



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA INGENIERÍA DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO DE EMPRESAS

TEMA:

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001;2008, EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SUSCAL, PROVINCIA DEL CAÑAR, PERIODO 2015-2016”.

AUTOR:

SIMÓN LEMA PATIÑO

RIOBAMBA – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por Sr. Simón Lema Patiño, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

ING. Luis Alcides Orna Hidalgo

DIRECTOR

ING. Carlos Raúl García

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **SIMÓN LEMA PATIÑO**, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba 03 de mayo del 2016

Simón Lema Patiño

C.I. 030235136-6

AGRADECIMIENTO

Mediante el presente trabajo de investigación, expreso mi profundo agradecimiento, primero a dios por darme la bendición y fuerzas necesarias por haber permitido alcanzar una etapa tan importante de mi vida

Y a mis padres por haberme dado la vida y guiar el camino hacia el éxito y por ser los pilares fundamentales.

Y a mis hermanos por su apoyo incondicional, en especial a mi hermano Segundo Reinaldo Lema Patiño, por haber creído en mí, y por su apoyo moral y económico.

Quiero agradecer en especial a mi querida esposa e hija por haber guiado mi camino correcto y por haber enseñado la paciencia y apoyado en las buenas y en las malas, gracias a ellos hemos logrado un paso muy importante de nuestras vidas.

A la escuela superior politécnica de Chimborazo y a sus docentes quienes de una y otra forma permitieron alcanzar objetivos personales.

Un agradecimiento eterno al Ing. Carlos García e Ing. Luis Orna, por brindar sus conocimientos, experiencias y tiempo, para alcanzar mi gran objetivo y meta para culminar la tesis.

Al GAD Municipal del Cantón Suscal, por abrir las puertas y ayudar con toda la información necesaria en donde fue de mucha ayuda, y se realizó el trabajo de investigación final.

SIMÓN LEMA PATIÑO

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por iluminar mí camino y llevar hacia el camino correcto

A mi madre, por brindar su amor, y por haber criado con hábitos y valores, lo cual es muy importante para poder sobre vivir en la sociedad, cuyo objetivo siempre fue ver, convertido en un profesional.

A mi querida esposa Clara Loja, por ser una mujer responsable y que siempre está junto a mi lado brindado apoyo y fuerzas de aliento, por compartir momentos significativos y difíciles en la vida y a mi hija querida Mirian Lema, por haberme dado la felicidad y las ganas de seguir adelante.

SIMÓN LEMA PATIÑO

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de tabla.....	x
Índice de figura	xi
Índice de anexos.....	xi
Resumen ejecutivo	xii
Summary.....	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1. Formulación del problema:.....	2
1.1.2. Delimitación del problema:	3
1.2. JUSTIFICACIÓN	3
1.3. OBJETIVOS	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL	5
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	5
2.1.1. Sector publico	5
2.1.2. Información general de la institución	6
2.2. FUNDAMENTACION TEORICA	8
2.2.1. Gestión pública	8
2.2.2. Evolución del concepto de calidad	15
2.2.3. Los grandes gurús de la calidad.....	16
2.2.4. Sistema.....	20
2.2.5. Calidad	20
2.2.6. La gestión de la calidad total	20

2.2.7.	La gestión de la calidad por procesos	23
2.2.8.	La calidad en el servicio	25
2.2.9.	La gestión de calidad y el cambio organizativo.....	26
2.2.10.	¿Qué es la norma ISO?	28
2.2.11.	La familia de norma ISO 9001 y 2000	28
2.2.12.	Norma ISO 9001:2008.....	28
2.2.13.	Beneficios de la aplicación de la norma ISO 9001:2008.....	29
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	32
2.3.1.	Administración.....	32
2.3.2.	Sistema.....	32
2.3.3.	Calidad	32
2.3.4.	Calidad según norma ISO 9000	33
2.3.5.	Costos de la calidad	33
2.3.6.	Gestión de la calidad: conceptos de la ISO 9000.....	33
2.3.7.	Sistemas de Gestión de Calidad.....	34
2.3.8.	ISO 9001:2008	34
2.3.9.	Política de calidad	34
2.3.10.	Manual de la calidad	34
2.3.11.	Plan de la calidad	35
2.3.12.	Objetivo de la calidad	35
2.3.13.	Mejora continua	35
2.3.14.	Satisfacción del cliente	35
2.3.15.	Procedimiento	35
2.3.16.	Proceso.....	35
2.3.17.	Manual de procesos	36
	CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	37
3.1.	IDEA A DEFENDER	37
3.2.	VARIABLES	37
3.3.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.3.1.	Modalidad	37
3.3.2.	Tipos de investigación	37
3.3.3.	Métodos, técnicas e instrumentos	38
3.3.4.	Técnicas	38
3.3.5.	Instrumentos.....	38

3.3.6.	Población y muestra.....	38
3.3.7.	Análisis e interpretación de los resultados.....	39
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		53
4.1.	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	53
4.1.2.	Aplicación y/o alcance.....	53
4.2.	REFERENCIAS NORMATIVAS.....	53
4.3.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	54
4.4.	SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	57
4.4.1.	Requisitos generales	57
4.4.2.	Requisitos de Documentación	58
4.5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	62
4.5.1.	Compromiso de la dirección	62
4.5.2.	Enfoque al cliente	63
4.5.3.	Política de calidad.....	63
4.5.4.	Planificación	65
4.5.5.	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	66
4.5.6.	Revisión por la dirección	67
4.6.	GESTIÓN DE RECURSOS	68
4.6.1.	Provisión de recursos	68
4.6.2.	Recursos Humanos	69
4.6.3.	Infraestructura.....	70
4.6.4.	Ambiente de Trabajo	70
4.7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	71
4.7.1.	Planificación de la realización del producto	71
4.7.2.	Procesos relacionados con el cliente.....	71
4.7.3.	Compras	72
4.7.4.	Control de los equipos y seguimiento.....	74
4.8.	MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	74
4.8.1.	Generalidades.....	74
4.8.2.	Seguimiento y medición	74
4.8.3.	Control del producto no conforme.....	75
4.8.4.	Análisis de datos:.....	75
4.8.5.	Mejora.....	76
CONCLUSIONES		77

RECOMENDACIONES.....	78
BIBLIOGRAFÍA	79
ANEXOS	81

ÍNDICE DE TABLA

Tabla N° 1:	Datos de la institución.....	6
Tabla N° 2:	Variables	37
Tabla N° 3:	Misión, Visión y Objetivos de la institución	40
Tabla N° 4:	Funciones y Responsabilidades de la institución.....	41
Tabla N° 5:	Evaluación y Seguimiento	42
Tabla N° 6:	Mejora Continua	43
Tabla N° 7:	Nivel de Comunicación	44
Tabla N° 8:	Política de Calidad de Servicio	45
Tabla N° 9:	Sistemas de Calidad	46
Tabla N° 10:	Control de Satisfacción de la Comunidad.....	47
Tabla N° 11:	Evidencia Objetiva de la Satisfacción de la Comunidad	48
Tabla N° 12:	Procesos de Actividades	49
Tabla N° 13:	Manual de Calidad	50
Tabla N° 14:	Cumplimiento de los Objetivos	51
Tabla N° 15:	Requisitos de Documentación	58

ÍNDICE DE FIGURA

Figura N° 1: El ciclo de PDCA.....	25
Figura N° 2: Sistema de Gestión de Calidad	30
Figura N° 3: Misión, Visión y Objetivos de la institución	40
Figura N° 4: Funciones y Responsabilidades de la institución.....	41
Figura N° 5: Evaluación y Seguimiento	42
Figura N° 6: Mejora Continua	43
Figura N° 7: Nivel de Comunicación	44
Figura N° 8: Política de Calidad de Servicio	45
Figura N° 9: Sistemas de Calidad	46
Figura N° 10: Control de Satisfacción de la Comunidad.....	47
Figura N° 11: Evidencia Objetiva de la Satisfacción de la Comunidad	48
Figura N° 12: Procesos de Actividades	49
Figura N° 13: Manual de Calidad	50
Figura N° 14: Cumplimiento de los Objetivos	51
Figura N° 15: Niveles de procesos	57
Figura N° 16: Mapa de proceso del gad municipal cantón suscal	60

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos N° 1: Formato de entrevista.....	82
Anexos N° 2: Manual de proceso y procedimientos.....	82
Anexos N° 3: Formato de cuestionario	82

RESUMEN EJECUTIVO

El siguiente trabajo de titulación tiene como propósito “Diseñar un Sistema de Gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, para el GAD Municipal del Cantón Suscal, Provincia de Cañar, periodo 2015-2016” para estandarizar los procedimientos y procesos de calidad en el servicio, mejorar la atención al cliente y satisfacer sus necesidades internos y externos.

La metodología a utilizar en el siguiente trabajo de titulación se rige en base a requisitos que exige la norma ISO 9001:2008, sus políticas y objetivos de calidad, además se utilizó entrevistas y encuestas a los funcionarios administrativos de la institución, para obtener resultados de eficiencia y eficacia.

Se concluye que el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, es de vital importancia, con el objetivo de optimizar recursos, y la aplicación de la mejora continua, y de esta manera tener un reconocimiento por parte de la ciudadanía que es la razón fundamental de la institución.

Se recomienda implementar y actualizar regularmente el Diseño propuesto, con el fin de evitar errores en la entrega de servicios, adoptando las quejas y reclamos por parte de la comunidad, para buscar soluciones inmediatas y satisfacer a la ciudadanía en sus necesidades y expectativas.

Palabras claves: DISEÑO, SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, NORMA ISO 9001:2008, MANUAL DE CALIDAD, OBJETIVOS DE CALIDAD, POLÍTICAS DE CALIDAD,

Ing. Luis Alcides Orna Hidalgo
DIRECTO DE TRABAJO DE TITULACIÓN.

SUMMARY

The proposal of this degree work is “To design a Quality Management System based on the ISO Standard 9001:2008 for the Municipal GAD – Suscal canton, Cañar province, period 2015-2016” to standardize procedures and processes of quality service, improve customer attention and satisfy internal and external needs.

The methodology at work is regulated on the basis of requirements of ISO Standard 9001:2008, its policies and quality objectives, as well as interviews and surveys to the administrative staff of the institution in order to get efficient results.

It is concluded that development of Quality Management System is crucial in order to optimize resources and the application of a continuous improvement, in order to get recognition of citizenship, which is the primary reason of the institution.

It is recommended, to implement and update the proposed design, in order to avoid errors in delivering services, taking complaints and claims from the community, to find immediate solutions and satisfy citizenship needs in design and expectations.

Keywords: DESIGN, QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, ISO STANDARD 9001:2008; QUALITY MANUAL, QUALITY OBJECTIVES, QUALITY POLICIES.

INTRODUCCIÓN

En este siglo todo lo relacionado con la calidad está en la visión de la sociedad que vivimos, ya que el mundo competitivo lo demanda productos y servicios de mejor calidad, por ello las empresas de gobiernos deben buscar alternativas de cambio y adaptación a las exigencias de la sociedad.

En el segundo capítulo del presente trabajo de investigación, consta de toda la información teórica de los varios autores sobre el sistema de gestión de calidad, normas ISO, que nos sirvió de base y guía para llevar a cabo la investigación y sustentar la misma.

En el tercer capítulo se procedió a realizar un análisis situacional actual de la institución la cual fue el caso de estudio, para ello se realizó entrevistas y encuestas a los funcionarios administrativos sobre proceso y compromisos sobre la calidad.

En el cuarto capítulo se procedió a realizar una propuesta de documentación requerida sobre los requisitos de sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008, de tal manera se llevó a cabo un manual de calidad y manual de procesos y procedimientos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El GAD Intercultural Participativo del Cantón Suscal, ante los cambios acelerados en el mundo globalizado tiene el desafío de fomentar la calidad en su gestión integral, como requisito para la adecuada respuesta a las necesidades y requerimientos de los usuarios, obligado a enfrentarlo a través del establecimiento de un sistema de calidad, en un enfoque global, con la participación de todos los actores, públicos, privados y de los diferentes grupos de interés.

En el GAD Municipal del Cantón Suscal no existe evidencias sobre uso de normas para asegurar la calidad de sus procesos y servicios, además que no existe herramientas confiables de monitoreo y control de las actividades, por lo cual necesita estandarizar los procedimientos en la gestión administrativa, para lo cual el Sistema de Gestión de Calidad aportan con la normativa e información adecuada.

Considera necesario proceder conforme a la norma ISO 9001:2008 basada en requisitos que apoye efectivamente el orientar a la institución hacia la satisfacción de la calidad de servicio y cumplir con las exigencias de la comunidad. El GAD municipal del Cantón Suscal, tomando en cuenta que en la actualidad presenta inexistencia de documentación para el control de la calidad de sus procesos técnicos administrativos. Estos documentos son el manual de calidad, manual de procedimientos de trabajo, y la formulación de los indicadores de gestión de calidad; como son la efectividad, eficacia y eficiencia de su gestión. Y la norma ISO 9001:2008 es un sistema de calidad aplicable para este proceso necesario a realizarse.

1.1.1. Formulación del problema:

¿Cómo el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, en el GAD Municipal del Cantón Suscal, Provincia de Cañar, periodo 2015-2016, contribuirá a mejorar la calidad de gestión administrativa de la institución?

1.1.2. Delimitación del problema:

Espacio: GAD Municipal del Cantón Suscal Provincia de Cañar.

Tiempo: Durante el año 2015-2016 en un lapso de seis meses.

Campo de acción: Sistemas de Gestión de Calidad

1.2. JUSTIFICACIÓN

El Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía Y Descentralización (COOTAD) Establece en el Artículo 3

c) Coordinación y corresponsabilidad.- Todos los niveles de gobierno tienen responsabilidad compartida con el ejercicio y disfrute de los derechos de la ciudadanía, el buen vivir y el desarrollo de las diferentes circunscripciones territoriales, en el marco de las competencias exclusivas y concurrentes de cada uno de ellos. Para el cumplimiento de este principio se incentivara a que todos los niveles del gobierno trabajen de manera articulada y complementaria para la generación y aplicación de normativas concurrentes, gestión de competencias, ejercicio de atribuciones. En este sentido, se podrá acordar mecanismos de cooperación voluntaria para la gestión de sus competencias y uso eficiente de los recursos.

El GAD Intercultural Participativo del Cantón Suscal, actualmente está buscando mejoras en la calidad de su gestión por procesos, por lo que surge la necesidad de realizar un estudio basado en los problemas de gestión de la calidad en el manejo y operatividad de la institución y de esta manera garantizar la eficacia mediante la elaboración de un diseño de sistemas de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 y así obtener un proceso de calidad total.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

- Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008, en el GAD Municipal del Cantón Suscal, Provincia Cañar, periodo 2015-2016, para mejorar la gestión administrativa de la institución.

1.3.2. Objetivos específicos

- ✓ Realizar investigación de varios autores sobre sistemas de gestión de la calidad para sustentar la investigación.
- ✓ Elaborar un diagnóstico de la situación actual de la institución, sobre procesos, gestión y compromiso que se desarrollan en el GAD Municipal del Cantón Suscal.
- ✓ Construir un sistema de documentación de acuerdo a lo establecido en la norma ISO 9001:2008, en el GAD Municipal del Cantón Suscal, Provincia Cañar

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1. Sector público

La conformación del sector público está dado por: Ministerios, Gobiernos Autónomos Descentralizados, Concejos Provinciales, Municipios y Juntas Parroquiales Rurales, las Empresas Públicas y la banca pública como ejemplo se tiene: el Ministerio de Salud, el Ministerio de Educación, Petroecuador, la Empresa Municipal de Obras Públicas, el Banco Central del Ecuador, Banco Nacional de Fomento, Corporación Financiera Nacional, entre otros.

En definitiva se tiene dos sectores: el sector público no financiero, identificado por las siglas SPNF y el sector público financiero, identificado por las siglas SPF, esta clasificación es debido a la función que cumplen. A la primera agrupación pertenecen instituciones como por ejemplo: el Banco Central, Banco de Fomento, Banco del Estado, Corporación Financiera Nacional, el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIES), entre otros.

La según clasificación pertenece a instituciones que reciben directamente recursos del Estado Ecuatoriano, para gestionar la prestación de bienes y servicios, por ejemplo: los Ministerios, Universidades públicas, los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) y empresas públicas en general.

Según la LOEP: en su art. 4 manifiesta:

Las empresas públicas son entidades que pertenecen al estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que correspondan al estado



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
INTERCULTURAL PARTICIPATIVO DEL CANTÓN SUSCAL**

2.1.2. Información general de la institución

2.1.2.1. Datos de la Institución

Tabla N° 1: Datos de la Institución

Nombre del GAD	Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo Del Cantón Suscal
Fecha de creación del Cantón	20 de Septiembre de 1996
Población total al 2014	5742 Habitantes
Extensión	64.88 KM2
Limites	En proceso de validación
Rango altitudinal	1100-3800m.sn.m.

Fuente: GAD Intercultural Participativo Del Cantón Suscal

Realizado por: Simón Lema

2.1.2.2. Misión

"Promover el desarrollo sustentable y sostenible del cantón Suscal, garantizando el buen vivir de sus habitantes a través de la implementación de políticas públicas cantonales en el marco de la interculturalidad y el respeto a la diversidad".

2.1.2.3. Visión

"El Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo del Cantón Suscal, es una entidad promotora del progreso y unidad del cantón Suscal, que presta servicios de calidad; las inversiones que realiza, responden a las necesidades de su territorio, comunidades; y, barrios; tiene como eje transversal en su accionar: la interculturalidad y la participación ciudadana".

2.1.2.4. Objetivos

La estructura organizacional del Municipio de Suscal, obedece a:

- a) Empezar un Gobierno Local alternativo que promueva el Buen Vivir, mediante la administración articulada y coordinada de los servicios públicos con calidad que, al momento y en lo posterior, entregue la Municipalidad a sus Usuarios externos, conforme al ordenamiento jurídico vigente.

- b) Promover y fortalecer la cultura ciudadana del Cantón Suscal, soportada en principios que hagan del aprendizaje constante un valor de vida, que impulse la participación, el diálogo reflexivo, crítico y respetuoso, fomente la convivencia y solidaridad entre sus habitantes, a través de la gestión interrelacionada y coordinada de los servicios sociales de educación, cultura y deportes; y aquellos que conforme al ordenamiento jurídico vigente, sean incorporados al ámbito municipal.

2.1.2.5. Reseña histórica de cantón Suscal

Suscal, al igual que otras ciudades y naciones tuvo acontecimientos de transformación, dignos de traducir las narraciones de maestros y mayores y plasmarlo en las páginas de la historia.

Por qué no decir una vez más, que Suscal según historiadores de la provincia significa CAMPO DE PLATA, o que fue nombre de un líder curaca llamado ESTEBAN SUSCAL, sea de una u de otra manera lo más importante es relatar los valores de sus hijos la honradez de sus mujeres y la esperanza de sus forjadores que lucharon incansablemente hasta ver esta zona montañosa de la provincia del Cañar convertida en Cantón en un 20 de Septiembre de 1996 Fecha con la cual luego de un largo proceso de lucha de sus moradores comprometidos con el progreso de su terruño, convirtiéndose en el séptimo cantón Cañarí, fecha en la cual Suscal empieza a construir su propia historia con independencia política y administrativa.

2.2. FUNDAMENTACION TEORICA

2.2.1. Gestión pública

2.2.1.1. Administración Pública

La administración pública es un elemento básico del Estado. Está formada por un conjunto de organismos que actúan bajo las órdenes del Poder Ejecutivo. Estos organismos son los encargados de dictar y aplicar las disposiciones necesarias para que se cumplan las leyes, fomentar los intereses públicos y resolver las reclamaciones de los ciudadanos.

La denominación del estado moderno se inspira ideológicamente en tres autores: Maquiavelo (que en su obra El Príncipe afirma la supremacía del poder del Estado sobre cualquier otro), Bodino (que dedica su reflexión a la edificación del aparato estatal), y Hobbes (que concibe el Estado como una organización que gobierna a la sociedad a la que somete). (Gabín, 2009)

Según la (CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008). Establece lo siguiente en relación a la administración pública.

Art. 227.- la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

2.2.1.2. La Administración pública se divide en:

La administración pública es un organismo dependiente del gobierno que actúa de acuerdo con la ley y que busca satisfacer las necesidades e intereses de la sociedad. La administración pública se divide en: Administración Central, Administración autonómica y Administración local.

La Administración Central está compuesta por órganos administrativos que tienen competencias en todo el territorio nacional, siendo los ministerios los órganos centrales de más alto nivel, con un ministro al frente y competencias en un determinado sector de la administración,

La Administración Autonómica tiene competencias en el territorio que corresponde a cada comunidad. Las materias sobre las que pueden actuar se aprueban en los respectivos estatutos comunitarios. Por otra parte vienen reflejados en el Art. 148 de la constitución y con el límite que establece el Art. 149.

La Administración Local está reconocida a nivel constitucional en el Art. 137 donde se garantiza la autonomía para la gestión de sus intereses. Cabe destacar que la Administración periférica, es decir las extensiones del gobierno a través de las delegaciones y subdelegaciones de cada capital de provincia, está muy condicionada por las competencias que cada autonomía tiene atribuidas en su espacio territorial. (Gabín, 2009)

2.2.1.3. Importancia de la Administración Pública

La administración pública tiene una importancia vital en la sociedad. en los estados modernos representa el motor de la economía y el instrumento esencial de la distribución de la riqueza. Es la administración pública el elemento primordial de que se vale el estado para respuestas y satisfacción a las principales demandas y necesidades sociales.

La administración pública cumple funciones propias, es decir distintas, a otras funciones políticas de la sociedad, es a través de la administración pública como se logra el programa o proyecto político de una nación. Por ello expresa la síntesis de una serie de procesos de concentración y acuerdos que la dotan de legitimidad y autoridad, de conformidad en las normas que rigen a una comunidad.

2.2.1.4. Concepto de Administración

Según (Wilburg Jiménez) define a la administración como: “Ciencia compuesta por principios, técnicas y prácticas cuya, aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, por medio de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no se puede lograr”.

Por su parte Fremont E. Kast dice que la administración “Es la coordinación de hombre y recursos materiales para el logro de objetivos organizativos”, lo que se logra a partir de cuatro elementos:

- Dirección hacia los objetivos
- Por medio de la gente
- Mediante técnicas
- Dentro de una organización

La mayoría de autores definen administración como el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar objetivos organizacionales preestablecidos (Rodríguez, 2008)

Es la ciencia que sistematiza en forma integral los principios y valores para la correcta toma de decisiones y soluciones asegurando mediante procesos flexibles y eficientes el logro de propósito, la misión y los objetivos de las personas y organizaciones obtenidos mediante estrategias. Funciones y acciones planeadas, la permanencia económica en el cambio.

