

Manta, 16 de noviembre del 2018
Oficio N°. 674-2018-DVS-PAA

Doctora
Libertad Regalado, Directora (e)
Departamento de Organización y Métodos -ULEAM
Ciudad.-

De mi consideración:

Adjunto al presente sírvase encontrar el sistema de Gestión de Calidad Bajo Norma ISO 9001:2015 de Formación Continua del Departamento de Vinculación con la Sociedad, mismo que ha sido levantado en los últimos meses; por lo que se solicita que se revise, analice, apruebe y socialice, para su posterior aplicación.

Particular que comunico a usted, para fines consiguientes.

Atentamente,



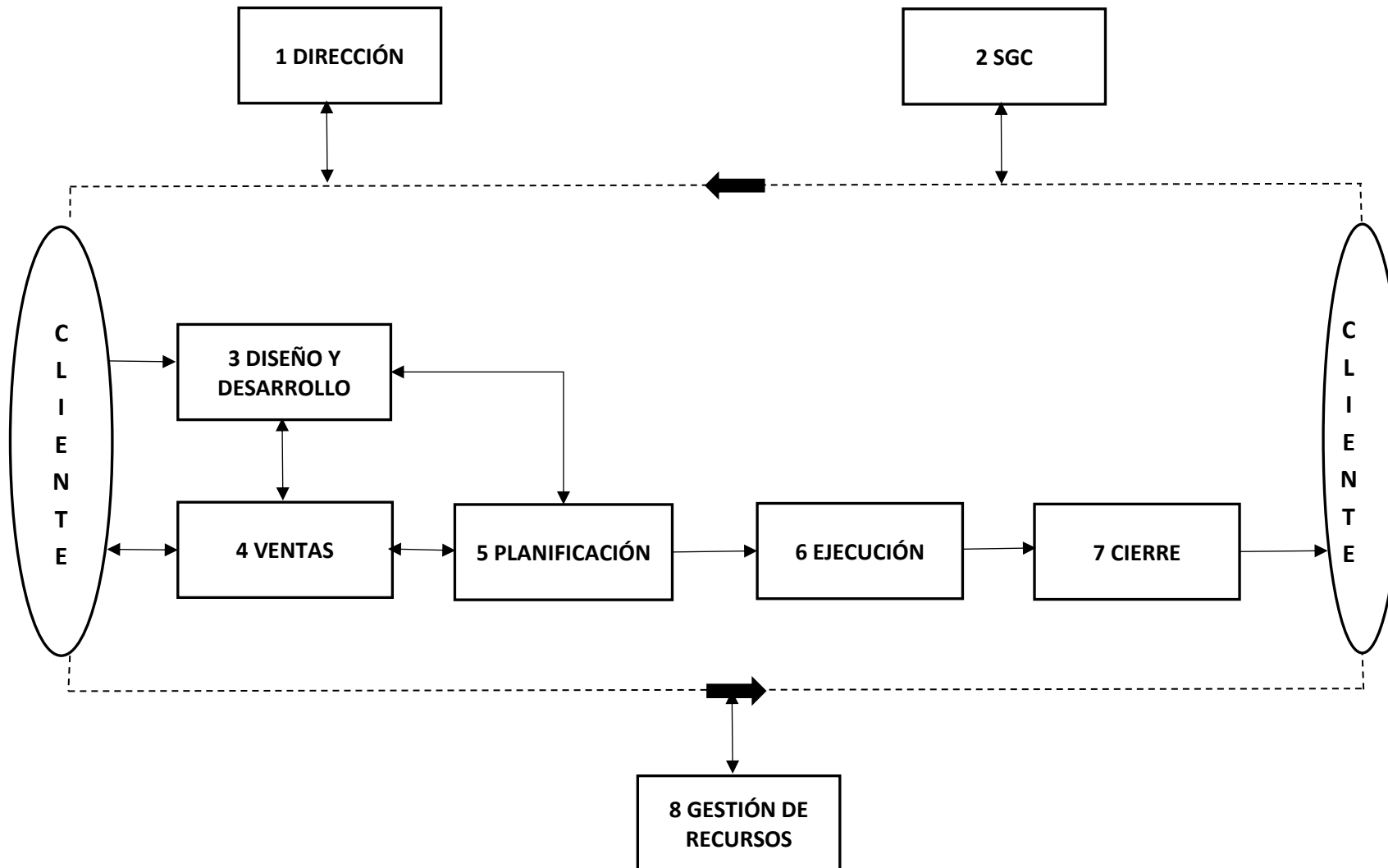
Ing. Patricia Andrade Alvarado
Directora (e)
Departamento de Vinculación con la Sociedad



Cc: Archivo

Recibido
15:23
16:11:2018
[Handwritten signature]

MAPA DE PROCESOS EDUCACIÓN CONTINUA



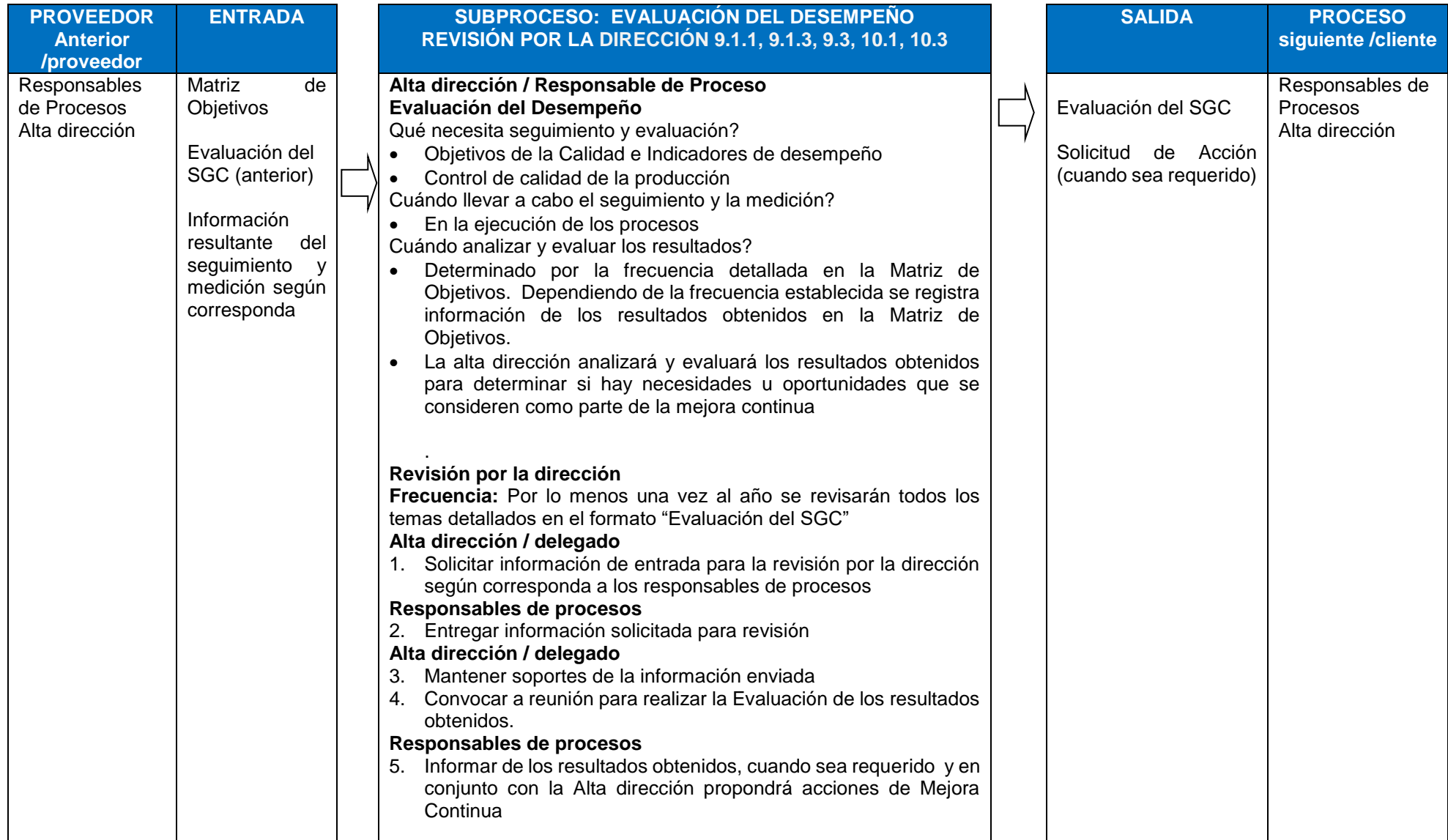


TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	REVISADO POR	APROBADO POR
ESTRATÉGICO	XXX	XX	DIRECCIÓN
OBJETIVO DEL PROCESO	ASEGURAR QUE EL SGC CUMPLE CON LOS REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS Y DEL CLIENTE.		
ALCANCE DEL PROCESO	DESDE LAS NECESIDADES HASTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.		

REQUISITOS ISO 9001	REQUISITOS LEGALES A CUMPLIR
4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.2, 6.1, 6.2, 6.3, 9.1.1, 9.1.3, 9.3, 10.1, 10.3	No aplica
CONTROL DE REVISIONES	

PROCESO Anterior /proveedor	ENTRADA	SUBPROCESO: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.2, 6.1, 6.2	SALIDA	PROCESO siguiente /cliente
Todos los procesos. Cliente.	Legislación vigente. Planificación por aprobar.	Coordinador del SGC 1. Coordinar reunión con autoridades pertinentes para realizar el análisis de contexto de la organización. Definir fecha, hora y lugar de la Autoridades 2. Realizar reunión para determinar la planificación estratégica de la institución 3. Establecer análisis FODA (Alineación de Riesgos a nivel Estratégico) 4. Establecer partes interesadas, requisitos y expectativas 5. Determinar Alcance del SGC 6. Determinar procesos necesarios para el SGC con su secuencia e interacción 7. Determinar política y objetivos de la calidad 8. Solicitar documentar para aprobación Coordinador del SGC 9. Documenta información y pone a consideración de la dirección para aprobación Dirección 10. Revisar y aprobar definiciones estratégicas Coordinador del SGC 11. Dar seguimiento al cumplimiento de las directrices establecidas en la Dirección Estratégica.	Definiciones Estratégicas	Todos los procesos

PROCESO Anterior /proveedor	ENTRADA	SUBPROCESO: CAMBIOS EN EL SGC 6.3	SALIDA	PROCESO siguiente /cliente
Todos los procesos.	Proyecto / Requerimiento de cambio	<p>Autoridades / Dirección</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicar que se llevará a cabo un proyecto que pudiere afectar la integridad del SGC <p>Coordinador del SGC</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Evaluar si el proyecto pudiera afectar al sistema de gestión de la calidad actual, para ello analizará: Cambios que impacten al alcance actual Cambios en el nivel organizacional Cambios en equipos o tecnología Cambios en los procesos operativos Cambios en requisitos legales y reglamentarios aplicables Otros cambios 3. Si el proyecto tiene afectación a la integridad del SGC, elaborar la Planificación de Cambios en el SGC 4. Coordinar las actividades del plan 5. Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades del plan de cambios 6. Cerrar plan de trabajo 	Plan de cambios en el SGC	Todos los procesos



		<p>Mejora Continua Alta dirección / delegado</p> <p>6. En caso de ser requerido se detallará la oportunidad o acción correctiva con respectivo seguimiento</p> <p>7. Hacer seguimiento al cumplimiento de acciones propuestas</p> <p>Políticas del Proceso La delegación de actividades de Evaluación del SGC compete a coordinación no a toma de decisión; salvo que se justifique lo contrario.</p>		
--	--	--	--	--

INDICADOR DE DESEMPEÑO					
OBJETIVO	INDICADOR	FRECUENCIA	META	FÓRMULA	RESPONSABLE
Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno

RECURSOS DEL PROCESO				
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE	CAPACIDAD	LIMITACIONES
Responsables de Procesos Alta dirección Coordinador de la Calidad (cuando exista)	Equipos de medición: N/A Oficina, Computador Teléfono, Herramientas de oficina, Comunicaciones	Las condiciones de trabajo bajo las cuales se llevan a cabo las actividades del proceso	Para ejecutar este proceso se requiere disponibilidad de tiempo del personal involucrado	Tiempo disponible de la Alta dirección para atender agenda del SGC

COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	A QUIÉN COMUNICA	CÓMO COMUNICA	QUIÉN COMUNICA
Evaluación del SGC	A solicitud de las autoridades de la universidad	Cliente Comunidad universitaria Comunidad	Correo electrónico Carta Vía teléfono	Personal de Educación Continua

RIESGOS	ACCIÓN PREVENTIVA ACTUAL PARA QUE NO OCURRA EL RIESGO	OPORTUNIDAD PARA MEJORAR LA PREVENCIÓN
No cumplir con las Evaluaciones del SGC	Dar a conocer a los responsables de procesos sobre la frecuencia de Evaluación del SGC	
No cumplir con todos los requisitos para la revisión por la dirección	Solicitar información de avance de resultados Realizar revisión previa	

SALIDAS NO CONFORMES	TRATAMIENTO	CARGO QUE AUTORIZA	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Informe de Revisión por dirección con errores	Rectificación antes de aprobación	Director del área	Informe de Revisión por la dirección
Resultados de procesos sin sustento	Detallar la forma que se requiere la entrega de la información	Director del área	Proceso de SGC

CONSERVAR INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Nombre de registro	Identificación (campo único del registro)	Distribución (dónde se entrega)	Almacenamiento (dónde se archiva)	Preservación (cómo se protege)	Retención (cuánto tiempo se guarda)	Disposición (que se hace luego de retener)	Responsable / Acceso
Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad	Alta dirección / Delegado	Por fecha	Carpeta electrónica Informes de Evaluación del SGC por año	Respaldos	5 años	Eliminar	Alta dirección / Delegado

TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	REVISADO POR	APROBADO POR
OPERATIVO	OFICINISTA	XX	DIRECCIÓN
OBJETIVO DEL PROCESO	ASEGURAR LA EFICACIA DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SGC.		
ALCANCE DEL PROCESO	DEFINIDO EN EL ALCANCE DEL SGC.		

REQUISITOS ISO 9001	REQUISITOS LEGALES A CUMPLIR
8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, y 8.2.4	XXX
CONTROL DE REVISIONES	

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO: Control de Información Documentada	SALIDA	CLIENTE
Usuarios del SGC	Solicitud crear / actualizar información documentada (verbal o documentada)	<p>Coordinador de Calidad / Responsable de Proceso Mantener información documentada</p> <ol style="list-style-type: none"> Crear: Elabora el documento según modelos existentes (cuando existan). Colocar un título, fecha (según aplique) y número de revisión al documento creado Actualizar: Realizar los cambios requeridos en la información documentada Detallar un resumen del cambio realizado en la sección "control de revisiones" (cuando aplique). Se llevará el control de las tres últimas versiones. Actualizar la fecha que entra en vigencia el documento (según aplique) y el número de revisión correspondiente. Solicitar revisión de información documentada, cuando sea requerido Solicitar aprobación de información documentada (conservar evidencia de la última aprobación) Poner a disposición en punto de uso la información documentada según accesos establecidos Cuando sea requerido mantener documento obsoleto, éste debe ser identificado como tal para prevenir su uso. <p>Información documentada de origen externo</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar (según sea apropiado). Cuando el documento está disponible en físico se le colocará una identificación Asegurar que el documento está disponible y actualizado. 	<p>Información documentada disponible en punto de uso</p> <p>Evidencia de aprobación de documentos</p>	Usuarios del SGC

		<p>Los documentos de origen externos serán detallados en la determinación de procesos como “Anexos”</p> <p>Conservar información documentada: En cada determinación de proceso se encuentra el detalle de los controles establecidos para conservar información documentada</p>		
--	--	--	--	--

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO: Evaluación del Desempeño / Revisión por la Dirección	SALIDA	CLIENTE
Responsables de Procesos Alta dirección	<p>Matriz de Objetivos</p> <p>Evaluación del SGC (anterior)</p> <p>Información resultante del seguimiento y medición según corresponda</p>	<p>Alta dirección / Responsable de Proceso Evaluación del Desempeño</p> <p>¿Qué necesita seguimiento y evaluación?</p> <ul style="list-style-type: none"> Objetivos de la Calidad e Indicadores de Gestión Control de calidad de la producción <p>¿Cuándo llevar a cabo el seguimiento y la medición?</p> <ul style="list-style-type: none"> En la ejecución de los procesos <p>¿Cuándo analizar y evaluar los resultados?</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinado por la frecuencia detallada en la Matriz de Objetivos. Dependiendo de la frecuencia establecida se registra información de los resultados obtenidos en la Matriz de Objetivos. La alta dirección analizará y evaluará los resultados obtenidos para determinar si hay necesidades u oportunidades que se consideren como parte de la mejora continua. <p>Revisión por la dirección Frecuencia: Por lo menos una vez al año se revisarán todos los temas detallados en el formato “Evaluación del SGC”</p> <p>Alta dirección / delegado</p> <ol style="list-style-type: none"> Solicitar información de entrada para la revisión por la dirección según corresponda a los responsables de procesos. <p>Responsables de procesos</p> <ol style="list-style-type: none"> Entregar información solicitada para revisión. <p>Alta dirección / delegado</p> <ol style="list-style-type: none"> Mantener soportes de la información enviada. Convocar a reunión para realizar la Evaluación de los resultados obtenidos. <p>Responsables de procesos</p>	<p>Evaluación del SGC</p> <p>Solicitud de Acción (cuando sea requerido)</p>	Responsables de Procesos Alta dirección

		<p>5. Informar de los resultados obtenidos, cuando sea requerido y en conjunto con la Alta dirección propondrá acciones de Mejora Continua.</p> <p>Mejora Continua Alta dirección / delegado</p> <p>6. En caso de ser requerido se detallará la oportunidad o acción correctiva con respectivo seguimiento.</p> <p>7. Hacer seguimiento al cumplimiento de acciones propuestas.</p>		
--	--	---	--	--

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO: Gestión de Programa de Auditoría Interna / Externas	SALIDA	CLIENTE
Procesos del SGC	Programa de Auditoría Informe de Auditoría Interna (anterior)	<p>Frecuencia: Por lo menos una vez al año se auditaran todos los procesos del SGC.</p> <p>Responsable de Proceso / Auditor Líder / Auditor</p> <ol style="list-style-type: none"> Elaborar el Programa de Auditoría teniendo en consideración: Importancia de procesos involucrados, Cambios que afecten a la organización, Resultados de auditorías previas. Ejecutar una auditoría programada Realizar el Plan de Auditoría detallando fechas, horarios, responsables, recursos requeridos y procesos a auditar. Asignar auditores garantizando la objetividad y la imparcialidad del proceso auditar. Informar del plan de auditorías a los responsables de procesos. Preparar las entrevistas para esto podría utilizar listas de verificación, revisión previa de procesos a auditar, revisión de informe previo de auditoría interna. Ejecutar el plan de auditoría Realizar reunión de apertura. Realizar entrevistas para ello se requiere revisar y analizar evidencias obtenidas durante la entrevista para determinar el grado en que se cumplen los requisitos del criterio a auditar. Documentar las evidencias revisadas y las conclusiones de conformidad o no conformidad. Retroalimentar al auditado el resultado de la auditoría a su proceso. Realizar reunión de cierre para informar de los resultados y de cualquier no conformidad detectada. 	<p>Programa de Auditoría</p> <p>Plan de auditoría</p> <p>Listas de verificación (opcional)</p> <p>Informe de Auditoría</p> <p>Reunión de apertura y cierre de auditoría</p> <p>Solicitudes de acción con cierre de implementación y eficacia</p>	Responsables de Procesos Alta dirección

		<p>10. Elaborar informe final de auditoría.</p> <p>Auditoría Interna / Externa</p> <p>11. Documentar las solicitudes de acción según sea el caso e informar a los responsables de procesos.</p> <p>Responsable de procesos</p> <p>12. Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada.</p> <p>Auditor</p> <p>13. Realizar el seguimiento de implementación de acciones propuestas.</p> <p>14. En el tiempo establecido, realizar la revisión de la eficacia de las acciones tomadas.</p> <p>15. Cerrar todas las Solicitudes de Acción.</p> <p>Responsable del proceso de auditoría</p> <p>16. Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de las auditorías.</p>		
--	--	---	--	--

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO:	SALIDA	CLIENTE
Responsables de procesos	Solicitud de Acción	<p style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Gestión de Solicitudes de Acción – No conformidades y acción correctiva</p> <p>Responsables de procesos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora en los siguientes casos: <ol style="list-style-type: none"> a) Mejorar producto/servicio actuales y futuros. b) Corregir, prevenir o reducir efectos no deseados. c) Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC. d) Documentar Solicitud de Acción (cuando sea requerido). 2. Implementar acciones necesarias para la mejora. 3. Conservar información para sustentar el cumplimiento de las acciones tomadas. <p>No conformidades y acciones correctivas</p> <p>Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por una queja de cliente.</p> <p>Responsable de proceso / Alta dirección (cuando aplique).</p>	Solicitud de acción Documentación de soporte para el cierre de solicitud de acción (cuando aplique)	Responsables de Procesos Alta dirección

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Documentar una solicitud de acción donde detalle las acciones para: 2. Reaccionar ante la no conformidad y cuando aplique <ol style="list-style-type: none"> a) Tomar acciones para controlarla y corregirla. b) Hacer frente a las consecuencias. 3. Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante: <ol style="list-style-type: none"> a) Revisar y analizar la no conformidad. b) Determinar las causas de la no conformidad. c) Determinar si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir. 4. Implementar acciones necesarias. <p>Responsable de proceso Auditoría / Auditor Interno (independiente del proceso)</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas. 6. Asegurar que se actualizan los riesgos y oportunidades (cuando aplique). 7. Hacer cambios en el SGC (cuando aplique). 8. Conservar información documentada de la Solicitud de acción, documentos de soporte y de los resultados obtenidos. 		
--	--	--	--	--

INDICADOR DE DESEMPEÑO					
OBJETIVO	INDICADOR	FRECUENCIA	META	FÓRMULA	RESPONSABLE
Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno

RECURSOS DEL PROCESO				
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE	CAPACIDAD	LIMITACIONES
Responsables de Procesos. Alta dirección. Coordinador de la Calidad (cuando exista).	Equipos de medición: N/A Oficina, Computador Teléfono, Herramientas de	Las condiciones de trabajo bajo las cuales se llevan a cabo las actividades del proceso.	Para ejecutar este proceso se requiere disponibilidad de tiempo del personal involucrado	No contar con personal preparado en auditorías internas.

 Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	PROCESO SGC			Fecha aprobación: dd/mm/2018
				Revisión: 00

	oficina, Comunicaciones			
--	----------------------------	--	--	--

COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS				
QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	A QUIÉN COMUNICA	CÓMO COMUNICA	QUIÉN COMUNICA
Resultados de auditoría.	Al término de ejecución de la auditoría.	Director	Correo electrónico. Vía reunión.	Personal de Educación Continua.
Documentos vigentes.	Cuando se actualicen o se creen.	Todo el personal de área.	Correo electrónico.	Responsable de documentos.

RIESGOS	ACCIÓN PREVENTIVA ACTUAL PARA QUE NO OCURRA EL RIESGO	OPORTUNIDAD PARA MEJORAR LA PREVENCIÓN
No cumplir con las Evaluaciones del SGC	Dar a conocer a los responsables de procesos sobre la frecuencia de Evaluación del SGC. Solicitar información de avance de resultados.	
No cumplir con Programa de Auditoría interna.	Gestionar los recursos necesarios para ejecutar el programa.	Capacitar a todos los responsables de procesos en Auditorías Internas y gestión de Solicitudes de Acción.
No cumplir con los tiempos estimados de cierre de Solicitudes de Acción.	Capacitar en el manejo de solicitudes de acción (análisis de causas y plan de acción). Estimar los tiempos reales y recursos requeridos para gestionar la Solicitud de Acción. Realizar seguimiento previo a la fecha de cumplimiento.	

