



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 BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2017.

AUTORES:

LESLY VANEZA CEVALLOS ARÉVALO

WASHINGTON ADRIÁN LEMACHE GUEVARA

RIOBAMBA – ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. Lesly Vaneza Cevallos Arévalo y el Sr. Washington Adrián Lemache Guevara, quienes han cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Eduardo Rubén Espín Moya
DIRECTOR TRIBUNAL

Ing. Marco Vinicio Moyano Cascante
MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Lesly Vaneza Cevallos Arévalo y Washington Adrián Lemache Guevara, declaramos que el presente trabajo de titulación es de nuestra 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 autores, asumimos la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 06 de Junio del 2017

Lesly Vaneza Cevallos Arévalo

CC: 060410258-2

Washington Adrián Lemache Guevara

CC: 060474385-6

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, Nelly Arévalo y Willian Cevallos, quienes han sido mi apoyo, mi fortaleza, por haberme inculcado, valores, principios para ser una buena persona durante estos años de vida y de estudio que gracias a ustedes pude cumplir un objetivo más en mi vida personal y profesional.

Lesly Cevallos.

Dedicado a mi madre Jaqueline Guevara quién han estado junto a mi brindándome su apoyo y sus consejos para cumplir una meta más en mi vida.

Adrián Lemache.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos infinitamente a nuestros padres por permitirnos culminar esta etapa académica, gracias a sus esfuerzos y por encaminarnos para que cada día seamos mejores personas y excelentes profesionales. También agradecemos a nuestros docentes quienes día a día han compartido sus conocimientos para formarnos como buenos profesionales.

Lesly Cevallos.

Adrián Lemache.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	xi
Índice de gráficos.....	xiii
Índice de anexos.....	xiv
Resumen.....	xv
Abstract.....	xvi
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1. Formulación del Problema	3
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	6
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.2. ANTECEDENTES HISTÓRICOS	7
2.2.1. Misión y Visión institucional.....	8
2.2.2. Objetivos institucionales	8
2.2.3. Política institucional.....	9
2.2.4. Matriz FODA.....	10
2.2.5. Orgánico estructura del GADM del Cantón Guano	12
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	13
2.2.1. La Calidad.....	13
2.2.1.1. Definición de Calidad según varios autores.....	13

2.2.1.2.	Calidad desde 3 perspectivas del producto, del usuario y de valor.....	14
2.2.2.	Sistema de Gestión de Calidad	16
2.2.2.1.	¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad?	16
2.2.2.2.	Principios del sistema de gestión de calidad.....	16
2.2.2.3.	Objeto y campo de aplicación.....	16
2.2.2.4.	Motivaciones para la implantación de un sistema de gestión de calidad.....	17
2.2.2.5.	Beneficios de la implantación de un sistema de gestión de calidad.....	17
2.2.2.6.	Barreras para la implantación de un sistema de gestión de calidad	18
2.2.3.	Normas ISO 9001	18
2.2.3.1.	¿Qué es la Norma ISO 9001?.....	18
2.2.3.2.	Relación con otras normas de sistema de gestión	19
2.2.3.3.	Estructura de la norma ISO 9001:2015.....	19
2.2.4.	Atención Al Cliente	22
2.2.4.1.	Definición de atención al cliente.....	22
2.2.4.2.	Importancia de la atención al cliente.....	22
2.2.5.	Administración Pública	23
2.2.5.1.	¿Qué es Administración Pública?	23
2.2.5.2.	¿Qué son los Gobiernos Autónomos Descentralizados?.....	23
2.2.5.2.1.	Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales	23
2.2.5.2.2.	Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales	24
2.2.5.2.3.	Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales	24
2.2.5.2.4.	Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales	24
2.3.	HIPÓTESIS	25
2.3.1.	Hipótesis General	25
2.3.2.	Hipótesis Específicas	25
2.4.	VARIABLES.....	25
2.4.1.	Variable independiente.....	25
2.4.2.	Variable dependiente	25
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		26
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	26
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	26
3.2.1.	Investigación bibliográfica.....	26

3.2.2.	Investigación de campo	27
3.2.3.	Investigación descriptiva	27
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	27
3.3.1.	Población.....	27
3.3.2.	Muestra.....	29
3.3.2.1.	Tipos de muestreo	29
3.3.2.1.1.	Muestreo probabilístico o aleatorio estratificado.....	29
3.3.2.2.	Fórmula para calcular la muestra	30
3.3.2.3.	Cálculo de la muestra.....	30
3.4.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	32
3.4.1.	Métodos de investigación.....	32
3.4.1.1.	Método inductivo	32
3.4.1.2.	Método analítico	32
3.4.2.	Técnicas de investigación.....	33
3.4.2.1.	Observación	33
3.4.2.2.	Encuesta	33
3.4.3.	Instrumentos de investigación	33
3.5.	RESULTADOS	34
3.5.1.	Análisis de las encuestas realizadas a los funcionarios del GADM del cantón Guano.....	34
3.5.2.	Análisis de las encuestas realizadas a los usuarios del GADM del cantón Guano.....	54
3.5.3.	Conclusión general de los resultados obtenidos en las encuestas.....	72
3.5.4.	Análisis FODA	72
3.6.	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	77
3.6.1.	Tabla de contingencia.....	77
3.6.2.	Formulación de la hipótesis	77
3.6.3.	Tabla de frecuencias esperadas.....	77
3.6.4.	Cálculo de las frecuencias esperadas	78
3.6.5.	Cálculo del chi cuadrado	79
3.6.6.	Cálculo del grado de libertad	79
3.6.7.	Nivel de significancia	79
3.6.8.	Valor del parámetro	80

3.6.9.	Cálculo del valor crítico	80
3.6.10.	Comparación del chi cuadrado y el valor crítico	80
3.6.11.	Conclusión	80
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		81
4.1.	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2017.	81
4.2.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	81
4.3.	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015	82
	INTRODUCCIÓN	83
1.	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	83
2.	REFERENCIAS NORMATIVAS	83
3.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	84
4.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	86
4.1.	La organización y su contexto	86
4.2.	Las necesidades y expectativas de las partes interesadas	91
4.3.	Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.....	95
4.4.	Sistema de gestión de calidad y sus procesos	96
5.	LIDERAZGO.....	112
5.1.	Liderazgo y compromiso.....	112
5.2.	Política de calidad	115
5.3.	Roles, responsabilidades y autoridades del sistema de gestión de calidad	116
6.	PLANIFICACIÓN	120
6.1.	Riesgo y oportunidades	120
6.2.	Objetivos de la calidad y su planificación para lograrlos	125
6.2.1.	Establecer los objetivos de calidad.....	125
6.2.2.	Acciones para cumplir con los objetivos de calidad	126
6.3.	Cambios en el sistema de gestión de calidad	129
7.	APOYO.....	130
7.1.	Recursos	130
7.1.1.	Personas.....	130

7.1.2.	Financieros	130
7.1.3.	Infraestructura.....	134
7.1.4.	Ambiente para la operación de los procesos	134
7.2.	Competencia	136
7.3.	Toma de conciencia	137
7.4.	Comunicación.....	139
7.5.	Información documentada.....	140
7.5.1.	Control de la información documentada.....	142
8.	OPERACIÓN	143
8.1.	Planificación y control operacional.....	143
8.2.	Requisitos para los servicios	144
8.3.	Diseño y desarrollo de productos	145
8.4.	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	146
8.4.1.	Información adicional para los proveedores externos.....	147
8.5.	Provisión del servicio	147
8.6.	Control de las salidas no conformes.....	148
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	150
9.1.	Seguimiento, medición y análisis	150
9.1.1.	Generalidades	150
9.1.2.	Satisfacción del cliente	151
9.1.3.	Análisis y evaluación	154
9.2.	Auditoría interna	155
9.3.	Revisión por la dirección.....	157
10.	MEJORA.....	159
10.1.	Generalidades	159
10.2.	No conformidad y acción correctiva	159
10.3.	Mejora continua.....	162
	CONCLUSIONES	164
	RECOMENDACIONES.....	165
	ANEXOS... ..	166
	BIBLIOGRAFIA	171

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz FODA del GADM-CG.....	10
Tabla 2: Definición de calidad según varios autores	13
Tabla 3: Comparación ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015	20
Tabla 4: Población total del Cantón Guano	28
Tabla 5: Población económicamente activa (PEA) del Cantón Guano comprendidas en edades entre 20 ha 74 años distribuido por parroquias.....	28
Tabla 6: Número de encuestas a realizar en las parroquias del Cantón Guano	31
Tabla 7: Evaluación de factores externos	74
Tabla 8: Evaluación de factores internos	75
Tabla 9: Tabla de contingencia	77
Tabla 10: Frecuencias esperadas.....	78
Tabla 11: Frecuencias esperadas.....	78
Tabla 12: Contexto de la organización. SGC.4.1.COR	86
Tabla 13: Necesidades y expectativas de las partes interesadas. SGC.4.2.NE.....	92
Tabla 14: Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad. SGC.4.3.DA .	95
Tabla 15: Sistema de gestión de calidad y sus procesos. SGC.4.4.PRO	97
Tabla 16: Representación esquemática de procesos – Planificación y administración. SGC.4.4.PRO1	97
Tabla 17: Representación esquemática de procesos – Sistema de gestión de calidad. SGC.4.4.PRO2.....	99
Tabla 18: Representación esquemática de procesos – Liderazgo y compromiso. SGC.4.4.PRO3.....	100
Tabla 19: Representación esquemática de procesos – Evaluación del desempeño. SGC.4.4.PRO4.....	101
Tabla 20: Procedimiento para planificar el sistema de gestión de calidad. SGC.4.4.PSGC1	102
Tabla 21: Procedimiento para auditoria interna. SGC.4.4.PSGC2	105
Tabla 22: Procedimiento previo a la atención de trámites. SGC.4.4.PSGC3	107
Tabla 23: Procedimiento para medir la satisfacción de usuarios. SGC.4.4.PSGC4	108
Tabla 24: Procedimiento para contratación del personal. SGC.4.4.PSGC5	109
Tabla 25: Procedimiento para compras a proveedores. SGC.4.4.PSGC6	111

Tabla 26: Liderazgo y compromiso. SGC.5.1.LC	113
Tabla 27: Política de calidad. SGC.5.2.PC	115
Tabla 28: Organigrama estructural propuesto. SGC.5.3.ORG	117
Tabla 29: Responsabilidades y autoridades. SGC.5.3.RA.....	118
Tabla 30: Riesgos y Oportunidades. SGC.6.1.RO.....	121
Tabla 31: Objetivos de calidad. SGC.6.2.1.OC	125
Tabla 32: Cumplimiento de los objetivos de calidad. SGC.6.2.2.POC	127
Tabla 33: Cambios en el sistema de gestión de calidad. SGC.6.3.CSGC.....	129
Tabla 34: Presupuesto para la implementación del sistema de gestión de calidad. SGC.7.1.2.PAI	131
Tabla 35: Presupuesto para el mantenimiento y la mejora continua del sistema de gestión de calidad. SGC.7.1.2.PMMC	132
Tabla 36: Inversión total del sistema de gestión de calidad. SGC.7.1.2.ITSGC	133
Tabla 37: Lista de verificación del ambiente laboral. SGC.7.1.4.LVAL	135
Tabla 38: Descripción del perfil profesional y competencias. SGC.7.2.DPP	136
Tabla 39: Guía para la toma de conciencia del SGC. SGC.7.2.GTCO	138
Tabla 40: Formulario para la comunicación de los procesos. SGC.7.4.C	140
Tabla 41: Información documentada obligatoria para el SGC. SGC.7.5.IDSGC	141
Tabla 42: Proceso para la provisión del servicio. SGC.8.1.PCO.....	143
Tabla 43: Requisitos para los servicios. SGC.8.2.RPS.....	144
Tabla 44: Control de los productos suministrados externamente. SGC.8.4.CPSE.....	146
Tabla 45: Provisión del servicio. SGC.8.5.PSER	147
Tabla 46: Control de salidas no conformes. SGC.8.6.CSNC	148
Tabla 47: Seguimiento, medición y análisis. SGC.9.1.1.SMAG.....	150
Tabla 48: Procedimientos de seguimiento de satisfacción al usuario. SGC.9.1.2. PSSU	152
Tabla 49: Herramientas de seguimiento, medición y análisis. SGC.9.1.3.AYE	155
Tabla 50: Proceso para la auditoría interna. SGC.9.2.AI	156
Tabla 51: Procedimiento para no conformidad y acción correctiva. SGC.10.3.PNCAC	160
Tabla 52: Formulario para documentar la mejora continua. SGC.10.2. FPDMC	163

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Orgánico estructural	12
Gráfico 2: Edad de los funcionarios	34
Gráfico 3: Género de los funcionarios	35
Gráfico 4: Cargo de los funcionarios	36
Gráfico 5: Departamento dedicado a la gestión de calidad	37
Gráfico 6: Departamento dedicado a la gestión de calidad por edades	38
Gráfico 7: Disponibilidad de recursos	39
Gráfico 8: Disponibilidad de recursos por cargo	40
Gráfico 9: Disponibilidad de medios de comunicación	41
Gráfico 10: Disponibilidad de medios de comunicación por cargos	42
Gráfico 11: Frecuencia de uso de los medios de comunicación	43
Gráfico 12: Frecuencia de uso de los medios de comunicación por edades	44
Gráfico 13: Procesos	45
Gráfico 14: Procesos por cargo	46
Gráfico 15: Eficiencia en los procesos	47
Gráfico 16: Eficiencia en los procesos por cargos	48
Gráfico 17: Quejas y sugerencias	49
Gráfico 18: Quejas y sugerencias por edades	50
Gráfico 19: Plan de mejora continua	51
Gráfico 20: Plan de mejora continua por edades	52
Gráfico 21: Sistema de gestión de calidad	53
Gráfico 22: Edad de los usuarios	54
Gráfico 23: Género de los usuarios	55
Gráfico 24: Ocupación de los usuarios	56
Gráfico 25: Información de los procesos	57
Gráfico 26: Información de los procesos por el género	58
Gráfico 27: Frecuencia de trámites	59
Gráfico 28: Frecuencia de trámites según la ocupación de los usuarios	60
Gráfico 29: Parámetros del servicio	61
Gráfico 30: Parámetros del servicio por edades	62
Gráfico 31: Realización de trámites	63

Gráfico 32: Realización de trámites por cargos	64
Gráfico 33: Calidad del servicio que reciben.....	65
Gráfico 34: Calidad del servicio que reciben por la ocupación	66
Gráfico 35: Calidad del servicio	67
Gráfico 36: Calidad del servicio por edades	68
Gráfico 37: Problema en el servicio	69
Gráfico 38: Problema en el servicio según la ocupación.....	70
Gráfico 39: Sistema de gestión de calidad.....	71

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta dirigida a los funcionarios	166
Anexo 2: Encuesta dirigida a los usuarios	168
Anexo 3: Tabla de distribución del chi cuadrado	170

RESUMEN

El diseño de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano tiene el fin de satisfacer los requerimientos de los usuarios a través de un servicio de calidad. La propuesta está desarrollada en base a la norma internacional ISO 9001:2015 que permite el diagnóstico de la institución, identificación de los procesos, utilización de recursos, lineamientos de liderazgo, planificación del sistema de gestión de calidad, seguimiento, medición y análisis del desempeño y la mejora continua. La institución estará en capacidad de brindar la información adecuada a los usuarios para resolver cualquier inconveniente, reducir la repetición del trabajo y los problemas presentes, garantizar que los servicios prestados cumplan con los estándares de calidad y los trámites se efectúen de manera ágil y oportuna. Se recomienda la creación de un departamento que se encargue de; gestionar la calidad, proporcionar los recursos necesarios, comprometer al personal que labora en la institución para cumplir la política y objetivos de calidad, realizar el respectivo seguimiento al sistema y formar un comité de calidad que analice los resultados obtenidos para prever o corregir cualquier desviación o no conformidad del sistema.

Palabras claves: SISTEMA DE GESTIÓN. GESTIÓN DE CALIDAD. ESTÁNDARES DE CALIDAD. NORMA ISO 9001:2015.

Ing. Eduardo Rubén Espín Moya

DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The design of a quality management system based on the ISO 9001: 2015 standard for the Municipal Decentralized Autonomous Government of Guano canton has the purpose of satisfying the needs of the users through a quality service. The proposal is developed in the international standard ISO 9001: 2015 that allows the diagnosis of the institution, the identification of processes, resource utilization, leadership guidelines, quality management system planning, monitoring, measurement and analysis of performance and continuous improvement. The institution is able to provide adequate information to users to solve any inconvenience, reduce repetition of work and problems, ensure that the services provided meet the quality standards and the procedures are carried out in a timely and timely manner. It is recommended to create a department that will be responsible for; manage the quality, provide the necessary resources, commit the staff working at the institution to fulfill the policy and quality objectives, carry out the respective monitoring and create a quality committee to analyze the results obtained to anticipate or correct any deviation or non-conformity of the system.

Key words: MANAGEMENT SYSTEM. QUALITY MANAGEMENT. QUALITY STANDARDS. ISO 9001: 2015 STANDARD.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de titulación se propone el Diseño de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano con la finalidad de mejorar el servicio y satisfacer las necesidades de los usuarios.

El Sistema de Gestión de Calidad permite seguir las normas y estándares internacionales para cumplir con los requerimientos de calidad dentro de la institución, mejorando los procesos y la comunicación entre los funcionarios, para alcanzar la mejora continua de manera ordenada y sistemática. La realización de este trabajo consta de cuatro capítulos, cuyos contenidos están descritos a continuación:

CAPÍTULO 1. El problema.- Este es el punto de partida del trabajo de titulación, aquí se realiza el planteamiento y justificación del problema que aqueja a la institución y se define los objetivos que se cumplirán.

CAPÍTULO 2. Marco teórico.- Se da a conocer los antecedentes investigativos, la información de la institución y se presenta definiciones autores que están relacionadas con; la calidad, sistemas de gestión de calidad, norma ISO 9001, atención al cliente y administración pública, los mismos que sustentan la realización del trabajo de titulación.

CAPÍTULO 3. Marco metodológico.- Se define los métodos, técnicas y herramientas que se utilizaron para realizar un diagnóstico en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano, el mismo que confirmó que el servicio que prestado a los usuarios es deficiente y requiere de acciones que corrijan las causas que originan los problemas, por esta razón se propone varias alternativas para mitigar los inconvenientes que aquejan a la institución.