2.2.1.5. Funciones de la administración

Muchos estudios y gerentes han encontrado que una útil y clara organización de conocimiento facilita el análisis de la administración. Por lo tanto al estudiar administración es necesario desglosar en cinco funciones gerenciales:

- ✓ Planear
- ✓ Organización
- ✓ Integración Personal

- ✓ Dirigir
- ✓ Controlar

Planear: Seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones para lograrlos; requiere toma de decisiones, es decir, elegir proyectos de acción futuros de entre alternativas

Organizar: es una parte de la administración que incluye establecimiento de una estructura internacional de roles para las personas desempeñen en un organización. El propósito de una estructura de organización es ayudar a crear un ambiente para el desarrollo humano. Es entonces, una herramienta administrativa y no un fin de sí mismo.

Integración personal: Requiere cubrir y mantener cubiertas las posiciones en la estructura de la organización. Reclutar, seleccionar, promover, evaluar y planear las carreras, compensar y capacitar, o de otra forma desarrollar candidatos u ocupantes actuales de puestos para que las tareas se puedan cumplir con efectividad y eficacia.

Dirigir: Es influenciar a las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo también tiene que ver con el espacio interpersonal de administrar.

Controlar: Es medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar los sucesos se conformen a los planes. Incluye medir el desempeño contra metas y planes, controlar facilita el cumplimiento de los planes.

2.2.1.6. Gobiernos autónomos descentralizados

Según (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía Y Descentralización, 2010). Los Gobiernos Autónomos Descentralizados son:

- **Gobierno Autónomo Descentralizado regional:**

Son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; de

legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este código y en su estatuto de autonomía, para el ejercicio de las funciones que corresponden.

La administración del gobierno autónomo descentralizado regional aplicara, conforme a su estatuto de autonomía, mecanismos de desconcentración que faciliten su gestión.

- **Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial**

Son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por los funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y ejecutiva prevista en este código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden, la sede del gobierno autónomo descentralizado provincial será la capital de la provincia prevista en la respectiva ley fundacional.

- **Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal**

Son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por los funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y ejecutiva prevista en este código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden, la sede del gobierno autónomo descentralizado municipal será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del Cantón.

- **Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural**

Son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por los funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y ejecutiva prevista en este código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden, la sede del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural será la cabecera parroquial prevista en la ordenanza parroquial de creación de la parroquia rural. (303)

En el artículo 4 del COOTAD, menciona que uno de los fines de los gobiernos autónomos descentralizados dentro de sus respectivas circunscripciones territoriales es “el desarrollo planificado participativamente para transformar la realidad y el impulso de la economía popular y solidaria con el propósito de erradicar la pobreza, distribuir equitativamente los recursos y la riqueza, y alcanzar el buen vivir”

- **Funciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales**

1. Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural.
2. Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón.
3. Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.
4. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.
5. Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.
6. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.
7. Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley.
8. Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.
9. Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.

2.2.1.7. Base legal

El 20 de octubre del 2008, se publica en el Registro Oficial la Constitución de la República del Ecuador, Ley Suprema que en la actualidad se encuentra vigente y en su Título V, Organización Territorial del Estado, capítulo primero referente a los principios generales y según:

Art. 238 “los Gobiernos Autónomos Descentralizados gozaran de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiaridad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional”

Art. 211 de la constitución ecuatoriana hace referencia a la administración pública, donde explica que esta es, un servicio que se brinda obligatoriamente a la colectividad ecuatoriana y debe cumplir ciertos principios como son:

- Eficacia
- Eficiencia
- Calidad
- Jerarquía
- Descentralización
- Participación, etc.

El Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía Y Descentralización (COOTAD) Establece en el Artículo 3

c) Coordinación y corresponsabilidad.- Todos los niveles de gobierno tienen responsabilidad compartida con el ejercicio y disfrute de los derechos de la ciudadanía, el buen vivir y el desarrollo de las diferentes circunscripciones territoriales, en el marco de las competencias exclusivas y concurrentes de cada uno de ellos. Para el cumplimiento de este principio se incentivara a que todos los niveles del gobierno trabajen de manera articulada y complementaria para la generación y aplicación de normativas concurrentes, gestión de competencias, ejercicio de atribuciones. En este sentido, se podrá acordar mecanismos de cooperación voluntaria para la gestión de sus competencias y uso eficiente de los recursos.

La eficiencia publica de los gobiernos autónomos descentralizados contemplados en el plan nacional del buen vivir.

En el lineamiento número ocho del (Plan Nacional del Buen Vivir), habla sobre la eficiencia del plan nacional del buen vivir contemplados para el mejoramiento de la vida de los ciudadanos.

Las condiciones básicas, calidad de vida y desarrollo de los ciudadanos no se definen ni se alcanzan por la gestión aislada de una competencia o de un sector de competencias.

Se requiere un enfoque que supere las participaciones profesionales, institucionales y competencias.

Por lo tanto, las estructura administrativas y las capacidades operativas suficientes de los Gobiernos Autónomos Descentralizados son condiciones necesarias para incidir en el mejoramiento de las condiciones de la vida de las personas y colectividades en el territorio, mediante mejoras en los servicios públicos en calidad y cobertura.

2.2.2. Evolución del concepto de calidad

Cuatrecasas, (1999)El concepto de calidad ha ido evolucionando a lo largo de los años, ampliando objetivos y variando la orientación se puede decir que su papel ha tomado una importancia creciente al evolucionar desde un mero control o inspección, a convertirse en uno de los pilares de la estrategia global de la empresa.

El concepto de calidad sufre una evolución importante, pasando de la simple idea de realizar una verificación de calidad, a tratar de generar calidad desde los orígenes, se busca asegurar la calidad en el proceso de producción para evitar que este dé lugar a productos defectuosos.

La calidad sigue ampliando sus objetivos a todos los departamentos de la empresa, involucrando a todos los recursos humanos liderados por alta dirección y aplicándose desde la planificación y diseño de productos y servicios, dando lugar a una nueva filosofía de la forma de gestionar una empresa.

Etapas de la evolución del concepto de calidad

Inspección: verificación de todos los productos de salida es decir, después de la fabricación y antes de que fueran distribuidos hacia los clientes.

Control del producto: la aplicación de los conceptos estadísticos para el control y verificación de productos ya fabricados. Este tipo de control empleada técnicas basadas en el muestreo de los productos salientes.

Control de proceso: en esta etapa localidad de los productos ya no se controlan únicamente al final del proceso, si no que este se verá sometido a un control a lo largo de dicha cadena de producción para evitar los defectos o el incumplimiento de las especificaciones de los productos.

Gestión de la calidad total: la calidad se extiende a toda la empresa en su crecimiento conceptual y en sus objetivos, la gestión de la calidad total como una nueva revolución o filosofía de gestión en busca de la ventaja competitiva y la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de los clientes. (p.20)

2.2.3. Los grandes gurús de la calidad.

Walter A. Shewhart: considerado como el padre del control estadístico de proceso (SPC). Fue el primero en realizar estudios sistemáticos sobre la calidad, desarrollando métodos estadísticos. Empezó a implantar en la Bell Telephone Company el control estadístico de procesos en el año 1924. Consiguió reducir el porcentaje de defectos en la empresa.

W. Edwards Deming: discípulo de Shewhart y consultor eminente, nace en 1900 en Wyoming (Estado Unidos). Profundo conocedor de la estadística. En 1950 la unión de ingenieros y científicos japoneses le invitan a preparar una serie de conferencias sobre el uso de la estadística en el control y mejora de la calidad.

A Deming se le recuerda por sus catorce puntos, el ciclo de Deming, y sus enfermedades mentales. Antes que muchos otros, él tuvo un particular aprecio por las estadísticas. En los años 50, Deming enseñó el japonés control estadístico de procesos. En reconocimiento a su oportuna intervención y contribución a la industria japonesa, el Sindicato de la Ciencia e Ingeniería Japonesa instauró el premio Deming. En 1980, la sección metropolitana de la Sociedad Americana de Control de la Calidad estableció la medalla Deming, para ser otorgada por los logros obtenidos en técnicas estadísticas para la mejora de la calidad

Los catorce principios de Deming son:

1. Crear constancia (y consistencias) de objetivos.
2. Adoptar la nueva filosofía.
3. Eliminar la dependencia de la inspección en masa.
4. Acabar con la práctica de conceder un contrato solo por su precio.
5. Mejorar constantemente el sistema de producción y de servicios.
6. Instruir la formación y re-formación.
7. Instituir el liderazgo.
8. Erradicar el miedo.
9. Derribar las barreras entre las áreas del personal.
10. Eliminar lemas, exhortaciones y objetivos. Se debe evitar los lemas que reflejan situaciones ideales, que no guardan similitud con la situación de la calidad.
11. Eliminar cuotas numéricas. Deming (1982) digo « todavía estoy por ver normas de trabajo que incluyan cualquier vestigio de un sistema que ayude a todos a realizar mejor su labor»
12. Eliminar barreras para dignificar la fabricación.
13. Instituir un activo programa de educación y re-entrenamiento.
14. Actuar para lograr la transformación. (James, Gestión de la Calidad Total: Un texto introductorio, (1997))

Joseph M. Juran: nacido en Rumia en 1904, contemporáneo de Deming, se trasladó a vivir a Estados Unidos en 1912. En el año 1954 visita Japón como consultor, realizando, al igual que Deming, conferencias y seminarios. Conocido por desarrollar la trilogía de la calidad: planificación, control y mejora de localidad.

Las definición de calidad de Juran es adecuación para el uso. Lo utiliza en el contexto de que la opinión del usuario es la que indica que la calidad está en el uso del producto o servicio. Juran aplico a la calidad dos significados diferentes características y ausencia de defectos. Manejar con eficacia estos tipos de calidad significa utilizar lo que ahora parece un concepto muy antiguo de la trilogía de la calidad (Juran 1986).

El enfoque de Juran siempre fue a la mejora de la calidad. La meta era incrementar la actuación a niveles nunca antes conseguidos. Juran sugirió que para poder hacer un proyecto sobre esto, trabajando en un problema, las compañías deben pasar por una ruptura de actitud, organización, conocimientos, patrones culturales y resultados (Juran, 1964). Juran desarrolló las 6 fases de la solución de problemas para mejorar la calidad.

- Identificar el proyecto
- Establecer el proyecto
- Diagnosticar la causa
- Remediar las causas
- Mantener las ganancias
- Repetir y renombrar

(James, Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio, (1997))

Armand V. Feigenbaum: Trabajo en la General Electric de Nueva York en donde desarrolla en los años cuarenta el concepto de la calidad total ampliando el concepto de “gestión” de localización a los ya existentes desde el punto de vista técnico y estadístico. Se puede considerar el precursor de la moderna Gestión de la Calidad Total.

En los años 50 definió a la calidad total como un eficaz sistema de integrar el desarrollo de la calidad, su mantenimiento y los esfuerzos de los diferentes grupos en una organización para mejorarla, y así permitir que la producción y los servicios se realicen en los niveles más económicos que permita la satisfacción del cliente. (James, Gestión de la Calidad Total: Un texto Introductorio, (1997))

Kaoru Ishikawa: Experto y pionero en el control de la calidad en Japón, es conocido por el desarrollo de los “círculos de calidad” en el año 1960. Considera la calidad como la principal característica para obtener el éxito a largo plazo. Trabajo como profesor en la universidad de Tokio y fue miembro de la unión de científicos e ingenieros japoneses. Creador, en 1943 del diagrama que lleva su nombre Diagrama de Ishikawa.

Ishikawa fue reconocido por su contribución a la gestión de la calidad a través del control estadístico. Su desarrollo del diagrama de Ishikawa (de espina de pescado) y el empleo de las siete antiguas herramientas de la calidad proporcionaron las capacidades básicas para el uso de las técnicas de resolución de problemas. (James, Gestión de la Calidad Total: Un texto Introdutorio, (1997))

Philip B.Crosby: En los años sesenta lanza el concepto de cero defectos aplicándolo en la ITT, donde estuvo de 14 años de director de calidad, logrando reducir gran cantidad de inspecciones. Propone un programa de 14 puntos para la gestión de la calidad. Preocupado por la prevención de la calidad, la mejora continua, y por los costes de la ausencia de calidad.

Crosby es en la calidad, lo que Tom Peters es en el Management General. Su talento y estilo son sinónimos de la mentalidad del levántate y anda.

El lema de calidad de Crosby es conformidad con las necesidades, y la calidad es libre.

Crosby (1979) desarrollo lo que él llamó los cinco absolutos de la calidad. Estos son:

1. Conformidad con las necesidades. La idea del fondo es que, una vez que se hayan determinado las necesidades, el proceso de producción mostrará calidad si el producto o servicio resultante del proceso está de acuerdo con esas necesidades.
2. No existe otra cosa que un problema de calidad.
3. No existe otra cosa como la economía de calidad; es siempre hacer más barato hacer bien el trabajo la primera vez.
4. La única medida de actuación es el coste de la calidad.
5. La única actuación estándar es la de cero defectos.

(James, Gestión de la Calidad Total: Un texto introductorio, (1997))

2.2.4. Sistema

Un sistema es un conjunto de funciones que operan en armonía o con un mismo propósito, y que puede ser ideal o real. Por su propia naturaleza, un sistema posee reglas o normas que regulan su funcionamiento y, como tal, puede ser entendido, aprendido y enseñado. (Definición abc)

2.2.5. Calidad

La calidad es la interacción entre el modo de pensar de la empresa y los procesos que en ella se gestionan en el día a día, y la búsqueda permanente de la perfección en todas y cada una de las personas que la integran con el objetivo de transformar la sociedad, atender las necesidades del entorno y satisfacer a las partes interesadas. (Aldana de Vega & Bernal Torres, 2010)

2.2.6. La gestión de la calidad total

Composición de la gestión de calidad total

- ✓ **Gestión:** El sistema de gestión con pasos tales como planificar, organizar, dirigir y controlar.
- ✓ **Total:** Organización amplia
- ✓ **Calidad:** Con sus definiciones usuales y todas sus complejidades

2.2.6.1. Concepto de calidad total

Camizón , Cruz, & González, (2007). Calidad total es un sistema de dirección enfocado en las personas que busca el continuo incremento de la satisfacción del consumidor a un coste real o continuamente menor. Calidad total es un enfoque sistémico completo (no un área o un programa aislado), y un parte integral de la estrategia de alto nivel; trabaja horizontalmente cruzando funciones y departamentos, implica a todos los empleados desde la cima hasta la base, y se extiende hacia atrás y hacia adelante para incluir la cadena de proveedores y la

cadena de clientes. Calidad total acentúa el aprendizaje y la adaptación al cambio continuo como claves para el éxito organizativo. (p.264)

Una filosofía de dirección que afecta a todas las actividades, la cual permite satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y de la comunidad, y logrando los objetivos de la organización de la manera más eficiente, a través de la maximización del potencial de todos los empleados en un camino continuo hacia la mejora. (Camizón , Cruz, & González, 2007)

2.2.6.2. Principios de gestión de la calidad

Los 8 Principios de Gestión de Calidad son:

✓ Enfoque al cliente.

Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben entender sus necesidades presentes y futuras, cumplir sus requisitos y satisfacer o exceder sus expectativas.

Beneficios:

Incrementar efectividad en el uso de los recursos de la organización para incrementar la satisfacción del cliente. Aumentar la lealtad de los clientes, repitiendo negocios.

✓ Liderazgo.

Los líderes establecen unidad de propósito y dirección para la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno en donde la gente se puede desarrollar completamente en función de los objetivos de la organización.

Beneficios:

La gente entenderá y se motivará con las metas y objetivos de la organización.

Las actividades se evaluarán, alinearán e implementarán en un camino unificado.

Los malos entendidos de comunicación entre niveles en una organización se minimizarán.

✓ **Participación del personal.**

El personal de todos los niveles es la esencia de una organización y su ambiente los motiva a usar sus habilidades para el beneficio de la misma organización.

Beneficios:

Motivar, involucrar al personal a través de la organización.

Innovación y creatividad en el establecimiento de objetivos de la organización.

El personal se dará cuenta de su propio desempeño.

El personal se involucrará y participará en la mejora continua.

✓ **Enfoque basado en procesos.**

Los resultados deseados se logran con mayor eficiencia cuando las actividades y recursos relacionados se administran como procesos.

Beneficios:

Costos más bajos, tiempos ciclo más cortos, consiguiendo uso efectivo de recursos.

Mejora y consistencia de resultados. Enfoque y priorización de oportunidades de mejora.

✓ **Enfoque de sistemas para la gestión.**

Identificar, entender y manejar procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la efectividad y eficiencia de la organización, a través de sus objetivos.

Beneficios:

La integración y alineación de los procesos será la mejor forma de llevar a cabo los resultados deseados. Habilidad en enfocar esfuerzos a procesos clave.

Proveer confianza a las partes interesadas, a través de consistencia, efectividad y eficiencia de la organización.

✓ **Mejora continua.**

La mejora continua del desempeño de las organizaciones debe ser un objetivo permanente en la organización.

Beneficios:

Ventaja en el desempeño a través de la mejora de las capacidades organizacionales.

Alineación de actividades de mejora a todos niveles con la intención estratégica de la organización. Flexibilidad para reaccionar rápido a las oportunidades.

✓ **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.**

Las decisiones efectivas se basan en el análisis de información y datos.

Beneficios:

Decisiones informadas.

Habilidad creciente para demostrar la efectividad de decisiones pasadas a través de referencias a hechos y datos registrados.

Incrementar habilidad para revisar, mejorar y cambiar opiniones y decisiones.

✓ **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor**

La organización y sus proveedores dependen entre sí y una relación de mutuo beneficio incrementa la habilidad de ambos de crear valor.

Beneficios:

Incrementar habilidad para crear valor para ambas partes. Flexibilidad y velocidad en respuestas a los cambios de mercado o de necesidades y expectativas de clientes.

Optimización de costos y recursos.

2.2.7. La gestión de la calidad por procesos

2.2.7.1. Concepto de proceso

Pérez , (2004) Es un conjunto de actividades realizadas por un individuo o grupo de individuos cuyo objetivo es transformar entradas en salidas que serán útiles para un cliente. Oakland (1989) completa el concepto de proceso como la transformación de un aserie de entradas o inputs, entre los que se incluyen operaciones, métodos o acciones,

en salidas u outputs, que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes en forma de productos, información, servicio o en general resultados.

2.2.7.2. Tipos de procesos

Procesos operativos: transforman los recursos para obtener el producto y/o servicio conforme a los requisitos de los clientes, aportando un alto valor añadido para estos. Estos procesos conforman lo que se denomina “Procesos de Negocio” que será el que comienza y termina con el cliente, y necesitan recursos para su ejecución e información para su control o gestión.

Procesos de apoyo: proporcionan los recursos físicos y humanos necesarios para el resto de los procesos y conforme a los requisitos de sus clientes internos. Son procesos transversales que proporcionan recursos en diferentes fases del “Proceso de Negocio”.

Procesos de gestión: aseguran el funcionamiento controlado del resto de los procesos, proporcionan información para la toma de decisiones y elaborar planes de mejora mediante actividades de evaluación, control, seguimiento y medición.

Procesos de dirección: influyen en todos los procesos que se llevan a cabo en la empresa y tienen carácter transversal. Serían los procesos de: formulación, comunicación y revisión de la estrategia; determinación, despliegue, seguimiento y evaluación de objetivos; comunicación interna; y revisión de resultados por la dirección. (Pérez , 2004)

2.2.7.3. La gestión por procesos

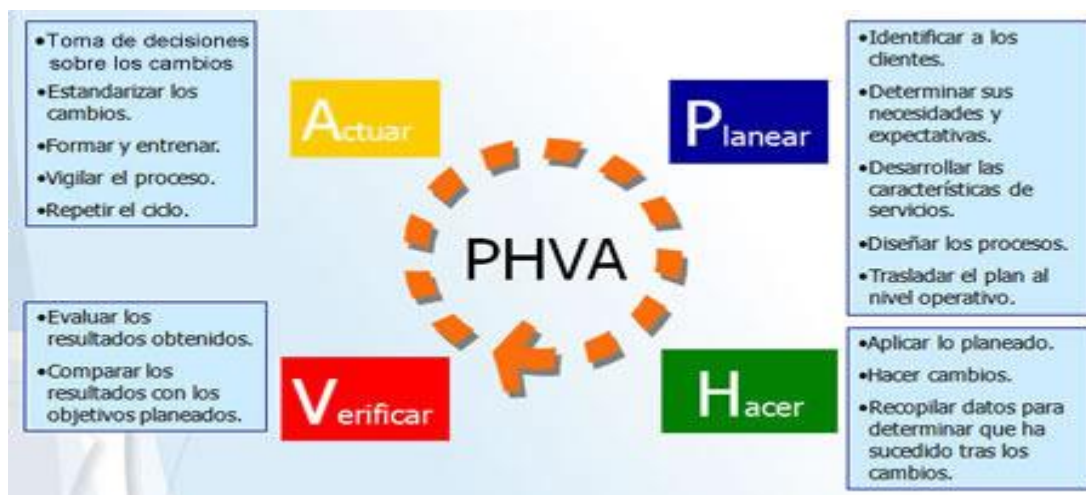
Gestión por procesos es una práctica que consiste en gestionar integralmente cada uno de los procesos que tienen lugar en la empresa, y no únicamente los procesos productivos o relativos al área de ventas, como tradicionalmente se ha venido haciendo. Desde el punto de vista de la gestión por procesos, la empresa se concibe como un sistema de procesos interrelacionado entre sí que

contribuyen conjuntamente al incremento de la satisfacción del cliente (Berger & Guillard, 2001)

2.2.7.4. La mejora continua de procesos. El ciclo de PDCA

- Planear o Planificar: consiste en definir los objetivos y los medios para conseguirlos.
- Hacer: Se refiere al acto de implementar la visión preestablecida.
- Verificar: Implica comprobar que se alcanzan los objetivos previstos con los recursos previamente asignados.
- Actuar: Se refiere a analizar y corregir las posibles desviaciones detectadas, así como también se debe proponer mejoras a los procesos ya empleados.

Figura N° 1: El ciclo de PDCA



2.2.8. La calidad en el servicio

2.2.8.1. Concepto de calidad de servicio

(Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993) Calidad de servicio es el juicio global del consumidor acerca de la excelencia o superioridad global del producto

2.2.8.2. Dimensiones de la calidad de servicios

Lehtinen y Lehtinen en (1982) establece tres dimensiones de la calidad de servicio:

Calidad física: que recoge los aspectos tangibles del servicio equipamiento, instalaciones, etc.

