



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
INGENIERÍA COMERCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de

INGENIERA COMERCIAL

TEMA

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA EL G.A.D.
DEL CANTÓN CUMANDÁ, PROVINCIA DE
CHIMBORAZO.**

AUTORA:

MERY GISSELLA VALVERDE GUAMÁN

RIOBAMBA- ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el siguiente trabajo de titulación realizada por la señorita estudiante: Mery Gissella Valverde Guamán, ha sido revisada en su totalidad, por lo tanto se autoriza su presentación.

.....
Ing. Oscar Iván Granizo Paredes
DIRECTOR

.....
Ing. Gino Geovanny Merino Naranjo
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

La responsabilidad por los hechos, criterios vertidos, e ideas vertidas en el presente trabajo de titulación, me corresponde exclusivamente y el patrimonio intelectual derivado del mismo a la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Mery Gissella Valverde Guamán

DEDICATORIA

Al finiquitar mi carrera profesional he logrado uno de mis objetivos en mi vida y quiero darles las gracias de manera especial a las personas que me apoyaron superando todos los obstáculos para lograrlo, con todo respeto y amor dedico este triunfo:

A mis padres, por sobrellevar mis errores, por su apoyo incondicional, consejos, valores, motivación constante que me permitieron ser una persona de bien, pero más que todo por su amor incondicional. ¡Los amo!

A mi esposo que ha sido el impulso durante toda mi carrera y el pilar transcendental para la culminación de la misma, que con su apoyo constante y amor incondicional ha sido amigo y compañero inseparable.

A mis preciosa hija para quien ningún sacrificio es suficiente, que con su luz ha iluminado mi vida y hace mi camino se llene de ideales hacia cumplir nuevos objetivos.

Asimismo gratifico a todas y todos quienes de una u otra forma han colaborado para el logro de este Trabajo de Grado, agradezco de forma sincera su apreciable contribución.

Mery Gissella Valverde Guamán

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme escoltado y guiado a lo largo de esta carrera por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad. A mis hermanos por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien por ser un excelente ejemplo de vida. Por ende no puedo dejar pasar esta oportunidad sin decirles que las amo y gracias.

Deseo del mismo modo expresar mi agradecimiento a mi Director Ing. Oscar Granizo a mi Miembro del Tribunal Ing. Gino Merino, por la confianza apoyo y dedicación de tiempo por haber participado conmigo sus conocimientos sobre todo su amistad.

Mery Gissella Valverde Guamá

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|----------|
| Portada..... | i |
| Certificación del tribunal | ii |
| Certificado de responsabilidad..... | iii |
| Dedicatoria | iv |
| Agradecimiento..... | v |
| Índice general..... | vi |
| Índice de tablas | xi |
| Índice de figuras..... | xii |
| Índice de anexos..... | xiii |
| Resumen ejecutivo | xiv |
| Executive summary..... | xv |
| Introducción | 1 |
| CAPÍTULO I: EL PROBLEMA..... | 2 |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 2 |
| 1.1.1 Formulación del problema..... | 2 |
| 1.1.2 Delimitación del problema..... | 3 |
| 1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN..... | 3 |
| 1.3 OBJETIVOS..... | 4 |
| 1.3.1 Objetivo general..... | 4 |
| 1.3.2 Objetivos específicos..... | 4 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 5 |
| 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS..... | 5 |
| 2.2 MARCO TEÓRICO..... | 7 |
| 2.2.1 Sistema..... | 7 |
| 2.2.1.1 Características de los sistemas..... | 7 |
| 2.2.2 Tipos de sistemas..... | 8 |
| 2.2.3 Sistema de Gestión..... | 8 |
| 2.2.3.1 Importancia de un sistema de gestión..... | 8 |
| 2.2.4 La Calidad..... | 9 |
| 2.2.4.1 Evolución histórica del concepto de calidad..... | 10 |
| 2.2.5 Sistema de gestión de la calidad | 12 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 2.2.5.1 | Los Sistemas de gestión de la calidad en el Ecuador..... | 12 |
| 2.2.5.2 | La gestión de la calidad en las entidades públicas..... | 13 |
| 2.4.6 | Implementación de un sistema de gestión de la calidad..... | 14 |
| 2.2.6.1 | Beneficios de implementar el sistema de gestión de la calidad en la entidad pública..... | 15 |
| 2.2.6.2 | Aspectos básicos de implementar el sistema de gestión de la calidad en la entidad pública..... | 16 |
| 2.2.7 | Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008..... | 16 |
| 2.2.7.1 | Modelo de gestión de calidad ISO 9001:2008..... | 18 |
| 2.2.7.2 | Mejora continua..... | 19 |
| 2.2.7.3 | Objetivos y campo de aplicación..... | 20 |
| 2.2.8 | Enfoque basado en procesos según los principios ISO 9001..... | 21 |
| 2.2.8.1 | Objetivos de la gestión por procesos..... | 22 |
| 2.2.8.2 | Partes principales de un proceso..... | 23 |
| 2.2.8.3 | Elementos de un proceso..... | 23 |
| 2.2.8.4 | Requisitos de la documentación..... | 24 |
| 2.2.8.5 | Tipos de documentos..... | 24 |
| 2.3 | MARCO CONCEPTUAL..... | 26 |
| CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO..... | | 28 |
| 3.1 | HIPÓTESIS A DEFENDER..... | 28 |
| 3.3.1 | Hipótesis General..... | 28 |
| 3.2 | Variables..... | 28 |
| 3.2.1 | Variable Independiente..... | 28 |
| 3.2.2 | Variable Dependiente..... | 28 |
| 3.3 | TIPO DE INVESTIGACIÓN..... | 28 |
| 3.3.1 | Tipos de estudio de investigación..... | 28 |
| 3.3.2 | Diseño de la Investigación..... | 29 |
| 3.4 | POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 29 |
| 3.4.1 | Población..... | 29 |
| 3.4.2 | Muestra..... | 29 |
| 3.5 | MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS..... | 29 |
| 3.5.1 | Métodos..... | 30 |
| 3.5.2 | Técnicas de investigación..... | 30 |
| 3.5.3 | Instrumento de la investigación..... | 31 |

| | | |
|-------|---|----|
| 3.6 | DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA..... | 31 |
| 3.6.1 | Lista de chequeo diagnóstico frente a la calidad basada en la norma ISO 9001-2008 en el G.A.D. del cantón Cumandá..... | 32 |
| 3.6.2 | Análisis FODA | 50 |
| 3.7 | EVALUACIÓN DE LA LISTA DE CHEQUEO DIAGNÓSTICO FRENTE A LA CALIDAD BASADA EN LA NORMA ISO 9001-2008. | 52 |
| 3.7.1 | Tabulación del cumplimiento del punto 4 de la norma | 52 |
| 3.7.2 | Tabulación del cumplimiento del punto 5 de la norma | 53 |
| 3.7.3 | Tabulación del cumplimiento del punto 6 de la norma | 54 |
| 3.7.4 | Tabulación del cumplimiento del punto 7 de la norma | 55 |
| 3.7.5 | Tabulación del cumplimiento del punto 8 de la norma | 56 |
| 3.7.6 | Análisis del cumplimiento del G.A.D. del cantón Cumandá..... | 57 |
| 3.8 | ANÁLISIS GENERAL..... | 58 |
| | CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS | 59 |
| 4.1 | PROPUESTA DE DISEÑO UN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA EL G.A.D. DEL CANTÓN CUMANDÁ, PROVINCIA DE CHIMBORAZO | 59 |
| 4.1.1 | Elaboración del manual de calidad | 59 |
| 4.2 | AJUSTE DE LOS PROCESOS A LA LEGISLACIÓN VIGENTE Y A LA NORMA ISO 9001-2008..... | 60 |
| 4.3 | METODOLOGÍA PARA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE LA CALIDAD | 60 |
| 4.3.1 | Definición del alcance del manual..... | 61 |
| 4.3.2 | Levantamiento de información. | 61 |
| 4.3.3 | Levantamiento de los procesos. | 61 |
| 4.3.4 | Identificación y clasificación de los procesos..... | 61 |
| 4.3.5 | Desarrollar la interacción de los procesos. | 62 |
| 4.3.6 | Edición del documento. | 62 |
| 4.3.7 | Revisión. | 62 |
| 4.3.8 | Ajuste a lo que se requiera en la primera revisión. | 62 |
| 4.3.9 | Revisión / aprobación. | 62 |
| 4.4 | METODOLOGÍA PARA LA DETERMINACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD | 63 |

| | | |
|----------|---|-----|
| 4.5 | METODOLOGÍA PARA LA DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD | 63 |
| 4.6 | PREPARACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS | 71 |
| 4.7 | PROCEDIMIENTOS DE LA CALIDAD | 73 |
| 4.7.1 | Procedimiento revisión por la dirección | 73 |
| 4.7.2 | Procedimiento control de documentos..... | 76 |
| 4.7.3 | Procedimiento control de registros | 79 |
| 4.7.4 | Procedimiento acciones correctivas, preventivas y mejoras..... | 81 |
| 4.7.5 | Procedimiento auditoría interna..... | 84 |
| 4.7.6 | Procedimiento de los productos suministrados por el cliente..... | 87 |
| 4.7.8 | Procedimiento provisión y compras | 89 |
| 4.7.9 | Procedimiento selección y formación del personal | 91 |
| 4.7.10 | Procedimiento ambiente de trabajo..... | 94 |
| 4.7.11 | Procedimiento de mantenimiento | 98 |
| 4.7.12 | Procedimiento satisfacción del cliente..... | 101 |
| 4.8 | DESARROLLO DE REGISTROS PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | 103 |
| 4.8.1 | Codificación de Registros..... | 103 |
| 4.9 | MANUAL DE LA CALIDAD | 104 |
| 4.9.1 | Objeto..... | 106 |
| 4.9.2 | Alcance del sistema de gestión de la calidad | 106 |
| 4.9.3 | Exclusiones | 106 |
| 4.9.4 | Responsabilidades..... | 106 |
| 4.9.5 | Estructura documental | 107 |
| 4.9.6 | Organigrama administrativo | 108 |
| 4.9.7 | Revisión por la Dirección | 109 |
| 4.9.7.1 | Generalidades..... | 109 |
| 4.9.7.2 | Información para la revisión | 109 |
| 4.9.8 | Comunicación Interna..... | 110 |
| 4.9.9 | Mejora continua | 110 |
| 4.9.10 | Planeación Estratégica | 110 |
| 4.9.10.1 | Política de Calidad | 110 |
| 4.9.10.2 | Misión | 111 |
| 4.9.10.3 | Visión..... | 111 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 4.9.10.4 | Objetivos de calidad..... | 111 |
| 4.9.10.5 | Planificación del sistema de gestión de calidad..... | 112 |
| 4.9.11 | Mapa de procesos G.A.D. del cantón Cumandá..... | 112 |
| 4.10 | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DEL G.A.D DEL CANTÓN CUMANDÁ..... | 114 |
| 4.10.1 | Descripción del proceso legislativo | 114 |
| 4.10.2 | Descripción del proceso gobernante | 115 |
| 4.10.3 | Descripción de los procesos asesor..... | 117 |
| 4.10.4 | Descripción de los procesos habilitantes o de apoyo..... | 119 |
| 4.10.5 | Descripción de los posesos generadores de valor..... | 121 |
| 4.11 | DISEÑO DE REGISTROS DE CALIDAD | 123 |
| 4.11.1 | Registro acta de revisión por la dirección..... | 123 |
| 4.11.2 | Registro acta de distribución..... | 124 |
| 4.11.3 | Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora | 125 |
| 4.11.4 | Registro de quejas y reclamaciones | 126 |
| 4.11.5 | Registro incidencia de proveedor | 127 |
| 4.11.6 | Registro informe de no conformidades..... | 128 |
| 4.11.7 | Registro de auditoría interna..... | 129 |
| 4.11.8 | Registro de informe de auditoría interna | 130 |
| 4.11.9 | Registro de evaluación de proveedores | 131 |
| 4.11.10 | Registro de elementos de entrada | 132 |
| 4.11.11 | Registro orden de trabajo | 133 |
| 4.11.12 | Registro control de proceso | 134 |
| 4.11.13 | Registros de selección y formación personal..... | 135 |
| 4.11.14 | Registro orden de trabajo para mantenimiento | 140 |
| 4.11.15 | Registro de mantenimiento | 141 |
| | CONCLUSIONES | 142 |
| | RECOMENDACIONES..... | 143 |
| | BIBLIOGRAFÍA | 144 |
| | ANEXOS | 146 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|-----|
| Tabla 1. Evolución Histórica de la Calidad | 10 |
| Tabla 2. Población del GAD Cumandá | 29 |
| Tabla 3. Lista de chequeo diagnóstico frente a la calidad | 32 |
| Tabla 4. Punto 4 de la norma | 52 |
| Tabla 5. Punto 5 de la norma | 53 |
| Tabla 6. Punto 6 de la norma | 54 |
| Tabla 7. Punto 7 de la norma | 55 |
| Tabla 8: Punto 8 de la norma | 56 |
| Tabla 9: Análisis general del cumplimiento de los puntos de la norma. | 57 |
| Tabla 10. Diseño de los objetivos de la calidad..... | 65 |
| Tabla 11. Diseño de los objetivos de la calidad () | 67 |
| Tabla 12. Diseño de los objetivos de la calidad..... | 69 |
| Tabla 13. Diseño de modelo de la hoja de caracterización para la preparación de los procesos. | 71 |
| Tabla 14. Codificación para el control de documentos..... | 78 |
| Tabla 15. Codificación de registros..... | 103 |
| Tabla 16. Descripción de los procesos legislativos. | 114 |
| Tabla 17. Descripción del proceso gobernante..... | 115 |
| Tabla 18. Descripción de los procesos asesor..... | 117 |
| Tabla 19. Descripción de los posesos habilitante o de apoyo..... | 119 |
| Tabla 20. Descripción de los procesos generadores de valor | 121 |
| Tabla 21. Registro acta de revisión por la dirección..... | 123 |
| Tabla 22. Registro acta de distribución..... | 124 |
| Tabla 23. Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora | 125 |
| Tabla 24. Registro de quejas y reclamaciones | 126 |
| Tabla 25. Registro incidencia de proveedor..... | 127 |
| Tabla 26. Registro informe de no conformidades | 128 |
| Tabla 27. Registro de auditoría interna..... | 129 |
| Tabla 28. Registro de informe de auditoría interna..... | 130 |
| Tabla 29. Registro de evaluación de proveedores..... | 131 |
| Tabla 30. Registro de elementos de entrada..... | 132 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 31. Registro orden de trabajo | 133 |
| Tabla 32. Registro control de proceso..... | 134 |
| Tabla 33. Ficha descripción puesto de trabajo..... | 135 |
| Tabla 34. Ficha de datos personales..... | 136 |
| Tabla 35. Plan de formación | 137 |
| Tabla 36. Registro de formación..... | 138 |
| Tabla 37. Encuesta de satisfacción del personal | 139 |
| Tabla 38. Registro orden de trabajo para mantenimiento | 140 |
| Tabla 39. Registro de mantenimiento | 141 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|-----|
| Figura 1. Evolución de la Calidad | 12 |
| Figura 2. Modelo de un sistema de gestión de la calidad | 18 |
| Figura 3. Ciclo PDCA | 20 |
| Figura 4. Principios ISO 9001 | 22 |
| Figura 5. Cumplimiento del G.A.D. del cantón Cumandá con el punto 4 de la norma.52 | |
| Figura 6. Cumplimiento del G.A.D. del cantón Cumandá con el punto 5 de la norma.53 | |
| Figura 7. Cumplimiento del G.A.D. del cantón Cumandá con el punto 6 de la norma.54 | |
| Figura 8. Cumplimiento del G.A.D. del cantón Cumandá con el punto 7 de la norma.55 | |
| Figura 9. Cumplimiento del G.A.D. del cantón Cumandá con el punto 8 de la norma.56 | |
| Figura 10. Análisis general del cumplimiento del G.A.D. del cantón Cumandá..... | 57 |
| Figura 11. Modelo de diagrama de flujo para la elaboración de los procesos..... | 72 |
| Figura 12. Ejemplo de Codificación de los registros | 103 |
| Figura 13. Base de la implementación de un sistema de gestión de calidad..... | 104 |
| Figura 14. Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad Nivel de División | 107 |
| Figura 15. Organigrama Administrativo..... | 108 |
| Figura 16. Mapa de procesos..... | 113 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | | |
|----------|---|-----|
| ANEXO A: | Lista Maestra de Documentos (LMD)..... | 147 |
| ANEXO B: | Lista Maestra de Registros (LMR)..... | 148 |
| ANEXO C: | Recolección de la información dentro del G.A.D..... | 149 |

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objeto el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001-2008. En el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cumandá, tomando en cuenta que el éxito de un sistema de calidad es mantener los procedimientos documentados mediante un enfoque basado en procesos. Aplicando técnicas como un checklist de cumplimiento de los puntos de la norma ISO 9001:2008 en la entidad y un análisis FODA, se determinó el análisis de la situación actual, en la cual se evidenció la no existencia de documentación, procedimientos y controles de calidad que garanticen la eficacia de un sistema de gestión de la calidad. Partiendo de esta necesidad se elaboró el manual de calidad describiendo los requisitos que establece la norma ISO 9001-2008, accediendo de esta forma que la institución cumpla de forma apropiada con los requisitos y expectativas de sus habitantes, manteniendo sus procesos bajo control y resolviendo los problemas de la calidad para alcanzar el principal objetivo que es la satisfacción del cliente, mediante políticas, objetivos y metas de forma cuantificable y real, diseñando los registros de calidad que nos van a reflejar el grado de cumplimiento del sistema de calidad y de todas las actividades realizadas determinando así las inconformidades o quejas del cliente. Se recomienda aplicar el diseño propuesto y con ello la difusión de las políticas de calidad, iniciando con capacitaciones dirigidas al personal del municipio para la pronta adaptabilidad de y continua realización de la auditoria, para de esta forma comprobar el grado de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad en el G.A.D.C.C.

.....
Ing. Oscar Iván Granizo Paredes
DIRECTOR

EXECUTIVE SUMMARY

The current research has like objective the design of a Management System of quality based on ISO standard 9001:2008. In the Decentralized Autonomous Government of Cumandá Cantón, keeping in mind the success of a quality system is to keep the documented procedures by an approach based on processes. Applying techniques like a checklist of fulfilment of ISO standard 9001:2008 points in the organization and a FODA (strengths and weaknesses, opportunities and threats). The current situation analysis was determined, in which was evidenced the non-existence of documentation, procedures and quality controls that guarantee the effectiveness of a management system of quality . From this necessity the handbook of quality, describing the requisites that were established by the ISO standard 9001:2008, accessing in this way that the institution fulfil in appropriate way with the requisites and expectations of its population, keeping its processes on control and solving the quality problems in order to reach the main objective that is the customer satisfaction. Through policies objectives and goals in quantifiable and real manner, designing the quality registers that reflect the fulfillment degree of quality system and of all made activities noticing the customer noncompliance and complaints. It is recommended to apply the proposed design and the quality policies diffusion, starting with trainings, aimed to the staff of municipality for the adaptability and permanent Audit realization, in order to prove the fulfilment degree of Management System of Quality in the G.A.D.C.C (Decentralized Autonomous Government of Cumandá Cantón)

.....
Eng. Oscar Iván Granizo Paredes

DIRECTOR

INTRODUCCIÓN

La Norma ISO 9001:2008, concerniente a la familia de normas ISO 9000 es una norma internacional, aplicable a empresas de todos los sectores y tamaños, y que describe la estructura y requisitos de un sistema de gestión de la calidad, pero sin especificar cómo se debe desarrollar e implantar en cada empresa en particular.

Gracias a esta generalidad de la norma, las entidades públicas o privadas no pierden su propia identidad, manteniendo la flexibilidad suficiente para adaptar la norma a sus propias características, integrándola en su funcionamiento diario.

La gestión de la calidad brinda los medios por los que las organizaciones pueden suministrar una participación de sus empleados, satisfacción a los clientes. Destaca la comprensión de la variación, la importancia de la medición y el diagnóstico, el rol del cliente y el compromiso de los empleados a todos los niveles de la organización en la búsqueda de mejoras continuas.

La noción de mejora continua se describe al hecho de que nada puede considerarse como algo terminado o mejorado en forma concluyente. Estamos siempre en un proceso de cambio, de desarrollo y con contingencias de mejorar. La vida no es algo estático, sino más bien un proceso dinámico en constante evolución, como parte de la naturaleza del universo y este razonamiento se aplica tanto a las personas, como a las organizaciones y sus dinamismos.

Hoy en día entender y satisfacer a los clientes dejó de ser una ventaja competitiva, transformándose hoy en una necesidad.

Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Actualmente, el sistema municipal ecuatoriano es complejo y heterogéneo, donde muchos de los G.A.Ds comparten un conjunto de déficit y debilidades que limitan seriamente sus capacidades para enfrentar sus propias responsabilidades como asumir nuevos desafíos en entornos complejos.

Esencialmente, el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Cumandá carece de un sistema de gestión de calidad que le dé sentido estratégico a sus decisiones. Su mejora es un imperativo político, económico y social, y tiene por finalidad identificar y satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios y usuarias, mantener la eficiencia, mejorar continuamente el desempeño global de la municipalidad, promover el desarrollo del territorio y garantizar la equidad en la entrega de sus servicios.

La calidad puede enseñarse y aprenderse. Puede aplicarse o mejorarse a voluntad y lo que es más importante, se puede sistematizar su implantación, de forma que una organización llegue a desarrollar mejores procesos, mejores productos y mejores métodos de gestión. Por eso la Norma Internacional ISO 9001:2008 desarrolla, la conveniencia y necesidad de contar con un sistema mediante el cual se pueda desarrollar métodos que conduzcan a la mejora de la calidad.

La presente investigación tiene como objetivo realizar una formulación y diseño de un sistema de gestión de calidad según la Norma ISO 9001:2008 G.A.D. del cantón Cumandá, para lo cual es necesario contar con el apoyo incondicional por parte de los niveles superiores y con recurso humano comprometido, que apoye efectivamente el orientar la organización hacia la satisfacción del cliente.

1.1.1 Formulación del problema.

¿Qué efecto tendría diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para el G.A.D. del cantón Cumandá, provincia de Chimborazo?

1.1.2 Delimitación del problema.

El siguiente trabajo de investigación está delimitado en su:

✓ **OBJETO DE ESTUDIO:** Gestión de Calidad

✓ **CAMPO DE ACCIÓN:** Aumento de la satisfacción del cliente

LÍMITE ESPACIAL: La presente investigación se realizará en el G.A.D. del cantón Cumandá, provincia de Chimborazo.

LÍMITE TEMPORAL: La presente investigación se llevara a cabo en el año 2015.

1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

El presente tema tiene relevancia, pues en la actualidad Los Gobiernos Autónomos Descentralizados GAD's. del Ecuador enfrentan varios contextos sociales, culturales, económicos y políticos altamente cambiantes; a nuevas imposiciones de funciones y tareas derivadas de los políticas públicas cada vez más inclusivas que exigen una fuerte dosis de gestión local, a presiones por actores privados en busca de mecanismos de coyunturas, así como a una ciudadanía cada vez más exigente y demandantes de servicios y prestaciones de calidad, como también por espacios de participación reales en la toma de decisiones para la resolución conjunta de problemas que afectan a sus territorios locales, por ello es necesario el diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008.

En la Constitución del Ecuador 2008 - ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DEL ESTADO. Art. 238.- Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional.

En tal sentido, la Calidad de G.A.D. debe ser entendida como el resultado de un proceso integral de gestión, que involucra procesos administrativos, personas, recursos y objetivos. Una organización municipal orientada hacia los ciudadanos requiere, por tanto,

de procesos de innovación organizacional tal que le permita contar con estructuras flexibles capaces de asumir diversos estados según las exigencias de las condiciones del entorno.

La satisfacción del cliente es la base de los sistemas de gestión de la calidad y considerando que los clientes necesitan productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas, es necesaria la aplicación de un sistema que este enfocado en el cliente como base de la organización, además en la actualidad es evidente que la calidad se impone como una exigencia en todas las organizaciones y se va convirtiendo en un requisito para una adecuada gestión, más que un valor agregado.

Para cubrir la necesidad del G.A.D. del cantón Cumandá, y satisfacer las exigencias de servicio, esta entidad pretende desarrollar un sistema de gestión de la calidad, como un elemento estratégico para mejorar la eficiencia y calidad en todas sus áreas organizativas.