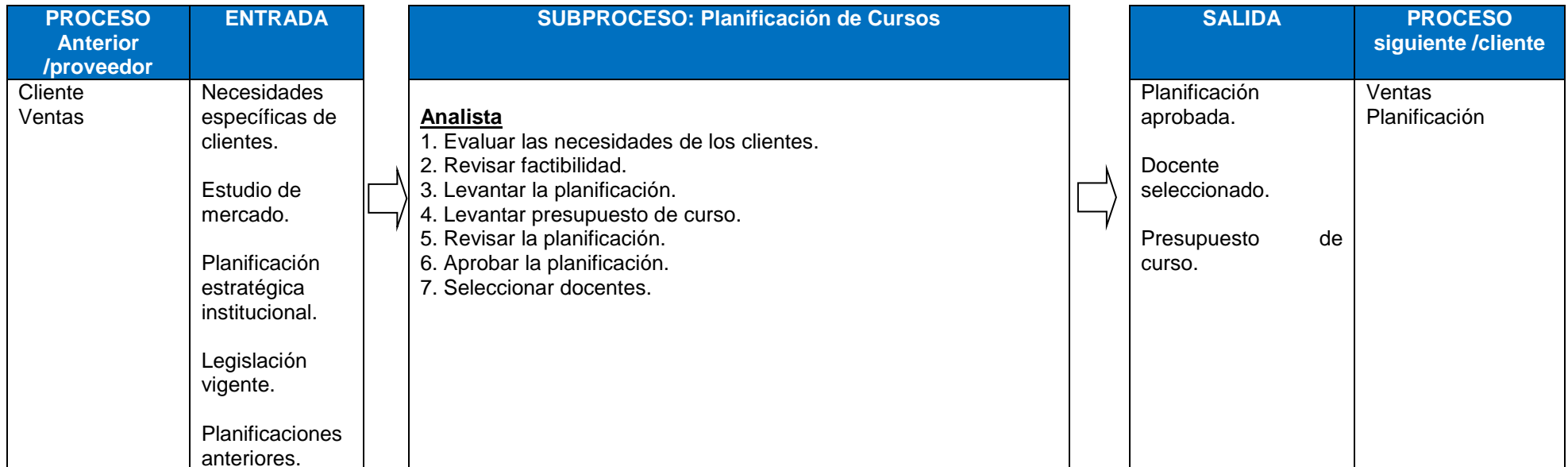
SALIDAS NO CONFORMES	TRATAMIENTO	CARGO QUE AUTORIZA	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
No conformidad sin sustento.	Revisión por personal competente.	Director del área.	Solicitud de acción.
Informe de Revisión por dirección con errores.	Rectificación antes de aprobación.	Director del área.	Informe de Revisión por la dirección.
Resultados de procesos sin sustento.	Detallar la forma que se requiere la entrega de la información.	Director del área.	Proceso de SGC.

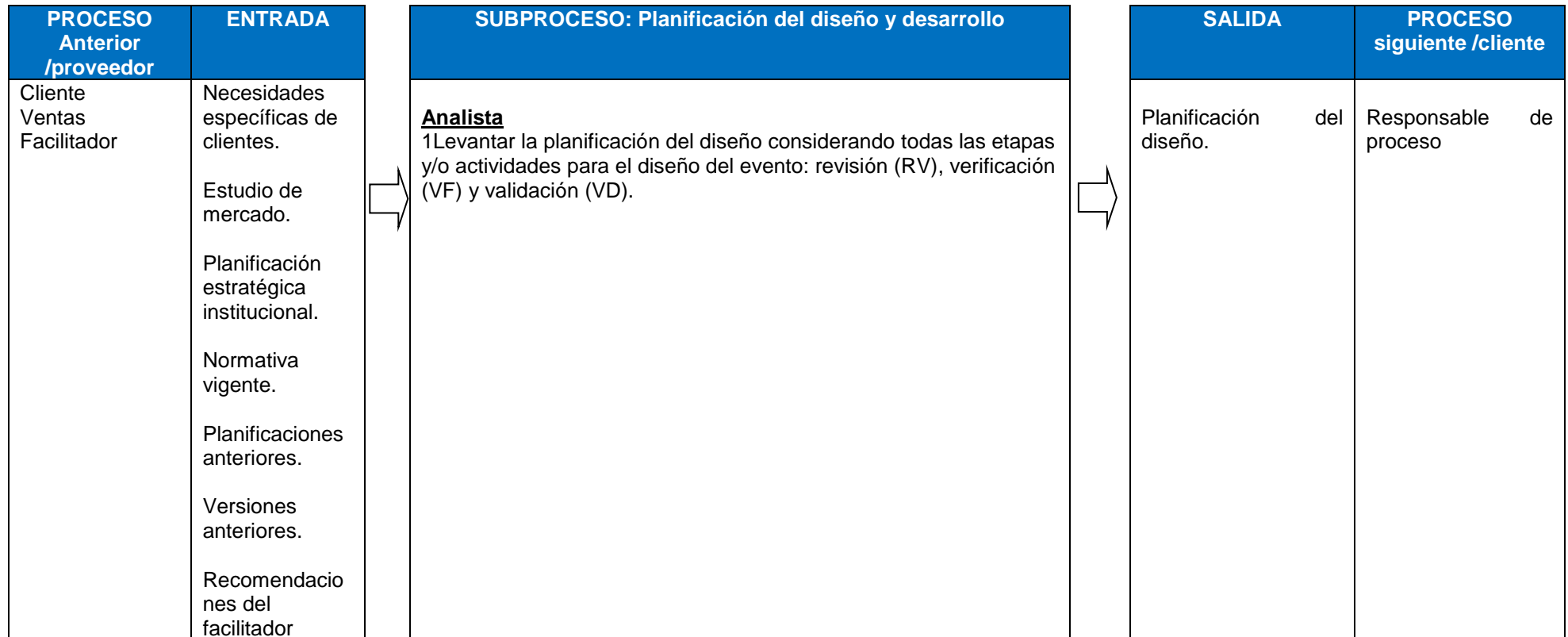
CONSERVAR INFORMACIÓN DOCUMENTADA

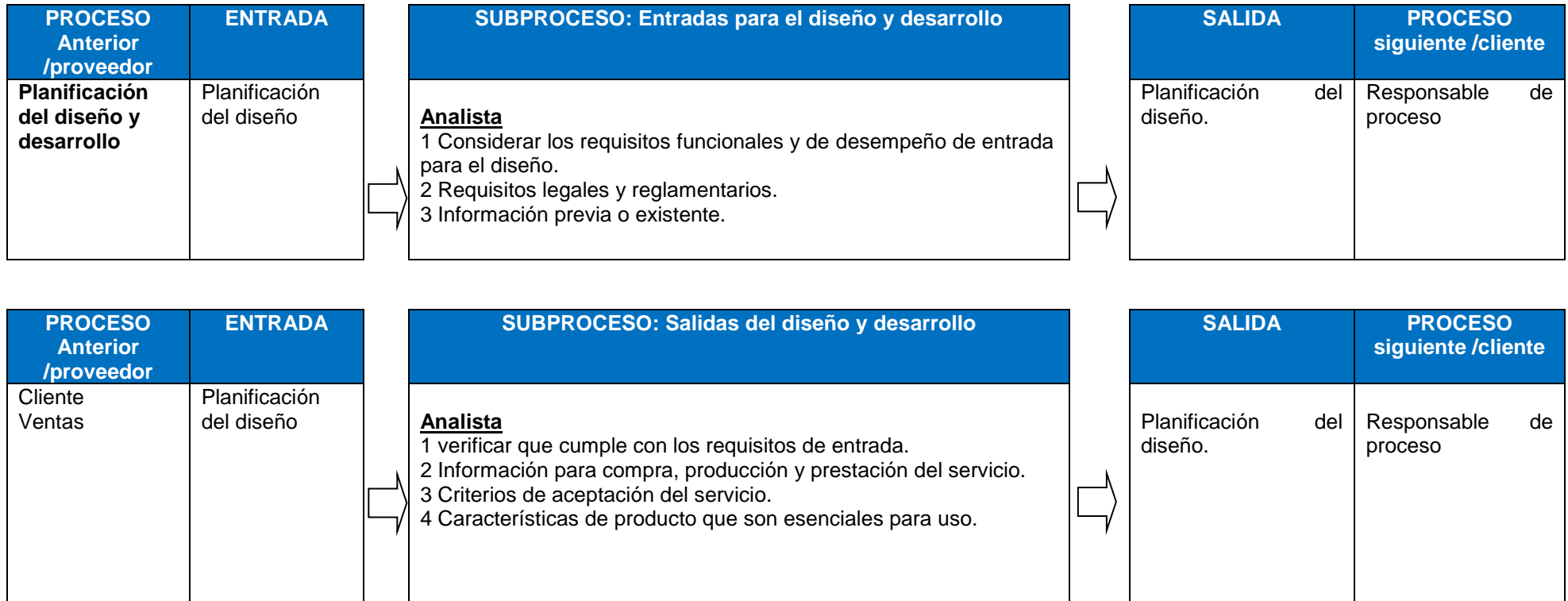
Nombre	Distribución	Identificación	Almacenamiento	Preservación	Retención	Disposición	Responsable / Acceso
Fichas de proceso	Responsable de Proceso	Por número	Carpeta electrónica con la última versión vigente	Respaldos	5 años	Eliminar	Responsable de Proceso
Acta Revisión por la Dirección	Responsable de Proceso	Por número	Carpeta electrónica con la última versión vigente	Respaldos	5 años	Eliminar	Responsable de Proceso
Aprobación de información documentada	Responsable de Proceso / Delegado	Por documento	Carpeta electrónica con la última versión vigente	Respaldos	Hasta la vigencia del documento	Eliminar	Responsable de Proceso / Delegado
Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad	Alta dirección / Delegado	Por fecha	Carpeta electrónica Informes de Evaluación del SGC por año	Respaldos	5 años	Eliminar	Alta dirección / Delegado
Solicitud de acción	Responsable de Procesos / Delegado	Por fecha	Carpeta electrónica Solicitud de acción por proceso	Respaldos	5 años	Eliminar	Responsable de Proceso / Delegado
Programa de auditoría	Responsable de proceso	Por año	Carpeta electrónica Auditorías Internas / Externas	Respaldos	5 años	Eliminar	Responsable del Proceso
Plan de auditoría	Responsable de proceso	Por año	Carpeta electrónica Auditorías Internas	Respaldos	5 años	Eliminar	Responsable del Proceso
Informe de Auditoría	Responsable de proceso	Por año	Carpeta electrónica Auditorías Internas / Externas	Respaldos	5 años	Eliminar	Responsable del Proceso
Lista de verificación (opcional)	Responsable de proceso	Por año	Carpeta electrónica Auditorías Internas/ Externas	Respaldos	5 años	Eliminar	Responsable del Proceso
Reunión de apertura / Cierre de Auditoría	Responsable de proceso	Por año	Carpeta electrónica Auditorías Internas/ Externas	Respaldos	5 años	Eliminar	Responsable del Proceso