Calidad corporativa: relacionada con la imagen de empresa

Calidad interactiva: derivada de la diferentes interacciones personales, bien entre empleado y cliente o bien entre un cliente con otro cliente.

2.2.8.3.La medición de la calidad de servicio

Para diseñar un sistema de medición efectivo, hay que considerar los tres principios expuestos a continuación (Davidow y Uttal, 1990):

1. Dejar que los clientes digan los que les importa
2. Seleccionar cuidadosamente las medidas concretas y establecer un sistema de medición compensando entre medición de proceso, producto y satisfacción.
3. Otorgar importancia al sistema de medición, es la única manera de conseguir que los empleados presten atención y orienten su comportamiento hacia el cliente.

2.2.9. La gestión de calidad y el cambio organizativo

2.2.9.1.Concepto de cambio organizativo

El cambio organizativo es una observación empírica d diferencia en forma, calidad o estado a lo largo del tiempo en una entidad organizativa a partir de la introducción deliberada de nuevas formas de pensar, actuar u operar, persiguiendo una adaptación al entorno o una mejora de resultados. (Camisón , 2007)

2.2.9.2. Tipos de cambio organizativo:

2.2.9.3. Según su alcance:

El cambio incremental: es aquel que pretende incrementar la efectividad de la organización, mejorar la situación actual, pero manteniendo el marco general de funcionamiento.

El cambio estratégico: este implica la transformación de un estado a otro completamente diferente. Las formas primitivas de la organización se modifican con la generación de nuevas prácticas de gestión.

2.2.9.4. Según su origen

Cambios reactivos: la dirección identifica la necesidad de cambio y prepara los pasos necesarios para que la organización supere las presiones del entorno.

Cambios anticipados: en este tipo de cambio la organización está funcionando bien y las fuerzas hacia el cambio todavía no afectan en modo alguno al resultado.

2.2.9.5. Según su necesidad

Cambios imprescindibles: cuando la dirección ha resistido el cambio pero llega un momento en que acaba forzada a una transformación organizativa para sobrevivir.

Cambios oportunos: el cambio planificado es aquel que se origina con una decisión del sistema por mejorar deliberadamente su funcionamiento en su programa de cambio.

2.2.9.6. Según su velocidad

Cambios rápidos: son un movimiento rápido de un estado o condición a otro. Las dificultades más habituales con las que se encuentra estos cambios son la falta de un destino claro.

Cambios paulatinos: aquellos que se desarrollan lentamente, sin prisas, cuidadosamente planificadas hacia la búsqueda de una mejora. Según (Moreno , Peris, & Gonzáles , 2001)manifiestan:

2.2.10. ¿Qué es la norma ISO?

ISO: significa “International Organization for Standardization” o en español “Organización Internacional para la Estandarización”

La ISO es una red de los institutos de normas nacionales de 160 países, cuya central está en Ginebra (Suiza) que coordina todo el sistema.

Su función: su función principal es de buscar la estandarización de normas productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional.

Historia

En 1987, se establece el primer sistema de gestión de calidad.

En 1994, se realizó varias normativas dando origen a las ISO 9001 ISO 9002 E ISO 9003.

2.2.11. La familia de norma ISO 9001 y 2000

ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad, fundamentos y vocabulario:

ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad, requisitos.

ISO 9004:2000 Sistema de Gestión de la Calidad, directrices para la mejora de funcionamiento.

ISO 9011:2002 Directrices para la auditoría medioambiental y de la calidad.

2.2.12. Norma ISO 9001:2008

Fue publicado, por la ISO, el 15 de noviembre de 2008. Fundamentalmente, esta versión ha sido desarrollada con el fin de introducir aclaraciones a los requisitos existentes de la

norma. ISO 9001:2000 y para mejorar la compatibilidad con la norma ISO 14001:2004 certificación ambiental.

NORMA ISO 9001:2008: Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de calidad, enfatiza la importancia de:

- ✓ La comprensión y el cumplimiento de requisitos
- ✓ La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- ✓ La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- ✓ La mejora continua de los procesos con base en medición objetivas.

“La norma ISO 9001, es un método de trabajo, que se considera tan bueno, que es el mejor para mejorar la calidad y satisfacción de los clientes. La versión actual de la norma ISO 9001:2008, que ha sido adoptado como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad. Y es a lo que tiende, y debe de aspirar toda empresa competitiva, que requiera permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual.

La norma ISO 9001, mejora los aspectos organizativos de una empresa, que es un grupo social formada por individuos que interactúan.

2.2.13. Beneficios de la aplicación de la norma ISO 9001:2008

2.2.13.1. Beneficios Internos

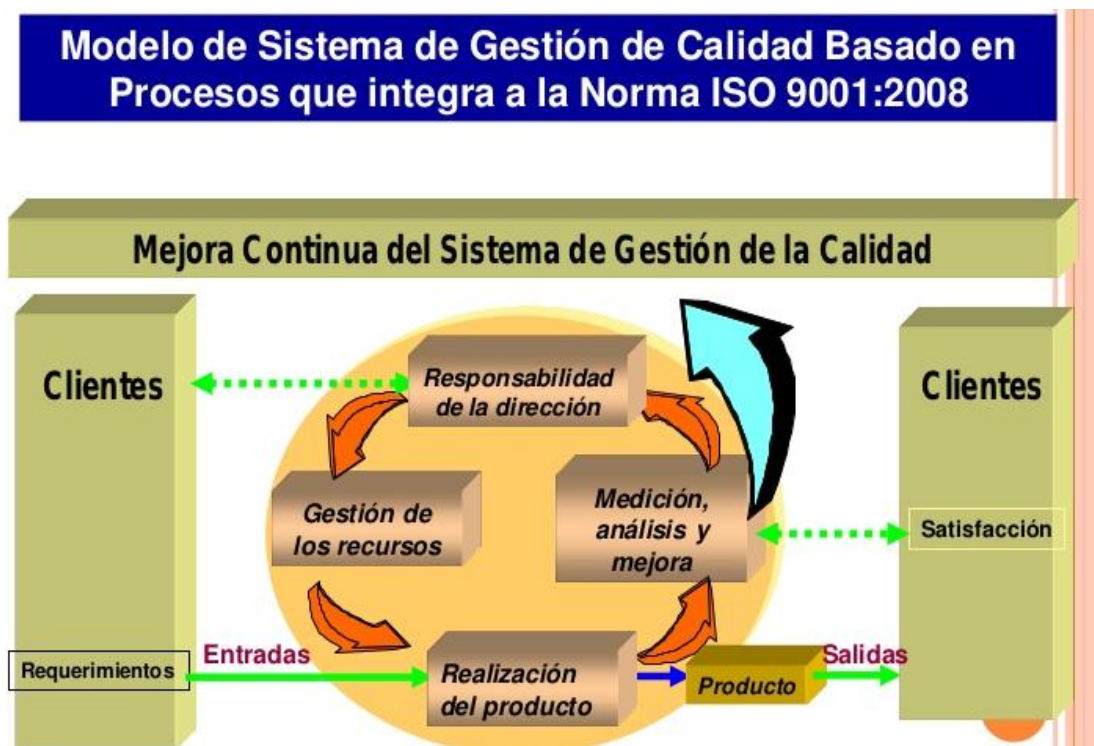
- **Aumento de la productividad:** Origina por mejoras en los procesos internos, que surgen cuando todos los componentes de una empresa no solo saben lo que tienen que hacer sino que además se encuentran orientados a hacerlo hacia un mayor aprovechamiento económico
- **Mejoramiento de la organización interna:** lograda a través de una comunicación más fluida, con responsabilidad y objetivos establecidos.

- **Orientación hacia la mejora continua:** Permite identificar nuevas oportunidades para mejorar los objetivos ya alcanzados
- **Mejoramiento en la motivación:** El trabajo en equipo del personal, que resultan los actores determinantes para un eficiente esfuerzo colectivo de la empresa, destinado a alcanzar las metas y objetivos de la organización.

2.2.13.2. Beneficios Externos

- **Mejoramiento de la imagen empresarial:** Proveniente de sumar al prestigio actual de la organización el demostrar que la satisfacción del cliente es la principal preocupación de la empresa
- **Refuerzo de confianza entre la sociedad:** De acuerdo a la capacidad de la empresa para satisfacer las expectativas y exigencias de la comunidad.
- **Mejoramiento de la posición competitiva:** Expresado en aumento de la calidad de servicio hacia los clientes.

Figura N° 2: Sistema de Gestión de Calidad



Fuente: Norma ISO9001:2008,(2008)

2.2.13.3. Sistemas de gestión de calidad- requisitos

Esquema norma ISO 9001:2008:

1. Objeto y campo de aplicación

- Generalidades
- Aplicación

2. Referencias normativas

3. Términos y definiciones

4. Sistema de gestión de la calidad

- Requisitos generales
- Requisitos de la documentación

5. Responsabilidad de la dirección

- Compromiso de la dirección
- Enfoque al cliente
- Política de la calidad
- Planificación
- Responsabilidad, autoridad y comunicación
- Revisión por la dirección

6. Gestión de los recursos

- Provisión de recursos
- Recursos humanos
- Infraestructura
- Ambiente de trabajo

7. Realización del producto

- Planificación de la realización del producto
- Procesos relacionados con el cliente
- Diseño y desarrollo
- Compras
- Producción y prestación del servicio
- Control de los equipos de seguimiento y de medición

8. Medición, análisis y mejora

- Generalidades
- Seguimiento y medición
- Control del producto no conforme
- Análisis de datos
- Mejora

Anexo A (informativo) Correspondencia entre la Norma ISO 9001:2008 y la Norma ISO 14001:2004.....18

Anexo B (informativo) Cambios entre la Norma ISO 9001:2000 y la Norma ISO 9001:2008.

(Secretaría Central de, 2008)

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Administración

Administración es obtener las metas trazadas, mediante la planeación, la organización, la ejecución, el control y la evaluación, de manera permanente y sistemática, para obtener el mejoramiento y progreso de las organizaciones, con el conjunto de esfuerzos humanos, físicos, económicos y sociales, y, por el supuesto, alcanzado el bienestar de los trabajadores. (Álvarez Builes & Galindo Uribe, 2010)

2.3.2. Sistema

Se refiere al conjunto de elementos mutuamente relacionados o que actúen entre sí. Estructura organizativa necesarios para implantar una gestión determinada.

2.3.3. Calidad

La calidad es la interacción entre el modo de pensar de la empresa y los procesos que en ella se gestionan en el día a día, y la búsqueda permanente de la perfección en todas y cada una de las personas que la integran con el objetivo de

transformar la sociedad, atender las necesidades del entorno y satisfacer a las partes interesadas. (Aldana de Vega & Bernal Torres, 2010)

2.3.4. Calidad según norma ISO 9000

De acuerdo con la norma UNE-EN ISO 900, el término calidad debe entenderse como el grado en el que un conjunto de características (rasgos diferenciadores) cumple con ciertos requisitos (necesidades o expectativas establecidas). Los requisitos deben satisfacer las expectativas del cliente.

2.3.5. Costos de la calidad

Los costos de la calidad son los costos totales asociados al sistema de gestión de la calidad y pueden utilizarse como medida de desempeño del sistema de calidad. Estos costos se dividen en costos originados en la empresa para asegurar que los productos tengan calidad y costos por no tener calidad que resultan de las deficiencias de los productos y procesos. (Gutiérrez Pulido, 2010)

2.3.6. Gestión de la calidad: conceptos de la ISO 9000

Se analizarán los conceptos que se vierten en la norma ISO 9000 [2000]

Gestión:

Son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Gestión de la Calidad:

Son las actividades coordinadas para dirigir y controlar en lo relativo a la calidad. La dirección y control en lo relativo a la calidad generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad, el mejoramiento de la calidad y el aseguramiento de la calidad

2.3.7. Sistemas de Gestión de Calidad

SGC es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, las expectativas y los requisitos de las partes interesadas, según corresponda. (Humberto, 2010)

2.3.8. ISO 9001:2008

La norma ISO 9001:2008 elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), especifica los requisitos para un Sistema de gestión de la calidad (SGC) que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, cualquiera sea su tamaño, para su certificación o con fines contractuales. 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.

2.3.9. Política de calidad

La política de la calidad (apartado 5.3 de Norma ISO 9001:2008) es el documento base para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, marcará las directrices generales para la planificación del sistema y orientará a toda la organización hacia la satisfacción del cliente.

2.3.10. Manual de la calidad

El manual de calidad de una organización es un documento que especifica el SGC de una organización en este caso a GAD municipal del Cantón Suscal.

el manual de calidad es un documento donde se menciona con claridad que hace la organización para alcanzar la calidad mediante la adopción del correspondiente Sistema de Gestión de la Calidad

2.3.11. Plan de la calidad

Es el documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe hacerlo y cuando debe hacerlo para un proyecto, proceso, producto o servicio específico.

2.3.12. Objetivo de la calidad

Algo ambiciosos o pretendido, relacionado con la calidad.

2.3.13. Mejora continua

Es aquella acción realizada periódicamente que aumenta la capacidad para cumplir los requisitos

2.3.14. Satisfacción del cliente

Es la percepción del cliente sobre el grado en que se ha cumplido sus requisitos

2.3.15. Procedimiento

Es la forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad.

2.3.16. Proceso

Es el conjunto de actividades que se relacionan o interactúan para transformar elementos de entradas en resultados o elementos de salidas

2.3.17. Manual de procesos

Es un documento que registra el conjunto de procesos de la organización, y en actividades que se realizan un servicio para mejorar la calidad, comprometiéndose a la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente

2.3.17.1. Objetivos del manual

- ✓ servir de guía para la correcta ejecución de actividades y tareas para los funcionarios de la institución.
- ✓ ayudar a brindar servicios más eficientes
- ✓ facilitar la orientación y atención al cliente externo.
- ✓ facilitar la supervisión y evaluación de labores.
- ✓ mejorar el aprovechamiento de los recursos humanos, físicos y financieros
- ✓ ser la memoria de la institución.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. IDEA A DEFENDER

El Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, en el GAD Municipal del Cantón Suscal, Provincia de Cañar, Periodo 2015-2016 mejorará la calidad de servicio y el desarrollo de las actividades dentro de la institución.

3.2. VARIABLES

Tabla N° 2: Variables

Causa	Variable independiente	Sistemas de Gestión de Calidad
Efecto	Variable dependiente	Satisfacción del cliente

Elaborado por: Simón Lema

3.3. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1. Modalidad

DESCRIPTIVA: Analiza descriptivamente datos de interés que determinen aspectos de manera particular y forma objetiva para poder diagnosticar y hacer sugerencias en mejora de la situación analizada.

3.3.2. Tipos de investigación

DE CAMPO: para esta investigación se llevara a cabo la investigación de campo basada en la experiencia y vivencias del autor en el lugar de la situación tratada, actuando como observador participante, en el lugar de origen es decir en el GAD Municipal del Cantón Suscal. Obteniendo la información necesaria por medio de cuestionarios, entrevistas para realizar el informe de la investigación.

BIBLIOGRÁFICA – DOCUMENTAL: En esta investigación se va a necesitar utilización de varios autores, textos, etc. que sustente nuestra investigación.

3.3.3. Métodos, técnicas e instrumentos

Inductivo: es un tipo de razonamiento que nos lleva de lo general a lo particular. Ya que mediante un análisis interno y externo se inferirá soluciones y las estandarizaciones que puedan obtener a través del diseño de un Sistema de Gestión de Calidad al ser aplicado en las instituciones publicas

Deductivo: permite llegar al conocimiento de todos los aspectos que abarca el sistema de gestión de calidad, que permite lograr los procesos en GAD Municipal del Cantón Suscal.

3.3.4. Técnicas

Encuestas: esta encuesta permite recopilar toda la información necesaria para poder realizar nuestra investigación.

Entrevistas: con esta técnica de investigación se obtendrá información del personal que labora en cada uno de los departamentos y a los usuarios.

3.3.5. Instrumentos

Cuestionario: el cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente y organizada. Este cuestionario se va dirigido a todos los que conforman el GAD Municipal del Cantón Suscal.

3.3.6. Población y muestra

Población: El universo con que se va a trabajar en esta investigación es de 20 unidades de observación

Muestra: como la población es baja se considera trabajar con todo el universo la encuesta se aplicara a los funcionarios del área administrativa del GAD Municipal del Cantón Suscal. Se aplicara a 20 personas.

3.3.7. Análisis e interpretación de los resultados

3.3.7.1.Resultado de la entrevista

En lo que respecta a la entrevista, las siguientes son las conclusiones a la que se pudo llegar:

La entrevista se lo realizó al alcalde del GAD Municipal del Cantón Suscal con el propósito de levantar información sobre su apoyo para poder realizar el Diseño de Sistemas de Gestión de Calidad en el GAD Municipal del Cantón Suscal. En la misma el alcalde buscaba un modelo de gestión participativo dentro de la institución que ayude en la toma de decisiones, la misma que permita accionar actividades a partir de la real necesidad de la comunidad.

En lo respecto a conveniente y oportuno aplicar un modelo de gestión de calidad en el GAD municipal manifestó que es muy importante contar con un modelo de gestión propio y apropiado para alcanzar los objetivos y metas de la institución. Y manifestó que el modelo de gestión de calidad debe contener instrumentos, evaluaciones y metodología apropiada.

En la entrevista el Alcalde manifestó que apoyaría la idea de buscar una certificación de calidad del GAD Municipal que cuente con un modelo que ayude a tomar decisiones y alcanzar metas y objetivos institucionales.

Como se puede ver los detalles de la entrevista en el **Anexo # 1**

3.3.7.2.Resultado de la encuesta

ÍTEM # 1 ¿Tiene definido en toda la institución la misión, visión y objetivos a mediano y largo plazo?:

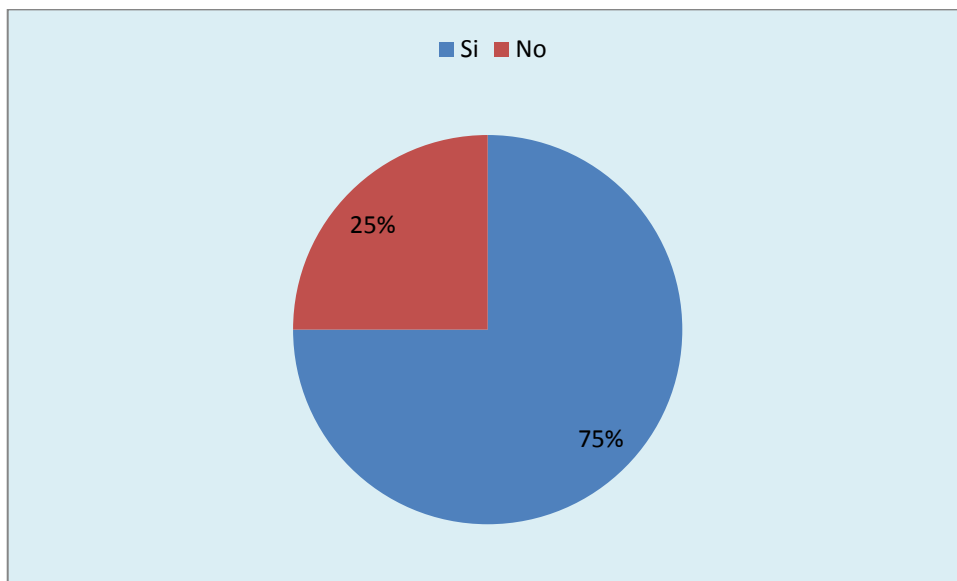
Tabla N° 3: Misión, Visión y Objetivos de la institución

RECONOCIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	15	75%
No	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Funcionarios del GAD Municipal del Cantón Suscal

Elaborado por: Simón Lema

Figura N° 3: Misión, Visión y Objetivos de la institución



Fuente: Funcionarios del GAD Municipal del Cantón Suscal

Elaborado por: Simón Lema

Análisis:

Los funcionarios del GAD municipal del Cantón Suscal consideran en un 75% de las personas encuestadas que si tiene definido la misión, visión y objetivos de la institución a mediano y largo plazo.

ÍTEM # 2 ¿Están definidas con claridad las funciones y responsabilidades dentro de la institución?

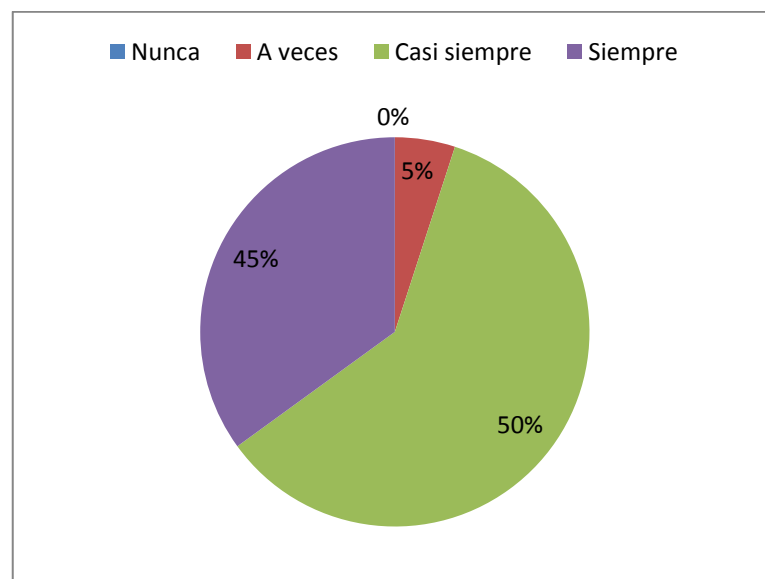
Tabla N° 4: Funciones y Responsabilidades de la institución

RECONOCIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
A veces	1	5%
Casi siempre	9	45%
Siempre	10	50%
Total	20	100%

Fuente: Funcionarios del GAD Municipal del Cantón Suscal

Elaborado por: Simón Lema

Figura N° 4: Funciones y Responsabilidades de la institución



Fuente: Funcionarios del GAD Municipal del Cantón Suscal

Elaborado por: Simón Lema

Análisis

Como se observa en el gráfico, el 50 % de las personas encuestadas opinan que siempre se definen con claridad las funciones y responsabilidades dentro de la institución, y un 45% de las personas respondieron que casi siempre se definen con claridad las funciones y responsabilidades, y un 5% opinaron que, a veces se definen con claridad las funciones y responsabilidades de la institución.