1.3 OBJETIVOS.

1.3.1 Objetivo general.

Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para el G.A.D. del cantón Cumandá, provincia de Chimborazo?

1.3.2 Objetivos específicos.

- Establecer el estado actual del G.A.D. del cantón Cumandá, analizando procesos existentes.
- Determinar y solucionar los problemas a partir del enfoque por procesos, para cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
- Elaborar el Manual de la Calidad para el G.A.D. del cantón Cumandá.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

Luego de realizar la búsqueda en Fuentes bibliográficas dentro y fuera de los límites de nuestro país el Ecuador, referentes al objeto de estudio, presentamos los siguientes antecedentes investigativos:

CHANGO, W. (2013). *Desarrollo de los procedimientos de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2008 en la empresa CARPINTEX R&D Cía. Ltda.* (Tesis). Facultad Mecánica de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Manifiesta lo siguiente:

El éxito de un Sistema de Gestión de Calidad es mantener los procedimientos documentados mediante un enfoque basado en proceso, de forma de que si se mejoran las actividades de la organización se conseguirá como consecuencia la mejora del producto.

MUYULEMA, J. (2013). *Diseño de un sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la “EMPRESA COMERCIAL MALDONADO”, ubicada en el cantón Riobamba* (Tesis). Facultad de Administración de Empresas la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Respecto a calidad, manifiesta:

El sistema de Gestión de Calidad nos aprueba mejorar el desempeño, la coordinación y producción de la organización mediante un enfoque de los objetivos del negocio y las expectativas del cliente. Las normas enfocan a la empresa, para satisfacer las necesidades de “sus clientes”, en consecuencia, los estándares de calidad lo fija la propia empresa, basándose en los requerimientos de su mercado.

El Sistema permite exaltar la Calidad de los Productos y Servicios, mejorar la productividad de los recursos y conseguir diferenciar entre los competidores como el mejor.

Ante cualquiera, el Sistema de Gestión de Calidad, busca garantizar en el largo plazo la supervivencia, el crecimiento, la rentabilidad de una organización maximizando su competitividad mediante el aseguramiento permanente de la satisfacción de sus clientes y la eliminación de todo tipo de malversación.

ÁLVAREZ, M. (2012), “*Sistema de Gestión de Calidad y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Saquisilí*”. Facultad de Contabilidad y Auditoría - Centro de Estudios de Posgrado Maestría en Auditoría Gubernamental de la Universidad Técnica De Ambato. Manifiesta lo siguiente:

La Calidad de Servicio Municipal debe ser entendida como el resultado de un proceso integral de gestión, que involucra procesos administrativos, personas, recursos y objetivos. Su mejora es un imperativo político, económico y social, y tiene por finalidad identificar y satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios y usuarias, mantener la eficiencia, mejorar continuamente el desempeño global de la municipalidad, promover el desarrollo del territorio y garantizar la equidad en la entrega de sus servicios.

VÁZQUEZ, D. (2012), “*Diseño del laboratorio para la Carrera de Economía Industrial considerando la norma ISO 9001:2008*”. Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional Autónoma de México. Manifiesta lo siguiente:

A medida que el desarrollo de la economía global, la expansión de las comunicaciones y la apertura de los mercados nacionales a panoramas internacionales aumentan, las empresas se han dispuesto a buscar nuevas formas prácticas y eficaces para adaptarse a estos cambios. En esta cuestión las empresas han apostado su futuro a personal que posea habilidades cada vez más amplias en el manejo de información; así como un mejor entendimiento del entorno donde operan, en consecuencia tener una rápida y oportuna respuesta a los nuevos retos que se presenten.

FONSECA, S. (2010), “*Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la empresa Estructuras de Aluminio S.A. ESTRUSA*”. Facultad de Ingeniería de La Escuela Politécnica del Ejército. Manifiesta:

La implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2008 parametriza los tiempos de ejecución simplifica el proceso y establece un esquema de trabajo que garantiza el cumplimiento de los plazos marcados.

GUADALUPE, D. (2012), *Diseño del Sistema de Gestión de Calidad y procesos de mejora continua en base a la norma ISO 9001:2008 para la empresa "SACHA" textil de la ciudad de Riobamba (Tesis)*. Facultad de Administración de Empresas la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Comenta respecto al SGC lo siguiente:

La Gestión de la Calidad es una estrategia de gestión orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos organizacionales.

2.2 MARCO TEÓRICO.

2.2.1 Sistema.

La palabra "sistema" tiene muchas connotaciones: un conjunto de elementos interdependientes e interactuantes; un grupo de unidades combinadas que forman un todo organizado y cuyo resultado (output) es mayor que el resultado que las unidades podrían tener si funcionaran independientemente. (ISAZA, 2012)

El ser humano, por ejemplo, es un sistema que consta de un número de órganos y miembros, y solamente cuando estos funcionan de modo coordinado el hombre es eficaz. Similarmente, se puede pensar que la organización es un sistema que consta de un número de partes interactuantes.

2.2.1.1 Características de los sistemas.

Una organización alcanzará ser entendida como un sistema o subsistema o un súper-sistema, dependiendo del enfoque. El sistema total es aquel representado por todos los componentes y relaciones necesarios para la realización de un objetivo, dado un cierto número de restricciones. Los sistemas pueden operar, tanto en serio como en paralelo. (MONTES & FUENTES, 2005)

2.2.2 Tipos de sistemas.

Según (MONTES & FUENTES, 2005) Manifiesta con respecto a los tipos de sistemas lo siguiente:

a) En cuanto a su constitución.

- ✓ Sistemas físicos o concretos: compuestos por equipos, maquinaria, objetos y cosas reales. El hardware.
- ✓ Sistemas abstractos: compuestos por conceptos, planes, hipótesis e ideas. Muchas veces solo existen en el pensamiento de las personas. Es el software.

b) En cuanto a su naturaleza

- ✓ Sistemas cerrados: no muestran intercambio con el medio ambiente que los rodea, son herméticos a cualquier influencia ambiental. No toman ningún recurso externo y nada producen que sea enviado hacia fuera
- ✓ Sistemas abiertos: muestran intercambio con el ambiente, a través de entradas y salidas. Intercambian energía y materia con el ambiente. Son adaptativos para sobrevivir.

2.2.3 Sistema de Gestión

(MONTES & FUENTES, 2005, pág. 220). Sistema de Gestión es un conjunto de fases unidas en un proceso continuo, que permite trabajar ordenadamente una idea hasta lograr mejoras y su continuidad a más de ser una estructura comprobada para la gestión y mejora continua de las políticas, procedimientos y procesos de la organización

2.2.3.1 Importancia de un sistema de gestión

(ISAZA, 2012, pág. 23), Para responde a este numeral pondremos a disposición la siguiente pregunta:

¿Por qué los sistemas de gestión son necesarios?

Respuesta: Las empresas que operan en el siglo XXI se enfrentan a muchos retos, característicos, entre ellos:

- ✓ Rentabilidad
- ✓ Competitividad
- ✓ Globalización
- ✓ Velocidad de los cambios
- ✓ Capacidad de adaptación
- ✓ Crecimiento
- ✓ Tecnología

Contrarrestar estos y otros requisitos empresariales puede constituir un proceso difícil y deprimente. Es aquí donde entran en esparcimiento los sistemas de gestión, al permitir aprovechar y desarrollar el potencial existente en la organización.

2.2.4 La Calidad

Algunos autores establecen las siguientes definiciones de calidad:

El Dr. Edwards Deming indica que: El control de calidad no significa alcanzar la perfección. Significa conseguir una eficiente producción con la calidad que espera obtener en el mercado.

El Dr. Joseph M. Duran define la calidad como: Adecuación al uso.

Philip Crosby lo define como: Conformidad con los requisitos.

Dr. Armand Feigenbaum define la calidad como: La composición total de las características de los productos y servicios de marketing, ingeniería, fabricación y

mantenimiento, a través de los cuales los productos y los servicios cumplirán las expectativas de los clientes.

La American Society For Quality Control defina la calidad como: La totalidad de las funciones y características de un producto que les permite satisfacer una determinada necesidad.

A lo largo de la historia el término calidad ha sufrido numerosos cambios que conviene reflejar en cuanto a su evolución histórica. Para ello, describiremos en la siguiente Tabla 1, para cada una de las etapas el concepto que se tenía de la calidad y cuáles eran los objetivos a perseguir.

2.2.4.1 Evolución histórica del concepto de calidad

Según SLIDESHARE (2014), Durante la historia el término calidad ha sufrido numerosos cambios que conviene reflejar en cuanto su evolución histórica. Para ello, describiremos cada una de las etapas el concepto que se tenía de la calidad y cuáles eran los objetivos a perseguir.

Tabla 1. Evolución Histórica de la Calidad

| ETAPA | CONCEPTO | FINALIDAD |
|------------------------------|---|--|
| Artesanal | Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacer al cliente. ✓ Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho. ✓ Crear un producto único. |
| Revolución Industrial | Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad. (Se identifica producción con calidad). | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacer una gran demanda de bienes ✓ Obtener beneficios. |
| II Guerra Mundial | Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo con la mayor y más rápida producción. (Eficacia + Plazo = Calidad) | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso |

| | | |
|------------------------------------|---|---|
| Control de Calidad | Técnicas de inspección en producción para evitar la salida de bienes defectuosos. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacer las necesidades técnicas del producto. |
| Aseguramiento de la calidad | Sistemas y procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacer al cliente. ✓ Prevenir errores. ✓ Reducir costes. ✓ Ser competitivo. |
| Calidad Total | Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacer tanto al cliente externo como interno. ✓ Ser altamente competitivo. ✓ Mejora continua. |

Fuente: Slideshare (2014). Historia de la Calidad.

Esta evolución nos ayuda a comprender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente y, en definitiva, a la sociedad, y como poco a poco se ha ido involucrando toda la organización en la consecución de este fin.

La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no sólo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia. Puede decirse que la gestión de la calidad es circunstancial a la actividad de la empresa. No obstante, durante muchos años se desarrolló con criterios y aplicaciones dispares y su práctica fue ocasional e intuitiva. Es a partir de la segunda guerra mundial, cuando comienza a darse a la Gestión de la Calidad el carácter de función específica y a hacerla aparecer de norma explícita en los organigramas de las compañías.

Tomando ese momento como punto de partida para el análisis y resumiendo al máximo sus conclusiones, podemos distinguir tres etapas diferentes y sucesivas que enunciaremos así:

- ✓ El control de calidad
- ✓ El aseguramiento de la calidad

✓ La calidad total

Figura 1. Evolución de la Calidad



Fuente: Slideshare (2014). Evolución de la Calidad.

A lo largo de la historia el término calidad ha sufrido numerosos cambios que conviene reflejar en cuanto su evolución histórica. Para ello, describiremos cada una de las etapas el concepto que se tenía de la calidad y cuáles eran los objetivos a perseguir.

2.2.5 Sistema de gestión de la calidad

Según (GUTIÉRREZ, P. 2005), Es la norma que señala como: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un Sistema, contribuye a la eficiencia y a la eficacia en la organización en el logro de sus objetivos.

Tiene que ver con la Organización interna que ejercita la determinación de los procesos productivos y de las características y cualidades de los productos, es decir es la gerencia o el manejo de los procesos productivos enfocada al mejoramiento continuo.

2.2.5.1 Los Sistemas de gestión de la calidad en el Ecuador

Según (SGS del Ecuador S.A., 2014). En el mundo actual es imposible persistir ajenos a la lucha por ofertar productos y servicios que satisfagan las expectativas de los clientes. Por lo que cada vez, crecidamente las organizaciones ecuatorianas implantan sistemas de gestión de la calidad.

Organizaciones tales como: Acerías Nacionales del Ecuador, Cables Eléctricos Ecuatorianos (CABLEC), Compañía Ecuatoriana del Caucho, Fábrica de Aceites la Favorita, Industria Licorera Iberoamericana SA. (ILSA), Industria Alex, Jabonería Nacional, Pinturas Cóndor SA. Entre otras, sin dejar de mencionar grandes multinacionales que infatigablemente son premiadas por su alto índice de satisfacer al cliente y merito a la calidad, como: General Motors, Ecarni, Merck y Xerox.

2.2.5.2 La gestión de la calidad en las entidades públicas

Con la finalidad de lograr procesos integrales y estructurados en las entidades públicas, se ha involucrado el concepto de la calidad en el perfeccionamiento de las gestiones administrativas; aspecto que intenta generar cambios organizacionales y transformaciones en los procesos gubernamentales y el desempeño institucional.

La Corporación Ecuatoriana de la Calidad Total, se ha mantenido durante los últimos doce años fieles a sus objetivos de promover y difundir las prácticas de mejora continua de la Calidad de los productos y servicios, en las entidades ecuatorianas pequeñas, medianas y grandes. En los dos últimos años, sin embargo, incluyó enfáticamente en su espectro de actividades, el amplísimo campo de las entidades y empresas públicas, uniéndose así al tranco de los estados progresistas que examinan mejorar su competitividad en un mundo cada vez más globalizado.¹

Desde el punto de vista, se generaron lineamientos para la implementación de procesos de cambios en los sistemas tradicionales de la administración pública, por medio de un Estado más descentralizado, con menos control jerárquico y mayor rendición de cuentas, donde la participación y la potenciación de las capacidades organizacionales se consideraron como un insumo para el logro de esta perspectiva. Para el desarrollo de los lineamientos, se tuvo en cuenta la aplicación realizada en las entidades privadas de sistemas de gestión de la calidad, las cuales se orientaban a través de la norma ISO y de los principios establecidos por autores relacionados con el tema de la calidad, tales como Shewart, Deming, Ishikawa, Juran, entre otros.

¹ Norma Técnica del Modelo de Reestructuración de la Gestión Pública Ecuatoriana. Registro Oficial RO 599, 19 de diciembre de 2011. Ecuador

(CUATRECASAS, 2005, págs. 25-27) Los resultados obtenidos de la evaluación de esas metodologías fueron congregadas en normas aplicables y adaptadas a la función pública, teniendo en cuenta que este debe operar como un sistema integrado, cuyo propósito básico o razón de ser es la adecuación de las personas a la estrategia de la organización o sistema multiorganizativo, para la producción de resultados acordes con las prioridades.

2.4.6 Implementación de un sistema de gestión de la calidad

Para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, una organización debe de tomar en cuenta la siguiente estructura:

1. **Estrategias:** Definir políticas, objetivos y lineamientos para el logro de la calidad y satisfacción del cliente. Estas políticas y objetivos deben de estar alineados a los resultados que la organización desee obtener.
2. **Procesos:** Se deben de determinar, analizar e implementar los procesos, actividades y procedimientos requeridos para la realización del producto o servicio, y a su vez, que se encuentren alineados al logro de los objetivos planteados. También se deben definir las actividades de seguimiento y control para la operación eficaz de los procesos.
3. **Recursos:** Definir asignaciones claras del personal, Equipo y/o maquinarias necesarias para la producción o prestación del servicio, el ambiente de trabajo y el recurso financiero necesario para apoyar las actividades de la calidad.
4. **Estructura Organizacional:** Definir y establecer una estructura de responsabilidades, autoridades y de flujo de la comunicación dentro de la organización.
5. **Documentos:** Establecer los procedimientos documentos, formularios, registros y cualquier otra documentación para la operación eficaz y eficiente de los procesos y por ende de la organización.

También existen varias normativas estandarizadas que establecen requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y que son emitidas por organismos normalizadores como la ISO, DIS, entre otros.

2.2.6.1 Beneficios de implementar el sistema de gestión de la calidad en la entidad pública.

Según el grupo de consultores (COMPETITIVA, 2014) y aliados en gestión: establecen los siguientes beneficios de Calidad para la Gestión Pública como parte de las herramientas para el seguimiento y control de los recursos públicos y para la evaluación del impacto de la gestión pública en la sociedad.

- ✓ **Mejora del desempeño:** aumentar permanentemente la capacidad para cumplir con su propósito institucional, entregando bienes y servicios que respondan a las necesidades de la población.
- ✓ **Satisfacción de los usuarios:** lograr que los usuarios de los servicios ofrecidos por las entidades, estén satisfechos con los productos y servicios prestados por estas.
- ✓ **Estandarización:** Productos y servicios que cumplen con las necesidades de la ciudadanía.
- ✓ **Incremento en el control:** Posibilidad de entregar un servicio que no cumpla las necesidades y expectativas de los usuarios.
- ✓ **Disminución de costos de la no calidad:** Permiten la detección y prevención de situaciones que representan sobrecostos para la entidad.
- ✓ **Transparencia y rendición de cuentas.** Permite una mejor vigilancia en el manejo de los recursos públicos, dado que establece una gestión organizada y direccionada al cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios.

2.2.6.2 Aspectos básicos de implementar el sistema de gestión de la calidad en la entidad pública.

El sistema de gestión de calidad para el sector público comprende los siguientes aspectos entre otros: la necesidad del compromiso de la alta dirección como garantía de éxito del sistema, el control, la planificación, el desarrollo del trabajo, el diseño y aplicación de mecanismos de revisión y validación, el seguimiento y monitoreo, detección de problemas, la prevención de impactos negativos y ejecución de auditorías periódicas para evaluar el estado del sistema. (COMPETITIVA, 2014).

2.2.7 Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008

BATEMAN Y SNELL (2004), definen el Sistema de Gestión de la Calidad, como un conjunto de elementos, recursos materiales y humanos, acciones, funciones, medios y responsables que garanticen la calidad de los procesos internos y, la satisfacción de las necesidades de los clientes en el ámbito externo. El sistema debe permitir conocer la situación de los aspectos de la calidad en un momento determinado y tomar decisiones oportunamente.

Según la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (2011), La Calidad en la Gestión Pública, constituye una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

La calidad en la gestión pública debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores de la Administración Pública y de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad.

La concepción de la calidad ha ido evolucionando e incorporando nuevos aspectos hasta conformar una aproximación holística e integradora de la gestión, donde cobran especial

importancia todas las partes interesadas en sus diferentes formas de relación, así como la sostenibilidad y la corresponsabilidad social.

La calidad en la gestión pública puede y debe ser constantemente mejorada, buscando elevarla a niveles de excelencia, es decir obtener resultados sostenibles, con tendencias crecientes de mejora, y que tales resultados se comparen favorablemente con los más destacados referentes nacionales e internacionales.

Una gestión pública se orientará a la calidad cuando se encuentre referenciada a los fines y propósitos últimos de un Gobierno democrático, esto es, cuando se constituya en:

- a) Una gestión pública centrada en el servicio al ciudadano; y,
- b) Una gestión pública para resultados.

La calidad en la gestión pública implica la práctica del buen gobierno, mediante una formulación de políticas públicas convenientes a toda la sociedad, dentro de parámetros equilibrados de racionalidad política, técnica y económica.

La calidad en la gestión pública contribuirá a facilitar el desarrollo económico y crear condiciones adecuadas y sostenibles para la competitividad y productividad nacional.

La calidad en la gestión pública tiene sentido si su fin último es alcanzar una sociedad del bienestar, con justicia y equidad, garantizando el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad, la cohesión social y la garantía del cumplimiento efectivo e integral de los derechos humanos. En especial, asegurando a todas las personas, el acceso oportuno y universal al disfrute de información, prestaciones y servicios públicos de calidad.

La adopción de enfoques, modelos, acciones e instrumentos de calidad en la gestión pública iberoamericana contribuye a la legitimidad y consolidación de la democracia y al logro del desarrollo económico y social de forma sostenible, con la mejora de la cohesión social Según, la Norma ISO 9001-2008, establece los objetivos y requisitos de un sistema de gestión de la calidad.

De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer- Verificar-Actuar" (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:²

- ✓ **Planificar:** establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- ✓ **Hacer:** implementar los procesos.
- ✓ **Verificar:** realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.
- ✓ **Actuar:** tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

2.2.7.2 Mejora continua

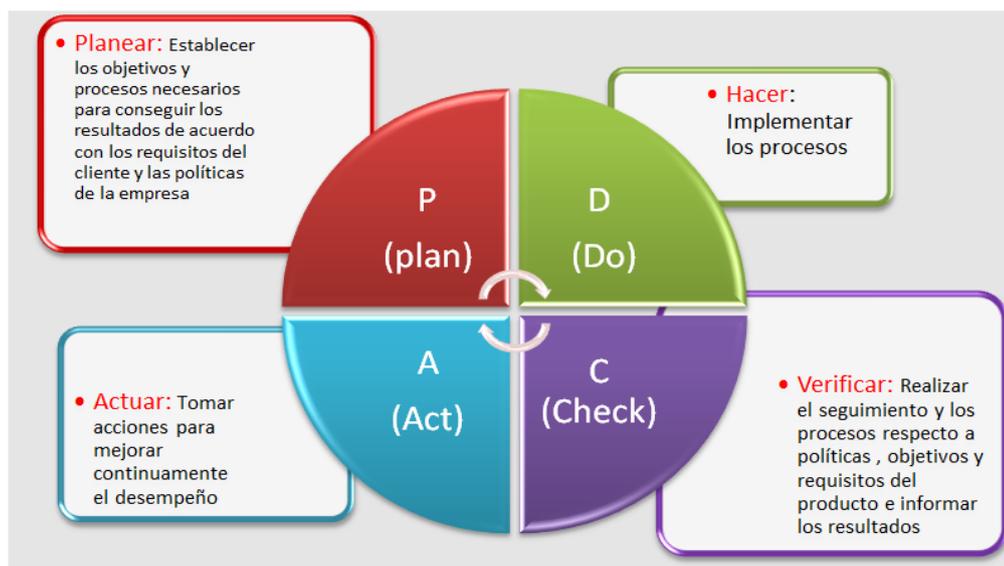
Según (DEMING WILLIAM EDWARDS, 2014). La noción de mejora continua se describe al hecho de que nada puede considerarse como algo terminado o mejorado en forma concluyente. Estamos siempre en un proceso de cambio, de desarrollo y con contingencias de mejorar. La vida no es algo estático, sino más bien un proceso dinámico en constante evolución, como parte de la naturaleza del universo. Y este razonamiento se aplica tanto a las personas, como a las organizaciones y sus dinamismos.

El círculo de Deming se compone como una de las principales herramientas para lograr la mejora continua en las organizaciones o empresas que anhelan emplear a la excelencia en sistemas de calidad.

El popular ciclo Deming o también se lo menciona el ciclo PHVA que quiere exponer; planear, hacer, verificar y actuar.

² FEIGENBAUM, A. V. (2001) Defining the Total Quality System. En A. V. Feigenbaum, Total Quality Control McGraw-Hill

Figura 3. Ciclo PDCA



FUENTE: Norma ISO 9001: 2008 SGC.

2.2.7.3 Objetivos y campo de aplicación

La Norma ISO 9001-2008, especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad, cuando una organización:

- Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- Aspirar a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Aplicación.- Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Requisitos generales.-La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional:

La organización debe:

- a) Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización,
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- e) Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

2.2.8 Enfoque basado en procesos según los principios ISO 9001

El cuarto principio de los sistemas de gestión de la calidad basados en ISO 9001:2008 es el “enfoque a procesos”. El sistema de gestión de la calidad tiene como objetivo conseguir mejoras en la satisfacción de los clientes y está formado por un conjunto procesos interrelacionados entre sí.

Cada uno de los procesos puede definirse como el conjunto de actividades o etapas sucesivas encaminadas a la consecución de un objetivo, como ejemplo de procesos podemos hablar de: proceso de relación comercial, proceso de compras, proceso de gestión de recursos humanos, etc.

El “enfoque a procesos” consiste en dividir el sistema en procesos, conocer y gestionar las relaciones existentes entre ellos y decidir y emprender mejoras individuales para cada uno de los procesos.

Figura 4. Principios ISO 9001
ISO 9001:2008



Fuente: Norma ISO 9001-2008.

2.2.8.1 Objetivos de la gestión por procesos

Según (ROJAS M, 2014). El principal objetivo de la Gestión por Procesos es aumentar los resultados de la Organización a través de conseguir niveles superiores de satisfacción de sus usuarios. Además de incrementar la productividad a través de:

- ✓ Reducir los costos internos innecesarios (actividades sin valor agregado).
- ✓ Acortar los plazos de entrega (reducir tiempos de ciclo).
- ✓ Mejorar la calidad y el valor percibido por los usuarios de forma que a éste le resulte agradable trabajar con el suministrador.
- ✓ Incorporar actividades adicionales de servicio, de escaso costo, cuyo valor sea fácil de percibir por el usuario (ej.: Información).