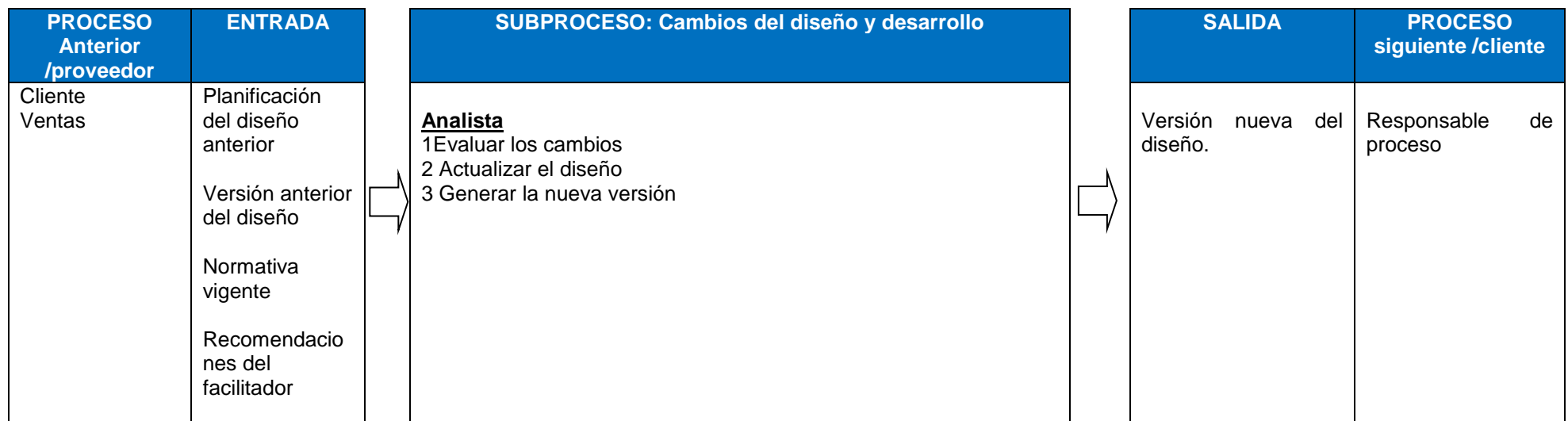
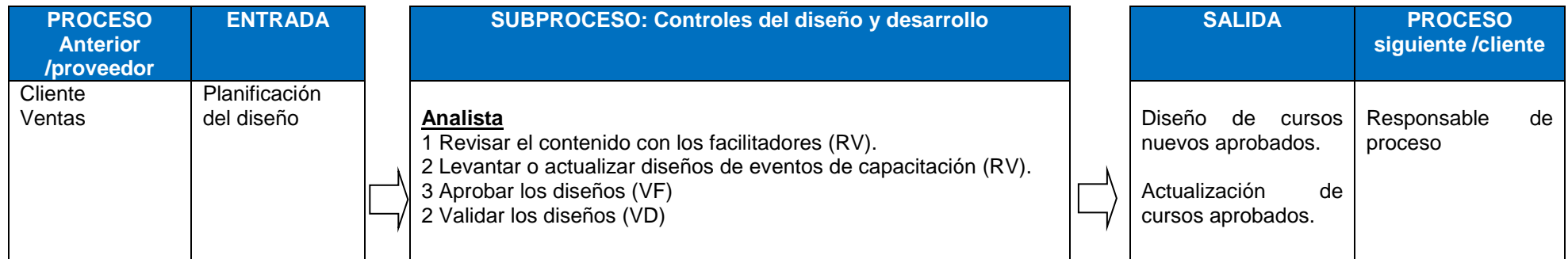
TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	REVISADO POR	APROBADO POR
OPERATIVO	ANALISTA	ANALISTA	DIRECCIÓN
OBJETIVO DEL PROCESO	LEVANTAR LA PLANIFICACIÓN DE CURSOS Y SUS RESPECTIVOS DISEÑOS.		
ALCANCE DEL PROCESO	DESDE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN HASTA EL DISEÑO DEL CURSO.		

REQUISITOS ISO 9001	REQUISITOS LEGALES A CUMPLIR
8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, y 8.2.4	XXX
CONTROL DE REVISIONES	









INDICADOR DE DESEMPEÑO					
OBJETIVO DE LA CALIDAD	INDICADOR	FRECUENCIA	META	FÓRMULA	RESPONSABLE
Diseñar e implementar un modelo de Educación Continua.	Número de cursos nuevos diseñados.	Anual	>=5	Número de diseños nuevos.	Analista

 Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	PROCESO DISEÑO Y DESARROLLO			Fecha aprobación: dd/mm/2018
				Revisión: 00

Diseñar e implementar un modelo de Educación Continua.	Número de docentes seleccionados por área	Anual	<=5	Número de docentes por área.	Analista
--	---	-------	-----	------------------------------	----------

RECURSOS DEL PROCESO				
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE	CAPACIDAD	LIMITACIONES
Analista	Dpto. de Vínculos, computadora, equipos de oficina.	Iluminación. Climatización.	2 diseños por persona.	No contar con una persona con experiencia en el diseño de cursos.

COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS				
QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	A QUIÉN COMUNICA	CÓMO COMUNICA	QUIÉN COMUNICA
Diseño del curso Planificación de cursos Docente seleccionado	Cuando ventas lo solicite y/o planificación.	Ventas Planificación Facilitador	Correo electrónico	Personal de Educación Continua

RIESGOS	ACCIÓN PREVENTIVA ACTUAL PARA QUE NO OCURRA EL RIESGO	OPORTUNIDAD PARA MEJORAR LA PREVENCIÓN
Falta de estructuración de los contenidos del curso	Revisión con el experto en el tema.	Capacitación en diseño de cursos.
Que el docente seleccionado no cumpla expectativas	Asegurarse de la experiencia del docente.	Levantar procedimiento para selección de docentes.

SALIDAS NO CONFORMES	TRATAMIENTO	CARGO QUE AUTORIZA	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Mala calificación referente al contenido en la encuesta de satisfacción del cliente.	Revisión del diseño del curso y actualización del mismo.	Director del área	Diseño actualizado.
Mala calificación referente al instructor en la encuesta de satisfacción del cliente.	Retroalimentar al instructor	Director del área	Comunicado.

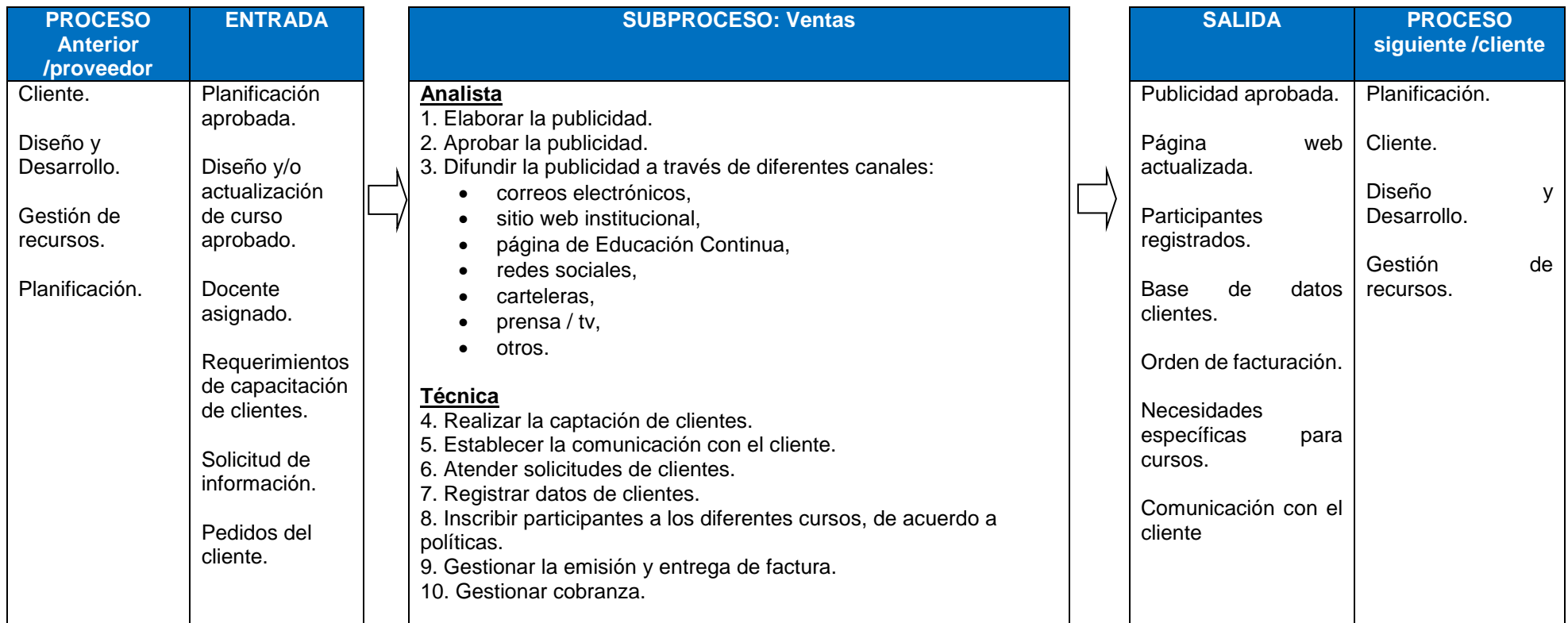
CONSERVAR INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Este documento impreso sin firmas es un documento no controlado

Nombre de registro	Identificación (campo único del registro)	Distribución (dónde se entrega)	Almacenamiento (dónde se archiva)	Preservación (cómo se protege)	Retención (cuánto tiempo se guarda)	Disposición (que se hace luego de retener)	Responsable / Acceso
Diseño de curso.	Código	Ventas	Computador XYZ C:\EC\01 Academico\Diseno	Respaldos. Contraseña de acceso al computador.	Según requisitos institucionales.	Respaldo	Analista
Planificación de cursos.	Código	Ventas	Computador XYZ C:\EC\01 Comercial\Planificacion	Respaldos. Contraseña de acceso al computador.	Según requisitos institucionales.	Respaldo	Analista
Presupuesto de curso.	Código	Ventas	Computador XYZ C:\EC\01 Comercial\Presupuestos	Respaldos. Contraseña de acceso al computador.	Según requisitos institucionales.	Respaldo	Analista
Hoja de vida de instructores	Código	Ventas	Computador XYZ C:\EC\01 Academico\Facilitadores	Respaldos. Contraseña de acceso al computador.	Según requisitos institucionales.	Respaldo	Analista

TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	REVISADO POR	APROBADO POR
OPERATIVO	TÉCNICA	ANALISTA	DIRECCIÓN
OBJETIVO DEL PROCESO	REALIZAR LA DIFUSIÓN DE LOS CURSOS PLANIFICADOS.		
ALCANCE DEL PROCESO	DESDE LA PLANIFICACIÓN APROBADA HASTA REGISTRO DE PARTICIPANTES.		

REQUISITOS ISO 9001	REQUISITOS LEGALES A CUMPLIR
8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, y 8.2.4	XXX
CONTROL DE REVISIONES	



INDICADOR DE DESEMPEÑO

OBJETIVO DE LA CALIDAD	INDICADOR	FRECUENCIA	META	FÓRMULA	RESPONSABLE
Estandarizar la oferta de Educación Continua en la universidad.	% Cursos ejecutados	Semestral	>=50%	Número de cursos ejecutados / número de cursos planificados	Técnica

RECURSOS DEL PROCESO

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE	CAPACIDAD	LIMITACIONES
Analista Técnica	Dpto. de Vínculos, computadora, equipos de oficina.	Iluminación. Climatización.	10 eventos por persona.	Contar con una sola persona para el puesto.

COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	A QUIÉN COMUNICA	CÓMO COMUNICA	QUIÉN COMUNICA
Portafolio de cursos	Visita al cliente Promoción de Educación Continua	Cliente Comunidad universitaria Comunidad	Correo electrónico Material promocional Carta Vía teléfono Vía redes sociales	Personal de Educación Continua

RIESGOS	ACCIÓN PREVENTIVA ACTUAL PARA QUE NO OCURRA EL RIESGO	OPORTUNIDAD PARA MEJORAR LA PREVENCIÓN
Mala definición de necesidades del cliente	Reunión previa para determinar la necesidad real. Tener fichas de cursos para detallar los cursos que tiene EC.	Formar al equipo de trabajo para determinar las necesidades reales del cliente
No contar con el número de participantes requeridos para abrir el curso.	Seguimiento frecuente del impacto del canal publicitario.	Levantar una base de datos de clientes potenciales. Hacer campañas por redes sociales.

SALIDAS NO CONFORMES	TRATAMIENTO	CARGO QUE AUTORIZA	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Contenidos fuera del requerimiento real del cliente.	Comunicar de lo sucedido Ofrecer disculpas al cliente Ofrecer medidas reparatorias	Director del área	Comunicado.
No se apertura el curso por falta de participantes.	Analizar causa-raíz.	Director del área	Informe.

