



MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD DE LA VICEPRESIDENCIA FINANCIERA

DOCUMENTO CONTROLADO

Revisión: **13**

ADVERTENCIA:

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



VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD

HISTÓRICO DE MODIFICACIONES

Fecha: *Junio 2011*

Revisión: *13*

Hoja 1 de 1

REVISIÓN Nº	FECHA	CAPÍTULOS	CAUSAS DEL CAMBIO
1	02/Jun. 2004	Todos	Primera Emisión del Manual Operativo
2	30/Sep. 2004	1; 4. Anexo 1; 5; 6; 7; 8	Modificación de la estructura organizacional de ESPOL en lo que aplica al Sistema de Gestión de la Calidad
3	30/Nov.2004	2; 3; 6	En la sección 3.1 del capítulo 3 se eliminó la sigla NTE. En la sección 6.3.3 del capítulo 6 se eliminaron algunos aspectos relacionados al ambiente de trabajo.
4	15/Dic. 2004	3, 7	En la sección 3.2 se incluyó la justificación para la exclusión del literal 7.5.2 y 7.6 del capítulo 7 del Manual Operativo
5	10/Mar. 2006	4	Modificación del Mapa de Procesos, literal 4.3.1, se incluyeron salidas desde el proceso de Recepción de Documentos.
6	4/Jul.2006	2	Modificación del Organigrama Estructural de la Unidad de Finanzas.
7	3/Ene.2007	2	Modificación del Organigrama Estructural de la Unidad de Finanzas.
8	16/Feb.2007	4.3.2.3	Instructivo para los flujos documentales del sistema de pagos de la Unidad de Finanzas
9	11/Sept.2007	6	Se incluyo un cuadro indicando los requerimientos por cada tipo de formación por parte del personal de la Unidad de Finanzas.
10	19/Mayo. 2009	Todos	Revisión general y actualización del manual.
11	21/Junio.2010	Todos	Revisión general y actualización del manual.
12	20/Mayo/2011	4	Modificación del Mapa de subprocesos Financieros.
<i>13</i>	<i>09/Junio/2011</i>	<i>7</i>	<i>Se modifico en el literal 7.3.4 sobre la adquisición de Suministros; la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.</i>



VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD
HISTÓRICO DE MODIFICACIONES

Fecha: *Junio 2011*

Revisión: *13*

Hoja 2 de 1

DOCUMENTO CONTROLADO



VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD

ÍNDICE Y HOJA DE CONTROL DE
MODIFICACIONES

Fecha: *Junio 2011*

Revisión: *13*

Hoja 1 de 1

DESCRIPCIÓN	REVISIÓN	FECHA
PORTADA	11	21/Junio, 2010
HISTÓRICO DE MODIFICACIONES	11	21/Junio, 2010
ÍNDICE Y HOJA DE CONTROL DE MODIFICACIONES	11	21/Junio, 2010
CAPÍTULO 1: POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	4	21/Junio, 2010
CAPÍTULO 2: PRESENTACIÓN DE ESPOL	6	21/Junio, 2010
CAPÍTULO 3: OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	6	21/Junio, 2010
CAPÍTULO 4: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	7	20/Mayo, 2011
CAPÍTULO 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	4	21/Junio, 2010
CAPÍTULO 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS	6	21/Junio, 2010
CAPÍTULO 7: REALIZACIÓN DEL SERVICIO	<i>6</i>	<i>09/Junio, 2011</i>
CAPÍTULO 8: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	4	21/Junio, 2010

DOCUMENTO CONTROLADO

Realizado: Ing. Lilibeth Zambrano A. Coordinadora de Calidad de la VPF.	Revisado: Eco. Federico Bocca R. Vicepresidente Financiero	Aprobado: Eco. Federico Bocca R. Vicepresidente Financiero
Fecha: <i>09/Junio/2011</i>	Fecha: <i>09/Junio/2011</i>	Fecha: <i>09/Junio/2011</i>



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 1
POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD**

Fecha: *Junio. 2010*

Revisión: *4*

Hoja 1 de 2

CAPITULO 1

POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

DOCUMENTO CONTROLADO



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 1
POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD**

Fecha: *Junio. 2010*

Revisión: *4*

Hoja 2 de 2

POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

La Política y Objetivos Estratégicos de la Calidad son los establecidos en el Capítulo 1 del Manual de Calidad de ESPOL.

En consonancia con los objetivos estratégicos de la calidad, establece en el tiempo, se considera necesario establecer unos Objetivos de la Calidad que fijen las necesidades prioritarias, las acciones de mejora, las actividades a desarrollar, los responsables de realizarlos y los plazos de ejecución, y cuyo logro permita valorar la necesaria mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. Estos objetivos serán establecidos anualmente en la Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, y dentro del marco de la Revisión del Sistema de la Unidad de Finanzas.

DOCUMENTO CONTROLADO



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 2
PRESENTACIÓN**

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *6*

Hoja 1 de 4

**CAPITULO 2
PRESENTACIÓN**

2.1 OBJETO

2.2 ALCANCE

2.3 DESCRIPCIÓN

2.3.1 Identificación

2.3.2 Campo principal de actividad

2.3.3 Áreas

2.4 ANEXO

ANEXO I: Organigrama de la [Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera](#)

DOCUMENTO CONTROLADO



VICEPRESIDENCIA FINANCIERA MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD

CAPÍTULO 2 PRESENTACIÓN

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *6*

Hoja 2 de 4

2.1 OBJETO

Este capítulo tiene por objeto proporcionar una descripción de la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera*, de sus actividades y de los medios con que cuenta para la consecución de sus objetivos.

2.2 ALCANCE

Este capítulo es de aplicación a la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera* como organización.

2.3 DESCRIPCIÓN

2.3.1 IDENTIFICACIÓN

Nombre: *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera*
Domicilio: Campus Gustavo Galindo Velasco,
Km. 30,5 Vía Perimetral
Apartado: 09-01-5863
Guayaquil-Ecuador
Nº de RUC: 0960002780001

2.3.2 PRESENTACIÓN

En el Estatuto de la Escuela Superior Politécnica se establece que la Administración Central se ejercerá a través de *los Vicerrectores las Vicepresidencias* y de unidades de operación, de servicio, de asesoría y de control.

