		2			No conoce de la existencia de un indicador
<i>Revisar fluidos del vehículo</i>					
<i>¿Se revisa que todos los componentes del vehículo se encuentren en buen estado antes de utilizarlo?</i>	2				Le lleva al mecánico c15 días antes de salir de viaje
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		2			No conoce de la existencia de un indicador
<i>Receptar las disposiciones</i>					
<i>¿Qué persona tiene autorización para darle una disposición?</i>					El jefe inmediato de movilización y el Decano y Vicedecana respectivamente

IC

IC

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
35/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		2			No conoce de la existencia de un indicador
Retirar insumos de oficina					
<i>¿Todos los documentos del vehículo se encuentran bajo su poder?</i>	2				
<i>¿Previo al viaje usted acude a retirar todos los insumos necesarios para el viaje al Decanato?</i>	2				Solo el vehículo y cualquier otra cosa que se requiera transportarla
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		2			No conoce de la existencia de un indicador
Realizar el mantenimiento del vehículo					
<i>¿Cuenta con un documento que respalde que el vehículo ha recibido mantenimiento?</i>	2				Las facturas
<i>¿Con que frecuencia se realiza el mantenimiento al automóvil?</i>					Cada 15 días

IC

IC

II

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
36/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		2			No conoce de la existencia de un indicador
Llevar el control diario del vehículo					
<i>¿Lleva el control diario del vehículo?</i>	2				
<i>¿Cuenta con un documento que sustente dicho control?</i>	2				
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		2			No conoce de la existencia de un indicador
Elaborar el informe mensual					
<i>¿Qué aspectos usted considera para la realización del informe mensual?</i>					Las movilizaciones que se ha tenido y el kilometraje que se gastó
<i>¿Cuenta usted con un documento que respalde la entrega de dicho informe?</i>	2				Cuenta con una copia firmada

IC

IC

II

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
37/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Dentro de que plazo usted debe entregar el informe?</i>					Cada mes
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		2			No conoce de la existencia de un indicador
Salir del trabajo					
<i>¿El vehículo institucional se queda dentro de las instalaciones de la Facultad?</i>	2				En el edificio central
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		2			No conoce de la existencia de un indicador
Solicitar una orden de salida del vehículo					
<i>¿Cuáles son los motivos para que el vehículo salga del parqueadero institucional?</i>					Sale todos los días para las disposiciones del decanato y vicedecanato respectivamente
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		2			No conoce de la existencia de un indicador

I
C
I
C
I
C

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
38/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Poner combustible</i>					
<i>¿Con que frecuencia usted pone combustible en el vehículo??</i>					Depende del viaje cada que requiera el vehículo
<i>¿Mantiene un archivo de los documentos que sustenten que efectivamente se puso gasolina en el vehículo?</i>	2				Facturas
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		2			No conoce de la existencia de un indicador
<i>¿Controla que las hojas de bienes estén acorde a las partes del vehículo?</i>	2				
<i>¿Ha realizado alguna queja, recomendación o sugerencia a sus jefes inmediatos superiores?</i>	2				Al departamento de movilización y al decanato y vicedecanato
<i>¿Se han dado seguimiento a estas recomendaciones, quejas y reclamos?</i>	2				Las realizadas al decanato y vicedecanato le han realizado un seguimiento

Ia

Ic

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
39/57

PROCESO AUDITADO: <i>Informático</i>	RESPONSABLES: <i>Ing. Mónica Parra; Tlgo. Marco Ortiz; Ing. Germán Torres</i>	FECHA DE INICIO: 21/01/2016	FECHA DE FINALIZACIÓN: 21/01/2016
OBJETIVO: <i>Auditar el Proceso Informático con los requerimientos establecidos en el Mapa de Procesos</i>			
ALCANCE: <i>Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de Calidad</i>			
ESTÁNDAR: <i>ISO 9001:2008</i>	MANUAL: <i>Manual de Calidad</i>	PROCEDIMIENTOS: <i>Afeg 12-01 al Afeg 12- 24</i>	
AUDITOR LÍDER: <i>Ing. Yesenia Chávez</i>	AUDITOR SENIOR: <i>Ing. Xiomara Tello</i>	AUDITORÍA N°: <i>Primera</i>	

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Conoce cuál es la misión y visión de la Facultad?</i>	3				
<i>¿Conoce cuál es la política de Calidad con la que cuenta la Facultad?</i>		3			
<i>¿Se les socializó el SGC de la Facultad?</i>		3			

C

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
40/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Ingresar a la institución</i>					
<i>¿Cuenta usted con un documento que respalde su hora de entrada a la Facultad?</i>	3				
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>	1	2			No conoce de la existencia de un indicador Ic
<i>Revisar los laboratorios de informática</i>					
<i>¿Al momento de ingresar a la jornada académica usted revisa que las máquinas se encuentren en buen estado?</i>		3			Les informan los docentes Ic
<i>¿Se asegura de que todas las máquinas estén prendidas y listas para que los estudiantes las ocupen?</i>	3				Y la apagan al final
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		3			No conoce de la existencia de un indicador Ic

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
41/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Verificar el Software y Hardware de las computadoras</i>					
<i>¿Con que frecuencia usted revisa que los equipos se encuentran completos y correctamente funcionales?</i>					Al inicio de cada semestre le dan un mantenimiento a las computadoras
<i>¿Cuenta con un mecanismo en el caso de que un activo fijo se extravíe de los laboratorios?</i>	B				A ellos les toca reponer cuando se extravíe algo
<i>¿Con que frecuencia usted revisa que los programas se encuentren funcionando perfectamente?</i>					Cada semestre
<i>¿Verifica que la conexión a internet se encuentre funcionando en todas las computadoras?</i>		B			Solo cuando les informan los docentes
<i>¿Lleva un registro de alguna anomalía registrada en las revisiones que usted realiza?</i>	B				
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		B			No conoce de la existencia de un indicador

I
I
I
C

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
42/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
Publicación de noticias					Se encarga el Dpto. de Relaciones Públicas de la ESPCOH
<i>¿Usted clasifica que noticia se debe publicar en la página institucional?</i>	3				
<i>¿Existe una persona encargada de enviarle noticias relevantes de la Facultad?</i>	3				
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		3			
Creación de cursos virtuales					
<i>¿Usted es el encargado de la creación de los cursos virtuales?</i>					Ing. Germán Torres con la Ing. Mónica Parra
<i>¿Existe un límite de tiempo para que los docentes le entreguen las unidades a tratar en el curso, al igual que la nómina de estudiantes?</i>		3			Solo se encargan de apertura el curso y les capacitan para poder usarlos
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		3			No conoce de la existencia de un indicador

Ic
Ic
Ic
Ic

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PA
43/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Control de servicios prestados</i>					Sr. Vicente Martinez y Téc. Anita Orbe AUDIOVISUALES
<i>¿Todos los equipos se encuentran debidamente inventariados y codificados?</i>	2				
<i>¿Recibe la documentación necesaria que respalde la prestación de un bien?</i>	2				La Cedula del profesor y de la estudiante adjuntándole la hojita de control
<i>¿Cuenta con un mecanismo en el caso de que el equipo no sea devuelto íntegramente?</i>	2				El estudiante y el docente deberán reponerlo
<i>¿Cuenta con un mecanismo en el caso de que el equipo no sea devuelto?</i>	2				El estudiante y el docente deberán reponerlo
<i>¿Explica la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		2			No conoce de la existencia de un indicador
<i>Receptar nuevos equipos</i>					Dpto. Informático y Audiovisuales
<i>¿Al momento de recibir un bien usted verifica que dicho bien este acorde a las características y a la cantidad requerida?</i>	5				

IC



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
44/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Una vez revisados los equipos usted firma el acta de entrega recepción entregada por el Inventariador designado del Dpto. de Control de Bienes?</i>	5				
<i>¿Posterior a la firma usted se encarga de la instalación de los programas requeridos para la correcta formación de los estudiantes?</i>	3				
<i>¿Para proteger el equipo se instala inmediatamente el congelador?</i>	3				
<i>¿Lleva usted un registro de los equipos que se encuentren a su cargo?</i>	5				
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		5			No conoce de la existencia de un indicador
Elaborar listas técnicas para la adquisición de equipos					Dpto. Informático y Audiovisuales
<i>¿Cuenta usted con un documento que respalde la petición de nuevos equipos para el laboratorio?</i>	5				

IC
IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
45/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿En dicha petición usted establece las características técnicas de los equipos que se necesitan en la facultad?</i>	5				
<i>¿Para la elaboración del POA y del PAC usted se reúne con el Sr. Decano para la realización de listas técnicas de equipos que se necesitan en la facultad?</i>	5				
<i>¿Está usted presente cuando el funcionario del Dpto. de Control de bienes los codifica?</i>	5				
<i>¿Posterior a eso usted se encarga de instalarlos para que los estudiantes puedan hacer uso de dichos equipos?</i>	5				
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		5			No conoce de la existencia de un indicador
Asesorar en las pruebas a nuevos estudiantes					
<i>¿Usted les comunica a los estudiantes a que página deben ingresar para la realización de las pruebas?</i>	3				

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
46/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Anota todas las indicaciones necesarias en la pizarra?</i>	3				
<i>¿Permanece en el aula para satisfacer las dudas que puedan tener los estudiantes en el transcurso de la prueba?</i>	3				
<i>¿Advierte a los estudiantes que faltan pocos minutos para la finalización de la prueba?</i>	3				
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		2			No conoce de la existencia de un indicador
<i>Asesorar en las evaluaciones a docentes</i>					
<i>¿Qué aspectos considera para la realización de los horarios en los cuales los estudiantes puedan evaluar a los docentes?</i>					Los realiza cada escuela
<i>¿Usted les comunica a los estudiantes a que página deben ingresar para la evaluación a docentes?</i>	3				

IC
 II

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
47/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Anota todas las indicaciones necesarias en la pizarra?</i>	3				
<i>¿Permanece en el aula para satisfacer las dudas que puedan tener los estudiantes en el transcurso de la prueba?</i>	3				
<i>¿Se cuenta con un registro que todos los estudiantes de la facultad hayan realizado la evaluación?</i>	3				
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		3			No conoce de la existencia de un indicador
Controlar los registros de tutorías de los docentes					La Sra. Blanca Burgos se encarga de este control
<i>¿Cuenta con registros en donde conste la hora de entrada y salida de los docentes de la sala de profesores?</i>	3				
<i>¿Se verifica y controla que los docentes se encuentren en su lugar de tutorías asignados?</i>	3				

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PA
48/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Se controla que los registros de atención de tutorías a estudiantes presentadas al final de cada semestre sean verificadas?</i>	3				
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		3			
Instalación de canaletas para el cruce del cableado					
<i>¿Los laboratorios informáticos cuentan con un experto que instale las canaletas para el cruce de cableado en los laboratorios?</i>	3				Se encarga de esta instalación el departamento de electricistas bajo la norma de cableado estructural
<i>¿Se verifica que todas las instalaciones estén adecuadas antes de iniciar el proceso de canaletas?</i>	3				
<i>¿Se controla junto con el responsable la instalación de canaletas?</i>	3				

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
49/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Se informa a la máxima autoridad de la finalización de la instalación?</i>	3				
<i>¿Se entrega un informe de aspectos importantes y detallados encontrados en el proceso de instalaciones de canaletas a la máxima autoridad?</i>	3				
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		3			No conoce de la existencia de un indicador
Mantenimiento de programas en los laboratorios					
<i>¿Existe una persona encargada de verificar que todos los programas se encuentren funcionando correctamente?</i>		3			Se encarga de verificar el docente
<i>¿Se actualiza de manera constante los programas necesarios para la brindar un mejor servicio a los estudiantes?</i>	3				

Ic
Ia

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
50/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Con que frecuencia se actualizan los programas utilizados?</i>					Cada 6 meses o cuando exista un actualización de los programas que se utilizan en el laboratorio
<i>¿Mantiene un registro de las actualizaciones realizadas con la fecha, hora y motivo de dicha actualización?</i>	3				
<i>¿Los laboratorios cuentan con los programas que se requiere para la correcta formación de los estudiantes de la facultad?</i>	3				
<i>¿Usted cuenta con un sistema de sugerencias en donde los estudiantes puedan pedir programas que no se encuentran instalados?</i>		3			Solo se comunican de manera verbal a través del docente
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		3			No conoce de la existencia de un indicador
Asistencia técnica y mantenimiento					
<i>¿Cuenta con una persona que se encargue de realizar mantenimiento a las computadoras de los laboratorios?</i>	4				Si los tres son expertos técnicos en el Dpto. Informático y El Sr, Martínez realiza el mantenimiento en audiovisuales

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PA
51/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Con que frecuencia se realizan mantenimiento a las computadoras?</i>					Cada 6 meses lo realiza el dpto. informático y cada 15 días el Sr de Audiovisuales
<i>¿Cuenta con un registro en donde conste la fecha del último mantenimiento y la fecha del próximo mantenimiento requerido?</i>	3	2			Los del Dpto. Informático que si lo poseen pero en audiovisuales carecen de este documento
<i>¿Se comunica a la máxima autoridad de la necesidad de dar mantenimiento a las computadoras?</i>	5				
<i>¿Se realiza un reporte de las actividades y anomalías encontradas en la realización del trabajo?</i>	5				
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		5			No conoce de la existencia de un indicador
Planificar el manejo de equipos					
<i>¿Se mantienes actividades documentadas sobre el manejo y uso de los equipos?</i>	3				

I

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PA
52/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Verifica que los equipos se encuentren en las mejores condiciones?</i>	3				
<i>¿Se elabora una planificación en donde consten las fechas de los mantenimientos a realizar?</i>	3				
<i>¿Se verifica antes del ingreso y después de la salida de los estudiantes que los laboratorios se encuentren en las mismas condiciones?</i>		3			Les comunican los docentes
<i>¿Existe un registro en el que conste la carga horaria de los docentes y el laboratorio asignado?</i>	3				
<i>¿Existe un registro en el que el docente firma como responsable del laboratorio en el que se encuentre?</i>		3			No se firma ningún documento
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		3			No conoce de la existencia de un indicador

Ic
 Ia
 Ic

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL – PA
53/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Planificar el uso de la sala de audiovisuales</i>					Dpto. de audiovisuales
<i>¿Se solicita con anticipación el uso de la sala de audiovisuales?</i>	2				A veces de imprevisto pero igual se prepara
<i>¿Existe un registro en el que se detalle los datos de quien solicita y para que se lo solicita?</i>	2				
<i>¿Al momento de entregar la sala se verifica las condiciones en las que se entrega?</i>	2				AL principio y al final
<i>¿Existe un responsable que se encuentre en la sala mientras se realiza el evento para brindar asesoría en caso de necesitarla?</i>	2				
<i>¿Existe un responsable que firme por daños que puedan suceder en la sala?</i>	2				No pero se conoce el nombre del estudiante que ocupa la sala
<i>¿Al momento de la entrega de la sala se verifica que ésta se encuentre en las mismas condiciones que se otorgó al inicio?</i>	2				

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
54/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		2			No conoce de la existencia de un indicador
<i>Verificar el estado de equipos en su recepción</i>					Dpto. informático y Audiovisuales
<i>¿El responsable de los laboratorios se encarga de verificar que los equipos se encuentren en las condiciones que se entregaron?</i>	5				
<i>¿Se cuenta con un registro en el que conste la firma del docente, mismo que se haga responsable de entregar el laboratorio en las condiciones que se entregó?</i>	3	2			Únicamente en los de audiovisuales se pide la firma del docente
<i>¿Cuentan con medidas de seguridad como cámaras para salvaguardar los equipos?</i>		5			
<i>¿Quién es el encargado de monitorear dichas cámaras?</i>		5			

I C

I C

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
55/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		5			No conoce de la existencia de un indicador
Revisar las hojas de control de bienes					Dpto. Informático y el Dpto. de Audiovisuales
<i>¿Cuenta con una copia del registro de entrega y recepción de bienes entregado por el departamento de control de bienes en el que constan los bienes, el responsable y estado actual de los mismos?</i>	5				
<i>¿En cada inspección realizada usted acompaña al inventariador a cotejar la información de las cédulas con los bienes que se encuentran a su cargo?</i>	5				
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		5			No conoce de la existencia de un indicador
<i>¿Conocen de la existencia de un mecanismo en el cual se pueda realizar una recomendación, queja o sugerencia a los directivos de la facultad?</i>		5			

IC

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
56/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>Revisar previamente las diapositivas de la defensa de tesis</i>					
<i>¿Revisa las diapositivas del estudiante previo a su defensa de tesis?</i>	2				1 día antes
<i>¿El responsable asignado emite un reporte en el que manifiesta la aprobación de las diapositivas para su defensa?</i>	2				Solo se le ayuda en aspectos de imagen y solo se le comunica al estudiante
<i>¿Cuenta con acciones necesarias en caso de que las diapositivas no se encuentren acordes y listas para su defensa?</i>	2				Les ayuda a cambiar
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		2			No conoce de la existencia de un indicador
<i>Prestar servicios durante la defensa de tesis</i>					Dpto. de Audiovisuales
<i>¿Proveen los equipos necesarios que solicite el estudiante para su defensa?</i>	2				

IC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 CHECK LIST - PROCESOS DE APOYO
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DEL 2014

CHL - PA
57/57

REQUISITOS ISO 9001:2008					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			N/A	OBSERVACIONES
	SI	NO	PARCIAL		
<i>¿Existe un registro en el que consten los equipos prestados al estudiante?</i>	2				
<i>¿Solicitan una identificación del responsable que solicita los equipos?</i>	2				
<i>¿Al momento de entrega de los equipos prestados son estos revisados y verificados que se encuentren en las mismas condiciones que se entregó?</i>	2				
<i>¿Explique la forma en que le evalúan la realización de este sub- proceso?</i>		2			No conoce de la existencia de un indicador
<i>¿Conoce la misión y visión de la facultad?</i>	2				
<i>¿Les socializaron la existencia de un SGC en la facultad?</i>		2			
<i>¿Existe un mecanismo para poder evaluar la satisfacción de los estudiantes, docentes y trabajadores con relación a la labor que usted realiza?</i>		5			

C

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 20-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 20-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE

RC 1/2

REPORTES DE CUMPLIMIENTO
REQUISITO CLIENTES

PREGUNTAS	CUMPLIMIENTO	
	SI	NO
¿La atención brindada en la facultad por parte del personal docente administrativo y de servicio cumple con sus expectativas?		1
¿Existe un mecanismo en el que usted puede realizar una queja o sugerencia a los directivos de la facultad?		1
¿Sus quejas o sugerencias han sido escuchadas?		1
¿Le han dado un seguimiento a la queja o sugerencia realizada?		1
¿La facultad cuenta con la infraestructura necesaria para el correcto funcionamiento de sus actividades?	1	
¿A la hora que usted acude a la tutoría el docente se encuentra en su respectivo cubículo?		1
¿El docente le entrega el sílabo el primer día de clase?	1	
¿Usted controla que el docente sigue en orden cronológico su sílabo?	1	
¿Existe una adecuada comunicación con los docentes?	1	
¿El transporte institucional cuenta con rutas accesibles a las zonas donde los estudiantes lo necesitan?		1
¿EL horario de atención de la biblioteca responde a sus necesidades de consulta?	1	
TOTAL	5	6

Elaborado por: Yesenia Chávez; Xiomara Tello

Fuente: Encuestas de Satisfacción a los estudiantes de la FADE

% de Cumplimiento de Requisitos del Cliente

45%

% de Incumplimiento de Requisitos del Cliente

55%

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 22-01-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 22-01-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE

RC 2/2

REPORTES DE CUMPLIMIENTO

REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

REQUISITOS	CUMPLIMIENTO	
	SI	NO
PROCESOS GOBERNANTES	665	40
Gestión Administrativa - Decano	57	15
Gestión Administrativa – Directores de Escuela	32	10
Gestión Académica	64	5
Gestión de la Calidad	112	10
PROCESOS CLAVES	53	24
Docencia	27	7
Investigación	16	7
Vinculación	10	10
PROCESOS DE APOYO	190	88
Asistencia	19	13
De Apoyo Académico	26	14
Proceso Financiero	26	17
Proceso de Mantenimiento	23	6
Proceso de Transporte	24	13
Proceso Informático	72	25
TOTAL	908	152