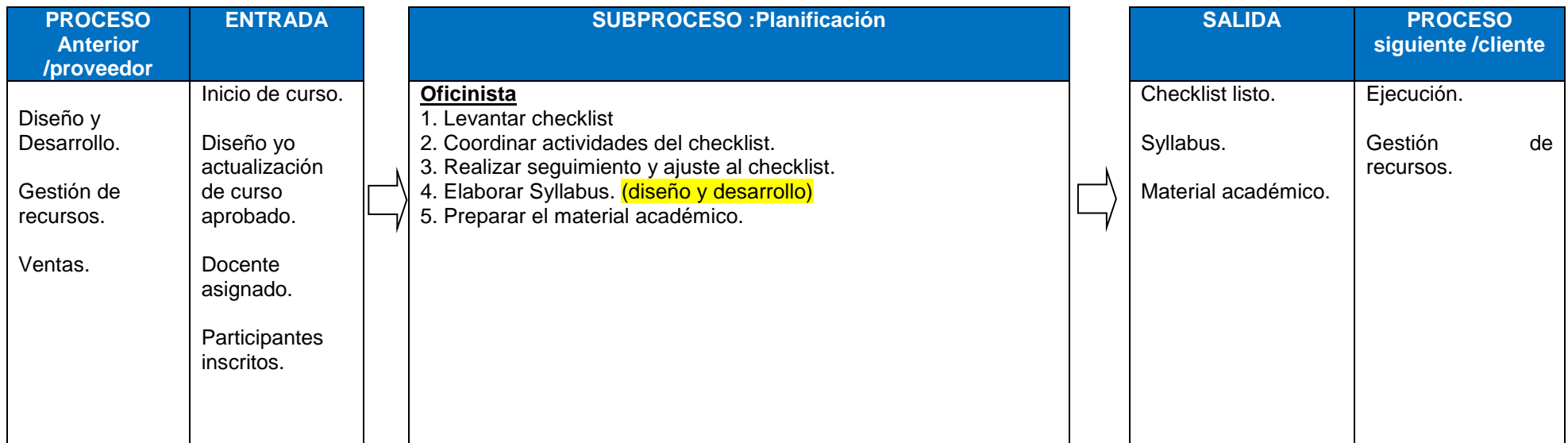
CONSERVAR INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Nombre de registro	Identificación (campo único del registro)	Distribución (dónde se entrega)	Almacenamiento (dónde se archiva)	Preservación (cómo se protege)	Retención (cuánto tiempo se guarda)	Disposición (que se hace luego de retener)	Responsable / Acceso
Base de Clientes	Número de cliente	N/A	Computador XYZ C:\EC\01 Comercial\Base	Respaldos. Contraseña de acceso al computador.	Según requisitos institucionales.	Respaldo	Técnica
Formulario de inscripción.	Número de cliente	N/A	Computador XYZ C:\EC\01 Comercial\Clientes	Respaldos. Contraseña de acceso al computador.	Según requisitos institucionales.	Respaldo	Técnica
Seguimiento de clientes	Número de cliente	N/A	Computador XYZ C:\EC\01 Comercial\Clientes	Respaldos. Contraseña de acceso al computador.	Según requisitos institucionales.	Respaldo	Técnica
Diseño de publicidad	Número	N/A	Computador XYZ C:\EC\01 Comercial/Publicidad	Respaldos. Contraseña de acceso al computador.	Según requisitos institucionales.	Respaldo	Técnica
Orden de Facturación	Fecha y código de cliente	Empresa pública y/o departamento de tesorería	Computador XYZ C:\EC\01 Financiero\Facturacion	Respaldos. Contraseña de acceso al computador.	Según requisitos institucionales.	Respaldo	Técnica

TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	REVISADO POR	APROBADO POR
OPERATIVO	OFICINISTA	ANALISTA	DIRECCIÓN
OBJETIVO DEL PROCESO	PLANIFICAR Y COORDINAR LAS ACTIVIDADES PREVIAS A LA EJECUCIÓN DEL CURSO.		
ALCANCE DEL PROCESO	DESDE LA CONFIRMACIÓN DE INICIO DE CURSO HASTA LA PREPARACIÓN LOGÍSTICA Y ACADÉMICA DEL CURSO.		

REQUISITOS ISO 9001	REQUISITOS LEGALES A CUMPLIR
8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, y 8.2.4	XXX

CONTROL DE REVISIONES	



INDICADOR DE DESEMPEÑO

OBJETIVO DE LA CALIDAD	INDICADOR	FRECUENCIA	META	FÓRMULA	RESPONSABLE
Estandarizar la oferta de Educación Continua en la universidad.	Checklist completo	Por cada curso	<=3 días antes de inicio del evento	Checklist firmado por responsable.	Oficinista

RECURSOS DEL PROCESO

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE	CAPACIDAD	LIMITACIONES
Oficinista	Dpto. de Vínculos, computadora, equipos de oficina.	Iluminación, climatización.	2 eventos mensuales.	No contar con suficiente personal para el desarrollo de las actividades.

COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	A QUIÉN COMUNICA	CÓMO COMUNICA	QUIÉN COMUNICA
Checklist Syllabus Material académico	Antes del inicio del evento	Ejecución Facilitador	Correo electrónico Vía teléfono	Personal de Educación Continua

RIESGOS	ACCIÓN PREVENTIVA ACTUAL PARA QUE NO OCURRA EL RIESGO	OPORTUNIDAD PARA MEJORAR LA PREVENCIÓN
Que el checklist no contemple todo lo requerido para el inicio del evento.	Revisar checklist con los involucrados y actualizar permanentemente.	Levantar un instructivo para su elaboración.

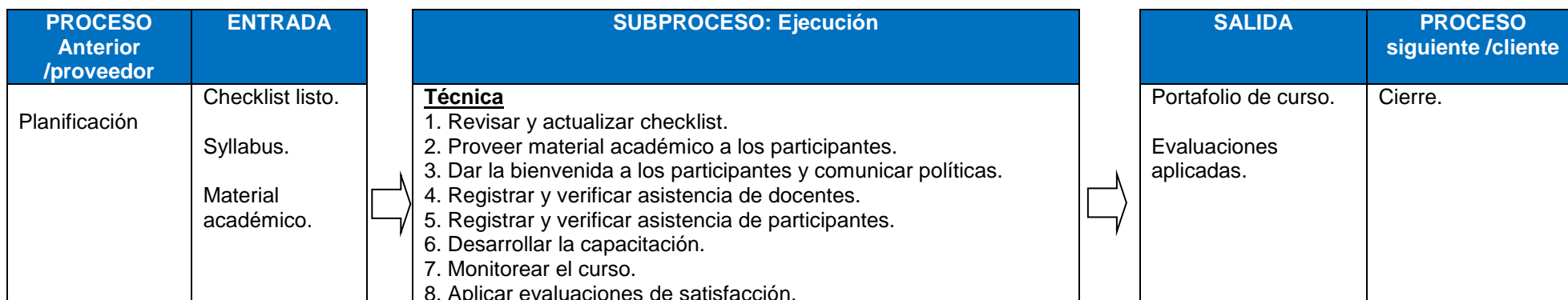
SALIDAS NO CONFORMES	TRATAMIENTO	CARGO QUE AUTORIZA	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Que falte algo en el inicio del evento.	Comunicar lo sucedido. Ofrecer disculpas al cliente Ofrecer medidas reparatorias	Director del área.	Comunicado.

CONSERVAR INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Nombre de registro	Identificación (campo único del registro)	Distribución (dónde se entrega)	Almacenamiento (dónde se archiva)	Preservación (cómo se protege)	Retención (cuánto tiempo se guarda)	Disposición (que se hace luego de retener)	Responsable / Acceso
Checklist	Número	Ejecución	Computador XYZ C:\EC\01 Planificación\Actividades previas	Respaldos. Contraseña de acceso al computador.	Según requisitos institucionales.	Respaldo	Técnica
Material académico	Número de cliente	N/A	Computador XYZ C:\EC\01 Academico\Material	Respaldos. Contraseña de acceso al computador.	Según requisitos institucionales.	Respaldo	Oficinista
Syllabus	Número de cliente	N/A	Computador XYZ C:\EC\01 Academico\PTD	Respaldos. Contraseña de acceso al computador.	Según requisitos institucionales.	Respaldo	Oficinista

TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	REVISADO POR	APROBADO POR
OPERATIVO	TÉCNICA	ANALISTA	DIRECCIÓN
OBJETIVO DEL PROCESO	REALIZAR LA EJECUCIÓN DEL CURSO Y/O EVENTO DE CAPACITACIÓN.		
ALCANCE DEL PROCESO	DESDE CHECKLIST LISTO HASTA LA EJECUCIÓN DEL CURSO.		

REQUISITOS ISO 9001	REQUISITOS LEGALES A CUMPLIR
8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, y 8.2.4	XXX
CONTROL DE REVISIONES	



INDICADOR DE DESEMPEÑO					
OBJETIVO DE LA CALIDAD	INDICADOR	FRECUENCIA	META	FÓRMULA	RESPONSABLE
Diseñar e implementar un modelo de Educación Continua.	Porcentaje de cumplimiento del checklist	Por cada evento de capacitación	>=90%	Ejecución de acuerdo a lo planificado	Técnica

RECURSOS DEL PROCESO				
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE	CAPACIDAD	LIMITACIONES
Técnica	Dpto. de Vínculos, computadora, equipos de oficina.	Iluminación, climatización.	2 eventos mensuales.	Contar con una sola persona para el puesto.

 Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	PROCESO EJECUCIÓN	Fecha aprobación: dd/mm/2018
		Revisión: 00

COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS				
QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	A QUIÉN COMUNICA	CÓMO COMUNICA	QUIÉN COMUNICA
Evaluaciones aplicadas	En el momento que se aplica la encuesta.	Ventas Dirección Planificación Cleinte	Correo electrónico Vía teléfono	Personal de Educación Continua

RIESGOS	ACCIÓN PREVENTIVA ACTUAL PARA QUE NO OCURRA EL RIESGO	OPORTUNIDAD PARA MEJORAR LA PREVENCIÓN
Que no se ejecute todas las actividades planificadas	Revisar constantemente el checklist para su ajuste y actualización.	Levantar instructivo de monitoreo.

SALIDAS NO CONFORMES	TRATAMIENTO	CARGO QUE AUTORIZA	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Resultados no satisfactorios en la encuesta de satisfacción del cliente.	Análisis de causa-raíz.	Director del área	Informe.

CONSERVAR INFORMACIÓN DOCUMENTADA							
Nombre de registro	Identificación (campo único del registro)	Distribución (dónde se entrega)	Almacenamiento (dónde se archiva)	Preservación (cómo se protege)	Retención (cuánto tiempo se guarda)	Disposición (que se hace luego de retener)	Responsable / Acceso
Encuestas	Número de curso	Cierre	Computador XYZ C:\EC\01 Academico\material	Respaldos. Contraseña de acceso al computador.	Según requisitos institucionales.	Respaldo	Técnica
Resultados de Encuestas	Número de curso	Cierre	Computador XYZ C:\EC\01 Academico\material	Respaldos. Contraseña de acceso al computador.	Según requisitos institucionales.	Respaldo	Técnica
Portafolio de curso	Número de curso	Cierre	Computador XYZ C:\EC\01 Academico\material	Respaldos. Contraseña de acceso al computador.	Según requisitos institucionales.	Respaldo	Técnica

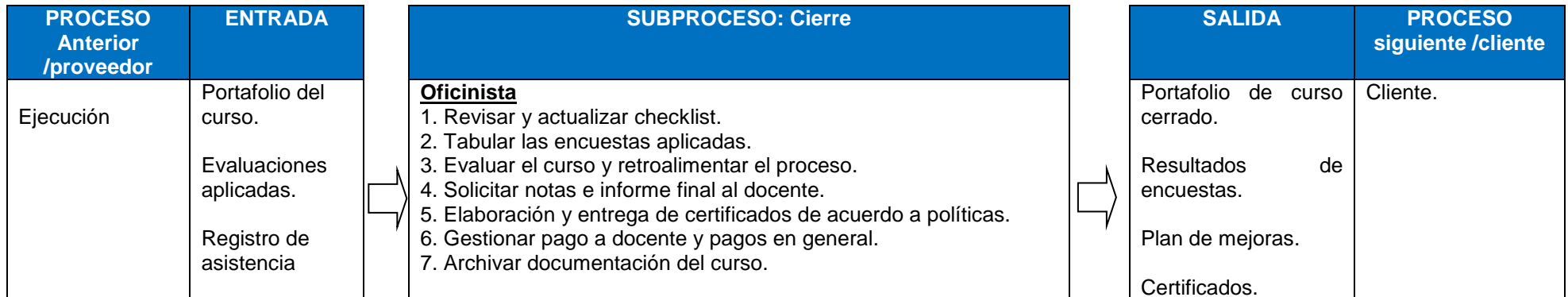
PROCESO EJECUCIÓN

Fecha aprobación:
dd/mm/2018
Revisión: 00

Listas de asistencia	Número de curso	Cierre	Computador XYZ C:\EC\01 Academico\material	Respaldos. Contraseña de acceso al computador.	Según requisitos institucionales.	Respaldo	Técnica
----------------------	-----------------	--------	--	---	--------------------------------------	----------	---------

TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	REVISADO POR	APROBADO POR
OPERATIVO	OFICINISTA	ANALISTA	DIRECCIÓN
OBJETIVO DEL PROCESO	REALIZAR EL CIERRE DEL CURSO.		
ALCANCE DEL PROCESO	DESDE LA FINALIZACIÓN DEL CURSO HASTA EL CIERRE DEL MISMO.		