CAPÍTULO 4. Marco propositivo.- La propuesta se la realiza en base a los resultados obtenidos en el trabajo de campo y revisión de investigaciones acerca de la gestión de calidad, por eso, es recomendable que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano tome en consideración la propuesta y la aplique para que mejore su desarrollo institucional y sea un referente entre las demás instituciones públicas.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano tiene un papel fundamental porque es la institución encargada de brindar servicios públicos y actividades de colaboración, siendo necesario para la ciudadanía Guaneña. Según el Art. 28 del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización menciona que “Cada circunscripción territorial tendrá un gobierno autónomo descentralizado para la promoción del desarrollo y la garantía del buen vivir, a través de la ejecución de sus competencias” (p.16). Pero al realizar las prácticas pre-profesionales en esta institución se observó que los servicios de atención ciudadana carecen de calidad por la ausencia de optimización en los procesos.

La institución proporciona información escasa a la ciudadanía sobre los procesos que deben seguir para realizar los diferentes trámites y no realiza estadísticas para estimar el tiempo que les tomará cumplir los mismos. En base a este contexto los problemas identificados son de aspectos administrativos, económicos y sociales. Se detallan a continuación:

Administrativos

- Falencias en los procesos, sin plantear posibles soluciones para mejorar el servicio y comprometer a los funcionarios.
- Escasa supervisión de las funciones que cumple los funcionarios
- Desinterés en conocer si el servicio que reciben los usuarios cumple sus expectativas y es de calidad.

Económicos

- Desperdicio de los recursos materiales de la institución.
- Pérdida de tiempo de los funcionarios al corregir el trabajo mal realizado.
- Desperdicio de recursos económicos y tiempo de los usuarios al trasladarse frecuentemente a la institución para conocer el estado de sus trámites.

Sociales

- Incremento del número de personas insatisfechas por la mala calidad del servicio que ofrece la institución.
- Usuarios molestos que exigen hablar con las autoridades para dar solución al problema.
- Alto índice de denuncias de los usuarios a la institución por incumplimiento de acuerdos y de servicios solicitados.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Cómo el diseño de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 mejorará la calidad del servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano, provincia de Chimborazo, período 2017?

1.1.2. Delimitación del Problema

Campo: Gestión de Desarrollo Empresarial, Estandarización de la Calidad

Aspecto: Sistema de Gestión de Calidad

Delimitación Espacial: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano

Delimitación Temporal: La presente investigación se va a realizar durante el período 2017

1.2. JUSTIFICACIÓN

Lograr la satisfacción de la ciudadanía a través de un servicio de calidad con el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basada en la norma ISO 9001:2015 es fundamental para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano para alcanzar la excelencia institucional, porque se pondrá a disposición de la ciudadanía la información adecuada y completa sobre los procesos que deben seguir para realizar los trámites solicitados, de esta manera se reducirá los problemas presentes en la institución.

Aplicar la norma ISO 9001:2015 como base para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad ayudará a: estructurar claramente los procesos, optimizar el desempeño, reducir

la cantidad de desperdicio material y tiempo, evitar la repetición del trabajo, minimizar la cantidad de problemas institucionales, garantizar la satisfacción de los usuarios y lograr que los servicios que se prestan cumplan con los estándares de calidad y los trámites se efectúen de manera óptima en el menor tiempo posible.

Esta investigación se realiza con la apertura de las autoridades de la institución para el manejo de las fuentes de información responsables y verídicas como: leyes, reglamentos, manuales, registros, libros, entrevistas, encuestas y demás documentos que se requiera, también se cuenta con el tiempo y recursos económicos necesarios desde el principio hasta el final del trabajo de titulación.

Del presente trabajo se beneficiaran tanto el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano, que es la institución encargada de llevar a cabo los procesos de atención ciudadana, como los usuarios en general que acuden a esta institución a realizar los diferentes tramites porque obtendrán un servicio que cumpla con los estándares de calidad.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Diseñar un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo, período 2017 para mejorar la calidad del servicio.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar el problema actual del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano para proceder con la respectiva investigación.
- Revisar la literatura de fuentes teóricas que sustentan el sistema de gestión de calidad y sirvan de guía para realizar el trabajo de titulación.
- Realizar el trabajo de campo y analizar los datos para obtener resultados que permita confirmar la calidad en el servicio que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano.

- Desarrollar la propuesta en función de los resultados obtenidos para corregir los problemas en la calidad del servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano presenta varias investigaciones desarrolladas, sin embargo no existe registro de una investigación con el tema diseño de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo, período 2017. A continuación se detalla las investigaciones realizadas en la institución:

Investigación 1.

Título: Auditoría operativa al Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano, provincia de Chimborazo, período 2012.

Autor: Myriam Patricia León Castillo

Fecha de publicación: 2014

Editorial: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Investigación 2.

Título: Examen especial a los procesos de subasta inversa electrónica para evaluar el cumplimiento de la normativa, en el departamento de compras públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano provincia de Chimborazo, período 2013.

Autores: William Hernán Orozco Orozco

Fecha de publicación: 29 de Noviembre del 2016

Editorial: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Investigación 3.

Título: Auditoría administrativa a la Jefatura de Recursos Humanos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano, provincia de Chimborazo período 2013.

Autor: Ligia Elena Chafla Guevara

Fecha de publicación: 2015

Editorial: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Investigación 4.

Título: Plan integral de señalización y semaforización vial del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo, durante el periodo Octubre 2015 a Octubre 2016.

Autor: William Vinicio Bonilla Melena

Fecha de publicación: Marzo 2016

Editorial: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

2.2. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano es una institución del sector público que cumple las siguientes actividades:

- Presta servicios de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos y actividades de saneamiento ambiental.
- Gestiona los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.
- Crea, modificar o suprimir las tasas y contribuciones especiales de mejora.
- Planifica, construye y mantiene la infraestructura y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos de tipo social, cultural y deportivo.
- Ejerce el control sobre el uso y ocupación del suelo. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

2.2.1. Misión y Visión institucional

El (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano, 2011) plantea la siguiente misión y visión:

Misión

Planificar, implementar y desarrollar las acciones del gobierno municipal; ejecutando los proyectos de obras y servicios con calidad y oportunidad, que aseguren el desarrollo social y económico de la población, con la participación directa y efectiva de los diferentes actores sociales con eficiencia y eficacia dentro de un marco de transparencia y aprovechamiento de los recursos humanos.

Visión

El gobierno municipal se constituirá en un modelo de gestión e impulsor del desarrollo y contará con una sólida organización interna que el 2020 se constituya en un municipio ecológico, descentralizado, autónomo y profundamente humanista, ofertando productos y servicios compatibles con la demanda de la sociedad y capaz de asumir las competencias vinculadas al desarrollo económico legal.

2.2.2. Objetivos institucionales

El (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano, 2011) detalla los siguientes objetivos institucionales:

- Procurar el bienestar de la colectividad y contribuir al fomento y protección de los intereses locales.
- Planificar e impulsar el desarrollo físico del Cantón y de sus áreas urbanas y rurales.
- Acrecentar el espíritu de integración de todos los actores sociales y económicos, el civismo y la confraternidad de la población para lograr el creciente progreso del Cantón.
- Coordinar con otras entidades el desarrollo y mejoramiento de la cultura, la educación y la asistencia social, turismo y ambiente y seguridad ciudadana.

- Investigar, analizar y recomendar las soluciones más adecuadas a los problemas que enfrenta el municipio, con arreglo a las condiciones cambiantes, en lo social, político y económico.
- Estudiar la temática municipal y recomendar la adopción de técnicas de gestión racionalizada y empresarial, con procedimientos de trabajo uniformes y flexibles tendientes a profesionalizar y especializar la gestión del gobierno local.
- Auspiciar y promover la realización de reuniones permanentes para discutir los problemas municipales mediante uso de mesas redondas, seminarios, talleres, conferencias, simposios, cursos y otras actividades de integración y trabajo.
- Capacitación de los recursos humanos que apunte a la profesionalización de la gestión municipal.
- Mejorar y ampliar la cobertura de servicios de manera paralela al mejoramiento de la administración con el aporte de la comunidad.

2.2.3. Política institucional

El (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano, 2011) adoptan las siguientes políticas de trabajo:

- Concertación de los diferentes actores sociales, para el logro de una participación efectiva en el desarrollo de la ciudad.
- Movilización de esfuerzos para dotar al Municipio de una infraestructura administrativa, material y humana que permita receptor y procesar adecuadamente sus acciones.
- Fortalecimiento y desarrollo Municipal, en base de un óptimo aprovechamiento de los recursos y esfuerzos sostenidos para mejorar e incrementar los ingresos de recaudación propia, impuestos, tasas, contribuciones, etc. que permita el autofinanciamiento de los gastos, mediante un proceso técnico de gerencia municipal.
- Preservar y encausar los intereses municipales y ciudadanos como finalidad institucional.
- Voluntad política, trabajo en equipo y liderazgo, para la búsqueda constante de niveles óptimos de rendimiento, a efectos de satisfacer con oportunidad las expectativas ciudadanas, tomando en consideración la concertación de fuerzas y de compromisos de los diferentes sectores internos de trabajo: Normativo, Ejecutivo de Apoyo y

Operativo; en consecuencia, dinamismo y creatividad de las autoridades y servidores para lograr una sostenida y equilibrada participación y apoyo mutuo, como la base de la mejor alternativa de solución a los problemas.

- Identificación de los problemas prioritarios de la comunidad y búsqueda oportuna de las soluciones más adecuadas, con el menor costo y el mayor beneficio.

2.2.4. Matriz FODA

Esta institución establece sus aspectos tanto internos como externos a través de la matriz FODA quedando identificados como Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. La matriz FODA permite realizar un análisis de la situación actual de la institución para posteriormente plantear estrategias que mejoren la competitividad de la misma y brinde un servicio de calidad a los usuarios.

Tabla 1: Matriz FODA del GADM-CG

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Institución autónoma con capacidad de generar alianzas estratégicas. ▪ Representación plural de los diferentes sectores sociales en el territorio del cantón. ▪ Se dispone de un Plan de Desarrollo Cantonal ▪ Predisposición de autoridades, empleados y trabajadores en el servicio a la comunidad ▪ Actitud positiva de autoridades, empleados, y trabajadores en generar cambios ▪ Buen ambiente y clima laboral ▪ La infraestructura está en buenas condiciones para brindar un buen servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia de desarrollo local como marco de referencia de gestión ▪ Posibilidad de ejecutar obras y proyectos macros de carácter territorial bajo la modalidad de convenios interinstitucionales ▪ Incremento tendencial del presupuesto ▪ Voluntad de Ong's de financiar proyectos en áreas de desarrollo social e institucional. ▪ Lugares turísticos y potencial cultural ▪ Acceso a las tecnologías de la información y comunicación TIC's
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limitada capacidad administrativa para asumir nuevas competencias ▪ Escasa capacidad para generar recursos propios 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inestabilidad política y económica en el gobierno central y la asamblea nacional ▪ Débil participación ciudadana

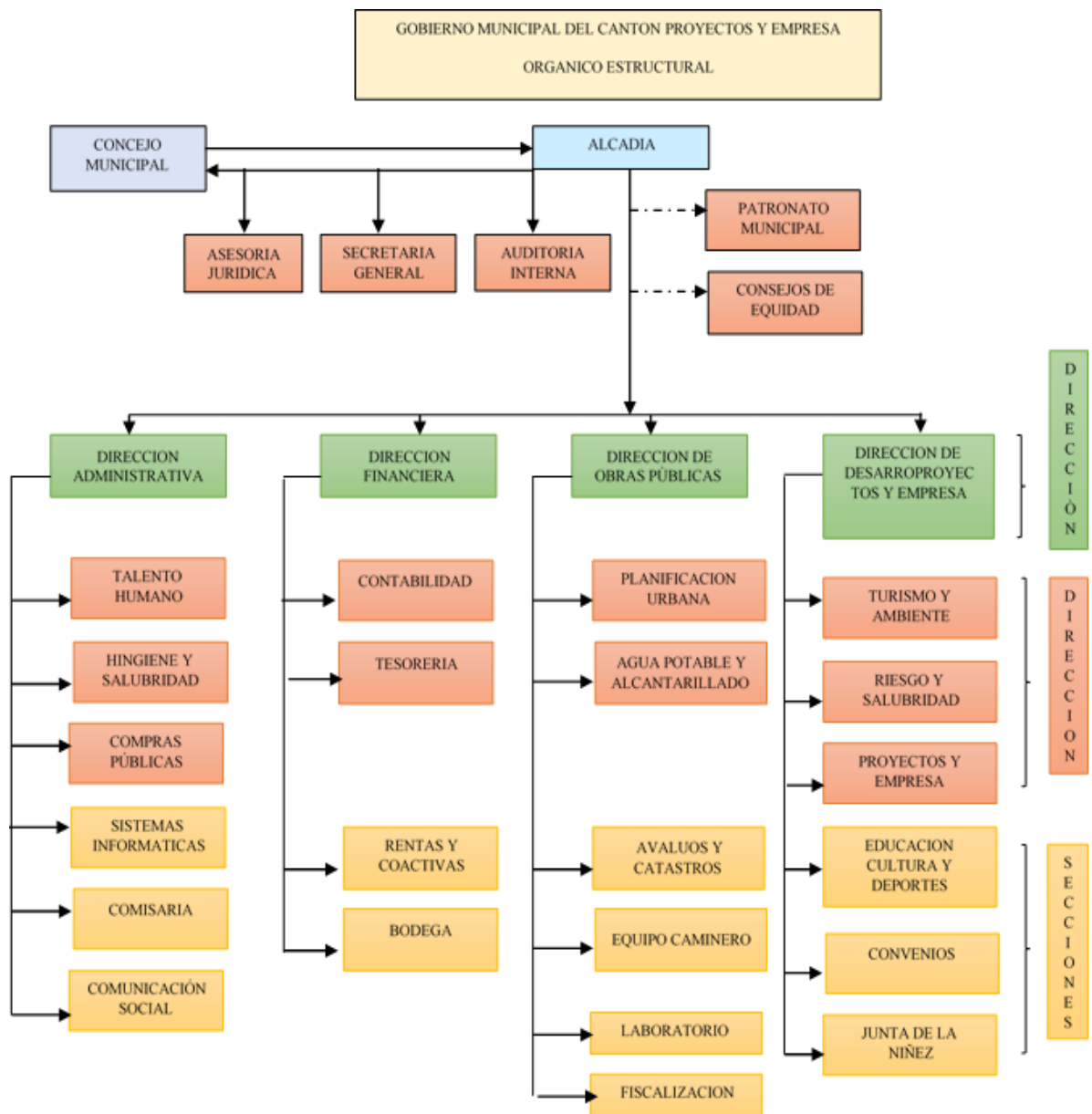
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos insuficientes en relación a las necesidades del cantón ▪ Organigrama estructural y funcional por procesos no acorde a la planificación social ▪ Descoordinación interdepartamental ▪ Falta de concordancia entre función y perfil de los funcionarios ▪ Limitada capacitación a los funcionarios ▪ Desorganización y obstaculización interna de los procesos administrativos ▪ Insuficiente herramientas tecnológicas y equipamiento ▪ Procesos ineficientes y burocratismo ▪ Comunicación deficiente interna y externa ▪ Ausencia de un sistema de monitoreo, seguimiento, evaluación interna y control social ▪ Espacios físicos de trabajo reducidos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Migración de los pobladores de Guano a las grandes ciudades y otros países ▪ Retraso en la entrega de recursos económicos a la institución ▪ Inseguridad jurídica generada por organismos de control ▪ Incremento progresivo de partidos y movimientos políticos ▪ Rápida obsolescencia de los recursos tecnológicos.
--	---

Fuente: Departamento de planificación y desarrollo del GADMCG

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

2.2.5. Orgánico estructura del GADM del Cantón Guano

Gráfico 1: Orgánico estructural



Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo del GADMCG

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. La Calidad

(Evans & Lindsay, 2015) manifiestan que:

La calidad puede ser un concepto confuso, en parte porque las personas la ven en forma subjetiva y en relación con diferentes criterios basados en sus funciones individuales en la cadena de valor producción-marketing. Además, su significado continúa evolucionando conforme la profesión de la calidad crece y madura.

2.2.1.1. Definición de Calidad según varios autores

Tabla 2: Definición de calidad según varios autores

AUTORES	ENFOQUE	ACENTO DIFERENCIAL	DESARROLLO
Platón	Excelencia	Calidad absoluta (producto)	Excelencia como superioridad absoluta, lo mejor. Asimilación en el concepto de “lujo”, Analogía con la calidad de diseño.
Shewhart Crosby	Técnico: conformidad con especificaciones	Calidad comprobada/controlada (Procesos)	Establecer especificaciones. Medir la calidad por la proximidad real a los estándares. Énfasis en la calidad de conformidad. Cero defectos.
Deming Taguchi	Estadístico: pérdidas mínimas para la sociedad, reduciendo la variabilidad y mejorando estándares	Calidad generada (producto y procesos)	La calidad es inseparable de la eficiencia económica. Un grado predecible de uniformidad fiabilidad a bajo coste. La calidad exige disminuir la variabilidad de las características del producto alrededor de

			los estándares y su mejora permanente. Optimizar la calidad de diseño para mejorar la calidad de conformidad.
Feigenbaum Juran Ishikawa	Aptitud para el uso	Calidad planificada (sistema)	Traducir las necesidades de los clientes en las especificaciones. La calidad se mide por lograr la aptitud deseada por el cliente. Énfasis tanto en la calidad de diseño como de conformidad.
Parasuraman Berry Zeithaml	Satisfacción en la expectativa del cliente	Calidad satisfecha (servicio)	Alcanzar o superar las expectativas de los clientes. Énfasis en la calidad del servicio.
Evans (Procter & Gamble)	Calidad total	Calidad Gestionada (empresa y su sistema de valor)	Calidad significa crear valor para los grupos de interés. Énfasis en la calidad en toda la cadena y el sistema de valor.

Fuente: (Camisón, Cruz, & González). Definición de Calidad (p.147)

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

2.2.1.2. Calidad desde 3 perspectivas del producto, del usuario y de valor

(Evans & Lindsay, 2015) expresan cuales son las perspectivas de la calidad:

Es importante entender las diversas perspectivas desde las que se observa la calidad a fin de apreciar por completo el papel que desempeña en las distintas partes de una organización de negocios. La calidad puede definirse desde 3 perspectivas: producto, usuario y valor.