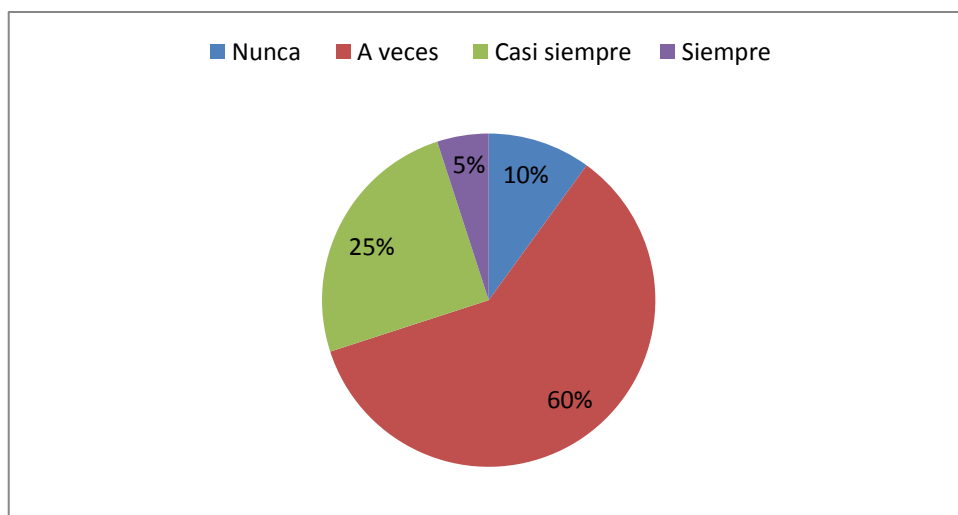
ÍTEM # 3 ¿La institución efectúa una evaluación y seguimiento de la capacidad del personal de la institución?

Tabla N° 5: Evaluación y Seguimiento

RECONOCIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nunca	2	10%
A veces	12	60%
Casi siempre	5	25%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Funcionarios del GAD Municipal del Cantón Suscal
Elaborado por: Simón Lema

Figura N° 5: Evaluación y Seguimiento



Fuente: Funcionarios del GAD Municipal del Cantón Suscal
Elaborado por: Simón Lema

Análisis

El 60% de las personas encuestadas manifestaron que la evaluación y seguimiento de la capacidad de la persona se realiza a veces y el 25% casi siempre y el 10% nunca se realiza la evaluación y apenas el 5% manifestaron que se realiza siempre la evaluación y seguimiento

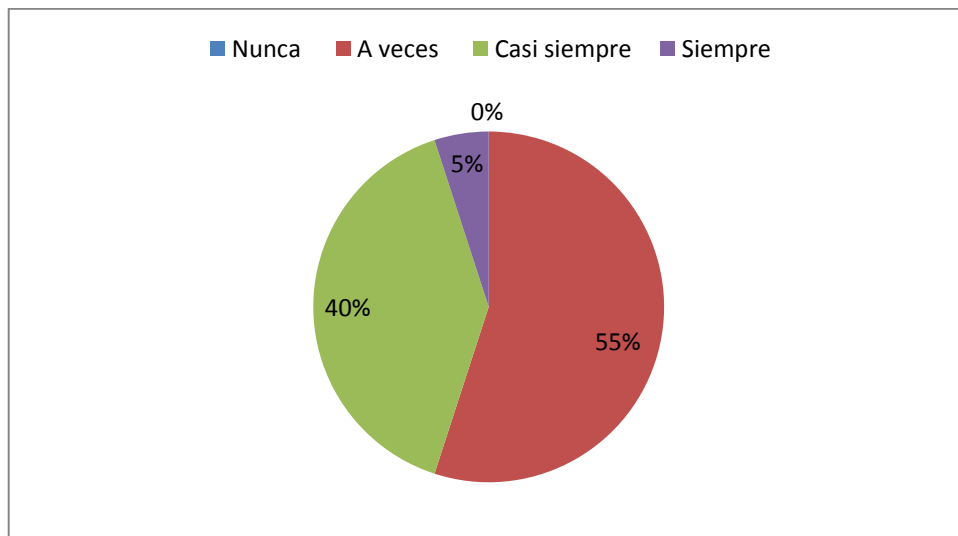
ÍTEM # 4: La dirección planifica e implementa planes y proyectos sobre la mejora continua de la institución?

Tabla N° 6: Mejora Continua

RECONOCIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
A veces	11	55%
Casi siempre	8	40%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Funcionarios del GAD Municipal del Cantón Suscal
Elaborado por: Simón Lema

Figura N° 6: Mejora Continua



Fuente: Funcionarios del GAD Municipal del Cantón Suscal
Elaborado por: Simón Lema

Análisis:

Como se puede evidenciar en el gráfico el 55% de las personas encuestadas respondieron a veces en lo que respecta a que la dirección planifica e implementa planes y proyectos para la mejora continua y el 40% casi siempre y apenas un 5% respondieron siempre.

ÍTEM # 5;Cuál es el nivel de comunicación entre el personal de la institución?

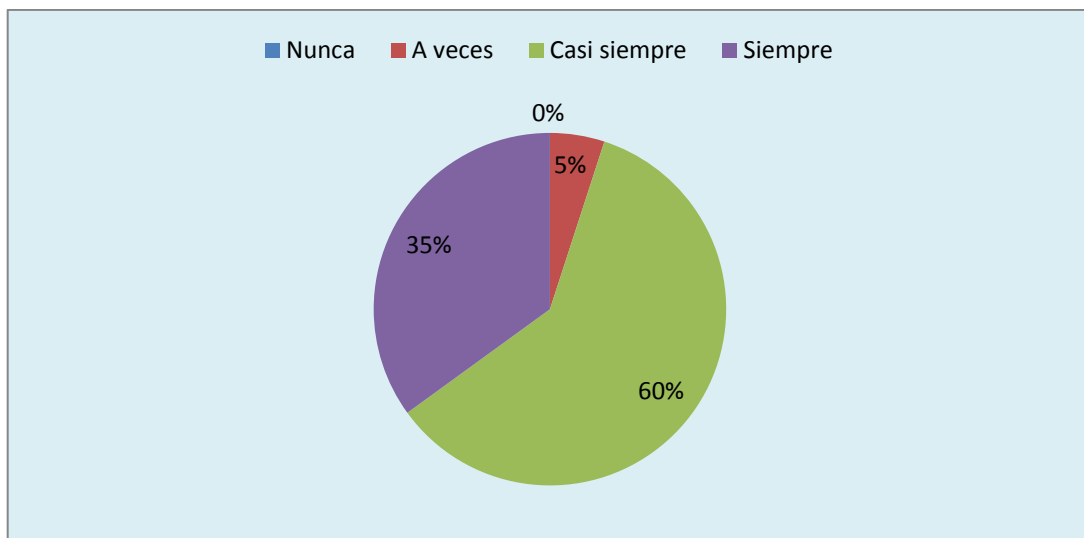
Tabla N° 7: Nivel de Comunicación

RECONOCIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Baja	0	0%
Medio	7	35%
Alto	12	60%
Excelente	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Funcionarios del GAD Municipal del Cantón Suscal

Elaborado por: Simón Lema

Figura N° 7: Nivel de Comunicación



Fuente: Funcionarios del GAD Municipal del Cantón Suscal

Elaborado por: Simón Lema

Análisis:

Como se observa en el gráfico el 60% de las personas encuestadas consideran que el nivel de comunicación es alta, y el 35% califican en un nivel medio la comunicación y el 5% de las personas califican excelente el nivel de comunicación entre el personal de la institución.

ÍTEM # 6 ¿La institución tiene definido alguna política sobre la calidad de servicio?

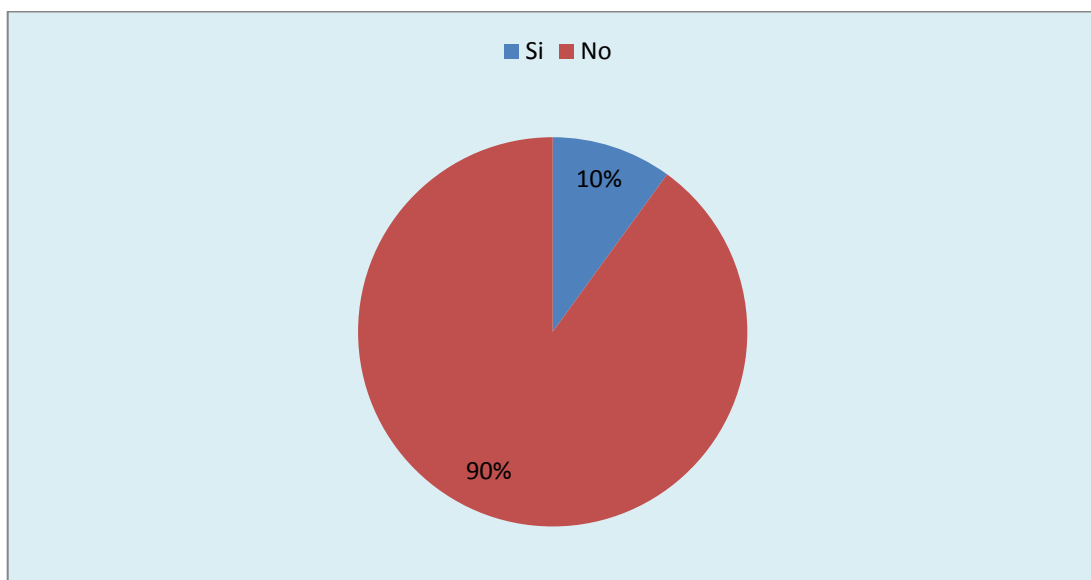
Tabla N° 8: Política de Calidad de Servicio

RECONOCIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	2	10%
No	18	90%
Total	20	100%

Fuente: Funcionarios del GAD Municipal del Cantón Suscal

Elaborado por: Simón Lema

Figura N° 8: Política de Calidad de Servicio



Fuente: Funcionarios del GAD Municipal del Cantón Suscal

Elaborado por: Simón Lema

Análisis:

Como se evidencia claramente en el gráfico en 90% de las personas encuestadas respondieron que no definen algunas políticas sobre la calidad de servicio y que al mismo el otro 10% de las personas encuestadas respondieron lo contrario que si existe la política para la calidad de servicio

ÍTEM # 7: ¿La institución dispone de un sistema de calidad basado en la norma ISO u otro modelo específico para asegurar la calidad?

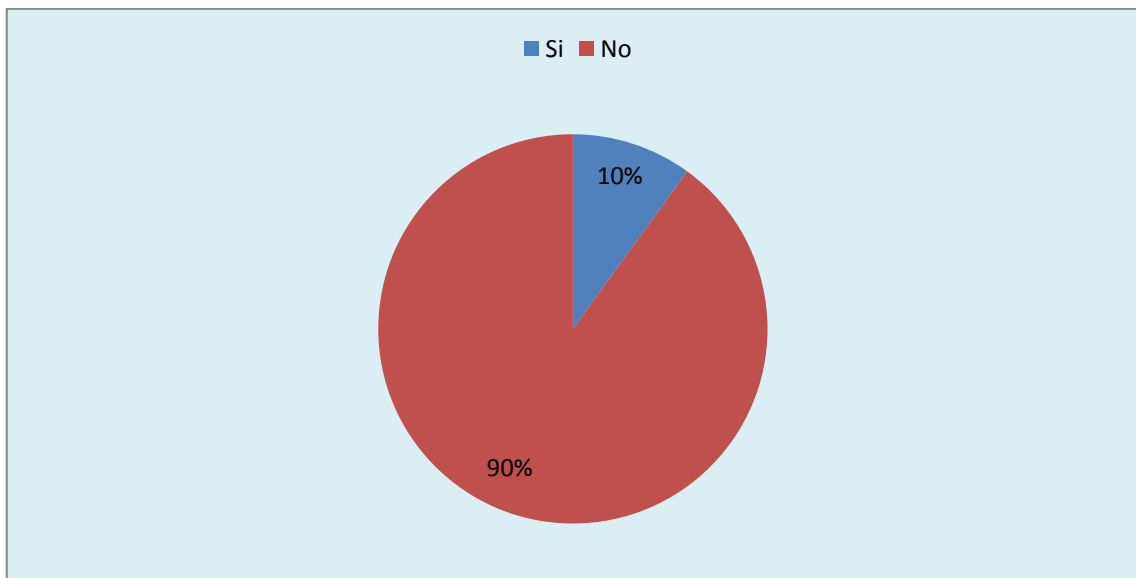
Tabla N° 9: Sistemas de Calidad

RECONOCIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	2	10%
No	18	90%
Total	20	100%

Fuente: Funcionarios del GAD Municipal del Cantón Suscal

Elaborado por: Simón Lema

Figura N° 9: Sistemas de Calidad



Fuente: Funcionarios del GAD Municipal del Cantón Suscal

Elaborado por: Simón Lema

Análisis:

En lo que se refiere a que la institución dispone de un sistema de gestión de calidad según el gráfico evidencia que el 90% de las personas encuestadas manifestaron que la institución no cuenta con una norma para la calidad y el 10% de las personas respondieron sí.

ÍTEM # 8; La institución dispone de procedimientos para controlar la satisfacción de la comunidad?

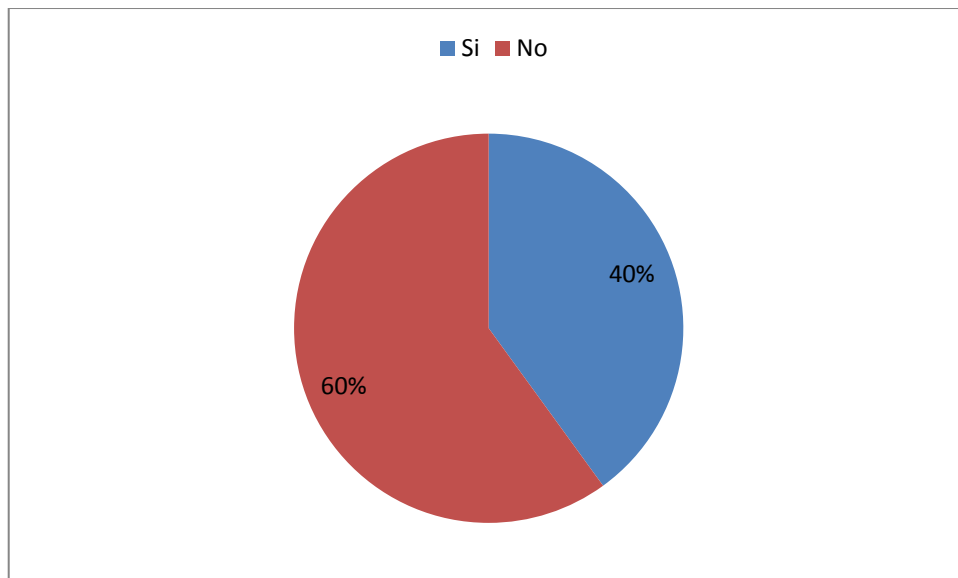
Tabla N° 10: Control de Satisfacción de la Comunidad

RECONOCIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	8	40%
No	12	60%
Total	20	100%

Fuente: Funcionarios del GAD Municipal del Cantón Suscal

Elaborado por: Simón Lema

Figura N° 10: Control de Satisfacción de la Comunidad



Fuente: Funcionarios del GAD Municipal del Cantón Suscal

Elaborado por: Simón Lema

Análisis:

Como el gráfico demuestra en lo que se refiere a control de satisfacción de la comunidad según la encuesta realizada a los funcionarios del GAD Municipal Cantón Suscal manifestaron que el 60% no hay un control donde la satisfacción sea evidenciado, y un 40% respondieron que si realizan un control de la satisfacción de la comunidad.

ÍTEM # 9; Hay evidencia objetiva de que la satisfacción de la comunidad, es un valor primordial para la institución?

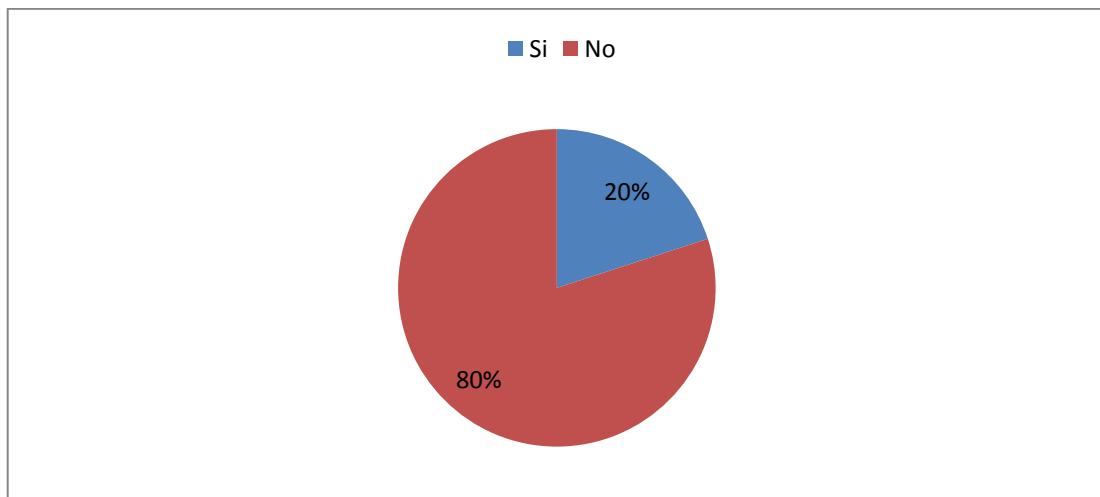
Tabla N° 11: Evidencia Objetiva de la Satisfacción de la Comunidad

RECONOCIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	4	20%
No	16	80%
Total	20	100%

Fuente: Funcionarios del GAD Municipal del Cantón Suscal

Elaborado por: Simón Lema

Figura N° 11: Evidencia Objetiva de la Satisfacción de la Comunidad



Fuente: Funcionarios del GAD Municipal del Cantón Suscal

Elaborado por: Simón Lema

Análisis:

Como se observa en el gráfico, en lo que se refiere a la evidencia sobre control de la satisfacción de la comunidad, en un 80% de las personas encuestadas a los funcionarios del GAD Municipal del Cantón Suscal, respondieron que no existe evidencias sobre control de la satisfacción, mientras que solo un 20% de las personas respondieron que si existe evidencias sobre el control de la satisfacción de la comunidad sobre sus expectativas.

ÍTEM # 10: La institución tiene establecidos procesos para todas las actividades que realiza?

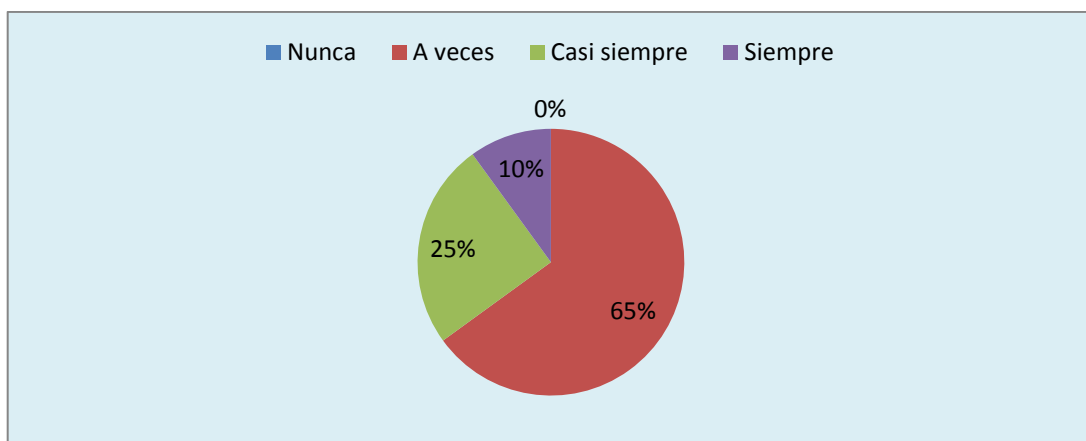
Tabla N° 12: Procesos de Actividades

RECONOCIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
A veces	13	65%
Casi siempre	5	25%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Funcionarios del GAD Municipal del Cantón Suscal

Elaborado por: Simón Lema

Figura N° 12: Procesos de Actividades



Fuente: Funcionarios del GAD Municipal del Cantón Suscal

Elaborado por: Simón Lema

Análisis:

Como se observa en el gráfico, en lo que se refiere a los procesos de las actividades, un 65% de las personas respondieron que solo a veces se realiza un proceso para las actividades y en un 25 de las personas encuestadas manifestaron que casi siempre se lo realiza un proceso y solo un 10% de las personas respondieron que siempre.

ÍTEM # 11; Cuenta la institución con un manual de calidad?

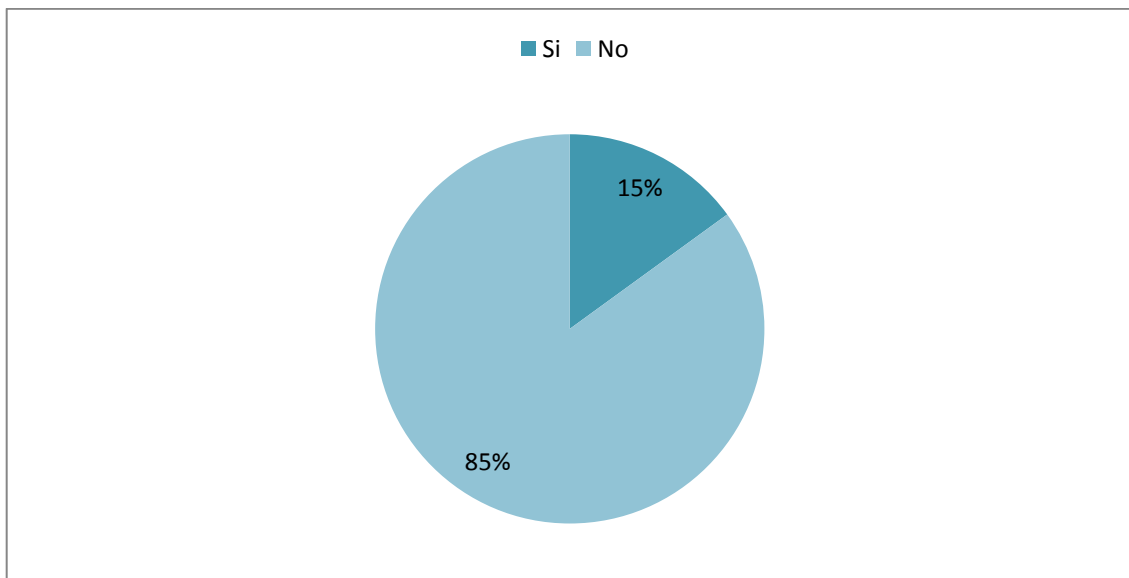
Tabla N° 13: Manual de Calidad

RECONOCIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	3	15%
No	17	85%
Total	20	100%

Fuente: Funcionarios del GAD Municipal del Cantón Suscal

Elaborado por: Simón Lema

Figura N° 13: Manual de Calidad



Fuente: Funcionarios del GAD Municipal del Cantón Suscal

Elaborado por: Simón Lema

Análisis:

Como se observa en el gráfico, el 85% de las personas encuestadas a los funcionarios del GAD Municipal del Cantón Suscal, en lo que respecta a que la institución cuenta con un manual de calidad respondieron que no existe un manual y el 15% de las personas respondieron que si existe un manual de calidad

ÍTEM # 12; Cree Ud. que el desarrollo de sus actividades ayuda a cumplir con los objetivos planteado por la institución?