% de Cumplimiento de los Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad

86%

% de Incumplimiento de los Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad

14%

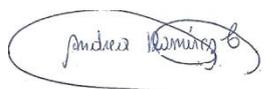
Elaborado por: YCH; XT Fecha: 22-01-2016

Revisado por: FH; AR Fecha: 22-01-2016



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
REPORTES DE NO CONFORMIDAD DE CARÁCTER MAYOR**

**RNC-M
1/8**

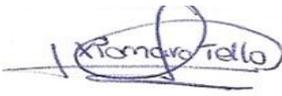
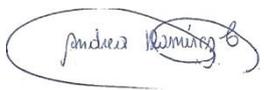
REPORTE DE NO CONFORMIDADES			
Oportunidad de mejora N°	01	Punto de la Norma:	
Departamento:	Gestión Administrativa- Directores Procesos Claves Procesos de Apoyo		
Documento de referencia	Norma ISO 9001:2008		
Detalles de la Observación			
NO CONFORMIDAD MAYOR			
<p>El Sistema de Gestión de Calidad ha planteado indicadores, sin embargo,</p> <ul style="list-style-type: none"> El personal docente, administrativo y de servicio desconocen de la existencia de los mismos y la forma en cómo se evaluará la labor que cada uno desempeña 			
Referencia: Norma ISO 9001:2008, Requisito 4.1 literal e) establece “Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos”			
 Ing. Yesenia Chávez AUDITOR LIDER	 Ing. Xiomara Tello AUDITOR SENIOR	 Ing. Fermín Haro SUPERVISOR	 Ing. Andrea Ramírez SUPERVISOR

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 01-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 01-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
REPORTES DE NO CONFORMIDAD DE CARÁCTER MAYOR

RNC-M
2/8

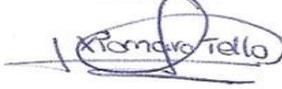
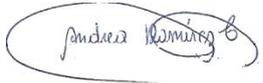
REPORTE DE NO CONFORMIDADES			
Oportunidad de mejora N°	02	Punto de la Norma	
Departamento	Gestión Administrativa Gestión Académica Gestión de Calidad Procesos Claves Procesos Apoyo		
Documento de referencia	Norma ISO 9001:2008		
Detalles de la Observación			
NO CONFORMIDAD MAYOR			
<p>Según la Norma ISO 9001:2008 determina la importancia de conocer los requisitos del cliente tanto interno como externo sin embargo;</p> <ul style="list-style-type: none"> No se cuenta con un mecanismo que ayude a evaluar el grado de satisfacción del personal docente, administrativo, de servicio y estudiantes sobre los servicios que se brinda en cada uno de los departamentos existentes en la facultad. 			
<p>Referencia: Norma ISO 9001: 2008 requisito 8.2.1 Satisfacción del cliente el cual establece que la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus clientes por parte de la organización.</p>			
 Ing. Yesenia Chávez AUDITOR LIDER	 Ing. Xiomara Tello AUDITOR SENIOR	 Ing. Fermín Haro SUPERVISOR	 Ing. Andrea Ramírez SUPERVISOR

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 01-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 01-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
REPORTES DE NO CONFORMIDAD DE CARÁCTER MAYOR

RNC-M
3/8

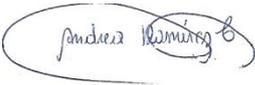
REPORTE DE NO CONFORMIDADES			
Oportunidad de mejora N°	03	Punto de la Norma	
Departamento	Gestión Calidad- Responsable del SGC		
Documento de referencia	Norma ISO 9001:2008	5.3. Política de Calidad	
Detalles de la Observación			
NO CONFORMIDAD MAYOR			
El Sistema estableció una Política de Calidad sin embargo;			
<ul style="list-style-type: none"> Esta no se encuentra en ningún lugar visible o tótem de la facultad es por ello que la mayoría del personal docente, administrativo, estudiantes y de servicio desconocen de la existencia de la misma. 			
Referencia: Norma ISO 9001: 2008 requisito 5.3 literal d) el cual establece que la Política de Calidad debe ser comunicada y entendida dentro de la organización.			
 Ing. Yesenia Chávez AUDITOR LIDER	 Ing. Xiomara Tello AUDITOR SENIOR	 Ing. Fermín Haro SUPERVISOR	 Ing. Andrea Ramírez SUPERVISOR

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 01-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 01-02-2016



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
REPORTES DE NO CONFORMIDAD DE CARÁCTER MAYOR**

**RNC-M
4/8**

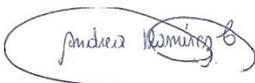
REPORTE DE NO CONFORMIDADES			
Oportunidad de mejora N°	04	Punto de la Norma	
Departamento	Gestión Calidad- Responsable del SGC		
Documento de referencia	Norma ISO 9001:2008	4.2.3. Control de Documentos	
Detalles de la Observación			
NO CONFORMIDAD MAYOR			
<p>El Sistema cuenta con los documentos y registros necesarios para el correcto funcionamiento del mismo sin embargo;</p> <ul style="list-style-type: none"> Al momento de revisarlos y actualizarlos necesitan la aprobación y envío de la alta dirección misma que no lo ha hecho a la brevedad posible, es por ello que no se ha podido actualizar estos documentos y registros. 			
<p>Referencia: Norma ISO 9001: 2008 – 4.2.3. Literal b) establece que debe revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, literal d) además se debe asegurar de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso.</p>			
 Ing. Yesenia Chávez AUDITOR LIDER	 Ing. Xiomara Tello AUDITOR SENIOR	 Ing. Fermín Haro SUPERVISOR	 Ing. Andrea Ramírez SUPERVISOR

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 01-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 01-02-2016



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
REPORTES DE NO CONFORMIDAD DE CARÁCTER MAYOR**

**RNC-M
5/8**

REPORTE DE NO CONFORMIDADES		
Oportunidad de mejora N°	05	Punto de la Norma
Departamento	Gestión Calidad- Responsable del SGC	
Documento de referencia	Norma ISO 9001:2008	4.2.3. Control de Documentos 4.2.4 Control de Registros
Detalles de la Observación		
<p>NO CONFORMIDAD MAYOR</p> <p>El Sistema de Gestión de Calidad cuenta con un sistema de archivo para los documentos y registros sin embargo;</p> <ul style="list-style-type: none"> Este no es el adecuado para que estos documentos permanezcan legibles y de fácil ubicación. 		
<p>Referencia: Norma ISO 9001: 2008 – 4.2.3 Control de Documentos literal e) establece que se debe asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables al igual que el requisito 4.2.4 Control de los Registros los mismos que deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recomendables y establecer controles necesarios para la identificación, almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.</p>		
 Ing. Yesenia Chávez AUDITOR LIDER	 Ing. Xiomara Tello AUDITOR SENIOR	 Ing. Fermín Haro SUPERVISOR
		 Ing. Andrea Ramírez SUPERVISOR

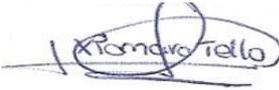
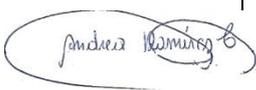
Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 01-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 01-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE

RNC-M
6/8

REPORTES DE NO CONFORMIDAD DE CARÁCTER MAYOR

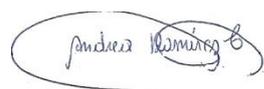
REPORTE DE NO CONFORMIDADES			
Oportunidad de mejora N°	06	Punto de la Norma	
Departamento	Gestión Calidad- Responsable del SGC		
Documento de referencia	Norma ISO 9001:2008		
5.5.2 Representante de la Dirección			
Detalles de la Observación			
<p>NO CONFORMIDAD MAYOR</p> <p>Los responsables del Sistema realizaron la socialización de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad existente en la facultad sin embargo;</p> <ul style="list-style-type: none"> Las socializaciones se han realizado únicamente al personal docente en varias ocasiones mientras que el personal administrativo y de servicio conocen de la existencia de este sistema desde el levantamiento de sus procesos pero no han acudido a una socialización como tal en ambos casos no se ha efectuado un seguimiento adecuado para conocer el compromiso del personal con la calidad 			
<p>Referencia: Norma ISO 9001: 2008 –requisito 5.5.2 Representante de la Dirección literal b) y c) establece que se debe informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora y debe asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.</p>			
 Ing. Yesenia Chávez AUDITOR LIDER	 Ing. Xiomara Tello AUDITOR SENIOR	 Ing. Fermin Haro SUPERVISOR	 Ing. Andrea Ramirez SUPERVISOR

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 01-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 01-02-2016



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
REPORTES DE NO CONFORMIDAD DE CARÁCTER MAYOR**

**RNC-M
7/8**

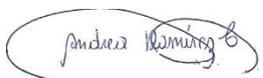
REPORTE DE NO CONFORMIDADES			
Oportunidad de mejora N°	07	Punto de la Norma	
Departamento	Gestión Calidad- Responsable del SGC		
Documento de referencia	Norma ISO 9001:2008	5.1 Compromiso de la Dirección	
Detalles de la Observación			
NO CONFORMIDAD MAYOR			
<p>Al momento de la implementación del Sistema se cuenta con el apoyo de todas las autoridades para su ejecución y funcionamiento sin embargo;</p> <ul style="list-style-type: none"> Se ha identificado que los directores de cada escuela no cuentan con el compromiso suficiente y adecuado para implementar en su totalidad este sistema y crear una cultura de calidad cuyo objetivo sea cumplir con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. 			
<p>Referencia: Norma ISO 9001: 2008 – Requisito 5.1 Compromiso de la Dirección literal a) el cual establece que la alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad así como de la mejora continua de su eficacia y comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, legales y reglamentarios.</p>			
 Ing. Yesenia Chávez AUDITOR LIDER	 Ing. Xiomara Tello AUDITOR SENIOR	 Ing. Fermín Haro SUPERVISOR	 Ing. Andrea Ramírez SUPERVISOR

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 01-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 01-02-2016



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
REPORTES DE NO CONFORMIDAD DE CARÁCTER MAYOR**

**RNC-M
8/8**

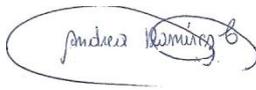
REPORTE DE NO CONFORMIDADES			
Oportunidad de mejora N°	08	Punto de la Norma	
Departamento	Gestión Calidad- Responsable del SGC		
Documento de referencia	Norma ISO 9001:2008	8.2 Seguimiento y medición	
Detalles de la Observación			
NO CONFORMIDAD MAYOR			
<p>El responsable del SGC planificó la realización de 3 auditorías internas de calidad para el año 2015 sin embargo;</p> <ul style="list-style-type: none"> Solo se ha ejecutado una por falta de tiempo y de personal para llevar a cabo su ejecución. 			
<p>Referencia: Norma ISO 9001: 2008 – 8.2.2 Auditoría Interna establece que la organización debe llevar a cabo a intervalos planificados para determinar la eficacia del y el cumplimiento que este tenga con la Norma ISO 9001:2008</p>			
 Ing. Yesenia Chávez AUDITOR LIDER	 Ing. Xiomara Tello AUDITOR SENIOR	 Ing. Fermín Haro SUPERVISOR	 Ing. Andrea Ramírez SUPERVISOR

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 01-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 01-02-2016



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
REPORTES DE NO CONFORMIDAD DE CARÁCTER MENOR**

**RNC-m
1/6**

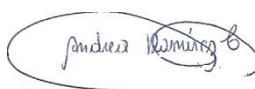
REPORTE DE NO CONFORMIDADES			
Oportunidad de mejora N°	01	Punto de la Norma	
Departamento	Gestión Administrativa- Decano		
Documento de referencia	Norma ISO 9001:2008		
Detalles de la Observación			
NO CONFORMIDAD MENOR			
<p>El responsable del SGC estableció el proceso de “Elaboración del PAE” dentro del Proceso de Gestión Administrativa cuyo responsable es el Decano, sin embargo;</p> <ul style="list-style-type: none"> Manifestó que no realiza dicho proceso a demás que desconoce del significado de estas siglas. 			
<p>Referencia: Estatuto Politécnico artículo 100, literal d) establece que se debe elaborar la Planificación anual de la Facultad en coordinación con la Dirección de Planificación</p>			
 Ing. Yesenia Chávez AUDITOR LIDER	 Ing. Xiomara Tello AUDITOR SENIOR	 Ing. Fermín Haro SUPERVISOR	 Ing. Andrea Ramírez SUPERVISOR

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 01-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 01-02-2016



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
REPORTES DE NO CONFORMIDAD DE CARÁCTER MENOR**

**RNC-m
2/6**

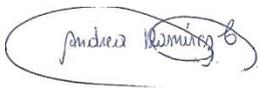
REPORTE DE NO CONFORMIDADES			
Oportunidad de mejora N°	02	Punto de la Norma:	
Departamento	Gestión Administrativa- Decano		
Documento de referencia	Norma ISO 9001:2008		
Detalles de la Observación			
NO CONFORMIDAD MENOR			
<p>El responsable estableció el proceso de “Elaboración del Plan de Inversiones” dentro del Proceso de Gestión Administrativa cuyo responsable es el Decano ,sin embargo;</p> <ul style="list-style-type: none"> Manifestó que no realiza dicho procesos y que se encarga solamente de la elaboración del POA y del PAC 			
<p>Referencia: Estatuto Politécnico artículo 100.- En las funciones de la Decana o Decano no se establece la elaboración de un Plan de Inversiones.</p>			
 Ing. Yesenia Chávez AUDITOR LIDER	 Ing. Xiomara Tello AUDITOR SENIOR	 Ing. Fermín Haro SUPERVISOR	 Ing. Andrea Ramírez SUPERVISOR

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 01-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 01-02-2016



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
REPORTES DE NO CONFORMIDAD DE CARÁCTER MENOR**

**RNC-m
3/6**

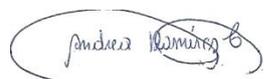
REPORTE DE NO CONFORMIDADES			
Oportunidad de mejora N°	03	Punto de la Norma:	
Departamento	Procesos Claves- Docencia		
Documento de referencia	Norma ISO 9001:2008		
Detalles de la Observación			
NO CONFORMIDAD MENOR			
<p>Al momento de las defensa del trabajo de titulación se estableció que se debería dar lectura a los artículos 72 y 77 del Reglamento de Régimen Académico establecido en el Proceso de Asistencia, sin embargo;</p> <ul style="list-style-type: none"> Según el reglamento actualizado al año 2014 los artículos que se deberían leer es el 95, 99 y 100 en los cuales se menciona aspectos sobre la defensa del trabajo de titulación. 			
<p>Referencia: Reglamento de Régimen Académico artículo.- 95,99 y 100 en los que se establece aspectos referentes a la defensa de tesis.</p>			
 Ing. Yesenia Chávez AUDITOR LIDER	 Ing. Xiomara Tello AUDITOR SENIOR	 Ing. Fermín Haro SUPERVISOR	 Ing. Andrea Ramírez SUPERVISOR

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 01-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 01-02-2016



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
REPORTES DE NO CONFORMIDAD DE CARÁCTER MENOR**

**RNC-m
4/6**

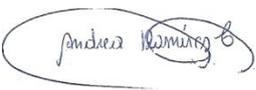
REPORTE DE NO CONFORMIDADES			
Oportunidad de mejora N°	04	Punto de la Norma:	
Departamento	Procesos Apoyo- Informática		
Documento de referencia	Norma ISO 9001:2008		
Detalles de la Observación			
NO CONFORMIDAD MENOR			
<p>La Unidad de Informática estableció el Proceso de “Revisar los laboratorios antes y después de cada jornada académica”, sin embargo;</p> <ul style="list-style-type: none"> No se lo realiza ya de existir alguna anomalía en el laboratorio lo comunican los docentes a los encargados y responsables de los laboratorios en aspectos como falta de internet, fallas en las máquinas, actualización de programas entre otros, pero no cuentan con un documento que responsabilice al docente por cualquier anomalía encontrada en el laboratorio y tampoco cuentan con medidas de seguridad para salvaguardar los equipos. 			
Referencia: Check List realizado a los responsables de los laboratorios Informáticos			
 Ing. Yesenia Chávez AUDITOR LIDER	 Ing. Xiomara Tello AUDITOR SENIOR	 Ing. Fermín Haro SUPERVISOR	 Ing. Andrea Ramírez SUPERVISOR

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 01-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 01-02-2016



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
REPORTES DE NO CONFORMIDAD DE CARÁCTER MENOR**

**RNC-m
5/6**

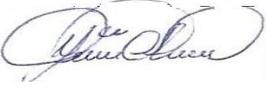
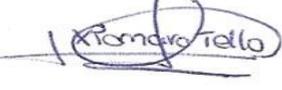
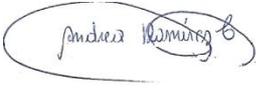
REPORTE DE NO CONFORMIDADES			
Oportunidad de mejora N°	05	Punto de la Norma:	
Departamento	Procesos de Apoyo- Informática		
Documento de referencia	Norma ISO 9001:2008		
Detalles de la Observación			
<p>NO CONFORMIDAD MENOR</p> <p>La Unidad de Informática estableció procesos acordes a las funciones que allí se realizan, sin embargo;</p> <ul style="list-style-type: none"> Estos procesos no se encuentran definidos adecuadamente ya que del proceso “Publicación de Noticias”, se encarga el departamento de Relaciones públicas de la Institución, a la vez el proceso de “Control de Servicios prestados”, “Atención a los estudiantes y docentes de la entrega de recepción en calidad de préstamo y equipos,” “Planificar el uso de la sala de audiovisuales,” “Verificar el estado de los equipos al momento de su recepción,” “ Revisar previamente las diapositivas de la defensa de tesis,” “Prestar servicio durante la defensa de Tesis” se encarga el Departamento de Audiovisuales, y el proceso de Control de Registros de Tutorías realiza la Señora Blanca Burgos que es la encargada del proceso “ Controlar la asistencia de tutorías de los docentes”. 			
Referencia: Check List realizado a los responsables de los laboratorios Informáticos			
 Ing. Yesenia Chávez AUDITOR LIDER	 Ing. Xiomara Tello AUDITOR SENIOR	 Ing. Fermín Haro SUPERVISOR	 Ing. Andrea Ramírez SUPERVISOR

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 01-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 01-02-2016



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
REPORTES DE NO CONFORMIDAD DE CARÁCTER MENOR**

**RNC-m
6/6**

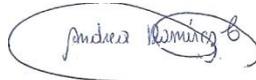
REPORTE DE NO CONFORMIDADES			
Oportunidad de mejora N°	06	Punto de la Norma:	
Departamento	Gestión Administrativa- Decano		
Documento de referencia	Norma ISO 9001:2008		
Detalles de la Observación			
NO CONFORMIDAD MENOR			
<p>El responsable del SGC determinó el proceso de solicitud de estímulos y sanciones, sin embargo;</p> <ul style="list-style-type: none"> El señor Decano de la Facultad manifestó que no maneja estímulos y que las sanciones las establece el Departamento de Talento Humano. 			
<p>Referencia: Estatuto Politécnico artículo 100 numeral o) establece que el señor decano debe solicitar a las instancias correspondientes estímulos y sanciones para los miembros de la facultad, de acuerdo a la ley, estatuto politécnico y reglamentos.</p>			
 Ing. Yesenia Chávez AUDITOR LIDER	 Ing. Xiomara Tello AUDITOR SENIOR	 Ing. Fermín Haro SUPERVISOR	 Ing. Andrea Ramírez SUPERVISOR

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 01-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 01-02-2016



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
REPORTES OBSERVACIONES ENCONTRADAS**

