



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE
GOBIERNOS SECCIONALES**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

**INGENIERO EN GESTIÓN DE GOBIERNOS
SECCIONALES**

TEMA:

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA EL G.A.D
PARROQUIAL RURAL “SAN JUAN”, CANTÓN
RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

AUTOR:

SEGUNDO IVÁN PAGUAY SÁNCHEZ

RIOBAMBA-ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que la tesis cuyo título es: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA EL G.A.D PARROQUIAL RURAL “SAN JUAN”, CANTÓN RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO”, realizada por el señor estudiante: Segundo Iván Paguay Sánchez, ha sido revisada en su totalidad, por lo tanto se autoriza su presentación.

.....
Ing. José Gabriel Pilaguano Mendosa
DIRECTOR

.....
Ing. Diego Patricio Vallejo Sánchez
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

La responsabilidad por los hechos, criterios vertidos, e ideas vertidas en el presente: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA EL G.A.D PARROQUIAL RURAL “SAN JUAN”, CANTÓN RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO., me corresponde exclusivamente y el patrimonio intelectual derivado del mismo a la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Segundo Iván Paguay Sánchez

DEDICATORIA

El presente trabajo de tesis va dedicado a toda mi familia en especial a mis hijos por estar a mi lado y darme su apoyo incondicional, por haber impulsado en mí el deseo de progreso y el anhelo de triunfo en la vida.

Gracias madre por confiar en mí.

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

Segundo Iván Paguay Sánchez

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme escoltado y guiado a lo largo de esta carrera por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad.

Deseo del mismo modo expresar mi agradecimiento a mi Director Ing. José Gabriel Pilaguano Mendos y a mi Asesor Ing. Diego Patricio Vallejo Sánchez, por la confianza apoyo y dedicación de tiempo por haber compartido conmigo sus conocimientos sobre todo su amistad.

Segundo Iván Paguay Sánchez

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
Abstract.....	xv
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1 Formulación del problema	4
1.1.2 Delimitación del problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	7
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	9
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	9
2.4 MARCO CONCEPTUAL QUE SUSTENTAN LAS VARIABLES DEL PROBLEMA.....	11
2.4.1 Marco conceptual variable independiente	12
2.4.1.1 Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008.....	12
2.4.1.2 LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL ECUADOR ...	14
2.4.1.3 ISO 9001:2008.....	15

2.4.1.4	Objetivos y campo de aplicación	16
2.4.1.4	Beneficios de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en la Entidad Pública.	17
2.4.1.5	Aspectos básicos de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en la Entidad Pública.	18
2.4.1.6	Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.....	18
2.4.1.7	Modelo de gestión de calidad ISO 9001:2008	19
2.4.1.8	MEJORA CONTINUA.....	21
2.4.1.9	Enfoque basado en procesos según los principios ISO 9001.....	21
2.4.1.10	Objetivos de la gestión por procesos	22
2.4.1.11	Partes Principales de un Proceso	23
2.4.1.12	Elementos de un Proceso	24
2.4.1.13	Requisitos de la documentación	25
2.4.1.14	Tipos de documentos	25
2.4.2	Marco conceptual variable dependiente	26
2.4.2.1	Aumento de la satisfacción del cliente	26
2.4.2.2	Beneficios de Lograr la Satisfacción del Cliente.....	27
2.4.2.3	Elementos que Conforman la Satisfacción del Cliente.....	28
2.4.2.5	Importancia de la medición de la satisfacción del cliente	29
2.4.2.6	Vías información del grado de satisfacción de los clientes	31
2.4.2.7	Satisfacción del Cliente Versus Rentabilidad.....	31
2.4	MANUAL DE CALIDAD.....	32
2.4.1	Manual de calidad en la práctica.....	32
2.4.2	Estructura de un Manual de Calidad.....	33
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		34
3.1	HIPÓTESIS A DEFENDER	34
3.1.1	Hipótesis General.....	34
3.1.2	Hipótesis específicas	34
3.2	VARIABLES	34
3.2.1	Variable Independiente	34
3.2.2	Variable Dependiente	34
3.3	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.3.1	Tipos de estudio de investigación.....	35

3.3.2	Diseño de la Investigación	35
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	35
3.4.1	Población	35
3.4.2	Muestra	36
3.5	MARCO METODOLÓGICO	36
3.5.1	Métodos	36
3.5.2	Técnicas de investigación	37
3.5.3	Instrumentos de la investigación.....	38
3.5.4	Procedimiento de Recolección y Procesamiento de Datos.	39
3.6	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA.	39
3.6.1	Lista de chequeo diagnóstico frente a la calidad basada en la norma ISO 9001-2008	40
3.6.1.1	Análisis del cumplimiento del punto 4 de la norma	40
3.6.1.2	Análisis del cumplimiento del punto 5 de la norma	45
3.6.1.3	Análisis del cumplimiento del punto 6 de la norma	49
3.6.1.4	Análisis del cumplimiento del punto 7 de la norma	51
3.6.1.5	Análisis del cumplimiento del punto 8 de la norma	59
3.7	ANÁLISIS FODA.....	63
3.8	EVALUACIÓN DE LA LISTA DE CHEQUEO DIAGNÓSTICO FRENTE A LA CALIDAD BASADA EN LA NORMA ISO 9001-2008.	65
3.8.1	Tabulación del cumplimiento del punto 4 de la norma	65
3.8.2	Tabulación del cumplimiento del punto 5 de la norma	66
3.8.3	Tabulación del cumplimiento del punto 6 de la norma	67
3.8.4	Tabulación del cumplimiento del punto 7 de la norma	68
3.8.5	Tabulación del cumplimiento del punto 8 de la norma	69
3.9	ANÁLISIS GENERAL DEL CUMPLIMIENTO DEL G.A.D PARROQUIAL RURAL “SAN JUAN”	70
3.10	ANÁLISIS SITUACIONAL DEL G.A.D PARROQUIAL RURAL “SAN JUAN”	71
	CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	72
4.1	PROPUESTA DE UN DISEÑO DE UN SGC BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008	72
4.1.1	Elaboración del manual de calidad	72

4.2	PRESENTACION DE LA ORGANIZACIÓN	74
4.2.1	Reseña histórica GAD parroquial rural San Juan	74
4.3	OBJETO.....	75
4.4	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	75
4.5	EXCLUSIONES	75
4.6	RESPONSABILIDADES	75
4.7	ESTRUCTURA DOCUMENTAL	76
4.8	ORGANIGRAMA FUNCIONAL.....	76
4.9	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	77
4.9.1	Generalidades.....	77
4.9.2	Información para la revisión	77
4.10	COMUNICACIÓN INTERNA	78
4.11	MEJORA CONTINUA.....	78
4.12	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	78
4.12.1	Política de calidad	78
4.12.3	Misión	79
4.12.3	Visión.....	79
4.12.4	Objetivos de Calidad.....	79
4.12.5	Planificación del sistema de gestión de calidad.....	84
4.13	Mapa de procesos G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN	84
4.14	Caracterización de Procesos del G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN	86
4.14.1	Descripción del proceso legislativo	86
4.14.2	Descripción del proceso gobernante	87
4.14.4	Descripción de los Procesos habilitantes o de apoyo	88
4.16	DISEÑO DE REGISTROS DE CALIDAD	90
4.16.1	Registro acta de revisión por la dirección.....	90
4.16.2	Registro acta de distribución.....	91
4.16.3	Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora	92
4.16.3	Registro de quejas y reclamaciones	93
4.16.4	Registro incidencia de proveedor	94
4.16.5	Registro informe de no conformidades.....	95
4.16.6	Registro de auditoría interna.....	96
4.16.7	Registro de informe de auditoría interna	97
4.16.8	Registro de evaluación de proveedores	98

4.16.9	Registro de elementos de entrada	99
4.16.10	Registro orden de trabajo	100
4.16.11	Registro control de proceso	101
4.16.12	Registros de selección y formación personal.....	102
4.16.13	Registro orden de trabajo para mantenimiento	107
4.16.14	Registro de mantenimiento	108
	CONCLUSIONES	109
	RECOMENDACIONES.....	110
	BIBLIOGRAFÍA	111
	ANEXOS	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Población del G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN”	36
Tabla 2.	Análisis del cumplimiento del punto 4 de la norma	40
Tabla 3.	Análisis del cumplimiento del punto 5 de la norma	45
Tabla 4.	Análisis del cumplimiento del punto 6 de la norma	49
Tabla 5.	Análisis del cumplimiento del punto 7 de la norma	51
Tabla 6.	Análisis del cumplimiento del punto 8 de la norma	59
Tabla 7.	Punto 4 de la norma	65
Tabla 8.	Punto 5 de la norma	66
Tabla 9.	Punto 6 de la norma	67
Tabla 10.	Punto 7 de la norma	68
Tabla 11.	Punto 8 de la norma	69
Tabla 12.	Análisis general del cumplimiento de los puntos de la norma.	70
Tabla 13.	Diseño de los objetivos de la calidad.....	80
Tabla 14.	Diseño de los objetivos de la calidad.....	82
Tabla 15.	Descripción de los Procesos Legislativos.....	86
Tabla 16.	Descripción del proceso gobernante.....	87
Tabla 17.	Descripción de los posesos habilitante o de apoyo.....	88
Tabla 18.	Registro acta de revisión por la dirección	90
Tabla 19.	Registro acta de distribución.....	91
Tabla 20.	Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora	92
Tabla 21.	Registro de quejas y reclamaciones	93
Tabla 22.	Registro incidencia de proveedor.....	94
Tabla 23.	Registro informe de no conformidades	95
Tabla 24.	Registro de auditoría interna	96
Tabla 25.	Registro de informe de auditoría interna.....	97
Tabla 26.	Registro de evaluación de proveedores.....	98
Tabla 27.	Registro de elementos de entrada.....	99
Tabla 28.	Registro orden de trabajo	100
Tabla 29.	Registro control de proceso.....	101
Tabla 30.	Ficha descripción puesto de trabajo	102
Tabla 31.	Ficha de datos personales.....	103

Tabla 32.	Plan de formación	104
Tabla 33.	Registro de formación	105
Tabla 34.	Encuesta de satisfacción del personal	106
Tabla 35.	Registro orden de trabajo para mantenimiento	107
Tabla 36.	Registro de mantenimiento	108

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Modelo de un sistema de gestión de la calidad	20
Figura 2.	Ciclo PDCA.....	21
Figura 3.	Principios ISO 9001	22
Figura 4.	Cumplimiento del G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN” con el punto 4 de la norma.	65
Figura 5.	Cumplimiento del G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN” con el punto 5 de la norma.	66
Figura 6.	Cumplimiento del G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN” con el punto 6 de la norma.	67
Figura 7.	Cumplimiento del G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN” con el punto 7 de la norma.	68
Figura 8.	Cumplimiento del G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN” con el punto 8 de la norma.	69
Figura 9.	Análisis general del cumplimiento del G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN”	70
Figura 10.	Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	76
Figura 11.	Organigrama Funcional	76
Figura 12.	Mapa de procesos	85

ÍNDICE DE ANEXOS

- A.** Lista Maestra de Registros (LMR).
- B.** Lista Maestra de Documentos (LMD).
- C.** Nómina de empleados del G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN”.