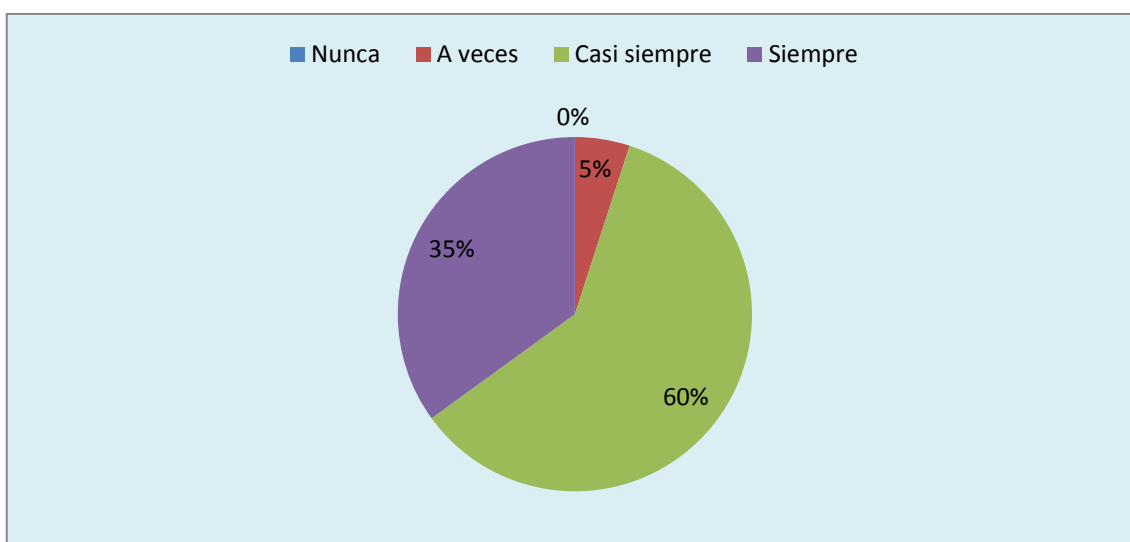
Tabla N° 14: Cumplimiento de los Objetivos

RECONOCIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
A veces	1	5%
Casi siempre	12	60%
Siempre	7	35%
Total	20	100%

Fuente: Funcionarios del GAD Municipal del Cantón Suscal

Elaborado por: Simón Lema

Figura N° 14: Cumplimiento de los Objetivos



Fuente: Funcionarios del GAD Municipal del Cantón Suscal

Elaborado por: Simón Lema

Análisis:

Como se observa en el siguiente gráfico, el 60% de las personas respondieron en lo que respecta a que sus actividades ayuda a cumplir con los objetivos de la institución respondieron que casi siempre, y en un 35 % de las personas encuestadas respondieron que sus actividades ayudan a cumplir con los objetivos de la institución siempre, y apenas un 5% respondieron a veces.

COMPROBACION DE LA IDEA A DEFENDER

Para la comprobación de la idea a defender partimos del planteamiento inicial en donde se propuso que: “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, en el GAD Municipal del Cantón Suscal, Provincia de Cañar, Periodo 2015-2016 mejorará la calidad de servicio y el desarrollo de las actividades dentro de la institución”.

La propuesta efectuada en el presente trabajo se enfoca por un lado en **mejora de la calidad del servicio**, mediante la elaboración del manual de procesos y procedimientos y proceso de atención al cliente oportuna y comunicación eficiente a la ciudadanía,

Como también por otro lado se enfoca en desarrollo de las actividades según esta propuesta a la institución sirve como una herramienta que ayuda al logro de una mejora integral de la **gestión administrativa** de la institución. Dándole confianza y solidez a la sociedad del Cantón Suscal.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

4.1.1. Generalidades

- a) El GAD Municipal debe comprometer y considerar el diseño del Sistema de Gestión de Calidad, como una alternativa para un administración de calidad y la subsecuente satisfacción de la comunidad mediante esta aplicación la institución busca mejorar su desarrollo administrativa y lograr una gestión de calidad con el propósito de satisfacer los requerimientos de la comunidad en base a sus necesidades
- b) Con el propósito de mejorar la estructura, responsabilidades, procesos, procedimientos y recursos mediante la aplicación eficaz del sistema, proceso de mejora continua y aseguramiento de la conformidad con los requisitos de la comunidad y aspectos legales, técnicos y alentar el mejoramiento continuo.

4.1.2. Aplicación y/o alcance

Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008, en el GAD Municipal del Cantón Suscal, Provincia Cañar, periodo 2015-2016, para mejorar la gestión administrativa de la institución.

4.2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Las normas que se mencionan a continuación contienen disposiciones que constituyen referencias para la elaboración del diseño de sistema de gestión de calidad.

ISO 9000: 2005. Sistemas de Gestión de la Calidad – Conceptos y Vocabulario.

ISO 9001: 2008. Cuarta Edición, Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos, para el Sistema de Gestión de la Calidad.

4.3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Cliente: Organización o persona que recibe el producto o servicio, y para efectos de este manual y el sistemas de gestión de calidad.

Estado: Conjunto de los órganos de gobierno de un país soberano.

Gobierno del Ecuador: Administración de la gestión Nacional y representante del estado ante otro país bilateral o multilateralmente en el ámbito de sus competencias.

Gobierno Municipal del Cantón Suscal: administración de la gestión municipal en el ámbito de sus competencias (Constitucionales y las leyes) de una parte del territorio ecuatoriano, de la provincia del Cañar.

Actividad: Conjunto de términos interrelacionados su respectiva definición que responden un resultado esperado.

Calidad: La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Mejora continua: busca mejorar los productos, servicios y procesos.

Sistema: Conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí.

Proceso: Es la interacción de recursos materiales, humanos, económicos, de producción que se utilizan para la elaboración de un producto o prestación de servicios que satisfacen las necesidades.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Gestión: Conjunto de actividades que conducen a la satisfacción de una expectativa.

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

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

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

Gestión de la calidad. Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

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.

Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Mejora de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

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

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto.

Diseño y desarrollo: Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Auditoria: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener auditoria y evaluarlas de manera objetiva.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de una organización.

Cadena Cliente-Proveedor: Relación entre los individuos o grupos de individuos que reciben o se benefician con un proceso, (clientes); y aquellos que originan resultados que representan entradas o recursos a dichos procesos; (Proveedores)

Cultura: El conjunto de comportamientos, principios éticos y valores que los miembros de la organización transmiten, practican y refuerzan.

Usuario interno: El cliente interno es el elemento dentro de una institución, que toma una decisión de un proceso como recurso para realizar su propio proceso. Por lo que cada usuario es el cliente y a su vez proveedor dentro de la institución

Usuario externo: El cliente externo es la persona que no pertenece a la institución y solicita satisfacer una necesidad ya sea (bien o servicio).

4.4. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.4.1. Requisitos generales

Organización: GAD Intercultural Participativo del Cantón Suscal

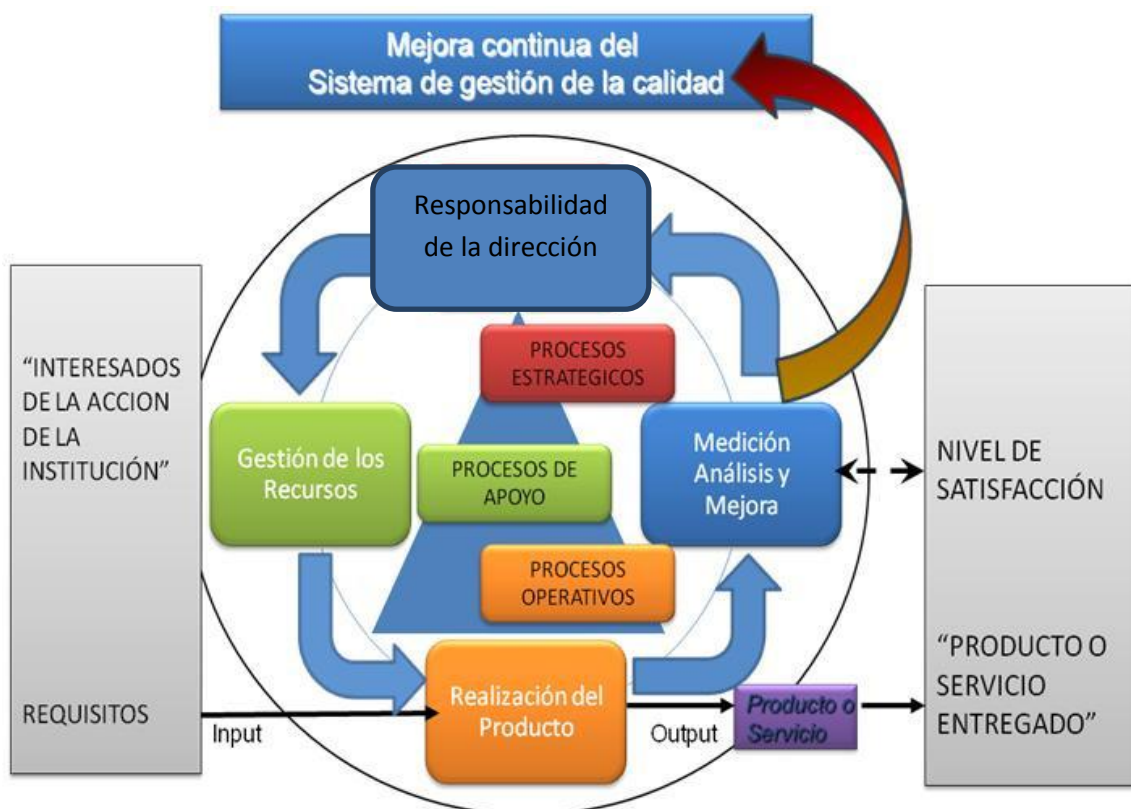
Dirección: Gonzalo Martínez S/N y Manuel Martínez

Actividad: Brindar Servicio a la comunidad

Norma: ISO 9001:2008

a) Los procesos para la prestación de servicio y/o realización del producto se sustenta en tres niveles de procesos y se presenta en el siguiente modelo de procesos de la gestión de calidad del GAD Municipal del Cantón Suscal

Figura N° 15: Niveles de procesos



Realizado por: Simón Lema

Fuente: SGC

4.4.2. Requisitos de Documentación

Tabla N° 15: Requisitos de Documentación

Requisitos de la documentación	
TIPO DE DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN
Manual de calidad	Es el instrumento de trabajo y la guía de requisitos de normas con el Sistema de Gestión de Calidad de la institución y el indicador del camino a seguir, conteniendo procesos, responsabilidades y procedimientos generales.
Política de calidad	La Política de Calidad, que abarca un compromiso con el cumplimiento de los requisitos, la mejora continua de la eficacia del sistema y la satisfacción de la comunidad.
Procesos	Identifica y describe los principales procesos del SGC para la GAD Municipal Cantón Suscal definiendo entradas y salidas, indicadores, responsables etc.
Procedimientos	Estos ayudan a conseguir resultados, se han desarrollado según las necesidades y cultura son necesarios para una planificación, operación y control de los procedimientos de la institución
Registros	Los registros de calidad requeridos por la norma y los Registros necesarios para GAD Municipal del Cantón Suscal para demostrar la conformidad con los requisitos y el manejo eficaz de su Sistema de Gestión de la Calidad.
Documentos	Nivel de puestos de trabajo, formatos y actas documentados que sirven de apoyo y constancia de acciones del SGC y planes de calidad.

Fase

Fuente: documentación estructural del SGC

Realizado por: Simón lema

4.4.2.2. Manual de la calidad

El presente Manual de Calidad del GAD Municipal del Cantón Suscal debe incluir los siguientes temas:

- a) Definición y determinación del alcance del sistemas
- b) Define las referencias al procedimiento del control interno ISO el mismo que describe los procedimientos y documentos
- c) La descripción de la interacción de los procesos que intervienen en el Sistemas de Gestión de la Calidad debidamente documentados en el Manual de procesos

El manual de calidad tiene como propósito describir el Sistema de Gestión de Calidad en búsqueda permanente de la excelencia en todas las actividades y servicio que ofrecen, cumpliendo con los estándares de la norma ISO 9001:2008.

4.4.2.2.1. Objeto de Manual de Calidad

El Manual es un documento básico, que contiene los detalles de los procesos específicos para cada una de las actividades desarrollados en la institución. En el manual se desarrollan el ámbito, principios y organización de la calidad y sirve como guía y pauta para sus actividades.

El manual de calidad descrito en el SGC tiene como objeto:

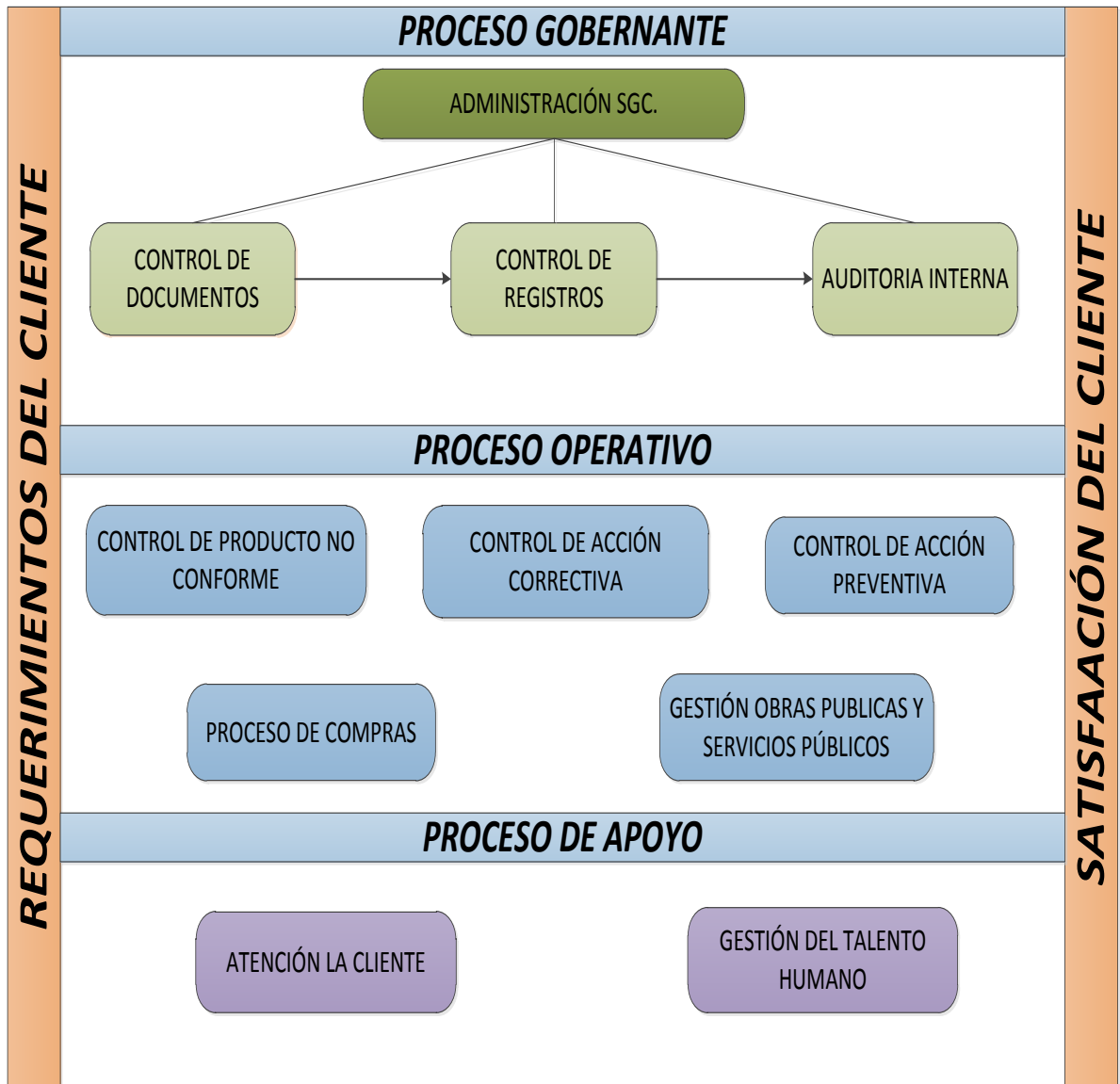
- ✓ Demostrar la capacidad para proporcionar de forma específico productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y reglamentarios.
- ✓ Aumentar la satisfacción de la comunidad a través de la aplicación del SGC y

4.4.2.2.2. Alcance

El diseño del SGC está dirigido para el GAD Municipal del Cantón Suscal específicamente para el área administrativa.

4.4.2.3. Enfoque basado en procesos

Figura N° 16: Mapa de proceso del gad municipal cantón suscal



Realizado por: Simón Lema

4.4.2.4. Control de los Documentos

4.4.2.4.1. Objetivo del procedimiento

Tiene como objetivo cumplir el requisito del numeral 4.2.3. Control de Documentos de la norma ISO 9001:2008.

4.4.2.4.2. Aprobación de los documentos

Los documentos de los Sistemas de Gestión de Calidad serán aprobados por la alta dirección del GAD Municipal del Cantón Suscal o su delegado, y se evidenciara con la firma en la primera hoja del documento.

El manejo y control de los documentos de origen interno y externo será de la siguiente manera:

Internos: Manual de calidad, Manual de procedimientos, Instrucciones de trabajo, registros y evidencias.

Externos: normativa, Legislación, especificaciones, diseño etc.

Debe asegurarse de:

- Su aprobación antes de su uso.
- Revisión y actualizaciones
- Identificar los cambios y estado de revisión.
- control de los cambios del diseño y desarrollo
- asegurarse de que los documentos permanezcan legibles y de identificación

Como se puede evidenciar con más detalle en el **ANEXO 2: Manual de Procesos y Procedimientos código N° MPCD-001**

4.4.2.5. Control de los Registros

4.4.2.5.1. Objetivo del procedimiento

Tiene como objetivo cumplir el requisito del numeral 4.2.4. Control de los Registros de la norma ISO 9001:2008.

4.4.2.5.2. Control de los Registros:

Los registros se deben establecer y mantener para proporcionar evidencias de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Que veden establecer y mantener almacenados en los lugares físicos donde se originan, con copias de ejemplares en donde los procesos y/o normativas lo exijan; considerando su protección, tiempo de retención y disposición final. Con la finalidad de que su recuperación sea factible. Como se puede evidenciar en el **ANEXO 2: Manual de Procesos y Procedimientos código N° MPCR-001**

4.5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

4.5.1. Compromiso de la dirección

El Alcalde como representante legal del GAD Municipal del Cantón Suscal requiere y apoya a la integración del desarrollo del sistema de gestión de calidad.

La alta dirección debe comprometer con todos los recursos disponibles, contratar una consultora y asignar administrador de contrato y responsables para llevar a cabo y desarrollar este sistema de Gestión de calidad que tenga la capacidad de solventar la necesidad de la comunidad y llegar a satisfacer a los mismos.

La alta dirección debe demostrar compromiso para desarrolla, implantar el sistema de Gestión de Calidad así como también para buscar el mejoramiento continuo y su efectividad a través de las siguientes actividades:

- a) Comunicar mediante charlas, correos internos y divulgativos la importancia de satisfacer los requerimientos de la comunidad así como también los requerimientos legales y reglamentarios que tienen que ver con el servicio que presta.
- b) La política de calidad deben establecerse tomando en cuenta de la Visión y Misión institucional y mediante charlas de difusión, correos internos y divulgativos el contenido de esta política en todos los niveles de la institución.
- c) La alta dirección con sus ejecutivos debe revisar el sistema una vez al año
- d) La alta dirección debe identificar la necesidad de los recursos y asegurar la disponibilidad de los mismos en el presupuesto general de la institución y el Plan Operativo Anual.

4.5.2. Enfoque al cliente

La alta dirección debe asegurar que los requerimientos de los clientes se determinen y estén completamente comprometidos mediante contactos con los ciudadanos, análisis de necesidades y análisis de competencias, los mismos deben ser verificados en reportes periódicos y se presten en el POA institucional.

- Rapidez de respuesta
- Sociabilidad del personal
- Calidad de servicio
- Comprender y cumplir con las necesidades de la comunidad

4.5.3. Política de calidad

El GAD Municipal Cantón Suscal debe asegurar que su política de calidad sea adecuada al propósito de la institución, debe incluir el compromiso de mejoramiento continuo, que sea entendida dentro de la institución y que sirva para establecer y revisar los objetivos de calidad.

La política de calidad debe ser revisada anualmente y se debe actualizar si se cree pertinente, actualizarla y aprobarla de acuerdo al procedimiento de control de documento.

La política de la calidad una vez aprobada y emitida por la alta dirección estará debidamente documentada en el registro.

- Desarrollar un servicio de calidad basado en la norma ISO 9001:2008
- Satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad actuales y potenciales
- Buscar la mejora continua en todos los procesos del GADIPCS

En tal sentido la política de calidad del GAD Municipal del cantón Suscal sería:

Somos una institución con un alto nivel de trabajo en equipo cuyas acciones diarias las ejecutamos con una elevada vocación de servicio a los clientes basadas en los siguientes principios:

Integridad personal: como expresión de disciplina, orden, respeto, honestidad y entusiasmo.

Creatividad e innovación: como parte de nuestro trabajo diario para el mejoramiento continuo.

Compromiso: leal con la institución y con el cumplimiento de las normas de calidad.

Nuestra política de calidad se manifiesta mediante nuestro firme compromiso con los CIUDADANOS de satisfacer plenamente sus requerimientos y expectativas, para ello garantizamos impulsar una cultura de calidad basado en los principios de honestidad, liderazgo, y desarrollo de recursos humanos, solidaridad, compromiso de mejora y seguridad en nuestras operaciones de la institución para satisfacer la expectativas de las generaciones actuales y futuras.