**RNC-O
1/7**

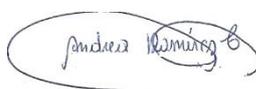
REPORTE DE OBSERVACIONES			
Oportunidad de mejora N°	01	Punto de la Norma:	
Departamento	Gestión Académica		
Documento de referencia	Norma ISO 9001:2008		
Detalles de la Observación			
<p>Los directivos de la Facultad determinan la importancia de evaluar las labores y actividades que realizan los docentes en el transcurso del semestre sin embargo;</p> <ul style="list-style-type: none"> Los resultados de las evaluaciones realizadas por los estudiantes a los docentes son enviadas al Vicedecanato únicamente en cifras omitiendo las recomendaciones que allí se depositan. 			
<p>Referencia: Reglamento de Evaluación Integral al Desempeño del personal Académico artículo 4) establece que la evaluación al personal académico es una actividad necesaria y obligatoria para la ESPOCH cuyo propósito es el mejoramiento de la calidad del trabajo y desempeño académico.</p>			
 Ing. Yesenia Chávez AUDITOR LIDER	 Ing. Xiomara Tello AUDITOR SENIOR	 Ing. Fermín Haro SUPERVISOR	 Ing. Andrea Ramírez SUPERVISOR

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 01-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 01-02-2016



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
REPORTES OBSERVACIONES ENCONTRADAS**

**RNC-O
2/7**

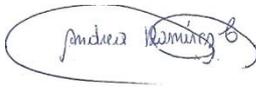
REPORTE DE OBSERVACIONES			
Oportunidad de mejora N°	02	Punto de la Norma:	
Departamento	Gestión Administrativa- Directores		
Documento de referencia	Norma ISO 9001:2008		
Detalles de la Observación			
<p>Los Directores de Escuela cuentan con el mecanismo del registro de firmas para verificar que los docentes se encuentran impartiendo clases, sin embargo;</p> <ul style="list-style-type: none"> El responsable de llevar este registro no lo realiza verificando que los docentes se encuentren efectivamente en las aulas impartiendo clases, y los directores no solicitan ningún informe al responsable sobre el cumplimiento de esta actividad. Es por ello que no pueden controlar de manera efectiva la realización y cumplimiento de este proceso. 			
<p>Referencia: Reglamento de Régimen Académico artículo 12 numeral 1 literal a) establece como objetivo el desarrollo de actividades, destrezas y desempeños estudiantiles que se realicen en sus escenarios laborales.</p>			
 Ing. Yesenia Chávez AUDITOR LIDER	 Ing. Xiomara Tello AUDITOR SENIOR	 Ing. Fermín Haro SUPERVISOR	 Ing. Andrea Ramírez SUPERVISOR

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 01-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 01-02-2016



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
REPORTES OBSERVACIONES ENCONTRADAS**

**RNC-O
3/7**

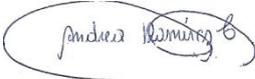
REPORTE DE OBSERVACIONES			
Oportunidad de mejora N°	03	Punto de la Norma:	
Departamento	Gestión Administrativa- Directores		
Documento de referencia	Norma ISO 9001:2008		
Detalles de la Observación			
<p>Los Directores de Escuela mencionan la forma en que los docentes les pueden comunicar cuando vayan a recuperar clases por una inasistencia, sin embargo;</p> <ul style="list-style-type: none"> Manifiestan que los docentes les comunican de manera verbal cuando vaya a recuperar, mas no mediante un oficio, pero no es una exigencia recuperar si el docente falto un día, solo en caso de inasistencia por viajes fuera del país tiene solicitar permiso adjuntando el plan de recuperación. 			
<p>Referencia: Estatuto Politécnico artículo 169 literal g) estable que se debe cumplir los horarios establecidos por lo organismos pertinentes de acuerdo a su tiempo de dedicación. Reglamento de Régimen Académico artículo 51 mismo que establece que deberá justificar su inasistencia ante el director en un plazo de 24 horas.</p>			
 Ing. Yesenia Chávez AUDITOR LIDER	 Ing. Xiomara Tello AUDITOR SENIOR	 Ing. Fermín Haro SUPERVISOR	 Ing. Andrea Ramírez SUPERVISOR

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 01-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 01-02-2016



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
REPORTES OBSERVACIONES ENCONTRADAS**

**RNC-O
4/7**

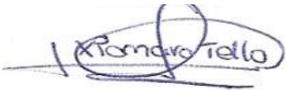
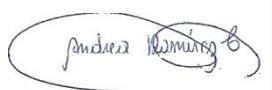
REPORTE DE OBSERVACIONES			
Oportunidad de mejora N°	04	Punto de la Norma:	
Departamento	Procesos Claves- Docencia		
Documento de referencia	Norma ISO 9001:2008		
Detalles de la Observación			
<p>La Facultad cuenta con un mecanismo para asignar tesis a los docentes, sin embargo;</p> <ul style="list-style-type: none"> Existen casos en los que las tesis designadas no están a acorde con su título profesional y se asignan tesis para cumplir con el tiempo de dedicación de personal académico de los docentes. 			
Referencia: Check List realizado a los docentes de la Facultad			
 Ing. Yesenia Chávez AUDITOR LIDER	 Ing. Xiomara Tello AUDITOR SENIOR	 Ing. Fermín Haro SUPERVISOR	 Ing. Andrea Ramírez SUPERVISOR

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 01-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 01-02-2016



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
REPORTES OBSERVACIONES ENCONTRADAS**

**RNC-O
5/7**

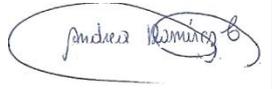
REPORTE DE OBSERVACIONES			
Oportunidad de mejora N°	05	Punto de la Norma:	
Departamento	Procesos Claves- Docencia		
Documento de referencia	Norma ISO 9001:2008		
Detalles de la Observación			
<p>La Facultad cuenta con un mecanismo para que los estudiantes realicen sus prácticas profesionales, sin embargo;</p> <ul style="list-style-type: none"> Al momento de que el estudiante vaya a acudir a su primer día de prácticas su tutor no le brinda información adicional de la empresa, respecto a ello los docentes menciona que no lo hacen debido a que el estudiante en la mayoría de los casos escoge su empresa y desconocen las actividades que esta realiza. 			
<p>Referencia: Reglamento de Régimen Académico Art. 77 literal 2) en el que se establece que todas las prácticas pre-profesionales deben ser planificadas, monitoreadas y evaluadas por un tutor académico de la carrera respectiva y en coordinación con un responsable de la institución.</p>			
 Ing. Yesenia Chávez AUDITOR LIDER	 Ing. Xiomara Tello AUDITOR SENIOR	 Ing. Fermín Haro SUPERVISOR	 Ing. Andrea Ramírez SUPERVISOR

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 01-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 01-02-2016



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
REPORTES OBSERVACIONES ENCONTRADAS**

**RNC-O
6/7**

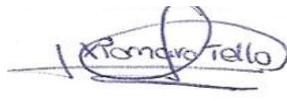
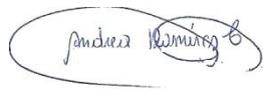
REPORTE DE OBSERVACIONES			
Oportunidad de mejora N°	06	Punto de la Norma:	
Departamento	Procesos Claves- Docencia		
Documento de referencia	Norma ISO 9001:2008		
Detalles de la Observación			
<p>La Facultad cuenta con procesos para que los docentes realicen vinculaciones, investigaciones y convenios con la sociedad u otras instituciones, sin embargo;</p> <ul style="list-style-type: none"> Muchos docentes manifiestan que no pueden realizarlas ya que no cuentan con el presupuesto necesario para llevar a cabo su ejecución además no existe una adecuada socialización dentro de la facultad de los convenios logrados por algunos docentes lo cual ayudará a crear conciencia y fomentar a la realización de más investigaciones, vinculaciones y posibles convenios.. 			
Referencia: Check List realizado a los docentes.			
 Ing. Yesenia Chávez AUDITOR LIDER	 Ing. Xiomara Tello AUDITOR SENIOR	 Ing. Fermín Haro SUPERVISOR	 Ing. Andrea Ramírez SUPERVISOR

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 01-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 01-02-2016



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
REPORTES OBSERVACIONES ENCONTRADAS**

**RNC-O
7/7**

REPORTE DE OBSERVACIONES			
Oportunidad de mejora N°	07	Punto de la Norma:	
Departamento	Procesos Apoyo- Biblioteca		
Documento de referencia	Norma ISO 9001:2008		
Detalles de la Observación			
<p>La biblioteca cuenta con un sistema de depósito de libros para subir todas las tesis que realizan los estudiantes, sin embargo;</p> <ul style="list-style-type: none"> Este depósito de libros no se encuentra actualizado y las tesis solo se encuentran cargadas hasta el 2013, esto debido a la falta de personal, además mencionan que han realizado recomendaciones para resolver estos problemas a las autoridades pero no les han dado ninguna respuesta positiva. 			
Referencia: Check List realizado a los señores de la biblioteca.			
 Ing. Yesenia Chávez AUDITOR LIDER	 Ing. Xiomara Tello AUDITOR SENIOR	 Ing. Fermín Haro SUPERVISOR	 Ing. Andrea Ramírez SUPERVISOR

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 01-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 01-02-2016



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
BORRADOR DEL INFORME**

BI 1/14

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
TIPO DE AUDITORÍA	FECHA DE LA AUDITORIA	Nº DE PÁGINAS
Auditoría de Calidad- Primera Parte	Noviembre2015 a febrero 2016.	14
EQUIPO AUDITOR	AUDITORES	Ing. Yesenia Chávez
		Ing. Xiomara Tello
	SUPERVISORES	Ing. Fermín Haro
		Ing. Andrea Ramírez
OBJETIVOS:	1.-Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Administración de Empresas, con el fin de determinar el grado de cumplimiento con los criterios de Auditoría. 2.-Verificar la capacidad que posee el Sistema para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente, reglamentarios y contractuales. 3.-Identificar las oportunidades de mejora del Sistema	
ALCANCE:	El alcance de la auditoría contempla los siguientes procesos gobernantes: Gestión Administrativa, Gestión Académica y Gestión de Calidad, procesos clave: Docencia, investigación y vinculación y los Procesos de apoyo: Asistencia, de Apoyo Académico, Financiero, Mantenimiento, Transporte e Informático en la "Facultad de Administración de Empresas" de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.	

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
BORRADOR DEL INFORME

BI 2/14

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	
CRITERIO:	Normativa Interna, Ley Orgánica de Educación Superior, Norma ISO 19011 Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad y /o Ambiental, Norma ISO 9001:2008, Norma ISO 9000:2005 Fundamentos y Vocabulario, Documentación del Sistema de Calidad de la Facultad

1. Antecedentes

La Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 a la Facultad de Administración de Empresas, se realizará por primera vez por la firma Chávez & Tello Auditoras Independientes, mismo que ayudará a verificar el grado de cumplimiento del Sistema Implantado en la Facultad con la Norma ISO 9001:2008.

2. Motivo de la Auditoría

La Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad será aplicada a todos los procesos existentes en la Facultad, con el propósito de verificar la conformidad del Sistema con la Norma ISO 9001:2008 y así poder identificar las no conformidades mayores, menores y las observaciones encontradas para que se puedan tomar las medidas necesarias para alcanzar la mejora continua de sus actividades.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
BORRADOR DEL INFORME

BI 3/14

3. Objetivos de la Auditoría

3.1 Objetivo General

Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Administración de Empresas, con el fin de determinar el grado de cumplimiento con los criterios establecidos en la Norma ISO 9001:2008.

3.2 Objetivos Específicos

- Verificar la capacidad que posee el Sistema para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente, reglamentarios y contractuales.
- Identificar las oportunidades de mejora del Sistema

4. Alcance

La Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad se realizará en la Facultad de Administración de empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, dicha auditoría se hará énfasis en el mapa de procesos establecido en el sistema, como gobernantes, procesos claves y procesos de apoyo, mismo que son de gran relevancia para el funcionamiento y eficaz del sistema, y de esta manera se busque el mejoramiento continuo del sistema y de la facultad.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
BORRADOR DEL INFORME

BI 4/14

5. EQUIPO AUDITADO

NOMBRE	CARGO
DECANO	Ing. Edwin Pombosa
VICEDECANA	Ing. Sonia Guadalupe
RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Ing. Giovanni Alarcón
DOCENTES DE LA FACULTAD	Muestra de Docentes
SECRETARIAS	Lcda. Maritza Carguaytongo Lcda. Johanna Casco Lcda. Lilia Vique Ing. María Reinoso Lcda. Marcela Coloma
BIBLIOTECA	Sr. Hugo Román Sr. Edison Samaniego Tlga. Pilar Villalba
UPREX	Tlga. Marlene Duran
CIADES	Dra. Rosita Vallejo
FINANCIERO	Lic. Antonio Zambonino
MANTENIMIENTO	Conserjes de la Facultad
INFORMÁTICA	Ing. Mónica Parra Ing. German Torres Tlgo. Marco Ortiz
TRANSPORTE	Patricio Ausay Ángel Rojas
ESTUDIANTES	Muestra de Estudiantes

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
BORRADOR DEL INFORME

BI 5/14

6. No conformidades Mayor, No conformidades Menor, Observaciones

Con el fin de brindar información necesaria, oportuna y verás se exponen las no conformidades mayores, menores y las observaciones encontradas para que la alta dirección pueda tomar las decisiones necesarias en el tiempo adecuado, y así poder seguir en el camino de la mejora continua con el Sistema de Gestión de la Calidad.

6.1 No Conformidades

6.1.1 No Conformidades Mayores

NCM1: El Sistema de Gestión de Calidad ha planteado indicadores, sin embargo, el personal docente, administrativo y de servicio desconocen de la existencia de los mismos y la forma en cómo se evaluará la labor que cada uno desempeña

RM1: Se recomienda al responsable del SGC dar una socialización en la cual vuelva a mencionar la importancia de los indicadores de calidad y al mismo tiempo informarles la forma de evaluar cada proceso realizado y posterior a esto realizar un seguimiento efectivo para verificar el compromiso que tiene el personal con el Sistema de Gestión de la Calidad.

NCM2: Según la Norma ISO 9001:2008 determina la importancia de conocer los requisitos del cliente tanto interno como externo sin embargo no se cuenta con un mecanismo que ayude a evaluar el grado de satisfacción del personal docente, administrativo, de servicio y estudiantes sobre los servicios que se brinda en cada uno de los departamentos existentes en la facultad.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
BORRADOR DEL INFORME

BI 6/14

RM2: Pese a la existencia de buzones de sugerencias, estos no pertenecen al Sistema de Gestión de la Calidad, por tal razón es necesario que se implemente buzones u otros mecanismos para poder conocer las expectativas, recomendaciones, quejas y reclamos por parte de clientes internos y externos ya que con las encuestas realizadas al momento de la implementación, es decir, hace tres años, es por ello que no se puede contar con requerimientos actualizados para que de esta forma se pueda conocer el grado de satisfacción que se tiene con la atención brindada para esto es necesario crear conciencia de la importancia de este mecanismo.

NCM3: El Sistema estableció una Política de Calidad sin embargo, esta no se encuentra en ningún lugar visible o tótem de la facultad es por ello que la mayoría del personal docente, administrativo, estudiantes y de servicio desconocen de la existencia de la misma.

RM3: Se recomienda imprimir ejemplares de la política de calidad y se las coloque en cada curso y en lugares visibles dentro de la facultad para que todos la puedan conocer y pueden empoderarse con el fin de la misma.

NCM4: El Sistema cuenta con los documentos y registros necesarios para el correcto funcionamiento del mismo sin embargo, al momento de revisarlos y actualizarlos necesitan la aprobación y envío de la alta dirección misma que no lo ha hecho a la brevedad posible, es por ello que no se ha podido actualizar estos documentos y registros.

RM4: Se recomienda a la alta dirección comprometerse lo suficiente con el Sistema y así poder enviar a la brevedad posible los cambios o modificaciones que sufren algunos procesos y de esta forma se pueda actualizar los documentos y evitar el uso de documentos obsoletos.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
BORRADOR DEL INFORME

BI 7/14

NCM5: El Sistema de Gestión de Calidad cuenta con un sistema de archivo para los documentos y registros sin embargo, éste no es el adecuado para que estos documentos permanezcan legibles y de fácil ubicación.

RM5: Se recomienda mantener la documentación archivada, ordenada y en carpetas identificables que garantice su conservación y fácil ubicación al igual que las comunicaciones escritas enviadas y recibidas deben permanecer ordenadas y clasificadas cronológicamente para su fácil ubicación, la misma recomendación debe ser aplicada a la información digital con la que cuentan.

NCM6: Los responsables del Sistema realizaron la socialización de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad existente en la facultad sin embargo, las socializaciones se han realizado únicamente al personal docente en varias ocasiones mientras que el personal administrativo y de servicio conocen de la existencia de este sistema desde el levantamiento de sus procesos pero no han acudido a una socialización como tal en ambos casos no se ha efectuado un seguimiento adecuado para conocer el compromiso del personal con la calidad.

RM6: Se debe realizar una socialización continua para todo el personal de la facultad tanto administrativo, docente y de servicio en la cual se explique a profundidad el concepto, ventajas y la estructura del SGC, también sería importante que se realice una capacitación de cómo manejar la página web y en cada socialización recordarles la manera de ingresar a la misma con el fin de obtener una conciencia de calidad en todo el personal.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
BORRADOR DEL INFORME

BI 8/14

NCM7: Al momento de la implementación del Sistema se cuenta con el apoyo de todas las autoridades para su ejecución y funcionamiento sin embargo, se ha identificado que los directores de cada escuela no cuentan con el compromiso suficiente y adecuado para implementar en su totalidad este sistema y crear una cultura de calidad cuyo objetivo sea cumplir con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios.

RM7: Se recomienda al responsable del Sistema involucrar a los Directores de Escuela a las reuniones periódicas que se realizan con la Alta Dirección para que conozcan el avance del Sistema y los aspectos que impiden que éste tenga una mejora continua de manera paulatina y desde ahí instalar a la calidad como una filosofía de vida entre el personal y a su vez comprometer a los Directores para que comuniquen a los docentes, empleados y personal administrativo la importancia de la calidad en estos días, pese a que se ha entregado el Manual de Calidad a los Directivos de la facultad sería importante volver a entregarlos de forma digital para que mantengan un archivo de éste en cada escuela para recordarles a los docentes la existencia del mismo, y se coloque en un lugar visible para los docentes la forma de ingresar a la página web.

NCM8: El responsable del SGC planificó la realización de 3 auditorías internas de calidad para el año 2015 sin embargo, solo se ha ejecutado una por falta de tiempo y de personal para llevar a cabo su ejecución.

RM8: Se recomienda al responsable cumplir con la planificación establecida ya que es la única forma de conocer la situación actual de Sistema de Gestión de Calidad y en el caso de encontrarse no conformidades que afectan su eficacia poder tomar acciones correctivas y preventivas necesarias para asegurar el buen funcionamiento del mismo a tiempo

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
BORRADOR DEL INFORME

BI 9/14

6.1.2 No Conformidades Menores

NCm1: El responsable del SGC estableció el proceso de “Elaboración del PAE” dentro del Proceso de Gestión Administrativa cuyo responsable es el Decano, sin embargo, manifestó que no realiza dicho proceso a demás que desconoce del significado de estas siglas.

RM1: Se recomienda al responsable del Sistema revisar el proceso ya que en el Estatuto Politécnico actualizado al año 2013 solo menciona la “Elaboración del PAC (Plan Anual de Contratación)”

NCm2: El responsable estableció el proceso de “Elaboración del Plan de Inversiones” dentro del Proceso de Gestión Administrativa cuyo responsable es el Decano ,sin embargo, manifestó que no realiza dicho procesos y que se encarga solamente de la elaboración del POA y del PAC

RM2: Se recomienda al Responsable del Sistema que elimine este proceso ya que en el estatuto politécnico actualizado al año 2013 no menciona la realización de un plan de inversiones, únicamente menciona la elaboración del POA y del PAC.