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente trabajo de titulación tiene como objeto el realizar el diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001-2008 En el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural “SAN JUAN”., 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 98001:2008 en el G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN”, y un análisis FODA, se determinó un 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 para un sistema de gestión de la calidad accediendo de esta forma que el G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN”, cumpla de forma apropiada con los requisitos y expectativas del cliente, manteniendo sus procesos bajo control y resolviendo los problemas de la calidad para alcanzar el principal objetivo la satisfacción del cliente.

Se elaboró políticas objetivos metas de forma cuantificable real para los mismo se diseñó los registros de calidad que nos van a reflejar el grado de cumplimiento del sistema de calidad y de todas las actividades realizadas determinando las inconformidades o quejas del poblador.

.....
Ing. José Gabriel Pilaguano Mendosa
DIRECTOR

ABSTRACT

The purpose of the following research was to implement a quality management system design based on ISO 9001:2008 Norm for “San Juan” rural-parochial municipality, taking into account that the success of a quality system is to keep the procedures documented through an approach based on processes.

With the application of techniques such as ISO 9001:2008 compliance checklist for “San Juan” rural-parochial municipality and a SWOT analysis, it was possible to determine the current situational analysis which evidenced the lack of documentation, procedures, and quality control which guaranties the efficiency of a quality management system.

Based on the current need, the quality manual describing the requirements established by ISO 9001:2008 norm for a quality management system was designed, thus causing “San Juan” rural-parochial municipality fulfills the customer’s requirements and expectations in an appropriate way: keeping its processes under control and solving quality problems to achieve the main objective that is the customer’s satisfaction.

Real and quantifiable polices, objectives and goals were established, for this a quality register reflecting the activities and the quality system compliance was designed determining the inhabitant’s disagreements and complaints.

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 empresas no pierden su propia identidad, manteniendo la flexibilidad suficiente para adaptar la norma a sus propias características, integrándola en su funcionamiento diario.

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

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.

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

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados GAD's. del Ecuador enfrentan actualmente varios contextos sociales, culturales, económicos y políticos altamente cambiantes; a nuevas imposiciones de funciones y tareas derivadas de las 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 demandante 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.

La calidad entendida como satisfacción de los ciudadanos para nosotros constituye un eje sustantivo. Un municipio que desarrolla una Gestión de Calidad es aquél que entrega sus servicios bajo principios éticos y de bien común, logra satisfacer las expectativas de los ciudadanos, usuarios y usuarias, lo cual también implica que los ciudadanos puedan participar en las decisiones acerca de qué y cómo deben ser entregados los servicios, entendiendo al ciudadano como receptor y actor de las acciones públicas.

En tal sentido, la Calidad de Servicio Público 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.

Actualmente, el sistema municipal ecuatoriano es complejo y heterogéneo, donde muchos de los municipios 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 sistema municipal 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.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados GAD's del Ecuador enfrentan actualmente varios contextos sociales, culturales, económicos y políticos altamente cambiantes; a nuevas imposiciones de funciones y tareas derivadas de las 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.

Una ciudadanía cada vez más exigente y demandante 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.

La calidad entendida como satisfacción de los ciudadanos para nosotros constituye un eje sustantivo. Un G.A.D que desarrolla una Gestión de Calidad es aquél que entrega sus servicios bajo principios éticos y de bien común, logra satisfacer las expectativas de los ciudadanos, usuarios y usuarias, lo cual también implica que los ciudadanos puedan participar en las decisiones acerca de qué y cómo deben ser entregados los servicios, entendiendo al ciudadano como receptor y actor de las acciones públicas.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural “SAN JUAN”, consiente y entiende que 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 servicios y mejores métodos de gestión.

Desafortunadamente, el personal dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural “SAN JUAN”, desconoce los procedimientos de ciertas actividades propias del departamento, afectando la calidad de trabajo.

Para el buen funcionamiento es ineludible sistematizar los procedimientos que conlleven a una ejecución efectiva. En contraste, la entidad pública. No posee una herramienta gerencial para comunicar y documentar los procedimientos.

La norma ISO 9001:2008 detalla los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

1.1.1 Formulación del problema

¿Qué efecto tendrá diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para el G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN”, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo?

1.1.2 Delimitación del problema

El siguiente trabajo de investigación tiene su:

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

✓ **CAMPO DE ACCIÓN:** Calidad Total

LÍMITE ESPACIAL: La presente investigación se realizará en Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural “SAN JUAN”, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

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

1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Todo servicio público debe suministrarse con un criterio técnico gerencial y con cuidadosa consideración a las funciones del proceso administrativo científico como la planificación, coordinación, dirección, control y evaluación, tanto en su concepción orgánica como en el sentido material y operativo.

Debe funcionar de manera permanente, es decir, de manera regular y continúa para que pueda satisfacer necesidades de las comunidades por sobre los intereses de quienes los prestan.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica del G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN”. 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.

La calidad puede usarse como un arma competitiva. El diseño de alto rendimiento y la calidad consistente son prioridades asociadas a la calidad. La competencia en el nivel mundial requiere que las empresas elaboren productos o servicios de calidad con la mayor eficiencia y eficacia.

Para cubrir la necesidad del G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN”, 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.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN”, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar el estado actual del G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN”, analizando los métodos y procesos existentes, basado en los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008.

- Determinar y documentar los procesos existentes, analizando y solucionando los problemas a partir de la Norma ISO 9001:2008, para cumplir con sus requisitos.

- Elaborar un manual supuesto de implementación de la Norma ISO 9001:2008 para el G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN”.

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. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Tomando como referencia a (ABRIL, V. 2008, pág. 5), indica que la Investigación Cualitativa se ha concebido últimamente como aquel tipo de investigación en el cual participan los individuos y comunidad para solucionar sus propias necesidades y problemas, bajo la guía de técnicos al respecto, pero con la participación directa de todos los interesados en su desarrollo.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

En la Constitución de la República del Ecuador, Registro Oficial 449, del 20 de octubre del 2008. En el Título III Garantías Constitucionales, Capítulo Segundo Políticas Públicas, Servicios Públicos y Participación Ciudadana, Art. 235, las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos; y, en su formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos se garantizará la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades.

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, Registro Oficial 303, del 19 de octubre del 2010, Art.275, Modalidades de gestión.- Los gobiernos autónomos descentralizados regional, provincial, distrital o cantonal y

parroquial podrán prestar los servicios y ejecutar las obras que son de su competencia en forma directa, por contrato, gestión compartida, por delegación a otro nivel de gobierno o cogestión con la comunidad y empresas de economía mixta.

La Norma de Atención al Usuario, publicado, mediante Acuerdo 2010-00086-A, del Ministro de Relaciones Labores, Registro Oficial 238 del 19 de julio del 2010, Art. 4.- Principios del sistema de atención al usuario.- La atención al usuario en las instituciones públicas se sustentará en los siguientes principios:

- a) Igualdad;
- b) Imparcialidad;
- c) Responsabilidad;
- d) Competencia y capacidad óptima para brindar el servicio; y,
- e) Cortesía.

Art. 5.- Misión del sistema de atención al usuario.- Promover la excelencia en la atención al usuario, así como facilitar la participación de la sociedad en la vigilancia y control de dicha gestión.

Art. 6.- Visión del sistema de atención al usuario.- Ser los precursores del mejoramiento continuo de la atención al público y facilitadores de la comunicación entre los usuarios y las instituciones del Estado.

Art. 7.- objetivos del sistema de atención al usuario.- Son objetivos del Sistema de Atención al Usuario:

- a) Impulsar la implementación de procesos óptimos, simples y eficaces de atención al usuario en las instituciones públicas y propender a su continuo mejoramiento;

b) Capacitar permanentemente a los servidores públicos para brindar una óptima atención al usuario; y,

c) Propiciar y facilitar la comunicación entre el usuario y las instituciones públicas.

2.4 MARCO CONCEPTUAL QUE SUSTENTAN LAS VARIABLES DEL PROBLEMA

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

- ✓ **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.
- ✓ **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.

Términos adicionales sobre Sistemas de gestión de la calidad tomados de (EUSKALIT, 2014).

- ✓ **Calidad:** Todas las formas a través de las cuales la organización satisface las necesidades y expectativas de los clientes, sus empleados, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general
- ✓ **Control de calidad:** Es el conjunto de técnicas y actividades, de carácter operativo, utilizadas para verificar los requisitos relativos a la calidad del producto o servicio.
- ✓ **Aseguramiento de la calidad:** Es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad.
- ✓ **Calidad total:** Es una estrategia de gestión cuyo objetivo es que la organización satisfaga de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de los clientes, de los empleados, de los accionistas y de la sociedad en general.

2.4.1 Marco conceptual variable independiente

2.4.1.1 Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008

Según el Fondo para la Normalización y Certificación de Calidad (2001, pág. 8), indica que el Sistema de Gestión para la Calidad “Es el conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos. Sus elementos principales son: la estructura de la organización, la estructura de responsabilidades (dirección), los procedimientos, los procesos y los recursos”.

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.

2.4.1.2 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.

2.4.1.3 ISO 9001:2008

La ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. (ISAZA, 2012).

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC). Existen más de 640.000 empresas en el mundo que cuentan con la certificación ISO 9001.