REQUISITOS ISO 9001	REQUISITOS LEGALES A CUMPLIR
8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, y 8.2.4	XXX
CONTROL DE REVISIONES	



INDICADOR DE DESEMPEÑO					
OBJETIVO DE LA CALIDAD	INDICADOR	FRECUENCIA	META	FÓRMULA	RESPONSABLE
Estandarizar la oferta de Educación Continua en la universidad	Porcentaje de satisfacción del curso.	Semestral	>=70%	Promedio Satisfacción del Curso.	Oficinista

RECURSOS DEL PROCESO				
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE	CAPACIDAD	LIMITACIONES
Oficinista	Dpto. de Vínculos, computadora, equipos de oficina.	Iluminación, climatización.	2 eventos al mes.	No contar con personal para el cargo.

COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	A QUIÉN COMUNICA	CÓMO COMUNICA	QUIÉN COMUNICA
Resultados de satisfacción del cliente	Una vez se tabule y se tenga los resultados del curso.	Dirección.	Correo electrónico	Personal de Educación Continua
Certificados				

RIESGOS	ACCIÓN PREVENTIVA ACTUAL PARA QUE NO OCURRA EL RIESGO	OPORTUNIDAD PARA MEJORAR LA PREVENCIÓN
No cumplir con las expectativas del cliente.	Monitorear la satisfacción del cliente	Realizar una encuesta a la mitad del curso.

SALIDAS NO CONFORMES	TRATAMIENTO	CARGO QUE AUTORIZA	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Bajo porcentaje en los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente.	Análisis de causa-raíz. Elaborar plan de mejoras.	Director del área.	Informe.

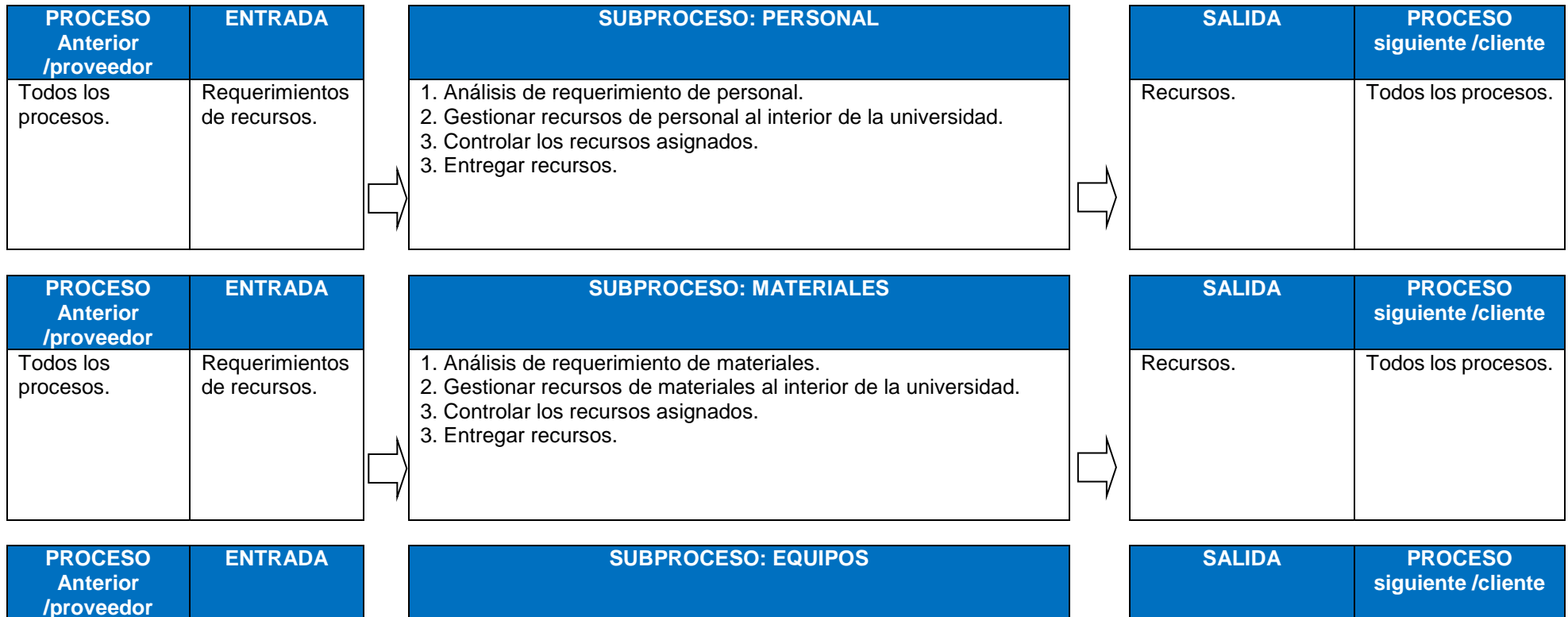
CONSERVAR INFORMACIÓN DOCUMENTADA


Nombre de registro	Identificación (campo único del registro)	Distribución (dónde se entrega)	Almacenamiento (dónde se archiva)	Preservación (cómo se protege)	Retención (cuánto tiempo se guarda)	Disposición (que se hace luego de retener)	Responsable / Acceso
Certificados	Número de Curso	N/A	Computador XYZ C:\EC\01 Academico\	Respaldos. Contraseña de acceso al computador.	Según requisitos institucionales.	Respaldo	Técnica
Portafolio del curso cerrado	Número de Curso	N/A	Computador XYZ C:\EC\01 Academico\	Respaldos. Contraseña de acceso al computador.	Según requisitos institucionales.	Respaldo	Técnica


TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	REVISADO POR	APROBADO POR
OPERATIVO	TÉCNICA	ANALISTA	DIRECCIÓN
OBJETIVO DEL PROCESO	GESTIONAR Y PROVEER DE RECURSOS A LOS PROCESOS.		
ALCANCE DEL PROCESO	DESDE SOLICITUD DE NECESIDAD DE RECURSOS HASTA LA ENTREGA DEL MISMO.		


REQUISITOS ISO 9001	REQUISITOS LEGALES A CUMPLIR
8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, y 8.2.4	XXX

CONTROL DE REVISIONES	



Todos los procesos.	Requerimientos de recursos.	 <ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de requerimiento de equipos. 2. Gestionar recursos al interior de la universidad. 3. Controlar los equipos asignados. 3. Entregar recursos. 	Recursos.	Todos los procesos.
---------------------	-----------------------------	--	-----------	---------------------

PROCESO Anterior /proveedor	ENTRADA	SUBPROCESO: MANTENIMIENTO	SALIDA	PROCESO siguiente /cliente
Todos los procesos.	Requerimientos de recursos.	 <ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de requerimiento de mantenimiento. 2. Gestionar requerimiento de mantenimiento al interior de la universidad. 3. Controlar los recursos asignados. 3. Entregar recursos. 	Recursos.	Todos los procesos.

PROCESO Anterior /proveedor	ENTRADA	SUBPROCESO: GESTIÓN DE PROVEEDORES	SALIDA	PROCESO siguiente /cliente
Todos los procesos.	Requerimientos de recursos.	 <p>EVALUACIÓN Solicitar información de proveedores Registrar en gestión de proveedores Obtener resultado de evaluación</p> <p>SELECCIÓN En base a los resultados de evaluación según los proveedores que tengan un valor mayor o igual a xxxx se procede a seleccionar. Existen excepciones cuando el proveedor es único o estratégico.</p> <p>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Según la frecuencia de compras se lo puede evaluar por evento o por mes. Proceder a registrar la información en Gestión de proveedores</p> <p>RE EVALUACION</p>	Recursos.	Todos los procesos.

		Una vez al año o cuando sea requerido se actualiza la información del proveedor y se re evalúa, Se va llevando un histórico de desempeño.		
--	--	--	--	--

INDICADOR DE DESEMPEÑO					
OBJETIVO DE LA CALIDAD	INDICADOR	FRECUENCIA	META	FÓRMULA	RESPONSABLE
Lograr que los proyectos cumplan con la estructura y contenido requerido.	Porcentaje de cumplimiento en la gestión de recursos.	Semestral	>=80%	Recursos gestionados /Solicitud de gestión recursos	Oficinista

RECURSOS DEL PROCESO				
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE	CAPACIDAD	LIMITACIONES
Oficinista	Dpto. de Vínculos, computadora, equipos de oficina.	Iluminación, climatización.	2 eventos al mes.	Falta de presupuesto designado.

COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS				
QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	A QUIÉN COMUNICA	CÓMO COMUNICA	QUIÉN COMUNICA
Recursos gestionados	Cuando solicita los procesos clientes A pedido de Dirección	Procesos Dirección	Correo electrónico Vía teléfono	Personal de Educación Continua

RIESGOS	ACCIÓN PREVENTIVA ACTUAL PARA QUE NO OCURRA EL RIESGO	OPORTUNIDAD PARA MEJORAR LA PREVENCIÓN
No contar con los recursos a tiempo	Buscar alternativas para contar con recursos a tiempo.	Conversar con las autoridades de la institución para la agilidad en la entrega de recursos.

SALIDAS NO CONFORMES	TRATAMIENTO	CARGO QUE AUTORIZA	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Insatisfacción del cliente	Comunicar de lo sucedido	Director del área.	Comunicación.

	Ofrecer disculpas al cliente Ofrecer medidas reparatorias		
--	--	--	--

CONSERVAR INFORMACIÓN DOCUMENTADA							
Nombre de registro	Identificación (campo único del registro)	Distribución (dónde se entrega)	Almacenamiento (dónde se archiva)	Preservación (cómo se protege)	Retención (cuánto tiempo se guarda)	Disposición (que se hace luego de retener)	Responsable / Acceso
Registro de Solicitud de recursos	Número	N/A	Computador XYZ C:\EC\01 Administrativo\Recursos	Respaldos. Contraseña de acceso al computador.	Según requisitos institucionales.	Respaldo	Oficinista



Programa de Proyectos y Educación Continua

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

Agosto, 2018



MISIÓN

Proyectos de Vinculación

Promover la interacción de la ULEAM con los diversos actores y sectores de la sociedad, aportando en la solución de problemas en función de las necesidades de la comunidad.

Educación Continua

Ofrecer capacitación en competencias específicas abiertas al público en general para contribuir al desarrollo de la región.



VISIÓN

En los próximos tres años, potenciar al departamento de Vinculación con la Sociedad, como un departamento de servicio a la comunidad.