NCm3: Al momento de las defensa del trabajo de titulación se estableció que se debería dar lectura a los artículos 72 y 77 del Reglamento de Régimen Académico establecido en el Proceso de Asistencia, sin embargo, según el reglamento actualizado al año 2014 los artículos que se deberían leer es el 95, 99 y 100 en los cuales se menciona aspectos sobre la defensa del trabajo de titulación.

RM3: Se recomienda al responsable modificar este proceso ya que según el Reglamento de Régimen Académico actualizado al 2014 se deberá dar lectura a los artículos 95, 99 mismos que hacen referencia a temas inherentes a la Defensa del Trabajo de Titulación.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
BORRADOR DEL INFORME

BI 10/14

NCm4: La Unidad de Informática estableció el Proceso de “Revisar los laboratorios antes y después de cada jornada académica”, sin embargo, no se lo realiza ya de existir alguna anomalía en el laboratorio lo comunican los docentes a los encargados y responsables de los laboratorios en aspectos como falta de internet, fallas en las máquinas, actualización de programas entre otros, pero no cuentan con un documento que responsabilice al docente por cualquier anomalía encontrada en el laboratorio y tampoco cuentan con medidas de seguridad para salvaguardar los equipos.

RM4: Se recomienda a los responsables del Departamento cumplir con los procesos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad para garantizar la conservación de los bienes que se encuentran en los laboratorios, además se recomienda solicitar a los directivos cámaras de seguridad para salvaguardar los equipos que allí reposan.

NCm5: La Unidad de Informática estableció procesos acordes a las funciones que allí se realizan, sin embargo, estos procesos no se encuentran definidos adecuadamente ya que del proceso “Publicación de Noticias”, se encarga el departamento de Relaciones públicas de la Institución, a la vez el proceso de “Control de Servicios prestados”, “Atención a los estudiantes y docentes de la entrega de recepción en calidad de préstamo y equipos,” “Planificar el uso de la sala de audiovisuales,” “Verificar el estado de los equipos al momento de su recepción,” “ Revisar previamente las diapositivas de la defensa de tesis,” “Prestar servicio durante la defensa de Tesis” se encarga el Departamento de Audiovisuales, y el proceso de Control de Registros de Tutorías realiza la Señora Blanca Burgos que es la encargada del proceso “ Controlar la asistencia de tutorías de los docentes”.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
BORRADOR DEL INFORME

BI 11/14

RM5: Se recomienda al responsable del SGC la división de estos procesos en cuatro responsables diferentes para tener un mejor control de las actividades que ellos realizan.

NCm6: El responsable del SGC determinó el proceso de solicitud de estímulos y sanciones, sin embargo el señor Decano de la Facultad manifestó que no maneja estímulos y que las sanciones las establece el Departamento de Talento Humano.

RM6: Se recomienda al responsable del proceso en este caso al señor Decano realizar estímulos al interior de la facultad tanto al personal docente, administrativo como de servicio por su destaca trayectoria en la institución, por su aporte y a poyo a los procesos establecidos en el sistema de gestión de calidad y reconocimientos por antigüedad, entre otros, ya sea un reconocimiento simbólico, en público o por los medios de comunicación existentes en la facultad o mediante él envió de un oficio personal.

6.1.3 Observaciones

RO1: Los directivos de la Facultad determinan la importancia de evaluar las labores y actividades que realizan los docentes en el transcurso del semestre sin embargo, los resultados de las evaluaciones realizadas por los estudiantes a los docentes son enviadas al Vicedecanato únicamente en cifras omitiendo las recomendaciones que allí se depositan.

RM1: Se recomienda al responsable del proceso en este caso al Sr. Vicedecano solicitar las recomendaciones que realizan los estudiantes con cada uno de los docentes para así poder comunicarles y tomen medidas correctivas en aspectos que se encuentran fallando.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
AUDITORIA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
BORRADOR DEL INFORME

BI 12/14

RO2: Los Directores de Escuela cuentan con el mecanismo del registro de firmas para verificar que los docentes se encuentran impartiendo clases, sin embargo, el responsable de llevar este registro no lo realiza verificando que los docentes se encuentren efectivamente en las aulas impartiendo clases, y los directores no solicitan ningún informe al responsable sobre el cumplimiento de esta actividad. Es por ello que no pueden controlar de manera efectiva la realización y cumplimiento de este proceso.

RM2: Se recomienda a Directores de Escuela supervisar y verificar que los docentes efectivamente se encuentran impartiendo clases y en caso de no poder solicitar un informe detallado al responsable de registro de firmas sobre el cumplimiento de asistencia de los docentes en sus horas de clase.

RO3: Los Directores de Escuela mencionan la forma en que los docentes les pueden comunicar cuando vayan a recuperar clases por una inasistencia, sin embargo, manifiestan que los docentes les comunican de manera verbal cuando vaya a recuperar, mas no mediante un oficio, pero no es una exigencia recuperar si el docente faltó un día, solo en caso de inasistencia por viajes fuera del país tiene solicitar permiso adjuntando el plan de recuperación.

RM3: Se recomienda a los docentes realizar una justificación por escrito por la inasistencia de un día a clases en un plazo de 24 horas, mencionando el motivo así como el día y la hora que en vaya a recuperar.

RO4: La Facultad cuenta con un mecanismo para asignar tesis a los docentes, sin embargo, existen casos en los que las tesis designadas no están acorde con su título profesional y se asignan tesis para cumplir con el tiempo de dedicación de personal académico de los docentes.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
BORRADOR DEL INFORME

BI 13/14

RM4: Se recomienda al responsable de este proceso verificar si el perfil profesional de los docentes sugeridos para conformar el tribunal del trabajo de titulación de un estudiante esté acorde al tema de dicho trabajo.

RO5: La Facultad cuenta con un mecanismo para que los estudiantes realicen sus prácticas profesionales, sin embargo, al momento de que el estudiante vaya a acudir a su primer día de prácticas su tutor no le brinda información adicional de la empresa, respecto a ello los docentes mencionan que no lo hacen debido a que el estudiante en la mayoría de los casos escoge su empresa y desconocen las actividades que esta realiza.

RM5: Se recomienda al responsable de este proceso asesorar de una manera clara al estudiante sobre las actividades que podrá realizar en su puesto de trabajo y de esta forma poder realizar un correcto seguimiento sobre su desempeño durante el tiempo de prácticas.

RO6: La Facultad cuenta con procesos para que los docentes realicen vinculaciones, investigaciones y convenios con la sociedad u otras instituciones, sin embargo, muchos docentes manifiestan que no pueden realizarlas ya que no cuentan con el presupuesto necesario para llevar a cabo su ejecución además no existe una adecuada socialización dentro de la facultad de los convenios logrados por algunos docentes lo cual ayudará a crear conciencia y fomentar a la realización de más investigaciones, vinculaciones y posibles convenios.

RM6: Se recomienda a los Directores de Escuela tratar de crear un rubro dentro de POA para la realización de estas vinculaciones, y así poder incentivar a los docentes a realizarlas ya que son necesarias para la acreditación, por otra parte a las vinculaciones existentes se deberían poner una mayor atención para conocer el estado de la misma y así poder socializarlas en la escuela y en la facultad.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
BORRADOR DEL INFORME

BI 14/14

RO7: La biblioteca cuenta con un sistema de depósito de libros para subir todas las tesis que realizan los estudiantes, sin embargo, este depósito de libros no se encuentra actualizado y las tesis solo se encuentran cargadas hasta el 2013, esto debido a la falta de personal, además mencionan que han realizado recomendaciones para resolver estos problemas a las autoridades pero no les han dado ninguna respuesta positiva.

RM7: Se recomienda a los responsables de la biblioteca que planifiquen un horario en el cual se dividan o segreguen las funciones para no descuidar a los estudiantes y que otra persona se encargue de ir subiendo paulatinamente las tesis al sistema.

7. Conclusiones

Una vez evaluados los procesos implantados del SGC se determinó que dicho sistema si es eficaz salvo algunas no conformidades mayores encontradas tales como que la política de calidad no se encuentra en un lugar visibles para el conocimiento de todo el personal además no cuentan con un sistema en el cual se pueda analizar y verificar la satisfacción de personal sean docentes, administrativos, trabajadores y estudiantes con los servicio que presta todos los departamento de la facultad, entre otras es por ello que se recomienda tomar en cuenta las recomendaciones entes mencionadas para evitar posibles riesgos a futuro.

Riobamba, Viernes 12 de Febrero del 2016

Ing. Yesenia Chávez

AUDITOR LIDER

Ing. Xiomara Tello

AUDITOR SENIOR

Ing. Giovanni Alarcón

RESPONSABLE DEL SGC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
REUNIÓN DE CIERRE

RC 1/3

Fecha: Viernes 12 de Enero del 2015

Hora de Inicio: 10:00 am

Hora de Finalización: 11:00

Lugar: Centro CIMOGSYS

Objetivos:

- 1.-Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Administración de Empresas, con el fin de determinar el grado de cumplimiento con los criterios de Auditoría.
- 2.- Verificar la capacidad que posee el Sistema para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente, reglamentarios y contractuales.
- 3.-Identificar las oportunidades de mejora del Sistema.

Alcance: El alcance de la auditoría contempla los siguientes procesos gobernantes: Gestión Administrativa, Gestión Académica y Gestión de Calidad, procesos clave: Docencia, investigación y vinculación y los Procesos de apoyo: Proceso de asistencia, proceso de apoyo académico, proceso financiero, de mantenimiento, de transporte e informático en la "Facultad de Administración de Empresas" de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Criterios: Normativa Interna, Ley Orgánica de Educación Superior, Norma ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental, Norma ISO 9001:2008, Norma ISO 9000:2005 Fundamentos y Vocabulario, Documentación del Sistema de Calidad de la Facultad

Recursos: El equipo auditor deberá disponer de un juego completo de la documentación del Sistema de Calidad, así como de una sala adecuada donde se podrá mantener las reuniones con los auditados.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
REUNIÓN DE CIERRE

RC 2/3

Asistencia:

La reunión de apertura contó con la asistencia de los siguientes miembros por parte de la facultad:

NOMBRE	CARGO
Ing. Giovanni Alarcón	Director SGC
Ing. Gabriela Baldeón	Diseño Gráfico
Ing. Fausto Cevallos	Desarrollo de Software
Sr. Gabriel Cumbe	Especialista en Diseño Gráfico
Jenny Cunalata	Practicante
Srta. Lidia Guerrero	Practicante responsable de Auditoría

En la reunión de apertura se contó con la presencia del Equipo de Auditoría:

CARGO	NOMBRE
Auditor Líder	Ing. Yesenia Chávez
Auditor Sénior	Ing. Xiomara Tello

En la Ciudad de Riobamba a los 12 días del mes de febrero siendo las 10:00 am, nos reunimos en el centro de investigación CIMOGSYS en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, donde se lleva a cabo la Reunión de cierre de la Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 practicada a la Facultad de Administración de Empresas por el período 2014, con la finalidad de presentar las no conformidades encontradas, las observaciones detectadas y así establecer recomendaciones que ayudarán a corregir dichas no conformidades, las mismas quedan plasmadas en el informe de Auditoría.

Por tanto, siendo las 11:00 am del mismo día se da por finalizada la presente reunión obteniendo las firmas de los involucrados quienes dan fe de la entrega del presente informe.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
REUNIÓN DE CIERRE

RC 3/3

NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	CARGO	FIRMA
Gabriela Lucía Baldeón Samaniego	172479543-8	Especialista en Diseño Gráfico	
Gabriel Samuel Cumbe Estrada	095004628-9	Especialista en Diseño Gráfico	
Fausto Danilo Cevallos Muñoz	060399747-9	Desarrollo del Software	
Jenny Paola Cunalata Morales	050307777-8	Practicante	
Giovanny Javier Alarcón Parra	060318965-5	Responsable del SGC FADE	
Lidia Jeaneth Guerrero Conteron	171702668-4	Practicante Responsable de Auditoría	
Xiomara Roxana Tello Núñez	060460162-5	Auditora Sénior	
Yesenia Elizabeth Chávez Paguay	060418176-8	Auditora Líder	

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
INFORME DE AUDITORÍA

IA 1/13

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
TIPO DE AUDITORÍA	FECHA DE LA AUDITORIA	Nº DE PÁGINAS
Auditoría de Calidad- Primera Parte	Noviembre 2015 a febrero 2016.	13
EQUIPO AUDITOR	AUDITORES	Ing. Yesenia Chávez
		Ing. Xiomara Tello
	SUPERVISORES	Lcdo. Fermín Haro
		Ing. Andrea Ramírez
OBJETIVOS:	1.-Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Administración de Empresas, con el fin de determinar el grado de cumplimiento con los criterios de Auditoría. 2.-Verificar la capacidad que posee el Sistema para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente, reglamentarios y contractuales. 3.-Identificar las oportunidades de mejora del Sistema	
ALCANCE:	El alcance de la auditoría contempla los siguientes procesos gobernantes: Gestión Administrativa, Gestión Académica y Gestión de Calidad, procesos clave: Docencia, investigación y vinculación y los Procesos de apoyo: Asistencia, de Apoyo Académico, Financiero, Mantenimiento, Transporte e Informático en la "Facultad de Administración de Empresas" de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.	

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
INFORME DE AUDITORÍA

IA 2/13

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	
CRITERIO:	Normativa Interna, Ley Orgánica de Educación Superior, Norma ISO 19011 Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad y /o Ambiental, Norma ISO 9001:2008, Norma ISO 9000:2005 Fundamentos y Vocabulario, Documentación del Sistema de Calidad de la Facultad

1. Antecedentes

La Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 a la Facultad de Administración de Empresas, se realizará por primera vez por la firma Chávez & Tello Auditoras Independientes, mismo que ayudará a verificar el grado de cumplimiento del Sistema Implantado en la Facultad con la Norma ISO 9001:2008.

2. Motivo de la Auditoría

La Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad será aplicada a todos los procesos existentes en la Facultad, con el propósito de verificar la conformidad del Sistema con la Norma ISO 9001:2008 y así poder identificar las no conformidades mayores, menores y las observaciones encontradas para que se puedan tomar las medidas necesarias para alcanzar la mejora continua de sus actividades.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
INFORME DE AUDITORÍA

IA 3/13

3. EQUIPO AUDITADO

NOMBRE	CARGO
DECANO	Ing. Edwin Pombosa
VICEDECANA	Ing. Sonia Guadalupe
RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Ing. Giovanni Alarcón
DOCENTES DE LA FACULTAD	Muestra de Docentes
SECRETARIAS	Lcda. Maritza Carguaytongo Lcda. Johanna Castro Lcda. Lilia Vique Ing. María Reinoso Lcda. Marcela Coloma
BIBLIOTECA	Sr. Hugo Román Sr. Edison Samaniego Tlga. Pilar Villalba
UPREX	Tlga. Marlene Durán
CIADES	Dra. Rosita Vallejo
FINANCIERO	Lic. Antonio Zambonino
MANTENIMIENTO	Conserjes de la Facultad
INFORMÁTICA	Ing. Mónica Parra Ing. Germán Torres Tlgo. Marco Ortíz
TRANSPORTE	Sr. Patricio Ausay Sr. Ángel Rojas
ESTUDIANTES	Muestra de Estudiantes

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
INFORME DE AUDITORÍA

IA 4/13

4. No conformidades Mayor, No conformidades Menor, Observaciones

Posterior a la entrega de descargos de responsabilidad por parte del responsable del SGC se han mantenido las siguientes no conformidades:

4.1 No Conformidades

4.1.1 No Conformidades Mayores

NCM1: El Sistema de Gestión de Calidad ha planteado indicadores y se los asociado al personal docente y recientemente al personal de asistencia, sin embargo, el personal desconoce la existencia de los mismos y la forma en cómo se evaluará la labor que cada uno desempeña

RM1: Se recomienda al responsable del SGC incluir al personal responsable de los procesos de apoyo en las socializaciones y además es recomendable que el personal se involucre lo suficiente para poder establecer a la calidad como una filosofía de vida dentro de la facultad.

NCM2: Según la Norma ISO 9001:2008 determina la importancia de conocer los requisitos del cliente tanto interno como externo sin embargo no se cuenta con un mecanismo que ayude a evaluar el grado de satisfacción del personal docente, administrativo, de servicio y estudiantes sobre los servicios que se brinda en cada uno de los departamentos existentes en la facultad.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
INFORME DE AUDITORÍA

IA 5/13

RM2: Pese a la existencia de buzones de sugerencias, estos no pertenecen al Sistema de Gestión de la Calidad, por tal razón es necesario que se apruebe la implementación de buzones u otros mecanismos como una Auditoría de Satisfacción a los estudiantes para poder conocer sus expectativas, recomendaciones, quejas y reclamos ya que con las encuestas realizadas al momento de la implementación, es decir, hace tres años, es por ello que no se puede contar con requerimientos actualizados para que de esta forma se pueda conocer el grado de satisfacción que se tiene con la atención brindada para esto es necesario crear conciencia de la importancia de este mecanismo.

NCM3: El Sistema estableció una Política de Calidad sin embargo, esta no se encuentra en ningún lugar visible o tótem de la facultad ya que existió un incumplimiento por parte del Departamento de Compras Públicas, es por ello que la mayoría del personal docente, administrativo, estudiantes y de servicio desconocen de la existencia de la misma.

RM3: Se recomienda a las autoridades de la facultad otorgar un presupuesto al centro de investigación CIMOGSYS para que puedan imprimir ejemplares de la política de calidad y se las coloque en cada curso y en lugares visibles dentro de la facultad para que todos la puedan conocer y pueden empoderarse con el fin de la misma.

NCM4: El Sistema cuenta con los documentos y registros necesarios para el correcto funcionamiento del mismo sin embargo, al momento de revisarlos y actualizarlos necesitan la aprobación y envío de la alta dirección misma que no lo ha hecho a la brevedad posible, es por ello que no se ha podido actualizar estos documentos y registros.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
INFORME DE AUDITORÍA

IA 6/13

RM4: Se recomienda a los directivos de la facultad comprometerse lo suficiente con el Sistema y así poder enviar a la brevedad posible los cambios o modificaciones que sufren algunos procesos y de esta forma se pueda actualizar los documentos y evitar el uso de documentos obsoletos.

NCM5: El Sistema de Gestión de Calidad cuenta con un sistema de archivo para los documentos y registros digitales que se encuentran alojados en el SGI ALPHA FADE sin embargo, los registros como oficios, resoluciones entre otros documentos no se encuentran debidamente archivados ya que no son de fácil ubicación ni garantizan su conservación

RM5: Se recomienda al responsable del SGC mantener la documentación archivada, ordenada y en carpetas identificables que garantice su conservación y fácil ubicación al igual que las comunicaciones escritas enviadas y recibidas deben permanecer ordenadas y clasificadas cronológicamente.

NCM6: Al momento de la implementación del Sistema se cuenta con el apoyo de todas las autoridades para su ejecución y funcionamiento sin embargo, se ha identificado que los directores de cada escuela no cuentan con un compromiso total y adecuado para crear una cultura de calidad cuyo objetivo sea cumplir con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios.

RM6: Se recomienda a los directivos de la facultad involucrar a los Directores de Escuela a las reuniones periódicas que se realizan con el responsable del SGC para que conozcan el avance del Sistema y los aspectos que impiden que éste tenga una mejora continua de manera paulatina y desde ahí instalar a la calidad como una filosofía de vida entre el personal y a su vez comprometerlos para que comuniquen a los docentes, empleados y personal administrativo la importancia de la calidad en estos días.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
INFORME DE AUDITORÍA

IA 7/13

NCM7: El responsable del SGC planificó la realización de 3 auditorías internas de calidad para el año 2015 sin embargo, solo se ha ejecutado una por falta de tiempo y de personal para llevar a cabo su ejecución.