La norma ISO 9001:2008 está organizada en 8 secciones. Las secciones 4, 5, 6, 7 y 8 contienen los requisitos para la implementación del sistema de gestión de calidad. Las primeras 3 secciones de la norma (1, 2 y 3) no contienen requisitos, sólo identifican el ámbito, las definiciones y los términos para la norma

La Organización Internacional de Estandarización (ISO, según la abreviación aceptada internacionalmente) tiene su oficina central en Ginebra, Suiza, y está formada por una red de institutos nacionales de estandarización en 156 países, con un miembro en cada país.

El objetivo de la ISO es llegar a un consenso con respecto a las soluciones que cumplan con las exigencias comerciales y sociales (tanto para los clientes como para los usuarios). Estas normas se cumplen de forma voluntaria ya que la ISO, siendo una entidad no gubernamental, no cuenta con la autoridad para exigir su cumplimiento. Sin embargo, tal como ha ocurrido con los sistemas de administración de calidad adaptados a la norma ISO 9000, estas normas pueden convertirse en un requisito para que una empresa se mantenga en una posición competitiva dentro del mercado.

2.4.1.4 Objetivos y campo de aplicación

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

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) 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.

2.4.1.4 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.

2.4.1.5 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).

2.4.1.6 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.

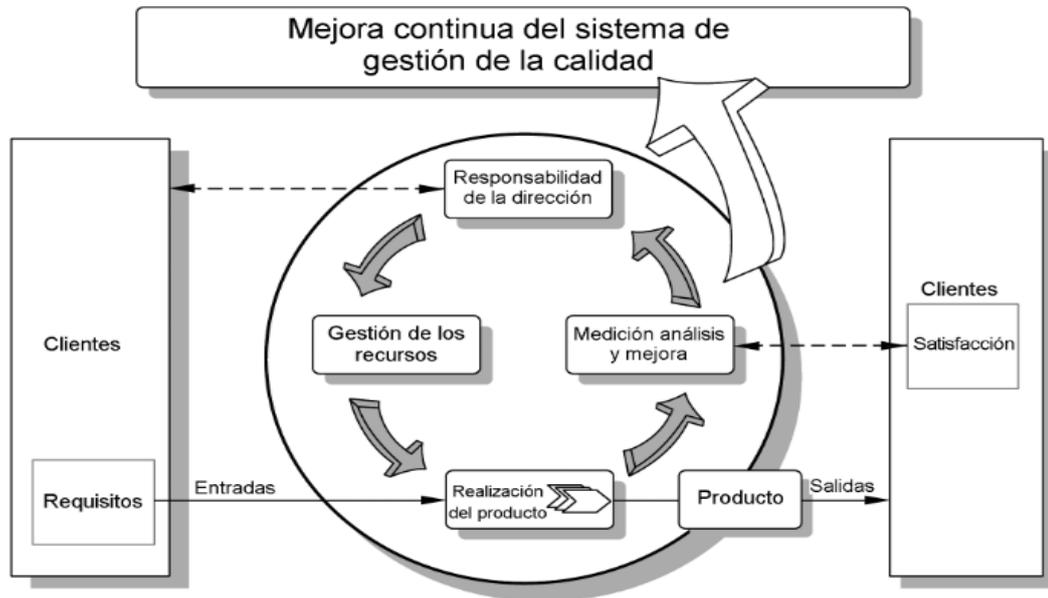
2.4.1.7 Modelo de gestión de calidad ISO 9001:2008

El modelo mostrado en la figura cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada. El modelo está basado en los requisitos del cliente como entrada (Inputs) a los procesos. Estos requisitos se transforman en productos (Outputs), que esperamos satisfagan las necesidades del cliente. (ISAZA, 2012)

En la transformación de Inputs en Outputs aparecen 4 procesos principales (que consideran también subprocesos), estos son:

- a) Responsabilidad de la Dirección
- b) Gestión de los recursos
- c) Realización del producto
- d) Medición, análisis y mejora

Figura 1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad



Fuente: Norma ISO 9001-2008

Estos cuatro (4) procesos del modelo forman las cuatro (4) cláusulas claves de la Norma ISO 9001:2008.

De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer- Verificar-Actuar" (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:¹

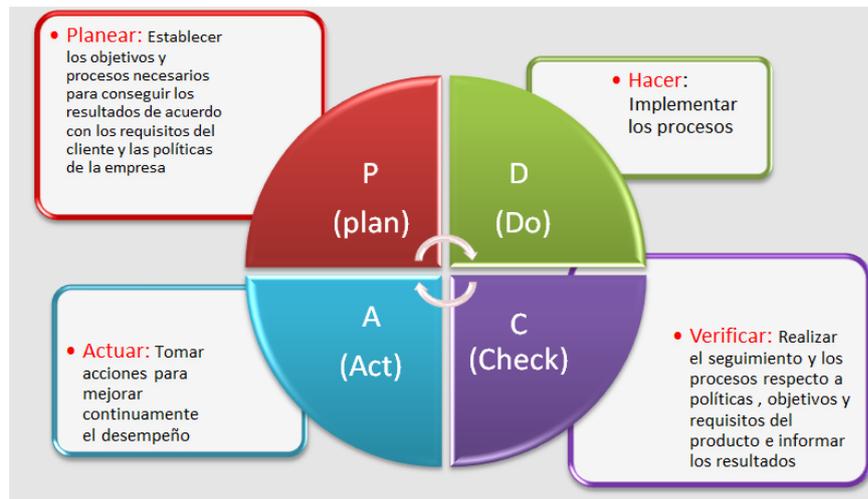
- ✓ **Planificar:** establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- ✓ **Hacer:** implementar los procesos.
- ✓ **Verificar:** realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos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

¹ FEIGENBAUM, A. V. (2001) Defining the Total Quality System. En A. V. Feigenbaum, Total Quality Control McGraw-Hill

- ✓ **Actuar:** tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

2.4.1.8 Mejora Continua

Figura 2. Ciclo PDCA



Fuente: Norma ISO 9001: 2008 SGC.

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.

2.4.1.9 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.

Figura 3. Principios ISO 9001



Fuente: Norma ISO 9001-2008.

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.

2.4.1.10 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.

2.4.1.11 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.

2.4.1.12 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.

2.4.1.13 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 repetibilidad y la trazabilidad;
- d) Suministrar evidencias objetivas, y
- e) Evaluar la eficacia y la adecuación continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

2.4.1.14 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.

2.4.2 Marco conceptual variable dependiente

2.4.2.1 Aumento de la satisfacción del cliente

Según la Norma ISO 9000:2005 “Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario”, el término “Satisfacción del cliente” se define como “Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”. Por otro lado, la misma norma define por “Requisito”, una “Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”. Para simplificar, lo anterior se puede resumir como: Satisfacción del cliente es la percepción que éste tiene sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas.

En la anterior definición se utiliza el término percepción, “aprehensión de la realidad por medio de los datos recibidos por los sentidos”, es decir, se trata de un reflejo subjetivo de la realidad.

La diferencia de concepto es substancial. La organización no decide, deciden los clientes. Esta “democratización” del modelo se produjo con la transición de la Norma en el año 2000, cuando pasamos de un modelo de aseguramiento de la calidad, a otro de gestión de la calidad.

Según (KOTLERo & ARMSTRONG, 2013, págs. 10,11), define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”.

2.4.2.2 Beneficios de Lograr la Satisfacción del Cliente

Según (KOTLERo & ARMSTRONG, 2013, págs. 40,41), indica que si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente:

- ✓ **Primer Beneficio:** El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.

- ✓ **Segundo Beneficio:** El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

- ✓ **Tercer Beneficio:** El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

En síntesis, toda empresa que logre la satisfacción del cliente obtendrá como beneficios:

1. La lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas)

2. Difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes)

3. Una determinada participación en el mercado.

2.4.2.3 Elementos que Conforman la Satisfacción del Cliente

Según (KOTLERo & ARMSTRONG, 2013, págs. 43,44) indica que la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

- 1. El Rendimiento Percibido:** Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- ✓ Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
 - ✓ Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
 - ✓ Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
 - ✓ Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
 - ✓ Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos. Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".
- 2. Las Expectativas:** Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:
 - ✓ Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.

- ✓ Experiencias de compras anteriores.
 - ✓ Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas).
 - ✓ Promesas que ofrecen los competidores.
3. Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:
- ✓ Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
 - ✓ Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
 - ✓ Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional). (KOTLERo & ARMSTRONG, 2013)

2.4.2.5 Importancia de la medición de la satisfacción del cliente

(URIEL, 2013) En su artículo “*Generalidades de la Documentación para un SGC*” indica con respecto a la medición de la satisfacción del cliente es importante porque:

- ✓ La razón de ser de una empresa es servir al cliente.
- ✓ Conocer las no conformidades detectadas por el cliente es una vía importante para conocer lo bien o lo mal que está funcionando la empresa y para determinar dónde hay que introducir cambios para producir mejoras.
- ✓ Para determinar si los cambios introducidos han conllevado mejoras o la situación se mantiene o ha empeorado.
- ✓ Porque una alta satisfacción del cliente conlleva retener y aumentar la cantidad de clientes y por lo tanto, incrementar los ingresos de la empresa.
- ✓ Porque el 96% de los clientes insatisfechos nunca protestan, por tanto no podemos saber su insatisfacción.
- ✓ Por cada uno que protesta puede haber 26 con problemas, y probablemente 6 de ellos graves.
- ✓ El 90% de los clientes insatisfechos no volverá a confiar en el proveedor.
- ✓ Sólo el 80% de los satisfechos vuelve a comprar.
- ✓ Los clientes insatisfechos lo comentan con gran cantidad de personas, algunos de ellos posibles clientes.
- ✓ Sin embargo el cliente satisfecho raramente lo comenta.

De lo anterior se desprende que la medición de la satisfacción del cliente no es una tarea que se realice una sola vez, sino que ha de ser permanente, de modo que por un lado se cuente con información actualizada que permita reaccionar a tiempo y, por otro lado, permita a la organización hacerse una idea de su progreso, de la eficacia de las acciones de mejora tomadas, etc.