4.5.4. Planificación

4.5.4.1. Objetivos de calidad

El GAD Municipal del Cantón Suscal debe asegurar que los objetivos de la calidad incluyan los requerimientos necesarios del producto y estén establecidos en los niveles relevantes de la institución.

- Lograr la satisfacción de los usuarios de la comunidad a través de la prestación oportuna y eficiente de los servicios a los diferentes sectores de la comunidad
- Suministrar los recursos necesarios para apoyar la implementación y mantenimiento del SGC
- Generar espacios de participación ciudadana que permita dar respuestas oportunas a los requerimientos de la comunidad dentro del ámbito de competencia del Municipio
- Gestionar y fomentar al fortalecimiento de la formación integral de los servidores públicos
- Lograr que el SGC se implemente mantenga y mejore para asegurar la satisfacción de las partes interesadas mediante el cumplimiento de los procesos establecidos

4.5.4.2. Planificación del sistema de Gestión de la Calidad

La alta dirección debe asegurar y comprometer a:

- a) La planificación del sistema de gestión de la calidad que este realizado con el fin de cumplir los requisitos descritos en el 4.1 de este documento. y los objetivos de la calidad y su seguimiento.
- b) Mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad, sin perjuicio de que existan cambios del sistema.

4.5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

4.5.5.1. Responsabilidad y Autoridad

La alta dirección debe asegurar que las responsabilidades, autoridades y sus interrelaciones se definan y estén documentadas en el cuadro de asignación de funciones que deben ser comunicados dentro de la institución a través de correos internos y otros divulgaciones generados para el efecto.

4.5.5.2. Representante de la dirección

El GAD Municipal del Cantón Suscal debe nombrar un representante de la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad que debe tener la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurar que los procesos necesarios para el sistema de Gestión de Calidad estén establecidos, implantados y mantenidos.
- b) Reportar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de Gestión de Calidad, así como de sus necesidades de mejoramiento.
- c) Asegurar la promoción, y toma de conciencia de los requisitos del cliente a través de la organización.

4.5.5.3. Comunicación interna

El GAD Municipal del Cantón Suscal debe asegurar los medios apropiados de comunicación interna mediante:

- Charlas periódicas
- Memorando y emails para todos los niveles de la institución
- Carteleras de información
- Comunicación directa con el personal
- Procedimientos exigidos por los otros sistemas

4.5.6. Revisión por la dirección

4.5.6.1. Generalidades

La alta dirección debe revisar el sistema una vez al año, a fin de asegurar de que el sistema es conveniente, adecuado y eficaz.

En este proceso de revisión se debe evaluar las oportunidades de mejora y de ser necesario se debe efectuar cambios al sistema de gestión de calidad, incluyendo la revisión de la política y los objetivos de la calidad.

Los temas que se consideran necesarios para la revisión son:

- ✓ Asignación de recursos
- ✓ Políticas de calidad
- ✓ Conformidad de los servicios
- ✓ Recomendaciones de mejora

4.5.6.2. Información para la revisión

La información requerida para revisar este sistema debe incluir los siguientes elementos:

- Resultados de auditorías externas e internas
- Retroalimentación de la comunidad
- Desempeño de los procesos y conformidades del producto o servicio
- Estado de acciones correctivas y preventivas
- Acciones de seguimiento de revisiones por la alta dirección anteriores.
- Cambios que podrían afectar al sistema de Gestión de la Calidad.
- Recomendaciones para la mejora. y
- Otros

4.5.6.3. Resultados de la revisión

Luego de la revisión efectuada por la alta dirección.

Además de otros resultados y acciones a tomarse definirá los siguientes temas, mediante un acta denominada resultados de la revisión por la alta dirección:

- a) La mejora de la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.
- b) La mejora del producto o servicio en relación con los requisitos de la comunidad referidos en el POA anual y
- c) Las necesidades de recursos para la ejecución y desarrollo normal de los procesos.

4.6. GESTIÓN DE RECURSOS

4.6.1. Provisión de recursos

El GAD Municipal del Cantón Suscal luego de analizar pertinentes debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el sistema de Gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) Aumentar la satisfacción de la comunidad mediante el cumplimiento de sus requisitos

Esta provisión de recursos para cumplir los requisitos de la comunidad debe estar definida en POA que determinen los requisitos y los recursos que cada proceso necesita para su normal desempeño.

Esta actividad de provisión de recursos se debe llevar a cabo en el área de presupuestario y en el subproceso de Gestión Financiera, planificando los ingresos y egresos como elemento de apoyo a la realización del producto o servicio descritos en el POA.

4.6.2. Recursos Humanos

4.6.2.1. Generalidades

El personal que sea parte del sistema de gestión de calidad debe ser competente para desempeñar las asignaciones y cargos en los diferentes procesos sobre la base de los parámetros siguientes: educación, formación y experiencia apropiada.

4.6.2.2. Competencia, Formación y Toma de conciencia

El GAD Municipal del Cantón Suscal, por medio de subproceso de Recursos Humanos debe determinar:

- a) La competencia necesaria para el personal asignado en cada proceso que realiza trabajos que tiene que ver con las actividades del sistema como :
 1. Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento cantonal.
 2. Fomentar la actividad agropecuaria
 3. Fomentar las actividades productivas cantonales
 4. Otras responsabilidades y obligaciones legales derivadas de contratos convenios firmados.
- b) Evaluar cada año la eficacia de las acciones tomadas por intermedio de las evaluaciones de desempeño laboral.
- c) Tanto el área de Recursos Humanos como la alta dirección son los responsables de asegurar que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuir al logro de los objetivos de la calidad del sistema, y la coordinación de Recursos Humanos mantendrá los registros apropiados sobre educación, formación y/o experiencia. como se puede evidenciar con mayor detalle en el **ANEXO 2. Manual de procesos y procedimientos código MPSTH 001**

4.6.3. Infraestructura

El GAD Municipal del Cantón Suscal debe determinar y proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de su servicio, esta infraestructura debe incluir los siguientes elementos

- a) Edificios y espacios de trabajo en las instalaciones ubicadas en la calle Gonzalo Martínez y Manuel Martínez de Cantón Suscal Provincia Cañar.
- b) Equipos e instalaciones para la ejecución de los procesos que incluye como Software y Hardware.
- c) Además disponer de servicios de apoyo como vehículos para movilización del personal, sistema de comunicación interno y sistema de información apropiados para el logro de los objetivos planteados, y el subproceso de mantenimiento y logística de instalaciones del GADIPCS

4.6.4. Ambiente de Trabajo

El GAD Municipal del Cantón Suscal determinara y gestionara un ambiente trabajo necesario para lograr la calidad de registros del SGC y de los servicios que ofrece a la comunidad.

La institución establecerá medidas para que el ambiente de trabajo tenga una actitud positiva para ello se toman en cuenta lo siguiente:

- ✓ Comunicación efectiva
- ✓ Participación del T.H.
- ✓ Buen área de trabajo
- ✓ Higiene y aseo en la institución

4.7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

4.7.1. Planificación de la realización del producto

El GAD Municipal del Cantón Suscal debe planificar y desarrollar los procesos de prestación de servicio y producto que se inicia desde el conocimiento de las necesidades del cliente, mediante las competencias delegadas por el estado. Y los requerimientos determinados con los beneficiarios mediante la aplicación del POA anual aprobado por el Consejo Municipal

En este punto el GAD Municipal del Cantón Suscal define lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad definidos en el registro correspondiente que están relacionados con los siguiente productos o servicios:
 - ✓ Planificar el desarrollo cantonal y formular las correspondientes planes de ordenamiento territorial de manera articulada con la planificación cantonal, regional y parroquial
 - ✓ Planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito cantonal.
 - ✓ La gestión ambiental cantonal
 - ✓ Fomentar la actividad agropecuaria
 - ✓ Fomentar las actividades productivas provinciales
 - ✓ Otras responsabilidades y obligaciones legales

- b) Se debe mantener registros que evidencien de que los procesos se efectúen de acuerdo a lo planificado para alcanzar la satisfacción de la comunidad.

4.7.2. Procesos relacionados con el cliente

4.7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el cliente

El GAD Municipal del Cantón Suscal debe determinar los requisitos especificados por la comunidad en los POAS anuales, que regula la asignación de recursos, y que es elaborado conjuntamente con los beneficiarios cuya responsabilidad es de planificación.

El GAD Municipal del Cantón Suscal definirá los requisitos legales y reglamentarios que tienen relación con el producto definido en la constitución, normas, leyes y reglamentos del Ecuador y de la norma ISO 9001:2008

4.7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto/o servicio

El GAD Municipal del Cantón Suscal revisara todos los requisitos relacionados con el producto o servicio previo la entrega a los beneficiarios y se asegurara de que puede entregarlos; y establecer condiciones formales de compromisos de GADIPCS-Beneficiarios vía ofertas, convenios, y/o contratos.

4.7.2.3. Comunicación al cliente

El GAD Municipal del Cantón Suscal debe mantener una comunicación efectiva con la comunidad a través de varios medios de comunicación como: correo, oficios, publicaciones en medios particulares o generales etc. para determinar sobre los requerimientos del servicio a entregarse con el fin de:

- ✓ La información sobre el producto o servicio sea entregado efectivamente.
- ✓ En caso de existir retroalimentación o reclamos de la comunidad se procederá a responder por el mismo mediante información verbal o escrita sobre el estado del producto o servicio a cumplirse.

4.7.3. Compras

4.7.3.1. Proceso de compras

El GAD Municipal del Cantón Suscal ha dispuesto que el subproceso de compras públicas sea el encargado de bodega el jefe de bodega, el mismo que evalúa y selecciona los proveedores en acuerdo a la ley de contratación pública, su reglamento y así como el portal de compras públicas.

4.7.3.2. Información de compras

La información para adquirir servicios e insumos se describe claramente en los documentos precontractuales, términos de referencia, pliegos de compras públicas, ofertas, contratos o solicitud de compras que se realizan a los proveedores.

4.7.3.3. Verificación de los productos o servicios comprados

Los servicios o productos adquiridos por la institución se debe verificar en sus instalaciones bien sea al ingreso o en las oficina del GADIPCS o en el sitio de entrega del servicio así como la documentación de respaldo para que respalde su compras (actas de entrega o recepción.)

4.7.3.4. Procedimientos de compras

Se puede evidenciar con más detalles en el **ANEXO 2. Del Manual de Procesos y Procedimientos código N° MPGC 001**
Producción y prestación de servicio

4.7.3.5. Control de la producción y de la prestación de servicio

La información que se describe las características del producto y proceso se encuentra definida según lo dispuesto en el numeral 7.1 del manual de calidad.

El GAD Municipal del Cantón Suscal ha planificado procedimientos de trabajo para los diferentes procesos de realización del producto o servicio, los mismos se pueden evidenciar en el POA anual.

- ✓ Gestión de la infraestructura cantonal
- ✓ Planificación cantonal
- ✓ Desarrollo económico cantonal
- ✓ Gestión ambiental cantonal

El seguimiento y la medición de producto o servicio se deben realizar de manera continua durante todo el proceso de realización, en cada etapa que sea relevante para el proceso de producto y/o servicio.

4.7.4. Control de los equipos y seguimiento

Todos los equipos que sean utilizados e identificados en la utilización de realización del producto o servicio que dan conformidad en la entrada, proceso y salida de los productos y/o servicios deben ser controlados, protegidos e identificados, a fin de garantizar que todo sea correcto en la ejecución y que nos permita tener confianza en mediante el proceso de la misma.

4.8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

4.8.1. Generalidades

El GAD Municipal del Cantón Suscal planificara e implementara proceso de seguimiento, medición, análisis y mejora continua con el fin de demostrar la conformidad de SGC par:

- ✓ Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio.
- ✓ Asegurar la conformidad del sistema de gestión de calidad
- ✓ Mejorar continuamente la eficacia del SGC.

4.8.2. Seguimiento y medición

4.8.2.1. Satisfacción del cliente

El GAD Municipal del Cantón Suscal con el fin de determinar que la comunidad o la ciudadanía se encuentren satisfechas, deberá realizar una encuesta anual en la que debe determinar el índice de satisfacción de la comunidad. La encuesta se debe realizar al azar como una muestra a los moradores del cantón, las mismas se debe realizar vía telefónica u otro método de recolección de datos que se puede disponer en el momento de uso.

4.8.2.2. Auditorías internas

El GAD Municipal del Cantón Suscal deberá efectuar una auditoria interna por los menos una vez al año, para determinar si el SGC cumple con los siguientes: como se puede ver en **ANEXO 2:** en el Manual de procesos y procedimientos **código MPAI-001**

- ❖ Determinar la conformidad de las disposiciones planificada en los requisitos de la norma ISO 9001.2008
- ❖ Se ha implementado y se mantiene de manera oportuna y eficaz el sistema,

4.8.2.3. Seguimiento y medición

El GAD Municipal del Cantón Suscal debe hacer un seguimiento de las características del producto o servicio durante todo el proceso de realización con el fin de cumplir con las especificaciones del SGG.

Este seguimiento se o debe realizar con el propósito de verificar la conformidad del producto o servicio de cada proceso según lo planificado, en caso de no conformidad se generara el respectivo registro de No conformidad.

4.8.3. Control del producto no conforme

El GAD Municipal del Cantón Suscal debe asegurar que los productos o servicios de No conformidad, tomar acciones respectivas para controlar o medir a que causa obedece para demostrar la conformidad de los productos o servicios. Como se puede evidenciar en el Manual de Procesos y procedimientos Código N° **MPPNC-001. ANEXO2:**

4.8.4. Análisis de datos:

El GAD Municipal del Cantón Suscal debe recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad del SGC, para realizar actividades de mejora continua y desarrollo administrativo del SGC por lo que deberá basarse en:

- ❖ La satisfacción del cliente

- ❖ Seguimiento a los proveedores de bienes o servicios.
- ❖ La conformidad de los productos o servicios
- ❖ Acciones preventivas en la prestación de producto o servicio.

4.8.5. Mejora

4.8.5.1.Mejora continua

El GAD Municipal del Cantón Suscal debe mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de calidad, mediante el uso política y objetivos de calidad, resultados de la auditoria, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas, revisión por la dirección.

4.8.5.2.Acción correctiva

El GAD Municipal del Cantón Suscal debe tomar acciones para eliminar todo los productos o servicios de no conformidad las causas encontradas o potenciales con el propósito de prevenir la entrega de producto o servicio fallidos, o que vuelvan a ocurrir esas falencias. Como se puede evidenciar en **ANEXO 2:** el Manual de Procesos y Procedimientos Código **MPAC-001**.

4.8.5.3.Acción preventiva

El GAD Municipal del Cantón Suscal debe tomar medidas sobre acciones preventivas e eliminar productos o servicios no conformes o con falencias potenciales con el propósito de prevenir producto o servicio de mala calidad en el futuro. Como se puede evidenciar claramente en el **ANEXO 2:** Manual de Proceso y Procedimientos código **MPAP-001**.

CONCLUSIONES

- Mediante el presente trabajo de la tesis, nos ha permitido conseguir la elaboración de la propuesta del Diseño de Sistema de Gestión de Calidad, para el GAD Municipal del Cantón Suscal, con enfoque a procesos y procedimientos, basados en la norma ISO 9001:2008.
- El GADIPCS es una institución que presta servicios públicos de los sectores estratégicos, para lo cual ha establecido una base teórica sobre la norma ISO 9001:2008, que ha servido como referencia para la construcción eficiente y eficaz del sistema de gestión de calidad
- Este Diseño de Sistema de Gestión de Calidad, sin duda es una herramienta que logrará una mejora integral de la institución, dándole solidez y confianza, tanto interno como externo, y por ende generando ventajas competitivas en la sociedad donde se desenvuelve.
- GAD Municipal del Cantón Suscal, mediante el diagnóstico observado, no cuenta con un sistema documentado sobre la calidad, por lo que ocasiona falta de control de las actividades y sus procesos técnicos administrativos de la institución.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008, en el GAD Municipal del Cantón Suscal para que estandarice la calidad y mejore la gestión administrativa y sus procesos, para mejorar la calidad de vida de las comunidades del Cantón Suscal.

- Alta dirección del GADIPCS debe coordinar con todo el personal para trabajar en equipo, mantener una buena comunicación entre el personal de la institución, y tomar decisiones que ayuden a lograr objetivos y el buen funcionamiento institución.

- Actualizar regularmente el SGC propuesto para que el GAD cuente con un sistema documentado que permita el desarrollo en las actividades de la institución, así pueda garantizar la mejora continua y la calidad de servicio que brinda a la comunidad y lograr la satisfacción de la sociedad y mantener a GADIPCS dentro de un mercado competitivo.

BIBLIOGRAFÍA

- Camizón , C., et al.(2007). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas* . Madrid : PEARSON EDUCACIÓN .
- Aldana de la Vega, I. A., & Bernal Torres, C. A. (2010). *Administración por Calidad*. Bogota: Alfaomega.
- Álvarez Builes, M. P., & Galindo Uribe, Ó. D. (2010). *Administración por Calidad*. Bogota: Alfaomega.
- Berger, C., & Guillard, S. (2001). *Descripción gráfica de los procesos*. Madrid: AENOR.
- Gabín, A. d. (2009). *Administración Pública* . Madrid: PARANINO.
- Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad Total y Productividad: 3ª ed.* México: Mc Graw Hill.
- James, P. ((1997)). *Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio*. Madrid: PRENTICE HALL.
- Moreno , M., & Gonzáles , T. (2001). *Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones* . Madrid: Prentice Hall.
- Pérez , J. (2004). *Gestión por procesos. Cómo utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización* . Madrid : ESIC.
- Rodríguez, S. H. (2008). *Administración: Teoría, procesos, áreas funcionales y estrategias para la competitividad*. México : Mc Graw-Hill/INTERAMERICANA.
- Villa Rivera, J. E. (2006). *Gestión de la calidad en procesos y Servicios Productivos*: México
- Kotler, P. & Armstrong. G. (2013). *Fundamentos de Marketing: 8ª ed.*, México Pearson Educación.

LINOGRAFÍA

Definición abc. (2010). *Sistemas de gestión de calidad*. Recuperado, de <http://www.definicionabc.com/general/sistema.php>

Secretaría Central ISO. (2008). *Norma internacional ISO 9001*. Recuperado de www.iso.org:

<http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>

Gálvez, E. (2014). ISO para tu empresa: Obtenido de

<http://tvcursos.com/contenido/iso-9001>.

ANEXOS

ANEXOS 1: Formato de entrevista



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA DE EMPRESAS
ENTREVISTA**



Objetivo: Levantar información para realizar el diseño del Sistemas de Gestión de Calidad en el GAD Municipal del Cantón Suscal.

Dirigido: Alcalde del GAD Intercultural Participativo del Cantón Suscal

Preguntas:

1. ¿Que opina de los modelos de gestión de calidad?

.....
.....
.....
.....

2. ¿Cree Ud. Conveniente y oportuno aplicar un modelo de gestión de calidad en el GAD Municipal del CantónSuscal?

.....
.....
.....
.....

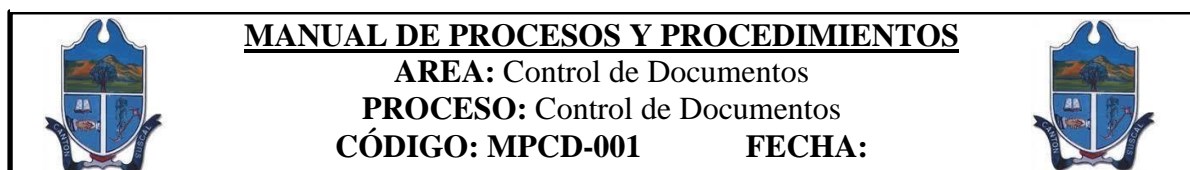
3. ¿Que aspectos clave deberia contener el modelo de gestión de calidad?

.....
.....
.....
.....

4. ¿Ud. Apoyaria la idea de buscar una certificación de calidad del GAD Municipal del Cantón Suscasl?

.....
.....
.....

ANEXOS 2: Manual de proceso y procedimientos



CONTROL DE DOCUMENTOS

Objetivo:

- Aprobar documentos antes de su emisión.
- Actualizar documentos cuando sea necesario.
- Asegurar los documentos del GADIPCS sea conforme y de acuerdo con los requisitos del SGC.

Alcance:

Comprende a todas las actividades y acciones de emisión y remisión de documentos que respalde el SGC.