RM7: Se recomienda al responsable cumplir con la planificación establecida ya que es la única forma de conocer la situación actual de Sistema de Gestión de Calidad y en el caso de encontrarse no conformidades que afectan su eficacia poder tomar acciones correctivas y preventivas necesarias para asegurar el buen funcionamiento del mismo a tiempo

4.1.2 No Conformidades Menores

NCm1: El responsable del SGC estableció el proceso de “Elaboración del PAE” dentro del Proceso de Gestión Administrativa cuyo responsable es el Decano, sin embargo, manifestó que no realiza dicho proceso a demás que desconoce del significado de estas siglas.

RM1: Se recomienda al responsable del Sistema revisar el proceso ya que en el Estatuto Politécnico actualizado al año 2013 solo menciona la “Elaboración del PAC (Plan Anual de Contratación)”

NCm2: El responsable estableció el proceso de “Elaboración del Plan de Inversiones” dentro del Proceso de Gestión Administrativa cuyo responsable es el Decano ,sin embargo, manifestó que ya no se realiza dicho proceso y que se encarga solamente de la elaboración del POA y del PAC

RM2: Se recomienda a los directivos de la facultad aprobar los cambios que se detectaron en la Auditoría de procesos realizada en el 2015 pero hasta la fecha el Centro CIMOGSYS no obtiene una respuesta favorable.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
INFORME DE AUDITORÍA

IA 8/13

NCm3: Al momento de la defensa del trabajo de titulación se estableció que se debería dar lectura a los artículos 72 y 77 del Reglamento de Régimen Académico establecido en el Proceso de Asistencia, sin embargo, según el reglamento actualizado al año 2014 los artículos que se deberían leer es el 95, 99 y 100 en los cuales se menciona aspectos sobre la defensa del trabajo de titulación.

Rm3: Se recomienda a los directivos de la facultad aprobar los cambios que se detectaron en la Auditoría de procesos realizada en el 2015 pero hasta la fecha el Centro CIMOGSYS no obtiene una respuesta favorable ya que según el Reglamento de Régimen Académico actualizado al 2014 se deberá dar lectura a los artículos 95, 99 mismos que hacen referencia a temas inherentes a la Defensa del Trabajo de Titulación.

NCm4: La Unidad de Informática estableció el Proceso de “Revisar los laboratorios antes y después de cada jornada académica”, sin embargo, no se lo realiza ya de existir alguna anomalía en el laboratorio lo comunican los docentes a los encargados y responsables de los laboratorios en aspectos como falta de internet, fallas en las máquinas, actualización de programas entre otros, pero no cuentan con un documento que responsabilice al docente por cualquier anomalía encontrada en el laboratorio y tampoco cuentan con medidas de seguridad para salvaguardar los equipos.

RM4: Se recomienda a los responsables del Departamento Informático cumplir con los procesos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad para garantizar la conservación de los bienes que se encuentran en los laboratorios, además se recomienda solicitar a los directivos cámaras de seguridad para salvaguardar los equipos que allí reposan.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
INFORME DE AUDITORÍA

IA 9/13

NCm5: La Unidad de Informática estableció procesos acordes a las funciones que allí se realizan, sin embargo, estos procesos no se encuentran definidos adecuadamente ya que del proceso “Publicación de Noticias”, se encarga el departamento de Relaciones públicas de la Institución, a la vez el proceso de “Control de Servicios prestados”, “Atención a los estudiantes y docentes de la entrega de recepción en calidad de préstamo y equipos,” “Planificar el uso de la sala de audiovisuales,” “Verificar el estado de los equipos al momento de su recepción,” “ Revisar previamente las diapositivas de la defensa de tesis,” “Prestar servicio durante la defensa de Tesis” se encarga el Departamento de Audiovisuales, y el proceso de Control de Registros de Tutorías realiza la Señora Blanca Burgos que es la encargada del proceso “ Controlar la asistencia de tutorías de los docentes”.

RM5: Se recomienda al responsable del SGC validar la información entregada por el Departamento Informático al momento de recopilar la información para los manuales de procesos ya que es necesaria la división de estos procesos en cuatro responsables diferentes para tener un mejor control de las actividades que ellos realizan.

NCm6: El responsable del SGC determinó el proceso de solicitud de estímulos y sanciones, sin embargo el señor Decano de la Facultad manifestó que no maneja estímulos y que las sanciones las establece el Departamento de Talento Humano.

RM6: Se recomienda al responsable del proceso en este caso al señor Decano realizar estímulos al interior de la facultad tanto al personal docente, administrativo como de servicio por su destaca trayectoria en la institución, por su aporte y a poyo a los procesos establecidos en el sistema de gestión de calidad y reconocimientos por antigüedad, entre otros, ya sea un reconocimiento simbólico, en público o por los medios de comunicación existentes en la facultad o mediante él envió de un oficio personal.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
AUDITORIA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
INFORME DE AUDITORÍA

IA 10/13

4.1.3 Observaciones

RO1: Los directivos de la Facultad determinan la importancia de evaluar las labores y actividades que realizan los docentes en el transcurso del semestre sin embargo, los resultados de las evaluaciones realizadas por los estudiantes a los docentes son enviadas al Vicedecanato únicamente en cifras omitiendo las recomendaciones que allí se depositan.

RM1: Se recomienda al responsable del proceso en este caso al Sr. Vicedecano solicitar las recomendaciones que realizan los estudiantes con cada uno de los docentes para así poder comunicarles y tomen medidas correctivas en aspectos que se encuentran fallando.

RO2: Los Directores de Escuela cuentan con el mecanismo del registro de firmas para verificar que los docentes se encuentran impartiendo clases, sin embargo, el responsable de llevar este registro no lo realiza verificando que los docentes se encuentren efectivamente en las aulas impartiendo clases, y los directores no solicitan ningún informe al responsable sobre el cumplimiento de esta actividad. Es por ello que no pueden controlar de manera efectiva la realización y cumplimiento de este proceso.

RM2: Se recomienda a Directores de Escuela supervisar y verificar que los docentes efectivamente se encuentran impartiendo clases y en caso de no poder solicitar un informe detallado al responsable de registro de firmas sobre el cumplimiento de asistencia de los docentes en sus horas de clase.

RO3: Los Directores de Escuela mencionan la forma en que los docentes les pueden comunicar cuando vayan a recuperar clases por una inasistencia, sin embargo, manifiestan que los docentes les comunican de manera verbal cuando vaya a recuperar, mas no mediante un oficio, pero no es una exigencia recuperar si el docente faltó un día,

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
INFORME DE AUDITORÍA

IA 11/13

Solo en caso de inasistencia por viajes fuera del país tiene solicitar permiso adjuntando el plan de recuperación.

RM3: Se recomienda a los docentes realizar una justificación por escrito por la inasistencia de un día a clases en un plazo de 24 horas, mencionando el motivo así como el día y la hora que en vaya a recuperar.

RO4: La Facultad cuenta con un mecanismo para asignar tesis a los docentes, sin embargo, existen casos en los que las tesis designadas no están a acorde con su título profesional y se asignan tesis para cumplir con el tiempo de dedicación de personal académico de los docentes.

RM4: Se recomienda al responsable de este proceso verificar si el perfil profesional de los docentes sugeridos para conformar el tribunal del trabajo de titulación de un estudiante esté acorde al tema de dicho trabajo.

RO5: La Facultad cuenta con un mecanismo para que los estudiantes realicen sus prácticas profesionales, sin embargo, al momento de que el estudiante vaya a acudir a su primer día de prácticas su tutor no le brinda información adicional de la empresa, respecto a ello los docentes menciona que no lo hacen debido a que el estudiante en la mayoría de los casos escoge su empresa y desconocen las actividades que esta realiza.

RM5: Se recomienda al responsable de este proceso asesorar de una manera clara al estudiante sobre las actividades que podrá realizar en su puesto de trabajo y de esta forma poder realizar un correcto seguimiento sobre su desempeño durante el tiempo de prácticas.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
INFORME DE AUDITORÍA

IA 12/13

RO6: La Facultad cuenta con procesos para que los docentes realicen vinculaciones, investigaciones y convenios con la sociedad u otras instituciones, sin embargo, muchos docentes manifiestan que no pueden realizarlas ya que no cuentan con el presupuesto necesario para llevar a cabo su ejecución además no existe una adecuada socialización dentro de la facultad de los convenios logrados por algunos docentes lo cual ayudará a crear conciencia y fomentar a la realización de más investigaciones, vinculaciones y posibles convenios.

RM6: Se recomienda a los Directores de Escuela tratar de crea un rubro dentro de POA para la realización de estas vinculaciones, y así poder incentivar a los docentes a realizarlas ya que son necesarias para la acreditación, por otra parte a las vinculaciones existentes se deberían poner una mayor atención para conocer el estado de la misma y así poder socializarlas en la escuela y en la facultad.

RO7: La biblioteca cuenta con un sistema de depósito de libros para subir todas las tesis que realizan los estudiantes, sin embargo, este depósito de libros no se encuentra actualizado y las tesis solo se encuentran cargadas hasta el 2013, esto debido a la falta de personal, además mencionan que han realizado recomendaciones para resolver estos problemas a las autoridades pero no les han dado ninguna respuesta positiva.

RM7: Se recomienda a los responsables de la biblioteca que planifiquen un horario en el cual se dividan o segreguen las funciones para no descuidar a los estudiantes y que otra persona se encargue de ir subiendo paulatinamente las tesis al sistema.

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
INFORME DE AUDITORÍA

IA 13/13

5. Conclusiones

Una vez evaluados los procesos implantados del SGC se determinó que dicho sistema si es eficaz salvo algunas no conformidades mayores encontradas tales como que la política de calidad no se encuentra en un lugar visibles para el conocimiento de todo el personal además no cuentan con un sistema en el cual se pueda analizar y verificar la satisfacción de personal sean docentes, administrativos, trabajadores y estudiantes con los servicio que presta todos los departamento de la facultad, entre otras es por ello que se recomienda tomar en cuenta las recomendaciones entes mencionadas para evitar posibles riesgos a futuro.

Riobamba, Viernes 12 de Febrero del 2016

Ing. Yesenia Chávez

AUDITOR LIDER

Ing. Xiomara Tello

AUDITOR SENIOR

Ing. Giovanni Alarcón

RESPONSABLE DEL SGC

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
CARTA DE FINALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA

CF 1/1

Riobamba, 12 de febrero de 2016

Ingeniero

Hernán Arellano

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presente.-

De nuestra consideración:

En la Ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, a los doce días del mes de febrero del dos mil dieciséis, suscriben la Ing. Yesenia Chávez en calidad de Auditora Líder, la Ing. Xiomara Tello, en calidad de Auditora Sénior en el centro de investigaciones CIMOGSYS de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, con el objeto de dejar constancia de la lectura del Informe de la Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad basada en la Norma ISO 9001:2008 a la Facultad de Administración de Empresas por el período, 2014.

A continuación se detallan las respectivas no conformidades y observaciones encontradas con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Por la atención favorable que le dé a la presente anticipamos nuestro más sincero agradecimiento.

ATENTAMENTE:

Ing. Yesenia Chávez
AUDITOR LIDER

Ing. Xiomara Tello
AUDITOR SEÑIOR

Elaborado por: YCH; XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH; AR	Fecha: 12-02-2016

CONCLUSIONES

Al finalizar la Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 a la Facultad de Administración de Empresas, se establecen las siguientes conclusiones:

- El trabajo de investigación inició con el desarrollo del marco teórico, en donde se indagó en los temas referentes a la Calidad que permitieron continuar con la realización del trabajo, sustentando cada fase de auditoría desde la planificación hasta la emisión del informe.
- Para el desarrollo del presente trabajo se realizó una investigación cualitativa ya que por medio de listas de Verificación (Check List) se evaluó el estado del Sistema de Gestión de Calidad, a través del trabajo de campo y de la observación directa se pudo observar el cumplimiento de los procesos establecidos en el mapa de procesos de la facultad y mediante la investigación bibliográfica documental se analizó los criterios establecidos en la Norma.
- Por medio de encuestas se verificó mediante la técnica del Chi- Cuadrado demostrando que las variables de estudio son aplicables rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de trabajo “*Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad a la Facultad de Administración de Empresas, período académico Enero- Diciembre 2014 permitirá conocer la eficiencia y eficacia del Sistema, así como el grado de cumplimiento que éste posee con relación a la norma*”
- En el marco propositivo se recopiló información para diseñar el archivo permanente y corriente. Dentro del permanente se encuentra la información histórica de la Facultad y del Centro de Investigación CIMOGSYS, el Mapa de Procesos y los acuerdos y formalidades de la Auditoría, en cambio en el Archivo Corriente se efectuó el Plan de Auditoría, las Listas de Verificación pertenecientes a cada proceso y del cual se desprenden no conformidades que se encuentran plasmados en el Informe de Auditoría entregado al Responsable del Sistema.

RECOMENDACIONES

Al finalizar la Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 a la Facultad de Administración de Empresas, se establecen las siguientes recomendaciones:

- Esta investigación fue realizada para entregar un aporte como estudiantes, sin embargo la información requerida no se entregó en el tiempo establecido por lo que se recomienda en los futuros trabajos realizados en la facultad se brinde la colaboración necesaria para cumplir con el programa establecido.
- La calidad es un tema nuevo porque todos apuntan a la excelencia, tanto en las empresas como en el sector educativo. La malla curricular en la Escuela es flexible a este cambio, a pesar de que existe la materia de Auditoría de Calidad, se recomienda a las autoridades de la Escuela y facultad sugerir a los docentes que imparten esta materia que dediquen más tiempo a la parte práctica que a la teoría ya que resulta un tanto complicado iniciar con el trabajo de campo.
- Se recomienda al personal docente, administrativo y de servicio involucrarse con los temas propios del Sistema de Gestión de Calidad, porque para que este sea eficaz se necesita la colaboración y compromiso de todos, para apoyarse y juntos poder establecer a la calidad como una filosofía de vida dentro de la facultad.
- Se recomienda a los directivos acoger las recomendaciones expuestas en el informe de Auditoría con el fin de corregir las no conformidades a tiempo y prevenir futuras situaciones que pueden poner en riesgo la eficacia del sistema para poder sumar esfuerzos y así conseguir la acreditación de la Facultad y de todas sus escuelas.

BIBLIOGRAFÍA

- Arens, A., et al. (2007). *Auditoría: Un Enfoque Integral*. Mexico: Pearson.Educación.
- Cepeda, G. A. (2002). *Auditoría y Control Interno*. Bogotá:Nomos.
- Maldonado, M. K. (2012). *Auditoría de Gestión 4a ed.* Quito: Abya-Yala.
- Mantilla, S. A. (2009). *Auditoría de Información Financiera*. Bogotá : Ecoe Ediciones.
- Whittington, O. R., & Pany, K. (2007) *Principios de Auditoría*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Mills, D. (2003). *Manual de la Auditoría de la Calidad*. Barcelona: Gestión 2000
- Veritas, B. (2010). *El Auditor de Calidad*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Estupiñan R.(2004). *Papeles de trabajo en la Auditoría Financiera. 2ª.ed.* Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral. 2ª.* Ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Icar, M, Pulpón, A. (2006). *Elaboración y Presentación de un Proyecto de Investigación y una tesina*. Barcelon: Gráficas Rey S.L.
- Hernandez, R. y otros (2010). *Metodología de la Investigación. 5ª.* Ed.. México: McGraw- Hill
- Facultad de Administración de Empresas, (2012), *Plan Estratégico*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Facultad de Administración de Empresas, (2014), *Manual de Calidad*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- CSGC FADE, (2015), *Reporte de la Auditoría*, Riobamba; Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

LINKOGRAFÍA

- Norma ISO 9000. *Recuperado De:* <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>
- Página web institucional. *Recuperado de:* <http://www.espoch.edu.ec/>
- Sistema de Gestión de Calidad. *Recuperado de:* <http://www.sgc.fade.cimogsys.com/welcome>
- Tamaño de la Muestra. *Recuperado de:* <http://es.slideshare.net/guilleillo/formulas-para-calculo-de-muestras-poblacionales>

ANEXOS

1. Carta de Auspicio por el Ing. Edwin Pombosa DECANO DE LA FACULTAD
2. Autorización por parte de la Comisión Académica para la realización de la



ESPOCH

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

DECANATO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio 2804.D.FADE.2015
Septiembre, 16 de 2015

Ingeniera
Sonia Guadalupe Arias
VICEDECANA FADE
Presente

De mi consideración:

Reciba un saludo cordial, a la vez le comunico que las señoritas: **XIOMARA ROXANA TELLO NUÑEZ y YESENIA ELIZABETH CHAVEZ PAGUAY**, alumnas de la Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado, realizarán su **TRABAJO DE TITULACION** en esta Institución, con el tema **“Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 a la Facultad de Administración de Empresas, período académico Enero- Diciembre 2014”**, a la vez me comprometo a brindar las facilidades necesarias para entregar la documentación requerida para su trabajo de titulación.

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Atentamente,


Edwin Pombosa Junez
DECANO FADE



EPJ/Pilar C.



ESPOCH

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

COMISIÓN ACADÉMICA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

RESOLUCIÓN No.292.CA.FADE 2015

La Comisión Académica de Facultad de Administración de Empresas en sesión ordinaria realizada el viernes 27 de noviembre 2015,

CONSIDERANDO:

Que, se conoció el oficio suscrito por Xiomara Roxana Tello Núñez y Yessenia Elizabeth Chávez Paguay, estudiantes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría CPA, en el que comunican que se procederá a realizar una "AUDITORÍA DE CONFORMIDAD AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS", misma que se efectuará como Trabajo de Titulación y solicitan el permiso correspondiente para dar inicio a la Auditoría a la vez se les proporcione la documentación necesaria para evaluar la conformidad del Sistema de la norma.

En base a los considerandos expuestos este Organismo, por unanimidad,

RESUELVE:

Aprobar lo solicitado por las señoritas **XIOMARA ROXANA TELLO NÚÑEZ Y YESSENIA ELIZABETH CHÁVEZ PAGUAY**, estudiantes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría CPA, y autorizar el inicio de la "AUDITORÍA DE CONFORMIDAD AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS", y proporcionar toda la documentación que se requiera para el efecto.

Ing. MDE. Sonia Guadalupe Arias
PDTE. COMISIÓN ACADÉMICA DE FACULTAD
VICEDECANA



Copia: Decano, Directores de Escuela, Ing. Giovanni Alarcón, Sras. Estudiantes

SGA/Elvia J.

3. Clave de Ingreso a la página web del Sistema de Gestión de Calidad

Oficio N° 072-DRC-2015
Riobamba, 15 de diciembre del 2015

Sr.
Srta. Ximora Tello
Srta. Yesenia Chávez
Estudiantes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría
Presente

De mi consideración:

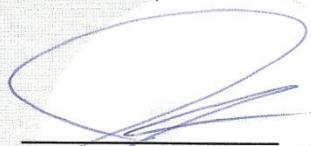
Les extiendo un cordial saludo y deseos de éxitos en los procesos de los cuales es responsable en beneficio de la Facultad.

El motivo de la presente es hacerles llegar la primera información necesaria para el trabajo de auditoría de conformidad al sistema de gestión de la calidad FADE realizar a partir de este momento en calidad de trabajo final de titulación. La información entregada corresponde a una clave para el ingreso al SGI FADE debido a que nuestro sistema de gestión maneja de manera virtual todo sus sistema, de la misma manera se recuerda que esta clave es temporal mientras dure el trabajo de auditoría y la responsabilidad de custodia y uso de la clave es a partir de este momento suya.