2.2.4.6 Vías información del grado de satisfacción de los clientes

Según (ISO 9001, 2008). Para tener un cuadro completo del grado de satisfacción de los clientes, es recomendable tener en cuenta información obtenida por las siguientes vías:

- ✓ Entrevistas habituales o expresamente preparadas con los clientes.
- ✓ Reclamaciones y quejas presentadas.
- ✓ Fidelidad de clientes que solicitan repetidamente el servicio.
- ✓ Felicitaciones expresadas por los clientes por los resultados del servicio o la atención recibida.
- ✓ Relación entre el número de ofertas presentadas y las aceptadas por los clientes.
- ✓ Encuestas de medida de satisfacción, etc.

2.4.2.7 Satisfacción del Cliente Versus Rentabilidad

Según (KOTLERo & ARMSTRONG, 2013, págs. 41,42) indica con respecto a la satisfacción del cliente versus rentabilidad surge una pregunta muy lógica:

¿Hasta qué punto una empresa debe invertir para lograr la satisfacción de sus clientes?

Esta pregunta es muy usual, porque en muchas ocasiones los responsables de mercadotecnia sugieren incrementar los niveles de satisfacción de los clientes disminuyendo precios o incrementando servicios. Ambas situaciones pueden mejorar los índices de satisfacción, pero a costa de disminuir las utilidades de la empresa.

(KOTLERo & ARMSTRONG, 2013, pág. 42) Indican que en todo caso, no se debe olvidar que el reto de todo mercadólogo es el de generar satisfacción en sus clientes pero de manera rentable. Esto exige el encontrar un equilibrio muy delicado entre seguir generando más valor para lograr la satisfacción del cliente, pero sin que ello signifique "echar la casa por la ventana".

2.4 MANUAL DE CALIDAD

Según la (ISO 9000, 2005), El Manual de Calidad de una organización, es un instrumento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que respaldan al cumplimiento de dicha política.

El Manual de Calidad muestra además la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad y es un documento público, si la empresa lo desea, objeto que no ocurre con los manuales de procedimientos o de instrucciones.

El Manual de Calidad es un documento "Maestro" en cual la Organización (empresa) implanta a dar cumplimiento a los puntos que marca la Norma ISO 9001:2008 y de él se derivan Instructivos de uso de equipos, Procedimientos, Formatos. etc.

2.4.1 Manual de calidad en la práctica

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 (HEDERA CONSULTORES, 2013).

Según (HIDALGO, Verónica, 2013), El manual de calidad, los procedimientos y el resto de la documentación funcionan conjuntamente y deben ser diseñados cuidadosamente para:

- ✓ Identificar las metas y los objetivos de cada proceso.
- ✓ Recolectar información.
- ✓ Mejorar los procesos.
- ✓ Emplear el sistema de administración de calidad

Los manuales de la calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización (ISO 9000, 2005).

2.4.2 Estructura de un Manual de Calidad

El Manual de la calidad ha de suministrar información acerca del SGC de la organización y ha de especificar: (ISO 9000, 2005)

- ✓ El alcance del SGC (conteniendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión).
- ✓ Los procedimientos documentados establecidos para el SGC (o referencia a los mismos).
- ✓ Una representación de la interacción entre los procesos del SGC de la organización.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 HIPÓTESIS A DEFENDER

3.1.1 Hipótesis General

El diseño de un sistema de gestión de Calidad basado en Norma ISO 9001:2008 elevara los niveles de satisfacción de los clientes del G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN”.

3.1.2 Hipótesis específicas

- El sistema de gestión de calidad diseñado para el del G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN, permite estandarizar los procesos en el servicio a la localidad.
- La aplicación de un modelo de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 en del G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN, permitirá eliminar errores y reducir costos.
- La aplicación de un modelo de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 en del G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN, Se consigue un mejor desempeño organizacional

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 estudio asciende a 11 unidades de observación las mismas que son: (1) Presidente del G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN”, (1) Vicepresidente del presidente del G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN”, (3) Vocales, (1) Secretaria, (1) Técnico, Choferes (2), Personal de limpieza (2).

Tabla 1. Población del G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN”

Estratos	Frecuencia	%
Presidente (Sr. Tobías Ati Paca)	1	9
Vicepresidente (Sr. Julio Yuquilema)	1	9
Vocales (Sra. Nelly Yumi Remache) (Sr. Marco Sinaluisa Lozano) (Sr. Roberto Charig)	3	27
Secretaria (Srta. María Dolores Silva)	1	9
Técnico (Ing. Aurelio Inga)	1	9
Choferes (Contratos ocasionales)	2	18
Personal de limpieza (Contratos ocasionales)	2	18
TOTAL	11	100%

Fuente: Nomina del G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN”

Elaborado por: Segundo Iván Paguay Sánchez

3.4.2 Muestra

Por ser nuestro universo muy pequeño se procederá a trabajar con el total del mismo, por lo tanto no se necesita muestra estadística.

3.5 MARCO METODOLÓGICO

3.5.1 Métodos

La sistematización de los métodos científicos es una materia compleja y difícil. No existe una única clasificación, ni siquiera a la hora de considerar cuántos métodos distintos existen. A pesar de ello aquí se presenta una clasificación que cuenta con cierto consenso dentro de la comunidad científica. Además es importante saber que ningún método es un camino infalible para el conocimiento, todos constituyen una propuesta racional para llegar a su obtención.

✓ **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.

✓ **Método hipotético-deductivo**

A través de observaciones realizadas de un caso particular se plantea un problema. Éste lleva a un proceso de inducción que remite el problema a una teoría para formular una hipótesis, que a través de un razonamiento deductivo intenta validar la hipótesis empíricamente.

✓ **Método sintético**

Es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos. Consiste en la reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad, este se presenta más en el planteamiento de la hipótesis.

✓ **Método analítico**

Se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado.

3.5.2 Técnicas de investigación

Según (MUÑOZ RAZO, 2011, pág. 222), menciona que: “las técnicas son procedimiento o conjunto de procedimientos, reglas, normas o protocolos, que tienen como objetivo obtener un resultado determinado, ya sea en el campo de la ciencia, de la tecnología, del arte, de la educación o en cualquier otra actividad”.

Las técnicas que se utilizaron para la recopilación de la información son:

✓ **Observación Directa**

Es directa cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar, por lo tanto se realizara un monitoreo de las principales actividades del G.A.D Parroquial Rural "SAN JUAN para lograr detectar el estado actual de la misma.

✓ **La Entrevista**

Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación.

✓ **Encuesta**

Se realizaran una encuesta al personal del G.A.D Parroquial Rural "SAN JUAN, con la finalidad de obtener información detallada sobre las variables en cuestión como son: el sistema de gestión de calidad y la satisfacción del cliente.

3.5.3 Instrumentos de la investigación

- ✓ 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.

3.5.4 Procedimiento de Recolección y Procesamiento de Datos.

La base del proyecto se realizara según lo que establece la Norma ISO 9001:2008 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Una vez que se cuente con la respectiva autorización del representante de la entidad pública, se procederá a solicitar información relevante y relacionada con el manejo del G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN” bajo los respectivos términos de confidencialidad y discreción.

Se realizara una investigación documental en bibliotecas y archivos electrónicos adicional a la revisada durante la fase de estudio de la presente investigación, con temas relacionados a los Sistemas de Gestión de Calidad. Información que sirvió para proveer de los suficientes conocimientos teóricos y prácticos para la planificación y el diseño del Sistema Gestión de Calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008.

La metodología del estudio empezara por definir las características principales de una entidad pública y por identificar los principales procesos que intervienen en la misma.

En base a la información obtenida se precederá a elaborar el mapa de procesos del G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN”, la elaboración del manual de calidad de la empresa donde se definieran todos procedimientos basados en la Norma ISO 9001:2008.

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. Parroquial Rural “SAN JUAN”, 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

3.6.1.1 Análisis del cumplimiento del punto 4 de la norma

Tabla 2. Análisis del cumplimiento del punto 4 de la norma

LISTA DE CHEQUEO DIAGNÓSTICO FRENTE A LA CALIDAD BASADA EN LA NORMA ISO 9001-2008 EN EL G.A.D PARROQUIAL RURAL “SAN JUAN”						
		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.				
4.2.3 d)	Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso.	X			La organización ha determinado algunos procedimientos y controles necesarios para asegurar la eficacia de los documentos.
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.

Fuente: norma ISO 9001:2008

Elaborado por: El autor

3.6.1.2 Análisis del cumplimiento del punto 5 de la norma

Tabla 3. Análisis del cumplimiento del punto 5 de la norma

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				No se cuenta con una política de calidad definida y documentada.
5.3 b)	La política de calidad incluye los compromisos de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC.			X	
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			X	No existen objetivos de la calidad definidos y documentados

	de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de calidad.				
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 auditorías 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 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			X	La organización no realiza actividades de revisión por la dirección al sistema de calidad.
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.

Fuente: norma ISO 9001:2008

Elaborado por: El autor

3.6.1.3 Análisis del cumplimiento del punto 6 de la norma

Tabla 4. Análisis del cumplimiento del punto 6 de la norma

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	X			La organización cuenta con la infraestructura necesaria para la prestación de los servicios.

	conformidad con los requisitos del programa y/o servicio.				
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.

Fuente: norma ISO 9001:2008

Elaborado por: El autor

3.6.1.4 Análisis del cumplimiento del punto 7 de la norma

Tabla 5. Análisis del cumplimiento del punto 7 de la norma

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	<p>Durante la planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio, se determinan:</p> <p>a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto y/o servicio.</p> <p>b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto y/o servicio.</p> <p>c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto y/o servicios.</p> <p>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.</p>			X	<p>La organización no tiene claramente definidos objetivos de calidad, requisitos del servicio con el fin de realizar una adecuada planificación.</p> <p>No se cuenta con procesos documentados.</p>
7.1	<p>El resultado de esta planificación se presenta de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.</p>			X	<p>Aunque se planifican algunas actividades de proceso de prestación del servicio, no se encuentra organizada adecuadamente.</p>

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	X			La organización realiza actividades para revisar con anterioridad los requisitos de cada proyecto.