▪ **Perspectiva del producto**

Calidad es la que se relaciona con la cantidad de algún atributo del producto, como el conteo de hilos de una camisa o una sábana, o el número de características diferentes en un automóvil o en un teléfono celular. Esta evaluación implica que grandes cantidades de atributos del producto equivalen a una calidad mayor, así que los diseñadores con frecuencia tratan de incorporar más características a los productos, ya sea que los clientes las deseen o no. Igual con la noción trascendente de calidad, la evaluación de los atributos del producto puede variar de modo considerable en los individuos.

▪ **Perspectiva del usuario**

Los individuos tienen deseos y necesidades distintas y, por tanto, expectativas diferentes en cuando a un producto. Esto conduce a una definición de calidad basada en el usuario- adecuación para el uso pretendido, o cuán bien desempeña el producto su función pretendida. Tanto un Cadillac CTS Como un Honda Civic son adecuados para su uso; simplemente sirven a diferentes necesidades y a grupos diversos de clientes.

▪ **Perspectiva del valor**

Este enfoque para definir la calidad se basa en el valor; es decir, la relación de los beneficios del producto con el precio. Los consumidores ya no compran solo con base en el precio. Comparan la calidad del paquete total de bienes y servicios que un negocio ofrece (en ocasiones llamado paquete de beneficios para el cliente) con el precio y los ofrecimientos competitivos. El paquete de beneficios para el cliente incluye el producto físico y sus dimensiones de calidad; apoyo preventa, la facilidad de ordenar; entrega rápida, a tiempo y precios; y apoyo posventa como servicio de campo, garantías y soporte técnico.

2.2.2. Sistema de Gestión de Calidad

2.2.2.1. ¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad?

(Ortiz, 2011) concluye que: Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

2.2.2.2. Principios del sistema de gestión de calidad

Los principios de la gestión de la calidad son:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basada en la evidencia
- Gestión de las relaciones. (Norma Internacional ISO 9001:2015, 2015)

2.2.2.3. Objeto y campo de aplicación

La (Norma Internacional ISO 9001:2015, 2015) indica:

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización:

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

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

2.2.2.4. Motivaciones para la implantación de un sistema de gestión de calidad

(Carmona, Suárez, Calvo, & Perriñez, 2015) mencionan que:

Las motivaciones principales se pueden clasificar en internas o externas. Los motivos internos más destacados son: por iniciativa o convicción de la dirección; para mejorar las relaciones entre empleados y, de estos, con la dirección; como paso previo a la implantación de modelos más avanzados de calidad total; la reducción de errores y desperdicios; la mejora de la productividad o eficiencia; la mejora de los procesos clave; la mejora de la calidad de los productos o servicios; para mejorar la comunicación; la reducción de costes, y el aumento del rendimiento. Por su parte, los externos están relacionados con: el aumento de la cuota de mercado; la utilización del SGC como herramienta de promoción o marketing; la presión o exigencias de los clientes; la mejora de la imagen y reputación de la empresa; como fuente de ventaja competitiva; la apertura a nuevos mercados, y las presiones externas de los Gobiernos, asociaciones o competidores. Un aspecto importante es que, con independencia de la motivación, las investigaciones demuestran que el apoyo y la implicación de la dirección es un factor indispensable para el éxito en la implantación de un SGC.

2.2.2.5. Beneficios de la implantación de un sistema de gestión de calidad

(Carmona, Suárez, Calvo, & Perriñez, 2015) dicen que:

Los beneficios de la implantación de un SGC se clasifican como internos y externos. Los beneficios internos están relacionados con la satisfacción y seguridad en el trabajo, la tasa de absentismo, el salario de los trabajadores, la fiabilidad de las operaciones, las entregas a tiempo, el cumplimiento de los pedidos, la reducción de errores, la rotación de existencias y el ahorro en costes. Por su parte, los externos se asocian a la satisfacción de los clientes, el número de quejas y reclamaciones, las repeticiones en las compras, la cuota de mercado, las ventas por empleado y el rendimiento de las ventas y los activos. En

definitiva, los beneficios de la implantación de un SGC están relacionados con resultados de naturaleza financiera, operativa y comercial.

2.2.2.6. Barreras para la implantación de un sistema de gestión de calidad

(Carmona, Suárez, Calvo, & Perriñez, 2015) consideran que:

Las principales barreras a la implantación y mejora de los SGC son la falta de compromiso y orientación directiva, los altos costes de mantenimiento del sistema, la falta de tiempo, la resistencia al cambio, la falta participación de los empleados, el no alcanzar los beneficios esperados, la falta de formación, la falta de recursos financieros y materiales, la falta de colaboración de los proveedores, las dificultades del procesos de auditoría o la falta de comprensión de los requisitos de la norma ISO 9001.

2.2.3. Normas ISO 9001

2.2.3.1. ¿Qué es la Norma ISO 9001?

(ISOTools, 2017) define a esta norma como:

La ISO 9001 es una norma ISO internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. Se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente.

El sistema de gestión de calidad se basa en la norma ISO 9001, las empresas se interesan por obtener esta certificación para garantizar a sus clientes la mejora de sus productos o servicios y estos a su vez prefieren empresas comprometidas con la calidad. Por lo tanto, las normas como la ISO 9001 se convierten en una ventaja competitiva para las organizaciones.

2.2.3.2. Relación con otras normas de sistema de gestión

La (Norma Internacional ISO 9001:2015, 2015) señala que:

Se relaciona con la Norma ISO 9000 y la Norma ISO 9004 como sigue:

- ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario, proporciona una referencia esencial para la comprensión e implementación adecuadas de esta Norma Internacional.
- ISO 9004 Gestión para el éxito sostenido de una organización: Enfoque de gestión de la calidad, proporciona orientación para las organizaciones que elijan ir más allá de los requisitos de esta Norma Internacional.

2.2.3.3. Estructura de la norma ISO 9001:2015

Según (Maderdi, Di Candia, & Varela, 2016):

En septiembre de 2015 se aprobó la nueva versión de la Norma internacional ISO 9001, Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos. Entre los motivos que llevaron a generar una nueva versión de la ISO 9001 y que permitieron llegar a la ISO 9001:2015 se encuentra la intención de adaptar aún más la norma a las organizaciones de servicio, las cuales siempre percibieron que estaba más dirigida a la industria manufacturera, a empresas elaboradoras de productos. Asimismo, se había detectado que las normas de sistemas de gestión de ISO no contaban con una estructura, lenguaje y definiciones comunes.

La ISO 9001:2015, en cambio, presenta la nueva estructura de alto nivel, un marco común para todos los sistemas de gestión ISO. Esta innovación ayuda a mantener la consistencia, a alinear diferentes normas de sistemas de gestión y a aplicar un lenguaje compartido por todas ellas. La estructura de la ISO 9001:2015 queda de la siguiente manera:

Tabla 3: Comparación ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
1. Objeto y campo de aplicación	1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas	2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones	3. Términos y definiciones
4. Sistema de gestión de la calidad	4. Contexto de la organización
5. Responsabilidad de la dirección	5. Liderazgo
6. Gestión de los recursos	6. Planificación
7. Realización del producto	7. Apoyo
8. Medición, análisis y mejora	8. Operación
	9. Evaluación del desempeño
	10. Mejora

Fuente: Maderdi, Di Candia, & Varela. Norma ISO 9001:2015 anatomía del cambio (p. 45)

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

La (Norma Internacional ISO 9001:2015, 2015) establece la siguiente estructura:

1.- Objeto y campo de aplicación. Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización:

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

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

2.- Referencias normativas. Son normas para consulta indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición.

ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.

3.- Términos y definiciones. Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015.

4.- Contexto de la organización. La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

5.- Liderazgo. La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad.

6.- Planificación. Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones, los requisitos y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- Asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;
- Aumentar los efectos deseables;
- Prevenir o reducir efectos no deseados;
- Lograr la mejora

7.- Apoyo. La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

8.- Operación. La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas.

9.- Evaluación del desempeño. La organización debe determinar:

- Qué necesita seguimiento y medición;
- Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;
- Cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

10.- Mejora. La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

2.2.4. Atención Al Cliente

2.2.4.1. Definición de atención al cliente

Es el conjunto de estrategias que una empresa diseña para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos, incluso, mejor que la competencia. (Prieto, 2010)

2.2.4.2. Importancia de la atención al cliente

(CreceNegocios, 2015) expone que:

Cuando un cliente encuentra el producto que buscaba, y además recibe un buen servicio al cliente, queda satisfecho, esa satisfacción hace que regrese y vuelva a comprarnos, y que muy probablemente nos recomiende con otros consumidores.

Pero por otro lado, si un cliente, haya encontrado o no el producto que buscaba, recibe una mala atención, no solo dejará de visitarnos, sino que muy probablemente también hablará mal de nosotros y contará la experiencia negativa que tuvo a un promedio de entre 9 a 20 personas dependiendo de su grado de indignación.

Si a ello se suma el hecho de que la competencia cada vez es mayor y los productos ofertados en el mercado se equiparan cada vez más en calidad y en precio, es posible afirmar que hoy en día es fundamental brindar un buen servicio al cliente si queremos mantenernos competitivos en el mercado.

2.2.5. Administración Pública

2.2.5.1. ¿Qué es Administración Pública?

La (Constitución de la República del Ecuador, 2008) expresa en el “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”.

2.2.5.2. ¿Qué son los Gobiernos Autónomos Descentralizados?

El (Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, 2010) menciona que:

Art. 28.- Gobiernos autónomos descentralizados.- Cada circunscripción territorial tendrá un gobierno autónomo descentralizado para la promoción del desarrollo y la garantía del buen vivir, a través del ejercicio de sus competencias. Estará integrado por ciudadanos electos democráticamente quienes ejercerán su representación política. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados: a) Los de las regiones; b) Los de las provincias; e) Los de los cantones o distritos metropolitanos; y, d) Los de las parroquias rurales.

2.2.5.2.1. Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales

El (Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, 2010) afirma que:

Art. 30.- Los gobiernos autónomos descentralizados regionales 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 le corresponden. La sede del gobierno autónomo descentralizado regional será la prevista en el estatuto de autonomía.

2.2.5.2.2. Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales

El (Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, 2010) dice que:

Art. 40.- Los gobiernos autónomos descentralizados provinciales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva, previstas 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.

2.2.5.2.3. Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales

El (Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, 2010) expresa que:

Art. 53.- Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas 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.

2.2.5.2.4. Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales

El (Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, 2010) menciona que:

Art. 63.- Los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por los órganos previstos en este Código para el ejercicio de las competencias

que les corresponden. La sede del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural será la cabecera parroquial prevista en la ordenanza cantonal de creación de la parroquia rural.

2.3. HIPÓTESIS

2.3.1. Hipótesis General

El diseño de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo, período 2017, influirá en la mejora de la calidad del servicio.

2.3.2. Hipótesis Específicas

- El análisis de la problemática del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano influirá en el establecimiento de soluciones.
- La aplicación de la norma ISO 9001:2015 optimizará los procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano.
- El análisis de la información del trabajo de campo tiene relación directa con los resultados que originan la mala calidad en el servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano.
- La propuesta del Sistema de Gestión de Calidad mejorará la calidad del servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano.

2.4. VARIABLES

2.4.1. Variable independiente

Sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015.

2.4.2. Variable dependiente

Servicio de calidad en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación que se desarrolla es de tipo cuantitativo.

3.1.1. Investigación cuantitativa

Son aquellos que se expresan en valores o datos numéricos. (Arias, 2012)

Es cuantitativa porque se aplica las encuestas a los funcionarios y a los usuarios del GADM del Cantón Guano para reunir información fundamental acerca de los problemas del servicio que presta esta institución, la misma que servirá para diseñar el Sistema de Gestión de Calidad que mejore dichos problemas en la institución.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para realizar esta investigación se utiliza tres tipos de investigación como son; bibliográfica, de campo y descriptiva.

3.2.1. Investigación bibliográfica

Es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítico e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresos, audiovisuales o electrónicos. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos. (Arias, 2012)

Este tipo de investigación se aplicará en la búsqueda de la información en libros, leyes, reglamentos y demás fuentes literarias del sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015, las mismas que servirán como guía para desarrollar esta investigación.

3.2.2. Investigación de campo

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (Arias, 2012)

Se recopilará la información directamente de los usuarios y de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano, mediante la aplicación de la encuesta para confirmar las causas del problema que está presente en la institución.

3.2.3. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (Arias, 2012)

Se determinará las características de todos los procesos de la atención ciudadana y se comprobará que los mismos sean eficientes al momento de ponerlos en práctica.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (Arias, 2012)

La población donde se realiza esta investigación está dividida en:

- a) La población de los funcionarios.
- b) La población de los usuarios.

La población total de los funcionarios de la institución es de 294 personas.

La población total de los usuarios de la institución se estima a continuación:

El Cantón Guano tiene una población de 42.851 habitantes de los cuales 20.495 son hombres y 22.356 son mujeres según el censo 2010 del INEC. Como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 4: Población total del Cantón Guano

Hombres	20.495
Mujeres	22.356
TOTAL	42.851

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) 2010

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

La población económicamente activa (PEA) del Cantón Guano representa el tamaño de la población para el cálculo de la muestra, corresponde a personas en edades de 20 a 74 años, las mismas que están distribuidas en las 10 parroquias del Cantón. A continuación se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 5: Población económicamente activa (PEA) del Cantón Guano comprendidas en edades entre 20 ha 74 años distribuido por parroquias

	Población total por parroquias		%	(-) Población menores de 20 años	%	(-) Población mayores de 74 años	%	(=) PEA	%
1	Guano	16.517	38,5	6.573	36,0	789	42,2	9.155	40,3
2	San Andrés	13.481	31,5	6.092	33,4	457	24,5	6.932	30,5
3	San Isidro	4.744	11,1	2.192	12,0	195	10,4	2.357	10,4
4	San Gerardo	2.439	5,7	966	5,3	155	8,3	1.318	5,8
5	Ilapo	1.662	3,9	719	3,9	73	3,9	870	3,8
6	Santa fe de galán	1.673	3,9	798	4,4	35	1,9	840	3,7
7	San José de Chazo	1.037	2,4	418	2,3	71	3,8	548	2,4
8	La Providencia	553	1,3	230	1,3	31	1,7	292	1,3
9	Guanando	341	0,8	98	0,5	38	2,0	205	0,9

10	Valparaíso	404	0,9	178	1,0	24	1,3	202	0,9
TOTAL		42.851	100	18.264	100	1.868	100	22.719	100

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) 2010

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

El total de la PEA del Cantón Guano es de 22.719 personas, de las cuales la parroquia Guano representa el mayor porcentaje de la PEA con el 40,3%, esto corresponde a 9.150 habitantes, la parroquia de San Andrés representa el 30,5% de la PEA, esto corresponde a 6.932 habitantes, la parroquia de San Isidro representa el 10,4% de la PEA, esto corresponde a 2.357 habitantes, la parroquia de San Gerardo representa el 5,8% de la PEA, esto corresponde a 1.318 habitantes, la parroquia de Ilapo representa el 3,8% de la PEA, esto corresponde a 870 habitantes, la parroquia de Santa fe de galán representa el 3,7% de la PEA, esto corresponde a 840 habitantes, la parroquia de San José de Chazo representa el 2,4% de la PEA, esto corresponde a 548 habitantes, la parroquia de la Providencia representa el 1,3% de la PEA, esto corresponde a 292 habitantes, la parroquia de Guanando representa el 0,9% de la PEA, esto corresponde a 205 habitantes, la parroquia de Valparaíso representa el menor porcentaje de la PEA con el 0,9%, esto corresponde a 202 habitantes.

3.3.2. Muestra

La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. (Arias, 2012)

Para calcular la muestra se utiliza el muestreo probabilístico o aleatorio estratificado.

3.3.2.1. Tipos de muestreo

3.3.2.1.1. Muestreo probabilístico o aleatorio estratificado

Consiste en dividir la población en subconjuntos cuyos elementos posean características comunes, es decir, estratos homogéneos en su interior. Posteriormente se hace la escogencia al azar en cada estrato. (Arias, 2012)

Se aplica este tipo de muestreo con fines de generar resultados para todo el cantón porque el total de la población económicamente activa está dividida en las 10 parroquias del Cantón Guano (ver pág. 28, Tabla 5)

3.3.2.2. Fórmula para calcular la muestra

$$n = \frac{m}{e^2(m - 1) + 1}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

m = Tamaño de la población

e = Error muestral (5%)

3.3.2.3. Cálculo de la muestra

Se calcula la muestra tanto para los funcionarios como para los usuarios del GADM del Cantón Guano. Como se detalla a continuación:

a) Funcionarios del GADM del Cantón Guano

$$n = \frac{294}{0.05^2(294 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{294}{0,0025 (293) + 1}$$

$$n = \frac{294}{0,7325 + 1}$$

$$n = \frac{294}{1,7325}$$

$$n = 170$$

El número de encuestas que se realizara a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano es de 170.

b) Usuarios del GADM del Cantón Guano

$$n = \frac{22719}{0.05^2(22719 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{22719}{0,0025 (22718) + 1}$$

$$n = \frac{22719}{56,795 + 1}$$

$$n = \frac{22719}{57,795}$$

$$n = 393$$

El número de encuestas que se realizará a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano es de 393 y que representa el 100%, para lo cual se realiza una distribución proporcional al porcentaje de habitantes de cada parroquia del Cantón Guano. Se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 6: Número de encuestas a realizar en las parroquias del Cantón Guano

N°	PARROQUIAS	NÚMERO DE ENCUESTAS
1	Guanando	4
2	Guano	158
3	Ilapo	15
4	La Providencia	5
5	San Andrés	120
6	San Gerardo	23
7	San Isidro	41
8	San José de Chazo	9
9	Santa fe de Galán	15
10	Valparaíso	3
TOTAL DE ENCUESTAS		393

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1. Métodos de investigación

Los métodos que se utilizan en la presente investigación para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano son:

3.4.1.1. Método inductivo

La inducción va de lo particular a lo general. Empleamos el método inductivo cuando de la observación de los hechos particulares obtenemos proposiciones generales, o sea, es aquél que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de hechos y fenómenos en particular. La inducción es un proceso mental que consiste en inferir de algunos casos particulares observados la ley general que los rige y que vale para todos los de la misma especie. (Rivas, 2008)

Este método se utiliza para obtener conclusiones generales basadas en los hechos acerca de la satisfacción del usuario y la calidad de servicio que brinda la institución.