El Vicerrector Administrativo-Financiero La Vicepresidencia Financiera tiene a su cargo las siguientes unidades, con sus respectivas secciones:

- *Unidad de Recursos Humanos:*
 - Personal*
 - Capacitación*
 - Seguridad*
 - Servicios Generales*

- *Unidad de Suministros:*
 - Adquisiciones*
 - Bodega*



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 2
PRESENTACIÓN**

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *6*

Hoja 3 de 4

- **Unidad de Finanzas Operación Financiera:**

Presupuesto
Contabilidad
Tesorería
Seguros
Recepción de Documentos

- **Unidad de Desarrollo Financiero**

Planeación Financiera
Sistemas de Información Financiera Gerencial

Entre las funciones de la Vicepresidencia Financiera están las de:

- a) Formular y establecer las políticas, normas y procedimientos en materia financiera y de operaciones necesarias para el buen funcionamiento de la gestión de la Institución.*
- b) Coadyuvar en la obtención de fondos y suministros de capital necesarios para el funcionamiento de la Institución.*
- c) Dirigir la elaboración del presupuesto general de la Institución y controlar su ejecución, analizando el comportamiento del mismo.*
- d) Planear, decidir y controlar el desarrollo de la infraestructura tecnológica y de los sistemas de información financiera de la Institución.*
- e) Optimizar el uso de los recursos financieros de la Institución.*
- f) Autorizar y legalizar los gastos que se hicieren de acuerdo con el presupuesto asignado a su Vicepresidencia y dentro de la cuantía que se establezca en el "Reglamento General (4109) para la Contratación de la Adquisición de Bienes Muebles, Ejecución de Obras y Prestación de Servicios No Regulados por la Ley de Consultoría".*
- g) Autorizar y legalizar los gastos inherentes a las atribuciones delegadas por el Rector mediante las respectivas disposiciones y dentro de las cuantías permitidas por la Ley.*
- h) Las demás funciones inherentes a la naturaleza de su cargo que le sean asignadas.*

Entre las funciones de la Unidad de **Finanzas Operación Financiera**, están las de:

- a) Administrar las actividades económico-financieras de la ESPOL,
- b) Dirigir y coordinar la acción de los jefes de las secciones de Presupuesto, Contabilidad, Tesorería.
- c) Presentar correcta y oportunamente los estados financieros y presupuestarios,
- d) Administrar el uso de los recursos económicos y materiales de la ESPOL,



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 2
PRESENTACIÓN**

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *6*

Hoja 4 de 4

- e) Estudiar y formular políticas, normas y procedimientos de administración financiera; y,
- f) Asesorar, sugerir y recomendar acciones de orden económico-financiero para asegurar la marcha normal de la ESPOL.

2.3.3 ÁREAS

La ~~Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera~~ comprende las siguientes secciones o áreas:

Unidad de Operación Financiera

- Recepción de Documentos
- Presupuesto
- Contabilidad
- Tesorería
- *Seguros*

Unidad de Desarrollo Financiero

- *Planeación Financiera*
- *Sistemas de Información Financiera Gerencial*

Tal como lo refleja el organigrama general de ESPOL (Manual de Calidad de ESPOL, capítulo 2, anexo 1) y el organigrama de la ~~Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera~~ que se anexa en este capítulo.

DOCUMENTO CONTROLADO

2.4 ANEXOS

ANEXO I: Organigrama de la ~~Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera~~



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 3
OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *5*

Hoja 1 de 3

CAPITULO 3

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

- 3.1 OBJETO
- 3.2 CAMPO DE APLICACIÓN
- 3.3 ABREVIATURAS

DOCUMENTO CONTROLADO



VICEPRESIDENCIA FINANCIERA MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *5*

CAPÍTULO 3 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Hoja 2 de 3

3.1 OBJETO

El objeto de este Manual Operativo es describir el Sistema de Gestión de la Calidad de la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera*, de acuerdo con los requisitos de la norma:

- ISO 9001:2000 "Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos".

3.2 CAMPO DE APLICACIÓN

El Sistema de Gestión de la Calidad descrito en este Manual Operativo se aplica a los servicios suministrados por la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera* a sus clientes, que se relacionan a continuación:

- Servicios de Cobros
- Servicios de Pagos

Estos servicios son gestionados a través de los procesos de recepción de documentos, formulación presupuestaria, presupuesto, contabilización y tesorería.

Se excluye el requisito 7.3 Diseño y Desarrollo debido a que no aplica a las actividades desarrolladas a la Vicepresidencia Financiera.

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

Se excluye el requisito 7.6 Control de los *equipos dispositivos* de seguimiento y de medición, por cuanto las actividades que se desarrollen en la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera* no requieren la utilización de equipos de medición.

3.3 ABREVIATURAS

R	Rector
VG	Vicerrector General
VAF	Vicerrector Administrativo Financiero
VPA	Vicepresidencia Administrativa
VPF	Vicepresidencia Financiera
VAEB	Vicerrector de Asuntos Estudiantiles y Bienestar
ATP	Asociación de Trabajadores Politécnicos
APESPOL	Asociación de Profesores de la ESPOL
ESPOL	



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 3
OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *5*

Hoja 3 de 3

SAF	Sistema Administrativo Financiero
NTE	Norma Técnica Ecuatoriana
MC	Manual de Calidad
PG / PGs	Procedimiento/s General/es
MO	Manual Operativo
PO / POs	Procedimientos/s Operativos/es

DOCUMENTO CONTROLADO



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: *Mayo, 2011*

Revisión: *7*

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

Hoja 1 de 5

CAPITULO 4

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 OBJETO

4.2 ALCANCE

4.3 DESCRIPCIÓN

4.3.1 REQUISITOS GENERALES

4.3.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.3.2.1 GENERALIDADES

4.3.2.2 MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD

~~4.3.2.3~~ **COMPENDIO DE INSTRUCTIVOS** ***INSTRUCTIVO PARA LOS
FLUJOS DOCUMENTALES DEL SISTEMA DE PAGOS DE LA
UNIDAD DE FINANZAS.***

4.3.2.4 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

4.3.2.5 CONTROL DE LOS REGISTROS

4.3 ANEXOS

ANEXO I: MAPA DE *PROCESOS NIVEL II - FINANCIERO LA VICEPRESIDENCIA
FINANCIERA*



VICEPRESIDENCIA FINANCIERA MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD

Fecha: *Mayo, 2011*

Revisión: *7*

CAPÍTULO 4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Hoja 2 de 5

4.1 OBJETO

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

4.2 ALCANCE

Los documentos y actividades descritos en este capítulo son de aplicación a las actividades de la ~~Unidad de Finanzas~~ *Vicepresidencia Financiera* sometidas al Sistema de Gestión de la Calidad.