Usuario:
Clave:

Por la favorable atención a la presente anticipo mi mayor agradecimiento

Atentamente,



Giovanni Alarcón Parra
Director CIMOGSYS

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MODELO DE GESTIÓN Y SISTEMAS INFORMÁTICOS
DIRECCIÓN: PANAMERICANA SUR km 11/2
TELF: (593) 32998-200 Ext. 318 | Código Postal: EC06155
RIOBAMBA - ECUADOR

4. Oficio para solicitar información

Riobamba, 17 de Diciembre del 2015

Ingeniero

Giovanny Alarcón

RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

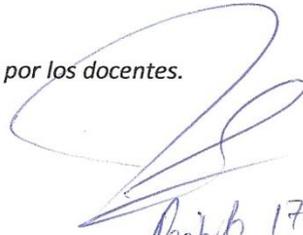
Presente.-

De nuestra consideración:

Con un atento saludo, nos dirigimos a usted para comunicarle que se procede a dar inicio a la Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 a la Facultad de Administración de Empresas, período académico Enero – Diciembre 2014, el día 16 de Diciembre del presente año, por lo cual se solicita a quien corresponda facilite la documentación que a continuación se detalla, con referencia a la resolución N°. 292.CA.FADE 2015 en la cual “se autoriza proporcionar toda la documentación necesaria que se requiera”, al mismo tiempo se pide toda su colaboración y del personal implicado en la presente auditoría, puesto que esto ayudará a realizar una investigación amena que permita entregar un informe que ayude al mejoramiento continuo de las actividades realizadas en la facultad.

Información requerida:

- Estructura Organizacional: Organigrama Estructural, Organigrama Funcional
- Mapa o Manual de Procesos
- Manual de Procedimientos
- Manual de la Calidad (Registros y Documentos)
- Documento de compromiso por parte de la dirección
- Planes de Calidad
- Manual de Funciones
- Perfiles de Puestos de trabajo
- Planes de Acción
- Documentación de la Asignación del representante del SGC
- Resultado de Auditorías anteriores.
- ROM (Reportes de Oportunidad y Mejora)
- Análisis e Indicadores de Desempeño.
- Planificación e informes de las actividades realizadas por los docentes.
- POA (Plan Operativo Anual)
- Planes de Acciones
- Actas de Reuniones
- Informes de desempeño
- Documento de Quejas y Sugerencias del personal y los estudiantes.



Riobamba 17/12/2015

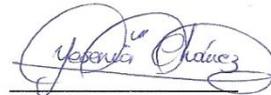
- *Registro de las revisiones que ha realizado la dirección.*
- *Plan de Mejoramiento Continuo (PHVA)*

Por la favorable atención que se brinde a la presente anticipamos nuestro agradecimiento.

ATENTAMENTE



Xiomara Tello
AUDITORA



Yesenia Chávez
AUDITORIA

5. Registro de Asistencia a la Reunión de Apertura

REGISTRO DE ASISTENCIA A LA REUNION DE APERTURA AUDITORÍA DE CONFORMIDAD AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 A LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, PERÍODO ACADÉMICO ENERO- DICIEMBRE 2014.

NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	CARGO	FIRMA
Armando Geovanny Guamán Quiro	060426082-8	Tesisista	
Lidia Seaneth Guevara Centerson	171702668-4	Practicante	
Diego Fernando Vizceta Diaz	060427304-2	Practicante	
Josue Danilo Cuevas Muñoz	0603997479	PASANTE	
Cristian Geovanny Guamán Betún	0603997305	PASANTE	
Gabriela Lidia Baldeón Samaniego	1724795438	Especialista en Diseño Gráfico	
Gabriel Lumbre Estrada	093004628-9	tecnico Diseño Gráfico	
Rosa Raquel Vásquez Hinoj	172412225-2	Practicante	
Eduardo Xavier Centerson Parra	0603371543	Especialista en Proyectos	
Giouanny Alvaro Savier Parra	060318965-5	Director / Responsable SGC	
Tello Núñez Xiomara Roxana	060460162-5	Auditor Senior	
Chavez Paquay Yesenia Elizabeth	060418176-8	Auditor Junior	

6. Propuesta de Estructura para los manuales de Procesos

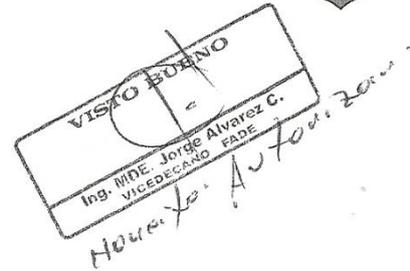


ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
COMISIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

"SABER PARA SER"



Riobamba, 8 de noviembre de 2013



Sr.

MDE. Ing. Jorge Álvarez

Vicedecano de la Facultad de Administración de Empresas de la Espoch

Presente.

Me permito saludarlo y desearle éxitos en los procesos a usted asignados en beneficio de nuestra Facultad, el motivo de la presente es para solicitarle de la manera más comedida revise la propuesta de estructura para los manuales de procesos, de imagen e instructivos, con el fin de iniciar con la entrega de los documentos que se encuentran listos y que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de la FADE, y documentos de implementación de la Planificación Estratégica.

Por la atención a la presente le anticipo mi sincero agradecimiento.

Atentamente,

Ing. Giovanni Alarcón Parra
Comisión SGC FADE

Adjunto la propuesta de estructura.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
COMISI3N DE GESTI3N DE LA CALIDAD



"SABER PARA SER"

Modelo para la estructura y elaboraci3n del manual de procesos, imagen e instructivos

1. Portada
2. Carátula FADE
3. Subportada
4. Autoridades
5. Collage
6. Aprobaci3n (incluir fecha de elaboraci3n, revisi3n, aprobaci3n; elaborado, revisado, aprobado, n3mero de edici3n; cuando exista una segunda edici3n se incluye una hoja de revisiones)
7. Derechos de copia
8. Lista de distribuci3n
9. Índice
10. Presentaci3n del manual
11. Introducci3n
12. Objetivo
 - 12.1 Objetivo del manual
 - 12.2 Objetivo de los procesos
13. Identificaci3n e integraci3n de procesos
14. Relaci3n de procesos y procedimientos
15. Alcance del manual
16. La facultad / escuela / unidad
 - 16.1 Antecedentes / escuela / unidad
 - 16.2 Base legal / escuela / unidad
 - 16.3 Símbolos / escuela / unidad
 - 16.4 Filosofía / escuela / unidad
 - 16.5 Valores / escuela / unidad
 - 16.6 Principios / escuela / unidad
 - 16.7 Políticas / escuela / unidad
 - 16.8 Objetivos / escuela / unidad
17. Macro procesos de la facultad / escuela / unidad
18. Macro proceso gobernante
 - 18.1 Fichas de procesos
 - 18.2 Diagrama (procedimiento)
 - 18.3 Registro
 - 18.4 Ficha del indicador
 - 18.5 Indicador
19. Macro proceso clave
 - 19.1 Fichas de procesos
 - 19.2 Diagrama (procedimiento)
 - 19.3 Ficha del indicador
 - 19.4 Indicador



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
COMISIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

"SABER PARA SER"



- 20. Macro proceso apoyo**
 - 20.1 Fichas de procesos
 - 20.2 Diagrama (procedimiento)
 - 20.3 Ficha del indicador
 - 20.4 Indicador
- 21. Simbología**
- 22. Registro de Ediciones**
- 23. Validación**
- 24. Código de colores**
- 25. Anexos**
- 26. Contra portada**

Se numera a partir del índice (hoja incluida)

7. Solicitud de información requerida para el Sistema de Gestión de Calidad



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
COMISIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

"SABER PARA SER"



Riobamba, 14 de febrero de 2014

Sr.
Ing. MDE. Cristóbal Erazo
Director de la Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría
Presente.-

De mi consideración:

Me permito saludarle y desearle éxitos en los procesos a usted asignados en beneficio de nuestra escuela y facultad.

El motivo de la presente es para solicitarle de la manera más comedida nos haga llegar un listado de todos los docentes de la escuela con los siguientes detalles:

- Nombre completo del docente
- Número de cédula
- Número de teléfono convencional
- Número de teléfono celular
- Dirección de correo electrónico

Es importante mencionar que esta información es requerida en virtud de poder realizar las pruebas de los sistemas de control que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad FADE y que en la actualidad nos encontramos en la fase de pruebas de funcionamiento de los mimos.

Por la atención a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Ing. Giovanni Alarcón Parra
Comisión del SGC FADE



8. Autorización del Manual de Procesos



ESPOCH
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
VICEDECANATO



Oficio N°156.V.FADE.2014
Febrero 20 de 2014

Ingeniero
Giovanny Alarcón P.
COMISIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD
Presente

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, en atención al oficio s/n de fecha 15 de noviembre de 2013, solicita revisión y aprobación del **Manual de Gama Procesos de Graduación** que contiene el formato para los manuales según ha sido aprobado y lleva procesos que se trabajaron, estandarizaron y diagramaron dentro de la Comisión del Sistema de Gestión de Calidad FADE para su incorporación al mismo.

En este contexto, **autorizo** aprobación del **Manual de Gama Procesos de Graduación** que contiene el formato para los manuales según ha sido aprobado y lleva procesos que se trabajaron, estandarizaron y diagramaron dentro de la Comisión del Sistema de Gestión de Calidad FADE para su incorporación al mismo.

Comunico a usted para los fines correspondientes.

Atentamente,

Ing. MDE. Jorge Álvarez C.
VICEDECANO



Copia: Decanato

Nancy C.

9. Aprobación de la Política de Calidad, Objetivos de Calidad y Compromiso de la Dirección



ESPOCH
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



RESOLUCIÓN No.028.CA.FADE 2014

La Comisión Académica de Facultad de la FADE en sesión ordinaria realizada el martes 25 de febrero de 2014,

CONSIDERANDO:

Que, se conoció el oficio No.165.V.FADE.2014, de fecha 24 de febrero de 2014, suscrito por el ingeniero MDE. Jorge Álvarez C., Vicedecano de la FADE, adjunta oficio de fecha 24 de febrero de 2014, suscrito por el ingeniero Giovanny Alarcón Parra, Comisión SGC FADE, y pone a consideración las siguientes declaraciones (**Política de Calidad, Objetivos de Calidad y Compromiso de Dirección**), elaboradas en la comisión del SGC (Sistema de Gestión de Calidad), que constituye un requerimiento de la norma ISO 9001:2008, y;

Que, da a conocer los procesos que se levantó en la Facultad de Administración de Empresas, con el objeto de identificar, conocer, estandarizar y establecer metodologías para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad; los grupos presentados son: procesos estándares de Escuela, procesos estándares de la Unidad de Educación a Distancia, procesos estándares del Ciades, procesos estándares de la Uprex, procesos estándares de Informática, procesos estándares de Audiovisuales, procesos estándares de Biblioteca, procesos estándares del edificio de tutorías, y;

Que, pone a consideración los mapas de procesos de la FADE como el estándar de escuelas.

En base a los considerandos expuestos este Organismo, por unanimidad,

RESUELVE:

1. Aprobar las declaraciones (**Política de Calidad, Objetivos de Calidad y Compromiso de Dirección**), elaboradas en la comisión del SGC (Sistema de Gestión de Calidad), que constituye un requerimiento de la norma ISO 9001:2008.
2. Aprobar los mapas de procesos de la FADE como el estándar de escuelas.
3. Remitir a los señores Directores de Escuela un CD con los siguientes grupos de procesos: procesos estándares de Escuela, procesos estándares de la Unidad de Educación a Distancia, procesos estándares del Ciades, procesos estándares de la Uprex, procesos estándares de Informática, procesos estándares de Audiovisuales, procesos estándares de Biblioteca, procesos estándares del edificio de tutorías; para su revisión y validación final.

Ing. MDE. Jorge Álvarez Calderón
PDTE. COMISIÓN ACADÉMICA DE FACULTAD
VICEDECANO



Copia: Decanto, Dir. Esc. Ing. de Empresas, Dir. Esc. Ing. en Contabilidad y Auditoría, Dir. Esc. Ing. en Marketing, Dir. Esc. Ing. Financiera; Dir. Esc. Ing. en Gestión de Transportes, Ing. Giovanny Alarcón.

Nancy C.

10. Aprobación del Sistema de Gestión de Calidad



ESPOCH
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



RESOLUCIÓN No.001.CA.FADE 2014

La Comisión Académica de Facultad de la FADE en sesión extraordinaria realizada el jueves 31 de julio de 2014,

CONSIDERANDO:

Que, el ingeniero Giovanni Alarcón Parra, Coordinador de la Comisión del Sistema de Gestión de Calidad, se encontraba trabajando conjuntamente con el ingeniero Xavier Centeno y su equipo de trabajo, en el Sistema de Calidad basados en procesos, para la Facultad de Administración de Empresas, y;

Que, el objetivo es patentar el software que la Facultad de Administración de Empresas, lo ha creado con la finalidad de implementarlo para mantener la información disponible y actualizada para tomar las mejores decisiones basadas en hechos reales y llevar adelante la gestión de la facultad con el cumplimiento de mayores estándares y la planificación estratégica, y;

Que, con el fin de cumplir con los nuevos requerimientos que el sistema demanda, es importante designar a compañeros docentes para que se integren a la comisión del Sistema de Gestión de Calidad FADE.

En base a los considerandos expuestos este Organismo, por unanimidad,

RESUELVE:

1. Aprobar el Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Administración de Empresas, presentado por el ingeniero Giovanni Alarcón Parra, Coordinador de la Comisión del Sistema de Gestión de Calidad.
2. Designar al ingeniero Julio Guallo, docente de la FADE, con la finalidad de actualizar permanentemente la página WEB FADE (noticias, fotografías)
3. Designar al ingeniero Julio Jara, informático del Puyo, con el fin de realizar las siguientes funciones:
 - Mantenimiento de la base de datos de la página WEB FADE y la página del Sistema de Gestión de Calidad FADE.
 - Modificaciones en la página WEB FADE y la página del Sistema de Gestión de Calidad FADE (sistema de programación)
 - Apoyo en la tutoría de los señores estudiantes que forman parte de la Comisión del Sistema de Gestión de Calidad FADE.
4. Designar al licenciado Renato Cabezas, docente de la FADE para que realice las siguientes funciones:
 - Gestión de las redes sociales de la Facultad (facebook, twitter, instagram)
 - Apoyar en la imagen visual de la Facultad y Comisión en base a la imagen corporativa ya aprobada de la Facultad y según los requerimientos específicos.
 - Apoyar a la Facultad y las escuelas en la aplicación de la Imagen Corporativa de la Facultad ya aprobada (Gestión de la Imagen Corporativa)

Estas actividades deberán ser coordinadas con el ingeniero Giovanni Alarcón, Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad.

Ing. MDE. Jorge Alvarez Calderón
PDTE. COMISIÓN ACADÉMICA DE FACULTAD
VICEDECANO

Copia: Sr. Decano, Sres. Directores de Escuela FADE, Sres. Comisión SGC, Sres. Interesados



11. Registro del Sistema de Gestión de Calidad en el IEPI



**Dirección Nacional de Derecho de Autor
y Derechos Conexos**

Certificado N° QUI-046662

Trámite N° 001356

La Dirección Nacional de Derecho de Autor y Derechos Conexos, en atención a la solicitud presentada el 15 de julio del año 2015, EXPIDE el certificado de registro:

AUTOR(es): ALARCÓN PARRA, GIOVANNY JAVIER

TITULAR(es): ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO - ESPOCH

CLASE DE OBRA: LITERARIA (Inédita)

TÍTULO DE LA(s) OBRA(s): SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA ESPOCH Y SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN.

Quito, a 16 de julio del año 2015




Lcda. Elena López Merizalde
Experta Principal en Registro

Delegada del Director Nacional de Derecho de Autor y Derechos Conexos,
mediante Resolución N° 002-2012-DNDyDC-IEPI

El presente certificado no prejuzga sobre la originalidad de lo presentado para el registro, o su carácter literario, artístico o científico, ni acerca de la autoría o titularidad de los derechos por parte de quien solicita la inscripción. Solamente da fe del hecho de su declaración y de la identidad del solicitante.

E
ELM.

12. Nombramiento del Responsable del Sistema de Gestión de Calidad



ESPOCH

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio 0633.D.FADE.2015
Marzo 05 de 2015

Doctor
Marcelo Ycaza Mantilla
**DIRECTOR EJECUTIVO DEL INSTITUTO
ECUATORIANO DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**
Presente

De mi consideración:

A nombre de quienes conformamos la Facultad de Administración de Empresas reciba un cordial saludo y el deseo de éxitos en sus delicadas funciones.

A la vez informo que el ingeniero Giovanni Javier Alarcón Parra, Docente de la Facultad fue nombrado mediante Resolución N°. 027.CA.FADE.2013, Coordinador de la Comisión Sistema de Gestión de Calidad, quien es responsable de la construcción del Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad, por lo que está facultado a realizar los trámites pertinentes en el IEPI.

Por su gentil atención agradezco.

Atentamente,

Ing. MDE. Sonia Guadalupe Arias
DECANA



Copia: Vicedecano, Ing. Giovanni Alarcón

SGA/Elvia J.

13. Convocatoria a reuniones de trabajo



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
COMISIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

“SABER PARA SER”



Riobamba, 02 de febrero de 2015

Sres.

Dra. Jenny Villamarín

Ing. Lizett Villarreal

Ing. Óscar Espíndola

Ing. Julio Guallo

Docentes de la Escuela de Gestión del Transporte de la FADE

Presente.-

De nuestra consideración

Me permito saludarlos y desearles éxitos en los procesos de los cuales son responsables en beneficio de nuestra facultad.

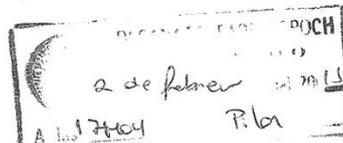
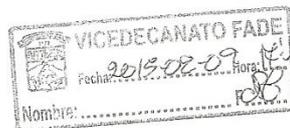
El motivo de la presente es solicitarles su asistencia para una reunión de trabajo con objeto de delinear los procedimientos de trabajo y realizar la inducción del Sistema de Gestión de Información del Sistema de Gestión de la Calidad FADE, entrega de contraseñas e inicio de la alimentación del mencionado sistema.

Como habíamos acordado la semana anterior en la reunión inicial la cita es para el día martes 2 de la presente semana a las tres de la tarde en el edificio inteligente de la facultad (laboratorios de cómputo).

Por su asistencia mi reconocimiento.

Atentamente,

Comisión del SGC FADE
COORDINACIÓN



c.c. decanato, vicedecanato, sr@ss. docentes

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

14. Entrega de claves a docentes



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
COMISIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

"SABER PARA SER"



Riobamba, 03 de febrero de 2015

Sres.

Ing. Carlos Ebla

Ing. Jacqueline Ponce

Docentes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la FADE

Presente.-

De mi consideración:

Me permito saludarlos y deseales éxitos en los procesos de los cuales son responsables en beneficio de nuestra facultad.

El motivo de este documento es hacerles llegar las claves necesarias para el manejo del **Sistema de Gestión de la Información FADE** en la escuela que corresponde a su designación, es importante mencionar que estas claves son de uso particular y exclusivo, motivo por el cual ustedes son los responsables de su uso, cuidado y confidencialidad, así como de la información que el sistema contiene.

Datos del SGI FADE:

<http://www.sgcfade.com>

usuario: 0601108657

contraseña: 0601108657

De manera adicional se les entrega la información de un host gratuito en donde se encuentra alojado una versión beta del SGI FADE con el objeto de realizar las actividades de inducción en la capacitación:

<http://www.sgc.esy.es>

usuario: 0601108657

contraseña: 0601108657

Para los fines correspondientes.

Atentamente,

Ing. Giovanni Alarcón P.
Responsable Comisión Sgc FADE



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Recibido Carlos Ebla 03/02/2015
Recibido Jacqueline Ponce 03/02/2015 15:51

15. Solicitud de presupuesto para capacitación del personal del SGC.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
COMISIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

"SABER PARA SER"



Riobamba 24 de marzo del 2015

Ing. Mde. Sonia Guadalupe
DECANA DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS DE LA ESPOCH
Presente

De mi consideración

Por medio de la presente expreso de mis saludos deseándole éxitos en los procesos de los cuales es responsable.