Para entender la Gestión por Procesos podemos considerarla como un sistema cuyos elementos principales son:

- ✓ Los procesos claves
- ✓ La coordinación y el control de su funcionamiento.
- ✓ La gestión de su mejora.

2.2.8.2 Partes principales de un proceso

Según (GALVEZ, 2014). Con respecto a las partes principales de un proceso exterioriza:

- ✓ **Entradas:** Las entradas de un proceso son por lo general salidas de otros procesos.
- ✓ **Cliente:** La Organización o individuo que realiza un requerimiento y recibe un producto.
- ✓ **Recursos:** Son las materias primas, los materiales, la información, las personas, los insumos, el dinero, entre otros, son ejemplos de recursos utilizados para crear un producto
- ✓ **Producto:** Es la salida de un proceso. Que puede ser un bien tangible como el caso de un vehículo o un informe escrito o intangible como la entrega de conocimiento en una universidad.
- ✓ **Sistema de Control:** Son los requerimientos del cliente, cuando estos sean satisfechos es necesario siempre que exista un sistema de control del producto previo a su despacho final.

2.2.8.3 Elementos de un proceso

Según la (ISO 9001, 2008). Cualquiera que sea el proceso debe tener los elementos que se detallan a continuación.

- ✓ **Nombre:** En este apartado se identifica el proceso.
- ✓ **Objetivo:** Manifiesta un valor, meta o propósito al cual se desea llegar
- ✓ **Responsable:** Individuo responsable de gestionar el proceso.
- ✓ **Actividades:** Sucesión de actividades para convertir las entradas en resultados (salidas).
- ✓ **Entradas:** Lo que ingresa al proceso.

- ✓ **Resultados o salidas:** Lo que sale del proceso una vez que se han cumplido los dinamismos.
- ✓ **Criterios y métodos:** Identificar la manera de ejecutar las actividades del proceso.
- ✓ **Recursos:** Son los recursos necesarios para ejecutar las actividades del proceso, relacionado con el Departamento de Talento Humano que es por ejemplo: las personas que realizan las actividades y los de Recursos físicos que son por ejemplo: vehículos, equipos, suministros de oficina, computadoras, infocus, software.
- ✓ **Indicadores:** Es para medir la eficacia del proceso, el cual debe estar ligado directamente al objetivo planteado para el proceso.

2.2.8.4 Requisitos de la documentación

Según (FERNÁNDEZ, 2011) La Documentación contribuye a:

- a) Conseguir la conformidad con los requisitos del cliente y la Mejora de la Calidad;
- b) Suministrar la formación apropiada;
- c) La repetitividad y la trazabilidad;
- d) Suministrar evidencias objetivas, y
- e) Evaluar la eficacia y la adecuación continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

2.2.8.5 Tipos de documentos

(URIEL, 2013) En su artículo “*Generalidades de la Documentación para un SGC*” indica lo siguiente:

- ✓ Documentos que suministran información sobre el SGC de la organización (manuales de calidad).
- ✓ Documentos que describen cómo se aplica el SGC a proyectos o contratos específicos (planes de calidad).
- ✓ Documentos que suministran información relacionada con actividades específicas (procedimientos).
- ✓ Documentos que suministran evidencia objetiva de las actividades llevadas a cabo o de los resultados obtenidos (registros).

Qué incluir en la Documentación del Sistema de Calidad.

- a) Declaraciones documentadas de Política y Objetivos de Calidad.
- b) Un manual de Calidad.

Los 6 procedimientos documentados requeridos por la norma.

1. Control de la Documentación.
2. Control de los Registros.
3. Auditorías Internas.
4. Control de Productos no conformes.
5. Acciones correctivas.
6. Acciones preventivas.

Documentos ineludibles para asegurar la planificación, operación y control de los procesos. Registros para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del SGC.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Los términos listados a continuación han sido tomados de la norma ISO 9000: 2005 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.

ISO.- Organización Internacional de Normalización.

Efectividad.- Capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado.

Eficacia.- Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

Eficiencia.- Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

Gestión.- Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización

Mejora continua.- Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Planificación de la calidad.- Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad

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

Procedimiento.- Conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

Proceso.- Se define como "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados".

Producto.- Se define como "resultado de un proceso".

Satisfacción del cliente.- Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Sistema de gestión.- Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 HIPÓTESIS A DEFENDER

3.3.1 Hipótesis General

El diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 mejorará la satisfacción de los clientes del G.A.D. del cantón Cumandá

3.2 Variables

3.2.1 Variable Independiente

Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008

3.2.2 Variable Dependiente

Aumento de la satisfacción del cliente

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Tipos de estudio de investigación

La investigación será de los siguientes tipos:

- **Bibliográfica-Documental.-** Pues será necesaria la recolección de información de diferentes libros, específicamente de Proyectos y de las diferentes leyes que se aplican para la constitución de una empresa
- **Descriptiva.-** Porque está dirigida a determinar como es y cómo está la situación de las variables de la investigación.

3.3.2 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado, la presente investigación será cualitativa – cuantitativa.

Cualitativa porque generará la comprensión del fenómeno y sus características y cuantitativa pues se considerarán términos financieros e indicadores.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

La población de estudios del G.A.D. del cantón Cumandá asciende a 107 unidades de observación las mismas que son: alcalde (1), concejales (5), personal administrativo (48) y personal operativo (53).

Tabla 2. Población del GAD Cumandá

| FUNCIONARIOS | FRECUENCIA | % |
|-------------------------|-------------------|------------|
| Alcalde | 1 | 1 |
| Concejales | 5 | 5 |
| Personal administrativo | 48 | 45 |
| Operativos | 53 | 49 |
| TOTAL | 107 | 100 |

Fuente: G.A.D. del cantón Cumandá.

Elaborado por: La Autora

3.4.2 Muestra

Por ser una población pequeña del GAD del cantón Cumandá se procederá a trabajar con el total del mismo, por lo tanto no se necesita una muestra estadística.

3.5 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para obtener un criterio general para la elaboración del presente trabajo se utilizarán métodos y técnicas científicas para de este modo alcanzar los objetivos propuestos, así se tienen los siguientes métodos.

3.5.1 Métodos

- **Método Inductivo**

Como medio para obtener conocimientos, el razonamiento inductivo inicia observando casos particulares y partiendo del examen de estos hechos llega a una conclusión general.

- **Método deductivo**

La deducción se caracteriza porque va de lo universal a lo particular.

3.5.2 Técnicas de investigación.

Para la recolección de la información se utilizara las siguientes técnicas:

- **Observación Directa**

Se realizara un monitoreo de las principales actividades en la empresa para lograr detectar el estado actual de la misma.

- **Entrevistas No Estructuradas**

Se realizaran una serie de entrevistas al personal de la empresa, con la finalidad de obtener información detallada sobre las actividades ejecutadas y el sistema de documentación actual.

- **Revisión Referencial**

Además, se realizó el estudio de la norma ISO 9001:2008 para su conocimiento y entendimiento a fin de aplicar lo más acertadamente sus lineamientos.

Los instrumentos utilizados se muestran a continuación:

- ✓ Paquete de Microsoft Office, donde se utilizara los programas Word, Excel y Power Point, para la elaboración del informe y el procesamiento de los datos.
- ✓ Acceso a Internet, para la búsqueda de información referencial.

- ✓ Recursos de oficina, como lápices, bolígrafos y papel para el registro de la información durante las entrevistas y el proceso de observación directa. Además, un computador para la elaboración del informe.

3.5.3 Instrumento de la investigación

El instrumento utilizado fue realizando un cuestionario, en el que se estructuró con preguntas cerradas, de alternativas múltiples, dirigidas al sujeto de estudio.

3.6 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

Para proceder a realizar el diagnóstico inicial se procedió a realizar lista de chequeo diagnóstico frente a la calidad basada en la norma ISO 9001-2008, en el G.A.D. del cantón Cumandá, Posterior a esto se utilizó un análisis **FODA** el cual nos permitirá analizar e identificar las fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas que la entidad pública tiene.

3.6.1 Lista de chequeo diagnóstico frente a la calidad basada en la norma ISO 9001-2008 en el G.A.D. del cantón Cumandá

1. Análisis del cumplimiento del punto 4 de la norma

Tabla 3. Lista de chequeo diagnóstico frente a la calidad

| LISTA DE CHEQUEO DIAGNÓSTICO FRENTE A LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2008 EN EL G.A.D.. DEL CANTÓN CUMANDÁ. | | | | | |
|--|--|-----------|----------|-----------|--|
| CP: Cumple Parcialmente (definido) C: Cumple (definido y documentado) NC: No cumple | | | | | |
| 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | | | | | |
| 4.1 REQUISITOS GENERALES | | | | | |
| APARTADO | ENUNCIADO | CP | C | NC | OBSERVACIÓN |
| 4.1 | La organización establece, implementa y mantiene un sistema de gestión de la calidad y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la ISO 9001-2008. | | | X | La organización no tiene establecido, documentado, ni mantiene un sistema de gestión de la calidad que le permita mejorar continuamente su eficacia. |
| 4.1 a) | Se determinaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. | | | X | La organización no cuenta con procesos claves para la implementación de un sistema de gestión de calidad. |
| 4.1 b) | Se determinó la secuencia e interacción de estos procesos. | | | X | No se ha identificado la secuencia e interacción de los procesos |

| | | | | | |
|--------|---|---|--|---|--|
| 4.1 c) | Se determinaron los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de esos procesos sean eficaces. | X | | | La organización ha determinado algunos criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia de los procesos. |
| 4.1 d) | Se asegura de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de esos procesos. | X | | | Se han asignado algunos recursos de personal, infraestructura y económicos para la ejecución de los procesos. No existe el seguimiento a los procesos, no es completa la información para soportar los procesos. |
| 4.1 e) | Se realiza el seguimiento, la medición (donde sea aplicable) y el análisis de los procesos; el tipo y alcance del control que será aplicado sobre dichos procesos contratados externamente están definidos e identificados dentro del sistema de gestión de la calidad. | | | X | La organización no realiza mediciones de los procesos. |
| 4.1 f) | Implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos | | | X | Se implementan acciones para alcanzar resultados planificados, pero no se realizan registros de tales acciones. |

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

| 4.2.1 GENERALIDADES. La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir: | | | | | |
|---|--|--|--|---|--|
| 4.2.1 a) | Declaración documentada de una política de la calidad y de objetivos de la calidad. | | | X | No existe |
| 4.2.1 b) | Manual de calidad | | | X | No existe Manual de Calidad |
| 4.2.1 c) | Procedimientos documentados y los registros requeridos en la norma ISO 9001-2008 | | | X | No existen procedimientos documentados |
| 4.2.1 d) | Se asegura de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de esos procesos. | | | X | No cuenta con la disponibilidad de recursos e información para el seguimiento de los procesos. |
| 4.2.2 MANUAL DE LA CALIDAD. La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya: | | | | | |
| 4.2.2 | a) Alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión. b) Procedimientos documentados establecidos para el SGC o referencia a los mismos. c) Descripción de interacción entre los procesos del SGC. | | | X | No existe Manual de calidad |
| 4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: | | | | | |
| 4.2.3 a) | Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión. | | | | |
| 4.2.3 b) | Revisar y actualizar documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente | | | | |

| | | | | | |
|---------------------------------------|---|---|--|---|--|
| 4.2.3 c) | Asegurar que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos. | X | | | La organización ha determinado algunos procedimientos y controles necesarios para asegurar la eficacia de los documentos. |
| 4.2.3 d) | Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso. | | | | |
| 4.2.3 e) | Asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables. | | | | |
| 4.2.3 f) | Los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del SGC, se identifican y se controla su distribución. | | | | |
| 4.2.3 g) | Previene el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplica una identificación adecuada en el caso que se mantenga por cualquier razón. | | | | |
| 4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS | | | | | |
| 4.2.4 | Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del SGC deben controlarse. La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. | | | X | No se ha establecido un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros. |

| 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN | | | | | |
|------------------------------------|--|----|---|----|---|
| 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN | | | | | |
| APARTADO | ENUNCIADO | CP | C | NC | OBSERVACIÓN |
| 5.1 | La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia mediante la comunicación acerca de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales, la determinación de la política y los objetivos de calidad, la realización de las revisiones y asegurando la disponibilidad de recursos. | | | X | La organización no realiza actividades de revisión del sistema de calidad, ni actividades para evidenciar la mejora continua. |
| 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE | | | | | |
| 5.2 | La alta dirección se asegura que se identifican los clientes y las partes interesadas en su área de influencia para determinar sus necesidades y expectativas y asegurarse de su cumplimiento. | | | X | La organización no determina las necesidades específicas y expectativas de los clientes. |
| 5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD | | | | | |
| 5.3 a) | La institución ha establecido y mantiene una política de calidad adecuada al propósito de la organización | | | | |
| 5.3 b) | La política de calidad incluye los compromisos de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC. | | | X | No se cuenta con una política de calidad definida y documentada. |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| 5.3 c) | La política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. | | | | |
| 5.3 d) | La política de calidad se comunica y es entendida por el personal de la institución. | | | | |
| 5.3 e) | Es revisada para su continua adecuación | | | | |
| 5.4 PLANIFICACIÓN | | | | | |
| 5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD | | | | | |
| 5.4.1 | La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de calidad. | | | X | No existen objetivos de la calidad definidos y documentados |
| 5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE LA CALIDAD | | | | | |
| 5.4.2 a) | La alta dirección se asegura que la planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el numeral 4.1, así como los objetivos de la calidad. | | | X | No se ha planificado un sistema de gestión de la calidad para la organización ni existen objetivos de calidad. |
| 5.4.2 b) | Se mantiene la integridad del SGC., cuando se planifican e implementan cambios en éste. | | | X | No se ha planificado un sistema de gestión de la calidad ni se identifican cambios. |

| 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|
| 5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD | | | | | |
| 5.5.1 | La alta dirección asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización. | | | X | No existe manual de funciones |
| 5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN | | | | | |
| 5.5.2 | Se ha designado a un representante de la dirección, del nivel directivo para asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del SGC. | | | X | No se ha definido la persona encargada de realizar la función de representante a la dirección. |
| 5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA | | | | | |
| 5.5.3 | La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC. | X | | | La organización cuenta con mecanismos de comunicación interna, tales como carteleras, correos electrónicos y reuniones de grupos de trabajo. |
| 5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | | | | | |
| 5.6.2 INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN | | | | | |
| 5.6.2 | a) Los resultados de auditorias b) La retroalimentación del cliente c) El desempeño de los procesos y la conformidad del producto d) El estado de las acciones correctivas y preventivas | | | X | La organización no realiza actividades de revisión por la dirección al sistema de calidad. |

| | | | | | |
|---|--|-----------|----------|-----------|---|
| | e) Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas. f) Los cambios que podrían afectar al SGC. g) Las recomendaciones para la mejora | | | | |
| 5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN | | | | | |
| 5.6.3 | La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos. La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente. Las necesidades de recursos. | | | X | La organización no realiza actividades de revisión por la dirección al sistema de calidad. |
| 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS | | | | | |
| 6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS | | | | | |
| APARTADO | ENUNCIADO | CP | C | NC | OBSERVACIÓN |
| 6.1 | La organización determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia. | | | X | Se han asignado algunos recursos de personal, infraestructura y económicos para la ejecución de los procesos. |
| | La entidad determina y proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. | X | | | La organización ha definido algunos requisitos relacionados con la satisfacción del cliente. |
| 6.2 RECURSOS HUMANOS | | | | | |
| 6.2.1 GENERALIDADES TALENTO HUMANO | | | | | |
| 6.2.1 | El personal que realice trabajos que afecten la conformidad con los requisitos del programa y/o servicio es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas. | X | | | Si se han definido algunas competencias y perfiles de cargo. |

| 6.2.2 COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|
| 6.2.2 a) | Se determina la competencia del personal que realiza trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del programa y/o servicio. | X | | | Si se han definido algunas competencias y perfiles de cargo. |
| 6.2.2 b) | Se proporciona formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria | | | X | La organización no tiene definido un programa de formación y capacitación al personal. |
| 6.2.2 c) | Se evalúa la eficacia, impacto de las acciones de formación | | | X | No se realiza evaluación de actividades de formación. |
| 6.2.2 d) | Se asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad. | | | X | La organización no realiza capacitaciones ni actividades que contribuyan con la pertinencia y toma de conciencia. |
| 6.2.2 e) | Se mantienen registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal. | X | | | Existen algunos registros de educación y experiencia del personal, los cuales se encuentran archivados en las hojas de vida. |
| 6.3 INFRAESTRUCTURA | | | | | |
| 6.3 | La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del programa y/o servicio. | X | | | La organización cuenta con la infraestructura necesaria para la prestación de los servicios. |
| 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO | | | | | |
| 6.4 | La organización determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del programa y/o servicio. | X | | | La organización cuenta con el ambiente de trabajo para garantizar parte de la prestación de servicios. |

| 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO | | | | | |
|--|--|----|---|----|---|
| 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO | | | | | |
| APARTADO | ENUNCIADO | CP | C | NC | OBSERVACIÓN |
| | La planificación de los procesos de realización del producto y/o prestación del servicio es coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad. | | | X | La planificación del servicio no tienen en cuenta los requisitos de todos los procesos definidos en la organización. |
| 7.1 | Durante la planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio, se determinan: a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto y/o servicio. b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto y/o servicio. c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto y/o servicios. d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización del producto y/o prestación del servicio resultante cumplen los requisitos. | | | X | La organización no tiene claramente definidos objetivos de calidad, requisitos del servicio con el fin de realizar una adecuada planificación. No se cuenta con procesos documentados. |
| 7.1 | El resultado de esta planificación se presenta de forma adecuada para la metodología de operación de la organización. | | | X | Aunque se planifican algunas actividades de proceso de prestación del servicio, no se encuentra organizada adecuadamente. |

| 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE | | | | | |
|--|--|---|--|---|--|
| 7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO | | | | | |
| 7.2.1 a) | Se determinan los requisitos especificados por el cliente, incluidos los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a ésta. | X | | | La organización tiene definido los requisitos del cliente en los contratos de prestación de los proyectos. |
| 7.2.1 b) | Se determinan los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido. | | | X | No se encuentran definidos requisitos adicionales no establecidos por el cliente. |
| 7.2.1 c) | Se determinan los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio, y cualquier requisito adicional considerado necesario por la organización. | X | | | La organización conoce los requisitos legales aplicables a cada proyecto. |
| 7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO | | | | | |
| 7.2.2 | Se revisan los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto y/o servicio al cliente, asegurando que: a) Están definidos los requisitos del producto y/o servicio b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos definidos y los expresados previamente, y c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos. | X | | | La organización realiza actividades para revisar con anterioridad los requisitos de cada proyecto. |

| | | | | | |
|--|---|---|--|--|--|
| 7.2.2 | Se mantiene registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por ésta. | X | | | La organización mantiene como registros los contratos de prestación de servicios y la formulación de propuestas. |
| | Cuando se cambian los requisitos del producto y/o servicio, la organización se asegura que la documentación pertinente sea modificada y que los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados. | X | | | En ocasiones cuando la documentación sufre modificaciones se les comunica inmediatamente. |
| 7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE | | | | | |
| 7.2.3 | Se determinan e implementan disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a: a) La información sobre el producto y/o servicio b) Las consultas, contratos o solicitudes, incluidas las modificaciones. c) La retroalimentación del cliente, incluidas sus quejas | X | | | Existen mecanismos para la comunicación de quejas y retroalimentación del cliente. |
| 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO | | | | | |
| ESTE NUMERAL DE LA NORMA NO APLICA | | | | | |
| 7.4 COMPRAS | | | | | |
| 7.4.1 PROCESOS DE COMPRAS | | | | | |
| | Se han establecido los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación de los proveedores. | X | | | La organización cuenta con criterios para seleccionar, evaluar proveedores. |

| | | | | | |
|--|---|---|---|--|---|
| 7.4.1 | El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto y/o servicio adquirido depende de su impacto sobre: la realización del producto y/o prestación del servicio, o el producto y/o servicio final. | X | | | El control aplicado al proveedor y al producto se lo realiza de acuerdo al servicio que se va a prestar. |
| | Se evalúan y seleccionan los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. | X | | | Existe un mecanismo de selección y evaluación de proveedores. |
| | Se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de estas. | X | | | La organización mantiene registros de esta actividad. |
| 7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS | | | | | |
| 7.4.2 | La información de compras describe el producto a comprar, incluyendo cuando es apropiado: Requisitos para la aprobación del producto y/o servicio, procedimientos, procesos y equipo. Requisitos para la calificación del personal y Requisitos del SGC. | X | | | La organización cuenta con información que describe los productos a comprar y algunos requisitos necesarios para la aprobación del producto o servicio por ejemplo en facturas y contratos. |
| | La organización se asegura que los requisitos para la adquisición de bienes y servicios especificados, son adecuados, ante de comunicárselos al proveedor. | | X | | La organización verifica los requisitos adecuados de los servicios y productos a comprar. |
| 7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS | | | | | |
| | La organización ha establecido la inspección u otras actividades necesarias para asegurar que el | X | | | Existen mecanismos de verificación de los productos o servicios comprados con el fin de |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|---|
| 7.4.3 | producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos de compra especificados. | | | | determinar que se cumple con los requisitos definidos. |
| | Cuando la organización o su cliente quieren llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, se establecen en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto. | X | | | Se tiene establecido actividades de verificación en las instalaciones del proveedor. |
| 7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO | | | | | |
| 7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO | | | | | |
| 7.5.1 | La organización planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. | X | | | La organización presta el servicio teniendo en cuenta las condiciones necesarias para garantizar el cumplimiento de los requisitos. |
| 7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO | | | | | |
| 7.5.2 | La organización valida los procesos de producción y de prestación del servicio, donde los productos y/o servicios resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores; y como consecuencia la deficiencias se hagan aparentes manifiestos únicamente después de que el producto este en uso o se haya prestado el servicio. | X | | | Se tienen criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos. |
| 7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD | | | | | |
| 7.5.3 | Cuando es apropiado, la organización identifica el producto y/o servicio por medios adecuados, a | X | | | Los proyectos son identificados en todas las etapas a través de nombres de convenios, descritos en los contratos. |

| | | | | | |
|--|--|-----------|----------|-----------|--|
| | través de toda la realización del producto y/o prestación del servicio. | | | | |
| 7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE | | | | | |
| 7.5.4 | La organización identifica, verifica, protege, y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio, mientras se encuentran bajo su control o lo esté usando. | X | | | Se lleva un control sobre la propiedad del cliente. |
| 7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO | | | | | |
| 7.5.5 | La organización preserva el producto y/o servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. | X | | | Se realizan actividades de preservación. |
| 7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN | | | | | |
| ESTE NUMERAL DE LA NORMA NO APLICA | | | | | |
| 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA | | | | | |
| 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | | | | | |
| 8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | | | | | |
| APARTADO | ENUNCIADO | CP | C | NC | OBSERVACIÓN |
| 8.2.1 | La institución realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la institución, como una de las medidas del desempeño del SGC. | X | | | La organización realiza actividades para conocer la percepción del cliente y cumplimiento de sus requisitos. |

| 8.2.2 AUDITORÍA INTERNA | | | | | |
|--|---|--|--|---|---|
| 8.2.2 | A intervalos planificados se llevan a cabo, auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad: a) Es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta norma y con los requisitos del SGC establecidos por la institución y b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz | | | X | No se realizan actividades de auditoría interna para verificar la conformidad del sistema de calidad. |
| | El programa de auditorías internas, se planifica tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar, así como los resultados de auditorías previas. | | | X | No se realizan actividades de auditoría interna para verificar la conformidad del sistema de calidad. |
| 8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS | | | | | |
| 8.2.3 | La organización aplica métodos convenientes para el seguimiento y, cuando es aplicable, para la medición de los procesos del SGC. | | | X | No se realizan mediciones |
| | Los métodos aplicados permiten demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. | | | X | No existe ningún mecanismo definido |
| | Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea apropiado. | | | X | No se realizan correcciones ni acciones correctivas apropiadas. |

| 8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|
| 8.2.4 | En las etapas apropiadas y de acuerdo con las disposiciones planificadas se hace seguimiento a las características del producto y/o servicio, para verificar que se cumplen sus requisitos. | X | | | Se realiza seguimiento y revisión a parte de los proyectos con los informes parciales. |
| 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME | | | | | |
| 8.3. | La organización se asegura que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. | X | | | Existen mecanismos de identificación y control para el servicio no conforme |
| 8.3 | Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto y/o servicio no conforme están definidos en un procedimiento documentado. | X | | | Existen mecanismos de identificación y control para el servicio no conforme |
| 8.4 ANÁLISIS DE DATOS | | | | | |
| 8.4 | La organización determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y evalúa donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC. | | | X | No cuenta con un SGC. |
| 8.5 MEJORA | | | | | |
| 8.5.1 MEJORA CONTINUA | | | | | |
| 8.5.1 | Se mejora continuamente la eficacia del SGC. Mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las | | | X | No se realiza actividades de mejora para el sistema de gestión de la calidad. |

| | | | | | |
|--------------------------------|---|---|--|---|---|
| | auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas, preventivas y la revisión por la dirección. | | | | |
| 8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA | | | | | |
| 8.5.2 | Se toman acciones para eliminar la causa de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. | X | | | Se realizan algunas correcciones a los problemas presentados pero no acciones para eliminar las causas de no conformidades. |
| 8.5.2 | Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas | | | X | No se realizan acciones correctivas apropiadas. |
| 8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA | | | | | |
| 8.5.3 | Se determinan acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. | | | X | No existe cultura de prevención de posibles no conformidades |
| 8.5.3 | Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. | | | X | No se realizan acciones preventivas apropiadas. |

Fuente: Norma ISO 9001: 2008 SGC.