3.4.1.2. Método analítico

El Método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías. (Ruiz, 2006)

Este método se utiliza al momento de investigar las causas y los efectos de los problemas acerca de la calidad del servicio que brinda la institución, de esta manera se pueden establecer soluciones a la problemática.

3.4.2. Técnicas de investigación

Para recolectar información verídica y confiable que sirva para respaldar esta investigación, es necesario utilizar las siguientes técnicas de investigación:

3.4.2.1. Observación

“La observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos.” (Arias, 2012)

Esta técnica se requiere para recoger información directamente del objeto de estudio. La observación permite identificar los problemas en la calidad del servicio y posteriormente analizar y sugerir posibles soluciones.

3.4.2.2. Encuesta

“Se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular.” (Arias, 2012)

Esta herramienta es esencial para el desarrollo de la investigación porque a través de esta se puede conocer la satisfacción de los usuarios y las opiniones que tienen en cuanto al servicio que presta la institución.

3.4.3. Instrumentos de investigación

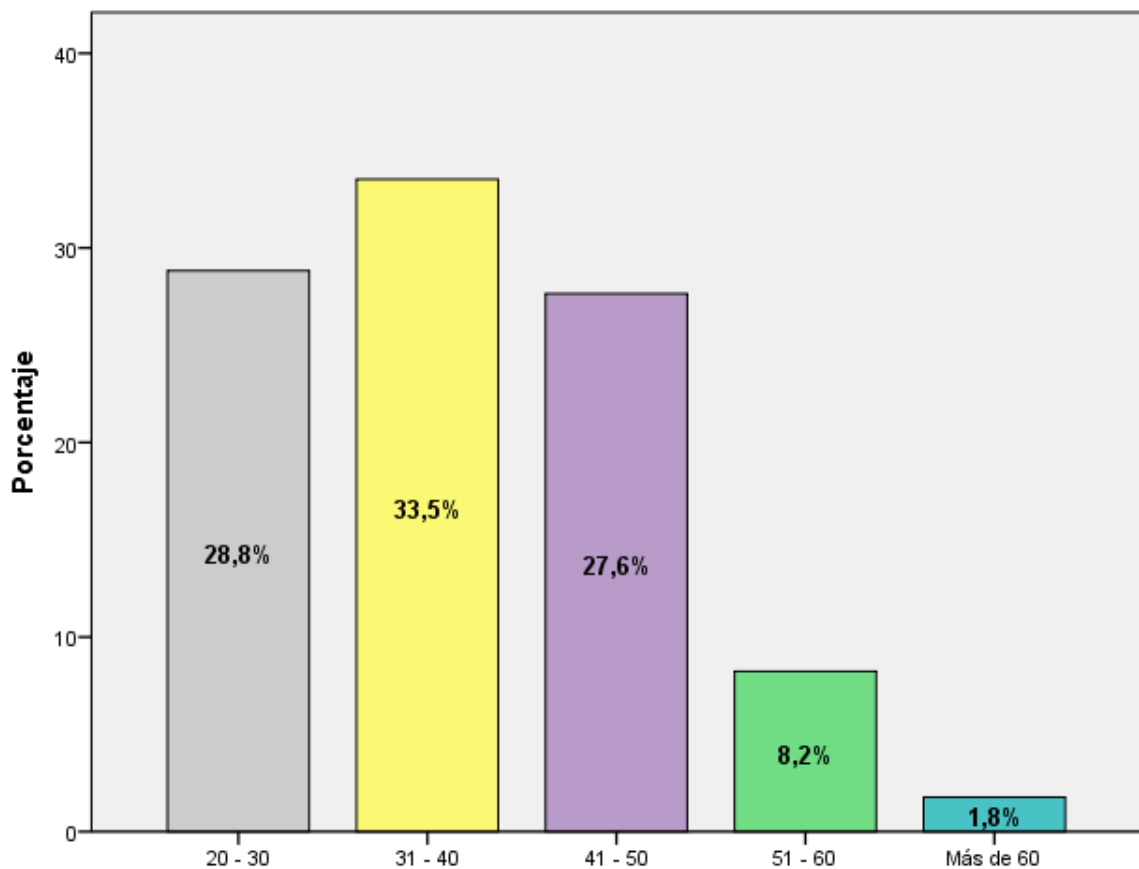
Se utiliza dos instrumentos de investigación, el primero es una encuesta para los funcionarios que consta de 3 preguntas demográficas y 9 preguntas de selección múltiple (Ver anexo N° 01, y el segundo es una encuesta para los usuarios que consta de 3 preguntas demográficas y 8 preguntas de selección múltiple (Ver anexo N° 02).

3.5. RESULTADOS

Mediante la realización de las encuestas se obtuvo los siguientes resultados:

3.5.1. Análisis de las encuestas realizadas a los funcionarios del GADM del cantón Guano

Gráfico 2: Edad de los funcionarios

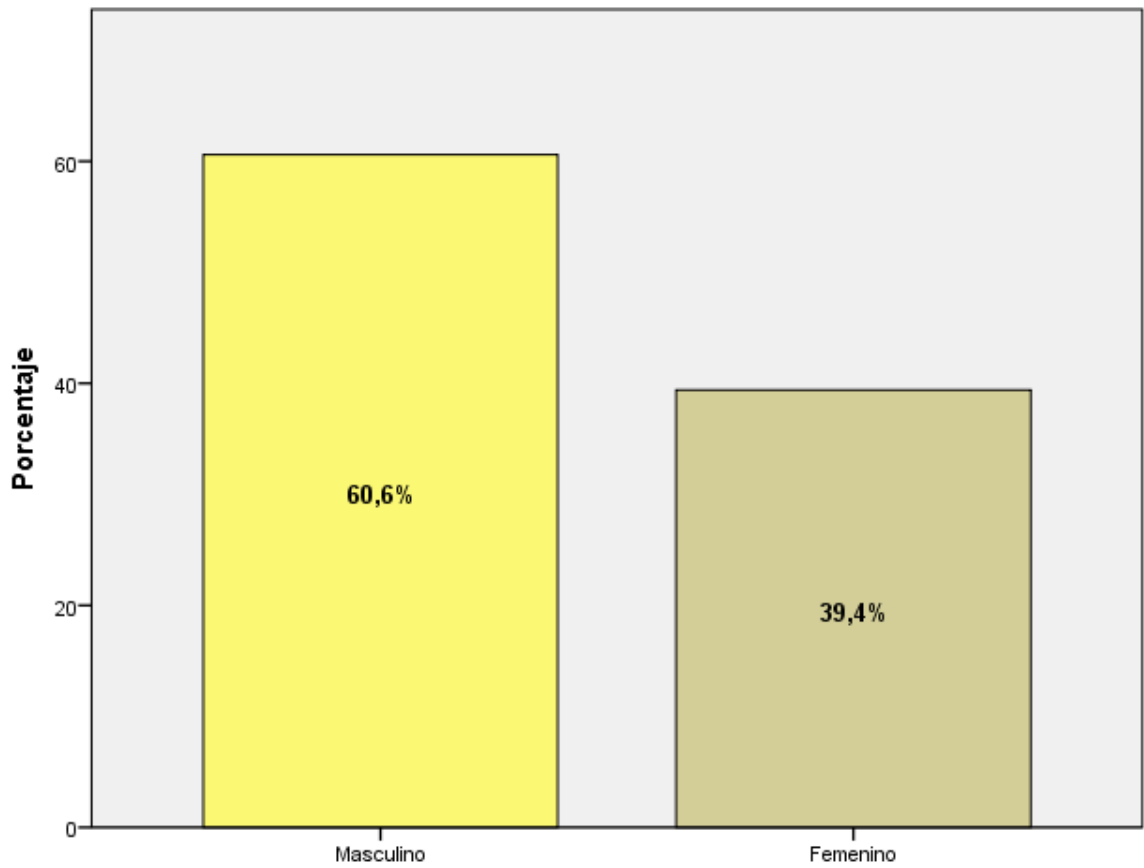


Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

El mayor porcentaje de funcionarios encuestados en el GADM corresponde a edades de 31 a 40, este grupo representa el 33,5% del total de encuestados, seguido de los funcionarios de 20 a 30 años de edad con el 28,8%, los funcionarios de 41 a 50 años de edad representa el 27,6%, los funcionarios de 51 a 60 años de edad representa el 8,2% y el menor porcentaje de 1,8% del total de funcionarios encuestados, corresponde a los que tienen más de 60 años de edad.

Gráfico 3: Género de los funcionarios



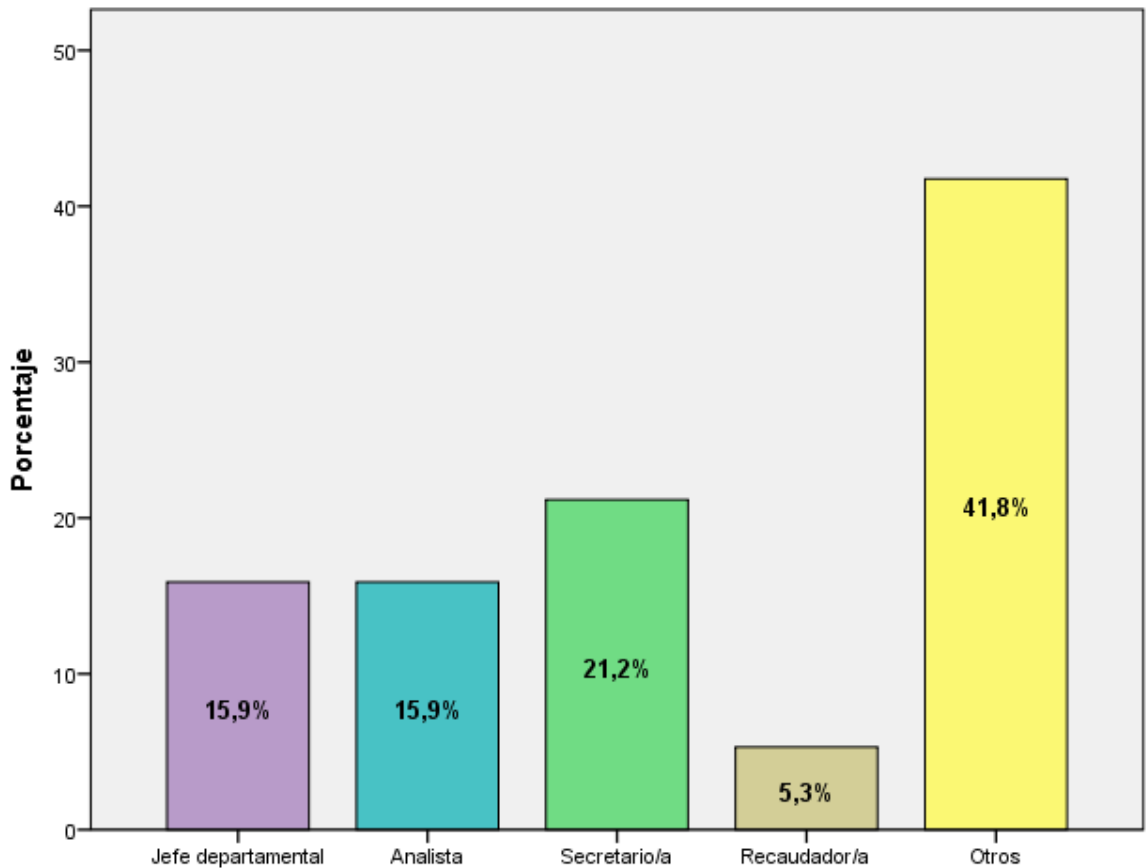
Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

El mayor porcentaje de funcionarios encuestados pertenecen al género masculino representado por el 60,6%, mientras que el género femenino representa el 39,4% del total de los funcionarios encuestados.

Gráfico 4: Cargo de los funcionarios



Fuente: Trabajo de campo

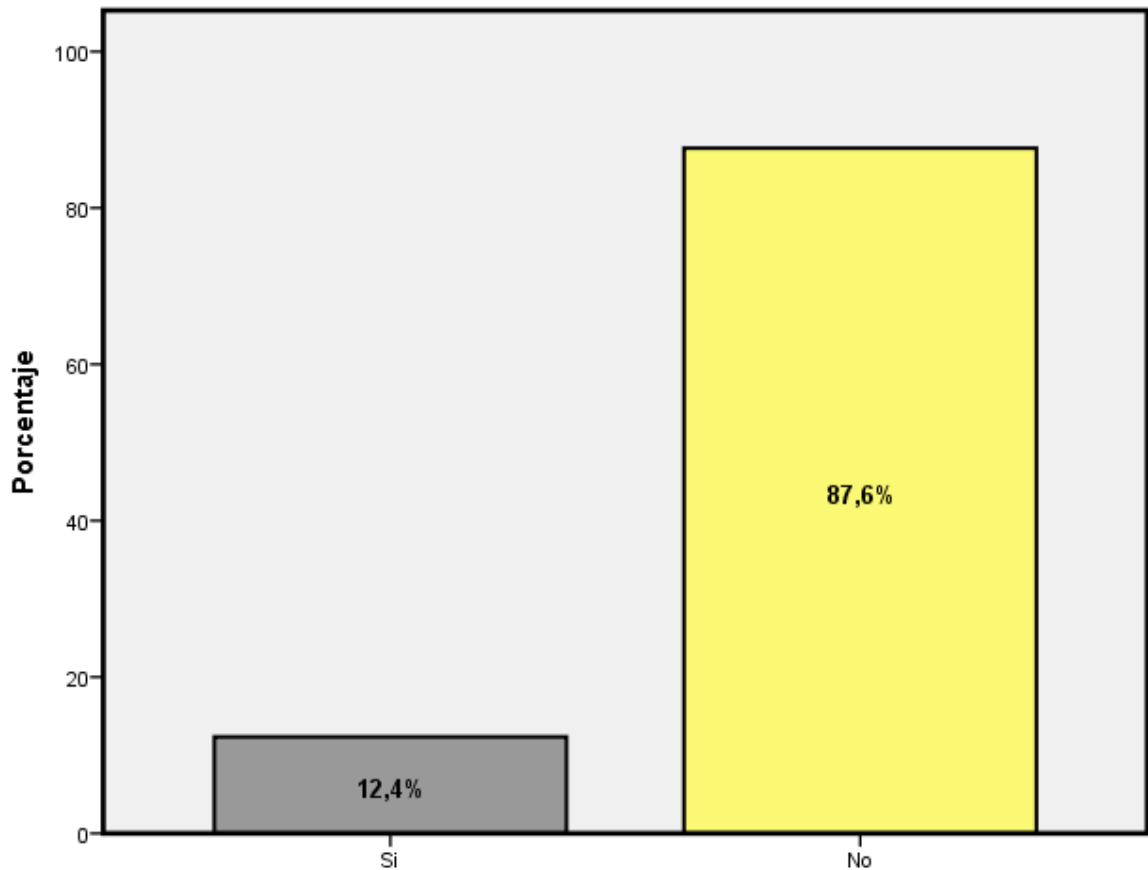
Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

En el GADM del cantón Guano se encuestó a un mayor porcentaje de funcionarios con cargos de técnicos y auxiliares de los diferentes departamentos, estos representan el 41,8% del total de funcionarios encuestados, las/os secretarías/os encuestados en los diferentes departamentos representan el 21,2%, seguido de los Jefes departamentales y los analistas con el 15,9% respectivamente, el menor porcentaje de 5,3% del total de encuestados corresponde a los/as recaudadores/as.

Pregunta N° 1. ¿Existe un departamento o unidad dedicado a la gestión de la calidad?

Gráfico 5: Departamento dedicado a la gestión de calidad



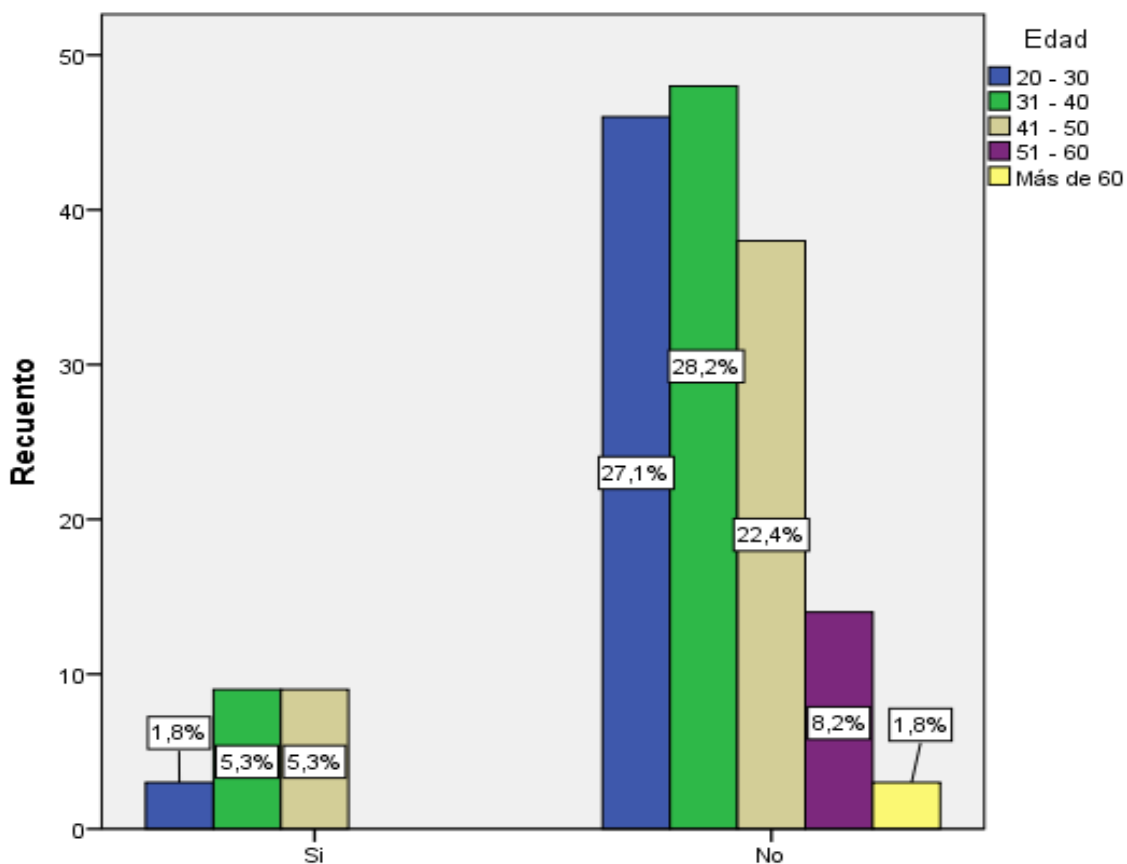
Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

El mayor porcentaje de funcionarios encuestados expresan que no existe un departamento o unidad dedicado a la gestión de calidad, este grupo representa el 87,6%, mientras que el 12,4% de los funcionarios encuestados mencionan que si existe dicho departamento. Cabe recalcar que en el GADM del cantón Guano no existe un departamento dedicado a la gestión de la calidad y que los funcionarios que aseguran que existe tal departamento tienen un desconocimiento sobre el mismo.