En concordancia con la planificación semestral requerida en el **Formato del Plan de Acción 2015** del oficio 0709.D.FADE.2015 y como consta en el mismo para las actividades de la Comisión de Sistema de Gestión de la Calidad FADE para el presente semestre me permito solicitar muy comedidamente se destine los recursos necesarios para Capacitación, conscientes de la importancia de esta actividad en el desarrollo de las potencialidades del recurso humano.

Es así que se propone los siguientes cursos dictados por BUREAU VERITAS, empresa de mundialmente reconocida en certificaciones internacionales y autorizada para la emisión de certificados:

CURSOS	DIAS	CIUDAD	MES	FECHA	INVERSION	PARTICIPANTES
Gestión de Procesos	1	Quito	Agosto	14	220 + iva	2
Auditor interno ISO 9001:2008	3	Guayaquil	Abril	8-10	430 + iva	1
Auditor Líder IRCA ISO 9001	5	Guayaquil	Mayo	21-29	1206 + iva	1
Norma ISO 9001:2015	1	Quito	Julio	3	Por confirmar	2

Para los fines correspondientes,

Atentamente,

Ing. Giovanni Alarcón Parra
Responsable de la Comisión de
Gestión de la Calidad FADE



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

16. Aprobación de la implementación del Sistema



ESPOCH

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

DECANATO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio 1469.D.FADE.2015
29 de Abril de 2015

Ingeniero
Edwin Pombosa J.
VICEDECANO
Presente

De mi consideración:

Con un saludo cordial, con la finalidad de que se dé la aprobación en Comisión Académica que usted dirige, y en virtud que la facultad de Administración de Empresas de manera definitiva desarrollará su gestión bajo un Sistema de Gestión de Calidad solicito lo siguiente:

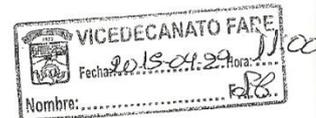
1. Se apruebe la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en función de la Resolución N° 001.CA.FADE.2014. (según documento adjunto).
2. Facultar a la Decana (o) la aprobación de guías, nuevas documentaciones, procesos, comisiones, delegación de representantes del Sistema de Gestión de Calidad.
3. Aprobación de la minuta en la cual se transfiere los derechos de propiedad intelectual por parte del Ing. Geovanny Alarcón según Certificado de registro N° QUI-045736 a la ESPOCH en particular a la FADE.
4. Aprobación del espacio físico asignado de manera permanente para el funcionamiento del S.G.C., cuya infraestructura se determinó inicialmente para este fin.

Particular que comunico para los fines pertinentes

Atentamente,

Ing. MDE. Sonia Guadalupe Arias
DECANA

Adj: Resolución N° 001.CA.FADE.2014 y Certificado de registro N° QUI-045736
SGA/Pilar C.



PROVISTA
1) APROBADO
CON EXCEPCIÓN
NO SE REQUIERE
2) SE REQUIERE
LA APROBACIÓN
3) APROBADO
DE MANERA
DEFINITIVA
4) UNO DE LOS
MIEMBROS
DE LA COMISIÓN

17. Entrega de claves a los nuevos directivos de la Facultad



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
COMISIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

"SABER PARA SER"



Riobamba, 26 de mayo de 2015

Señor
Ing. Sonia Guadalupe
Decana de la Facultad de Administración de Empresas
Presente

De mi consideración:

Con un cordial saludo y deseo de éxitos en sus labores en beneficio de la facultad, nos permitimos hacerle llegar la clave para el uso del Sistema de Gestión de la Información FADE.

- Usuario: 0000000001
- Clave: 0000000001

Cabe indicar que los miembros de la alta dirección designados manejarán la misma clave.

Para los fines correspondientes.

Atentamente,

Ing. Giovanni Alarcón P.
Coordinador CSGC FADE

p.d: La clave no debe ser cambiada sin conocimiento de la Comisión por razones de seguridad



COMISIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DECANATO FADE ESPOCH
RECIBIDO

18. Designación de los miembros de la Alta Dirección



ESPOCH

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

DECANATO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio 1578.D.FADE.2015
Mayo, 08 de 2015

Economista
Marco González
Ingeniero
Hernán Arellano
DOCENTES FADE
Presente

De mi consideración:

Con un saludo cordial, comunico a ustedes que **han sido designados como Miembros de la Alta Dirección** en la Comisión del Sistema de Gestión de la Calidad FADE.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. MDE. Sonia Guadalupe Arias.
DECANA



Copia: Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Empresas y Financiera.

SGA/Pilar C.

19. Convocatoria a la Alta Dirección para tratar temas del Sistema



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
COMISIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

"SABER PARA SER"



Riobamba 29 de mayo de 2015

Sr.
Ing. Hernán Arellano
Miembro de la Alta Dirección para la CSGC FADE
Presente,
De mi consideración:

Lo saludo muy cordialmente deseándole éxitos en los procesos de los cuales es responsable en beneficio de la Facultad y la ESPOCH.

El motivo de la presente es solicitarle muy cordialmente se permita asistir el día lunes 1 de junio de 2015 a la comisión del sistema de gestión de la calidad fade para tratar temas inherentes a su gestión.

Por la atención a la presente anticipo mi mas sincero agradecimiento.

Atentamente,

Ing. Giovanni Alarcón Parra
Coordinador de la CSGC FADE

Recibido
14.06

29-05-2015



COMISIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

20. Entrega de claves a los Directores de escuela

 **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
COMISIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
"SABER PARA SER"



Riobamba, 26 de mayo de 2015

Señores/as
Ing. Juan Alberto Ávalos
Director de la Escuela de Finanzas y Comercio Exterior
Ing. Andrea Ramirez
Ing. Eduardo Centeno
Docentes Miembros de la Comisión del SGC FADE por la Escuela de Finanzas y Comercio Exterior
Presente

De mi consideración:

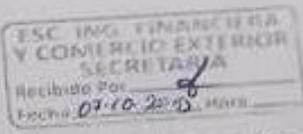
Con un cordial saludo y deseo de éxitos en sus labores en beneficio de la facultad, nos permitimos hacerle llegar la clave para el uso del Sistema de Gestión de la Información FADE.

Claves para Comercio Exterior

- Usuario: 0000000005
- Clave: 0000000005

Claves para Finanzas

- Usuario: 0000000006
- Clave: 0000000006

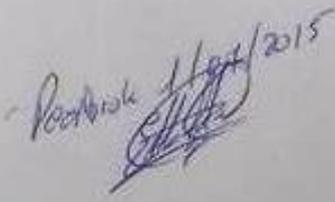


Cabe indicar que los miembros de la alta dirección designados manejarán la misma clave.

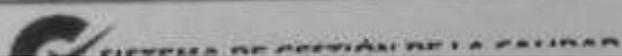
Para los fines correspondientes:

Atentamente,


Ing. Giovanny Alarcón P.
Coordinador CSGC FADE



p.d: La clave no debe ser cambiada sin conocimiento de la Comisión por razones de seguridad



21. Información de la Página web del Sistema de Gestión de Calidad a los Directores de escuela



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
COMISIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

"SABER PARA SER"



Riobamba, 16 junio de 2015

Sr.
Ing. Mde. Lenin Gaíbor
Director de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la FADE
Presente.-

De mi consideración:

Me permito saludarlo muy cordialmente y desearle éxitos en los procesos de los cuales es responsable en beneficio de la escuela y la facultad.

El motivo de la presente es hacerle llegar una copia mono color de la Planificación Estratégica Fade 2012 – 2017 y un cd con su versión digital.

Respecto del documento cabe mencionar que el mismo está siendo evaluado con objeto de verificar su correcta implementación y con miras a mejorar los objetivos de nuestra facultad, trabajo que se lo está realizando en la Comisión del SGC FADE y sus resultados serán debidamente socializados.

También mencionar que el mapa estratégico que se encuentra en el documento en mención aplica a todas las escuelas, motivo por el cual los objetivos mencionados en el documento son los mismos objetivos que la Escuela de Contabilidad y Auditoría debe alcanzar.

Esta Planificación Estratégica y Balanced Scorecard fue debidamente presentada, socializada y comunicada por esta comisión en julio del año 2013 con ocasión de la reunión de graduados de la facultad y de la misma participaron tanto estudiantes, graduados, docentes, trabajadores como autoridades tanto de facultad como de la ESPOCH.

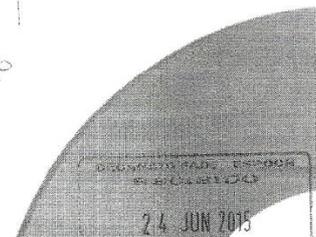
Importante mencionar también que este documento se encuentra alojado en la página del SGC FADE para el uso y conocimiento de todos, para lo cual solicitamos su revisión en la dirección <http://www.sgcfade.com> e ingresar con los créditos correspondientes.

Para los fines correspondientes.

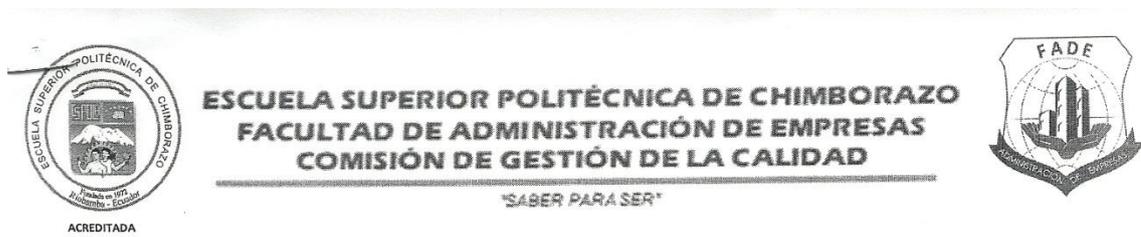
Atentamente,

Ing. Gioyanny Alarcón Parra
Coordinador CSGC FADE

Adjunto: Copia Monocolor, CD
Cc: Decanato



22. Entrega de claves para cada escuela



Riobamba, 13 de julio de 2015

Sra.
Ing. Verónica Carrasco
Responsable del Equipo de Gestión de Indicadores de Acreditación
Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente me permito saludarla muy cordialmente y desearle éxitos en los procesos de los cuales es responsable en beneficio de la facultad.

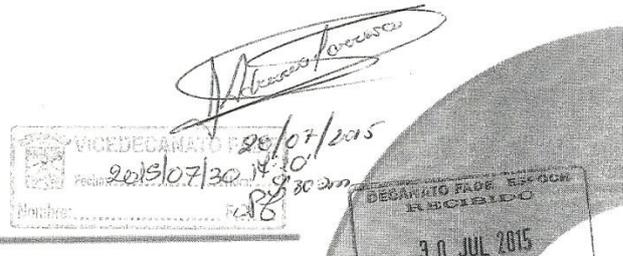
Mediante este documento le hago llegar las claves necesarias para el uso del sistema informático **SGA FADE** para poder ingresar la información respecto de los indicadores de acreditación de las escuelas de la facultad.

Cabe indicar que usted como responsable es necesario manifieste a los compañer@s del equipo lo siguiente:

- Que el uso y manejo de la clave de cada uno de ellos es de entera responsabilidad de quienes la reciben y conforme a la delegación realizada por las autoridades de la FADE.
- Que la información que se ingrese al sistema es de estratégica importancia para la facultad.
- Que la información debe ser guardada con sigilo.
- Que se debe verificar la información antes de ingresarla al sistema.
- Que el ingreso de información debe ser planificada previamente y aprobada por esta coordinación como fecha de auditoria.
- No se podrá ingresar información en fecha diferente a la aprobada.
- Al finalizar el ingreso de información se debe realizar un informe del trabajo realizado por cada uno de los responsables de escuela.
- Se debe realizar un informe consolidado.

Las claves de cada una de las escuelas corresponden a la misma clave que cada señor director de escuela manejará, estas son:

- Escuela de Empresas
Clave: 3000000000
Usuario: 3000000000
- Escuela de Contabilidad y Auditoria
Clave: 4000000000
Usuario: 4000000000





ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
COMISIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



"SABER PARA SER"

- Escuela de Finanzas y Comercio Exterior
Clave: 3000000000
Usuario: 3000000000
- Escuela de Empresas
Clave: 3000000000
Usuario: 3000000000
- Escuela de Marketing
Clave: 7000000000
Usuario: 7000000000
- Escuela de Empresas
Clave: 8000000000
Usuario: 8000000000

Para los fines correspondientes.

Atentamente,

Ing. Giovanni Alarcón Parra
Responsable de la Comisión del SGC FAFE

cc. Decanato, Vicedecanato, Eco. Marco Gonzales – Ing. Hernán Arellano – Miembros de la alta dirección

23. Informe de la reunión con los directores de escuela



Riobamba, 22 de octubre del 2015

Ingeniero

Giovanny Alarcón

DIRECTOR DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MODELOS DE GESTIÓN Y SISTEMAS INFORMÁTICOS (CIMOGSYS)

Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, y a la vez le comunico que en la reunión que se realizó el día de hoy jueves 22 de octubre del 2015 en la sala de reuniones de decanato fue de gran acogida por la cual estuvieron presentes las siguientes autoridades de la FADE.

- Decano FADE
Ing. Edwin Pombosa
- Vicedecana FADE
Ing. Sonia Guadalupe
- Director de Ingeniería Financiera y Comercio Exterior- IFCE
Ing. Juan Avalos
- Director Ingeniería en Marketing
Ing. Raúl Ramírez
- Director de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría
Ing. Lenin Gaibor
- Director de Ingeniería en Gestión en Transporte- EIGT
Ing. Luis Esparza
- Miembro de la Comisión
Ing. Hernán Arellano
Ing. Marco Gonzales
- Director de la Unidad de distancia
Ing. Norberto Morales

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO



En donde se procedió a socializar el plan de auditoría para la auditoría de procesos por la cual se le pido al Director de CIMOGSYS el Ingeniero Giovanni Alarcón que el día martes 27 de octubre 2015 se proceda a realizar una capacitación del Sistema de Gestión de Calidad el mismo que se va a realizar desde las 9 a.m hasta las 12 p.m, en donde van a acudir todos los docentes de la FADE.

Como evidencia queda anexo fotos que se tomaron en la reunión.

Por la atención a la presente anticipo mi mayor agradecimiento.

Atentamente,

Lidia Guerrero

Pasante-CIMOGSYS

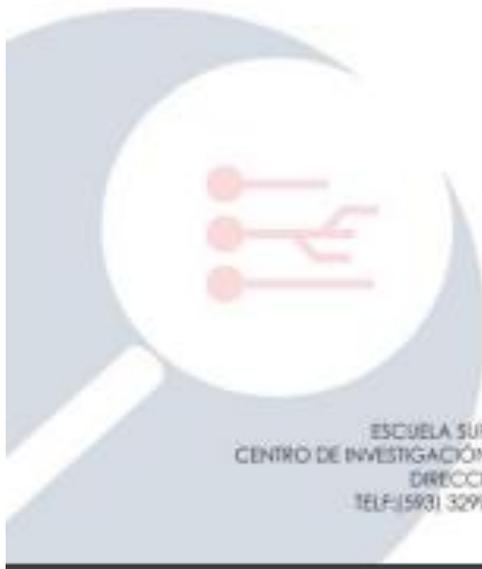
Área-Auditoría

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

ANEXOS



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MODELO DE GESTIÓN Y SISTEMAS INFORMÁTICOS
DIRECCIÓN: PANAMERICANA SUR km 11/2
TELF: (593) 32996-200 Ext. 318 | Código Postal: EC06155
RIOBAMBA - ECUADOR



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MODELO DE GESTIÓN Y SISTEMAS INFORMÁTICOS
DIRECCIÓN: PANAMERICANA SUR km 11/2
TELF: (593) 32998-200 Ext. 318 | Código Postal: EC06155
RIOBANBA - ECUADOR



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MODELO DE GESTIÓN Y SISTEMAS INFORMÁTICOS
DIRECCIÓN: PANAMERICANA SUR km 11/2
TELF:(593) 32998-200 Ext. 318 | Código Postal: EC06155
RIOBAMBA - ECUADOR

24. Informe de la Auditoría de Procesos



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
COMISIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

"SABER PARA SER"



Riobamba, 2 de octubre de 2015

Sres.

Eco. Marco Gonzales

Ing. Hernán Arellano

Miembros de la Alta Dirección para la Comisión del SGC FADE

Presente.-

De mi consideración:

Los saludo muy cordialmente y a su vez les deseo éxitos en las actividades que desarrollan en beneficio de la facultad y en el inicio del presente periodo académico.

Conforme lo requerido en el oficio suscrito con fecha 29 de septiembre de 2015 se hace llegar la información solicitada con el siguiente orden:

- Con respecto a los indicadores de cumplimiento de objetivos de los macro procesos se informa que estos reportes pueden ser generados en el sistema de gestión de la información ALPA FADE ingresando con las claves previamente entregadas, pero se hace llegar adjunto a este documento una impresión de las mismas.
- Respecto de la información de seguimiento a graduados se informa que la comisión es quien diseño y elaboro el nuevo portal fade, este además de contar con la más reciente tecnología en programación web y cumplimiento de sus estándares, se consideró importante incluir una metodología para recopilar información de los graduados de la facultad, cabe indicar que la comisión asigno esta responsabilidad a un señor practicante de la Escuela de Diseño Gráfico quien forma parte de esta comisión y elaboro y aplico la campaña "tu cuentas para la FADE" en la redes sociales oficiales de la facultad y que maneja la comisión, campaña que permitió registrar en nuestra base de datos dicha información, se adjunta un informe actualizado de la base de datos.

Adicionalmente se informa que se solicito sea el registro a graduados un requerimiento para los señores estudiantes que se encuentran en la fase final de retiro del título, y también se pidió por medio de comunicaciones permanentes en las redes sociales antes mencionadas a los compañeros docentes y que han egresado de la facultad se registren, se adjunta los oficios enviados y el procedimiento de registro a graduados que con motivo de la solicitud realizada por el docente Diego Vallejo se hizo llegar a las escuelas, reiterando el pedido de hacer constar el registro como una solicitud; se adjunta copias de los oficios enviados. Para los fines correspondientes.

Atentamente,

Ing. Giovanni Alarcón Parra

Coordinador de la Comisión

Del SG FADE

cc. Vicedecanato FADE

adj. Reporte del sistema del SGC FADE, Informe Técnico, Copia de oficios enviados,



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Teléfono: (02) 32988200 Ext. 100 - 201

Riobamba - Ecuador



Reporte del Sistema de Gestión de la Información ALPA FADE

Giovanny Alarcón 05/10/2015

Porcentajes programados en el sistema de cumplimiento por Macro Procesos

- Procesos gobernantes: 40 %
 - Gestión administrativa: 20 %
 - Gestión académica: 20 %
- Procesos claves: 50 %
 - Docencia: 20 %
 - Investigación: 15 %
 - Vinculación: 15 %
- Procesos de apoyo: 10 %
 - Asistencia: 5 %
 - Mantenimiento: 5 %

Sumatoria: 100%

Auditorías planificadas por el sistema: 3

- Auditoría 1: 33,33%
- Auditoría 2: 33,33%
- Auditoría 3: 33,33%

Información de la Escuela de Contabilidad y Auditoría

- Cumplimiento de la escuela: 30 %
- Auditorías realizadas: 1
- Número de la auditoría realizada: 3 (tercera)
- Fecha: del 15 al 31 de julio del 2015
- Auditor responsable: Giovanny Alarcón Parra
- Auditor líder: Viviana Logroño
- Equipo auditor: Luis López
 - Genoveva Tapia
 - Andrea Ramírez
 - Pedro Díaz
- Instrumento de auditoría: lista de chequeo
- Datos de la auditoría:
 - Procesos gobernantes: 40 %
 - Gestión administrativa: 20 %
 - Gestión académica: 20 %
 - Procesos claves: 40 %
 - Docencia: 20 %
 - Investigación: 10,5 %





ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
COMISIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



"SABER PARA SER"

- Vinculación: 10,5 %
- Procesos de apoyo: 10 %
 - Asistencia: 5 %
 - Mantenimiento: 5 %

Sumatoria: 90 %

Aplicación del resultado de la auditoría

$$\frac{\sum \text{de los porcentajes de auditorías}}{\# \text{ de auditorías planificadas}} = \frac{90 \%}{3} = 30 \%$$

Identificación de los procesos que no cumplen con los objetivos planificados

- Procesos claves: 40 %
 - Investigación: 10,5 %
 - Vinculación: 10,5 %

Análisis de resultados:

Los macro procesos de investigación y de vinculación muestran un porcentaje de cumplimiento del 70 %, esto debido a que procesos dentro de cada uno de ellos no han cumplido con sus objetivos, estos procesos son:

Investigación: Realizar investigación

Vinculación: Realizar convenios de transferencia de conocimiento

Esta información se procede del instituto de investigaciones en donde no se encuentran registrados hasta la fecha de corte de la auditoría los proyectos.