3.6.2 Análisis FODA

FORTALEZAS

- ✓ Cuenta con un presupuesto municipal anual.
- ✓ Existe asesoría por parte de otras instituciones gubernamentales.
- ✓ Cuenta con ingresos de autogestión que le permite la ejecución de proyectos.
- ✓ Comisiones del Concejo Municipal en funcionamiento.
- ✓ Buena comunicación entre el Alcalde, Consejo Municipal y trabajadores.
- ✓ Normativa legal gubernamental.
- ✓ Ambiente agradable de trabajo dentro de la Municipalidad. Edificación propia.
- ✓ Cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- ✓ Interés Institucional en establecer un marco legal adecuado.
- ✓ Ordenanzas actualizadas.

DEBILIDADES

- ✓ Carencia de un Plan de Inversión Municipal.
- ✓ Falta de un Plan Operativo Anual.
- ✓ No cuenta con un FODA Institucional propio.
- ✓ La organización no cuenta con un documento que especifique un sistema de gestión de calidad.
- ✓ No se dispone con los procedimientos documentado para un sistema de gestión de calidad.
- ✓ No se ha definido una política ni objetivos de calidad.
- ✓ No existe ningún programa de capacitación del personal.
- ✓ Equipo de oficina en mal estado o inexistente.
- ✓ Bienes obsoletos que no prestan servicio Al G.A.D.
- ✓ No existe un sistema de control sobre reclamos o números de usuarios atendidos diaria o semanalmente.
- ✓ Limitada capacidad financiera, técnica y debilidades organizativas del G.A.D.
- ✓ Débil cultura de planificación y de manejo de recursos humanos con base a criterios de eficacia y eficiencia en la institución.

- ✓ Cartera vencida (incobrables)
- ✓ Falta de capacitación al personal de la entidad.
- ✓ No mantiene stock de materiales en bodega.
- ✓ No existe un plan anual de mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes.

OPORTUNIDADES

- ✓ Diversos proyectos turísticos favorecidos por la ubicación geográfica estratégica del municipio.
- ✓ Apoyo del Estado para la formulación de proyectos.
- ✓ Equidad de género.
- ✓ Posibilidades jurídicas y políticas para la firma de convenios institucionales.
- ✓ Créditos no reembolsables del Banco del Estado.
- ✓ Nueva tecnología.
- ✓ Apoyo tecnológico de la Asociación de Municipalidades del Ecuador (AME).
- ✓ Procedimientos de adquisición de bienes y servicios a través del portal de compras públicas.

AMENAZAS

- ✓ Falta de apoyo gubernamental en la ejecución de proyectos.
- ✓ Falta de apoyo de las instituciones gubernamentales y no gubernamentales para llevar a cabo los proyectos formulados.
- ✓ Falta de continuidad en estrategia del Gobierno.
- ✓ Limitaciones financieras y técnicas para cumplir con metas y objetivos municipales.
- ✓ Conflictos entre comunidades derivados de las discrepancias políticas.
- ✓ Demanda insatisfecha.
- ✓ Mínima ejecución del presupuesto

3.7 EVALUACIÓN DE LA LISTA DE CHEQUEO DIAGNÓSTICO FRENTE A LA CALIDAD BASADA EN LA NORMA ISO 9001-2008.

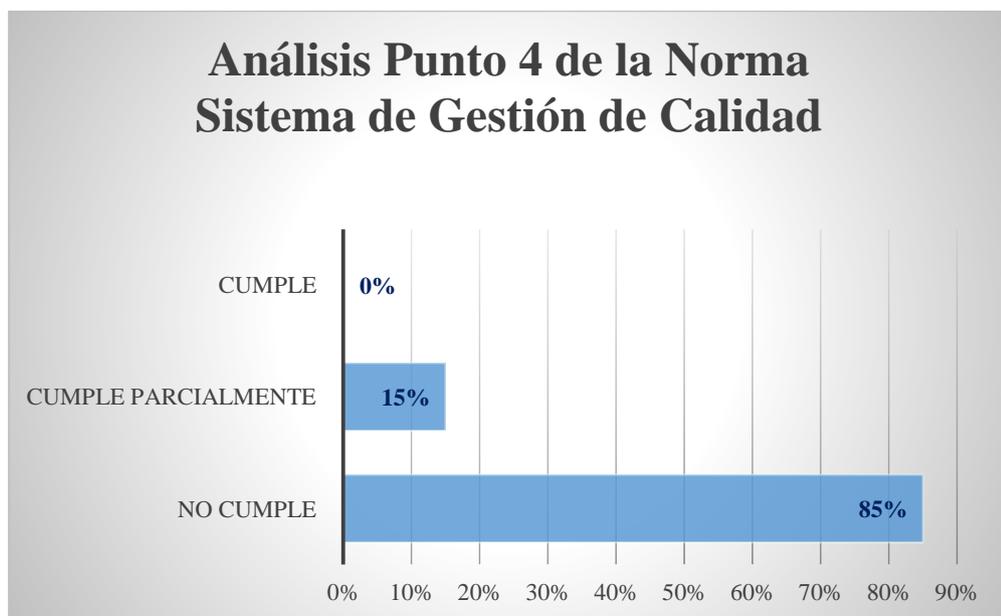
3.7.1 Tabulación del cumplimiento del punto 4 de la norma

Tabla 4. Punto 4 de la norma

| PUNTO 4 DE LA NORMA | | | |
|----------------------------|----------------------------|---------------|--------------|
| No Cumple | Cumple Parcialmente | Cumple | Total |
| 85% | 15% | 0% | 100% |

Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D. del cantón Cumandá.
Elaborado por: La autora

Figura 5. Cumplimiento del G.A.D. del cantón Cumandá con el punto 4 de la norma.



Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D. del cantón Cumandá.
Elaborado por: La autora.

Interpretación:

De la investigación realizada para cumplimiento del G.A.D. del cantón Cumandá con el punto 4 de la norma, el 85% no lo cumple, mientras tanto un 15% lo cumple parcialmente, y por último el parámetro de cumplimiento no registra datos.

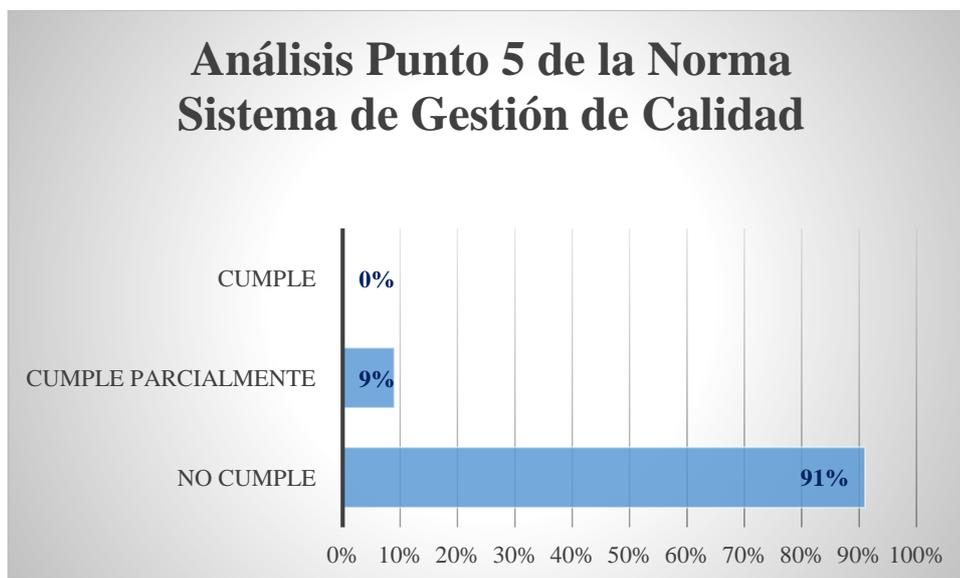
3.7.2 Tabulación del cumplimiento del punto 5 de la norma

Tabla 5. Punto 5 de la norma

| PUNTO 5 DE LA NORMA | | | |
|----------------------------|----------------------------|---------------|--------------|
| No Cumple | Cumple Parcialmente | Cumple | Total |
| 91% | 9% | 0% | 100% |

Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D. del cantón Cumandá.
Elaborado por: La autora.

Figura 6. Cumplimiento del G.A.D. del cantón Cumandá con el punto 5 de la norma.



Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D. del cantón Cumandá.
Elaborado por: La autora.

Interpretación:

En cuanto al cumplimiento del G.A.D. del cantón Cumandá con el punto 5 de la norma, los resultados arrojados son el, 91% no cumple, mientras que un 9% lo cumplen parcialmente, en el parámetro de cumplimiento no existe datos.

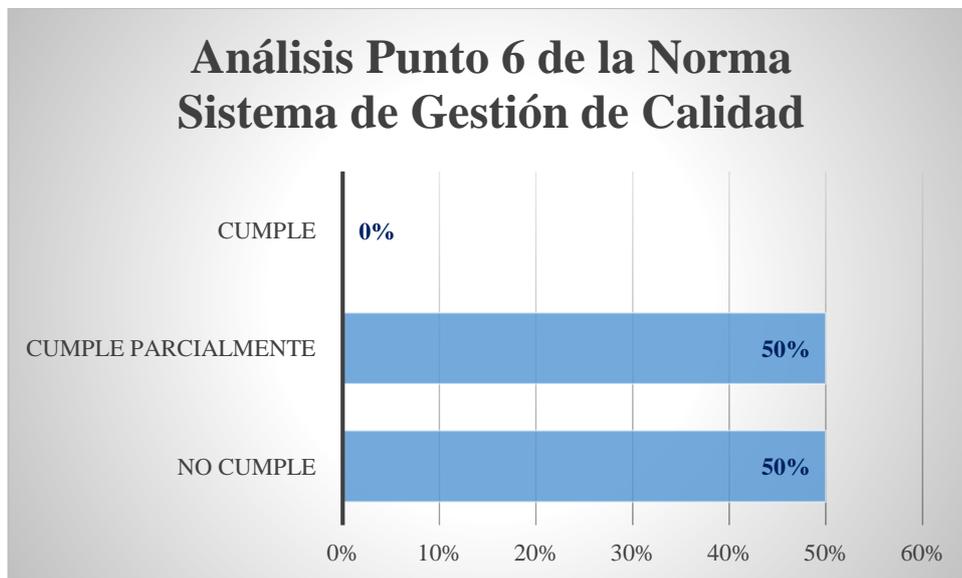
3.7.3 Tabulación del cumplimiento del punto 6 de la norma

Tabla 6. Punto 6 de la norma

| PUNTO 6 DE LA NORMA | | | |
|----------------------------|----------------------------|---------------|--------------|
| No Cumple | Cumple Parcialmente | Cumple | Total |
| 50% | 50% | 0% | 100% |

Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D. del cantón Cumandá.
Elaborado por: La autora.

Figura 7. Cumplimiento del G.A.D. del cantón Cumandá con el punto 6 de la norma.



Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D. del cantón Cumandá.
Elaborado por: La autora.

Interpretación:

Según la lista de cumplimiento del G.A.D. del cantón Cumandá con el punto 5 de la norma, los resultados obtenidos son el, 50% no cumple, en igual similitud, el parámetro de cumplimiento parcial es de 50%, en tanto en el parámetro de cumplimiento no se registra datos.

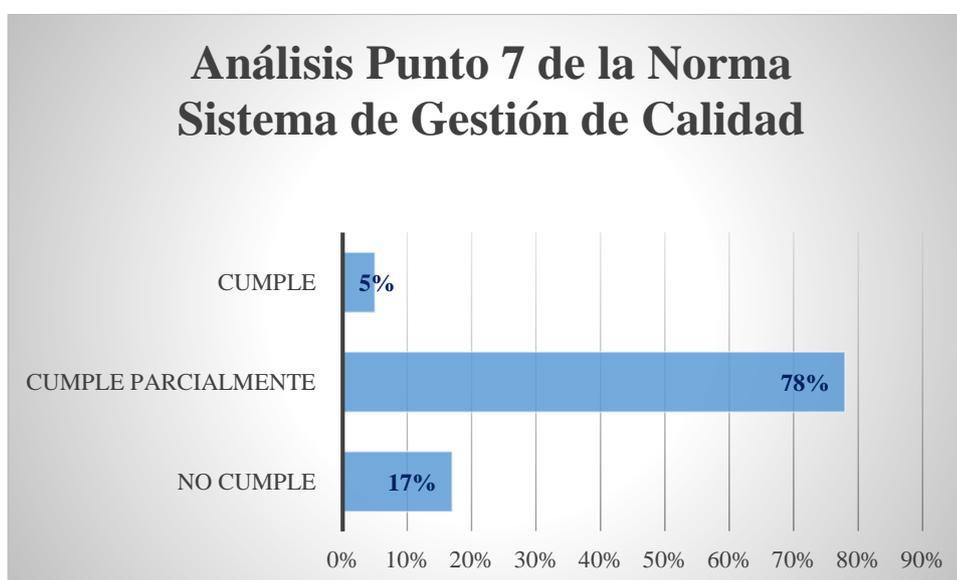
3.7.4 Tabulación del cumplimiento del punto 7 de la norma

Tabla 7. Punto 7 de la norma

| PUNTO 7 DE LA NORMA | | | |
|----------------------------|----------------------------|---------------|--------------|
| No Cumple | Cumple Parcialmente | Cumple | Total |
| 17% | 78% | 5% | 100% |

Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D. del cantón Cumandá.
Elaborado por: La autora.

Figura 8. Cumplimiento del G.A.D. del cantón Cumandá con el punto 7 de la norma.



Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D. del cantón Cumandá.
Elaborado por: La autora.

Interpretación:

De la investigación realizada para identificar cumplimiento del G.A.D. del cantón Cumandá con el punto 7 de la norma., el 78% cumple parcialmente con los requisitos, en tanto que el 17% no lo cumple, solamente un 5% que la entidad cumple con el punto en análisis de la norma. Acotando adicionalmente que el literal 7.4 Diseño y desarrollo, de la norma ISO 9001: 2008 no fue tomada en cuenta por razones de no aplicación.

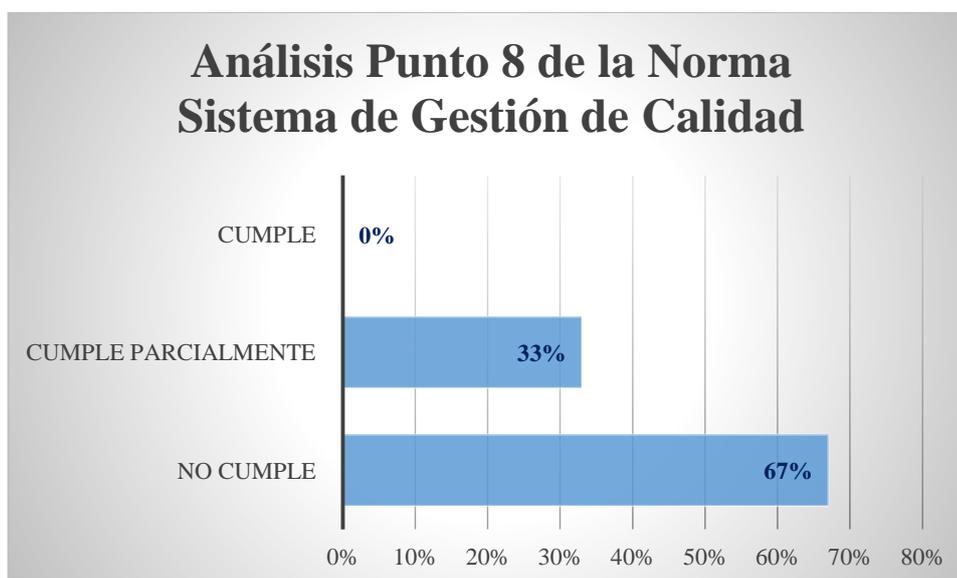
3.7.5 Tabulación del cumplimiento del punto 8 de la norma

Tabla 8: Punto 8 de la norma

| PUNTO 8 DE LA NORMA | | | |
|----------------------------|----------------------------|---------------|--------------|
| No Cumple | Cumple Parcialmente | Cumple | Total |
| 67% | 33% | 0% | 100% |

Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D. del cantón Cumandá.
Elaborado por: La autora.

Figura 9. Cumplimiento del G.A.D. del cantón Cumandá con el punto 8 de la norma.



Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D. del cantón Cumandá.
Elaborado por: La autora.

Interpretación:

De acuerdo a la investigación realizada para identificar el cumplimiento del G.A.D. del cantón Cumandá con el punto 8 de la norma, el 67% no cumple con el punto, seguido de un considerable cumplimiento parcial de 33%, en el parámetro de cumplimiento no registra datos.

3.7.6 Análisis del cumplimiento del G.A.D. del cantón Cumandá

Analizando y desglosados los resultados obtenidos de la lista de chequeo diagnóstico frente a la calidad basada en la norma ISO 9001-2008 en el G.A.D. del cantón Cumandá, se ejecuta una tabulación global de la municipalidad, la cual se encuentra expuesta en la Figura 10.

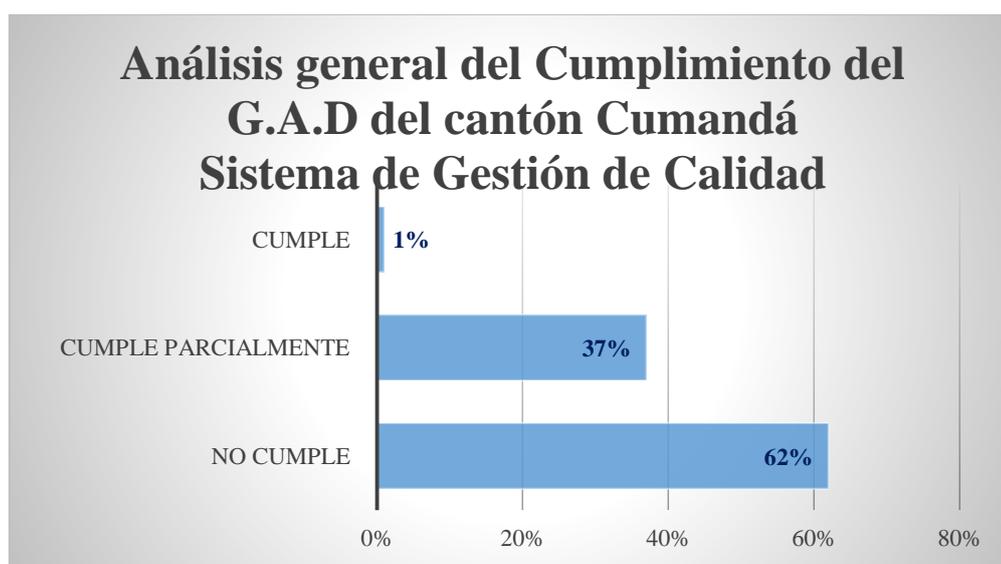
Tabla 9: Análisis general del cumplimiento de los puntos de la norma.

| PUNTOS DE LA NORMA | | | |
|---------------------------|----------------------------|---------------|--------------|
| No Cumple | Cumple Parcialmente | Cumple | Total |
| 62% | 37% | 1% | 100% |

Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D. del cantón Cumandá.

Elaborado por: La autora.

Figura 10. Análisis general del cumplimiento del G.A.D. del cantón Cumandá



Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D. del cantón Cumandá.

Elaborado por: La autora.

Interpretación:

De acuerdo investigación realizada para identificar cumplimiento del G.A.D. del cantón Cumandá con respecto a los puntos de la norma, el 62% no cumple con los puntos, seguido de un no considerable cumplimiento parcial de 37%, en el parámetro de cumplimiento registramos un despreciable 1%.

3.8 ANÁLISIS GENERAL

Según la investigación realizada dentro del G.A.D. del cantón Cumandá con el uso de una Lista de chequeo diagnóstico frente a la calidad basada en la norma ISO 9001-2008, y una matriz FODA, se determinó que la misma no existe una planificación de un sistema de gestión de calidad por lo tanto no cuenta con la documentación de los procedimientos, ni con registros, no existe un manual de calidad que son el soporte de un sistema de gestión de la calidad que la norma ISO 9001-2008.

Los datos arrojados de cumplimiento por parte del G.A.D. del cantón Cumandá con respecto a los puntos de la norma ISO 9001-2008, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, acotando que en el cumplimiento con respecto a los puntos de la norma el 62% no cumple con los puntos, seguido de un no considerable cumplimiento parcial de 37%, en el parámetro de cumplimiento registramos un despreciable 1%.

Para cubrir la necesidad del G.A.D. del cantón Cumandá y satisfacer las exigencias de servicio, esta entidad pretende desarrollar un modelo de gestión de la calidad, como un elemento estratégico para mejorar la eficiencia y calidad en todas sus áreas organizativas.

Esta investigación nos da un punto de partida para empezar a determinar el estado de la documentación actual del G.A.D. del cantón Cumandá, desarrollando los requisitos dentro del Sistema de Gestión de Calidad para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos elaborando los registros de la documentación para el aseguramiento de la Norma ISO 9001-2008, a más de eso proyectar la implementación y mantenimiento de la documentación para el seguimiento y mejora continua.

Elaborar el Manual con base en norma ISO 9001-2008 recomendada para conducir y operar una organización en forma exitosa aplicando además los 8 principios de la gestión de la calidad para facilitar la consecución de los objetivos de la calidad.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 PROPUESTA DE DISEÑO UN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA EL G.A.D. DEL CANTÓN CUMANDÁ, PROVINCIA DE CHIMBORAZO

4.1.1 Elaboración del manual de calidad

El manual de calidad es un documento que gestiona o administra el sistema de Calidad de la empresa el cual es general y sirve para indicar la estructura de calidad de la organización.

En la práctica, el Manual de Calidad es el documento que describe como una organización se adapta a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, es el mapa o la referencia a emplear para encontrar de forma rápida los procedimientos que son de aplicación para cada epígrafe de la norma.

El manual de calidad entendido como tal, únicamente es de obligada realización en la implantación de la norma ISO 9001-2008, en el cual se recoge la gestión de la empresa, el compromiso de éste hacia la calidad, la gestión de recursos humanos, materiales. Ha de ser un documento público frente a clientes y proveedores y se suele redactar al final de la implantación una vez documentados los procedimientos que la norma exige.

El manual de calidad sirve para los siguientes propósitos:

- Comunicar la política de la calidad de la organización.
- Describir e implementar un sistema gestión de calidad eficaz.
- Definir las responsabilidades y autoridades del personal.
- Documentar o hacer referencia a los procedimientos documentados.

- Demostrar el compromiso gerencial.
- Entrenar personal en los requisitos del SGC y métodos de cumplimiento.

4.2 AJUSTE DE LOS PROCESOS A LA LEGISLACIÓN VIGENTE Y A LA NORMA ISO 9001-2008

En el ajuste de los procesos a la legislación actual se la ejecutó a través del levantamiento de la información de los procesos, tomando como referencia el Reglamento Orgánico Estructural, Funcional y de Procesos del G.A.D. del cantón Cumandá.

Donde se establecen requerimientos legales para cada uno de los procesos, dicho documento está acorde a los cambios y avances de los sistemas administrativos, para lograr el permanente mejoramiento de la eficiencia y eficacia en la productividad de la institución, cabe recalcar que el G.A.D. del cantón Cumandá, no cuenta con registros de sus procesos, lo cual en este trabajo de investigación procederemos a diseñarlos de acuerdo a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008, para futuros procesos de auditorías de cumplimiento de la norma.