Ulearn
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Proyectos de Vinculación y Educación Continua

ANÁLISIS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

VALORES



ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Equipo de trabajo honesto y comprometido	Reconocimiento institucional.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Nuevos en educación continua. No contar con procesos estandarizados. Nuevas regulaciones institucionales	Competencia.

PARTES INTERESADAS

Beneficiarios	Necesidad	Expectativa
Socios	Beneficios, reputación.	Rentabilidad, crecimiento.
Empleados	Remuneración atractiva. beneficios.	Formación continua, crecimiento.
Cliente: Cliente – Facultad Cliente - Estudiante Cliente - Universidad Cliente - Comunidad	Servicios de calidad, Confianza, Servicio al cliente.	Cumplimiento de expectativas, asesoría.
Organismos de control	Cumplir con: pagos, requisitos legales y presentación de información requerida a tiempo.	Sostenibilidad, transparencia, confianza.
Proveedores	Pagos a tiempo, cumplimiento de acuerdos, imagen.	Transparencia.
Instituciones	Prestigio, transparencia, alianza estratégica.	Convenio a largo plazo.



POLÍTICA DE LA CALIDAD

Ofrecemos asesoría y coordinación para la gestión de los programas de vinculación y educación continua buscando calidad y mejora permanente durante la transferencia de conocimientos en la comunidad cumpliendo los requisitos aplicables.



OBJETIVOS DE LA CALIDAD

1. Lograr que los proyectos cumplan con la estructura y contenido requerido.
2. Disminuir la incidencia de errores en la definición de proyectos.
3. Diseñar e implementar un modelo de Educación Continua.
4. Estandarizar la oferta de Educación Continua en la universidad.
5. Optimizar la gestión de recursos.



ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Servicio de Gestión de Proyectos de Vinculación.

Servicio de Educación Continua.

NO APLICA:

7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición.

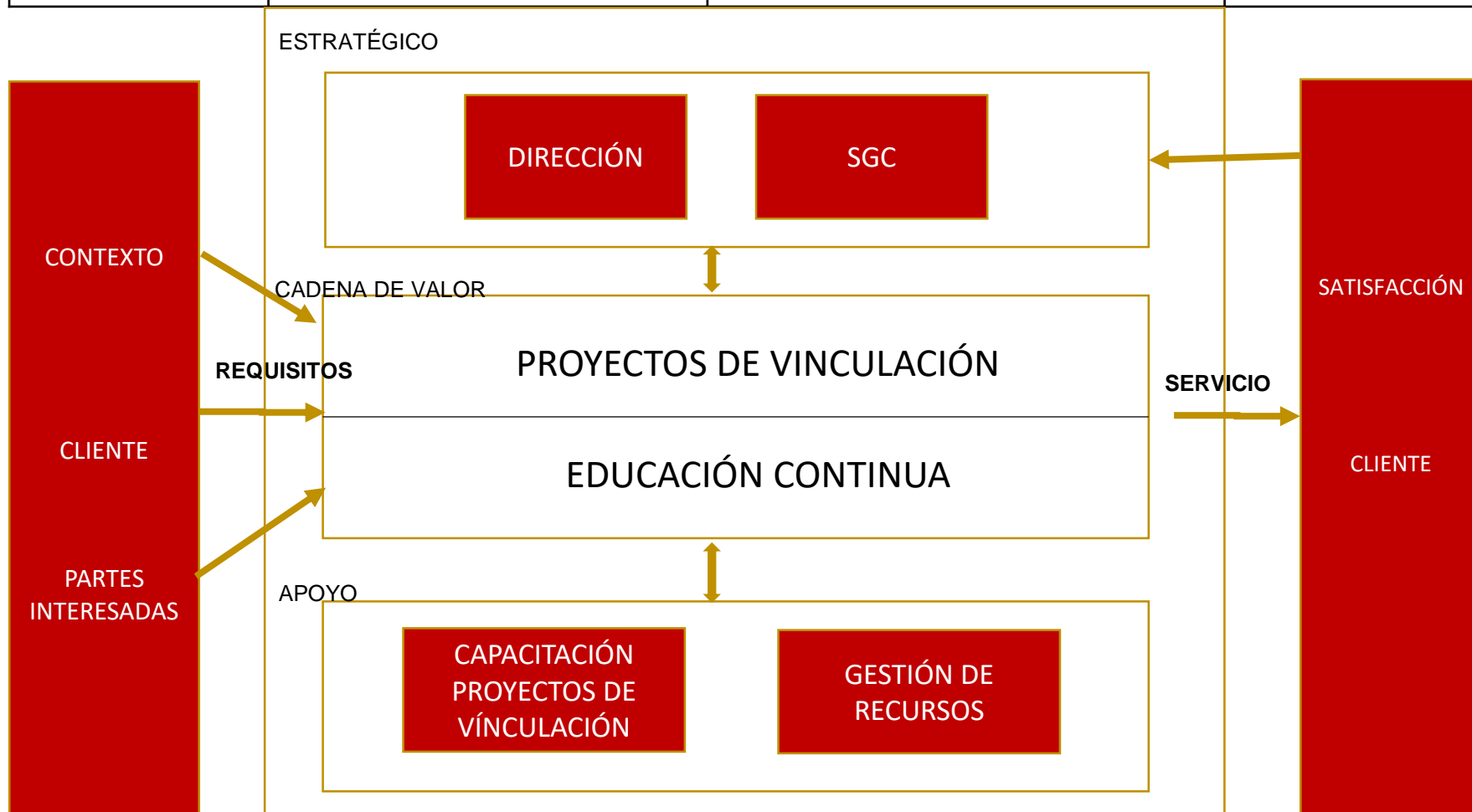
8.3 Diseño y desarrollo.



DETERMINACIÓN DE PROCESOS

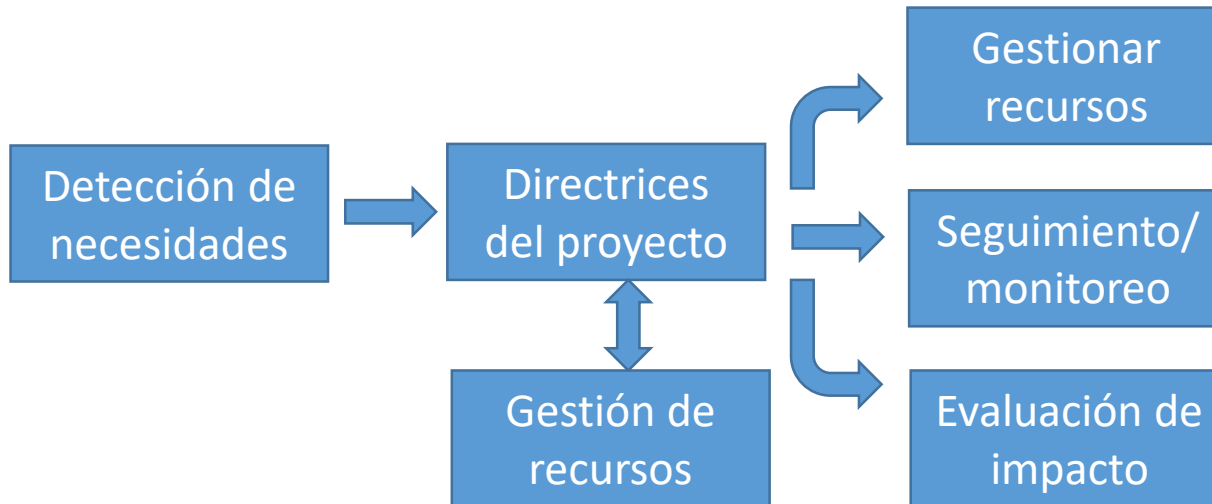
REVISADO POR:

APROBADO POR:



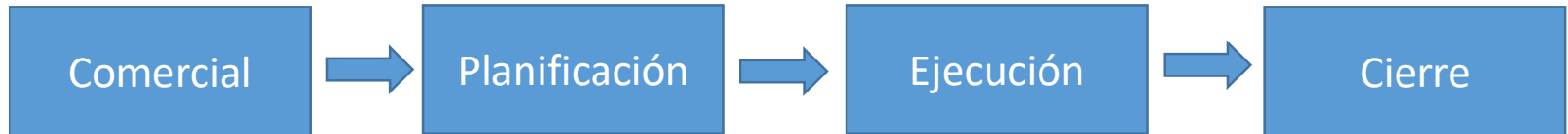


PROYECTOS DE VINCULACIÓN





EDUCACIÓN CONTINUA



FORMATOS Y PROCEDIMIENTOS

DISEÑO DE CURSO

1. DATOS DEL EVENTO:

Nombre:

Duración:

Modalidad:

Lugar:

2. DESCRIPCIÓN DEL CURSO:

2. OBJETIVO GENERAL:

Al finalizar el curso el participante será capaz de:

3. DIRIGIDO A:

4. REQUISITOS:

Recomendables:

Indispensables:

5. CONTENIDO:

6. METODOLOGÍA:

Realizado por:

Fecha:



Programa de Proyectos y Educación Continua

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

Agosto, 2018



MISIÓN

Proyectos de Vinculación

Promover la interacción de la ULEAM con los diversos actores y sectores de la sociedad, aportando en la solución de problemas en función de las necesidades de la comunidad.

Educación Continua

Ofrecer capacitación en competencias específicas abiertas al público en general para contribuir al desarrollo de la región.



VISIÓN

En los próximos tres años, potenciar al departamento de Vinculación con la Sociedad, como un departamento de servicio a la comunidad.



Ulearn
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Proyectos de Vinculación y Educación Continua

ANÁLISIS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

VALORES



ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Equipo de trabajo honesto y comprometido	Reconocimiento institucional.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Nuevos en educación continua. No contar con procesos estandarizados. Nuevas regulaciones institucionales	Competencia.

PARTES INTERESADAS

Beneficiarios	Necesidad	Expectativa
Socios	Beneficios, reputación.	Rentabilidad, crecimiento.
Empleados	Remuneración atractiva. beneficios.	Formación continua, crecimiento.
Cliente: Cliente – Facultad Cliente - Estudiante Cliente - Universidad Cliente - Comunidad	Servicios de calidad, Confianza, Servicio al cliente.	Cumplimiento de expectativas, asesoría.
Organismos de control	Cumplir con: pagos, requisitos legales y presentación de información requerida a tiempo.	Sostenibilidad, transparencia, confianza.
Proveedores	Pagos a tiempo, cumplimiento de acuerdos, imagen.	Transparencia.
Instituciones	Prestigio, transparencia, alianza estratégica.	Convenio a largo plazo.



POLÍTICA DE LA CALIDAD

Ofrecemos asesoría y coordinación para la gestión de los programas de vinculación y educación continua buscando calidad y mejora permanente durante la transferencia de conocimientos en la comunidad cumpliendo los requisitos aplicables.



OBJETIVOS DE LA CALIDAD

1. Lograr que los proyectos cumplan con la estructura y contenido requerido.
2. Disminuir la incidencia de errores en la definición de proyectos.
3. Diseñar e implementar un modelo de Educación Continua.
4. Estandarizar la oferta de Educación Continua en la universidad.
5. Optimizar la gestión de recursos.



ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Servicio de Gestión de Proyectos de Vinculación.

Servicio de Educación Continua.

NO APLICA:

7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición.