Gráfico 6: Departamento dedicado a la gestión de calidad por edades



Fuente: Trabajo de campo

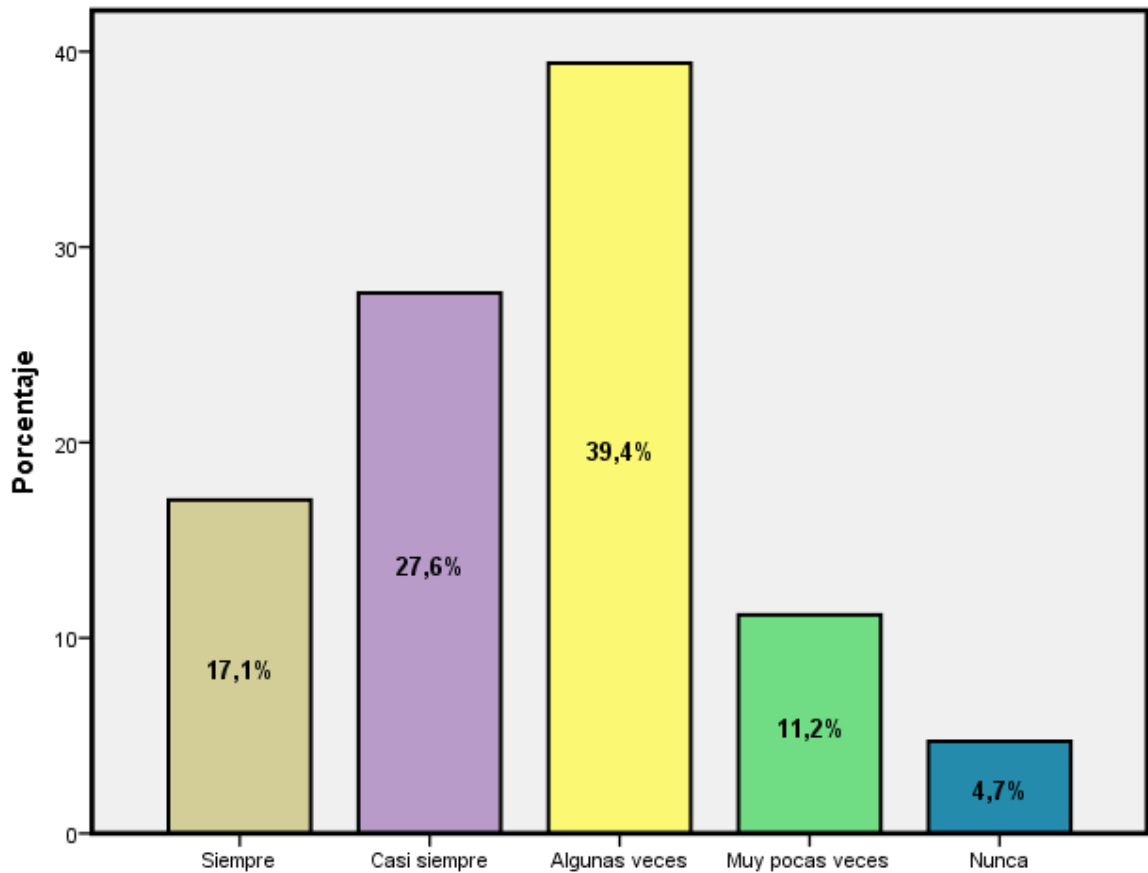
Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

Se aprecia que el desconocimiento de la existencia de un departamento dedicado a la gestión de calidad, se presenta en los funcionarios de menor edad o que han ingresado recientemente a trabajar en la institución.

Pregunta N° 2. ¿Cuenta con los recursos suficientes para llevar a cabo su trabajo?

Gráfico 7: Disponibilidad de recursos



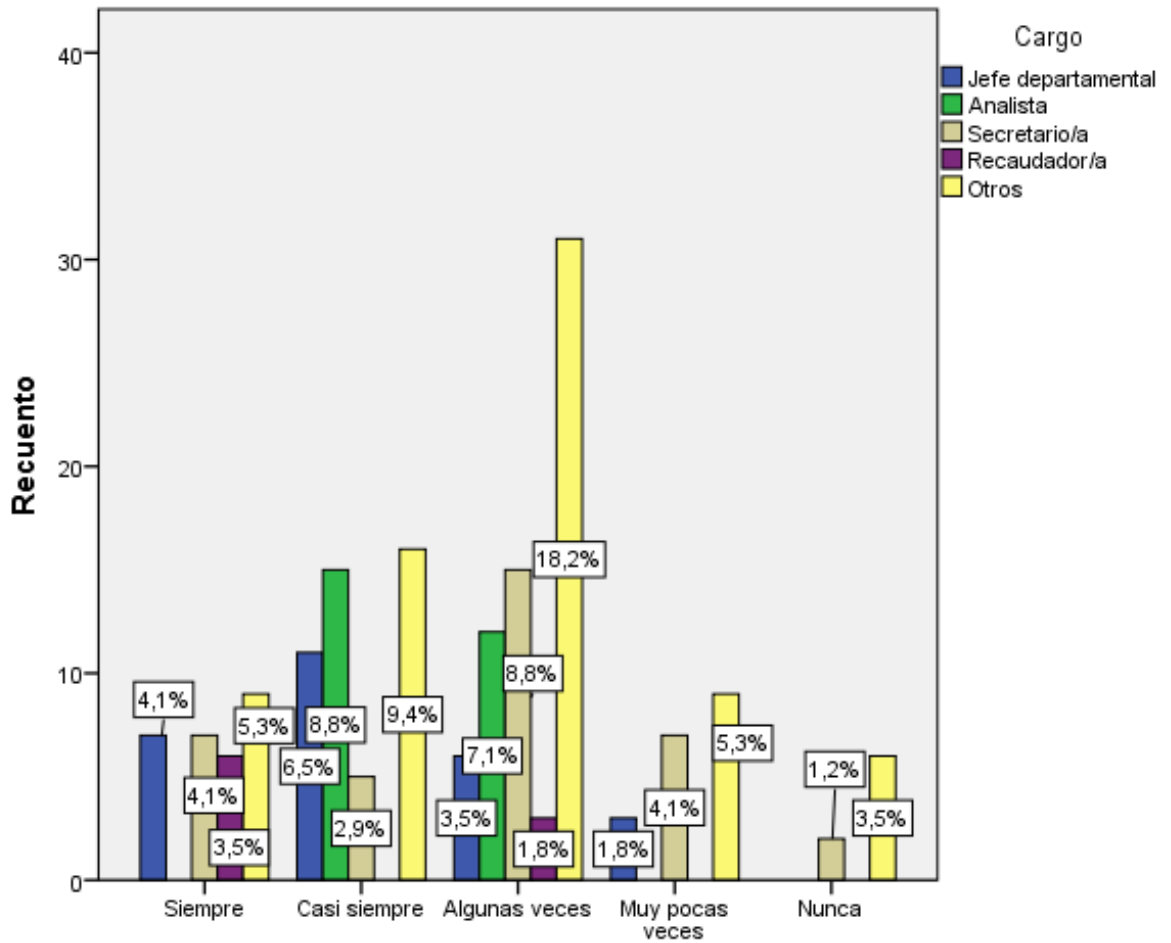
Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

El mayor porcentaje de funcionarios manifiesta que algunas veces disponen de los recursos suficientes para llevar a cabo su trabajo, este grupo representa el 39,4%, los funcionarios que mencionan que casi siempre disponen de estos recursos representa el 27,6%, seguido del 17,1% de los funcionarios que dicen que siempre disponen de los recursos, el 11,2% de los funcionarios expresan que muy pocas veces cuenta con los recursos y en el 4,7% de total de funcionarios encuestados mencionan que nunca disponen de recursos necesarios para llevar a cabo su trabajo.

Gráfico 8: Disponibilidad de recursos por cargo



Fuente: Trabajo de campo

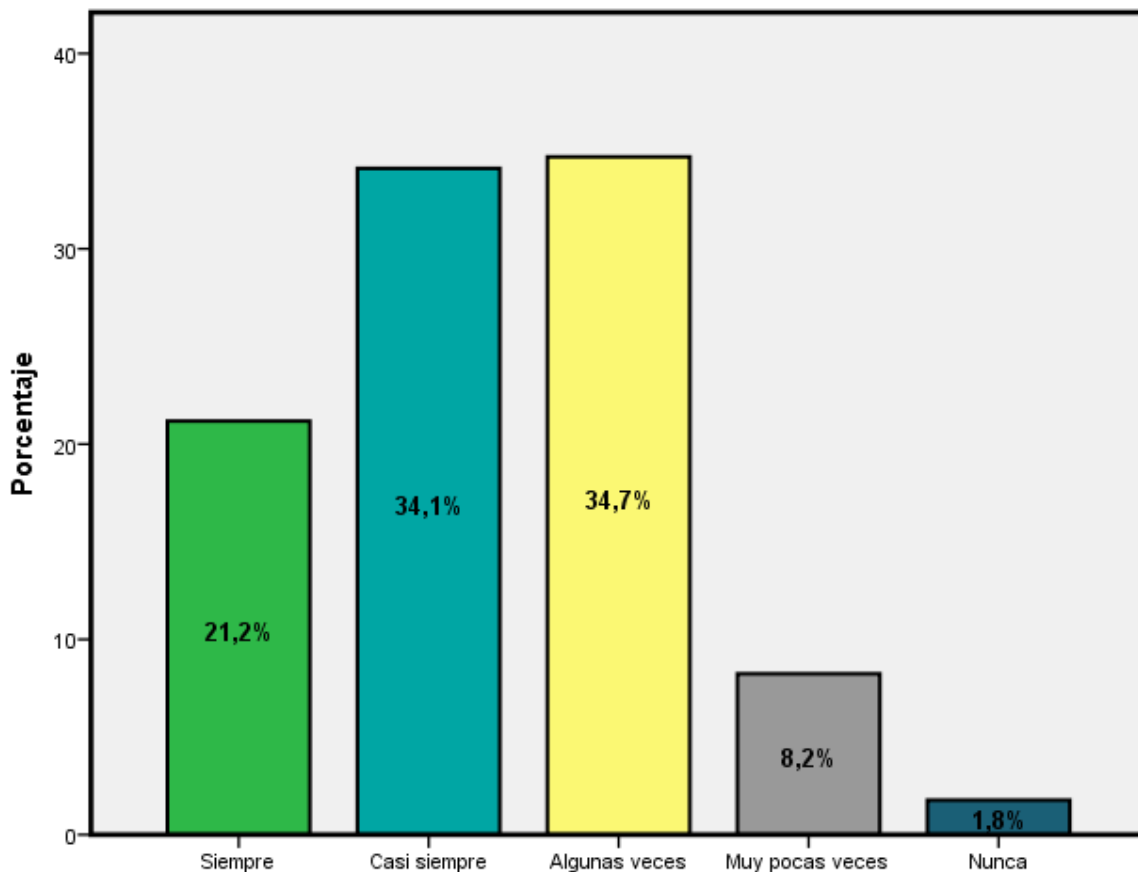
Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

Los funcionarios que tienen cargos de técnicos y auxiliares representan la mayor parte de los encuestados, esto manifiesta que algunas veces tienen los recursos suficientes para realizar su trabajo dentro del GADM del Cantón Guano.

Pregunta N° 3. ¿Dispone de los medios de comunicación adecuados con los demás departamentos y unidades de la institución para facilitar su labor?

Gráfico 9: Disponibilidad de medios de comunicación



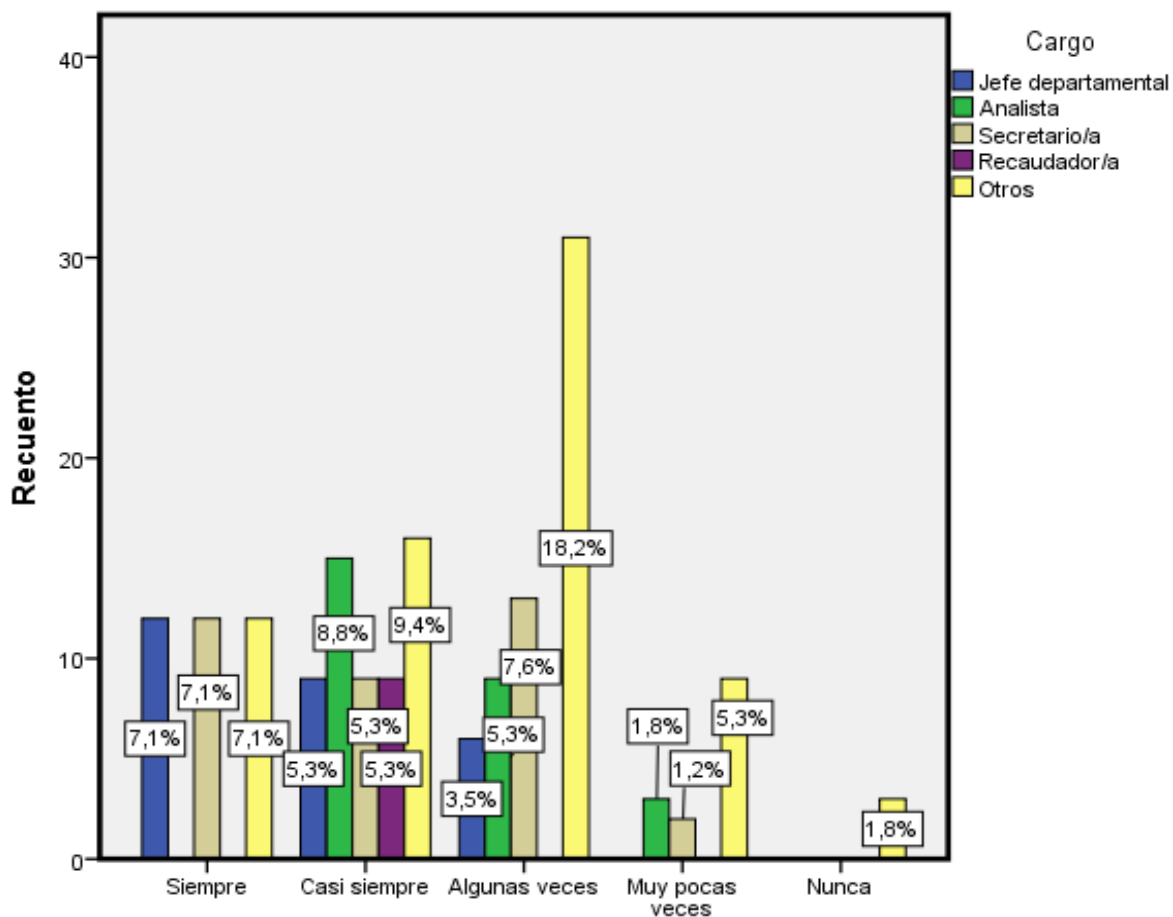
Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

El mayor porcentaje de funcionarios manifiesta que algunas veces disponen de los medios de comunicación para facilitar su labor, este grupo representa el 34,7%, los funcionarios que mencionan que casi siempre disponen de dichos medios representa el 34,1%, seguido del 21,2% de los funcionarios que dicen que siempre disponen de estos, el 8,2% de los funcionarios dicen que muy pocas veces cuenta con los medios y el menor porcentaje del total de encuestados es del 1,8% que dan a conocer que nunca disponen de medios de comunicación que faciliten su trabajo dentro de la institución.

Gráfico 10: Disponibilidad de medios de comunicación por cargos



Fuente: Trabajo de campo

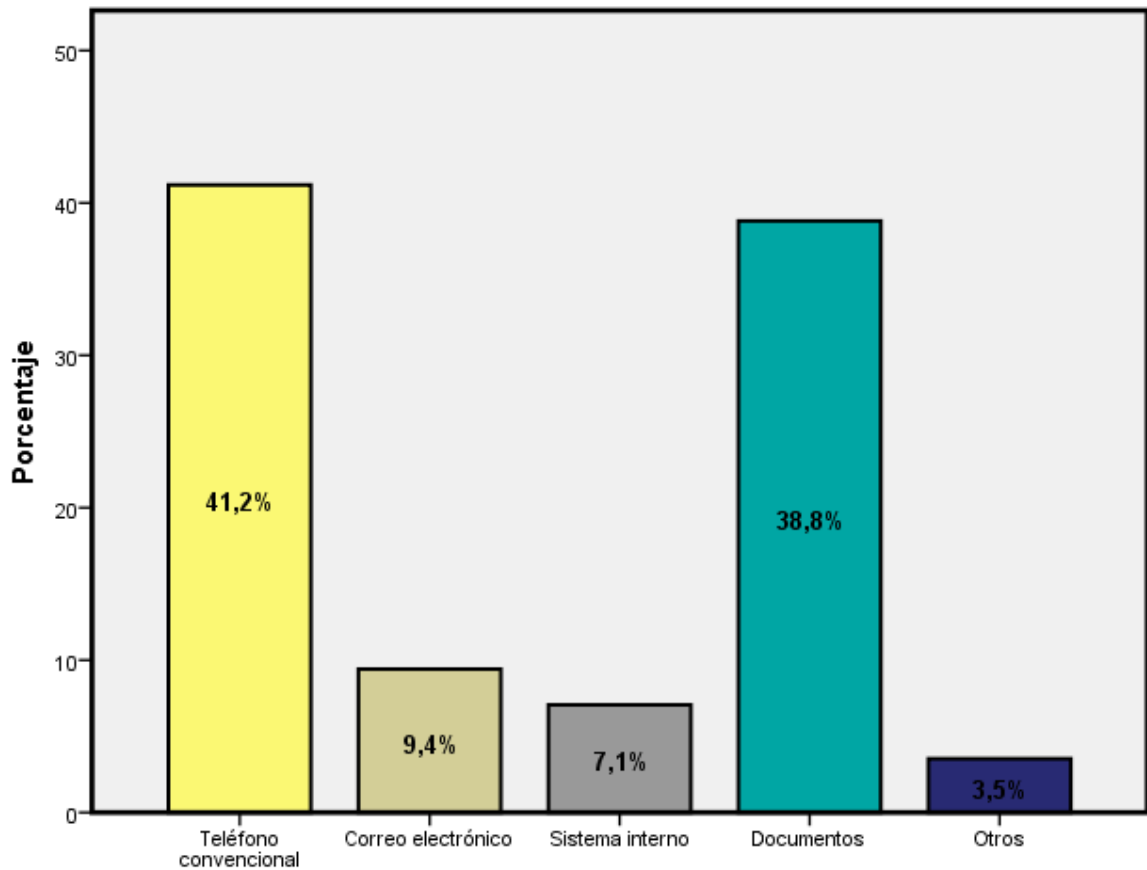
Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

Los funcionarios que tienen cargos de técnicos y auxiliares representa la mayor parte de los encuestados, estos manifiestan que algunas veces disponen de los medios de comunicación suficientes para realizar su trabajo dentro del GADM del Cantón Guano.