4.3 METODOLOGÍA PARA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE LA CALIDAD

La elaboración del manual de calidad se procedió con la metodología descrita a continuación, la misma que se apega a la realidad, tomando como base los requisitos de las normas ISO.

Según la norma ISO 9001 – 2008 en su numeral **4.3.2** se dice que:

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) Definición del alcance del manual
- b) Levantamiento de la información
- c) Levantamiento de los procesos

- d) Identificación y clasificación de los procesos
- e) Desarrollar la interacción de los procesos
- f) Edición del documento
- g) Revisión
- h) Ajuste a lo que se requiera en la primera revisión
- i) Revisión / aprobación

4.3.1 Definición del alcance del manual.

Establece los términos entre los cuales se orienta el manual, siendo necesario el estudio de otros aspectos que estén fuera de lugar de estos términos y que sean esenciales para la comprensión y uso del mismo.

El alcance del manual está limitado a todos los niveles del G.A.D. del cantón Cumandá.

4.3.2 Levantamiento de información.

Fue necesaria el desarrollo paso a paso de los requisitos descritos por la Norma ISO 9001:2008, estructurando dicho manual de calidad, con el ajuste adecuado a los Procesos del G.A.D. del cantón Cumandá, de acuerdo al alcance definido previamente.

4.3.3 Levantamiento de los procesos.

Esta investigación se desarrolló directamente en los puestos de trabajo.

4.3.4 Identificación y clasificación de los procesos.

Una vez identificados los procesos dentro el G.A.D. del cantón Cumandá se procedió a la clasificación de los procesos, definiendo la interrelación, determinando macro y micro procesos, contemplados dentro Reglamento Orgánico Estructural, Funcional y de Procesos del G.A.D. del cantón Cumandá.

4.3.5 Desarrollar la interacción de los procesos.

Para la descripción más adecuada de la interacción de los procesos se diseñó un diagrama de proceso para el G.A.D. del cantón Cumandá, que detalle claramente en la funcionalidad de los procesos que lo identificaremos en el manual de calidad.

4.3.6 Edición del documento.

Una vez analizadas los datos de los requerimientos de la norma ISO 9001:2008 y aplicando dichos ítems descritos al G.A.D. del cantón Cumandá, se procede a desarrollar y estructurar el documento según lo planeado.

4.3.7 Revisión.

En este apartado de revisión se determina que se debe añadir y que se debe eliminar del documento, asegurándose previamente la fácil comprensión y entendimiento para quienes hicieran uso de dicho manual.

4.3.8 Ajuste a lo que se requiera en la primera revisión.

En este apartado correspondiente a la primera revisión se complementó y se pulió íntegramente el documento, asegurando que sea completamente manejable, legible, comprensible por quienes hicieran uso del mismo.

4.3.9 Revisión / aprobación.

Realizada una última revisión por parte del responsable de las operaciones de implementación y control del sistema de gestión de la calidad para el G.A.D. del cantón Cumandá, el cual será aprobado e implementado según lo crea conveniente la gerencia.

Recalcando que la mejora continua y las auditorías dirigidas al manual se las realizarán de acuerdo a las especificaciones del mismo manual, siendo la primera edición del manual este deberá ser revisado y modificado según lo determinen las partes interesadas.

4.4 METODOLOGÍA PARA LA DETERMINACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

Definiendo primeramente el concepto de política de calidad que es una declaración de intenciones u orientaciones igualmente deseos de la alta dirección, donde parte de expresar su compromiso de cumplir, hacer cumplir y mejorar el sistema de gestión de la calidad como lo estipula el numeral **5.3** de la norma ISO 9001:2008.

Para establecer la política de calidad, la Alta Dirección puede pensar en elementos tales como: los procesos, la mejora continua, la calidad del producto/servicio, la satisfacción del cliente, las personas, la post-venta, la gestión de proveedores u otros elementos de su sistema de gestión de la calidad.

Razón por las cual, para establecer la política de calidad para los niveles de apoyo y operativo G.A.D. del cantón Cumandá, se tomó como base la misión y visión de cada dirección.

Es importante que la organización entienda la política de calidad y la apliquen. El sistema de gestión de la calidad controla la política de calidad, el cual es revisado cada cierto tiempo determinando en cada revisión si sigue siendo adecuado dicha política a la organización.

La revisión de la política de calidad lo estipula el numeral **8.2.2** de la norma ISO 9001:2008.

4.5 METODOLOGÍA PARA LA DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Dentro del numeral **5.4.1** de la norma ISO 9001:2008, donde trata los objetivos de la calidad, estos deben ser relacionados con la política de calidad, por lo que es necesaria que los objetivos se determinen de una forma cuantificable y realistas.

Para el logro de los objetivos de calidad se hace uso de la utilización de una meta por cada objetivo los cuales pueden ser evaluados y controlados, planteando los responsables documentar, evaluar y controlar los resultados, la norma exige estos requisitos (**ver Tabla No. 10,11, 12**).

Los requisitos legales sugeridos de esta dependencia del estado, la evaluación de los objetivos serán anuales en referencia a los proyectos en particular dependerá de los plazos y términos establecidos para cada uno de ellos, se realizara un análisis periódicos para asegurar el cumplimiento de lo planificado.

Los objetivos de calidad desarrollados en este documento son genéricamente exclusivas para los niveles de apoyo y operativo del G.A.D. del cantón Cumandá.

Tabla 10. Diseño de los objetivos de la calidad

| Dirección | Objetivo de la calidad | Meta | Indicador de cumplimiento | Actividades | Plazo y responsable del objetivo |
|-----------------------|--|---|--|--|--|
| Administrativa | Controlar, evaluar las actividades y funciones de los Servidores Públicos del G.A.D. del cantón Cumandá, para brindar servicios de calidad al cliente externo e interno. | Gestionar la buena dirección de los procedimientos de trabajo, y obtener sucesivamente la optimización de los procesos hasta alcanzar valores eficientes. | <p>Se evaluará en porcentaje los planes operativos cumplidos trimestralmente.</p> <p>MS: Muy Satisfactorio De 95% a 100%</p> <p>S: Satisfactorio De 80% a 94%</p> <p>MDS: Medianamente satisfactorio De 65% a 79%</p> <p>PS: Poco Satisfactorio < 65%</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluar las actividades planificadas de acuerdo a los recursos utilizados, (por coordinaciones y unidades) ✓ Analizar los resultados y tomar decisiones y tomar decisiones. ✓ Mantener los planes de capacitación de acuerdo a las funciones de cada puesto de trabajo para los mismos. ✓ Documentar resultados | <p>Plazo: Las evaluaciones se realizaran anualmente con informes y evaluaciones previas trimestrales para medir el progreso de las mismas.</p> <p>Responsables: Coordinadores, Jefes de unidad y Encargado de la calidad</p> |

| | | | | | |
|-----------------------------|--|---|--|---|--|
| Dirección Financiera | Fortalecer la información financiera institucional mediante una estructura de control interno y de gestión basada en resultados. | Gestionar el buen manejo de los procedimientos de trabajo, y obtener progresivamente la optimización de los procesos hasta alcanzar valores eficientes en la productividad. | <p>Se evaluará en porcentaje los presupuestos asignados trimestralmente sobre los presupuestos establecidos anualmente de acuerdo a la planificación presupuestaria</p> <p>MS: Muy Satisfactorio De 95% a 100%</p> <p>S: Satisfactorio De 80% a 94%</p> <p>MDS: Medianamente satisfactorio De 65% a 79%</p> <p>PS: Poco Satisfactorio < 65%</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Actividades contables. ✓ Elaboración y control de partidas y planes presupuestarios. ✓ Analizar los resultados y tomar decisiones. ✓ Documentar resultados | <p>Plazo:</p> <p>Las evaluaciones se realizaran anualmente con informes y evaluaciones previas trimestrales para evaluar el progreso de las mismas.</p> <p>Responsables:</p> <p>Financiero y Encargado de la calidad</p> |
|-----------------------------|--|---|--|---|--|

Fuente: G.A.D. del cantón Cumandá.
Elaborado por: La autora

Tabla 11. Diseño de los objetivos de la calidad

| Dirección | Objetivo de la calidad | Meta | Indicador de cumplimiento | Actividades | Plazo y responsable del objetivo |
|----------------------------------|--|---|---|--|--|
| Gestión de Obras Públicas | Ejecutar eficientemente los proyectos de administración directa con responsabilidad ambiental y social | Alcanzar el 100% los proyectos implementados con los plazos establecidos para cada uno. | Se evaluará en porcentaje el avance de los proyectos trimestralmente sobre los recursos asignados para los proyectos de acuerdo a la planificación. MS: Muy Satisfactorio De 95% a 100% S: Satisfactorio De 80% a 94% MDS: Medianamente satisfactorio De 65% a 79% PS: Poco Satisfactorio < 65% | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Seleccionar al personal técnico idóneo tomando en cuenta la experiencia y destreza para poner en marcha los estudios de factibilidad. ✓ Realizar estudios técnicos de factibilidad de los proyectos. ✓ Elaborar TDRs y pliegos según se requiera. ✓ Documentar resultados | <p>Plazo: Las evaluaciones se realizaran trimestralmente, de acuerdo a lo planificado para cada proyecto</p> <p>Responsables: Coordinador Obras públicas y Encargado de la calidad</p> |

| | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|
| <p style="text-align: center;">Gestión Ambiental</p> | <p>Elaborar obras que ayuden a la conservación, y recuperación de los ecosistemas, mediante instrumentos de inspección y vigilancia y colaborar con las otras coordinaciones del nivel operativo en el estudio de impacto ambiental para la ejecución de obras.</p> | <p>Alcanzar el 100% los proyectos implementados con los plazos establecidos.</p> | <p>Se evaluará en porcentaje el avance de los proyectos trimestralmente sobre los recursos asignados para los proyectos de acuerdo a la planificación.</p> <p>MS: Muy Satisfactorio De 95% a 100%</p> <p>S: Satisfactorio De 80% a 94%</p> <p>MDS: Medianamente satisfactorio De 60% a 79%</p> <p>PS: Poco Satisfactorio < 60%</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Escoger al personal técnico idóneo tomando en cuenta la experiencia y destreza para poner en marcha los estudios de factibilidad. ✓ Realizar estudios técnicos de factibilidad de los proyectos. ✓ Elaborar TDRs y pliegos según se requiera. ✓ Documentar resultados | <p>Plazo:</p> <p>Las evaluaciones se realizara trimestralmente, de acuerdo a lo planificado para cada proyecto</p> <p>Responsables:</p> <p>Coordinador Gestión social y Encargado de la calidad</p> |
|---|---|--|---|--|---|

Fuente: G.A.D. del cantón Cumandá
Elaborado por: La autora

Tabla 12. Diseño de los objetivos de la calidad

| Dirección | Objetivo de la calidad | Meta | Indicador de cumplimiento | Actividades | Plazo y responsable del objetivo |
|--|---|--|--|--|--|
| Soberanía Alimentaria y desarrollo económico | Promover la generación de cadenas productivas y emprendimientos competitivos, rescatando las prácticas ancestrales de producción. | Obtener el 100% los proyectos implementados con los plazos establecidos. | <p>Se medirá en porcentaje el avance de los proyectos trimestralmente sobre los recursos asignados para los proyectos de acuerdo a la planificación de los mismos</p> <p>MS: Muy Satisfactorio De 95% a 100%</p> <p>S: Satisfactorio De 80% a 94%</p> <p>MDS: Medianamente satisfactorio De 60% a 79%</p> <p>PS: Poco Satisfactorio < 60%</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Escoger al personal técnico idóneo tomando en cuenta la experiencia y destreza para poner en marcha los estudios de factibilidad. ✓ Realizar estudios técnicos de factibilidad de los proyectos. ✓ Elaborar TDRs y pliegos según se requiera. ✓ Control de los proyectos luego de ser implementados. ✓ Documentar resultados | <p>Plazo:</p> <p>Las evaluaciones se realizarán trimestralmente, de acuerdo a lo planificado para cada proyecto</p> <p>Responsables:</p> <p>Coordinador de Soberanía alimentaria y desarrollo económico y el Encargado de la calidad</p> |

| | | | | | |
|-----------------------|---|---|---|--|---|
| Gestión Social | <p>Coordinar la ejecución de estudios sociales y proyectos en los sectores del G.A.D. del cantón Cumandá con la Dirección de Planificación;</p> | <p>Sociabilizar con las comunidades Inmersas en los proyectos a implementar y concientizar en los beneficios socioeconómicos.</p> | <p>Se medirá el porcentaje de cumplimiento de la planificación de capacitación a las comunidades, sobre la calificación del aprovechamiento de las mismas.</p> <p>MS: Muy Satisfactorio De 95% a 100%</p> <p>S: Satisfactorio De 80% a 94%</p> <p>MDS: Medianamente satisfactorio De 60% a 79%</p> <p>PS: Poco Satisfactorio < 60%</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Seleccionar al personal técnico idóneo tomando en cuenta la experiencia y destreza para poner en marcha las tareas de capacitación. ✓ Contacto inicial con los actores de los proyectos ✓ Selección de proyectos ✓ Elaborar TDRs y pliegos según se requiera. ✓ Control de los proyectos luego de ser implementados ✓ Documentar resultados | <p>Plazo: Las evaluaciones se realizarán trimestralmente, o de acuerdo a lo planificado para cada proyecto.</p> <p>Responsables: Coordinador Gestión Social y Encargado de la calidad</p> |
|-----------------------|---|---|---|--|---|

Fuente: G.A.D. del cantón Cumandá
Elaborado por: La autora.

4.6 PREPARACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

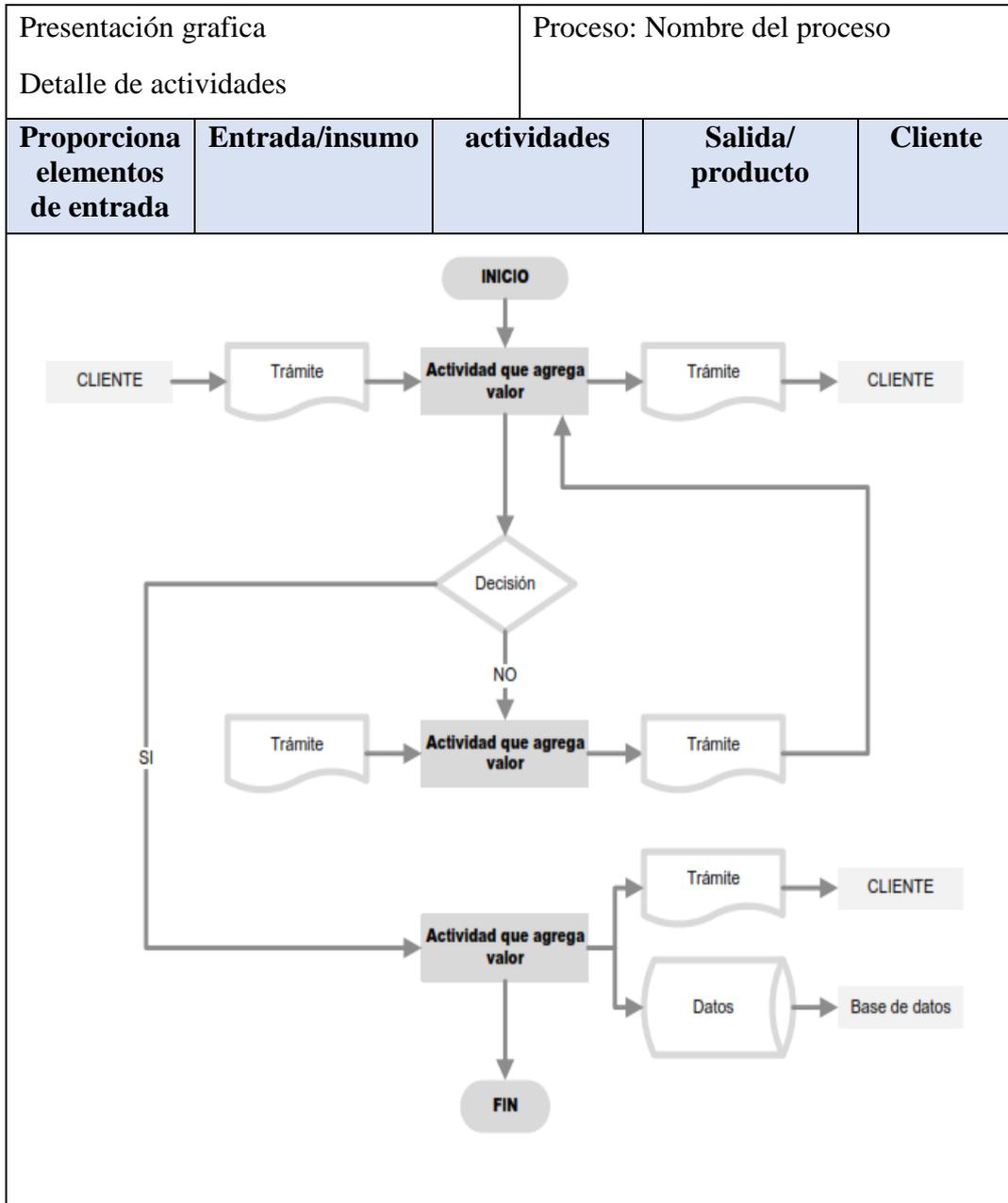
Tomando en cuenta que el G.A.D. del cantón Cumandá, no cuenta con ningún tipo de registros, para la preparación y caracterización de los procesos se diseñó el formato de manera que cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2008,

Tabla 13. Diseño de modelo de la hoja de caracterización para la preparación de los procesos.

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | PROCESO | Versión: |
| Código: | NOMBRE DEL PROCESO | Fecha: |
| Responsable del proceso: Cargo y/o nombre de responsables | Clientes del proceso : El beneficiario del proceso | |
| Objetivos del proceso: Se explica cuál es el objeto del proceso | | |
| Resultados del proceso: Se explica el alcance que se tiene que dar al proceso | | |
| Requisitos del producto o servicio, ENTRADAS, PROVEEDORES: Se anotan aquellos requisitos necesarios para poder llevar a cabo los procesos | | |
| No conformidades reales o potenciales del producto o servicio, ERRORES: Se expresa la razón de existir una inconformidad para el proceso | | |
| Recurso necesario para el proceso: TECNOLÓGICOS NORMATIVA Y CONTROLES | | |
| Proceso con los que se relaciona, este proceso, involucrados: Se anotan los procesos que tiene relación con el presente proceso. | | |
| Registros y evidencias del procesos: Se anotan los medios mediante los cuales se registran los procesos | | |
| Seguimiento: Se anota quien y con qué medios se encarga de dar seguimiento al proceso | | |
| Nombre de los o el indicar/ es el proceso: Ejemplos: Eficiencia: tiempo en acreditar el pago. Eficacia: grado de satisfacción de los clientes con relación a los pedidos. | | |
| Fórmula de cálculo : | | |
| Fuentes de información del indicador : | | |
| Análisis estadístico de los resultados del indicador : | | |

Fuente: G.A.D. del cantón Cumandá.
Elaborado por: La autora.

Figura 11. Modelo de diagrama de flujo para la elaboración de los procesos.



Fuente: G.A.D. del cantón Cumandá.
 Elaborado por: La autora.

Método de uso: En una hoja posterior se describe de manera escrita por número de actividades según el diagrama de flujo, y complementado por lo descrito en su correspondiente diseño de modelo de la hoja de caracterización para la preparación de los procesos. (Tabla No. 13)

4.7 PROCEDIMIENTOS DE LA CALIDAD

4.7.1 Procedimiento revisión por la dirección

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | Versión:01 |
| PR01-RPD | PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | Fecha: |

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento dentro del G.A.D. del cantón Cumandá es definir una metodología para la revisión del sistema de calidad por la dirección para asegurar y valorar la eficacia del sistema de calidad.

2. ALCANCE

Se extiende y aplica a todo el sistema de calidad del G.A.D. del cantón Cumandá.

3. REFERENCIAS

- ✓ Manual de calidad
- ✓ Registro acta de revisión por la dirección (**RG 01-ARPD**)

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

RD: Representante de la Dirección.

RC: Responsable de Calidad.

Registro de calidad. Es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

5. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del **RD** implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento a más de la aprobación del mismo, el **RC** es responsable de la revisión del procedimiento y coordinar las actividades afines con el sistema de gestión de la calidad.

6. EJECUCIÓN

6.1 Bases de la revisión

La revisión del sistema se asentará en los siguientes temas:

- ✓ Política de Calidad (difusión y cambios).
- ✓ Objetivos de la Calidad (nivel de cumplimiento de objetivos).
- ✓ Resultados de auditorías.
- ✓ Análisis, valoraciones periódicas de cliente.
- ✓ Satisfacción del cliente respecto al servicio prestado.
- ✓ No conformidades internas y resultados de auditorías.
- ✓ Estado de las acciones correctivas y preventivas
- ✓ Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- ✓ Necesidades de nuevos documentos y registros para el sistema.
- ✓ Recomendaciones para la mejora.
- ✓ Análisis de los problemas en el mercado, reales y potenciales, y de su impacto en la calidad, la seguridad o el medioambiente.
- ✓ Costes de la no calidad y su evaluación
- ✓ Todos los compendios del sistema de gestión de la calidad y sus patrones de desempeño.

6.2 Periodicidad

La revisión completa del sistema de calidad se realizará como mínimo una vez al año.

6.3 Metodología de la revisión

- ✓ Recopilar toda la información necesaria para la revisión del SGC.
- ✓ Revisar todos los elementos de la norma ISO 9001 del manual de calidad y la información presentada por el representante de la dirección para comprobar que la implementación es efectiva, así como el cumplimiento de la política y objetivos de calidad así también como las bases de revisión denominados anteriormente.
- ✓ Tomar decisiones relacionadas con: Mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, mejora de la eficacia de los procesos de la organización, mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente, las necesidades de recursos para desarrollo implantación y mantenimiento de los proyectos de mejora, la determinación de responsabilidades y plazos de cumplimientos de los proyectos de mejora.
- ✓ Realizar acta de reunión para dejar constancia del cumplimiento del proceso de revisión por la dirección en el registro acta de revisión por la dirección (**RG 01-ARPD**).
- ✓ Distribuir acta de reunión.

| | | |
|--|---|----------|
| Redactado por : Responsable de calidad | Revisado y aprobado por : Representante de la dirección | |
| Fecha: | Fecha: | Paginas: |

4.7.2 Procedimiento control de documentos

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | Versión:01 |
| PR02-CD | PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS | Fecha: |

1. OBJETO

Asegurar que todos los documentos del sistema de gestión de la calidad para el GAD del cantón Cumandá se elaboran, aprueban, publican, distribuyen y administran de acuerdo a lo especificado en este procedimiento.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos y documentos del sistema de gestión de la calidad de G.A.D. del cantón Cumandá.

2.1 Documentos internos

Todos los documentos relacionados con el sistema de calidad:

- ✓ Manual de calidad.

2.2 Documentos externos

Todos los documentos relacionados con el sistema de calidad:

- ✓ Normas
- ✓ Especificaciones cliente

3. REFERENCIAS

- ✓ Manual de calidad

- ✓ Registro acta de distribución **RG 02-AD**

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

LMD: Lista Maestra de Documentos que indica la lista de documentos internos y externos, el número de copias controladas y quiénes son sus responsables.

RC: Responsable de Calidad

5. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del **(RD)** implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento y de su aprobación, el representante de la dirección **(RC)** es el responsable de su revisión y el responsable de calidad y quien redacta el procedimiento.

6. EJECUCIÓN

6.1 Control de la documentación interna

- ✓ El **RC** elabora el documento según los lineamientos.
- ✓ El **RD** verifica la aplicabilidad del documento y el cumplimiento con el procedimiento de control de documentos y con el control de registros y firma en el campo de Revisado por.
- ✓ El **RC** coordina que se reproduzcan el número correspondiente de fotocopias del documento.
- ✓ E **RC** coloca el texto “Copia Controlada”, con un sello de color, en cada una de las copias del documento y le asigna a cada una de ellas el número correspondiente al funcionario asignado.
- ✓ El **RC** entrega copias controladas de los documentos a los funcionarios y recibe el registro acta de distribución **RG 02-AD**.
- ✓ El **RC** archiva el documento original.