	<p>b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos definidos y los expresados previamente, y</p> <p>c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.</p>				
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	<p>Se determinan e implementan disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:</p> <p>a) La información sobre el producto y/o servicio</p> <p>b) Las consultas, contratos o solicitudes, incluidas las modificaciones.</p>	X			Existen mecanismos para la comunicación de quejas y retroalimentación del cliente.

	c)La retroalimentación del cliente, incluidas sus quejas				
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO					
ESTE NUMERAL DE LA NORMA NO APLICA					
7.4 COMPRAS					
7.4.1 PROCESOS DE COMPRAS					
7.4.1	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.
	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					
7.4.3	La organización ha establecido la inspección u otras actividades necesarias para asegurar que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos de compra especificados.	X			Existen mecanismos de verificación de los productos o servicios comprados con el fin de 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 través de toda la realización del producto y/o prestación del servicio.	X			Los proyectos son identificados en todas las etapas a través de nombres de convenios, descritos en los contratos.
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					

Fuente: norma ISO 9001:2008

Elaborado por: El autor

3.6.1.5 Análisis del cumplimiento del punto 8 de la norma

Tabla 6. Análisis del cumplimiento del punto 8 de la norma

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					
	A intervalos planificados se llevan a cabo, auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad: 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			X	No se realizan actividades de auditoría interna para verificar la conformidad del sistema de calidad.

8.2.2	y se ha implementado y se mantiene e de manera eficaz				
	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 auditoria 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 auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas, preventivas y la revisión por la dirección.			X	No se realiza actividades de mejora para el sistema de gestión de la calidad.
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

Elaborado por: El autor

3.7 ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS

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

DEBILIDADES

- ✓ Carencia de un Plan de Inversión parroquial.
- ✓ 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 a la Junta Parroquial.
- ✓ No existe un sistema de control sobre reclamos o números de usuarios atendidos diaria o semanalmente.
- ✓ Limitada capacidad financiera, técnica y debilidades organizativas de la Junta Parroquial.

- ✓ 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 de la parroquia.
- ✓ 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 Gobiernos Parroquiales de Chimborazo (Asogoparch).
- ✓ 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 parroquiales.
- ✓ Conflictos entre comunidades derivados de las discrepancias políticas.
- ✓ Demanda insatisfecha.
- ✓ Mínima ejecución del presupuesto

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

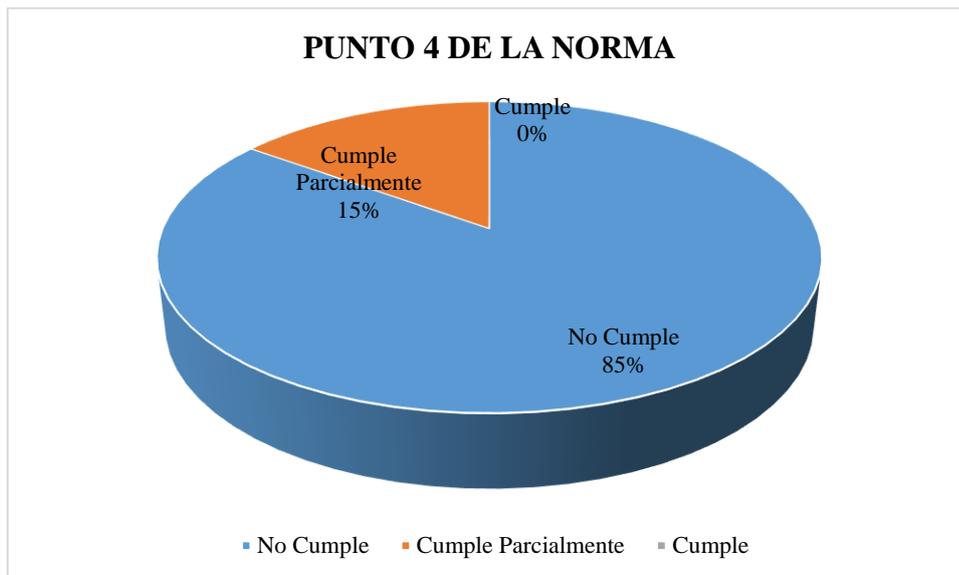
3.8.1 Tabulación del cumplimiento del punto 4 de la norma

Tabla 7. 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 Parroquial Rural “SAN JUAN”.
Elaborado por: El autor

Figura 4. Cumplimiento del G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN” con el punto 4 de la norma.



Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN”.
Elaborado por: El autor.

Interpretación:

De la investigación realizada para cumplimiento del G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN” 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.

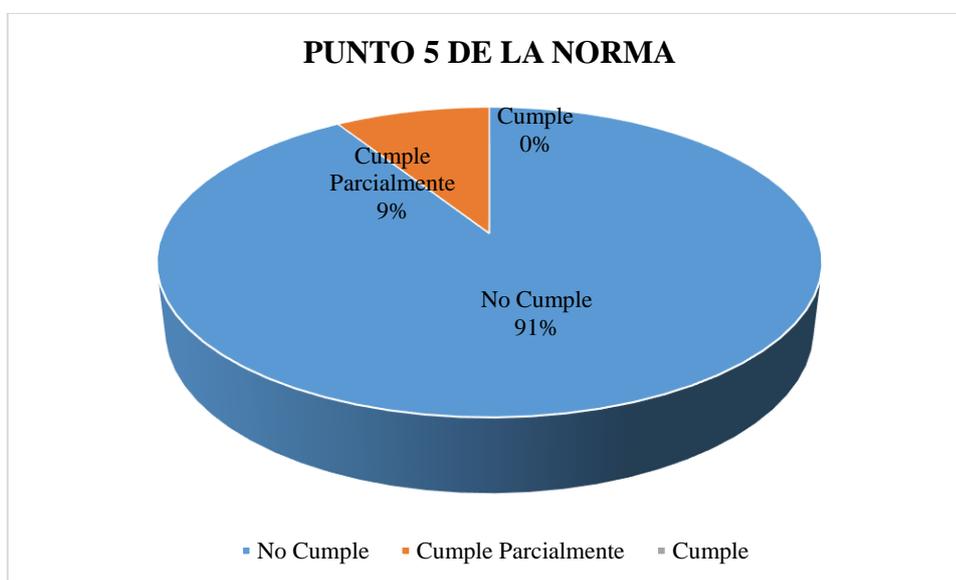
3.8.2 Tabulación del cumplimiento del punto 5 de la norma

Tabla 8. 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 Parroquial Rural "SAN JUAN".
Elaborado por: El autor.

Figura 5. Cumplimiento del G.A.D Parroquial Rural "SAN JUAN" con el punto 5 de la norma.



Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D Parroquial Rural "SAN JUAN".
Elaborado por: El autor.

Interpretación:

En cuanto al cumplimiento del G.A.D Parroquial Rural "SAN JUAN" con el punto 5 de la norma, los resultados obtenidos son el 91% no cumple, mientras que un 9% lo cumplen parcialmente, en el parámetro de cumplimiento no existe datos.

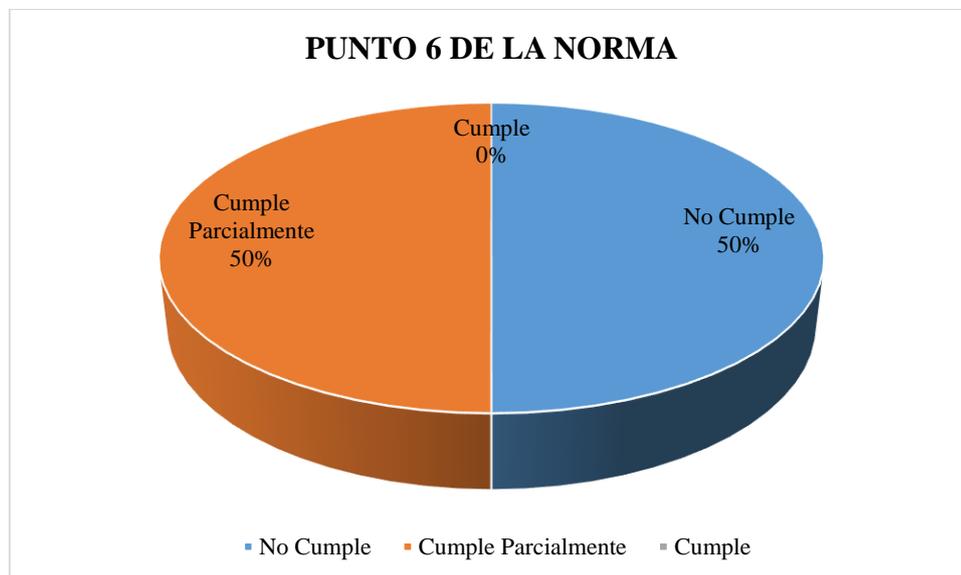
3.8.3 Tabulación del cumplimiento del punto 6 de la norma

Tabla 9. 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 Parroquial Rural "SAN JUAN".
Elaborado por: El autor.

Figura 6. Cumplimiento del G.A.D Parroquial Rural "SAN JUAN" con el punto 6 de la norma.



Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D Parroquial Rural "SAN JUAN".
Elaborado por: El autor.

Interpretación:

Según la lista de cumplimiento del G.A.D Parroquial Rural "SAN JUAN" 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.

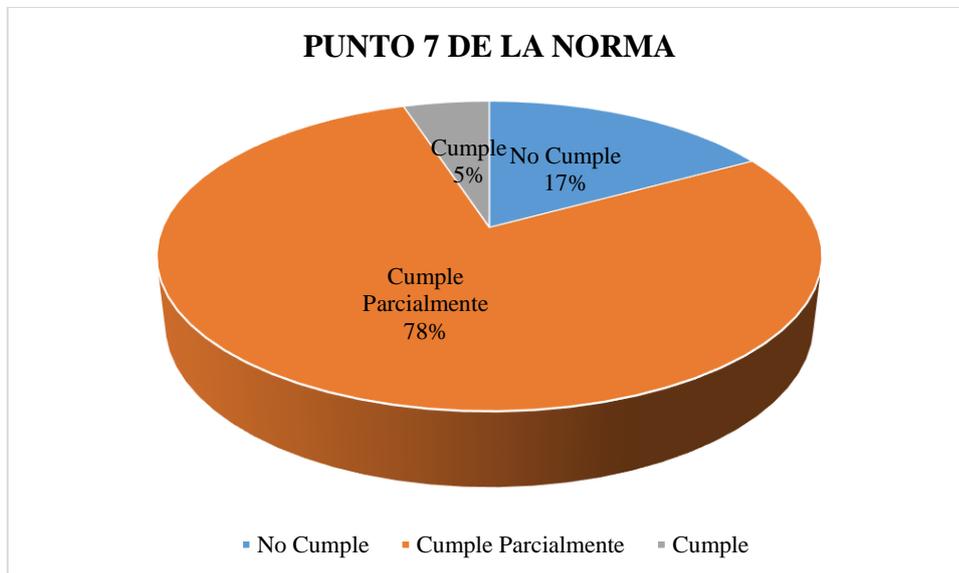
3.8.4 Tabulación del cumplimiento del punto 7 de la norma

Tabla 10. 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 Parroquial Rural "SAN JUAN".
Elaborado por: El autor.

Figura 7. Cumplimiento del G.A.D Parroquial Rural "SAN JUAN" con el punto 7 de la norma.



Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D Parroquial Rural "SAN JUAN".
Elaborado por: El autor.

Interpretación:

De la investigación realizada para identificar cumplimiento del G.A.D Parroquial Rural "SAN JUAN" 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.

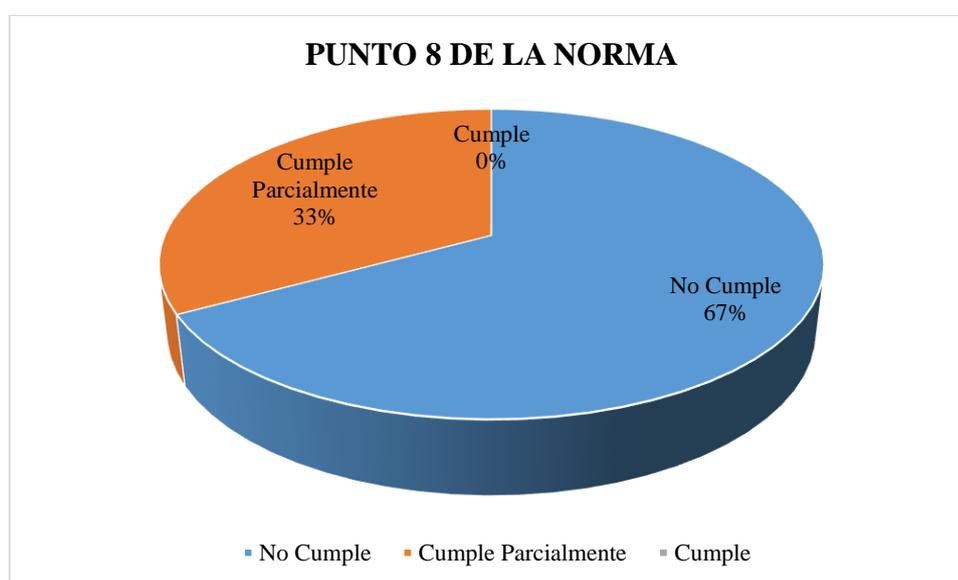
3.8.5 Tabulación del cumplimiento del punto 8 de la norma

Tabla 11. 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 Parroquial Rural "SAN JUAN".
Elaborado por: El autor.

Figura 8. Cumplimiento del G.A.D Parroquial Rural "SAN JUAN" con el punto 8 de la norma.



Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D Parroquial Rural "SAN JUAN".
Elaborado por: El autor.

Interpretación:

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

3.9 ANÁLISIS GENERAL DEL CUMPLIMIENTO DEL G.A.D PARROQUIAL RURAL “SAN JUAN”

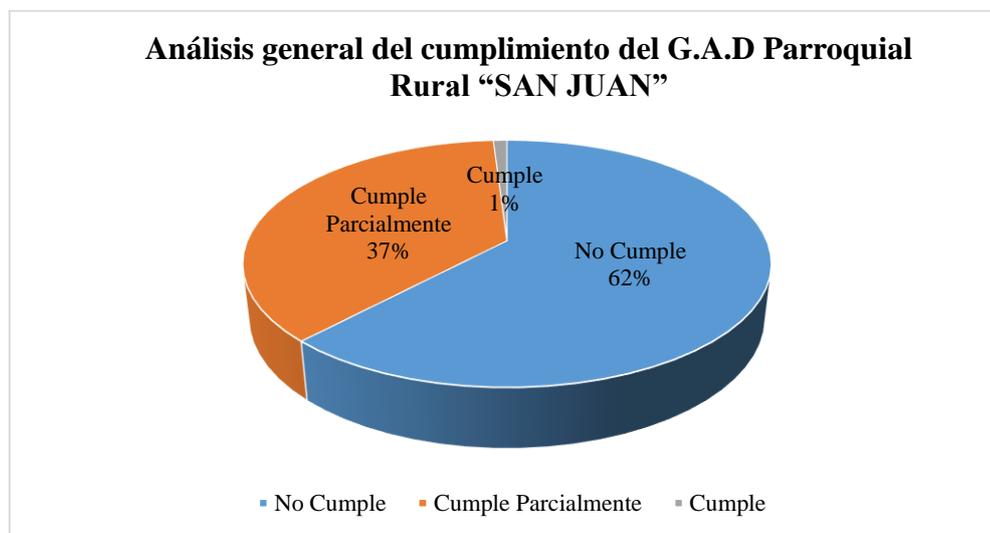
Analizando y desglosados los resultados obtenidos de la lista de chequeo diagnóstico frente a la calidad basada en la norma ISO 9001-2008 en el G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN”, se ejecuta una tabulación global de la municipalidad, la cual se encuentra expuesta en la Figura No. 9.

Tabla 12. 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 Parroquial Rural “SAN JUAN”.
Elaborado por: El autor.

Figura 9. Análisis general del cumplimiento del G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN”



Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN”.
Elaborado por: El autor.

Interpretación:

De acuerdo investigación realizada para identificar cumplimiento del G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN” 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%.

3.10 ANÁLISIS SITUACIONAL DEL G.A.D PARROQUIAL RURAL “SAN JUAN”

Según la investigación realizada dentro del G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN” 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 es el soporte de un sistema de gestión de la calidad que acuerdo a la norma ISO 9001-2008.

Los datos arrojados de cumplimiento por parte del G.A.D Parroquial Rural “SAN JUAN” 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 Parroquial Rural “SAN JUAN” 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 Parroquial Rural “SAN JUAN”, 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 a la 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 UN DISEÑO DE UN SGC BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008

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.

MANUAL DE CALIDAD

G.A.D Parroquial Rural

“SAN JUAN”



Copia N°:

Entregada a:

Fecha:

Edición N°	Fecha	Modifica
01	10-07-2015	Edición

	MANUAL DE CALIDAD G.A.D PARROQUIAL RURAL “SAN JUAN”	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 10-07-2015

4.2 PRESENTACION DE LA ORGANIZACIÓN

4.2.1 Reseña histórica GAD parroquial rural San Juan

Entre los años 1869 y 1870, reúnen varios habitantes de la parroquia y empiezan a idear el proceso de parroquialización para lo cual buscan la ayuda pertinente. Se conforma entonces el Comité Pro-parroquialización de San Juan, quienes entregan al Gobernador de Chimborazo la petición de parroquialización, misma que obtiene respuesta favorable. Los hermanos Arias se trasladan a Quito para acudir ante el presidente de la República, Dr. Gabriel García Moreno, no obstante no se da el seguimiento respectivo al trámite.

En el año de 1878, la Asamblea Nacional reunida en Ambato, recibe una comisión conformada por los señores Manuel Isaac Arias, Julián Pusug, Vicente Jarrín y Juan Arias, quienes entregan la petición revisada previamente por el General Ignacio Veintimilla, y luego de varios debates y mediante Ley de Régimen Administrativo o Ley de División Territorial, el 27 de mayo de 1878, el caserío de Pisicaz Capilla Ayushca se transforma en Parroquia Civil con el nombre de San Juan.

De acuerdo a sus características de ubicación, las comunidades que integran la parroquia de San Juan se encuentran agrupadas en zonas: baja, media, alta y zona 1 (zona de la parte sur occidental que abastecen a la cuenca del río Conventillo).

Dentro de la clasificación de suelos, San Juan posee dos tipos: Suelos franco arenosos.- muy sueltos con baja retención de humedad. Suelos alofónicos.-con gran retención de humedad y negros. En la parroquia existen 21 fuentes importantes entre río, vertientes y quebradas que permiten construir 27 canales de riego, los mismos que riegan 1500 hectáreas en la parroquia. Entre las quebradas podemos mencionar las de Mablug, Ruellapogio grande, entre otras.

	MANUAL DE CALIDAD G.A.D PARROQUIAL RURAL “SAN JUAN”	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 10-07-2015

4.3 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 Parroquial Rural SAN JUAN 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.

4.4 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN, 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.

4.5 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 Parroquial Rural SAN JUAN, no requiere diseño porque todas las especificaciones del producto lo proporciona enteramente nuestro cliente.

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

	MANUAL DE CALIDAD G.A.D PARROQUIAL RURAL “SAN JUAN”	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 10-07-2015

4.7 ESTRUCTURA DOCUMENTAL

El Sistema de Gestión de la Calidad de G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN., 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 10. Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad



Fuente: Norma ISO 9001:2008

4.8 ORGANIGRAMA FUNCIONAL

Figura 11. Organigrama Funcional



Fuente: Reglamento Orgánico Estructural del G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN

	MANUAL DE CALIDAD G.A.D PARROQUIAL RURAL “SAN JUAN”	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 10-07-2015

4.9 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

4.9.1 Generalidades.

El representante de la dirección del G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN, 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.

4.9.2 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.

	MANUAL DE CALIDAD G.A.D PARROQUIAL RURAL “SAN JUAN”	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 10-07-2015

4.10 COMUNICACIÓN INTERNA

Se establece un sistema de información accesible para todo el personal del G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN, 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.

4.11 MEJORA CONTINUA

El G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN 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.

4.12 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

4.12.1 Política de calidad

“Es compromiso del G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN; 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 de la parroquia.”

	MANUAL DE CALIDAD G.A.D PARROQUIAL RURAL “SAN JUAN”	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 10-07-2015

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

4.12.3 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”.

4.12.3 Visión

El G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN, 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.

4.12.4 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.