4.3 DESCRIPCIÓN

4.3.1 REQUISITOS GENERALES

El Sistema de Gestión de la Calidad implantado en la ~~Unidad de Finanzas~~ *Vicepresidencia Financiera* se fundamenta en la gestión por procesos, para lo cual se cumplirán los siguientes requisitos:

- a) ~~Identificar~~ *Determinar* los procesos productivos, de la ~~Unidad de Finanzas~~ *Vicepresidencia Financiera* necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad;
- b) ~~Determinar~~ la secuencia e interacción de estos procesos;
- c) Determinar los recursos, métodos y criterios para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos;
- d) Asegurar la disponibilidad de la información necesaria para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos;
- e) Medir, realizar el seguimiento y analizar los procesos identificados;
- f) Implantar las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua.



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: *Mayo, 2011*

Revisión: *7*

CAPÍTULO 4
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Hoja 3 de 5

Estas actividades se muestran en el "Mapa de *Procesos Nivel II*" de ~~la Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera~~ (Anexo I). Los procesos identificados se documentan y desarrollan en: Fichas de Procesos, Compendio de instructivos, Reglamentos de ESPOL. La sistemática a seguir para la gestión de los procesos es la descrita en el PG/ESPOL/10.

4.3.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.3.2.1 GENERALIDADES

El Sistema de Gestión de la Calidad de la ~~Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera~~ está descrito y se implanta a través de los documentos descritos en el Manual de la Calidad de la ESPOL capítulo 4, apartado 4.3.2.

4.3.2.2 MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD

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

La ~~Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera~~ ha establecido y mantiene actualizado este Manual Operativo de Calidad que incluye:

- a) El campo de aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad según se define en el Capítulo 3.
- b) Los procedimientos documentados o referencia a ellos según se establece en los correspondientes capítulos;
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, según se describe en el punto 4.3.1 de este capítulo, y se complementa en el resto del Manual Operativo de Calidad.



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: *Mayo, 2011*

Revisión: *7*

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

Hoja 4 de 5

Para la elaboración del Manual Operativo de Calidad de la ~~Unidad de Finanzas~~ *Vicepresidencia Financiera* se utilizan los siguientes formatos:

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

~~El Manual Operativo de Calidad~~ *Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la Vicepresidencia Financiera* se gestiona, utiliza y distribuyen de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento General para el Control de la Documentación (PG/ESPOL/01)

4.3.2.3 INSTRUCTIVO PARA LOS FLEJOS DOCUMENTALES DEL SISTEMA DE PAGOS DE LA ~~UNIDAD DE FINANZAS~~ *VICEPRESIDENCIA FINANCIERA.*

El objeto del ~~presente~~ Instructivo *IO-FIN/ESPOL/01* es recopilar sistemáticamente los procedimientos del sistema de pagos de la ~~Unidad de Finanzas~~ *Vicepresidencia Financiera.*

El Instructivo se gestiona, utiliza y distribuye como un documento en vigor de la ~~Unidad de Finanzas~~ *Vicepresidencia Financiera* de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento General para el Control de la Documentación (PG/ESPOL/01).

4.3.2.4 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

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

4.3.2.5 CONTROL DE LOS REGISTROS

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

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



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

CAPÍTULO 4
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fecha: *Mayo, 2011*

Revisión: *7*

Hoja 5 de 5

recuperación y disposición de los registros de la calidad de la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera* son las establecidas descritas en el Procedimiento General para el Control de los Registros (PG/ESPOL/02).

4.4 ANEXOS

ANEXO I: *Mapa de Procesos Nivel II de la Vicepresidencia Financiera.*

DOCUMENTO CONTROLADO



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 5
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *4*

Hoja 1 de 8

CAPITULO 5

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

- 5.1 OBJETO
- 5.2 ALCANCE
- 5.3 DESCRIPCIÓN
 - 5.3.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
 - 5.3.2 ENFOQUE AL CLIENTE
 - 5.3.3 POLÍTICA DE CALIDAD
 - 5.3.4 PLANIFICACIÓN
 - 5.3.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD
 - 5.3.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - 5.3.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN
 - 5.3.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
 - 5.3.5.2 COMUNICACIÓN INTERNA
 - 5.3.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INTERNA
 - 5.3.6.1 GENERALIDADES
 - 5.3.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN
 - 5.3.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 5
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *4*

Hoja 2 de 8

5.1 OBJETO

Este capítulo tiene por objeto definir las responsabilidades en materia de calidad propia de la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera*, así como las competencias y las relaciones del personal, a fin de cumplir con la Política de la Calidad y los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, recogido en el presente Manual Operativo de Calidad.

5.2 ALCANCE

Este capítulo aplica a las actividades realizadas en la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera*, que tengan influencia en la calidad de los servicios y productos suministrados.

5.3 DESCRIPCIÓN

5.3.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El VAF El Vicepresidente Financiero proporciona evidencia de su compromiso para el desarrollo y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera*.

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

5.3.2 ENFOQUE AL CLIENTE

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



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 5
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *4*

Hoja 3 de 8

5.3.3 POLÍTICA DE CALIDAD

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

5.3.4 PLANIFICACIÓN

5.3.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

La ~~Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera~~ establece anualmente los objetivos de la calidad, coherentes con los Objetivos Estratégicos y con la Política de Calidad de ESPOL.

La Gestión de los objetivos de calidad se lo realiza de acuerdo al Instructivo Planificación del Sistema de Gestión de Calidad IG/ESPOL/13.