6.2 Codificación para el control de documentos

Tabla 14. Codificación para el control de documentos

| COD | PROCEDIMIENTO |
|------------------|---|
| MC | Manual de Calidad |
| PR01-RPD | Procedimiento revisión por la dirección |
| PR02-CD | Procedimiento control de documentos |
| PR03-CRG | Procedimiento control de registros |
| PR05-ACPM | Procedimiento acciones correctivas, preventivas y mejoras |
| PR05-AI | Procedimiento auditoría internas |
| PR06-PSCL | Procedimiento de los productos suministrados por el cliente |
| PR07-PC | Procedimiento provisión y compras |
| PR08-SFP | Procedimiento selección y formación del personal |
| PR09-AT | Procedimiento ambiente de trabajo |
| PR10-M | Procedimiento Mantenimiento |
| PR11-SC | Procedimiento de satisfacción del cliente |
| LMD | Lista Maestra de Documentos |
| LMR | Lista Maestra de Registros |

Elaborado por: La autora.

| | |
|--|---|
| Redactado por : Responsable de calidad | Revisado y aprobado por : Representante de la dirección |
| Fecha: | Fecha: Paginas: |

4.7.3 Procedimiento control de registros

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | Versión:01 |
| PR03-CRG | PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS | Fecha: |

1. OBJETO

Establecer la metodología para concretar los controles necesarios en el G.A.D. del cantón Cumandá, en cuanto a la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición final de los registros del sistema de gestión de la calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los registros del sistema de gestión de la calidad del G.A.D. del cantón Cumandá.

3. REFERENCIAS

- ✓ Manual de Calidad

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

LMR: Lista Maestra de Registros.

ACPM: Acción Correctiva Preventiva y de Mejora.

Almacenamiento. Lugar, dispositivo y / o equipo donde se encuentra físicamente el registro.

Identificación: Nombre y/o código con el que se reconoce a cada registro.

Protección: Asegurar la integridad de los registros durante todo su periodo útil.

Vigente: Tiempo de retención de un registro que se requiere archivar en forma permanente.

5. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del **(RD)** implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento y de su aprobación, el representante de la **(RC)** es quien redacta el procedimiento.

6. EJECUCIÓN

6.1 Elaboración

El líder responsable de calidad **(RC)** solicita crear un registro al representante de la dirección **(RD)**, para su elaboración.

6.2 Identificación de los registros

Los registros del **SGC** son codificados como se indica en el numeral **4.8** de este trabajo de tesis.

6.3 Recibir, analizar y verificar

El representante de la dirección **(RD)** se encarga de recibir, analizar y verificar que los documentos cumplan con las normas, documentos de referencia y/o procesos aplicables.

6.4 Destino final de los registros vencidos

Los registros que hayan cumplido con el tiempo de retención deberán ser eliminados. El tiempo de retención se establecerá desde la fecha correspondiente a la información o datos del registro hasta la fecha actual.

| | | |
|--|---|----------|
| Redactado por : Responsable de calidad | Revisado y aprobado por : Representante de la dirección | |
| Fecha: | Fecha: | Paginas: |

4.7.4 Procedimiento acciones correctivas, preventivas y mejoras

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | Versión:01 |
| PR04-ACPM | PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA | Fecha: |

1. OBJETO

Establecer un sistema en el G.A.D. del cantón Cumandá para identificar las causas de las no conformidades y la determinación de acciones correctivas y preventivas para el mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad previniendo su aparición e impidiendo que se frecuenten.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los aspectos relacionados con la calidad donde se generen o puedan generarse no conformidades.

3. REFERENCIAS

- ✓ Manual de calidad
- ✓ Registro de acciones correctivas preventivas y de mejora **RG03-ACPM**
- ✓ Registro de queja y reclamaciones **RG04-QR**
- ✓ Registro de informe de no conformidad **RG06-INC**

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

RD: Representante de la dirección.

ACPM: Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora.

Acción correctiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad.

Acción preventiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial.

No conformidad. Incumplimiento de un requisito establecido.

5. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad (**RD**) implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento y de su aprobación, el representante de la dirección

6. EJECUCIÓN

- ✓ Cualquier personal del GAD del cantón Cumandá puede solicitar la apertura de una acción correctiva, acción preventiva o de mejora al **RD**.
- ✓ Si la solicitud es aprobada y se determina la conveniencia de implementar alguna acción correctiva o preventiva para eliminarla. Caso contrario establece una corrección (acción inmediata) y se cierra la solicitud.
- ✓ Cuando se abre una acción correctiva, preventiva o de mejora, se asigna el responsable de la **ACPM**.
- ✓ Los responsables de proceso estudian las causas del problema y se las evalúa en función de su importancia, adjuntando en el registro de acciones correctivas preventivas y de mejora **RG03-ACPM**.
- ✓ Se definen las soluciones propuestas por los responsables de proceso. Se define los planes de acción adecuados al efecto del problema, asignando responsables de la implementación, tiempo de ejecución y recursos.
- ✓ Después de implementar la acción correctiva o preventiva, la persona que solicitó la apertura de la **ACPM** verifica que se eliminó el problema.
- ✓ El **RD** o el auditor, también evalúan los resultados de la acción tomada.

6.1 Acciones correctivas

6.1.1 Origen. Se implantan acciones correctivas a partir de:

- ✓ No conformidades internas detectadas en verificaciones internas, reclamaciones de cliente o incidencias con un proveedor.
- ✓ No conformidades detectadas en el propio Sistema de calidad a través de auditorías internas (producto, proceso y sistema).
- ✓ No conformidades detectadas en auditorías externas de cliente.

6.2 Acciones preventivas

6.2.1 Origen. Consiguen establecerse acciones preventivas a partir de las siguientes fuentes de información:

- ✓ No conformidades internas.
- ✓ Auditorías internas o externas.
- ✓ Recomendaciones de clientes.
- ✓ Desviaciones en los procesos que aún no afecten a la conformidad de los servicios.

| | | |
|--|---|----------|
| Redactado por : Responsable de calidad | Revisado y aprobado por : Representante de la dirección | |
| Fecha: | Fecha: | Paginas: |

4.7.5 Procedimiento auditoría interna

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | Versión:01 |
| PR05-AI | PROCEDIMIENTO AUDITORÍA INTERNA | Fecha: |

1. OBJETO

Implantar las acciones en el G.A.D. del canto Cumandá, para la planificación y ejecución de las auditorías internas de la calidad como componente de evaluación de la eficacia del sistema de gestión de calidad y la conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

2. ALCANCE

Aplicable a todas las áreas y actividades del SGC del GAD del canto Cumandá.

3. REFERENCIAS

- ✓ Manual de Calidad
- ✓ Registros de auditorías internas **RG07-AI**
- ✓ Registro informe de auditoría interna **RG08-IAI**

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

RC: Responsable de Calidad.

Auditoría del sistema calidad. Examen metódico e independiente que se realiza para establecer si las actividades y los resultados relativos a la calidad.

Auditor. Persona cualificada para efectuar auditorías del sistema de calidad.

No conformidad. Evidencia objetiva de incumplimiento de la norma de referencia ISO 9001:2008.

5. RESPONSABILIDAD

El **RC** es responsable de la redacción y revisión del procedimiento y plantear e implantar acciones correctivas para corregir las no conformidades, el auditor de comprobar la implantación y eficacia de las acciones correctivas en plazos previstos.

6. EJECUCIÓN

6.1 Programación de auditorías internas

Anualmente se diseñó un registro el cual servirá para la realización de las de auditorías internas del sistema de calidad según como disponga el G.A.D. del cantón Cumandá.

6.2 Selección y calificación de auditores

- ✓ Ser independientes de aquellos que tengan responsabilidad directa sobre la actividad que se está auditando y con formación académica mínimo bachiller.
- ✓ Aprobar el curso de formación de auditores dictado por organismos externos o internamente por la empresa.

6.3 Registro de los resultados de las auditorías

En todas las auditorías internas, el auditor emite el resultado final de la auditoría a través del registro informe de auditoría interna **RG08-IAI** para el análisis de las no conformidades encontradas basados en los registros de auditorías internas **RG07-AI**.

6.4 Seguimiento de los resultados de la auditoría

El auditor comprueba la debida implantación de las acciones correctivas propuestas por el departamento auditado y el responsable de calidad.

6.5 Identificación y archivo

Los registros de auditorías de sistema de calidad junto con los informes de las mismas y todos los planes de acción generados respectivamente son archivados en el departamento de calidad. Sus resultados se incluyen como información de entrada para la revisión del sistema de gestión de la calidad por la dirección.

| | | |
|--|---|----------|
| Redactado por : Responsable de calidad | Revisado y aprobado por : Representante de la dirección | |
| Fecha: | Fecha: | Páginas: |

4.7.6 Procedimiento de los productos suministrados por el cliente

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | Versión:01 |
| PR06-PSCL | PROCEDIMIENTO PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR EL CLIENTE | Fecha: |

1. OBJETO

Implantar la metodología para proteger, almacenar los documentos de propiedad del cliente que se utilizan en el G.AD del cantón Cumandá.

2. ALCANCE

Los documentos suministrados por el cliente.

3. REFERENCIAS

- ✓ Manual de calidad

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

RC: Responsable de Calidad.

5. RESPONSABILIDAD

EL **RC** es responsable de su redacción y notificación de incidencias con los documentos propiedad del cliente.

6. EJECUCIÓN

6.1 Identificación del producto del cliente

Todos los documentos son identificados con el nombre del cliente.

6.2 Notificación al cliente

En el caso de que en el documento se halle alguna incoherencia el responsable de calidad notifica al cliente mediante carta, fax o informe de no conformidad. El responsable de calidad se encarga de archivar estas notificaciones.

| | |
|--|---|
| Redactado por : Responsable de calidad | Revisado y aprobado por : Representante de la dirección |
|--|---|

4.7.8 Procedimiento provisión y compras

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | Versión:01 |
| PR07-PC | PROCEDIMIENTO PROVISIÓN Y COMPRAS | Fecha: |

1. OBJETO

Representar el sistema a seguir para asegurar que las compras a proveedores efectuados por el G.A.D. del cantón Cumandá, se realizan de acuerdo con los requisitos especificados.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a la compra y a los proveedores de todo lo que relacione a las actividades en las cuales el G.A.D. del cantón Cumandá se desempeñe por medio del SERCOP.

3. REFERENCIAS

- ✓ Manual de calidad
- ✓ Registro de elementos de entrada **RG10-EE**
- ✓ Registro de evaluación de proveedores **REG09-EP**

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

RC: Responsable de Calidad.

DGP: Departamento de Compras públicas.

Requisito. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Proveedor. Organización o persona que proporciona un producto.

Producto. Resultado de un proceso.

5. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad **RD** aprobar el procedimiento, el departamento de compras públicas **DCP** de la revisión y asegurar la conformidad con la reglamentación de los productos comprados. El responsable de calidad **RC** es responsable de la redacción de este procedimiento y de la evaluación a los proveedores.

6. EJECUCIÓN

6.1 Proceso de compras

- ✓ El departamento de compras efectúa la compra a los proveedores definidos en el alcance de este procedimiento, mediante el pedido de compra
- ✓ Si la adquisición se realizó de contado y la cotización ha sido enviada vía e-mail o telefax o algún otro medio se emite la solicitud de cheque como respaldos para la aprobación de los pagos.

6.2 Conformidad de calidad del producto

- ✓ El departamento de compras se afirma que todos los productos o materiales comprados satisfacen con la totalidad de requerimientos de calidad tiempo y costos, minimizando los riesgos potenciales.

6.3 Evaluación inicial

A todos los proveedores se les pasa el cuestionario de evaluación de proveedor para su respectiva evaluación y adjuntando toda la información en el registro de evaluación de proveedores **REG09-EP**.

| | | |
|--|---|----------|
| Redactado por : Responsable de calidad | Revisado y aprobado por : Representante de la dirección | |
| Fecha: | Fecha: | Paginas: |

4.7.9 Procedimiento selección y formación del personal

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | Versión:01 |
| PR08-SFP | PROCEDIMIENTO SELECCIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL | Fecha: |

1. OBJETO

Implantar los métodos o técnicas para la selección y formación ayudando con la capacitación para conseguir la competencia efectiva del personal del G.A.D. del cantón Cumandá.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todo el personal que ingrese o realice actividades que afecten a la calidad.

3. REFERENCIAS

- ✓ Manual de calidad
- ✓ Registro selección y formación personal **RG13-SFP**

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

TTHH: Talento Humano.

Plan de formación. Conjunto de acciones y procesos a realizar mediante los cuales una persona se la capacita para realizar una tarea determinada.

5. RESPONSABILIDAD

El personal de Talento Humano **TTHH**, es el responsable de la redacción, aprobación, implantación y de asegurar la efectividad de este procedimiento.

6. EJECUCIÓN

6.1 Descripción del puesto de trabajo

El responsable de cada departamento establece la ficha de descripción de los puestos de trabajo donde se indica la competencia necesaria de trabajo.

- ✓ Registro de selección y formación personal **RG13-SFP**.

6.2 Determinación de las necesidades de formación

Las necesidades de formación son detectadas en cada departamento por el responsable del departamento en función de las competencias que demuestren el personal del departamento.

6.3 Selección del nuevo personal

La selección del nuevo personal se consuma en función de las necesidades del G.A.D. del cantón Cumandá por el de recursos humanos.

6.4 Ficha de datos personales

Recursos humanos abre una ficha de datos personales para todas las personas que ingresen en el G.A.D. del cantón Cumandá, donde consignan sus estudios y experiencia profesional previa, cursos de formación recibida y conocimientos en idiomas etc.

6.5 Plan de formación

Recursos humanos junto con los responsables de cada departamento establecen y aprueban cada año planes de formación a partir de las necesidades de formación, con los cursos y sus asistentes que se realizarán a lo largo del año.

6.6 Formación interna y externa

Siempre que el número de personas que precisan un curso sea suficiente y exista en el G.A.D. del cantón Cumandá un profesor adecuado se realiza un curso interno.

6.7 Competencia del personal

A través de la matriz de polivalencia se establecen las competencias (Conoce, domina, domina perfectamente, pueden enseñar) por persona y puesto o función de trabajo.

✓ **RG13-SFP.**

6.8 Registros de formación

El departamento de recursos humanos guarda registros de los cursos de formación internos y una copia de las pruebas de calificación del personal en caso de formación externa.

✓ **RG13-SFP.**

6.9 Satisfacción del personal

Una vez al año se pasa la encuesta de satisfacción del personal a todo el personal del GAD del cantón Cumandá para valorar su grado de satisfacción y mejorarlo continuamente.

6.10 Seguridad del personal

Recursos humanos es el responsable de cuidar la seguridad de todo el personal del G.A.D. del cantón Cumandá atendiendo a las recomendaciones de seguridad de los líderes de cada departamento.

| | | |
|--|---|----------|
| Redactado por : Responsable de calidad | Revisado y aprobado por : Representante de la dirección | |
| Fecha: | Fecha: | Paginas: |

4.7.10 Procedimiento ambiente de trabajo

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | Versión:01 |
| PR09-AT | PROCEDIMIENTO AMBIENTE DE TRABAJO | Fecha: |

1. OBJETO

Plantear buen ambiente de trabajo y seguridad ocupacional con el fin de motivar una influencia positiva en la motivación, mejor desempeño y calidad de trabajo a todo el personal del GAD del cantón Cumandá.

2. ALCANCE

Aplicable a toda la organización G.A.D. del cantón Cumandá.

3. REFERENCIAS

- ✓ Manual de calidad

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

RRHH: Recursos Humanos

Ambiente de trabajo. Al conjunto de elementos naturales que interactúan en el lugar de trabajo.

Peligro. Posibilidad de que se produzca un daño

Accidente de Trabajo. Es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona a la persona lesión corporal o perturbación funcional como consecuencia del trabajo.

Enfermedad profesional. Son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por ejercicio del trabajo que realiza el asegurado y que produce incapacidad.

Accidente. Situación no habitual en el trabajo o instalación que ocasiona un daño.

Incidente. Situación no habitual en el trabajo o instalación que no ocasiona un daño.

5. RESPONSABILIDAD

El responsable de recursos humanos la redacción, revisión y asegurar el cumplimiento del reglamento interno de seguridad y los parámetros para un buen ambiente de trabajo.

6. EJECUCIÓN

6.1 Ambiente de trabajo

Para un buen ambiente de trabajo, recursos humanos se afirma que el ambiente sea el apropiado para ello se consideran los siguientes aspectos.

- ✓ Establecer rutinas de limpieza para cada área.
- ✓ Limpiar regularmente los sitios comunes para todos.
- ✓ Establecer áreas designadas para depósitos de basura o residuos.
- ✓ Implantar métodos de trabajo adecuados.
- ✓ Mantener el orden: un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.
- ✓ Aire acondicionado o extractores de aire en funcionamiento adecuado.
- ✓ Botiquines para primeros auxilios.
- ✓ Mantener una buena comunicación y grado de confianza con todo el personal del G.A.D. del cantón Cumandá
- ✓ Establecer un plan de contingencia y emergencia.

6.2 Seguridad en el trabajo

Recursos humanos realizara un reglamento interno para el G.A.D. del cantón Cumandá, de seguridad en el trabajo que permita disminuir los accidentes que se produzcan en el interior de la empresa.

Este reglamento contemplan las siguientes acciones.

6.2.1 Obligaciones generales de G.A.D. del cantón Cumandá

- ✓ Formular la política de Seguridad y Salud y difundir a todos los trabajadores del G.A.D. del cantón Cumandá
- ✓ Identificar y evaluar los riesgos periódicamente con el propósito de planificar acciones preventivas.
- ✓ Controlar los factores de riesgos en la fuente, en el medio de transmisión y el trabajador, privilegiando el control colectivo al individual. En caso de que las medidas resulten insuficientes, se dotará sin costo alguno para el trabajador ropa y equipos de protección personal.
- ✓ Mantener un sistema de registro y notificación de accidentes, incidentes y enfermedades profesionales, resultados de las evaluaciones de riesgos realizadas y medidas de control propuesta, registros que tendrán acceso las autoridades, trabajadores y patronos.
- ✓ Investigar y analizar los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales con el propósito de identificar las causas y adoptar acciones preventivas y correctivas.
- ✓ Informar a los trabajadores por escrito y otros medios sobre los riesgos a los que están expuesto y capacitarlos a fin de prevenirlos, minimizarlos y eliminarlos.
- ✓ Implementar mecanismos necesarios para garantizar que los trabajadores con una capacitación técnica puedan acceder a las áreas de alto riesgo.

6.2.2 Obligaciones generales de los trabajadores

- ✓ Participar en el desarrollo de los programas de Seguridad y Salud, especialmente en lo relacionado con la formación y capacitación.
- ✓ Conocer y cumplir el presente reglamento, las normas y demás disposiciones de Seguridad y Salud en todas las áreas que les corresponda desarrollar.
- ✓ Asistir a las reuniones convocadas por sus superiores, a los eventos de capacitación, inducción o prácticas programadas por el G.A.D. del cantón Cumandá preferentemente se realizará en horas de trabajo o previo consenso de los trabajadores.

- ✓ Usar correcta y permanentemente los equipos de protección personal suministrados, realizando el mantenimiento adecuado y solicitando su reemplazo oportuno por desgaste.
- ✓ Respetar las señales de seguridad.

| | | |
|--|---|----------|
| Redactado por : Responsable de calidad | Revisado y aprobado por : Representante de la dirección | |
| Fecha: | Fecha: | Paginas: |

4.7.11 Procedimiento de mantenimiento

| | | |
|---|---------------------------------------|-------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | Versión:01 |
| PR10-M | PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO | Fecha: |

1. OBJETO

Mantener la infraestructura y equipos en óptimas condiciones para lograr un servicio de alta calidad cumpliendo con las expectativas del cliente.

2. ALCANCE

Todas las instalaciones y equipos utilizados por la empresa que afecten al sistema de gestión de la calidad.

3. REFERENCIAS

- ✓ Manual de calidad
- ✓ Registro de orden trabajo de mantenimiento (**RG14-OTM**)
- ✓ Registro de mantenimiento (**RG15-M**)

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

PM: Personal de Mantenimiento.

OP: Operarios

Equipos: Aparatos afines directamente con la ara la realización o aporte al servicio.

Instalaciones: Escenario de aparatos y accesorios relacionados directamente para la obtención de un beneficio.

Mantenimiento correctivo: Reparación de la infraestructura cuando se ha producido un daño.

Mantenimiento preventivo: Acción planificada para eliminar causas de fallos de equipos e interrupciones no programadas de la producción, como una falla en el sistema computacional o maquinaria dañada en el servicio.

5. RESPONSABILIDAD

El de mantenimiento es el responsable de elaborar un plan de mantenimiento que asegure la subsistencia de los equipos e instalaciones en condiciones óptimas y velará por el cumplimiento del mismo.

6. EJECUCIÓN

- ✓ El **PM** conjuntamente con el responsable de cada área realiza un recorrido para la verificación de todas las instalaciones evaluando los espacios y equipos que necesitan mantenimiento. Una vez encontradas las anomalías el **PM** realizará un plan de mantenimiento y ejecuta una orden de trabajo para mantenimiento (**RG14-OTM**).
- ✓ Se genera o monitorea el plan de mantenimiento preventivo, según lo programado.
- ✓ El plan de mantenimiento identifica a los equipos y/o áreas de la municipalidad que requieren de mantenimiento.
- ✓ Una vez realizado el trabajo de mantenimiento se revisa su correcto funcionamiento y registra en el registro de mantenimiento (**RG15-M**).
- ✓ Los operarios realizarán aquellas revisiones de sus equipos encomendadas por el **PM** o a su vez comunicarán inmediatamente cualquier defecto o indicio de avería detectado en el equipo o instalación para proceder con el mantenimiento correctivo.

6.1 Plan de mantenimiento

El plan de mantenimiento establece una herramienta que le permite a la organización cumplir con los requisitos **6.3** y **7.6** de la Norma ISO 9001-2008, para esto es necesario llevar a cabo una inspección metódica de todos los edificios, espacios de trabajo, servicios asociados, equipos para los procesos, transportes, sistemas de comunicación e

instalaciones, con intervalos de control para detectar oportunamente cualquier desgaste, rotura, ajuste, cambio o calibración si es necesario.

| | | |
|--|---|----------|
| Redactado por : Responsable de calidad | Revisado y aprobado por : Representante de la dirección | |
| Fecha: | Fecha: | Paginas: |

4.7.12 Procedimiento satisfacción del cliente

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | Versión:01 |
| PR11-SC | PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | Fecha: |

1. OBJETO

Establecer la satisfacción del cliente, incluyendo la frecuencia de la determinación y validez de la misma disponiendo de tendencias e indicadores claves de la satisfacción y en la manera posible comparar las tendencias con la competencia.

2. ALCANCE

Se aplica a todos los usuarios de los servicios públicos que presta el G.A.D. del cantón Cumandá.

3. REFERENCIAS

- ✓ Manual de calidad
- ✓ Procedimiento acciones correctivas preventivas y mejoras (**PR03ACPM**).
- ✓ Registro de quejas y reclamaciones. (**RG04-QR**)

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

RC: Responsable de Calidad

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Usuario: Persona o entidad que se beneficia o ase uso de los servicios

5. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad **RC** es quien redacta revisa el procedimiento y asegura el cumplimiento del mismo.

6. EJECUCIÓN

6.1 Evaluación de la satisfacción del cliente

Para conocer el nivel de satisfacción del cliente, se evalúa el desempeño de la calidad de las gestiones entregadas en coste de la no calidad. A más de analizar el desempeño del programa de entregas en (%) de cumplimiento de plazos a usuario.

6.2 Acciones correctivas

Cuando alguno de los resultados de los indicadores sea inferior al objetivo marcado, el responsable de calidad proporcionado establece las acciones correctivas pertinentes para mejorar el indicador seguir el procedimiento acciones correctivas, preventivas y mejoras (**PR05ACPM**).

6.3 Reclamaciones del cliente

El departamento de calidad recibe las reclamaciones del cliente por fax, e-mail, informe, teléfono y los registra en el registro de quejas y reclamaciones. (**RG04-QR**) para las acciones de mejora respectiva.

| | | |
|--|---|----------|
| Redactado por : Responsable de calidad | Revisado y aprobado por : Representante de la dirección | |
| Fecha: | Fecha: | Paginas: |

4.8 DESARROLLO DE REGISTROS PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Los registros que se contemplan son para el mejoramiento continuo de la calidad se contemplan los siguientes:

- Registro de acciones correctivas y preventivas (**RG03-ACPM**).