Acción de mejora: se recomienda promover la realización proyectos de investigación y de vinculación por parte de las comisiones tanto de facultad como de escuela existentes para el efecto.

Información adicional

La información mostrada para la escuela de contabilidad se replica en las demás escuelas de la facultad.

El sistema se encuentra encerrado listo para la evaluación del presente periodo académico, pero los registros están alojados en la base de datos y respaldados en cd.

Recomendación:

Se recomienda aplicar las evaluaciones planificadas para obtener no solo el cumplimiento sino también la efectividad de los procesos en el presente periodo académico.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Teléfono: (02) 32000222 Ext. 104 - 207
Tumbaco - Ecuador

25. Informe de la Socialización del Sistema



Oficio N°005-AUD-2015

Riobamba, 25 de noviembre del 2015

Ingeniero

Giovanny Alarcón

DIRECTOR DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MODELOS DE GESTIÓN Y SISTEMAS INFORMÁTICOS (CIMOGSYS)

Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo y deseándole éxitos en sus actividades diarias, y a la vez le comunico que el día martes 24 de noviembre del 2015 a las 10:30 a.m., se llevó a cabo la socialización de la implementación del MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS DE LA FACULTAD, (SGC) dentro del Sistema de Gestión de Calidad. El evento fue desarrollado en el Auditorio de la FADE y estuvo presidido por las autoridades de la Facultad y docentes:

Decano FADE

Ing. Edwin Pombosa

- Vicedecana FADE
Ing. Sonia Guadalupe
- Director de Ingeniería Financiera y Comercio Exterior- IFCE
Ing. Juan Avalos
- Director Ingeniería en Marketing
Ing. Raúl Ramírez
- Director de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría
Ing. Lenin Gaibor

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MODELO DE GESTIÓN Y SISTEMAS INFORMÁTICOS
DIRECCIÓN: PANAMERICANA SUR km 11/2
TEL: (593) 32998-200 Ext. 318 | Código Postal: EC06155
RIOBANBA - ECUADOR

- Director de Ingeniería en Gestión en Transporte- EIGT
Ing. Luis Esparza
- Director de la Unidad de Distancia
Ing. Norberto Morales
- Y todos los docentes de la FADE.

De igual manera se procedió a dar a conocer los proyectos que se vienen realizando en CIMOGSYS entre ellos tenemos:

- Portal Web FADE
- Portal Web FIE
- Portal Web IPE
- Proyecto FADE
- Proyecto FIE
- Proyecto IPEC
- Red del Conocimiento.
- Revista Científica.

Una vez socializado el Sistema de Gestión de Calidad, el Ingeniero Edwin Pombosa manifestó que es de absoluta responsabilidad mejorar los procesos en cada una de las escuelas ya que en 3 meses se procederá a realizar la Auditoría de Gestión a los procesos.

Como evidencia queda anexo fotos que se tomaron en la reunión.

Por la atención a la presente anticipo mi mayor agradecimiento.

Atentamente,

Lidia Guerrero

Pasante-CIMOGSYS

Área-Auditoría

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MODELO DE GESTIÓN Y SISTEMAS INFORMÁTICOS
DIRECCIÓN: PANAMERICANA SUR km 11,2
TELF:(593) 32998-200 Ext. 318 | Código Postal: ECD6155
RIOBANBA - ECUADOR



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MODELO DE GESTIÓN Y SISTEMAS INFORMÁTICOS
DIRECCIÓN: PANAMERICANA SUR km 11/2
TELF:(593) 32998-200 Ext. 318 | Código Postal: EC06155
RIOBANBA - ECUADOR

26. Verificación del proceso de docencia por el centro CIMOGSYS



OFICINA SUPERVISORA TÉCNICA DE CALIDAD
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

FECHA DE APLICACIÓN: 15-07-2018

NOMBRE DEL DOCENTE: Geovanny López Benítez

TIPO DE COMITADO: Docentes

FECHA DE: Esc. Ind. Japry

FECHA DE APLICACIÓN: 16H00

CARGO: Docente



DOCENTE	No	Proceso Evaluado	Período de Auditoría							
			Semanal	Quincenal	Mensual	Bimensual	Trimestral	Cuatrimestral	Quimestral	Semestral
DIRECCIÓN ACADÉMICA	6	Asistir a reuniones								
	7	Elaborar sílabos								
	8	Elaborar estafetas								
DIRECCIÓN ACADÉMICA	9	Rectificar notas								
	1	Preparar clases								
	2	Dictar clases								
MACROPROCESO DE CALIDAD	3	Evaluar a estudiantes								
	4	Realizar promedios								
	5	Ingresar notas al sistema OASIS								
	6	Entregar actas								
MACROPROCESO INVESTIGACIÓN	1	Realizar tutorías de tesis								
	2	Asistir a defensa								
	3	Realizar investigación								
MACROPROCESO EVALUACIÓN	1	Realizar tutorías de prácticas								
	2	Realizar informe de prácticas								
	3	Hacer convenios								



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Norma de Responsabilidad

[Signature]

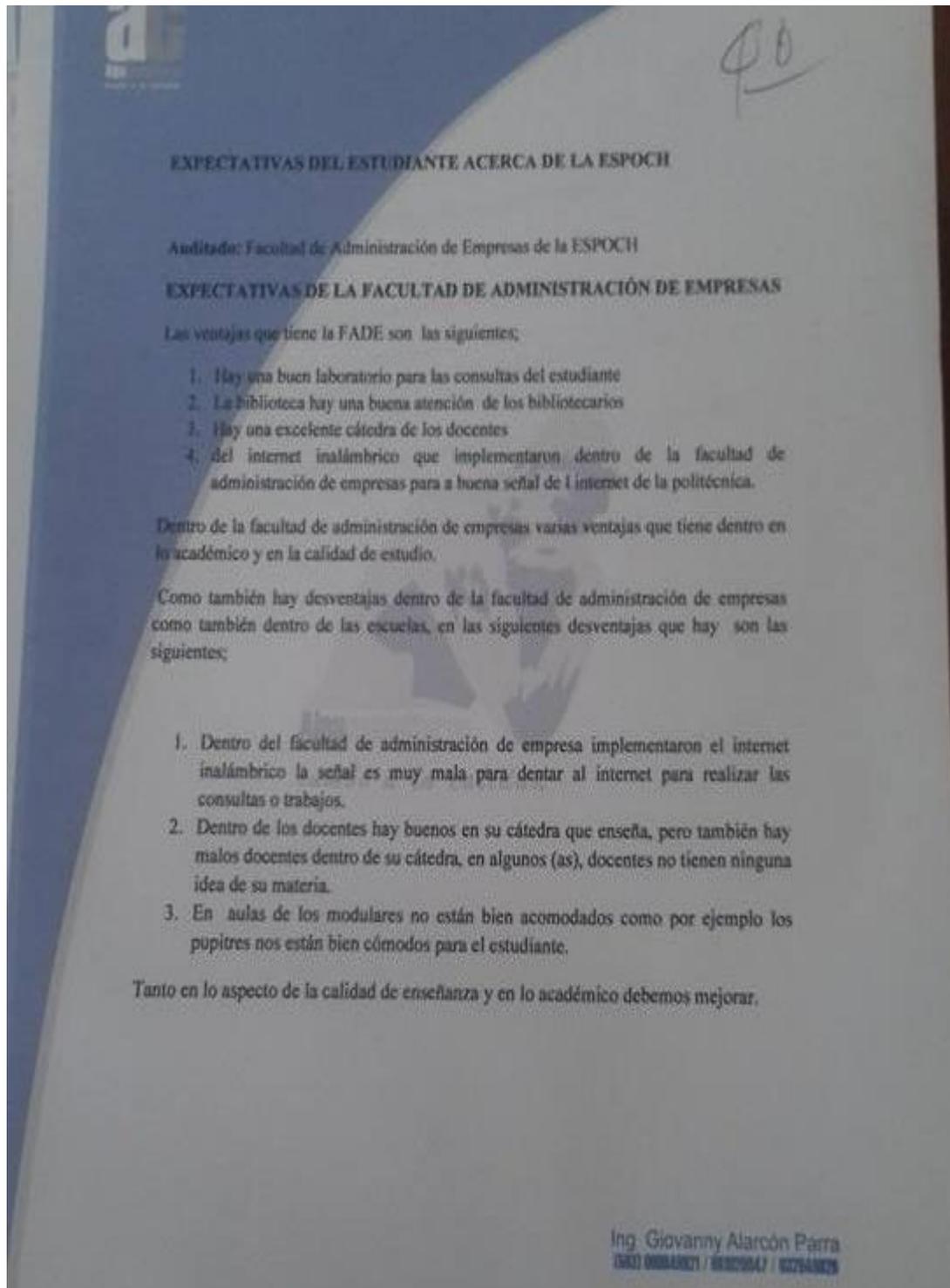
Evaluador

[Signature]

Evaluado

CI. 0602102634

27. Encuestas realizadas por el centro CIMOGSYS a los estudiantes al momento de la implementación del SGC para conocer sus expectativas



28. Encuesta realizada al personal y a estudiantes para comprobación de la hipótesis planteada



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO, DE SERVICIO Y A ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

La realización de la presente encuesta es para poder medir el grado de conocimiento sobre el Sistema de Gestión de la Calidad implantado por la Facultad de Administración de Empresas.

CUESTIONARIO

1.- ¿Sabe que es un Sistema de Gestión de la Calidad?



SI



NO

2.- ¿Conoce de la existencia de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Facultad?



SI



NO

4.- ¿Conoce si la facultad cuenta con una Política de Calidad?



SI



NO

3.- ¿Se socializó dicho Sistema entre todo el personal y estudiantes?



SI



NO

5.- ¿Conoce usted si la dirección de la facultad está comprometida con la mejora continua de la calidad?



SI



NO

6.- ¿Cree usted que se ha empoderado lo suficiente con el objetivo del Sistema de Gestión de la Calidad, el mismo que busca la mejora continua de las actividades que se realizan en la Facultad?



SI



NO

7.- ¿Cree usted que una Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad ayudará a evaluar la eficacia y el grado de cumplimiento que este Sistema posee con la Norma ISO 9001:2008?



SI



NO

8.- ¿Conoce usted si se realizó una Auditoría de Conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad en la Facultad anteriormente?



SI



NO

"GRACIAS POR SU COLABORACIÓN"

29. Encuesta realizada para conocer la satisfacción de los estudiantes

ENCUESTA DE SATISFACCION A LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE ADMINITRACION DE EMPRESAS

1. ¿La atención brindada en la facultad por parte del personal docente, administrativo y de servicio cumple con sus expectativas?

SI..... NO..X.....

Porque... *prepotencia de secretarias, irrespeto por el tiempo ajeno.*

2. ¿Existe algún mecanismo en el que usted pueda realizar una queja o sugerencia a los Directivos de la Facultad (Decano, Vicedecana y Director de Escuela)?

SI..... NO..X.....

3. ¿Sus quejas y sugerencias han sido escuchadas?

SI..... NO..X.....

4. En caso de que su respuesta sea positiva. ¿Le han dado seguimiento a la queja o sugerencia realizada?

SI..... NO.....

5. ¿La Facultad cuenta con la infraestructura necesaria para el correcto funcionamiento de sus actividades?

SI..✓..... NO.....

6. ¿A la hora que usted acude a una tutoría el docente se encuentra en su respectivo cubículo?

SI..... NO..X.....

7. ¿El docente le entrega el silabus el primer día de clases?

SI..✓..... NO.....

8. ¿Usted controla que el docente siga en orden cronológico el silabus?

SI..✓..... NO.....

9. ¿Cómo califica la comunicación entre los docentes y los estudiantes?

Excelente__ Buena__ Aceptable..✓__ Regular__ Mala__

10. ¿El transporte institucional cuenta con rutas accesibles a las zonas donde los estudiantes lo necesitan?

SI..✓..... NO.....

11. ¿El horario de atención de la biblioteca responde a mis necesidades de consulta?

SI..✓..... NO.....

12. ¿Qué recomendarías para que se mejore el servicio que brinda la facultad?

▷ Mejorar el atención del personal administrativo

▷ Mejorar servicios alimenticios, precios justos, arreglar las sillas rotas

▷ Los servicios higiénicos deben ser gratuitos.

30. Registro de Asistencia a la Reunión de Cierre



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUDITORÍA DE CONFORMIDAD- PRIMERA PARTE
REUNIÓN DE CIERRE

RC 3/3

NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	CARGO	FIRMA
Gabriela Lucía Baldón, Sarmiento	1724791543-8	Especialista en Diseño Gráfico, Centro de Investigaciones CIMCO3YS	
Fabriel Simón Cunbe Estrada	093604028-9	Especialista diseño gráfico Centro Investigaciones	
Francisco Darío González, Muñoz	060599741-9	Encargado Responsable del Desarrollo de SW	
Jenny Paola Cunlata Morales	050307777-8	Practicante.	
GIOVANNI LAMBE DE CARON PAOLA	0603189655	Responsable del SGC FADE	
LINA JENNIFER GUERRERO CONTRERAS	171702668-4	PRATICANTE RESPONSABLE DE AUDITORIA	

Elaborado por: YCH: XT	Fecha: 12-02-2016
Revisado por: FH: AR	Fecha: 12-02-2016

31. Informe de Descargo por parte del Responsable del SGC



Oficio N°156-DRC-2016

Riobamba, Lunes de 22 de febrero del 2016

Señoritas

Yesenia Chávez

Xiomara Tello

CHAVEZ & TELLO AUDITORES INDEPENDIENTES

Presente.-

De nuestra consideración:

Les extiendo un cordial saludo y deseo de éxito en las actividades de los cuales son responsables en beneficio de la Facultad y al mismo tiempo me permito responderle al borrador del informe de la auditoría correspondiente al período noviembre 2015- febrero 2016, se ha procedido el siguiente descargo de información en base a las no conformidades encontradas.

NCM1: Indicamos que desde el año 2011 cuando se inició este proyecto de investigación se han realizado 3 socializaciones por semestre, entre estas tenemos en febrero 2015 se capacitó a los docentes delegados de cada escuela, en noviembre 2015 se realizó una nueva capacitación a todo el personal, Comisión Académica, como consta en los registros de CIMOGSYS, además se les proporcionó los registros al equipo auditor.

NCM2: El Sistema de Gestión de Información aprobado e implementado permite realizar esta evaluación, además fue construido en base a la planificación estratégica en la que se realizaron encuestas a Directores, Docentes, Estudiantes, Empleados y Trabajadores. Además se han presentado propuestas Auditoría de Satisfacción pero éstas no han sido aprobadas.

NCM3: La política de calidad fue socializada en febrero de 2014 con motivo de la realización del curso de calidad a todos los Docentes de la FADE, en noviembre del 2015 se realizó una nueva socialización en donde se volvió a presentar las políticas y objetivos, además la Comisión gestionó con la cooperativa Fernando Daquilema 4 totems, los mismos que se ubicaron en los lugares de mayor tráfico de la Facultad, en estos se han colocado toda la información del sistema, sin embargo en la segunda impresión el proveedor de la Politécnica cometió la equivocación de duplicar el diseño; eximiendo responsabilidad de esto por cuanto el control de cumplimiento del contrato es responsabilidad de Compras Públicas.

NCM4: Como bien se mencionó en la aprobación de documentación está fuera del alcance de la Comisión del Centro y mas que ya se han presentado con anticipación.

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MODELO DE GESTIÓN Y SISTEMAS INFORMÁTICOS
DIRECCIÓN: PANAMERICANA SUR km 11/2
TELF:(593) 32998-200 Ext. 318 | Código Postal: EC06155

página 1/3

NCM5: Todo el archivo que maneja el Centro de Investigación y la Comisión de Calidad es el formato digital, como consta en la aprobación de febrero del año 2014, cuyo estándar es el formato PDF, la documentación y registro se encuentra en el SGI ALPHA FADE y adicionalmente en discos y archivos digitales del Centro. La información física es solo un descargo y manejo interno del Centro.

NCM6: En el mes de julio del año 2011 se presentó el proyecto ante los Directores, Docentes, Estudiantes, Empleados y Trabajadores, en agosto del año 2012 con motivo de la planificación estratégica se volvió a socializar con todos los colaboradores de la Facultad, en abril del año 2013 las autoridades de la Facultad socializaron el sistema con motivo del informe de su Gestión evento socializado en el auditorio de la FADE al que acudieron todas las autoridades de la Facultad (Archivo de Decanato). En el año 2014 – 2015 también se socializaron al personal, el mismo que cuenta con archivos de CIMOGSYS como además todas las declaraciones se encuentran en el portal.

NCM7: Se exige de responsabilidad por estar fuera de nuestras capacidades.

NCM8: Se exige de responsabilidad por estar fuera de nuestras capacidades.

NCm1: La denominación PAE es un error de transcripción en el sistema, la denominación correcta es POA, y ésta es una responsabilidad del Decano según el estatuto politécnico vigente.

NCm2: Proceso discontinuado, el proceso de elaboración del plan de inversión fue identificado en el levantamiento de información en el año 2012, en la auditoria de procesos realizada en el año 2015 se informó la necesidad de eliminar procesos por cuanto ya no se ejecuta en la Facultad, la comisión de calidad se encuentra en espera de la aprobación.

NCm3: Con motivo de la Auditoría de Procesos en agosto del año 2014, se identificó las necesidades de modificación en procesos, esto se puso en conocimiento de la alta Dirección con los informes de Auditoría.

NCm4: El levantamiento de procesos en el área informática no fue de responsabilidad de la Comisión de Calidad FADE debido a que los auditores manifestaron, que en base a su formación se encargaría de documentar sus procedimientos, esta información nos fue entregada ya diagramada por lo tanto la Comisión no valido estos procesos, recayendo su responsabilidad en quien los realizó, además contamos con las hojas de información, las mismas que cuentan con las firmas de respaldo.

NCm5: El levantamiento de procesos en el área informática no fue de responsabilidad de la Comisión de Calidad FADE debido a que los auditores manifestaron, que en base a su formación se encargaría de documentar sus procedimientos, esta información nos fue entregada ya diagramada por lo tanto la Comisión no valido estos procesos, recayendo su responsabilidad en quien los realizó, además contamos con las hojas de información, las mismas que cuentan con las firmas de respaldo.

NCm6: Se exime de responsabilidad por estar fuera de nuestras capacidades.

En descargo de las actividades realizadas por la Comisión de Calidad se menciona que cuenta con un Manual de Procesos y Procedimientos para observar y cumplir los estándares internos de la norma de conformidad, sin embargo por su naturaleza de ser Comisión no tiene la facultad de tomar decisiones, motivo por el cual nuestras actividades se limitan al envío de informes y recomendaciones por la misma naturaleza de ser Comisión, no cuenta con presupuesto por lo que escapa de su posibilidades de elaboración de documentación física sin embargo se han hecho todos los esfuerzos de Gestión y se han logrado obtener fichas, totems y una dirección del Portal Web de la Comisión en donde se socializa y se comunica todos los aspectos de los sistemas.

Anticipo su atención me despido, para los fines correspondientes.

Atentamente



Ing. Giovanni Alarcón

DIRECTOR DE CIMOGSYS

cc Decano

32. FOTOGRAFÍAS DE LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA



