

asegurar que los productos que la institución compra son adecuados y conformes a los requisitos especificados.

7.5. Prestación del Servicio

7.5.1. Control de la Prestación del Servicio

La institución planifica y realiza la prestación del servicio bajo condiciones controladas.

Las condiciones controladas incluyen:

- a) Disponibilidad de los procedimientos documentados referidos en el Plan de Calidad, los cuales describen los procesos desarrollados en la institución. El trabajo es controlado por medio de las actividades desarrolladas y los registros que de ellas se generan.
- b) Actividades de control que permitan identificar desviaciones en el servicio ofrecido en el momento que estas ocurren.
- c) Infraestructura, equipos y personal apropiados para el normal desarrollo de los procesos.
- d) Seguimiento de los procesos que se lleva a cabo por medio de indicadores de gestión los cuales figuran en los Objetivos de Calidad y Plan de la Calidad.

8. Medición, análisis y mejora

8.1. Generalidades

La institución desarrollará las actividades correspondientes para demostrar la conformidad del servicio con los requisitos del cliente, asegurar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y llevar a cabo la mejora continua de su eficacia.

8.2. Seguimiento y medición

8.2.1. Satisfacción del cliente

Para determinar los niveles de calidad de servicio de enseñanza de idiomas, la institución realizará encuestas de satisfacción del cliente a intervalos de tiempo regulares (cada ciclo), con el fin de determinar su grado de satisfacción y detectar aspectos puntuales del servicio a mejorar.

Los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente serán considerados en la evaluación de la calidad del servicio como una de las fuentes más importantes de información a la hora de emprender acciones correctivas.

8.2.2. Auditoría interna

Las auditorías internas servirán para confirmar que las actividades desarrolladas en el Sistema de Gestión de la Calidad de la institución se llevan a cabo satisfactoriamente y son conformes con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008.

Para ello, se establecerá un determinado Procedimiento para la realización de auditorías internas de los procesos operativos.

La información obtenida en las auditorías se utilizará en la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad que se realizará anualmente por la Dirección Ejecutiva.

Cuando una auditoría interna revela la existencia de fallos en el funcionamiento del sistema, se desarrollarán las acciones de mejora necesarias.

El resultado de la auditoría interna se reflejará en un informe, así como las acciones que se van a emprender. En las auditorías internas posteriores se comprobará si los cambios surgidos de la auditoría anterior han sido provechosos.

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

La institución ha establecido en el Plan de Calidad indicadores y metas de cumplimiento para garantizar que los procesos operativos desarrollados para la prestación del servicio puedan alcanzar los resultados planificados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Cuando en los procesos no se consiguen los resultados esperados, se iniciarán las acciones correctivas apropiadas para asegurar la conformidad del servicio con los requisitos del cliente y los propios de la institución.

8.2.4. Seguimiento y medición del servicio

La institución ha establecido también en el Plan de Calidad a los responsables para asegurar que la prestación del servicio se lleva a cabo en condiciones controladas y en cumplimiento con las características ofrecidas al cliente.

Asimismo, se cuenta con un Plan de Seguimiento y Mejora Continua.

8.3. Control del producto no conforme

Para promover la mejora continua en la calidad del servicio, será necesario llevar el registro de las incidencias y reclamaciones ocurridas, clasificadas por tipo y por frecuencia de aparición.

Para ello, la institución pone a disposición del cliente el Buzón de Sugerencias, Formato de Reclamaciones y Libro de Reclamaciones, que le permitirá registrar la incidencia y reclamación que podría aparecer durante el desarrollo del servicio.

Con la información recibida del cliente, en las reuniones de Revisión del Desempeño se discutirán las posibles causas o causas reales de los problemas y buscará una solución para ellos.

La institución dispondrá de un determinado Procedimiento para la gestión del servicio no conforme para garantizar que las incidencias y reclamaciones que se den durante el desarrollo de los servicios de enseñanza sean tratadas adecuadamente y se resuelvan de modo satisfactorio, sin perjudicar al cliente.

En caso de producirse problemas para los que no se hubiera previsto una actuación predeterminada y que se consideren de relevancia, el personal elaborará un reporte de la incidencia o reclamación ocurrida sobre el que se anotarán las gestiones realizadas que permitieron restituir la normalidad en el servicio.

El Responsable de Calidad será el encargado de controlar la evolución de las incidencias y reclamaciones en la institución y de informar a la Dirección Ejecutiva de los planes de acción realizados y los resultados obtenidos.

8.4. Análisis de datos

La institución definirá las siguientes fuentes de información para la mejora continua:

- Las encuestas de satisfacción a clientes, desarrolladas en características y aspectos del servicio de enseñanza de idiomas que reciben y su relación con el cumplimiento de sus expectativas.
- La información recibida relativa al Servicio no conforme, como pueden ser las quejas, incidencias y reclamaciones de clientes.
- Las no conformidades a la norma identificadas por los Responsables del Proceso.
- La evaluación del personal administrativo y académico por parte de los cargos responsables de cada área.

- Las revisiones del desempeño, las auditorías internas, las acciones correctivas y preventivas, la revisión por la Dirección y la evaluación integral del Sistema de Gestión de la Calidad.

Mediante el análisis de estos datos puede determinarse las causas más frecuentes de los problemas y definir la estrategia para superarlos de un modo rápido y eficaz, mediante las acciones correspondientes y así evitar su futura ocurrencia.

8.5. Mejora

8.5.1. Mejora continua

La institución establecerá e implementará la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el cumplimiento de la política de la calidad, los objetivos de la calidad y el plan de calidad; a través del análisis de datos y su correspondiente estrategia; y con las acciones correctivas y preventivas.

La institución dispondrá de un determinado Plan de Seguimiento y Mejora Continua.

8.5.2. Acciones correctivas

Las acciones correctivas serán tomadas en la institución para eliminar las causas de las no conformidades, con el fin de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas serán adecuadas para evitar los efectos de las no conformidades halladas.

Las acciones correctivas se aplican a las no conformidades a la norma ISO 9001 identificadas y al Servicio No Conforme atribuido por el cliente.

La institución dispondrá de un determinado Procedimiento de acciones correctivas y preventivas.

8.5.3. Acciones preventivas

Tanto las acciones correctivas como las preventivas se determinarán e implementarán en la institución con el objeto de eliminar las causas de los problemas, reales o potenciales respectivamente, y prevenir su ocurrencia.

La necesidad de tomar este tipo de acciones será evaluada por el Responsable de Calidad y comunicadas a la Dirección Ejecutiva de la institución.

En la institución se considera que la recopilación y estudio de toda la información posible sobre las incidencias y reclamaciones es una de las actividades más importantes del Sistema de Gestión de la Calidad. La información anterior nos permitirá detectar responsabilidades y aspectos del servicio a mejorar, para actuar en consecuencia hacia la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

Este tipo de acciones estarán debidamente documentadas y quedarán sometidas a seguimiento durante un periodo de tiempo razonable, para comprobar la eficacia de las acciones correctivas y preventivas realizadas.



ANEXO J: Consentimientos informados

Figura J1: Consentimiento informado del Director Ejecutivo

COMITÉ DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN CON SERES HUMANOS Y ANIMALES
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN – PUCP

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES¹

El propósito de este protocolo es brindar a los y las participantes en esta investigación, una explicación clara de la naturaleza de la misma, así como del rol que tienen en ella.

La presente investigación es conducida por Roberto Perales Llanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú PUCP. La meta de este estudio es desarrollar una propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad con base en los requisitos de la norma ISO 9001: 2008 a los procesos operativos del servicio de enseñanza del idioma inglés.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder una entrevista (encuesta o lo que fuera pertinente), lo que le tomará 60 minutos de su tiempo. La conversación será grabada, así el investigador o investigadora podrá transcribir las ideas que usted haya expresado. Una vez finalizado el estudio las grabaciones serán destruidas.

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

En principio, las entrevistas o encuestas resueltas por usted serán anónimas, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiriera su identificación, ello solo será posible si es que usted da su consentimiento expreso para proceder de esa manera.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si se sintiera incómoda o incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Muchas gracias por su participación.

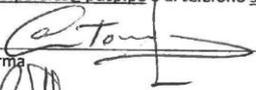
Yo, Atilio Antonoli, Director de Idiomas doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado anteriormente y he leído la información escrita adjunta. He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar este protocolo estoy de acuerdo con que mis datos personales, incluyendo datos relacionados a mi salud física y mental o condición, y raza u origen étnico, podrían ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con Roberto Perales Llanos al correo roberto.perales@pucp.pe o al teléfono 941552986.

<u>ATILIO ALEJANDRO ANTONOLI DELUCCHI</u>		<u>29/09/16</u>
Nombre completo del (de la) participante	Firma	Fecha
<u>Roberto Perales Llanos</u>		<u>29/09/16</u>
Nombre del Investigador responsable	Firma	Fecha

¹ Para la elaboración de este protocolo se ha tenido en cuenta el formulario de C.I. del Comité de Ética del Departamento de Psicología de la PUCP.

Figura J3: Consentimiento informado de la Administradora

COMITÉ DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN CON SERES HUMANOS Y ANIMALES
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN – PUCP

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES¹

El propósito de este protocolo es brindar a los y las participantes en esta investigación, una explicación clara de la naturaleza de la misma, así como del rol que tienen en ella.

La presente investigación es conducida por Roberto Perales Llanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú PUCP. La meta de este estudio es desarrollar una propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad con base en los requisitos de la norma ISO 9001: 2008 a los procesos operativos del servicio de enseñanza del idioma inglés.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder una entrevista (encuesta o lo que fuera pertinente), lo que le tomará 60 minutos de su tiempo. La conversación será grabada, así el investigador o investigadora podrá transcribir las ideas que usted haya expresado. Una vez finalizado el estudio las grabaciones serán destruidas.

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

En principio, las entrevistas o encuestas resueltas por usted serán anónimas, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiriera su identificación, ello solo será posible si es que usted da su consentimiento expreso para proceder de esa manera.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si se sintiera incómoda o incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Muchas gracias por su participación.

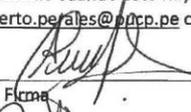
Yo, Consuelo Angélica Aronés Ishikawa - Administradora doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado anteriormente y he leído la información escrita adjunta. He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar este protocolo estoy de acuerdo con que mis datos personales, incluyendo datos relacionados a mi salud física y mental o condición, y raza u origen étnico, podrían ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con Roberto Perales Llanos al correo roberto.perales@pucp.pe o al teléfono 941552986.

<u>Consuelo Angélica Aronés Ishikawa</u>		<u>23/09/2016</u>
Nombre completo del (de la) participante	Firma	Fecha
<u>Roberto Perales Llanos</u>		<u>23/09/2016</u>
Nombre del Investigador responsable	Firma	Fecha

¹ Para la elaboración de este protocolo se ha tenido en cuenta el formulario de C.I. del Comité de Ética del Departamento de Psicología de la PUCP.

Figura J4: Consentimiento informado del Asistente Administrativo

COMITÉ DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN CON SERES HUMANOS Y ANIMALES
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN – PUCP

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES¹

El propósito de este protocolo es brindar a los y las participantes en esta investigación, una explicación clara de la naturaleza de la misma, así como del rol que tienen en ella.

La presente investigación es conducida por Roberto Perales Llanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú PUCP. La meta de este estudio es desarrollar una propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad con base en los requisitos de la norma ISO 9001: 2008 a los procesos operativos del servicio de enseñanza del idioma inglés.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder una entrevista (encuesta o lo que fuera pertinente), lo que le tomará 60 minutos de su tiempo. La conversación será grabada, así el investigador o investigadora podrá transcribir las ideas que usted haya expresado. Una vez finalizado el estudio las grabaciones serán destruidas.

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

En principio, las entrevistas o encuestas resueltas por usted serán anónimas, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiriera su identificación, ello solo será posible si es que usted da su consentimiento expreso para proceder de esa manera.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si se sintiera incómoda o incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Muchas gracias por su participación.

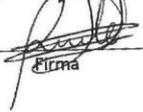
Yo, OSCAR ALEXEI YUPANQUI QUILIANO -ASISTENTE ADMINST. doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado anteriormente y he leído la información escrita adjunta. He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar este protocolo estoy de acuerdo con que mis datos personales, incluyendo datos relacionados a mi salud física y mental o condición, y raza u origen étnico, podrían ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con Roberto Perales Llanos al correo roberto.perales@pucp.pe o al teléfono 941552986.