8.3 Diseño y desarrollo.

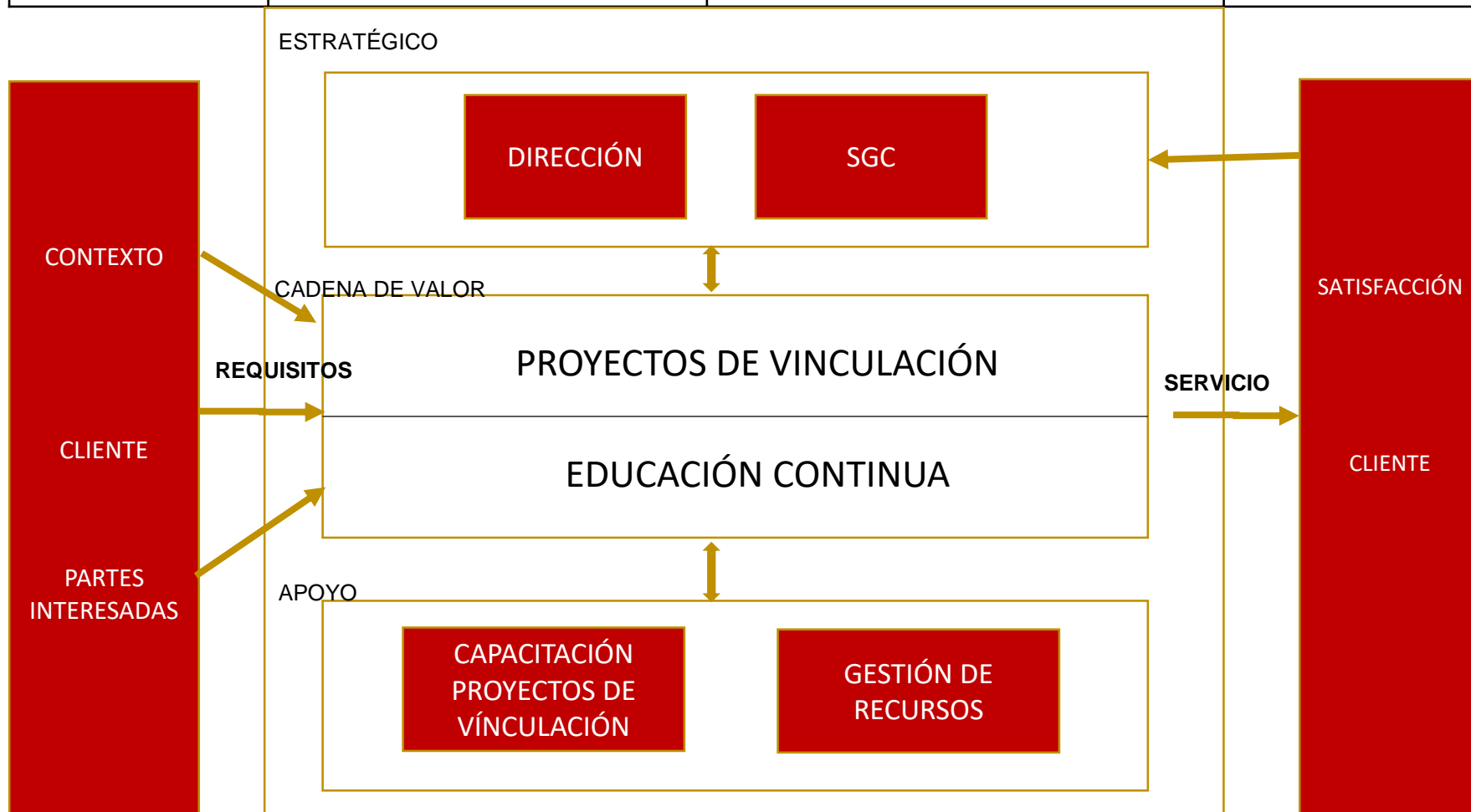


DETERMINACIÓN DE PROCESOS

REVISADO POR:

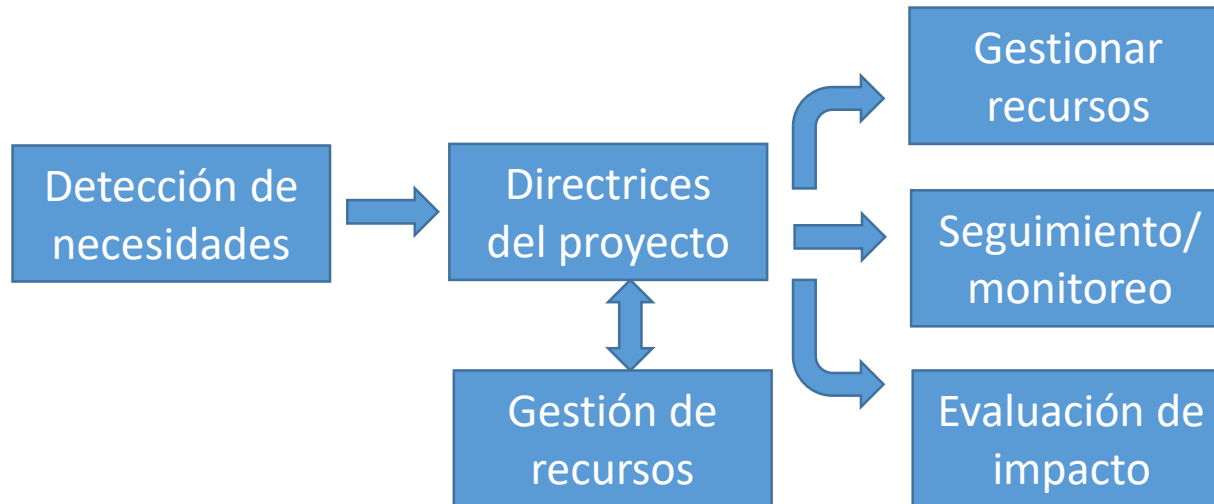
APROBADO POR:

Revisión:00
Fecha:
Página: 1 de 1



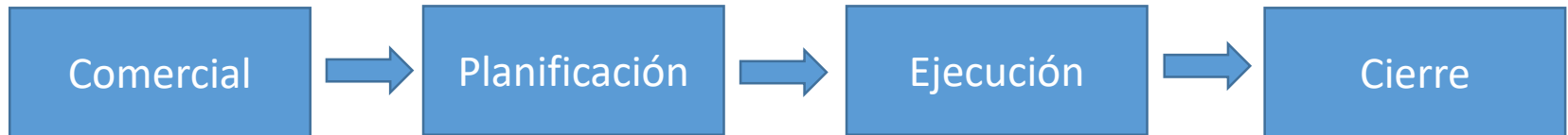


PROYECTOS DE VINCULACIÓN





EDUCACIÓN CONTINUA



FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN

1. DATOS DEL EVENTO:

Código:	Fechas:	Horarios:
Evento:		Duración:
Lugar:		Requerimiento:

2. DATOS DEL PARTICIPANTE:

Nombres:	Cédula:
Fecha de nacimiento:	Correo:
Nivel de estudio: Primaria Secundaria Tercer nivel Cuarto nivel	Móvil:
Deseo que mi certificado se emita con el siguiente nombre:	

3. DATOS DEL TRABAJO:

Empresa:	Área/Cargo:
Dirección:	Ciudad:
Correo:	Teléfono:

4. DATOS PARA FACTURACIÓN:

Razón Social:	Cédula/RUC:
Dirección:	Ciudad:
Correo electrónico para envío de factura:	Teléfono:
Fecha límite para recepción de factura:	Contacto para pago:

5. OTROS DATOS:

¿Por qué medio se enteró del curso? Por favor marque con una X:

<input type="checkbox"/>	Correo	<input type="checkbox"/>	Facebook	<input type="checkbox"/>	Linkedin	<input type="checkbox"/>	twitter	<input type="checkbox"/>	Amigo/ colega	<input type="checkbox"/>	Otro ¿Cuál?
--------------------------	--------	--------------------------	----------	--------------------------	----------	--------------------------	---------	--------------------------	------------------	--------------------------	----------------

6. POLÍTICA DE INSCRIPCIÓN:

- Cumplir con los requisitos previstos para cursar el evento.
- En caso de no asistir al evento se reembolsará el 80% del valor consignado, tomando el 20% por costos administrativos. Para el efecto, deberá notificarse al menos con 3 días hábiles previo al inicio del evento. En caso de que el evento haya dado inicio, **el valor no será reembolsado.**

Políticas para recibir certificados:

- Cumplir con un mínimo de 90% de asistencia.
- Obtener una nota superior o igual a 70/100 (para cursos de aprobación).

Por favor llenar este formulario y enviar al correo: info@educacioncontinua.com ¡Muchas Gracias!

*Al enviar este formulario estará aceptando las políticas de inscripción.

Fecha: XX/XX/XXXX

Rev: 00

CHECK LIST

Código evento:

Tipo:

Modalidad:

Curso:

Facilitador:

Lugar/Aula:

Fechas:

Duración:

Participantes:

Planificación

Ítem	Si/No/N/A	Fecha	Actividad
Revisar instalación (lugar, pizarra tiza líquida, mesas, sillas, proyector, lapto o PC, software, etc.)			
Comunicar al docente especificaciones de la capacitación (fechas, duración del curso, lugar, valor hora, etc.)			
Enviar diseño de curso: contenido acordado con el cliente.			
Enviar correo al facilitador(a) de los formatos académicos (diseño, plan de trabajo, talleres, prueba de diagnóstico, final, informes, detalle de notas)			
Solicitar lista de los participantes al cliente.			
Preparación de plataforma virtual			
Creación de usuarios en la plataforma virtual y envío de correo a cada participante.			
Contrato de docente			
Presentación del curso			

Fecha: xx/xx/xxxx

Rev: 01

Lista de participantes			
Cambiador de diapositivas			
Material digital o impreso			
Porta credencial de estudiantes			
Plumas, carpetas, block			
Solicitud y gestión de break			

Ejecución

Ítem	Si/No/N/A	Fecha	Actividad
Banner			
Presentación de curso, políticas y facilitador			
Verificación de acceso a la plataforma de parte de los participantes.			
Encuesta de opiniones (durante el evento)			
Envío y/o revisión de resultados de la encuesta al facilitador (a)			
Evaluación final de curso			
Monitoreo			
Toma de asistencia			
Fotos: grupal, desarrollo, etc.			

Cierre del servicio

Ítem	Si/No/N/A	Fecha	Actividad
Envío y/o revisión de resultados de la encuesta final de curso al facilitador (a)			
Scan de lista de asistencia			
Impresión de Certificados			

Fecha: xx/xx/xxxx

Rev: 01

Informe de docente			
Detalle de notas			
Elaboración y envío de Informe a la empresa			
Archivo de Portafolio de curso: Pruebas, talleres, etc., certificados.			
Envío de factura a la empresa			
Pago de la factura por parte de la empresa			
Recepción de factura de parte del facilitador			
Generación de retención			
Pago de docente			

Responsable:

xx/xx/xxxx

EVALUACIÓN FINAL DE CURSO

Nombre del evento: _____

Facilitador (a): _____

Fecha: _____

Lugar: _____

Empresa: _____

Estimado participante:

El objetivo del cuestionario es conocer su opinión y sugerencias acerca del curso que nos permitirán mejorar en futuros eventos.

ESCALA:



1

Muy de acuerdo



2

Medianamente de acuerdo



3

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo



4

Medianamente en desacuerdo



5

Muy en desacuerdo

1 2 3 4 5

	1	2	3	4	5
1. SOBRE EL OBJETIVO					
<i>La capacitación alcanzó el objetivo</i>					
Exponga sus comentarios:					
2. SOBRE EL CONTENIDO					
<i>El contenido revisado cumplió con sus expectativas</i>					
Exponga sus comentarios:					
3. SOBRE LA METODOLOGÍA					
<i>La metodología de enseñanza utilizada fue adecuada</i>					
Exponga sus comentarios:					
4. SOBRE EL FACILITADOR (A)					
1. El facilitador (a) demostró dominio de la temática tratada.					
2. El facilitador (a) fue claro y objetivo al responder las preguntas formuladas.					
3. La exposición del facilitador (a) fue llevada en forma clara y con ritmo apropiado.					
4. El facilitador (a) hizo uso de materiales audiovisuales de manera efectiva.					
5. La personalidad del facilitador (a) hizo agradable la estadía en el evento.					
6. El material preparado fue claro, objetivo y de acuerdo a la temática tratada.					
5. APLICABILIDAD:					

EVALUACIÓN FINAL DE CURSO

¿Cómo aplicará en el aspecto laboral y/o personal, los conocimientos, habilidades y/o destrezas adquiridas en este curso?

¿Qué otros temas considera necesario para mejorar sus competencias?

Recomendaciones para el **FACILITADOR (A)**

Recomendaciones para la **ORGANIZACIÓN DEL EVENTO**

Recomiéndenos tres personas que estarían interesadas en recibir cursos:

Nombres	Correo electrónico	Teléfono