Para poder reconocer a los registros de manera rápida y cuáles son las unidades responsables de llevar el control de estos se ha contemplado una codificación.

Figura 12. Ejemplo de Codificación de los registros

| | | |
|---|--|--------------------|
|  | REGISTRO | Versión: 01 |
| RG01-ARPD | ACTA DE REVISION POR LA DIRECCION | Fecha: |
| REGISTRO | NUMERO DE REGISTRO | CODIGO DE |

4.8.1 Codificación de Registros

Tabla 15. Codificación de registros

| COD | Registros |
|------------------|--|
| MC | Manual de Calidad |
| RG01-ARPD | Registro acta de revisión por la dirección |
| RG02-AD | Registro acta de distribución |
| RG03-ACPM | Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora |
| RG04-QR | Registro de quejas y reclamaciones |
| RG05-IP | Registro incidencia de proveedor |
| RG06-INC | Registro informe de no conformidades |
| RG07-AI | Registro de auditoría interna |
| RG08-IAI | Registro de informe de auditoría interna |
| RG09-EP | Registro de evaluación de proveedores |
| RG10 -EE | Registro de elementos de entrada |
| RG11 -OT | Registro orden de trabajo |
| RG12-CP | Registro control de proceso |
| RG13-SFP | Registros de selección y formación personal |
| RG14-OTM | Registro orden de trabajo para mantenimiento |
| RG15-M | Registro de mantenimiento |

Elaborado por: La autora

4.9 MANUAL DE LA CALIDAD

Se diseñó el manual de calidad del G.A.D. del cantón Cumandá contiene la investigación suficiente para el aseguramiento de la calidad, el mismo que servirá de base principal para la posterior implementación de las normas ISO 9001:2008 de gestión de la calidad.

Cabe recalca que el diseño y se desarrolló los respectivos pasos del manual de calidad con la aceptación del G.A.D. del cantón Cumandá, el cual satisface las exigencias de los requisitos establecidos para la documentación del mismo.

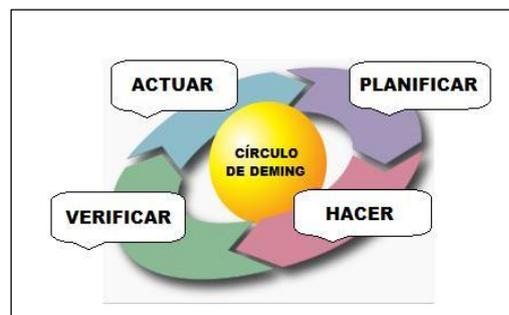
El sistema de gestión de calidad en el G.A.D. del cantón Cumandá tiene un enfoque sistemático de la calidad.

El manual describe las disposiciones adoptadas por el G.A.D. del cantón Cumandá para cumplir políticas, objetivos, requisitos legales y normativos relacionados con la calidad.

Este manual describe los diferentes elementos que conforman el sistema de gestión de calidad de G.A.D. del cantón Cumandá agrupados en las cuatro actividades básicas relacionadas con el ciclo de mejoramiento continuo:

- ✓ Planificar,
- ✓ Hacer,
- ✓ Verificar y
- ✓ Actuar (PHVA).

Figura 13. Base de la implementación de un sistema de gestión de calidad



Fuente: Sistema de calidad ISO 9001:2008

| | | |
|---|--------------------------|-------------------|
|  COD: MC | MANUAL DE CALIDAD | Versión:01 |
| | | Fecha: |

MANUAL DE CALIDAD

G.A.D DEL CANTÓN CUMANDÁ



Copia N°:

Entregada a:

Fecha:

| Edición N ⁰ | Fecha | Modificaciones |
|------------------------|------------|------------------|
| 01 | 08-07-2015 | Edición original |
| | | |
| | | |

| | | |
|---|--------------------------|-------------------|
|  COD: MC | MANUAL DE CALIDAD | Versión:01 |
| | | Fecha: |

4.9.1 Objeto

El presente manual de calidad tiene por objeto definir los requisitos que debe cumplir el sistema de gestión de la calidad, la política y los procedimientos del G.A.D. del cantón Cumandá cumpliendo con las condiciones establecidas en la norma ISO 9001-2008 para prevenir la aparición de no conformidades alcanzando la mejora continua del sistema, así como la satisfacción de sus clientes.

4.9.2 Alcance del sistema de gestión de la calidad

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del G.A.D. del cantón Cumandá, cubre las actividades de **Planear, Administrar, Organizar, Dirigir y Controlar** sustentablemente la calidad que se engloban los procesos dentro de la misma municipalidad. El sistema de la calidad no deberá extenderse más que a las exigencias para realizar los objetivos de la calidad.

4.9.3 Exclusiones

Se excluye el apartado **7.3** Diseño y desarrollo requisito de la Norma ISO 9001-2008 en el sistema de gestión de calidad ya que las actividades dentro del G.A.D. del cantón Cumandá, no requiere diseño porque todas las especificaciones del producto lo proporciona enteramente nuestro cliente.

4.9.4 Responsabilidades

Será responsabilidad de la dirección, y los representantes de las diferentes direcciones a más del Coordinador de Calidad, y de los empleados en general seguir todas las medidas establecidos en este manual y cumplir con las normas contempladas en él.

| | | |
|---|--------------------------|-------------------|
|  COD: MC | MANUAL DE CALIDAD | Versión:01 |
| | | Fecha: |

El Manual de Calidad, debe ser divulgado al interior del G.A.D del cantón Cumandá., y su reproducción, distribución, modificación y actualización solo es permitida por el representante del Coordinador de Calidad.

4.9.5 Estructura documental

El Sistema de Gestión de la Calidad de G.A.D del cantón Cumandá., ha sido documentado y es mantenido eficazmente para asegurar los controles suficientes de nuestro sistema y la conformidad a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad es distribuida a nivel de División y a nivel de Departamento en cinco distintos niveles:

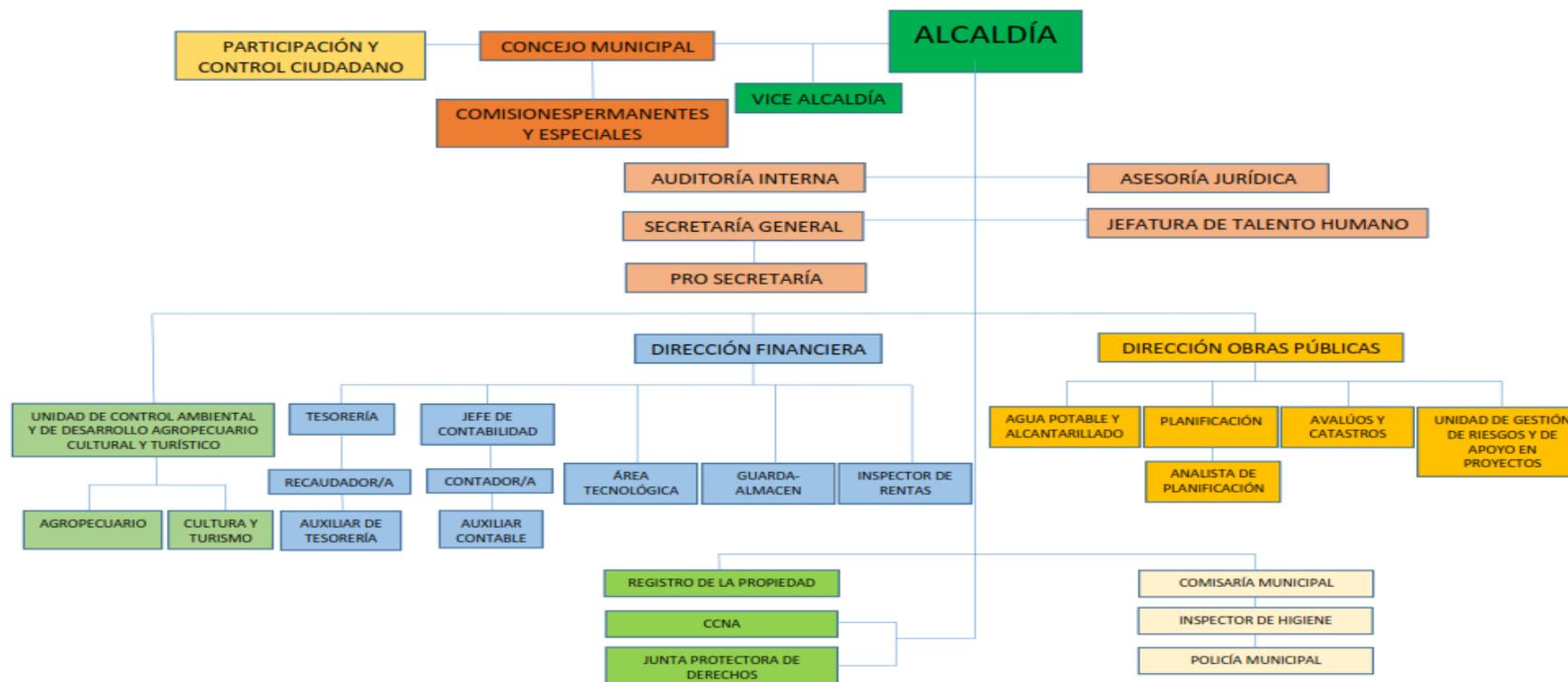
Figura 14. Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad Nivel de División



Fuente: Norma ISO 9001:2008

4.9.6 Organigrama administrativo

Figura 15. Organigrama Administrativo



Fuente: Reglamento Orgánico Estructural Del G.A.D. del cantón Cumandá

| | | |
|---|--------------------------|-------------------|
|  COD: MC | MANUAL DE CALIDAD | Versión:01 |
| | | Fecha: |

4.9.7 Revisión por la Dirección

4.9.7.1 Generalidades.

El representante de la dirección del G.A.D. del Cantón Cumandá, establecerá la obligación de revisar el sistema en intervalos que hayan sido determinados de antemano las revisiones incluirán, no solamente de los procedimientos documentados, sino también la política de calidad y los objetivos y se implantarán registros que acrediten que se han llevado a cabo según lo establecido.

4.9.7.2 Información para la revisión

Las herramientas utilizadas para llevar a cabo la revisión del sistema de calidad y de los procedimientos podrán ser las siguientes:

- ✓ Informes de las auditorías internas realizadas.
- ✓ Reclamaciones, sugerencia e informaciones de los clientes.
- ✓ Resultados de la ejecución de los procesos y de la evaluación.
- ✓ Informes sobre las acciones correctivas y preventivas realizadas.
- ✓ Estudios realizados por la dirección en relación con el desarrollo del sistema.
- ✓ Modificaciones internas o externas con influencia sobre el sistema de calidad.
- ✓ Recomendaciones para la mejora.

| | | |
|---|--------------------------|-------------------|
|  COD: MC | MANUAL DE CALIDAD | Versión:01 |
| | | Fecha: |

4.9.8 Comunicación Interna

Se establece un sistema de información accesible para todo el personal del G.A.D. del cantón Cumandá, en el que se han introducido todos los procedimientos y especificaciones, dado que la organización no considera que ninguna de estas materias deba ser objeto de reserva alguna.

Por lo demás entre otros elementos que admiten evidenciar los procesos de comunicación interna son: las reuniones de revisión de la dirección, reuniones, cliente interno proveedor interno, información en memorandos y carteleras.

4.9.9 Mejora continua

G.A.D. del cantón Cumandá, a desarrolla de manera continua mejoras en los procesos que forman parte del sistema de gestión de calidad. Estas mejoras están basadas como: en la aplicación de la política de calidad, la consecución de los objetivos de calidad, los resultados de las revisiones de la dirección, la solución a las no conformidades establecidas en las auditorías internas.

4.9.10 Planeación Estratégica

4.9.10.1 Política de Calidad

Es compromiso de G.A.D. del cantón Cumandá. Empresa de servicio público, lleva a cabo su gestión en cumplimiento de sus objetivos trazados, se compromete con asesoría técnica de la más alta calidad bajo los requisitos del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008, satisfaciendo enteramente los requerimientos y expectativas de nuestros clientes como resultado de la labor de un personal competente y la mejora continua como un principio fundamental aplicable a todos los procesos del G.AD.

| | | |
|---|--------------------------|-------------------|
|  COD: MC | MANUAL DE CALIDAD | Versión:01 |
| | | Fecha: |

La política del G.A.D. del cantón Cumandá, será publicada y difundida entre todo el personal de la organización y partes interesadas, que se estime oportuno deba conocerla.

4.9.10.2 Misión

Dinamizar los proyectos de obras y servicios con calidad y oportunidad, que aseguren el desarrollo social y económico de la población, con la participación directa y efectiva de los diferentes actores sociales y dentro de un marco de transparencia y ética institucional y el uso óptimo de los recursos humanos altamente comprometidos, capacitados y motivados.

4.9.10.3 Visión.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Cumandá, para los próximos años se constituirá en un ejemplo del desarrollo local y contará con una organización interna, altamente eficiente, que gerencia productos y servicios compatibles con la demanda de la sociedad y capaz de asumir los nuevos papeles vinculados con el desarrollo, con identidad cultural y de género, descentralizando y optimizando los recursos.

4.9.10.4 Objetivos de calidad

Dentro del numeral **5.4.1** de la norma ISO 9001:2008, donde trata los objetivos de la calidad, estos deben ser relacionados con la política de calidad, por lo que es necesaria que los objetivos se determinen de una forma cuantificable y realistas.

En el desarrollo de esta investigación en el (DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001-2008) literal 4.4 se desarrolla una metodología para la determinación de los objetivos de calidad.

| | | |
|---|--------------------------|-------------------|
|  COD: MC | MANUAL DE CALIDAD | Versión:01 |
| | | Fecha: |

4.9.10.5 Planificación del sistema de gestión de calidad

Los actuales sistemas de calidad están basados en la mejora de gestión proporcional a una rigurosa planificación de las actividades, a fin de darse incertidumbres e improvisaciones la dirección del G.A.D. del cantón Cumandá tiene planificado su sistema de gestión de calidad para asegurar el alcance de los objetivos propuestos y cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y los del cliente considerando el cumplimiento de las auditorías internas, revisiones por la dirección.

- ✓ Disminuir el número de quejas y reclamos de los clientes. Incrementar el nivel de satisfacción del cliente.
- ✓ Disminuir el número de productos no conformes.
- ✓ Garantizar el cumplimiento oportuno de los tiempos de entrega pactados.
- ✓ Disminuir costos de no calidad.
- ✓ Mantener el nivel de competencia de la empresa.

4.9.11 Mapa de procesos G.A.D. del cantón Cumandá

En el G.A.D. del cantón Cumandá ha diseñado y se ha identificado en su mapa de procesos los procesos necesarios y su secuencia.

El mapa de procesos muestra una visión general del sistema organizacional de la empresa, permite imaginar la forma en que cada proceso individual se vincula vertical y horizontalmente, sus relaciones y las interacciones dentro de la municipalidad, pero sobre todo también con las partes interesadas fuera de la organización, formando así el proceso general del G.A.D.

| | | |
|---|--------------------------|-------------------|
|  COD: MC | MANUAL DE CALIDAD | Versión:01 |
| | | Fecha: |

Figura 16. Mapa de procesos



Fuente: G.A.D del cantón Cumandá
 Elaborado por: La autora

El sistema de gestión de calidad del G.A.D. del cantón Cumandá está conformado por los siguientes procesos desarrollados en el numeral 4.10.

Nota: El Concejo está formado por el Alcalde y los Sres. Concejales designados por sufragio universal y secreto. Tiene una estructura abierta conformada por equipos de trabajo denominados “Comisiones”.

| | |
|--|---|
| Redactado por : Responsable de calidad | Revisado y aprobado por : Representante de la dirección |
| Fecha: | Fecha: Páginas: |

4.10 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DEL G.A.D DEL CANTÓN CUMANDÁ

4.10.1 Descripción del proceso legislativo

Tabla 16. Descripción de los procesos legislativos.

|  | | DESCRIPCIÓN DEL PROCESO | Versión:01 |
|---|--|--|---|
| PRC01 - PL | | PROCESO LEGISLATIVO | Fecha: |
| Responsables: Alcalde y los Sres. Concejales | | PARTICIPAN <ul style="list-style-type: none"> ➤ Representante de la municipalidad ➤ Responsables de los demás procesos | |
| OBJETIVO: Procurar el bien común local y determinar en forma primordial la atención a las necesidades básicas del Cantón, para cuyo efecto acordará las políticas para el cumplimiento de los fines de cada rama de su administración. | | | |
| ENTRADAS | | PROCESOS | SALIDAS |
| El Concejo Municipal | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ No conformidades. ✓ Programa de auditorías. ✓ Resultados de auditorías internas. ✓ Quejas, reclamos y sugerencias de los clientes. ✓ Acciones correctivas y preventivas tomadas anteriormente ✓ Ejercer las facultades normativas, resolutivas y fiscalizadoras determinadas por Ley. ✓ Atención a las necesidades básicas del Cantón. ✓ Plan interno de Desarrollo Organizacional. ✓ Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Detectar producto no conforme. ✓ Establecer el manejo del producto no conforme. ✓ Identificar causas de las no conformidades reales y potenciales. ✓ Implementar acciones correctivas y preventivas. ✓ Implementar las actividades de mejora ✓ Determinar las políticas y los procesos de autogestión económica ✓ Deberes y atribuciones que le señala el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe conforme ✓ Acción de acciones o prevenciones ✓ Resultados ✓ Contratos ✓ Aprobar un plan interno de Desarrollo Organizacional ✓ Ejercer los deberes y atribuciones que le señala el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización |

Fuente: G.A.D del cantón Cumandá.
 Elaborado por: La autora

4.10.2 Descripción del proceso gobernante

Tabla 17. Descripción del proceso gobernante.

| | | | |
|--|--|--|-------------------|
|  | | DESCRIPCIÓN DEL PROCESO | Versión:01 |
| PRC02 - PG | PROCESO GOBERNANTE. | | Fecha: |
| Responsables: Alcalde y Vicealcalde | | PARTICIPAN <ul style="list-style-type: none"> ➤ Representante de la municipalidad ➤ Responsables de los demás procesos | |
| OBJETIVO: Dirigir, coordinar y supervisar todas las acciones y procesos de trabajo institucional, asegurando eficiencia y eficacia en los diferentes procesos en beneficio de los clientes internos y externos, así como asegurar la gestión organizacional y su orientación hacia enfoques modernos, garantizando el cumplimiento de los objetivos, satisfaciendo, demandas ciudadanas y consolidando su misión y visión. | | | |
| ENTRADAS | | PROCESOS | SALIDAS |
| ALCALDIA | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ No conformidades. ✓ Programa de auditorías. ✓ Resultados de auditorías internas. ✓ Quejas, reclamos y sugerencias de los clientes. ✓ Acciones correctivas y preventivas tomadas anteriormente ✓ Supervisar todas las acciones y procesos de trabajo institucional. ✓ Asegurar eficiencia y eficacia en los diferentes procesos en beneficio de los clientes internos y externos. ✓ Asegurar la gestión organizacional y su orientación hacia enfoques modernos. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Detectar producto no conforme. ✓ Establecer el manejo del producto no conforme. ✓ Identificar causas de las no conformidades reales y potenciales. ✓ Implementar acciones correctivas y preventivas. ✓ Implementar las actividades de mejora | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe conforme ✓ Acción de acciones o prevenciones ✓ Resultados ✓ Contratos ✓ Cumplir y hacer cumplir las Leyes de la República ✓ Cumplimiento de las obligaciones que tienen las diferentes Unidades administrativas del GAD Municipal | |

| VICEALCALDE | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ No conformidades ✓ Resultados de auditorías internas ✓ Quejas, reclamos y sugerencias de los clientes ✓ Acciones correctivas y preventivas tomadas anteriormente ✓ Representante en caso de no asistencia del alcalde | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Detectar producto no conforme ✓ Establecer el manejo del producto no conforme ✓ Identificar causas de las no conformidades reales y potenciales ✓ Implementar acciones correctivas y preventivas. ✓ Implementar las actividades de mejora | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Perfección continua del sistema de gestión de calidad ✓ Informe conforme ✓ Acción de acciones o prevenciones ✓ Resultados |

Fuente: G.A.D del cantón Cumandá.
 Elaborado por: La autora

4.10.3 Descripción de los procesos asesor

Tabla 18. Descripción de los procesos asesor

|  DESCRIPCIÓN DEL PROCESO | | Versión:01 |
|--|--|--|
| PRC03 - PG | PROCESOS ASESOR | |
| Responsables: Financiero , Auditor, Asesor jurídico | PARTICIPAN <ul style="list-style-type: none"> ➤ Representante de la municipalidad ➤ Responsables de los demás procesos | |
| OBJETIVO: Dirigir, ejecutar y controlar las labores de asesoría jurídica y actuar junto con el Alcalde en la representación judicial y extrajudicial del GAD de Cumandá | | |
| ENTRADAS | PROCESOS | SALIDAS |
| Auditoria interna | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ No conformidades. ✓ Programa de auditorías. ✓ Resultados de auditorías internas. ✓ Acciones correctivas y preventivas. ✓ Una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado. ✓ Realizar a intervalos planificados auditorías internas para determinar el sistema de Gestión de calidad | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Detectar producto no conforme. ✓ Establecer el manejo del producto no conforme. ✓ Identificar causas de las no conformidades reales y potenciales. ✓ Implementar acciones correctivas y preventivas. ✓ Implementar las actividades de mejora | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe conforme ✓ Acción de acciones o prevenciones ✓ Es conforme con las disposiciones planificadas ✓ Auditoria interna, el cual se encuentra documentado y controlado. |

| Sindicatura | | |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ No conformidades ✓ Resultados de auditorías internas ✓ Quejas, reclamos y sugerencias de los clientes ✓ Procesos jurídicos ✓ Contratos | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Detectar producto no conforme ✓ Establecer el manejo del producto no conforme ✓ Identificar causas de las no conformidades reales y potenciales ✓ Implementar acciones correctivas y preventivas. ✓ Implementar las actividades de mejora ✓ Planificar, dirigir, controlar y evaluar procesos jurídicos | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Perfección continua del sistema de gestión de calidad ✓ Informe conforme ✓ Acción de acciones o prevenciones ✓ Resultados ✓ Representación legal de la Entidad. ✓ Elaboración de contratos |
| Planificación y Comité de desarrollo interinstitucional | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acciones correctivas y preventivas. ✓ Quejas, reclamos y sugerencias de los clientes ✓ Diagnósticos ✓ Presupuesto ✓ Políticas | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formular el plan de Ordenamiento Territorial ✓ Establecer el manejo del producto no conforme ✓ Identificar causas de las no conformidades reales y potenciales ✓ Implementar acciones correctivas y preventivas. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Presupuesto ejecutado ✓ Informe conforme ✓ Pago de proveedores ✓ Implementar plan de Ordenamiento Territorial ✓ Remisión conforme al cliente |