Pregunta N° 4. ¿Qué medios de comunicación utiliza con frecuencia para facilitar los procesos dentro de la institución?

Gráfico 11: Frecuencia de uso de los medios de comunicación



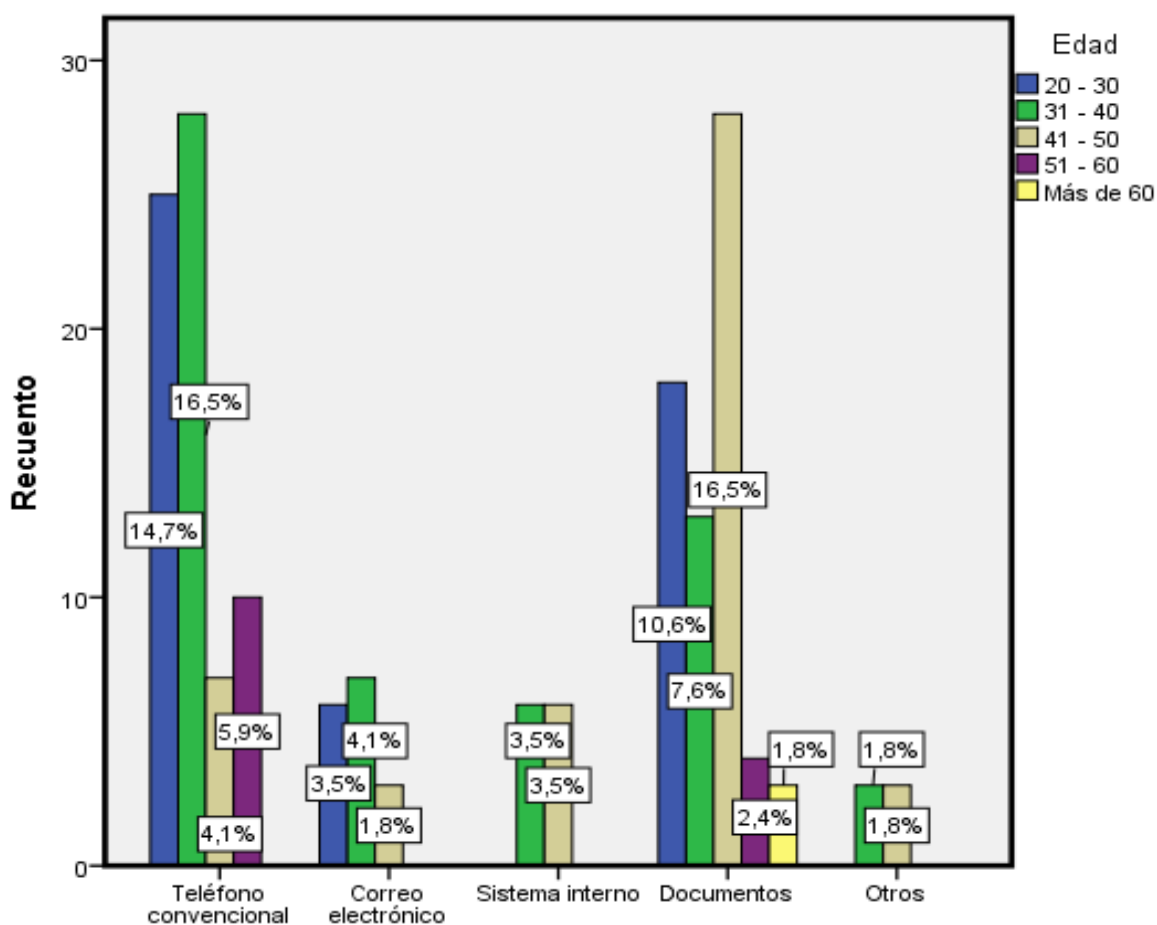
Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

El mayor porcentaje de funcionarios manifiesta que utilizan el teléfono convencional con mayor frecuencia para facilitar los procesos dentro de la institución, este grupo representa el 41,2%, los funcionarios que mencionan que utilizan los documentos con mayor frecuencia representa el 38,8%, seguido del 9,4% de los funcionarios que dicen que utilizan el correo electrónico, el 7,1% de los funcionarios dicen que utilizan el sistema interno y el menor porcentaje del total de funcionarios encuestados es del 3,5% quienes dan a conocer que utilizan otros medios de comunicación para facilitar dichos procesos.

Gráfico 12: Frecuencia de uso de los medios de comunicación por edades



Fuente: Trabajo de campo

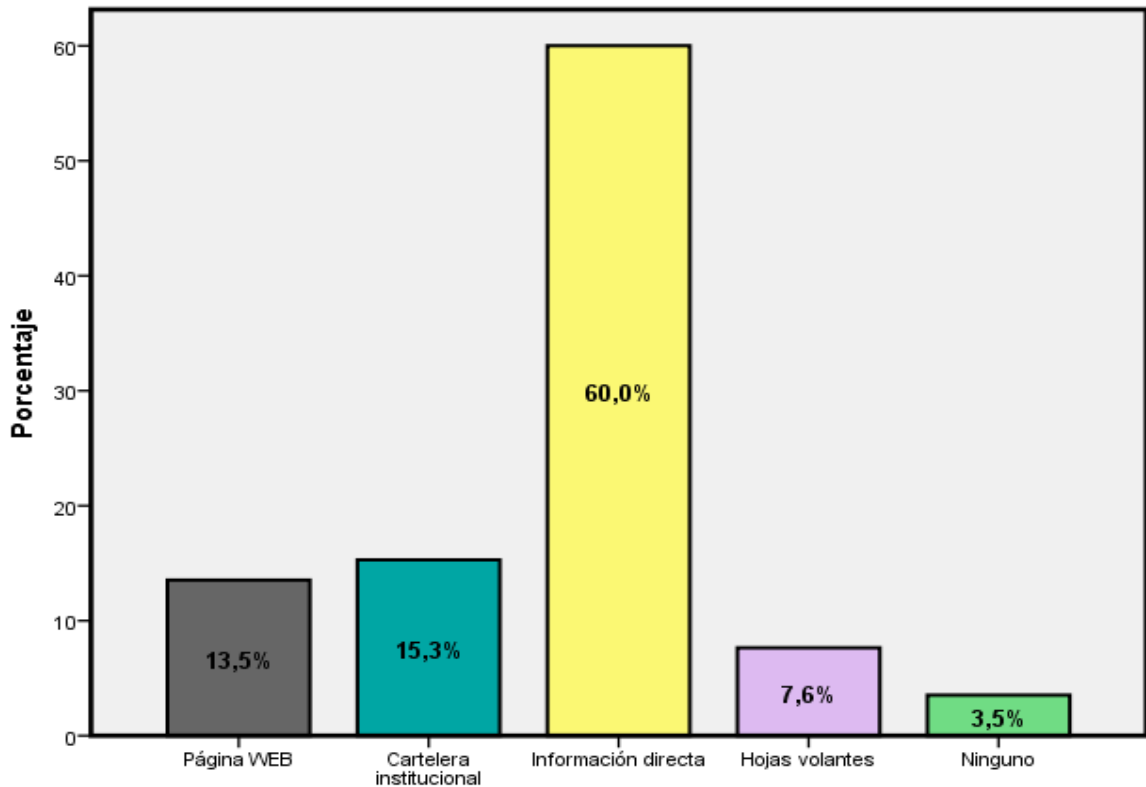
Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

Los funcionarios de 41 a 50 años de edad tienden a utilizar los documentos con mayor frecuencia mientras que los funcionarios de 20 a 40 años de edad tienden a utilizar el teléfono convencional como principal medio de comunicación para facilitar los procesos. Es importante mencionar que los funcionarios de mayor edad y/o mayor tiempo de servicio tienen desconfianza en usar los medios tecnológicos porque no tienen suficiente respaldo en caso de que ocurran inconvenientes, en cambio al enviar un memorándum o algún documento van a tener el respaldo necesario para responder a dichos inconvenientes.

Pregunta N° 5. ¿De qué forma la institución da a conocer a los usuarios los procesos que deben seguir para realizar los trámites?

Gráfico 13: Procesos



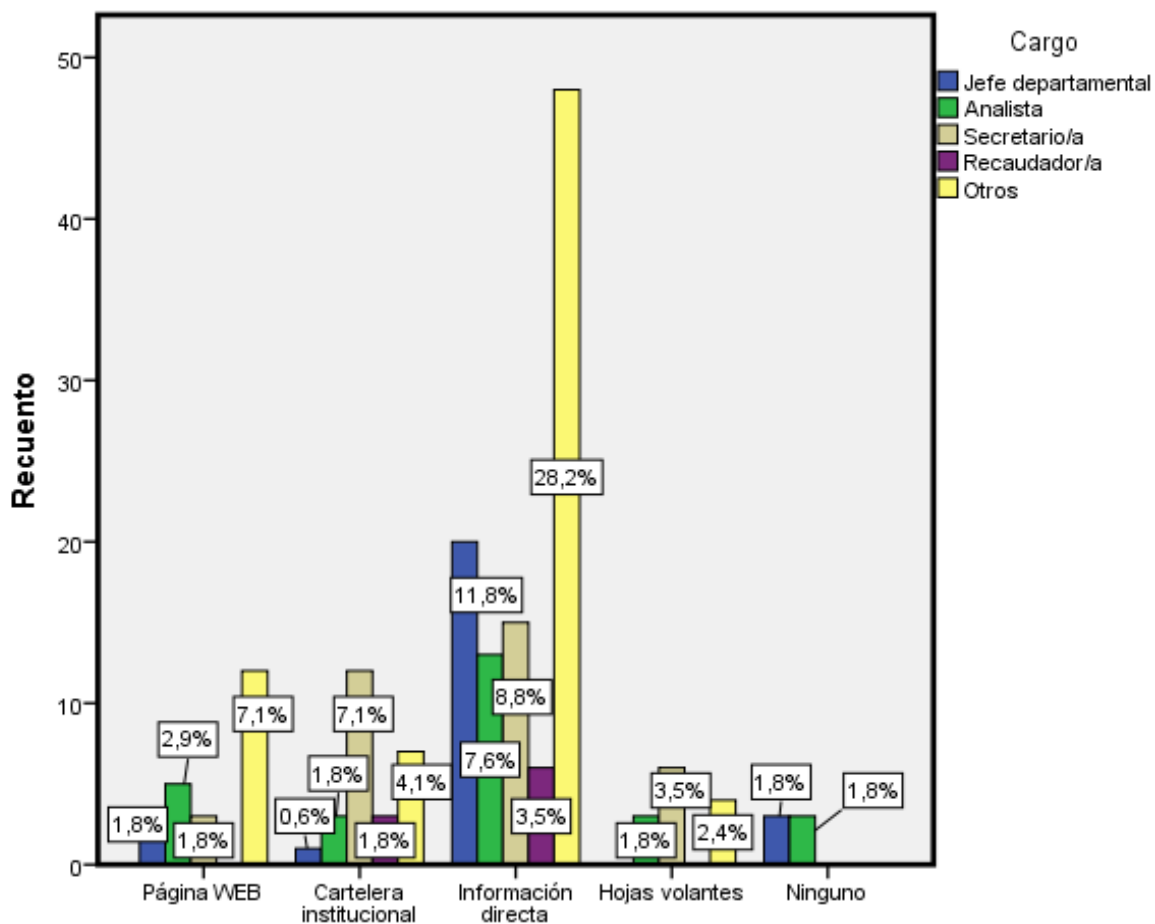
Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

El mayor porcentaje de funcionarios manifiesta que la información sobre los procesos que deben seguir para realizar los trámites se proporciona directamente, este grupo representa el 60%, los funcionarios que mencionan que a través de la cartelera institucional dan a conocer los procesos representa el 15,3%, seguido del 13,5% de los funcionarios que dicen utilizan la página WEB como medio de información de los procesos, el 7,6% de los funcionarios dicen que utilizan las hojas volantes y el menor porcentaje del total de funcionarios encuestados es del 3,5% quienes dan a conocer que no se proporciona información a los usuarios acerca de los procesos.

Gráfico 14: Procesos por cargo



Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

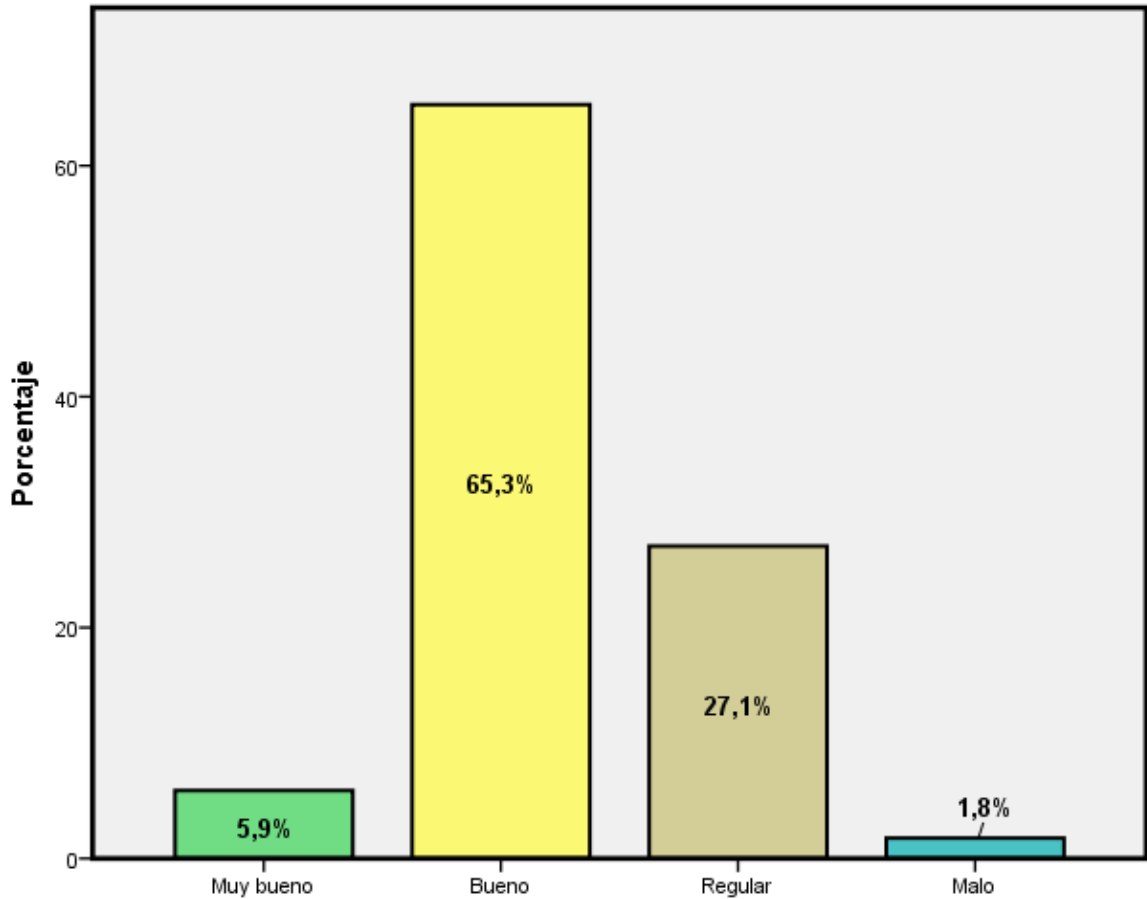
Análisis

Debido a que el mayor número de funcionarios encuestados tienen otros cargos que son técnicos y auxiliares, se puede mostrar que este grupo es el que proporciona información directamente a los usuarios acerca de los procesos que deben seguir para realizar sus trámites.

Señalamos también que en la página web no se proporciona ningún tipo de información sobre los procesos que deben seguir los usuarios para realizar los trámites y que los funcionarios que manifiesta que utilizan este medio de información, tienen desconocimiento sobre este sistema.

Pregunta N° 6. ¿Cómo considera usted la eficiencia en el control de los procesos dentro de la institución?