~~El Coordinador de Calidad informará anualmente al Director General de Evaluación de los objetivos establecidos en la Unidad de Finanzas.~~

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

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

~~Se informará al VAF de los objetivos establecidos a través de la Revisión por la Dirección Interna.~~

5.3.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La ~~Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera~~ realiza una planificación anual del Sistema de Gestión de la Calidad, en la cual se establecen las necesidades prioritarias, las acciones de mejora, las actividades a desarrollar, y los plazos de ejecución. Esta planificación es realizada por el ~~Director de la Unidad de Finanzas Vicepresidente Financiero~~, Coordinador de Calidad, y los responsables de los procesos considerados en este Manual Operativo de Calidad *de acuerdo a lo establecido en el Instructivo de Planificación del Sistema de Gestión de Calidad (IG-ESPOL-13).*



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 5
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *4*

Hoja 4 de 8

La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad de la ~~Unidad de Finanzas~~ *Vicepresidencia Financiera* se realiza con el fin de cumplir con los requisitos definidos en el punto 4.3.1 del Capítulo 4 de este Manual Operativo de Calidad y para cumplir los objetivos de la calidad.

La planificación del Sistema de Gestión de la ~~Unidad de Finanzas~~ *Vicepresidencia Financiera* incluye:

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

Cualquier cambio que se produzca en el Sistema de Gestión de la Calidad derivado de la planificación se realizará de acuerdo a las disposiciones establecidas en este Manual Operativo de Calidad, asegurando en todo momento que la integridad del Sistema no se vea afectada por dichos cambios.

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

- ~~Responsable/s de su consecución~~ *ejecución*
- ~~Plazo~~
- ~~Indicador/es asociado/s al objetivo y la meta.~~
- ~~Peso del Indicador~~
- ~~Seguimiento~~
- ~~Responsable de seguimiento~~
- ~~Recursos necesarios.~~ *Financiamiento*
- ~~Actividades a realizar y el peso correspondiente~~
- ~~Responsable de la actividad~~
- ~~Recursos de Personal y Equipos~~
- ~~Recursos Financieros~~
- ~~Fecha~~
- ~~Seguimiento y controles~~
- ~~Periodicidad de su seguimiento y su responsable.~~

El seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos se realizará ~~cada cuatro meses de acuerdo a lo establecido en el Instructivo "Planificación del Sistema de Gestión de Calidad" (IG/ESPOL/13)~~ y en las revisiones por la dirección internas del SGC. El Coordinador de Calidad de la ~~Unidad de~~



VICEPRESIDENCIA FINANCIERA MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD

CAPÍTULO 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *4*

Hoja 5 de 8

Finanzas Vicepresidencia Financiera será el responsable de efectuar el seguimiento y dejará registro de haberlo llevado a cabo.

5.3.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

La ~~Unidad de Finanzas~~ *Vicepresidencia Financiera* tiene definidas las responsabilidades, las competencias y las relaciones del personal, a fin de cumplir con la Política de Calidad y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad implantado.

5.3.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El organigrama de la ~~Unidad de Finanzas~~ *Vicepresidencia Financiera*, se encuentra en el Anexo I del Capítulo 2 de este Manual Operativo de Calidad.

Las funciones y responsabilidades de los órganos detallados en el organigrama se encuentran descritas en el Estatuto, Manual de Descripción de Funciones de la ESPOL y *en el presente Manual Operativo*.

~~A continuación se describen las funciones del Vicerrector Administrativo Financiero, Director de la Unidad de Finanzas Coordinador de Calidad:~~

~~Vicerrector Administrativo Financiero (VAF)~~

~~Sus funciones específicas relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad son:~~

- ~~— Solicitar, dirigir y gestionar los recursos y las personas de la Unidad Financiera para el logro de los objetivos fijados;~~
- ~~— Asegurar que se llevan a cabo las reuniones de revisión por la Dirección~~
- ~~— Asegurar la implantación del Sistema de la Calidad en la Unidad Financiera.~~
- ~~— Cumplir con las responsabilidades que se le asignen en los distintos documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.~~

~~Director de la Unidad de Finanzas:~~

~~Sus funciones específicas relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad son:~~



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *4*

**CAPÍTULO 5
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

Hoja 6 de 8

- ~~Asegurar que los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad de Finanzas son establecidos y mantenidos;~~
- ~~Informar al VAF del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo las necesidades para la mejora;~~
- ~~Promover el conocimiento de los requisitos de los clientes y las expectativas de las partes interesadas en todos los niveles de la Unidad de Finanzas;~~
- ~~Dirigir las reuniones de revisión del sistema.~~

Coordinador de Calidad

Es la máxima autoridad en los temas de calidad y el responsable de que se realicen las funciones operativas del Sistema de Gestión de la Calidad en la Unidad de Finanzas.

Los requisitos mínimos necesarios para cubrir este puesto son los siguientes:

Titulación: ~~Título profesional~~

Formación: ~~Conocimientos en sistemas y normativas en las que se basan los sistemas de calidad.~~

Experiencia: ~~Mínima de 6 meses en gestión de la calidad~~

Las funciones y responsabilidades del Coordinador de Calidad son:

- ~~Asegurar que los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad de Finanzas son establecidos y mantenidos;~~
- ~~Informar al VAF del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo las necesidades para la mejora;~~
- ~~Promover el conocimiento de los requisitos de los clientes y las expectativas de las partes interesadas en todos los niveles de la Unidad de Finanzas;~~
- ~~Es el nexo para asuntos de la calidad entre el Director General de Evaluación y la Unidad de Finanzas;~~
- ~~Convocar a las reuniones de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad de Finanzas;~~
- ~~Actuar como secretario en las reuniones de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad de Finanzas.~~

5.3.5.2 COMUNICACIÓN INTERNA



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 5
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *4*

Hoja 7 de 8

Todo el personal de la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera* ha de colaborar para que la comunicación se realice de forma que se asegure la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. La comunicación puede ser:

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

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

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

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

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

5.3.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INTERNA

5.3.6.1 GENERALIDADES

Con independencia de las revisiones del Sistema realizadas por el Consejo Politécnico de ESPOL, la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera* realizará cuatrimestralmente revisiones internas del Sistema de Gestión de la Calidad, para asegurar su continua consistencia, adecuación y efectividad. El *Director de la Unidad de Finanzas Vicepresidente Financiero* dirigirá las reuniones de revisión por la dirección interna.