Fuente: G.A.D del cantón Cumandá.
Elaborado por: La autora

4.10.4 Descripción de los procesos habilitantes o de apoyo

Tabla 19. Descripción de los procesos habilitante o de apoyo

|  | | DESCRIPCIÓN DEL PROCESO | Versión:01 |
|--|--|--|------------|
| PRC04 - PHA | | PROCESOS HABILITANTE O DE APOYO | |
| Responsables: Alcalde y Vicealcalde, Asesor jurídico y un Concejal | | PARTICIPAN <ul style="list-style-type: none"> ➤ Representante de la municipalidad ➤ Responsables de los demás procesos | |
| OBJETIVO: Facilitar el desarrollo de las actividades que integran los procesos clave y generan valor añadido al cliente interno. Estos procesos no están ligados directamente a la misión de la organización, pero resultan necesarios para que los procesos operativos lleguen a buen fin. | | | |
| ENTRADAS | PROCESOS | SALIDAS | |
| Secretaria de concejo | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acciones correctivas y preventivas. ✓ Quejas, reclamos y sugerencias de los clientes ✓ Información espontánea del clientes ✓ Ayuda ágil, efectiva y oportuna brindada a la Alcaldía y el Concejo Municipal. ✓ Sistema de documentación ✓ Establecer la estructura organizativa ✓ Documentación | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer el manejo del producto no conforme. ✓ Procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestión con enfoque a los proceso. ✓ Asegurar de esta manera una adecuada gestión de calidad. ✓ Elaborar documentación | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema de Gestión ✓ Informe conforme ✓ Elabora anteproyectos de decretos ejecutivos ✓ Notifica a los miembros del cuerpo colegiado a las sesiones ✓ Certificación de actas, acuerdos, resoluciones y providencias de reconocimiento judicial. ✓ Redacta las actas ✓ Tramita y prepara documentos para conocimiento de los miembros del cuerpo colegiado | |

| Dirección Administrativa y Talento Humano | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hojas de vida ✓ Necesidades de contratación del personal. ✓ Selección del personal ✓ Perfil del personal a necesitar. ✓ Necesidades de capacitación | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar perfil de los cargos ✓ Definir responsabilidades del cargo. ✓ Seleccionar el personal de acuerdo al perfil realizado. ✓ Contratar al personal. ✓ Hacer inducción del personal. ✓ Realizar programa de capacitaciones. ✓ Realizar capacitaciones. ✓ Evaluar el personal para asegurar que las capacitaciones proporcionadas sean eficaces y eficientes. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar perfiles definidos ✓ Seguimiento al cumplimiento de las responsabilidades ✓ Resultados de auditoria ✓ Detectar oportunidades de mejora ✓ Cumplimiento del programa de capacitaciones ✓ Verificar la efectividad de las capacitaciones realizadas. |
| Dirección Financiera | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Presupuesto ✓ Contabilidad ✓ Acciones correctivas y preventivas. ✓ Quejas, reclamos y sugerencias de los clientes | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de finanzas ✓ Establecer el manejo del producto no conforme. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Presupuesto ejecutado ✓ Balances aprobados ✓ Pago de proveedores ✓ Informe conforme |
| Comunicación Interinstitucional | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acciones correctivas y preventivas. ✓ Quejas, reclamos y sugerencias de los clientes ✓ Publicidad y las relaciones públicas ✓ Diagnósticos ✓ Presupuesto ✓ Políticas | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer el manejo del producto no conforme ✓ Identificar causas de las no conformidades reales y potenciales ✓ Implementar acciones correctivas y preventivas. ✓ Establecer el modo de comunicar | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Presupuesto ejecutado ✓ Informe conforme ✓ Remisión conforme al cliente ✓ Relacionarse con los miembros de la sociedad |

Fuente: G.A.D del cantón Cumandá.
Elaborado por: La autora

4.10.5 Descripción de los procesos generadores de valor

Tabla 20. Descripción de los procesos generadores de valor

|  DESCRIPCIÓN DEL PROCESO | | Versión:01 |
|---|---|---|
| PRC05 - PGV | POSESOS GENERADORES DE VALOR | Fecha: |
| Responsables: Asesor jurídico y un Concejal | PARTICIPAN <ul style="list-style-type: none"> ➤ Representante de la municipalidad ➤ Responsables de los demás | |
| OBJETIVO: Ejecutar, mantener y fiscalizar la obra pública municipal, aplicando normas técnicas de calidad, de conformidad con la legislación vigente y la planificación del G.A.D, contribuyendo al bienestar y desarrollo del cantón. | | |
| ENTRADAS | PROCESOS | SALIDAS |
| Dirección de Obras Publicas | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acciones correctivas y preventivas. ✓ Quejas, reclamos y sugerencias de los clientes ✓ Planifica, dirige, coordina ✓ Informes respecto de los proyectos | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer el manejo del producto no conforme. ✓ Elaboración y ejecución de proyectos ✓ Desarrollo cantonal | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe conforme ✓ Obras públicas para el desarrollo cantonal por administración directa ✓ Actualización de la información catastral. ✓ Servicios básicos ✓ Proyectos de obras públicas ✓ Informe de avance de obra. ✓ Informe de liquidación de obras. ✓ Informe de revisión de ofertas en licitaciones y concursos públicos. ✓ Informe de supervisión de actividades de fiscalizadores externos. ✓ Informe de liquidación de obras por terminación anticipada de contrato. |

| Registro de la Propiedad | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Regulación ✓ Inscripción ✓ Procesos registrales | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Títulos de tradición del dominio de bienes inmuebles ✓ Personas jurídicas, mercantiles y demás actos y contratos requeridos. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Inscripción en el registro correspondiente los documentos ✓ Inventario de los registros. ✓ Disposiciones de la ley de Registro ✓ Informes oficiales ✓ Repertorio los títulos o documentos |

Fuente: G.A.D del cantón Cumandá.
 Elaborado por: La autora

4.11.2 Registro acta de distribución

Tabla 22. Registro acta de distribución

| | | |
|---|-----------------------------|-------------------|
|  | REGISTRO | Versión:01 |
| RG02-AD | ACTA DE DISTRIBUCIÓN | Fecha: |
| DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD | | |
| <div style="text-align: right; margin-right: 50px;">Ejemplar N⁰01</div> <p style="margin-left: 100px;">Copia numerada y controlada</p> <p style="margin-left: 100px;">Para:.....</p> <p style="margin-left: 100px;">Cargo:.....</p> <p>Declara haber recibido un ejemplar del manual de calidad del G.A.D .del cantón Cumandá., en su revisión N⁰ 01 y se compromete a la devolución del ejemplar anterior en un plazo de cinco (5) días.</p> | | |
| Modificaciones. | | |
| Observaciones. | | |
| Firma C.I.: | | |

Fuente: G.A.D del cantón Cumandá.
 Elaborado por: La autora

4.11.3 Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora

Tabla 23. Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora

| | | | | | | |
|---|--|--|--|----------------|-------------------|-------------|
|  | | REGISTRO | | | Versión:01 | |
| RG03-ACPM | | ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVA Y DE MEJORA. | | | Fecha: | |
| <p>Convenciones: N.C: No Conformidad. A.C: Acción Correctiva. A.P: Acción Preventiva. A.M: Acción de Mejora.</p> | | | | | | |
| Fecha | | Proceso impactado | | Tipo de acción | | |
| | | | | A.C_ | A.P_ | A.M_ |
| N.C _ | | | | | | |
| Descripción de la no conformidad o propuesta de mejora | | | | | | |
| | | | | | | |
| Tratamiento o corrección | | | | | | |
| | | | | | | |
| Posibles Causas | | | | Causa Raíz | | |
| Personas | | | | | | |
| Equipos | | | | | | |
| Métodos | | | | | | |
| Materiales | | | | | | |

Fuente: G.A.D del cantón Cumandá.
 Elaborado por: La autora

4.11.6 Registro informe de no conformidades

Tabla 26. Registro informe de no conformidades

| | | | | |
|---|--|------------------------------------|-----------------|-----------------------|
|  | | REGISTRO | | Versión:01 |
| RG06-INC | | INFORME DE NO CONFORMIDADES | | Fecha: |
| Nombre del proceso: | | Proyecto: | Sección o área: | |
| DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD | | | | |
| | | | | |
| CAUSAS (Análisis de las causas que han provocado la no conformidad) | | | | |
| | | | | Plazo de realización. |
| ACCIÓN CORRECTIVA (Acción para eliminar las causas) | | | | |
| | | | | |
| ACCIÓN PREVENTIVA (Acción para eliminar las causas potenciales) | | | | |
| OBSERVACIONES: | | | | |
| | | | | |
| PLAZO DE IMPLANTACIÓN: | | | | |
| | | | | |
| CIERRE DEL INFORME : | | | | |
| | | | | |
| Responsable: | | | | Firma |
| | | | | |

Fuente: G.A.D del cantón Cumandá.
Elaborado por: La autora

4.11.7 Registro de auditoría interna

Tabla 27. Registro de auditoría interna

| | | | | | | | |
|--|--|----------------|---|----------------|---|-----------------------|-------------------|
|  | | | | | REGISTRO | | Versión:01 |
| RG07-AI | | | AUDITORÍA INTERNA | | | Fecha: | |
| PROGRAMA DE AUDITORÍA | | | | | | | |
| FECHA | HORA | PROCESO | AUDITADO | AUDITOR | ELEMENTO A AUDITAR | | |
| | | | | | REQUISITO ISO 9001:2008 | PROCEDIMIENTOS | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| LISTA DE VERIFICACIÓN | | | | | | | |
| REFERENCIA | REQUISITO | | CONFORME / NO CONFORME | | OBSERVACIONES | | |
| (Nota: capítulo de ISO 9001: 2008 o procedimiento y capítulo que corresponde el requisito) | (Nota: colocar descripción del requisito cuyo cumplimiento será verificado.) | | (Nota: Seleccionar una de las dos opciones de acuerdo a la verificación realizada.) | | (Nota: colocar observaciones del auditor respecto a lo verificado.) | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Fuente: G.A.D del cantón Cumandá.

Elaborado por: La autora

4.11.8 Registro de informe de auditoría interna

Tabla 28. Registro de informe de auditoría interna

| | | | | |
|---|--|-------------------------------------|--|-------------------|
|  | | REGISTRO | | Versión:01 |
| RG08-IAI | | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | | Fecha: |
| | | Nombres | | Firma |
| Auditoría número: | | Auditor:: | | |
| Tipo de auditoría: | | | | |
| Dpto. Auditado: | | Auditores: | | |
| Proceso auditado: | | | | |
| Objetivo: | | | | |
| Alcance: | | | | |
| Personal Contactado | | Nombres | | Firma |
| | | | | |
| | | | | |
| Resumen de no conformidades mayores | | | | |
| No conformidades | | Acciones correctivas planteadas | | |
| | | | | |
| Resumen de no conformidades menores | | | | |
| | | | | |
| Observaciones: | | | | |
| Comunicado a: Coordinador de calidad: | | | | |
| | | | | |
| | | FIRMA | | FECHA |
| | | | | |
| Gerente: | | | | |
| | | | | |
| | | FIRMA | | FECHA |

Fuente: G.A.D del cantón Cumandá.

Elaborado por: La autora

4.11.9 Registro de evaluación de proveedores

Tabla 29. Registro de evaluación de proveedores

|  | | REGISTRO | | Versión:01 | |
|---|--|-----------------|-----------|-------------------|--|
| RG09-EP | EVALUACIÓN DE PROVEEDORES | Fecha: | | | |
| PROVEEDOR : _____ EVALUADO POR: _____ | | | | | |
| PRODUCTOS SUMINISTRADOS: _____ | | | | | |
| CUMPLE | | | | | |
| | | | SI | NO | |
| SISTEMA DE CALIDAD | Certificado ISO 9001-2008 | | | | |
| | Dispone de un sistema de calidad | | | | |
| | Tienen un sistema de calidad | | | | |
| | Se hallan empeñados en conseguirlos | | | | |
| MARCA DEL PRODUCTO | Reconocido internacionalmente | | | | |
| | Reconocido a nivel Nacional | | | | |
| | Reconocido a nivel local. | | | | |
| TIEMPO DE ENTREGA | Inmediato | | | | |
| | Tres días semanal | | | | |
| | Quincenal | | | | |
| GARANTÍA | Anual | | | | |
| | Semestral | | | | |
| | Trimestral | | | | |
| | Mensual | | | | |
| TECNOLOGÍA | Aceptable | | | | |
| | Buena | | | | |
| | Regular | | | | |
| PRECIOS | El más barato del mercado | | | | |
| | Precio similar a la competencia | | | | |
| | Precio más caro hasta en un 3% | | | | |
| | Precio más caro hasta en un 5% | | | | |
| MUESTRAS | Cumplen satisfactoriamente lo esperado | | | | |
| | Sirven para nuestro propósito | | | | |
| | Eventualmente pueden servir | | | | |
| PLAZO DE PAGO | Se adapta a nuestras condiciones de pago | | | | |
| | Exigen pagos en 30 días | | | | |
| | Exigen pagos en 15 días | | | | |
| PERSONAL | Calificado | | | | |
| | Apto para el trabajo | | | | |
| | Poco calificado | | | | |
| CAPACIDAD DE CUMPLIMIENTO | No hay problema con la cantidad | | | | |
| | Entregas parciales | | | | |
| | Compras limitadas | | | | |
| OBSERVACIONES: | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Fuente: G.A.D del cantón Cumandá.
Elaborado por: La autora

4.11.10 Registro de elementos de entrada

Tabla 30. Registro de elementos de entrada

| | | | |
|---|---|--|-------------------|
|  | REGISTRO | | Versión:01 |
| RG10 -EE | ELEMENTOS DE ENTRADA | | Fecha: |
| Producto:..... | | | |
| <p>Elementos de entrada</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | | | |
| <p>REVISIÓN</p> <p>Se cumplió con lo solicitado:</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | | | |
| <p>FIRMA:</p> <p>-----</p> | <p>RESPONSABLE DE LA REVISIÓN :</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> | <p>OBSERVACIONES :</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> | |

Fuente: G.A.D del cantón Cumandá.
Elaborado por: La autora

4.11.12 Registro control de proceso

Tabla 32. Registro control de proceso

| | | | | | |
|---|----------------|--|--|---|--------------|
|  | | REGISTRO | | Versión:01 | |
| RG12-CP | | CONTROL DE PROCESO | | Fecha: | |
| NOMBRE DEL PROCESO:..... RESPONSABLE DEL PROCESO:..... REV:..... | | | | | |
| HORA | | OBSERVACIONES | | N⁰ DE ACTIVIDADES CUMPLIDAS | |
| EMPIEZA | TERMINA | MOTIVO DE INCIDENCIA | | BUENAS | MALAS |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | TOTAL DE ACTIVIDADES NO CONFORMES | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Fuente: G.A.D del cantón Cumandá.
 Elaborado por: La autora

4.11.13 Registros de selección y formación personal

| | | |
|---|---------------------------------------|-------------------|
|  | REGISTRO | Versión:01 |
| RG13-SFP | SELECCIÓN Y FORMACIÓN PERSONAL | Fecha: |

Tabla 33. Ficha descripción puesto de trabajo

| FICHA DESCRIPCIÓN PUESTO DE TRABAJO | | |
|--|---------------------|--------------------|
| Puesto de Trabajo | | |
| Denominación del puesto. | | |
| Departamento. | | |
| Depende de. | | |
| De él depende. | | |
| Funciones | | |
| <p>.....</p> <p>.....</p> | | |
| Requisitos | | |
| Titulación. | | |
| <p>.....</p> | | |
| Conocimientos. | | |
| <p>.....</p> <p>.....</p> | | |
| Experiencia. | | |
| <p>.....</p> | | |
| Cualidades personales. | | |
| <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> | | |
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por:..... |
| Fecha: | Fecha: | |

Fuente: G.A.D del cantón Cumandá.
Elaborado por: La autora

Tabla 34. Ficha de datos personales

| FICHA DE DATOS PERSONALES | | | | |
|--|-------------|-----------------------|--------|-------|
| DATOS PERSONALES | | | | |
| Nombre completo: | | | | |
| Dirección domicilio: | | | CI: | |
| Fecha y lugar nacimiento: | | | Tel: | |
| Personas de contacto: | | | Móvil: | |
| CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA PREVIAS AL INGRESO | | | | |
| Estudios realizados: | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Experiencia profesional previa: | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Cursos de formación y capacitación previos: | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| IDIOMAS | Español | Ingles | Otro | |
| Hablado | | | | |
| Leído | | | | |
| Escrito | | | | |
| APORTA CURRÍCULUM VÍTAE: | | Licencia de conducir: | | |
| FORMACIÓN REALIZADA EN EL G.A.D DEL CANTÓN CUMANDÁ. | | | | |
| Curso | Int. / Ext. | Año | Lugar | Horas |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Fuente: G.A.D del cantón Cumandá.
Elaborado por: La autora

Tabla 36. Registro de formación

| REGISTRO DE FORMACIÓN | | | |
|---|--------|-----------------------------|---------------------|
| ACCIÓN FORMATIVA:..... | | | |
| DEPARTAMENTO: | | | |
| FECHA REALIZACIÓN: | | | |
| Nº HORAS: | | | |
| RESPONSABLE DE LA ACCIÓN FORMATIVA: | | | |
| OBJETIVO DE LA ACCIÓN FORMATIVA | | | |
| 1..... | | | |
| 2..... | | | |
| 3..... | | | |
| | | | |
| 4..... | | | |
| ASISTENTES | | | |
| NOMBRE | PUESTO | FIRMA | RESULTADO ACCIÓN |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| COMENTARIOS | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| FIRMA Y FECHA | | FIRMA Y FECHA: | |
| RESPONSABLE DE DPTO: | | RESPONSABLE DE LA ACCIÓN: | |

Fuente: G.A.D del cantón Cumandá.

Elaborado por: La autora

Tabla 37. Encuesta de satisfacción del personal

| ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL | | | | | | |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| Por favor, puntúe del 1 al 5 (1= muy deficiente, 5= excelente) los siguientes aspectos: | | | | | | |
| | PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Valore el ambiente de trabajo | | | | | |
| 2 | ¿Se le explican con detalle las tareas a realizar? | | | | | |
| 3 | Valore la formación diaria que recibe | | | | | |
| 4 | ¿El sueldo es adecuado al trabajo que realiza? | | | | | |
| 5 | ¿Es adecuado el equipo de trabajo que se le proporciona? | | | | | |
| 6 | ¿Son adecuadas las protecciones de las máquinas? | | | | | |
| 7 | Las herramientas que dispone para su trabajo, ¿son suficientes y adecuadas? | | | | | |
| 8 | ¿Se siente motivado por la actividad que realiza en el G.A.D. del cantón Cumandá. | | | | | |
| PROPUESTAS PARA MEJORAR | | | | | | |
| <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> | | | | | | |
| <p>.....</p> <p>FECHA REALIZACIÓN ENCUESTA:</p> | | | | | | |

Fuente: G.A.D del cantón Cumandá.
 Elaborado por: La autora

4.11.14 Registro orden de trabajo para mantenimiento

Tabla 38. Registro orden de trabajo para mantenimiento

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | REGISTRO | Versión:01 |
| RG14-OTM | ORDEN DE TRABAJO PARA MANTENIMIENTO | Fecha: |
| <p>ORDEN DE TRABAJO: Departamento de mantenimiento</p> <p>Máquina:..... Código:Ubicación:</p> <p>Costo:.....Solicitado por:..... Fecha:-.....</p> <p>Comentarios adicionales:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Causa de la orden:</p> <p>Inspección __ Sistemático__ Emergencia__</p> <p>.....</p> <p style="text-align: center;">Firma (quien recibe la orden) Tiempo estimado Costo estimado</p> <p>El trabajo efectuado fue: (descripción)</p> <p>Fecha:.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> | | |

Fuente: G.A.D del cantón Cumandá.
Elaborado por: La autora

CONCLUSIONES

- ✓ Se concluyó de los datos arrojados de cumplimiento por parte del G.A.D. del cantón Cumandá con respecto a los puntos de la norma **ISO 9001-2008**, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, acotando que en el cumplimiento con respecto a los puntos de la norma el 62% no cumple con los puntos, seguido de un no considerable cumplimiento parcial de 37%, en el parámetro de cumplimiento registramos un despreciable 1%.
- ✓ Se desarrolló los Procedimientos de un Sistema de Gestión de Calidad según la Norma **ISO 9001:2008** en el G.A.D. del cantón Cumandá para el cual se diseñó la documentación definiendo las responsabilidades y describiendo los procesos y procedimientos o actividades a fin de normalizarlos y dejar constancia de la metodología de trabajo de la organización optimando todos los procesos y obteniendo como consecuencia la mejora del servicio.
- ✓ El G.A.D. del cantón Cumandá carece de los procedimientos, registros, la existencia de un manual de calidad que son el soporte de un Sistema de Gestión de Calidad que establece la norma **ISO 9001-2008**.
- ✓ Se elaboró el Manual de Calidad para el G.A.D. del cantón Cumandá que muestra la estructura del sistema de calidad contemplando la Política, Objetivos de calidad.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se invita que los integrantes de cada departamento entiendan, apliquen y se sientan comprometidos con el ciclo PHVA para obtener mejora continua de los procesos enfocados a la satisfacción del cliente
- ✓ Se encomienda la pronta difusión de la política de calidad planteada para del G.A.D. del cantón Cumandá para incrementar el compromiso y socialización dentro de la entidad pública.
- ✓ Se encarga al G.A.D. del cantón Cumandá realizar auditorías internas en periodos estimado para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2008.
- ✓ Realizar capacitaciones dirigida a todo el personal del G.A.D. del cantón Cumandá ya que ellos son la esencia de una organización y no es posible llevar el cambio sin el compromiso y apoyo de cada uno de ellos.
- ✓ Programar una capacitación en el manejo de registros y manejo del manual de calidad a todo el personal que conforma el G.A.D. del cantón Cumandá para la pronta generación de registros y posterior realización de la auditoria para comprobar el grado de cumplimiento en los puntos de la norma ISO 9001-2008.

BIBLIOGRAFÍA

- [1] Alvear, & Vega, 2011, Desarrollo y aplicación de la metodología para la implementación de la norma ISO 9001-2008 en PLANHOFA C.A., Ambato-Riobamba, Tesis biblioteca Espoch.
- [2] [1] Alvear, F y Vega, P. (2011). Desarrollo y aplicación de la metodología para la implementación de la norma ISO 9001-2008. Ambato: PLANHOFA C.A.
- [3] Boxwell, M y Robert J. (2005). "Benchmarking: para competir con ventaja". Madrid: Mc Graw Hill.
- [4] Hamilton, A. (2002). Manual de Interpretación de las Normas ISO 9001-2000. Chicago EE.UU: Modern Business Report.
- [5] Hammer, M y Champy, J. (2003). Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution, Nueva York: Harper Business.
- [6] Hillier, F y Lieberman, G. (2007) .Introducción a la Investigación de Operaciones; 6ª ed. DF: Mc. Graw-Hill.
- [7] Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social: (2014). Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente. Quito: IESS.
- [8] Instituto Andaluz de Tecnología. (2008). Guía de una gestión basada en procesos. Andaluz. AENOR.
- [9] International Standard Organization. (2005). Norma Internacional ISO 9000: Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario. ISO Ginebra: Suiza. s.n.
- [10] Kisnerman, M. (2008). Sistema de Gestión de Calidad. Los ocho principios de la Calidad. Referencia norma ISO 9001:2008. Buenos Aires: PAKMAN

- [11] Manganelli, R y Mark, K. (2005). Como hacer Reingeniería. Bogota: Editorial Norma S.A.

- [12] Masaaki, I. (2008). Cómo implementar el Kaizen en el sitio de trabajo México: MacGraw Hill.

- [13] Norma Internacional ISO 9000. (2005). Fundamentos y vocabulario. Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza. : s.n.

- [14] Norma Internacional ISO 9001. (2008). Sistema de gestión de la calidad. Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza: s.n.

- [15] Norma Internacional ISO 9004. (2009). Directrices para la mejora del desempeño. Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza: s.n.

- [16] Norma Internacional ISO 9000. (2005). Sistemas de gestión de calidad fundamentos- Vocabulario; Ginebra: Suiza. s.n.

- [17] Rojas, A. (2005). Reingeniería de Procesos. Ingeniería Civil Industrial. Santiago de Chile: Universidad de Santiago de Chile.

- [18] Vinca, Ll. (2011). [En línea] Manual de calidad y procedimientos ISO 9001:2008, 2011. www.normas9000.com/manual-de-calidad-iso.html.

ANEXOS

ANEXO A: Lista Maestra de Documentos (LMD)

|  | | REGISTRO | | CÓDIGO: LMD |
|---|---------------------|------------------------------------|--------------------|-----------------------|
| | | | | Versión:01 |
| | | LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS | | Fecha: |
| NO. | NOMBRE DEL REGISTRO | CÓDIGO (RG) | NUMERO DE REVISIÓN | FECHA DE AUTORIZACIÓN |
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |
| 16 | | | | |
| 17 | | | | |
| 18 | | | | |
| 19 | | | | |
| 20 | | | | |
| 21 | | | | |
| 22 | | | | |
| 23 | | | | |
| Observaciones: | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Fuente: G.A.D del cantón Cumandá.
Elaborado por: La autora

ANEXO B: Lista Maestra de Registros (LMR)

|  | | REGISTRO | | CÓDIGO: LMR |
|---|---------------------|-----------------------------------|--------------------|-----------------------|
| | | LISTA MAESTRA DE REGISTROS | | Versión:01 |
| | | | | Fecha: |
| NO. | NOMBRE DEL REGISTRO | CÓDIGO (RG) | NUMERO DE REVISIÓN | FECHA DE AUTORIZACIÓN |
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |
| 16 | | | | |
| 17 | | | | |
| 18 | | | | |
| 19 | | | | |
| 20 | | | | |
| 21 | | | | |
| Observaciones: | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Fuente: G.A.D del cantón Cumandá.
Elaborado por: La autora

ANEXO C: Recolección de la información dentro del G.A.D.