<u>OSCAR ALEXEI YUPANQUI QUILIANO</u>		<u>23/09/2016</u>
Nombre completo del (de la) participante	Firma	Fecha
<u>Roberto Perales Llanos</u>		<u>23/09/2016</u>
Nombre del Investigador responsable	Firma	Fecha

¹ Para la elaboración de este protocolo se ha tenido en cuenta el formulario de C.I. del Comité de Ética del Departamento de Psicología de la PUCP.

Figura J5: Consentimiento informado de la Coordinadora de Recursos Humanos

COMITÉ DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN CON SERES HUMANOS Y ANIMALES
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN – PUCP

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES¹

El propósito de este protocolo es brindar a los y las participantes en esta investigación, una explicación clara de la naturaleza de la misma, así como del rol que tienen en ella.

La presente investigación es conducida por Roberto Perales Ujanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú PUCP. La meta de este estudio es desarrollar una propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad con base en los requisitos de la norma ISO 9001: 2008 a los procesos operativos del servicio de enseñanza del idioma inglés.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder una entrevista (encuesta o lo que fuera pertinente), lo que le tomará 60 minutos de su tiempo. La conversación será grabada, así el investigador o investigadora podrá transcribir las ideas que usted haya expresado. Una vez finalizado el estudio las grabaciones serán destruidas.

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

En principio, las entrevistas o encuestas resueltas por usted serán anónimas, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiriera su identificación, ello solo será posible si es que usted da su consentimiento expreso para proceder de esa manera.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si se sintiera incómoda o incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Muchas gracias por su participación.

Yo, Karol Silva Cede, Coordinadora de Recursos Humanos doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado anteriormente y he leído la información escrita adjunta. He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar este protocolo estoy de acuerdo con que mis datos personales, incluyendo datos relacionados a mi salud física y mental o condición, y raza u origen étnico, podrían ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con Roberto Perales Ujanos al correo roberto.perales@pucp.pe o al teléfono 941552986.

<u>Karol Donata Silva Cede</u>		<u>29/09/2016</u>
Nombre completo del (de la) participante	Firma	Fecha
<u>Roberto Perales Ujanos</u>		<u>29/09/2016</u>
Nombre del investigador responsable	Firma	Fecha

¹ Para la elaboración de este protocolo se ha tenido en cuenta el formulario de C.1. del Comité de Ética del Departamento de Psicología de la PUCP.

Figura J6: Consentimiento informado del Asistente de Soporte Informático

COMITÉ DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN CON SERES HUMANOS Y ANIMALES
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN – PUCP

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES¹

El propósito de este protocolo es brindar a los y las participantes en esta investigación, una explicación clara de la naturaleza de la misma, así como del rol que tienen en ella.

La presente investigación es conducida por Roberto Perales Llanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú PUCP. La meta de este estudio es desarrollar una propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad con base en los requisitos de la norma ISO 9001: 2008 a los procesos operativos del servicio de enseñanza del idioma inglés.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder una entrevista (encuesta o lo que fuera pertinente), lo que le tomará 60 minutos de su tiempo. La conversación será grabada, así el investigador o investigadora podrá transcribir las ideas que usted haya expresado. Una vez finalizado el estudio las grabaciones serán destruidas.

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

En principio, las entrevistas o encuestas resueltas por usted serán anónimas, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiriera su identificación, ello solo será posible si es que usted da su consentimiento expreso para proceder de esa manera.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si se sintiera incómoda o incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Muchas gracias por su participación.

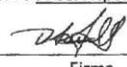
Yo, DANIEL ANDRÉS SALINAS MEJÍA - ASISTENTE DE SOPORTE INFORMÁTICO doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado anteriormente y he leído la información escrita adjunta. He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar este protocolo estoy de acuerdo con que mis datos personales, incluyendo datos relacionados a mi salud física y mental o condición, y raza u origen étnico, podrían ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con Roberto Perales Llanos al correo roberto.perales@pucp.pe o al teléfono 941552986.

<u>DANIEL ANDRÉS SALINAS MEJÍA</u>		23/09/2016
Nombre completo del (de la) participante	Firma	Fecha
<u>Roberto Perales Llanos</u>		23/09/2016
Nombre del Investigador responsable	Firma	Fecha

¹ Para la elaboración de este protocolo se ha tenido en cuenta el formulario de C.I. del Comité de Ética del Departamento de Psicología de la PUCP.