5.3.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

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

- Resultados de auditorías;
- Información recibida de los clientes;



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *4*

**CAPÍTULO 5
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

Hoja 8 de 8

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

5.3.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

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

- la mejora del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,
- la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente
- las necesidades de recursos.

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

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

~~El Coordinador de Calidad enviará el acta de la reunión al VAF para que realice los comentarios oportunos, evalúe así el Sistema de Gestión de Calidad y proceda, en su caso, a la aprobación de los acuerdos adoptados.~~

Se mantendrá informado al Director General de Evaluación de los resultados de la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad de la ~~Unidad de Finanzas~~ *Vicepresidencia Financiera*, enviándole copia del acta aprobada por ~~el VAF~~ *Vicepresidente Financiero*.



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 6
GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *6*

Hoja 1 de 5

CAPITULO 6

GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 OBJETO

6.2 ALCANCE

6.3 DESCRIPCIÓN

6.3.1 RECURSOS HUMANOS

6.3.1.1 GENERALIDADES

6.3.1.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

6.3.2 INFRAESTRUCTURA

6.3.3 AMBIENTE DE TRABAJO

DOCUMENTO CONTROLADO



VICEPRESIDENCIA FINANCIERA MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD

CAPÍTULO 6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *6*

Hoja 2 de 5

6.1 OBJETO

Este capítulo tiene por objeto describir y definir la metodología implantada en la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera* para identificar y proporcionar en el momento adecuado, los recursos necesarios para:

- a) implantar, mantener y mejorar los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y su eficacia, y
- b) aumentar la satisfacción de los clientes, mediante el cumplimiento de los requisitos.

6.2 ALCANCE

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

6.3 DESCRIPCIÓN

6.3.1 RECURSOS HUMANOS

6.3.1.1 GENERALIDADES

Todo el personal de la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera* es competente para realizar las actividades que tiene encomendadas en función de la titulación aplicable a cada puesto, formación, habilidades prácticas y experiencia.

6.3.1.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

Las funciones y responsabilidades del personal de la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera*, están descritas en el Estatuto de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, el Manual de Descripción de Funciones y en el capítulo 5, apartado 5.3.5.1. de este Manual Operativo de Calidad. Asimismo, en estos documentos se recogen los requisitos mínimos necesarios de titulación, formación, experiencia del personal que afecta a la calidad/*producto* del servicio prestado.

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

Todo empleado de la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera* que tenga nombramiento será considerado competente para realizar sus



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 6
GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *6*

Hoja 3 de 5

funciones. El personal contratado deberá demostrar su competencia cumpliendo con los requisitos de titulación, formación, experiencia y habilidades aplicables al puesto que desempeñará. En cuanto a las habilidades para el cargo, es considerado como *recomendable*, lo descrito en el casillero de *habilidades recomendable* de cada una de las fichas del manual de descripción de funciones, siendo no exigible su valoración.

Los registros de las competencias del personal de la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera*, son gestionados en la *oficina de personal Unidad de Recursos Humanos* (proceso de recursos humanos).

El personal de la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera* recibirá, considerando las responsabilidades que tenga asignadas, la formación que se considere necesaria. El objetivo es que todo el personal adquiera o complemente los conocimientos y habilidades prácticas necesarias para el buen desempeño de su función y se mantenga actualizado.

Las necesidades de formación se podrán detectar por alguno de los siguientes métodos:

- a) Detección de Necesidades de Formación Interna, que se plasma en el Plan de Formación Anual Interno de la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera (MC0601) (IG1601)*.
- b) Solicitud de formación por parte del personal de la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera* para completar su formación con el objeto de mejorar la realización del trabajo que se les encomienda.

Cada persona comunicará a su superior su propuesta, la misma que será enviada al *DF VPF* para su aprobación. La decisión será comunicada al interesado y, en el caso de ser positiva, se gestionará su participación en las actividades correspondientes.

La eficacia de las actividades de formación llevadas a cabo, relacionadas con la Gestión de la Calidad, deberán ser evaluadas por el responsable jerárquico superior del que depende la persona que ha realizado la actividad formativa, mediante el sistema que considere más adecuado al objeto de conocer la efectividad de la formación, dejando registro de ello (formato *MC0602 IG1603: Seguimiento de Actividades de Formación*) e indicando si se considera que la acción ha sido eficaz (en función de los



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 6
GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *6*

Hoja 4 de 5

objetivos perseguidos al establecerla) o no, y con las matizaciones que sean necesarias.

Los criterios en base a los cuales se juzgan como eficaces las acciones formativas podrán ser, entre otros, examen o prueba, entrevista con el asistente, evaluación de los cuestionarios de satisfacción, informe de los ponentes, *certificados de Aprobación/Asistencia* etc.

En el siguiente cuadro se explica cuales son los requerimientos por cada tipo de formación:

<i>Tipos de Formación</i>	<i>Certificado de Aprobación/Asistencia</i>	<i>Informe del Ponente</i>	<i>Evaluación</i>
<i>Conferencias < 8 horas</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>NO</i>
<i>Seminario-Taller 8 a 20 horas</i>	<i>SI</i>	<i>NO</i>	<i>SI</i>
<i>Cursos 20 a 40 horas</i>	<i>SI</i>	<i>NO</i>	<i>SI</i>

A través de la descripción de cada uno de los puestos, el personal de la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera* es consciente de la relevancia e importancia de sus actividades, y cómo contribuyen a la consecución de los objetivos de la calidad.

La metodología aplicada para la elaboración, seguimiento y actualización de los programas de formación del personal administrativo y docente del ICF se describe en el Instructivo General IG/ESPOL/16 Gestión de Programas de Formación.

6.3.2 INFRAESTRUCTURA

La *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera* posee la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos aplicables a los servicios que presta. En este sentido, se dispone de:

- Edificios, espacio de trabajo e instalaciones asociadas, adecuados a las actividades;
- Equipos para los procesos, incluyendo hardware y software;



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *6*

**CAPÍTULO 6
GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

Hoja 5 de 5

- Servicios de apoyo como comunicaciones, transporte, etc.
- **Mantenimiento:** *El Centro de Servicio Informático (CSI) se encarga de la revisión permanente del Sistema Financiero de esta Unidad, también a inicios de año el (CSI) hace el mantenimiento necesario y que la información del Presupuesto Anual sea ingresada al mismo.*

Las instalaciones y equipos necesarios, incluido el software, están recogidos en un inventario.