	MANUAL DE CALIDAD G.A.D PARROQUIAL RURAL “SAN JUAN”	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 10-07-2015

Tabla 13. 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 G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN, 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.	Se evaluará en porcentaje los planes operativos cumplidos trimestralmente. 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"> ✓ 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 realizarán anualmente con informes y evaluaciones previas trimestrales para medir el progreso de las mismas.</p> <p>Responsables: Coordinadores, Presidente parroquial y Encargado de la calidad</p>

<p>Financiera</p>	<p>Fortalecer la información financiera institucional mediante una estructura de control interno y de gestión basada en resultados.</p>	<p>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>	<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 y tomar decisiones ✓ Documentar resultados 	<p>Plazo:</p> <p>Las evaluaciones se realizarán 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 Parroquial Rural SAN JUAN.
Elaborado por: El Autor

Tabla 14. Diseño de los objetivos de la calidad

Dirección	Objetivo de la calidad	Meta	Indicador de cumplimiento	Actividades	Plazo y responsable del objetivo
<p>Gestión de Obras Públicas</p>	<p>Ejecutar eficientemente los proyectos de administración directa con responsabilidad ambiental y social</p>	<p>Alcanzar el 100% los proyectos implementados con los plazos establecidos para cada uno.</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 65% a 79%</p> <p>PS: Poco Satisfactorio < 65%</p>	<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:</p> <p>Las evaluaciones se realizaran trimestralmente, de acuerdo a lo planificado para cada proyecto</p> <p>Responsables:</p> <p>Vocal de vialidad y Encargado de la calidad</p>

<p>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 65% a 79%</p> <p>PS: Poco Satisfactorio < 65%</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: Las evaluaciones se realizarán trimestralmente, de acuerdo a lo planificado para cada proyecto</p> <p>Responsables: Vocal de producción y ambiente con el Encargado de la calidad</p>
---------------------------------	---	--	---	--	---

Fuente: G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN.
Elaborado por: El Autor

	MANUAL DE CALIDAD G.A.D PARROQUIAL RURAL “SAN JUAN”	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 10-07-2015

4.12.5 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 Parroquial Rural SAN JUAN 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.

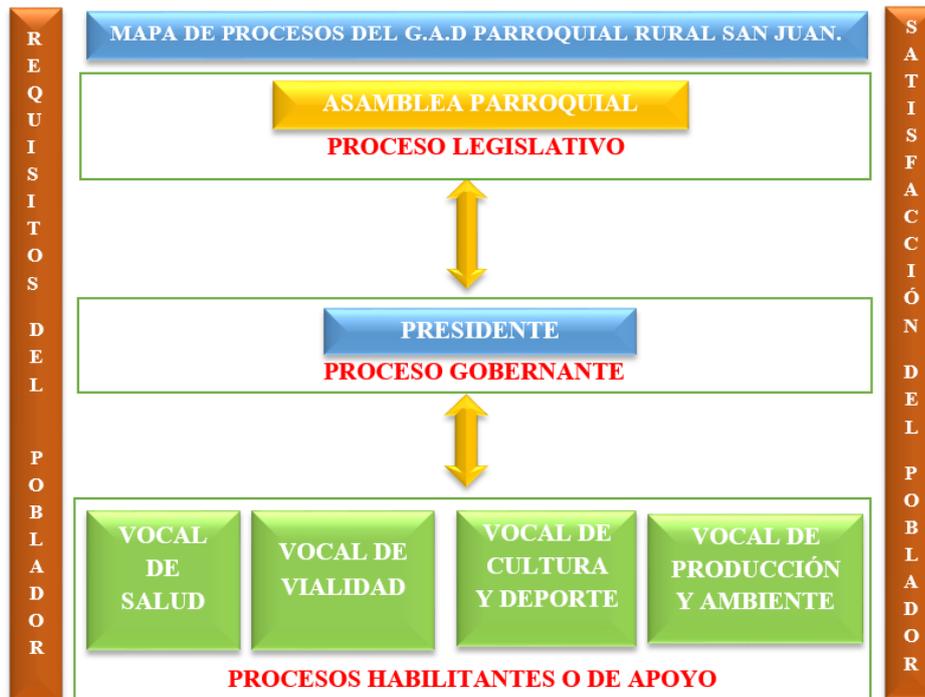
- ✓ Disminuir el número de quejas y reclamos de los clientes. Incrementar el nivel de satisfacción del cliente.
- ✓ Disminuir el número de productos no conformes.
- ✓ Garantizar el cumplimiento oportuno de los tiempos de entrega pactados.
- ✓ Disminuir costos de no calidad.
- ✓ Mantener el nivel de competencia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

4.13 Mapa de procesos G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN

En el G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN 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 de la municipalidad.

Figura 12. Mapa de procesos



Fuente: G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN.
Elaborado por: El Autor

El sistema de gestión de calidad del G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN está conformado por los siguientes procesos:

Nota: La Asamblea Parroquial y el presidente designados por sufragio universal y secreto. Tiene una estructura abierta conformada por equipos de trabajo denominados vocales.

Redactado por : Responsable de calidad 	Revisado por : Presidente parroquial 	Aprobado por: Asamblea parroquial
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Páginas:		

4.14 Caracterización de Procesos del G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN

4.14.1 Descripción del proceso legislativo

Tabla 15. Descripción de los Procesos Legislativos.

		DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	Versión:01
PRC01 - PL		PROCESO LEGISLATIVO	
Responsables: Presidente y Asamblea Parroquial		PARTICIPAN	
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Representante de la parroquia ➤ Responsables de los demás 	
OBJETIVO: Procurar el bien común local y determinar en forma primordial la atención a las necesidades básicas de la parroquia, para cuyo efecto acordará las políticas para el cumplimiento de los fines de cada rama de su administración.			
ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS	
La Junta Parroquial			
<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 de la parroquia. ✓ 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 Parroquial Rural SAN JUAN.

Elaborado por: El Autor

4.14.2 Descripción del proceso gobernante

Tabla 16. Descripción del proceso gobernante.

	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	Versión:01
PRC02 - PG	PROCESO GOBERNANTE.	Fecha:
Responsables: Presidente	PARTICIPAN <ul style="list-style-type: none"> ➤ Representante de la parroquia ➤ Responsables de los demás procesos 	
<p>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 Pobladores 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.</p>		
ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS
PRESIDENTE		
<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. ✓ Planificar junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad el desarrollo parroquial y su correspondiente ordenamiento territorial, en coordinación con el gobierno cantonal y provincial en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad. ✓ 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 Parroquial ✓ Ejercer la representación legal, y judicial del del GAD Parroquial ✓ Convocar y presidir con voz y voto las sesiones de la junta parroquial rural de San Juan

Fuente: G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN.
Elaborado por: El Autor

4.14.4 Descripción de los Procesos habilitantes o de apoyo

Tabla 17. Descripción de los procesos habilitante o de apoyo

	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	Versión:01
PRC03 - PHA	PROCESOS HABILITANTE O DE APOYO	Fecha:
Responsables: Presidente y Asamblea Parroquial	PARTICIPAN <ul style="list-style-type: none"> ➤ Representante de la parroquia ➤ Responsables de los demás procesos 	
<p>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.</p>		
ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS
VOCAL DE SALUD		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acciones correctivas y preventivas. ✓ Quejas, reclamos y sugerencias de los pobladores en aspectos de salud ✓ Información espontánea del poblador ✓ Ayuda ágil, efectiva y oportuna brindada a al Presidente y la Asamblea Parroquial ✓ Sistema de documentación de aspectos de salud ✓ Seguimiento, evaluación y análisis de la situación de salud. ✓ Desarrollo de políticas y capacidad institucional de planificación, y gestión en materia de salud pública. ✓ Documentación 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer el manejo de aspectos de no conformidad. ✓ Procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestión con enfoque a los proceso. ✓ Participación de los ciudadanos en la salud. ✓ Asegurar de esta manera una adecuada gestión de calidad. ✓ Elaborar documentación 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema de Gestión ✓ Informe conforme ✓ Reducción del impacto de las emergencias y desastres en la salud. ✓ Notifica a los miembros del cuerpo colegiado a las sesiones ✓ Certificación de actas, acuerdos, resoluciones y providencias de reconocimiento judicial. ✓ Tramita y prepara documentos para conocimiento de los miembros del cuerpo colegiado. ✓ Fortalecimiento de la capacidad institucional de regulación, y fiscalización en materia de salud pública. ✓ Intervenir con voz y voto en las sesiones y deliberaciones de la Junta Parroquial Rural ✓ Fiscalizar las acciones del ejecutivo parroquial de acuerdo con la ley;

VOCAL DE VIALIDAD		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acciones correctivas y preventivas. ✓ Quejas, reclamos y sugerencias de los pobladores en aspectos de vialidad. ✓ Información espontánea del poblador ✓ Ayuda ágil, efectiva y oportuna brindada a al Presidente y la Asamblea Parroquial ✓ Necesidades de contratación del personal. ✓ Necesidades de capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Obras de vialidad. ✓ Contratar al personal. ✓ Detectar no conformidades en aspectos de vialidad. ✓ Establecer el manejo de la no conformidad. ✓ Identificar causas de las no conformidades ✓ Realizar programa de capacitaciones. ✓ Personal para asegurar que las capacitaciones proporcionadas sean eficaces y eficientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Seguimiento al cumplimiento de las responsabilidades ✓ Resultados de auditoria ✓ Detectar oportunidades de mejora de la vialidad ✓ Cumplimiento del programa de capacitaciones ✓ Verificar la efectividad de las capacitaciones realizadas. ✓ Propuesta de proyectos para el mantenimiento vial. ✓ Plan de mantenimiento vial ✓ Informes ✓ Intervenir con voz y voto en las sesiones y deliberaciones
VOCAL DE CULTURA Y DEPORTE		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presupuesto ✓ Acciones correctivas y preventivas. ✓ Quejas, reclamos y sugerencias de los pobladores ✓ Estrategias participativas de apoyo a la educación. ✓ Fortalecimiento cultural ✓ Capacitación a organizaciones de la parroquia ✓ Realización de eventos culturales y deportivos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de finanzas ✓ Establecer el manejo del producto no conforme. ✓ Formular, aprobar, ejecutar y evaluar los planes, programas y proyectos ✓ Planear ✓ Programar ✓ Ejecutar 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe conforme ✓ Informes ✓ Propuestas de estrategias participativas de apoyo a la educación. ✓ Propuestas para la elaboración de proyectos ✓ Plan fortalecimiento cultural de la parroquia San Juan. ✓ Propuestas para formular, aprobar, ejecutar y evaluar los planes, programas y proyectos destinados a la preservación, mantenimiento y difusión del patrimonio Arquitectónico, cultural y natural.
VOCAL DE PRODUCCIÓN Y AMBIENTE		
<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 ✓ Propuestas de estrategias participativas de apoyo a la producción ✓ Propuestas para la elaboración de proyectos productivos comunitarios ✓ Plan de organización, capacitación a organizaciones productivas de la Parroquia ✓ Propuestas para la educación ambiental, organización y vigilancia ciudadana de los derechos ambientales

Fuente: G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN.