Intervienen:

- ✓ GADIPCS
- ✓ Responsable de despacho de documentos
- ✓ Responsable de calidad

Entradas:

Procedimiento de documentación

Salidas:

Prevención de documentos obsoletos

Recursos:

- T.H.
- Materiales

Indicador de proceso:

$$\text{índice de documentos despachados} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de documentos enviados}}{\text{N}^\circ \text{ total de documentos emitidos}} * 100$$

índice de documentos registrad

$$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de ingresos de documentos al sistema}}{\text{N}^\circ \text{ total de documentos emitidos por día}} * 100$$



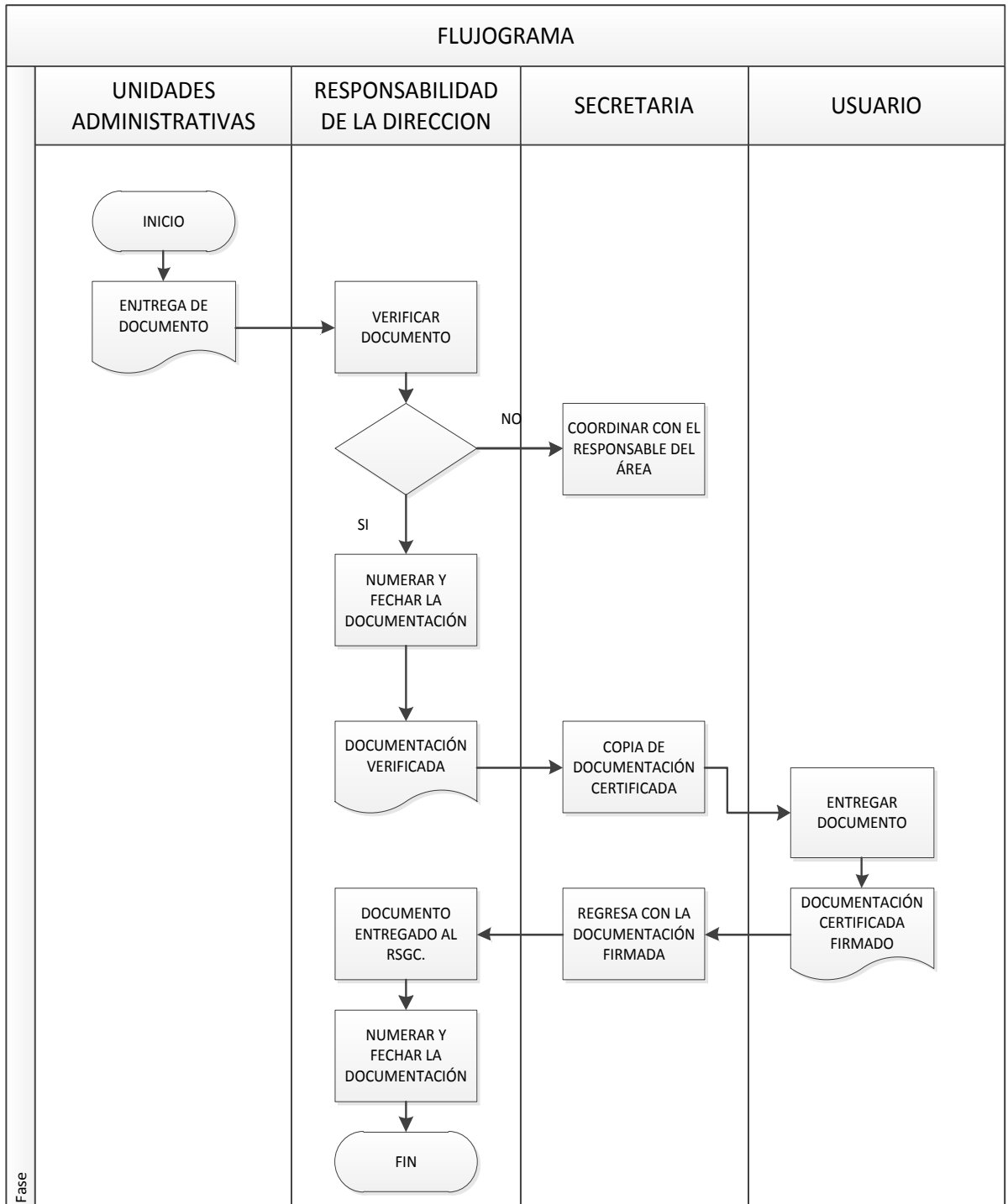
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

AREA: Control de Documentos

PROCESO: Control de Documentos

CÓDIGO: MPCD-001

FECHA:



Realizado por: Simón Lema



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

AREA: Control de Documentos

PROCESO: Control de Documentos

CÓDIGO: MPCD-001

FECHA:



REGISTRO

REPORTE DE MANEJO DE DOCUMENTOS							
FECHA	RESPONSABLE	CARGO O DEPENDENCIA A QUIEN ENVÍA	TIPO DE CONFIDENCIALIDAD			BENEFICIARIO	OBSERVA CIONES
			Alta	Media	Baja		

Realizado por: Simón Lema



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

AREA: Control de Registros

PROCESO: Control de Registros

CÓDIGO: MPCR-001

FECHA:



CONTROL DE REGISTROS

Objetivo:

- Identificar de manera eficiente la documentación de calidad.
- Asegurar que la documentación de la institución sea almacenada y de fácil uso y manejo.

Alcance:

Comprende todas las actividades y actualización de documentos que genera GADIPCS.

Intervienen:

- ✓ GADIPCS
- ✓ Responsable de despacho de documentos
- ✓ Responsable de calidad

Entradas:

Procedimiento de control de registros

Salidas:

Evidenciar registros actualizados

Recursos:

- T.H.
- Materiales

Indicador de proceso:

$$\text{índice de registros almacenados} = \frac{N^{\circ} \text{ de registros utilizados}}{N^{\circ} \text{ total de registros existentes}} * 100$$



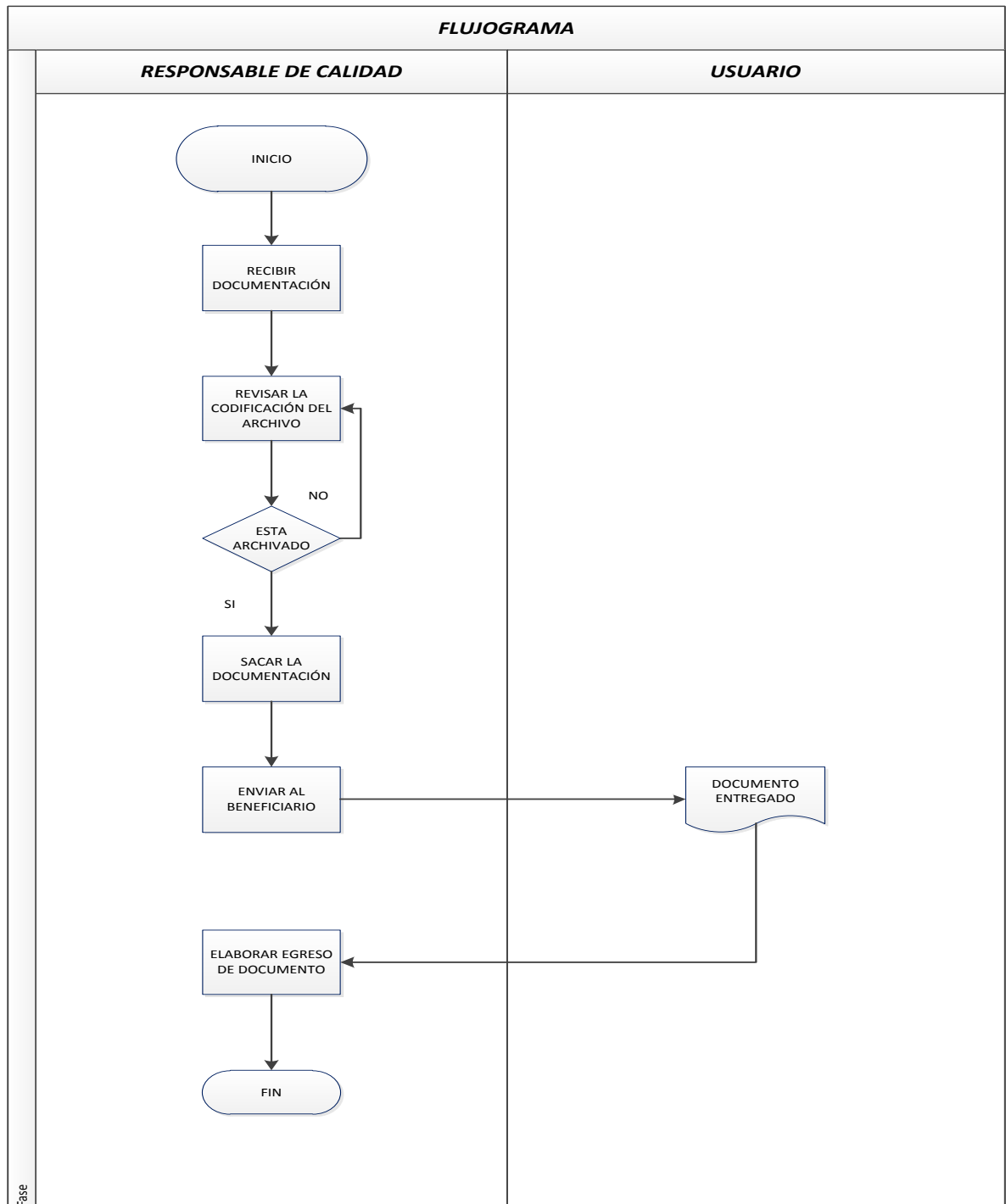
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

AREA: Control de Registros


PROCESO: Control de Registros

CÓDIGO: MPCR-001

FECHA:



Realizado por: Simón Lema

	<p><u>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</u></p> <p>AREA: Control de Registros PROCESO: Control de Registros CÓDIGO: MPCR-001 FECHA:</p>	
---	---	---

REGISTRO

ALMACENAMIENTO DE REGISTRO			
NOMBRE DEL REGISTRO	UBICACIÓN	FECHA DE VIGENCIA	OBSERVACIÓN

Realizado por: Simón lema



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

AREA: AUDITORIA

PROCESO: AUDITORIA INTERNA

CODIGO: MPAI-001

FECHA:



AUDITORIA INTERNA

OBJETIVOS:

- verificar y cumplir la auditoria del SGC del norma ISO 9901:2008

ALCANCE

Aplicar a todos los proceso que hacen parte del SGC de la Norma ISO 9001:2008, con el fin de mejorar continuamente

Términos y definiciones

- Programa de auditoria
- Auditoria
- Criterios de auditoria
- Evidencia de auditoria
- Equipo auditor
- Plan de auditorias
- Lista de verificación
- Hallazgo de la auditoria
- No conformidad
- Observación

RECURSOS

- ✓ T.H.
- ✓ Materiales

Realizado por:

Revisado por:

Autorizado por:



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

AREA: AUDITORIA

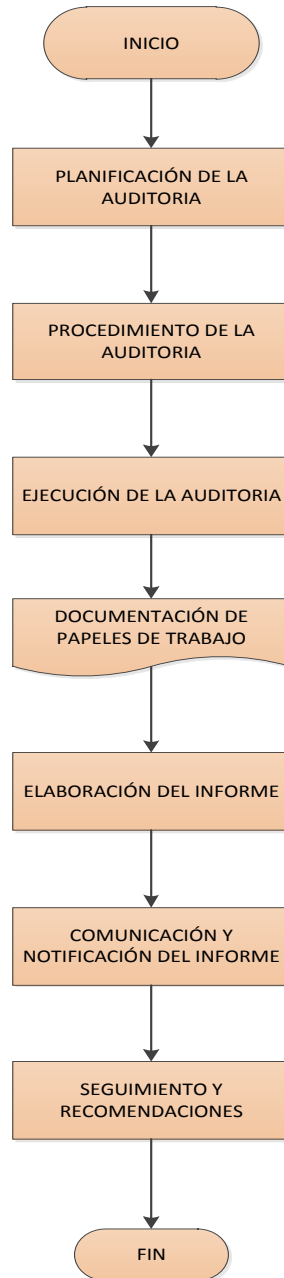
PROCESO: AUDITORIA

CÓDIGO: MPAI-001 FECHA:



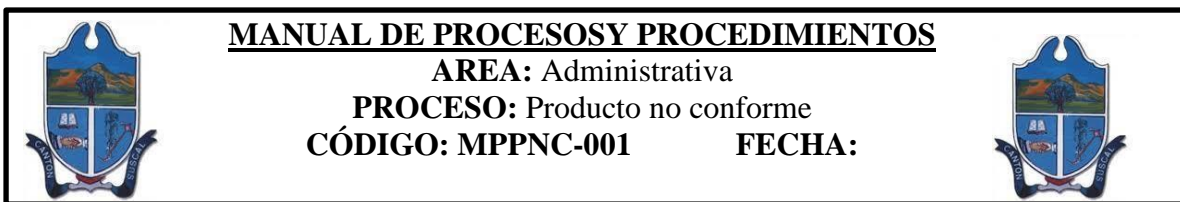
FLUJOGRAMA

AUDITOR/A



Fase

Realizado por: Simón Lema



PRODUCTO NO CONFORME:

Objetivo:

- Identificar cuando un producto o servicio no cumple con las expectativas y requisitos esperados.
- Asegurar e identificar a tiempo las deficiencias, para mejorar su gestión.

Alcance:

Comprende todas las actividades del GADIPCS para identificar cuando un producto o servicio no cumple con los requisitos y necesidades del SGC.

Intervienen:

- ✓ GADIPCS
- ✓ Analista de compra, proveedor etc.

Entradas:

Documento para establecer controles de producto no conforme

Salidas:

Informe de revisión por la dirección

Recursos:

- Talento Humano
- Materiales

Indicador:

Producto no conforme = $\frac{N^{\circ} \text{ de productos o servicios no conforme}}{N^{\circ} \text{ total de productos o servicios realizadas}} * 100$

Realizado por:	Revisado por:	Autorizado por:
----------------	---------------	-----------------



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

AREA: Administrativa



PROCESO: Producto no conforme

CÓDIGO: FECHA:



FLUJOGRAMA			
CLIENTE/USUARIO	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	RESPONSABLE DE PROCESO	ACTIVIDAD
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 4 --> 6[6] 5 --> 7{7} 6 --> 7 7 --> 8[8] 7 --> 4 8 --> FIN([FIN]) </pre>			<ol style="list-style-type: none"> 1. Reportar un producto y/ o servicio no conforme mediante: <ul style="list-style-type: none"> • Quejas de los clientes • Detección de producto no conforme en los procesos 2. Reportar un P/S No conforme detectado por: <ul style="list-style-type: none"> • Revisión por la dirección • Análisis de datos de la medición 3. Reportar un P/S No conforme detectado por: <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de procesos • Análisis de datos de medición 4. recibe la No conformidad, define la causa raíz, establece acciones correctivas a tomar y los cambios que deben hacerse y lo envía a RD. 5. Evalúa las acciones tomadas, contacta al cliente 6. Implementa las acciones correctivas y/o preventiva, eliminado el P/ S No conforme o cualquier situación indeseable que afecta al SGC, para prevenir su concurrencia 7. Verifica la efectividad de la solución a la No conformidad y evalúa, ¿se elimina la causa de la No conformidad? Si, continua paso 8 No, regresa a paso 4 8. verifica que fue efectiva la acción correctiva o preventiva

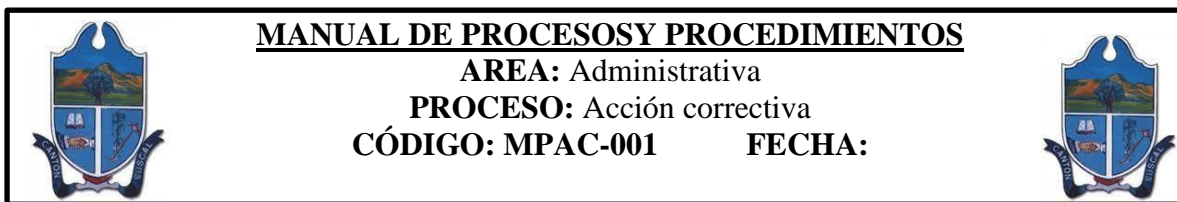
Realizado por: Simón Lema

	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>AREA: Administrativa</p> <p>PROCESO: Producto no conforme</p> <p>CÓDIGO: MPPNC-001 FECHA:</p>	
---	---	---

FORMATO

REGISTRO DEL SERVICIO NO CONFORME			
Proceso del área Directiva:			
Proceso del área Operativa:			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES GENERALES			
Factores de cumplimiento	Si	No	Tiempo
Acciones en observa	Acciones a implementar		Autorización
Control de acciones implementadas			
Verificación de acciones implementadas			
Eficiencia %			
Cumplimiento %			
Observación del responsable del producto o servicio no conforme:			

Realizado por: Simón lema



ACCIONES CORRECTIVAS

Objetivo:

- Revisar y tomar en cuenta las quejas de la comunidad
- Determinar las causas de las no conformidades
- Controlar las acciones correctivas del sistema de gestión de la calidad

Alcance:

Comprende evaluar todas las actividades y acciones de la institución para cumplir con las expectativas de la comunidad

Intervienen:

- ✓ GADIPCS
- ✓ Responsable de calidad y
- ✓ Administración del documento

Entradas:

Procedimiento de acciones correctivas

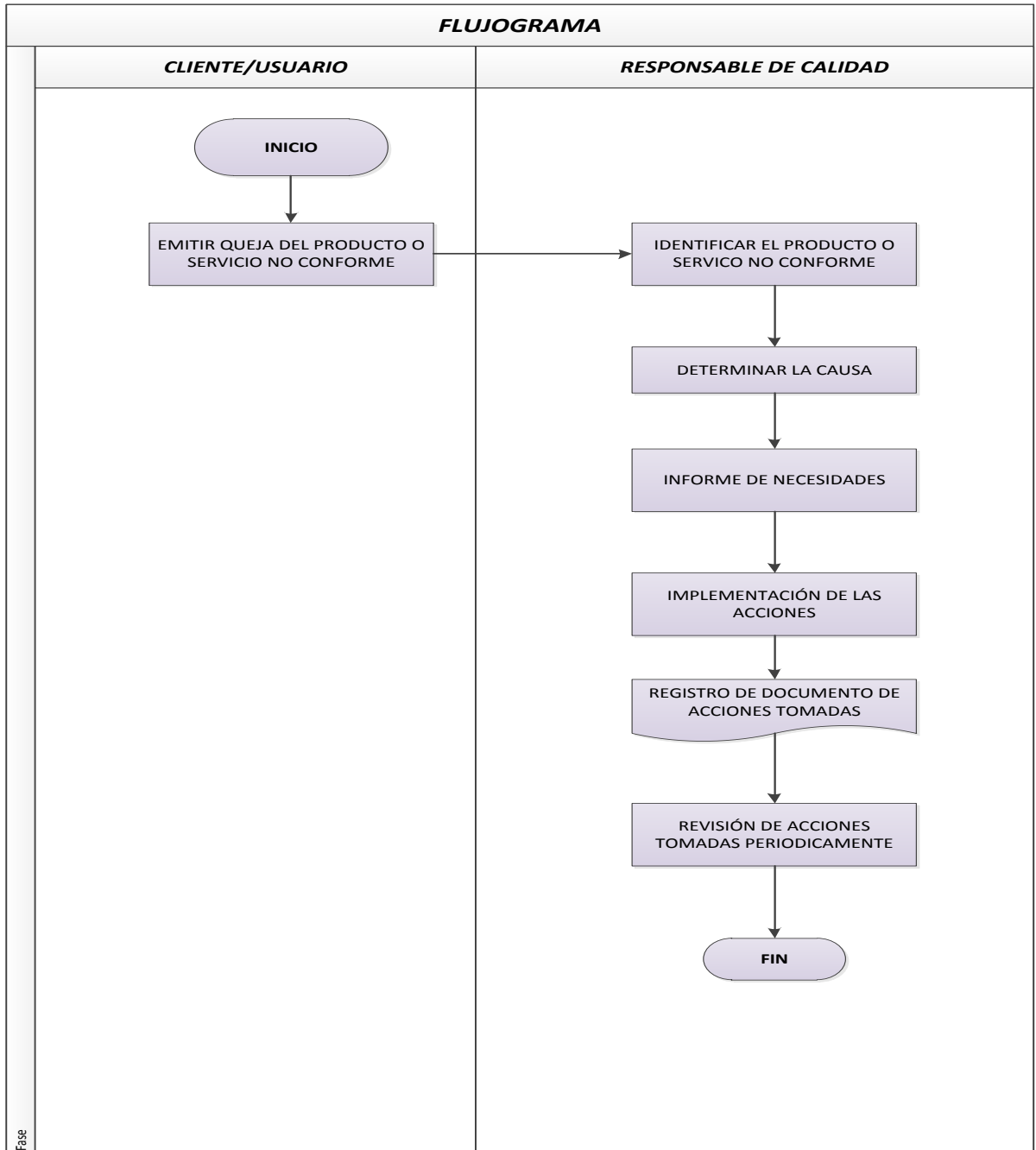
Salidas:

Registro de resultados

Indicador del proceso:

$$\text{índice de eficiencia} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de acciones con no conformidades}}{\text{N}^\circ \text{ total de acciones}} * 100$$

Realizado por:	Revisado por:	Autorizado por:
----------------	---------------	-----------------



Realizado por: Simón Lema

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS****AREA:** Administrativa**PROCESO:** Acción correctiva**CÓDIGO:** MPAC-001**FECHA:**

FECHA DE OCURRENCIA:		N° DE LA NO CONFORMIDAD:			
REPORTADO POR:					
La No Conformidad proviene de:					
Queja de cliente <input type="checkbox"/>		Auditoria de servicio <input type="checkbox"/>		Análisis de indicadores <input type="checkbox"/>	
PROCESO:		RESPONSABLE:			
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO:					
ANÁLISIS DE CAUSAS:					
PLAN DE ACCIÓN.					
N°	ACTIVIDAD:	IMPLEMENTACIÓN:			% DE AVANCE:
		RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN:	
NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN APRUEBA EL PLAN:					
SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN DE PLAN DE ACCIÓN:					
N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FECHA SEGUIMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA EJECUCIÓN	% EJECUCIÓN ALCANZADO	
NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN APRUEBA EL PLAN:					
VERIFICACIÓN DE EFICACIA					
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA VERIFICACIÓN DE EFICACIA:					
¿EL PLAN DE ACCIÓN FUE EFICAZ?					
EVIDENCIAS OBJETIVAS:					
NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN HACE LA VERIFICACIÓN DE EFICACIA:					

Realizado por: Simón Lema



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA: Administrativa

PROCESO: Acción Preventiva

CÓDIGO: MPAP-001

FECHA:



ACCIÓN PREVENTIVA:

Objetivos:

- Determinar no conformidades potenciales
- Evaluar la necesidad de prevenir los productos o servicios no conforme
- Revisar las acciones tomadas

Alcance:

Comprende todas las actividades y acciones de la institución para prevenir el producto o servicio no conforme para cumplir con las expectativas de la comunidad del Cantón Suscal

Intervienen:

- ✓ GADIPCS
- ✓ Responsable de calidad y
- ✓ Administración del documento

Entradas:

Procedimiento de acciones preventivas

Salidas:

Registro de resultados

Indicador del proceso:

índice de eficiencia

$$= \frac{N^{\circ} \text{ de acciones con no conformidades potenciales}}{N^{\circ} \text{ total de acciones}} * 100$$