Los servicios de apoyo son los descritos en el capítulo 6, apartado 6.3.2 del Manual de la Calidad de ESPOL.

6.3.3 AMBIENTE DE TRABAJO

Por la naturaleza del servicio que brinda la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera*, este numeral es de aplicación al ambiente de trabajo relacionado con *las de la Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera*. Las condiciones de ambiente *de trabajo* se relacionarán a los siguientes aspectos:

- **Espacio:** Los puestos de trabajo se diseñan aprovechando el espacio físico disponible.
- **Limpieza:** Se mantiene un correcto aseo en los lugares de trabajo y en sus alrededores, *la misma que es verificada mediante reportes mensuales que son entregados por cada área la Unidad.*
- **Ventilación:** *las oficinas del área financiera cuentan con 2 centrales de aire que se encuentra distribuida de la siguiente manera:*
 - *Central de aire 1: Dirección Financiera, Vicepresidencia Financiera, Tesorería.*
 - *Central de aire 2: Unidad de Recepción de Documentos, Contabilidad, archivo y Presupuesto. (el control y mantenimiento de estas centrales de aire son realizados por el área de Mantenimiento).*
- **Mantenimiento:** ~~El Centro de Servicio Informático (CSI) se encarga de la revisión permanente del Sistema Financiero de esta Unidad.~~



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 7
REALIZACIÓN DEL SERVICIO O PRODUCTO**

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *5*

Hoja 1 de 6

CAPITULO 7

REALIZACIÓN DEL SERVICIO O PRODUCTO

7.1 OBJETO

7.2 ALCANCE

7.3 DESCRIPCIÓN

7.3.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.3.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.3.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

7.3.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

7.3.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

7.3.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.4 COMPRAS

7.3.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.3.5.1 CONTROL DE LAS OPERACIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.3.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.3.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

7.3.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

7.3.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

7.3.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 7
REALIZACIÓN DEL SERVICIO O PRODUCTO**

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *5*

Hoja 2 de 6

7.1 OBJETO

El objeto del presente capítulo es describir las siguientes actividades:

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

7.2 ALCANCE

Este capítulo es de aplicación a las actividades necesarias para la realización del servicio/producto.

7.3 DESCRIPCIÓN

7.3.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Los procesos productivos de la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera* son los relacionados en el capítulo 4 de este Manual Operativo de Calidad (Anexo 1).

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

En la planificación del proceso general, se determinan, cuando es apropiado, lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad, cuando sea apropiado, y los requisitos para el servicio;
- b) La necesidad de establecer procesos y documentación, y proporcionar recursos e instalaciones específicas para la ejecución del servicio;
- c) Las actividades necesarias de verificación, validación, seguimiento, e inspección, para la prestación del servicio, mediante el establecimiento de indicadores en la ficha de proceso, y los criterios de aceptación correspondientes;
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad de los procesos y de los servicios resultantes.



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 7
REALIZACIÓN DEL SERVICIO O PRODUCTO**

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *5*

Hoja 3 de 6

7.3.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.3.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Los requisitos generales de cada servicio de la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera* están descritos en documentos específicos (Reglamentos de ESPOL, Leyes Financieras del Estado, normativa de Contraloría General del Estado, *Compendio de Instructivo de la Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera*, etc.).

7.3.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Los requisitos de cada servicio definido para la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera*, serán revisados por la autoridad competente encargada de dar su aprobación, y por el *departamento la ventanilla* de Recepción de Documentos de la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera*

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

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

Cuando se cambian los requisitos identificados, el Responsable del Proceso (Presupuesto, Contabilidad, Tesorería, Controlador de activos fijos) evalúa los cambios y su incidencia, e informa al personal afectado.



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 7
REALIZACIÓN DEL SERVICIO O PRODUCTO**

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *5*

Hoja 4 de 6

7.3.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

El Sistema de Gestión de la Calidad de la ~~Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera~~ *Vicepresidencia Financiera* satisface las necesidades de comunicación con los clientes, facilitando por vía oral o escrita la información requerida sobre el servicio, resolviendo las consultas que se planteen, actuando sobre los procesos, y resolviendo las quejas y/o reclamaciones de los clientes.

El Coordinador de Calidad será el receptor de todas las quejas y/o reclamaciones recibidas y siempre se envía respuesta al reclamante con la decisión adoptada y si procede informándoles de las acciones puestas en marcha. La gestión de reclamaciones se realiza según lo establecido en el PG/ESPOL/03 Comunicación con Clientes.

7.3.3 DISEÑO Y DESARROLLO

El proceso de diseño y desarrollo no es aplicable a los servicios que viene prestando la ~~Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera~~ *Vicepresidencia Financiera* y que están descritos en este manual, sino a nuevos servicios que la *Vicepresidencia Financiera* quiera ofrecer a sus clientes.

En el PG/FINANCIERO/03 ~~Diseño y Desarrollo se describen las actuaciones asociadas a:~~

- ~~— Planificación del diseño y desarrollo~~
- ~~— Elementos de entradas para el diseño y desarrollo~~
- ~~— Resultados del diseño y desarrollo~~
- ~~— Revisión del diseño y desarrollo~~
- ~~— Verificación del diseño y desarrollo~~
- ~~— Validación del diseño y desarrollo~~
- ~~— Control de cambios del diseño y desarrollo~~

7.3.4 COMPRAS

La sistemática para realizar la adquisición de suministros se *da cumpliendo con la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública. describe en el Procedimiento de Compras en vigor PG/ESPOL/11 y en el apartado 7.3.4 del Manual de Calidad de ESPOL.*



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 7
REALIZACIÓN DEL SERVICIO O PRODUCTO**

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *5*

Hoja 5 de 6

7.3.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.3.5.1 CONTROL DE LAS OPERACIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera* controla las operaciones de prestación del servicio, a través de la planificación de los trabajos, el seguimiento y autocontrol de los mismos mediante:

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

7.3.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Por la naturaleza de los servicios que presta la Vicepresidencia Financiera, en general este apartado no resulta aplicable.