Elaborado por: El Autor

4.16 DISEÑO DE REGISTROS DE CALIDAD

4.16.1 Registro acta de revisión por la dirección

Tabla 18. Registro acta de revisión por la dirección

	REGISTRO		Versión:01
RG01-ARPD	ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		Fecha:
Hora:..... Lugar: Participantes:			
	Revisión		Resultados(decisiones/Acciones Observaciones Propuestas)
Tema	Si	No	

Fuente: G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN.
Elaborado por: El Autor

4.16.2 Registro acta de distribución

Tabla 19. Registro acta de distribución

	REGISTRO	Versión:01
RG02-AD	ACTA DE DISTRIBUCIÓN	Fecha:
DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD		
<p style="text-align: right;">Ejemplar N°01</p> <p>Copia numerada y controlada</p> <p>Para:.....</p> <p>Cargo:.....</p> <p>Declara haber recibido un ejemplar del manual de calidad del G.A.D Parroquial Rural de SAN JUAN, en su revisión N° 01 se compromete a la devolución del ejemplar anterior en un plazo de cinco (5) días.</p>		
<p>Modificaciones.</p>		

Fuente: G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN.
Elaborado por: El Autor

4.16.3 Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora

Tabla 20. Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora

		REGISTRO		Versión:01	
RG03-ACPM		ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVA Y DE MEJORA.		Fecha:	
<p>Convenciones:</p> <p>N.C: No Conformidad.</p> <p>A.C: Acción Correctiva.</p> <p>A.P: Acción Preventiva.</p> <p>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 Parroquial Rural SAN JUAN.
Elaborado por: El Autor

4.16.3 Registro de quejas y reclamaciones

Tabla 21. Registro de quejas y reclamaciones

		REGISTRO			Versión:01
		QUEJAS Y RECLAMACIONES			Fecha:
CLIENTE	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO	RESPONSABLE RECEPCIÓN	ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN TOMADA

Fuente: G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN.
Elaborado por: El Autor

4.16.4 Registro incidencia de proveedor

Tabla 22. Registro incidencia de proveedor

		REGISTRO						Versión:1	
		RG05-IP		INCIDENCIA DE PROVEEDOR				Fecha:	
RECLAMACIONES PROVEEDOR									
FECHA	PROVEEDOR	PROD	CANTIDAD AFECTADA	Nº PEDIDO	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	AC	AC/ PROVEEDOR	RECL. ABIERTA	RECL.CERRADA CON EFICACIA.

Fuente: G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN.
Elaborado por: El Autor

4.16.5 Registro informe de no conformidades

Tabla 23. 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 Parroquial Rural SAN JUAN.
Elaborado por: El Autor

4.16.6 Registro de auditoría interna

Tabla 24. Registro de auditoría interna

		REGISTRO			Versión:01	
PROGRAMA DE AUDITORÍA						
FECHA	HORA	PROCESO	AUDITADO	AUDITOR	ELEMENTO A AUDITAR	
					REQUISITO ISO 9001:2008	PROCEDIMIENTO
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 Parroquial Rural SAN JUAN.
Elaborado por: El Autor

4.16.7 Registro de informe de auditoría interna

Tabla 25. 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 Parroquial Rural SAN JUAN.

Elaborado por: El Autor

4.16.8 Registro de evaluación de proveedores

Tabla 26. 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 Parroquial Rural SAN JUAN.
Elaborado por: El Autor

4.16.9 Registro de elementos de entrada

Tabla 27. Registro de elementos de entrada

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

Fuente: G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN.
Elaborado por: El Autor

4.16.10 Registro orden de trabajo

Tabla 28. Registro orden de trabajo

		REGISTRO				Versión:01
		RG11 -OT	ORDEN DE TRABAJO			Fecha:
ORDEN DE TRABAJO N°:.....						
N° OPR:.....						
TRABAJO A REALIZAR						
DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO A REALIZAR						
FECHA	OP.	HORA		DEDICACIÓN		OBSERVACIÓN
		EMPIEZA	TERMINA	COMPLETA	PARCIAL	

Fuente: G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN.
Elaborado por: El Autor

4.16.11 Registro control de proceso

Tabla 29. Registro control de proceso

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

Fuente: G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN.
 Elaborado por: El Autor

4.16.12 Registros de selección y formación personal

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

Tabla 30. Ficha descripción puesto de trabajo

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

Fuente: G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN.
Elaborado por: El Autor

Tabla 31. 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 PARROQUIAL RURAL SAN JUAN.				
Curso	Int. / Ext.	Año	Lugar	Horas

Fuente: G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN.
Elaborado por: El Autor

Tabla 32. Plan de formación

PLAN DE FORMACIÓN						
Departamento:						
Nº	OPERACIÓN	OBJETIVOS	CANTIDAD PERSONAS A FORMAR	RESPONSABLE FORMACIÓN	FECHA	TOTAL

Fuente: G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN.
Elaborado por: El Autor

Tabla 33. 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.....			
5.....			
ASISTENTES			
NOMBRE	PUESTO	FIRMA	RESULTADO ACCIÓN FORMATIVA
COMENTARIOS			
.....			
.....			
FIRMA Y FECHA 		FIRMA Y FECHA: 	
RESPONSABLE DE DPTO:		RESPONSABLE DE LA ACCIÓN:	

Fuente: G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN.
Elaborado por: El Autor

Tabla 34. 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 Parroquial Rural SAN JUAN?					
PROPUESTAS PARA MEJORAR						
<p>.....</p> <p>.....</p>						
<p>.....</p> <p>FECHA REALIZACIÓN ENCUESTA:</p>						

Fuente: G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN.
Elaborado por: El Autor

4.16.13 Registro orden de trabajo para mantenimiento

Tabla 35. Registro orden de trabajo para mantenimiento

	<p>REGISTRO</p>	<p>Versión:01</p>
<p>RG14-OTM</p>	<p>ORDEN DE TRABAJO PARA MANTENIMIENTO</p>	<p>Fecha:</p>
<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>.....</p> <p>.....</p> <p>Firma (quien recibe la orden) Tiempo estimado Costo estimado</p> <p>El trabajo efectuado fue: (descripción) Fecha:.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		

Fuente: G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN.
Elaborado por: El Autor

4.16.14 Registro de mantenimiento

Tabla 36. Registro de mantenimiento

		REGISTRO			Versión:01		
		MANTENIMIENTO			Fecha:		
MAQUINA		DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO	OPERACIÓN				
FECHA	N°		REPUESTOS				
			DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTOS		

Fuente: G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN.
Elaborado por: El Autor

CONCLUSIONES

- ✓ Los datos arrojados de cumplimiento por parte del G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN, 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 2% no cumple con los puntos, seguido de un no considerable cumplimiento parcial de 37%, en el parámetro de cumplimiento registramos un despreciable 1%.

- ✓ Se diseñó un Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2008 en el G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN, para el cual se planteó 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 Parroquial Rural SAN JUAN 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 Parroquial Rural SAN JUAN que muestra la estructura del sistema de calidad contemplando la Política, Objetivos de calidad.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se encomienda 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 recomienda la pronta difusión de la política de calidad planteada para del G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN, para incrementar el compromiso y socialización dentro de la entidad pública.
- ✓ Se exhorta al el G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN, 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 el G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN, 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 el G.A.D Parroquial Rural SAN JUAN 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. Kisnerman, M. (2012), Sistema De Gestión De Calidad. Los Ocho Principios De La Calidad. Referencia Norma ISO 9001:2008. Editorial Fondo Nacional, Buenos Aires.
2. Arias, F. (2006) El Proyecto De Investigacion. Introduccion A La Metodologia Cientifica. Editorial Episteme, Quinta edición, Caracas.
3. Balestrini, M. (2002) Como Se Elabora El Proyecto De Investigacion. Bl. Consultores Asociados. Servicio editorial Sexta edición, Caracas.
4. Palella, S., Martins, F. (2006) Metodologia De La Investigacion Cuantitativa. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Libertador (FEDUPEL) Segunda edición, Caracas.
5. Hillier, Frederick S. Y Lieberman, Gerald J. (2007). Introducción A La Investigación De Operaciones; sexta edición; México: Mc. Graw-Hill.
6. ISO 9001: 2008, Sistemas de Gestión de la Calidad
7. Manganelli, Raymond Y Mark, Klein. (2005). Como Hacer Reingeniería. Servicio editorial sexta edición, Colombia: Editorial Norma S.A.
8. Masaaki, Imai (2008) Cómo Implementar El Kaizen En El Sitio De Trabajo, México: MacGraw Hill

ANEXOS

ANEXO A

		REGISTRO		Versión:01
		LISTA MAESTRA DE REGISTROS		Fecha:
LMR				
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				

ANEXO B

		REGISTRO		Versión:01
NO.	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	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				

ANEXO C

		<p>NÓMINA DE EMPLEADOS Y TRABAJADORES DEL G.A.D PARROQUIAL RURAL “SAN JUAN”,</p>	<p>Versión:01</p>
No.	ESTRATOS	NÚMERO	
1	<p>Presidente (Sr. Tobías Ati Paca)</p>	1	
2	<p>Vicepresidente (Sr. Julio Yuquilema)</p>	1	
3	<p>Vocales (Sra. Nelly Yumi Remache)</p>	3	
4	<p>Secretaria (Srta. María Dolores Silva)</p>	1	
5	<p>Técnico (Ing. Aurelio Inga)</p>	1	
6	<p>Choferes (Contratos ocasionales)</p>	2	
7	<p>Personal de limpieza (Contratos ocasionales)</p>	2	
<p>Observaciones:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>			

RECOLECCIÓN DE DATOS EN EL G.A.D PARROQUIAL RURAL “SAN JUAN”.

APLICANDO CHECKLIST BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008