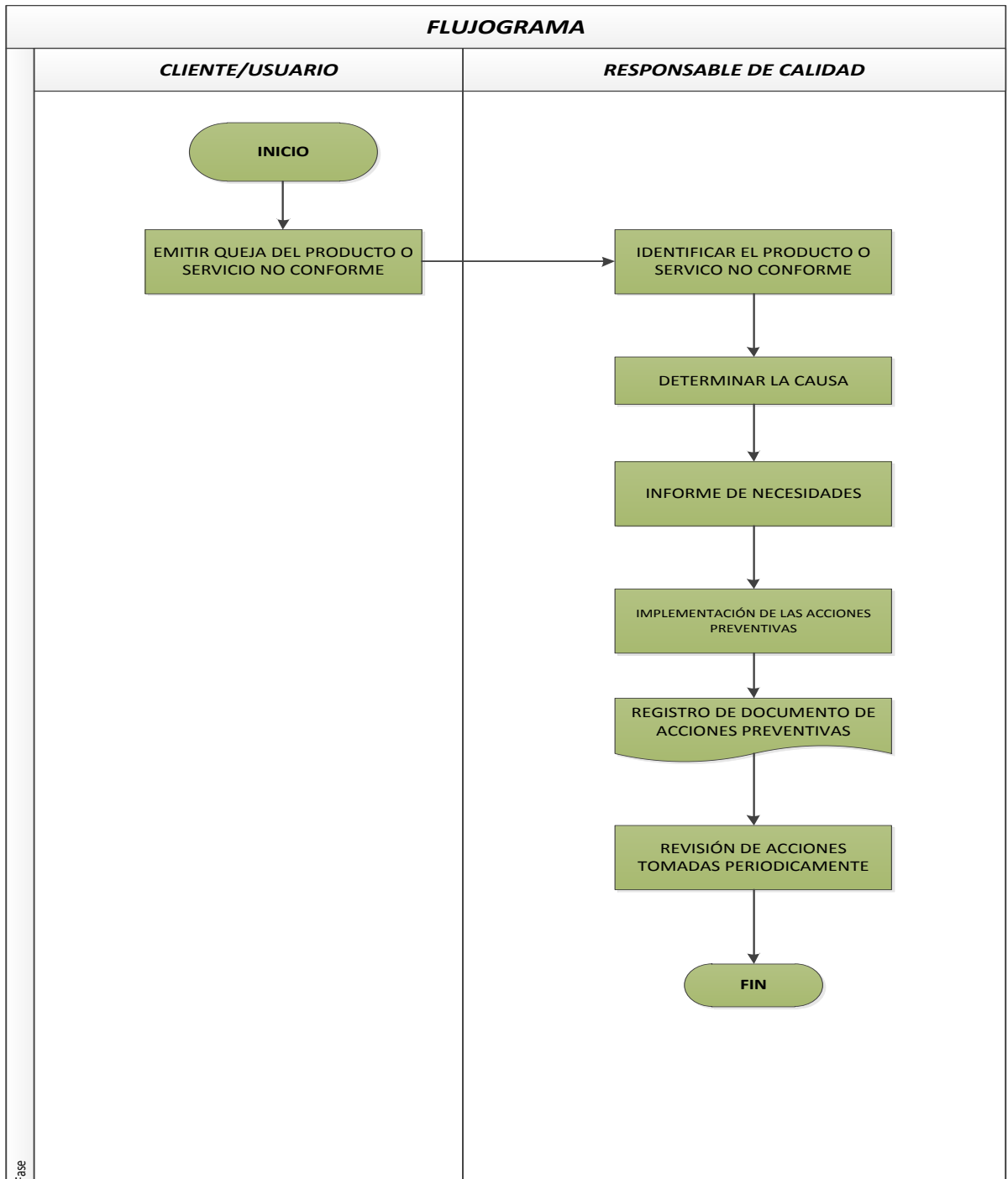
Realizado por:	Revisado por:	Autorizado por:
----------------	---------------	-----------------



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



AREA: Administrativa
PROCESO: Acción Preventiva
CÓDIGO: MPAP-001 FECHA:



Realizado por: Simón Lema



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

AREA: Administrativa

PROCESO: Acción Preventiva

CÓDIGO: MPAP-001

FECHA:



FORMATO:

PLAN DE MEJORA CONTINUA											
Nombre del servicio:			Equipo responsable:				Fecha de elaboración.				
Objetivo del servicio:			Alcance del servicio:				Número del plan:				
Indicador inicial de mejora del servicio seleccionado.			Meta deseada:				Tiempo deseado:				
PLANEACIÓN: (P)					EJECUCIÓN (H)						
#	RESPONSABLE	FECHA	ACTIVIDADES		GRADO DE AVANCE					Observaciones:	
1											
2											
3											
4											
5											
VERIFICACIÓN (V)					ACTUAR (A)						

Realizado por: Simón Iema



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

AREA: UNIDAD DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE
PROCESO: UTILIZACIÓN DE UN SERVICIO PUBLICO
CÓDIGO: MPUTTVP-001 **FECHA:**



USO DE VÍA PÚBLICA

Objetivo:

- emitir permisos para la ocupación de la vía pública, calles u otros espacios públicos, que la municipalidad otorga en base a condiciones y bases legales que permita su control y la correcta ocupación de la vía pública

Alcance:

El proceso inicia con la petición de cualquier ciudadano puede realizar, para la cual se hace un análisis de la petición, y termina con el permiso de ocupación.

Intervienen:

- ✓ clientes internos y externos
- ✓ Responsable de unidad de tránsito y transporte

Entradas:

Documento de permiso para la ocupación

Salidas:

Aprobación de Permiso de ocupación

Recursos:

- T.H.
- Materiales

Indicador de proceso:

$$\text{indice de ocupacion de via publica} = \frac{N^{\circ} \text{ de permisos solicitados}}{N^{\circ} \text{ total de solicitudes aprobados}} * 100$$



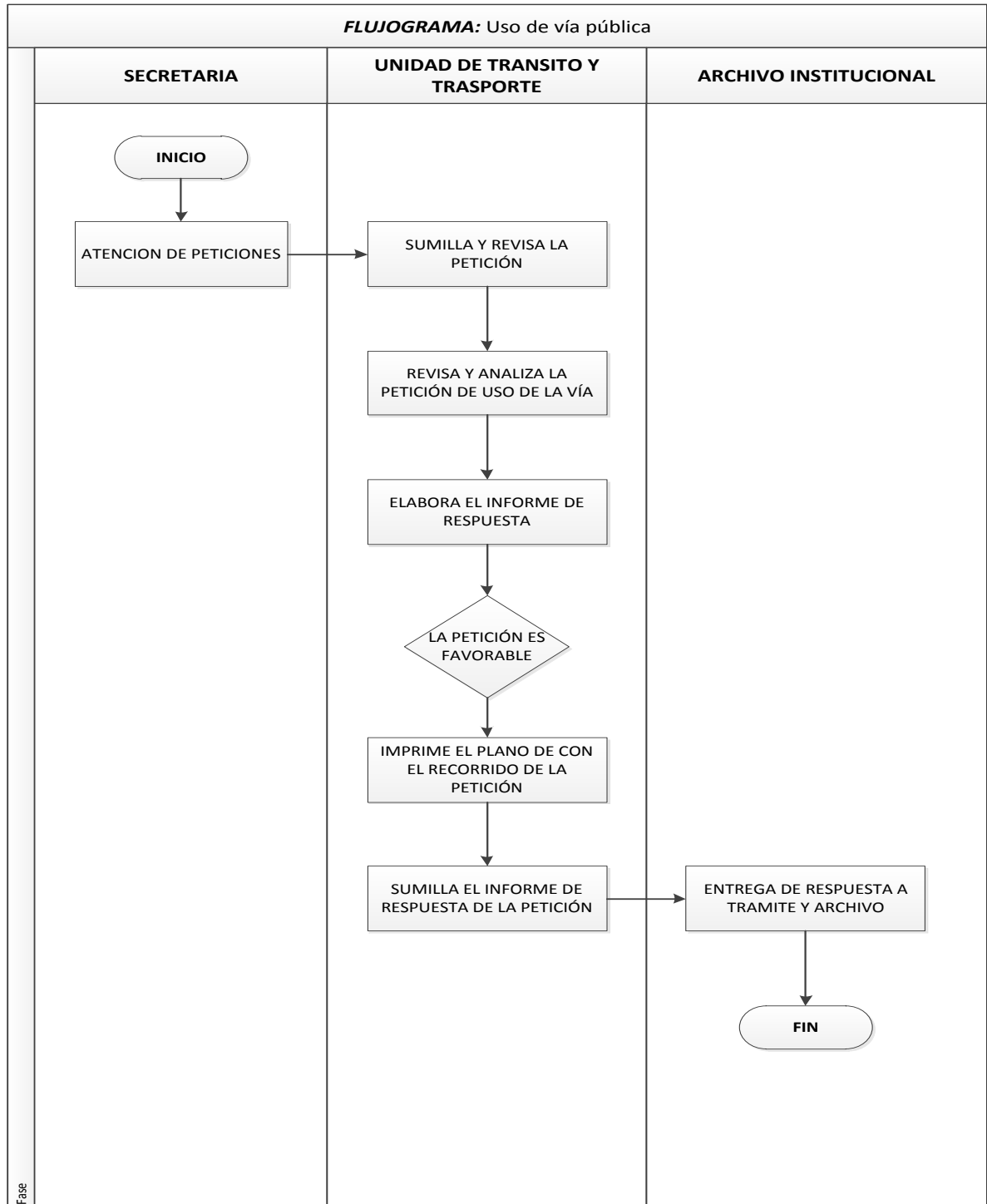
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

AREA: unidad de tránsito y transporte

PROCESO: utilización de vía pública

CÓDIGO: MPUTTVP-001

FECHA:



Realizado por Simón lema



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

AREA: ATENCIÓN AL CLIENTE

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO: MPAC-001

FECHA:



ATENCIÓN AL CLIENTE

Objetivo:

- describir las actividades, procedimientos y mecanismos necesarios para la atención oportuna de peticiones, quejas o sugerencias, presentadas a la administración municipal de GADIPCS, para contribuir a los procesos de mejora continua.

Alcance:

Abarca a todo el personal de la administración municipal a favor de la ciudadanía, desde el momento de recepción hasta su respuesta de análisis y adopción de acciones correctivas o de mejora.

Intervienen:

- ✓ funcionarios de la área administrativa de GADIPCS
- ✓ clientes

Entradas:

Recepción de peticiones

Salidas:

Informe de solución a las peticiones

Recursos:

- Talento Humano
- Materiales

Indicador:

$$\text{Atención al cliente} = \frac{N^{\circ} \text{ de clientes atendidos}}{N^{\circ} \text{ total de clientes atendidos}} * 100$$



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**AREA: ATENCIÓN AL CLIENTE
 PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE
 CÓDIGO: MPAC-001 FECHA:**



FLUJOGRAMA: ATENCIÓN AL CLIENTE			
ETAPAS	FLUJOGRAMA	DESCRIPCION	RESPONSABLES
RECEPCIÓN		1. cuando el ciudadano lo desee podrá generar peticiones, quejas y sugerencias.	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadano
		2. los ciudadanos podrán allegar a la administración municipal, peticiones quejas y sugerencias a través de la siguientes medios de recepción: <ul style="list-style-type: none"> • Personal • Escrito • Telefónico • Virtual • Fax 	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de atención al cliente • Funcionarios de área administrativa
REVISIÓN Y REMISIÓN		3. las quejas, reclamos y sugerencias deberán ser radicadas en la oficina de atención al cliente para su verificación y análisis de cumplimiento de los requisitos mínimos legales vigentes.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de atención al cliente • Funcionarios de área administrativa
		4. el funcionario receptor, revisara que el requerimiento cumpla con los requisitos mínimos, establecidos por los términos legales vigentes, buscando dar respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de atención al cliente • Funcionarios de área administrativa
		5. si no esta dentro de las posibilidades del funcionario dar respuesta, este deberá escalar el requerimiento al competente, a mas tardar el día hábil.	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios de la área administrativa
TRAMITE		6. el enlace de cada departamento responsable, coordinara la asignación del servidos encargado a proyectar la respuesta, dentro de los terminos legales vigentes.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de atención al cliente • Funcionarios de área administrativa
		7. en caso de ser necesario, el funcionario al que le sea asignado el requerimiento, podrá apoyarse de la oficina de Asesoría Jurídica, para la apropiada elaboración de la respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de atención al cliente • Funcionarios de área administrativa
		8. con base a la información que registre de las dependencias. El departamento encargado efectuara el respectivo análisis con sugerencias de correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de atención al cliente • Funcionarios de área administrativa
MEJORA CONTINUA		9. El departamento encargado verificara información resultante del análisis adoptando cuando este bajo su alcance hacerlo, las correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora, también de ser necesario en la obligación de escalar a la alta dirección los resultado construidos, para que esta tome decisiones del mejoramiento continuo de los procesos.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de atención al cliente • Funcionarios de área administrativa

Realizado por: Simón Lema

FORMATO PARA PRESENTAR UNA PETICIÓN, QUEJA O SUGERENCIA
 ES MUY IMPORTANTE LA HONESTIDAD Y TRANSPARENCIA PARA ESTE TRÁMITE

1. NOMBRE COMPLETO

.....

...

PERSONA QUE REPRESENTA

2. DATOS DE CONTACTO

.....

.....

.....

.....

DOMICILIO, CORREO ELECTRÓNICO Y TELÉFONO ETC.

3. PERSONAL O SERVIDOR PÚBLICO QUE LO ATENDIÓ

.....

.....

.....

4. DESCRIPCIÓN DE HECHO MOTIVO DE LA QUEJA, PETICIÓN O SUGERENCIA

.....

.....

.....

.....

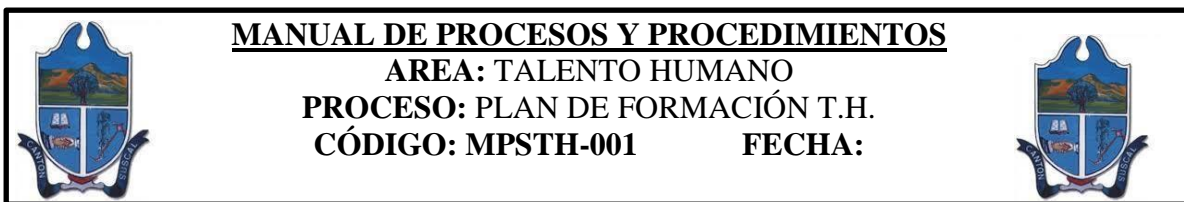
.....

.....

.....

FIRMA.....

5. FECHA (LUGAR, DÍA , MES , AÑO)



PLAN DE FORMACIÓN

Objetivo:

- Brindar servicio de calidad mediante la aplicación del SGC.

Alcance:

Se lo aplica a todo el personal de la institución “GADIPCS”

Documentación: para mejorar el desempeño del T.H. del GADIPCS se lo tendrá en cuenta recursos como:

- ✓ gestión de recursos humanos
- ✓ procedimientos para la selección y contratación de personal
- ✓ código de trabajo, reglamento etc.

Intervienen:

- ✓ GADIPCS
- ✓ T.H.
- ✓ Responsable de calidad

Entradas:

Plan de capacitación

Salidas:

Personas competentes

Recursos:

- T.H.
- Materiales

Indicador de proceso:

$$\text{Capacitación del T.H.} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de personas capacitados}}{\text{N}^\circ \text{ total de capacitación}} * 100$$



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

AREA: TALENTO HUMANO

PROCESO: PLAN DE FORMACIÓN T.H.

CÓDIGO: MPSTH-001

FECHA:



FLUJOGRAMA

SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO

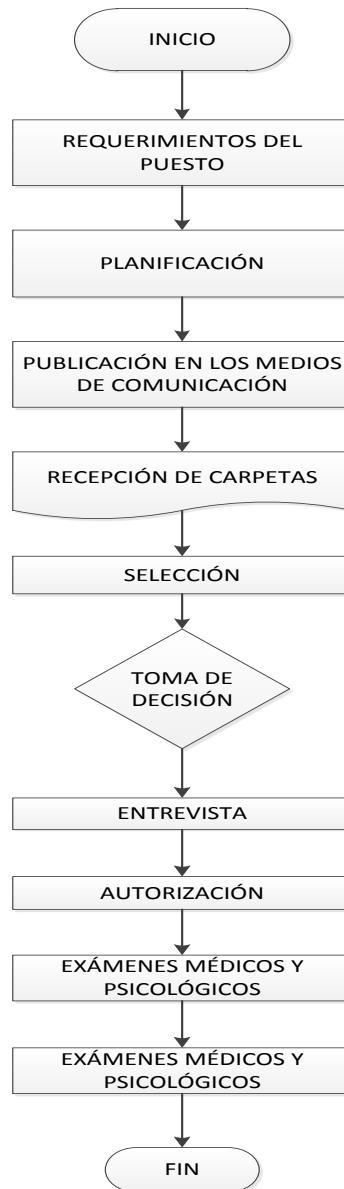


Fig. 08

Realizado por: Simón lema



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

AREA: gestión de compras

PROCESO: adquisición de bienes y servicios

CÓDIGO: MPSTH-001

FECHA:



PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

Objetivo:

- Estandarizar la gestión de adquisiciones y compras que desarrolla la institución

Alcance:

Se lo aplica a todo el personal del área administrativa de la institución “GADIPCS”

Intervienen:

- ✓ GADIPCS
- ✓ T.H.
- ✓ Responsable de calidad

Entradas:

Solicitud de abastecimiento

Proformas

Salidas:

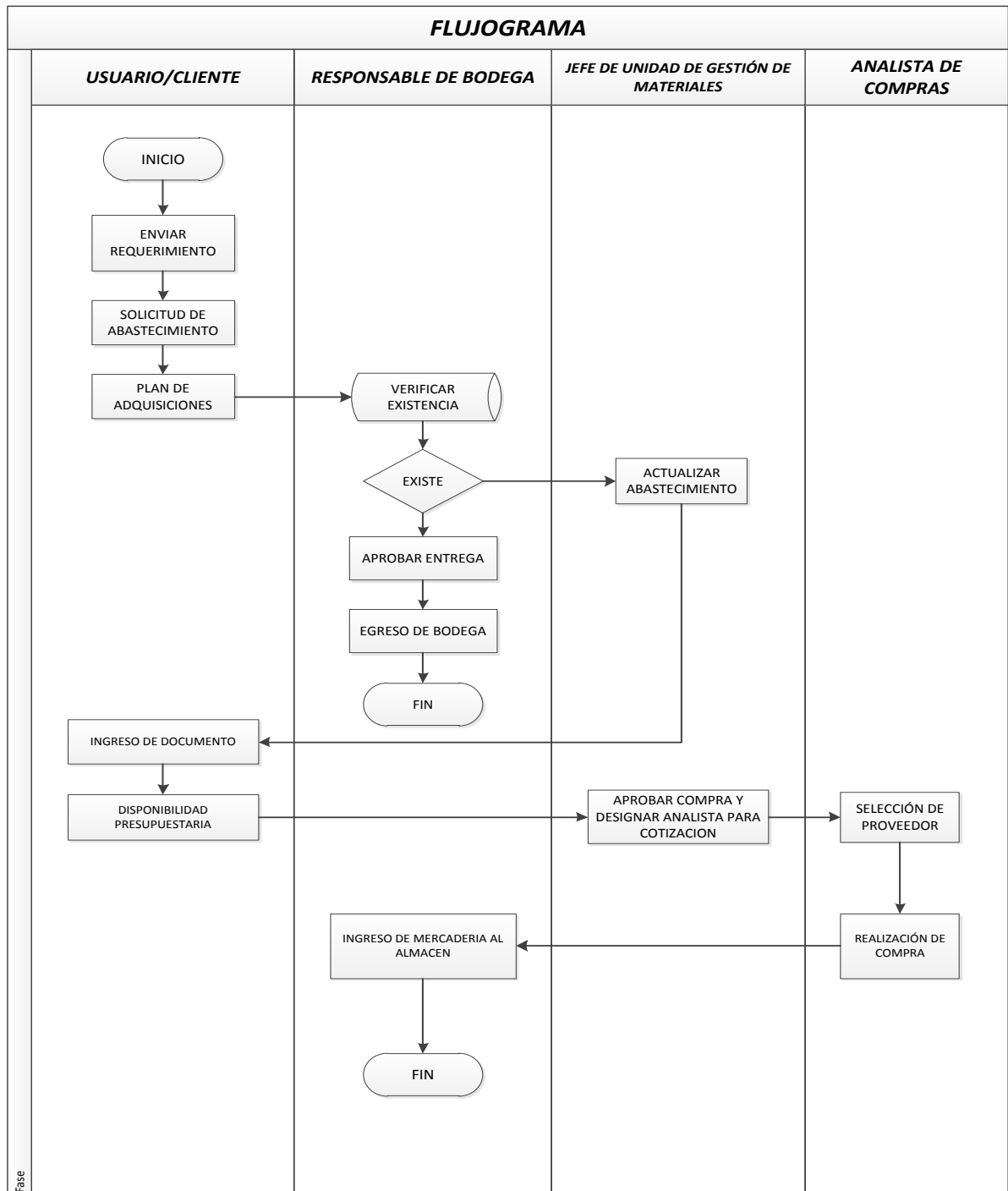
Solicitud de pago

Recursos:

- T.H.
- Materiales

Indicador de proceso:

$$\text{compras} = \frac{N^{\circ} \text{ de compras realizadas}}{N^{\circ} \text{ total de compras}} * 100$$



Realizado por: Simón Lema

ANEXOS 3: Formato de cuestionario



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA DE EMPRESAS
 ENCUESTA



Objetivo: Levantar información para realizar el diseño del Sistema de Gestión de Calidad en el GAD Municipal del Cantón Suscal.

Dirigido: Funcionarios del área administrativa del GAD Intercultural Participativo del Cantón Suscal

Instrucción: Lea detenidamente cada una de las preguntas y conteste con toda la honestidad posible.

CUESTIONARIO

Nº	PREGUNTAS	OPCIONES			
1	¿Tiene definido en toda la institución la misión, visión y objetivos a mediano y largo plazo?	Si ()		No ()	
2	¿Están definidas con claridad las funciones y responsabilidades dentro de la institución?	Nunca ()	A veces ()	Casi siempre ()	Siempre ()
3	¿La institución efectúa una evaluación y seguimiento de la capacidad del personal de la institución?	Nunca ()	A veces ()	Casi siempre ()	Siempre ()
4	¿La dirección planifica e implementa planes y proyectos sobre la mejora continua de la institución?	Nunca ()	A veces ()	Casi siempre ()	Siempre ()
5	¿Cuál es el nivel de comunicación entre el personal de la institución?	Baja ()	Medio ()	Alto ()	Excelente ()
6	¿La institución tiene definido alguna política sobre la calidad de servicio?	Si ()		No ()	
7	¿La institución dispone de un sistema de calidad basado en la norma ISO u otro modelo específico para asegurar la calidad?	Si ()		No ()	
8	¿La institución dispone de procedimientos para controlar la satisfacción de la comunidad?	Si ()		No ()	
9	¿Hay evidencias objetiva de que la satisfacción de la comunidad, es un valor primordial para la institución?	Si ()		No ()	
10	¿La institución tiene establecidos procesos para todas las actividades que realiza?	Nunca ()	A veces ()	Casi siempre ()	Siempre ()
11	¿Cuenta la institución con un manual de calidad?	Si ()		No ()	
12	¿Cree Ud. que el desarrollo de sus actividades ayuda a cumplir con los objetivos planteado por la institución?	Nunca ()	A veces ()	Casi siempre ()	Siempre ()