Gráfico 15: Eficiencia en los procesos



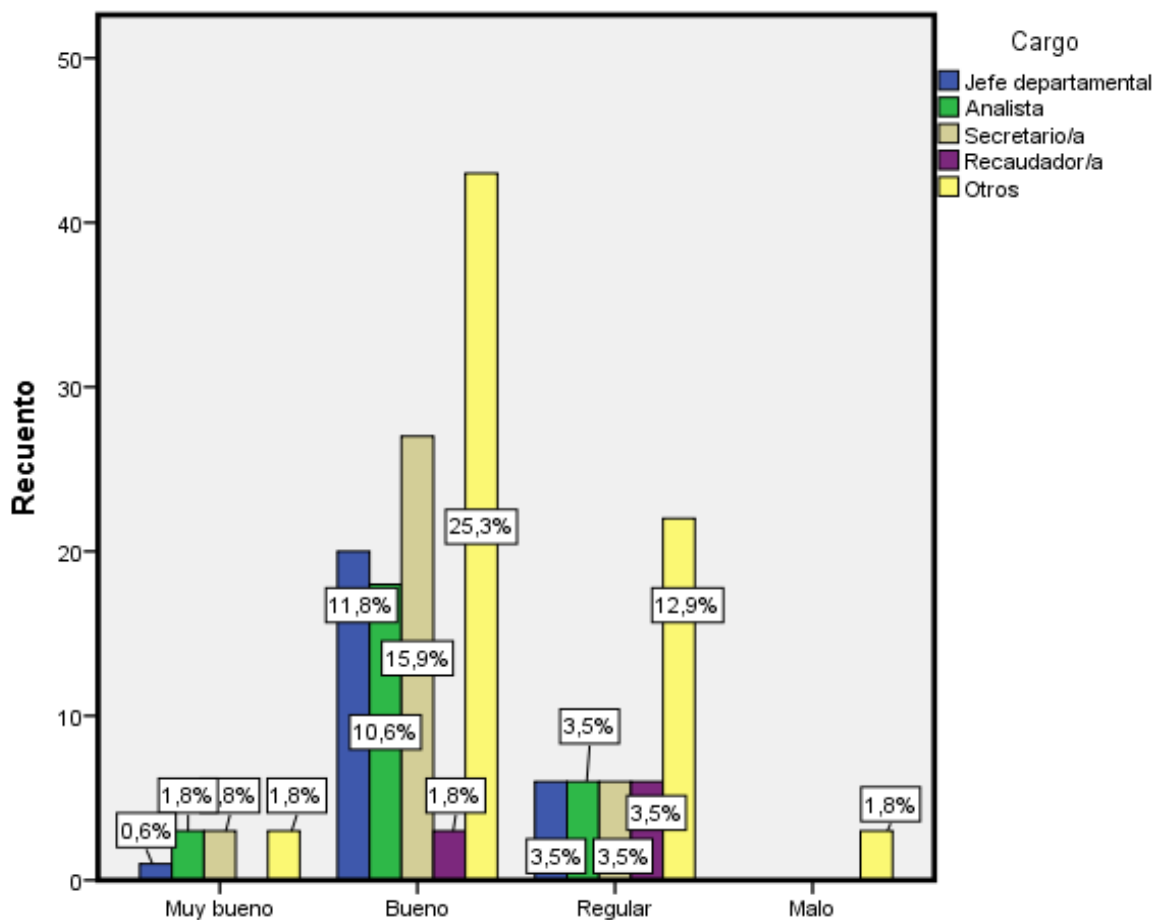
Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

El mayor porcentaje de funcionarios manifiesta que la eficiencia en el control de los procesos es buena, este grupo representa el 65,3%, los funcionarios que mencionan que la eficiencia de los procesos es regular representa el 27,1%, seguido del 5,9% de los funcionarios que consideran la eficiencia muy buena, el menor porcentaje del total de funcionarios encuestados es de 1,8% quienes consideran mala la eficiencia en el control de los procesos.

Gráfico 16: Eficiencia en los procesos por cargos



Fuente: Trabajo de campo

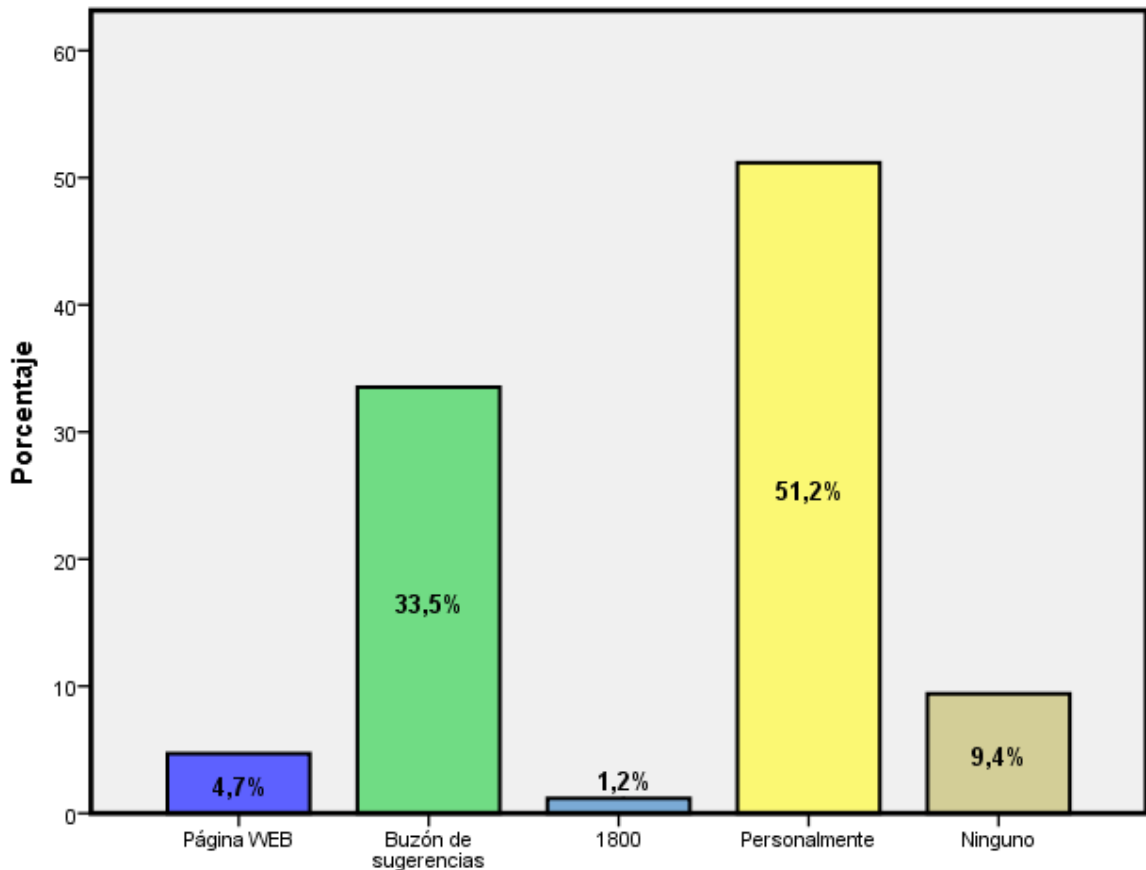
Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

Al ser los técnicos y auxiliares el mayor número de encuestados, son quienes califican, en su mayor parte como muy bueno, bueno, regular y malo, la eficiencia en el control de los procesos dentro de la institución.

Pregunta N° 7. ¿De qué forma la institución recoge las quejas y sugerencias de los usuarios?

Gráfico 17: Quejas y sugerencias



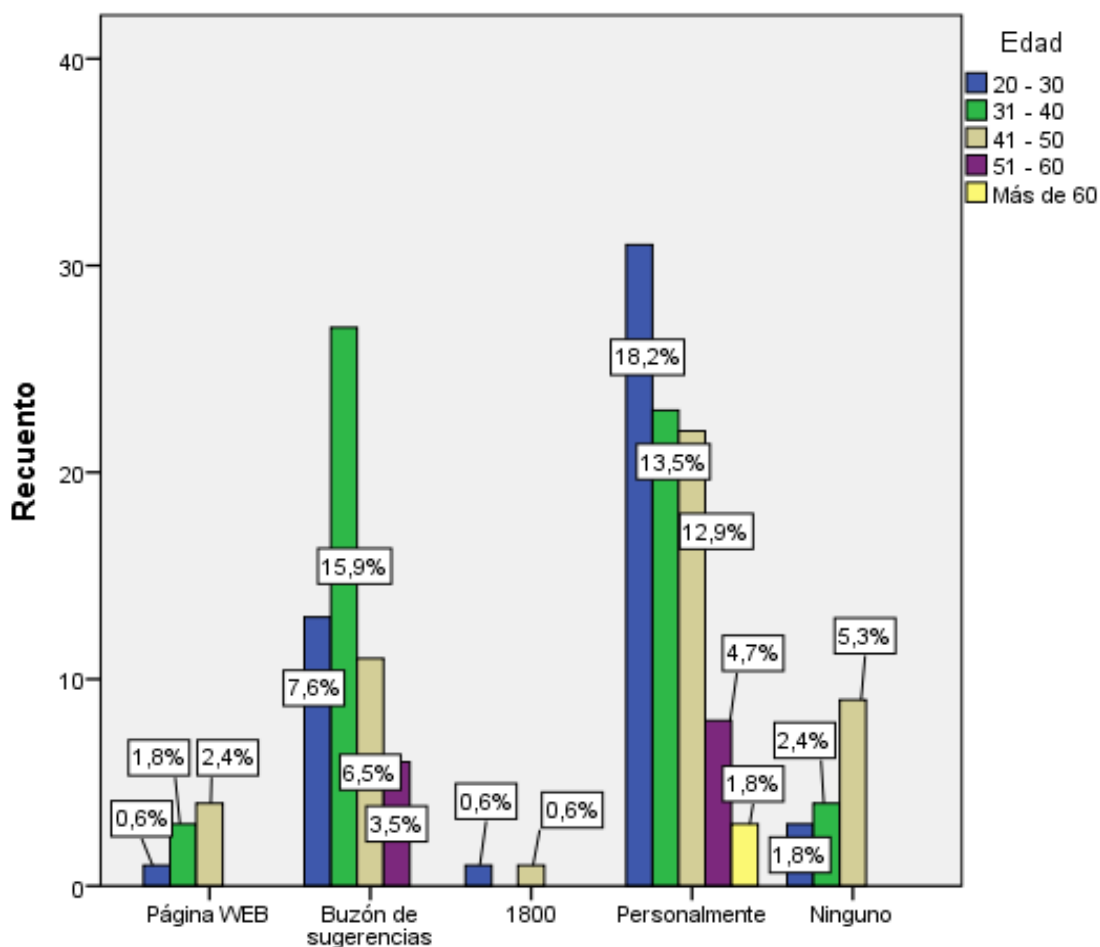
Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

El mayor porcentaje de funcionarios manifiesta que la institución recoge las quejas y sugerencias personalmente, este grupo representa el 51,2%, los funcionarios que mencionan que se recoge dichas quejas en el buzón de sugerencias es el 33,5%, seguido del 9,4% de los funcionarios dicen que no se recoge las quejas, el 4,7% manifiesta que se recoge por medio de la página web y el menor porcentaje del total de funcionarios encuestados es de 1,2% quienes consideran que se recoge las quejas y sugerencias mediante call center 1800.

Gráfico 18: Quejas y sugerencias por edades



Fuente: Trabajo de campo

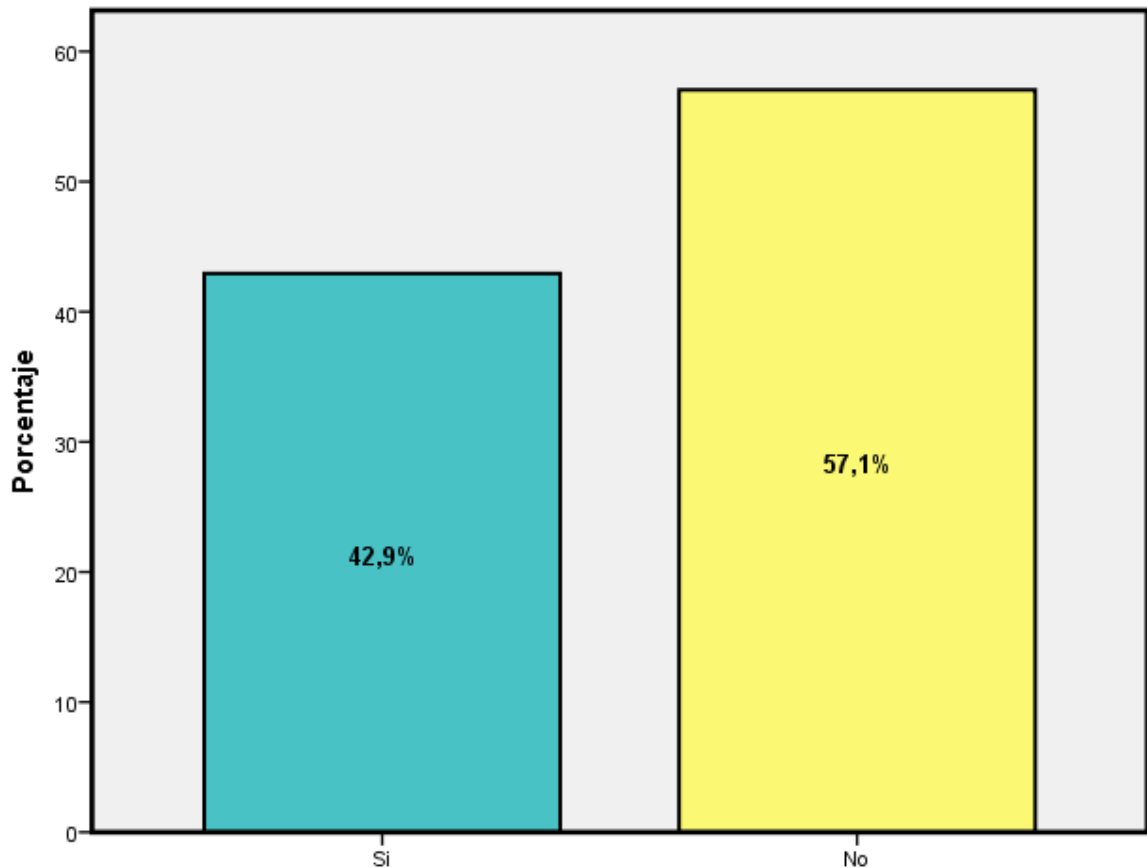
Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

Los funcionarios de menor edad prefieren atender personalmente las quejas y sugerencias de los usuarios. Cabe mencionar que el GADM del cantón Guano dispone de una página WEB y un buzón de sugerencias pero estos medios no son utilizados al igual que el servicio de call center 1800.

Pregunta N° 8. ¿Existe un plan de mejora continua dentro de la institución para brindar un servicio de calidad?

Gráfico 19: Plan de mejora continua



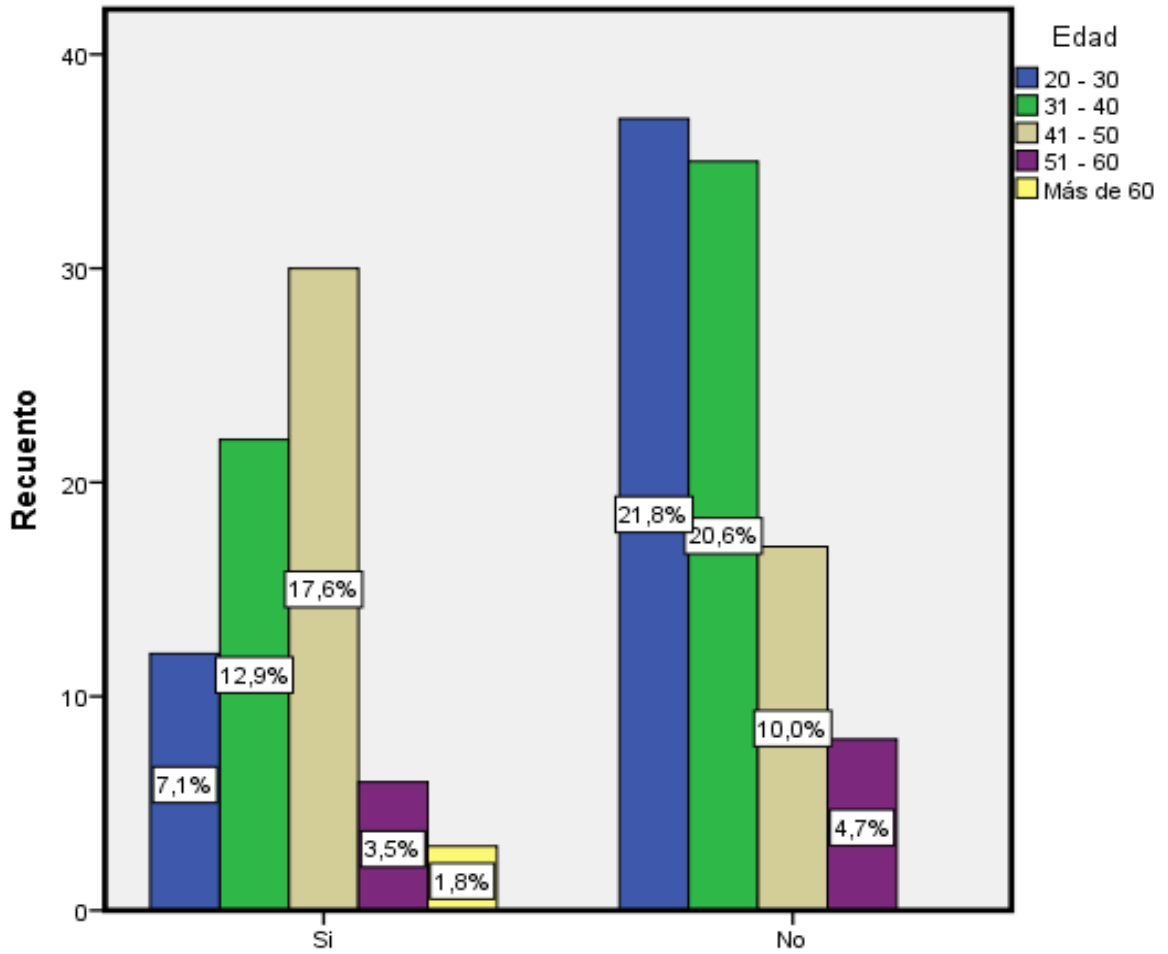
Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

El mayor porcentaje de funcionarios manifiesta que la institución si cuenta con un plan de mejora continua, este grupo representa el 57,1%, mientras que el menor porcentaje del total de funcionarios encuestados es de 42,9% quienes mencionan que si existe un plan de mejora continua dentro de la institución.

Gráfico 20: Plan de mejora continua por edades



Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

El GADM del cantón Guano no cuenta con un plan de mejora continua para brindar un servicio de calidad, sin embargo gran parte de los funcionarios de 41 años en adelante tienen desconocimiento sobre la existencia de dicho plan.

Pregunta N° 9. ¿Le gustaría que se implemente un sistema de gestión de calidad en el GADM del cantón Guano?