7.3.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Este requisito es de aplicación a la identificación de las actividades y los servicios durante la ejecución del proceso. Se ha de asignar un código individual a cada trámite o prestación de servicio.

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

7.3.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

Se considera información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder y bajo responsabilidad de instituciones públicas. Aquella información pública personal es considerada confidencial, según lo



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 7
REALIZACIÓN DEL SERVICIO O PRODUCTO**

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *5*

Hoja 6 de 6

establecido en la Ley Orgánica de Transparencias y Acceso a la Información Pública vigente.

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

7.3.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Por la naturaleza de los servicios que presta la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera*, en general este apartado resulta aplicable a los productos almacenados en la bodega que sean necesarios para la prestación de servicios objeto de su actividad.

7.3.5.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS ~~DISPOSITIVOS~~ DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Por la naturaleza de los servicios que presta la Vicepresidencia Financiera, en general este apartado no resulta aplicable.

DOCUMENTO CONTROLADO



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *4*

**CAPÍTULO 8
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

Hoja 1 de 6

CAPITULO 8

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 OBJETO

8.2 ALCANCE

8.3 DESCRIPCIÓN

8.3.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.3.1.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

8.3.1.2 AUDITORIA INTERNA

8.3.1.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

8.3.1.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

8.3.2 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

8.3.3 ANÁLISIS DE DATOS

8.3.4 MEJORA

8.3.4.1 MEJORA CONTINUA

8.3.4.2 ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA

DOCUMENTO CONTROLADO



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *4*

**CAPÍTULO 8
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

Hoja 2 de 6

8.1 OBJETO

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

8.2 ALCANCE

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

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

8.3 DESCRIPCIÓN

8.3.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.3.1.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera* sigue la metodología establecida en el PG/ESPOL/03 "Comunicación con Clientes", para el tratamiento de las reclamaciones y sugerencias que provengan de sus clientes. Es responsabilidad del Coordinador de Calidad de la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera*, gestionar las actividades necesarias para, según proceda en cada caso, resolver las reclamaciones o emprender las acciones de mejora que resulten adecuadas.

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



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 8
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *4*

Hoja 3 de 6

8.3.1.2 AUDITORIA INTERNA

La ~~Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera~~ seguirá el *programa y plan anual de auditoria interna del Sistema de Gestión de la Calidad, establecido por el Director General de Evaluación.*

~~El responsable de la auditoria designado informará al Director General de Evaluación y al Director de la Unidad de Finanzas de los resultados de la auditoría.~~

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

8.3.1.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

La ~~Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera~~ tiene definidos en este Manual Operativo de Calidad, sus procesos y la relación entre ellos. Asimismo, realiza las actividades periódicas de medida, y seguimiento, cuando sea aplicable, de los procesos que permiten demostrar la capacidad de éstos para alcanzar los resultados previstos, en el marco de la Revisión del Sistema por la Dirección.

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

8.3.1.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

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

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

Las actividades de seguimiento y medición de los servicios se describen en ~~los Procedimientos o~~ el Instructivo Operativo de la ~~Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera.~~



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 8
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *4*

Hoja 4 de 6

8.3.2 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

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

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

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

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

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

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

8.3.3 ANÁLISIS DE DATOS

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

La organización analiza estos datos para proporcionar información sobre:

- a) satisfacción y/o insatisfacción de los clientes;
- b) conformidad con los requisitos especificados;
- c) características de los procesos, servicio y sus tendencias;



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 8
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *4*

Hoja 5 de 6

d) seguimiento de proveedores.

En las reuniones de Revisión del Sistema, se analizan estos datos y se utilizan como herramienta para la puesta en marcha de mejoras, de acuerdo con lo establecido en el siguiente apartado. *El análisis de las tendencias debe ser revisado en las Reuniones de Revisión Interna por la dirección.*

8.3.4 MEJORA

8.3.4.1 MEJORA CONTINUA

La *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera* cumple y hace cumplir la Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad de ESPOL como medio para alcanzar la mejora continua en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

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

En cualquier caso, todo el personal de la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera* podrá realizar a su superior o jefe inmediato, las sugerencias de mejora que crea oportunas, para que éste, si lo cree oportuno, las canalice a través del Coordinador de Calidad. *El sistema de actualización se detalla en el PG/ESPOL/12 "Mejoras".*

El *Director de la Unidad de Finanzas Vicepresidente Financiero* hace el seguimiento de la mejora continua en el marco de las reuniones que mantiene. Las decisiones al respecto se documentan en las actas de reunión.

8.3.4.2 ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA

La *Dirección de la Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera* considera como elemento importante para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, evitar la aparición de no conformidades. Para ello, tras el análisis y evaluación de éstas, pondrá los medios necesarios para evitar su reaparición.

Con el fin de eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales y evitar que éstas ocurran en el futuro, la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera* sigue las instrucciones descritas en el



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

Fecha: *Junio, 2010*

Revisión: *4*

**CAPÍTULO 8
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

Hoja 6 de 6

procedimiento para la implantación y seguimiento de las acciones correctivas y preventivas, las cuales deben ser proporcionales a la magnitud de los problemas detectados o potenciales y a los riesgos que de dichos problemas puedan derivarse y de forma que se asegure su eficacia.

Para ello se evalúa de forma continua el funcionamiento de los procesos generales de realización de los servicios objeto de la *Unidad de Finanzas Vicepresidencia Financiera*, estableciendo y manteniendo un sistema de información continua sobre dicho funcionamiento.

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

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

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

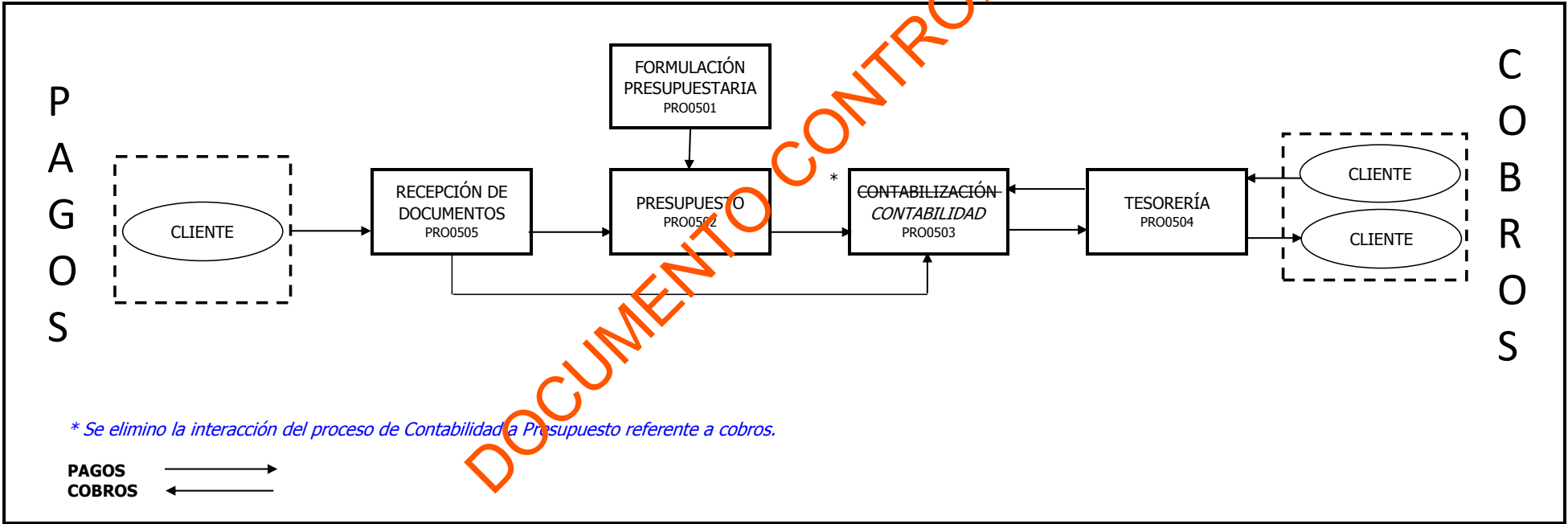
Los cambios definitivos en el Sistema de Gestión de la Calidad sólo se introducen, cuando proceda, una vez se hayan comprobado, los efectos positivos de la corrección propuesta.

El sistema de actuación se detalla en el PG/ESPOL/07 "Acciones Correctivas y Preventivas".



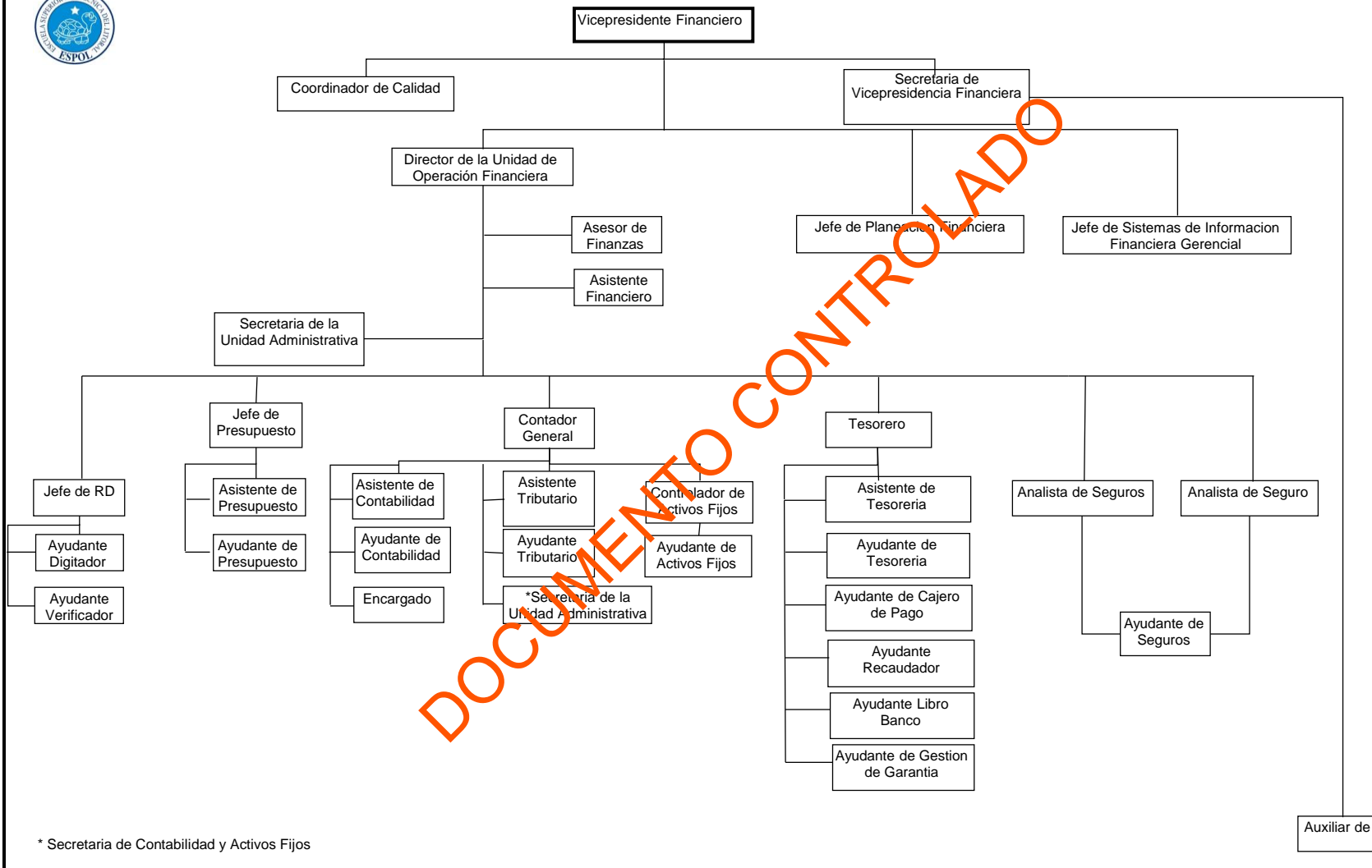
CAPITULO 4. ANEXO 1: MAPA DE SUBPROCESOS FINANCIEROS

DOCUMENTO CONTROLADO





ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA UNIDAD DE FINANZAS VICEPRESIDENCIA FINANCIERA



* Secretaria de Contabilidad y Activos Fijos