Gráfico 21: Sistema de gestión de calidad



Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

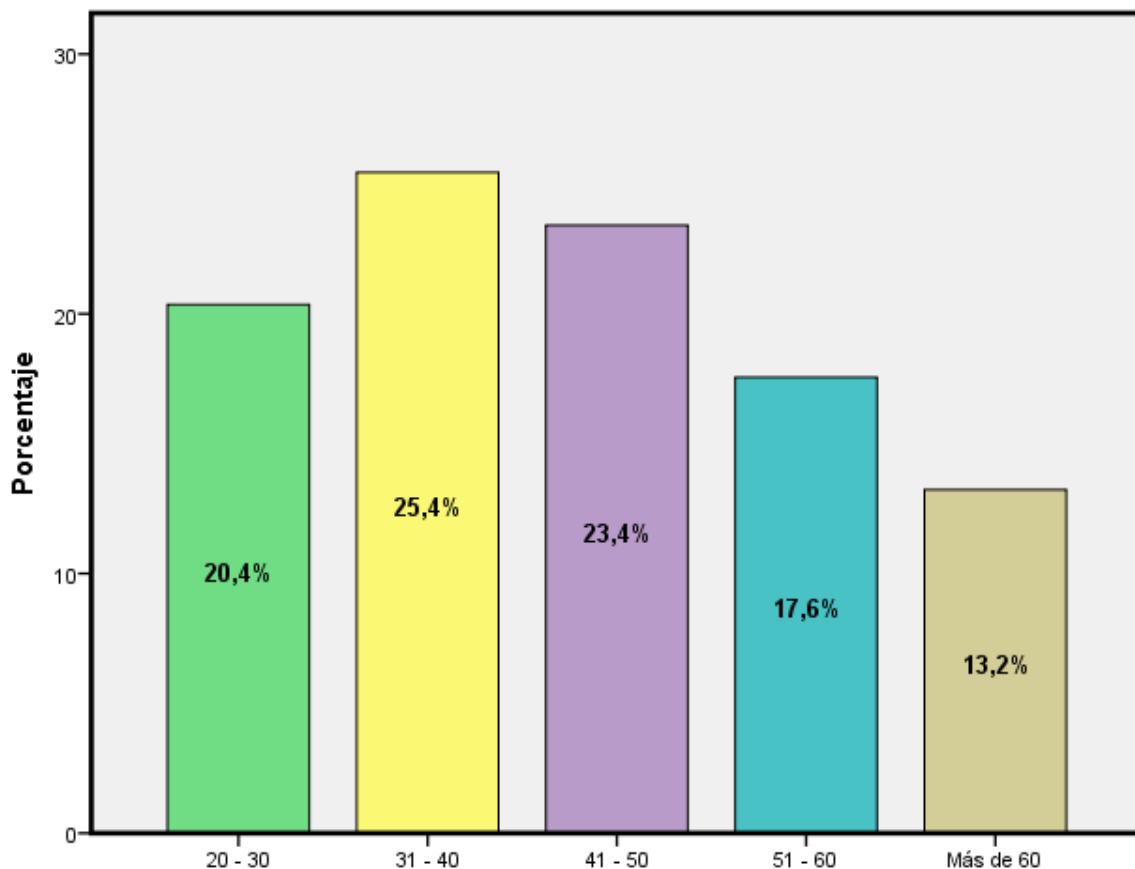
Análisis

Todos los funcionarios encuestados están de acuerdo con la implementación de un sistema de gestión de calidad en el GADM del cantón Guano para mejorar el servicio.

3.5.2. Análisis de las encuestas realizadas a los usuarios del GADM del cantón Guano

A continuación se da a conocer los resultados de los usuarios encuestados dentro del cantón Guano.

Gráfico 22: Edad de los usuarios



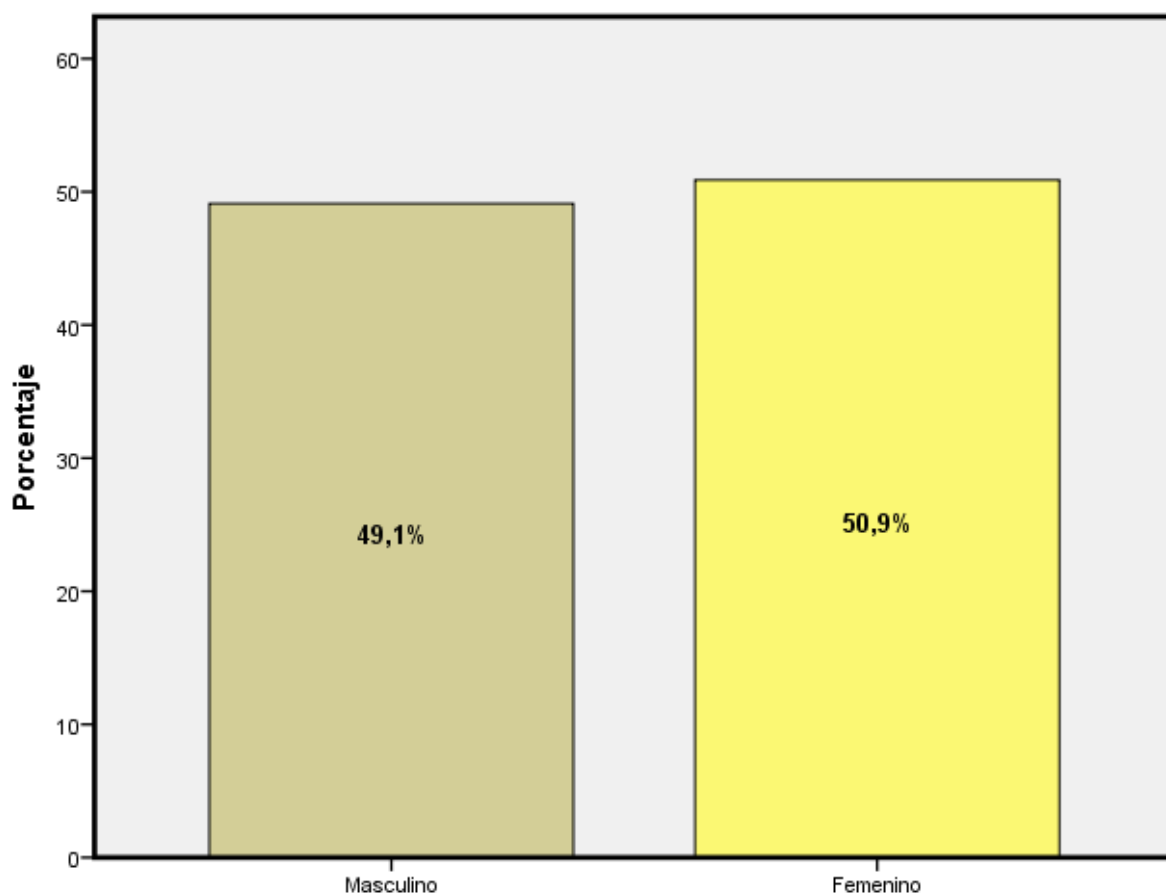
Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

El mayor porcentaje de usuarios encuestados corresponde a edades de 31 a 40, este grupo representa el 25,4% del total de encuestados, los usuarios de 41 a 50 años de edad suman 23,4%, los usuarios de 20 a 30 años de edad representa el 20,4%, los usuarios de 51 a 60 años de edad representa el 17,6% y el menor porcentaje de 13,2% del total de usuarios encuestados, corresponde a los usuarios que tienen más de 60 años de edad.

Gráfico 23: Género de los usuarios



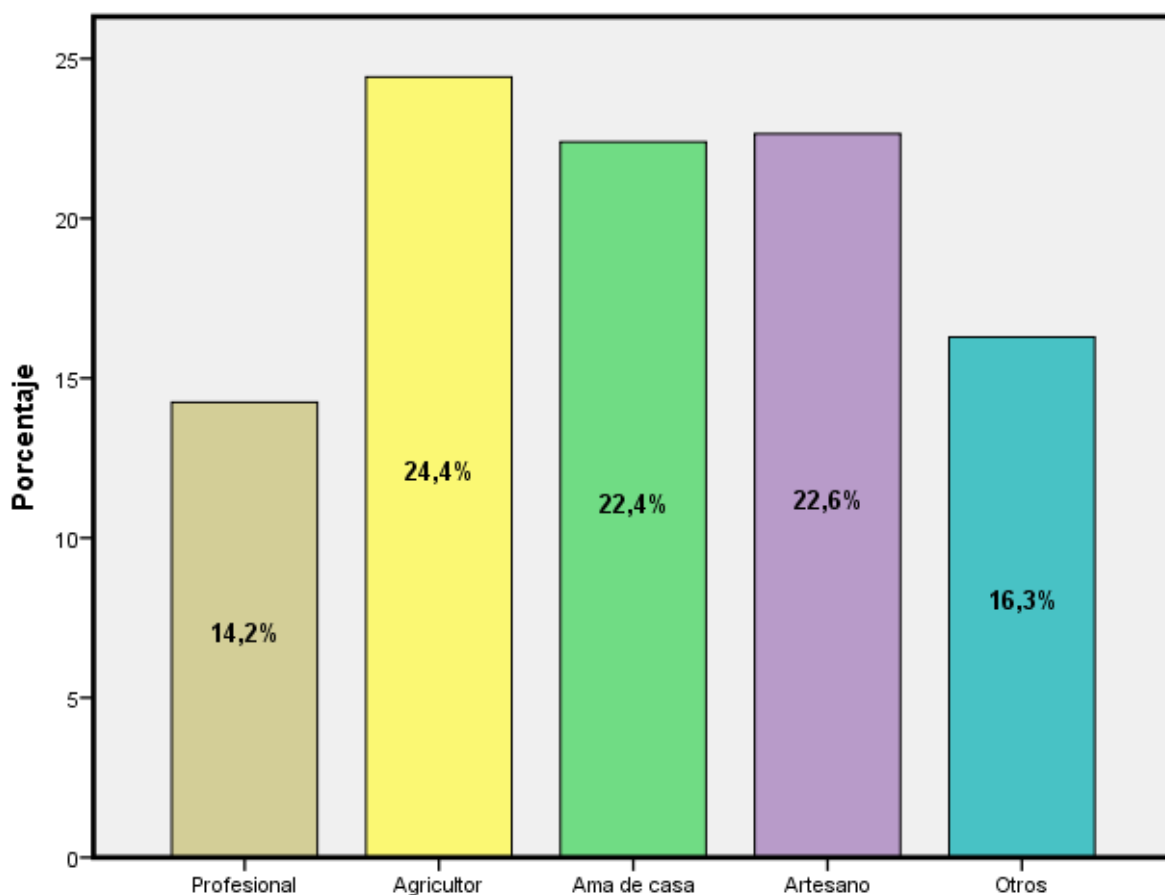
Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

El mayor porcentaje de usuarios encuestados pertenecen al género femenino representado por el 50,9%, mientras que el género masculino representa el 49,1% del total de los usuarios encuestados.

Gráfico 24: Ocupación de los usuarios



Fuente: Trabajo de campo

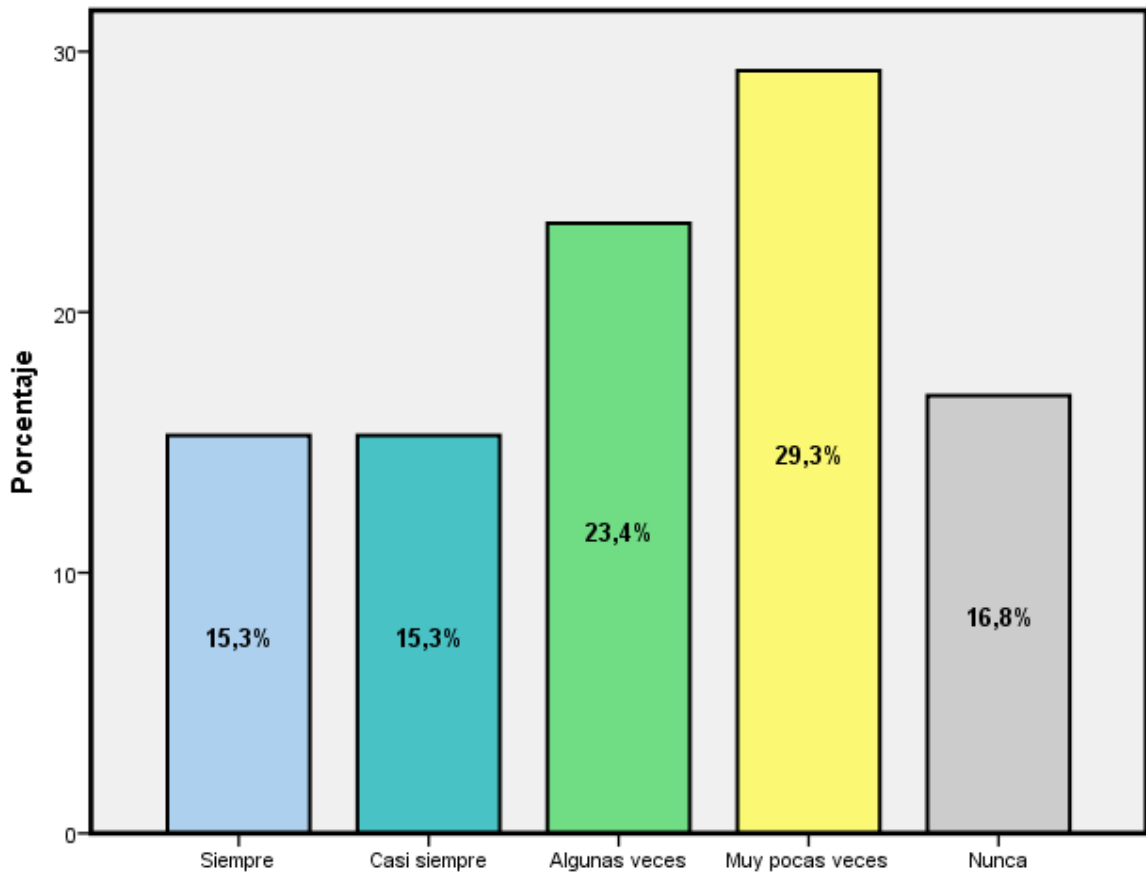
Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

El mayor porcentaje de usuarios encuestados en las diferentes parroquias del cantón son agricultores, estos representa el 24,4%, los usuarios dedicados a la actividad artesanal representa el 22,6%, seguido de las amas de casa con el 22,4%, los usuarios que se dedican a otro tipo de actividad económica representa el 16,3% y el menor porcentaje de usuarios de 14,2% tienen un título profesional.

Pregunta N° 1. ¿La institución proporciona información en cartelera acerca de los procesos que debe seguir para realizar trámites?

Gráfico 25: Información de los procesos



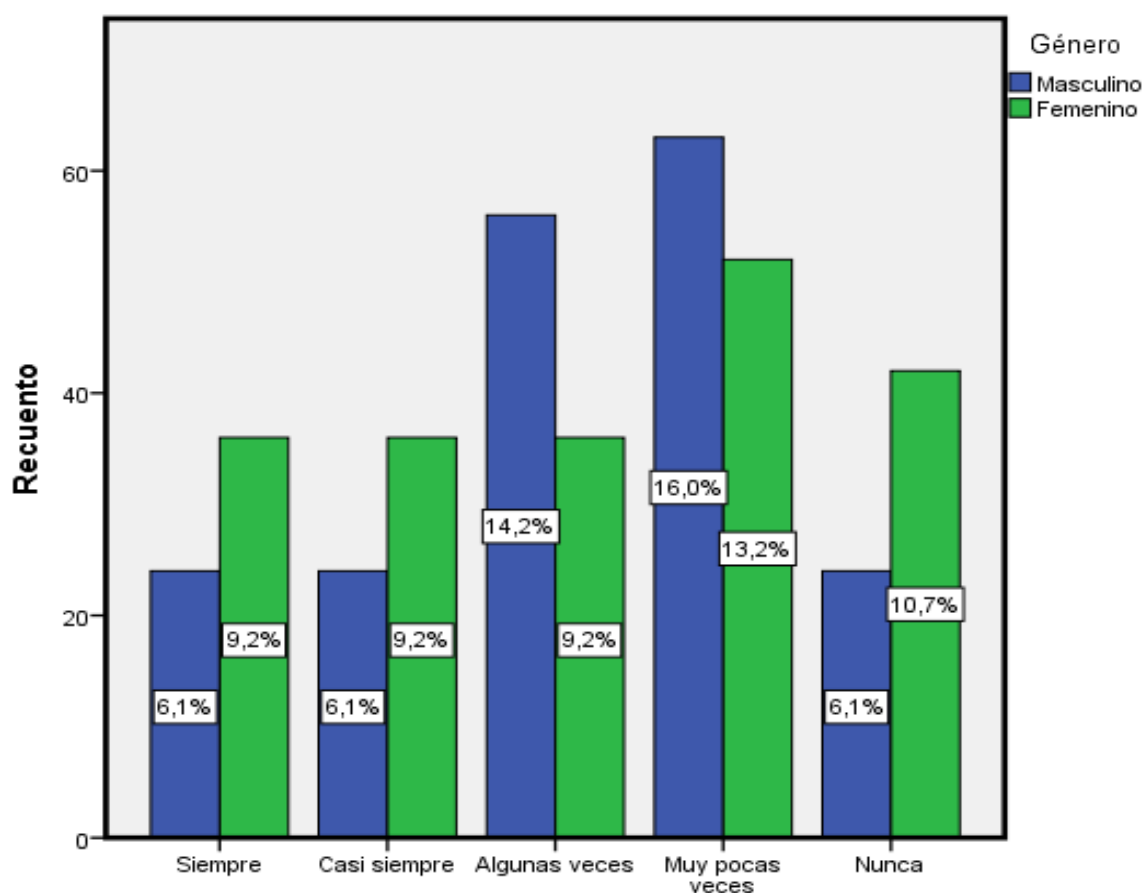
Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

El mayor porcentaje de usuarios encuestados aseguran que muy pocas veces se publican en la cartelera institucional los procesos que deben seguir para realizar los trámites, estos representa el 29,3%, seguido de los usuarios que manifiesta que algunas veces se publican estos procesos representado con el 23,4%, los usuarios encuestados que dicen que nunca se publican los procesos son el 16,8%, mientras que el menor porcentaje de 15,3% de los usuarios encuestados dan a conocer que siempre y casi siempre se publican los procesos para realizar diferentes tramites.

Gráfico 26: Información de los procesos por el género



Fuente: Trabajo de campo

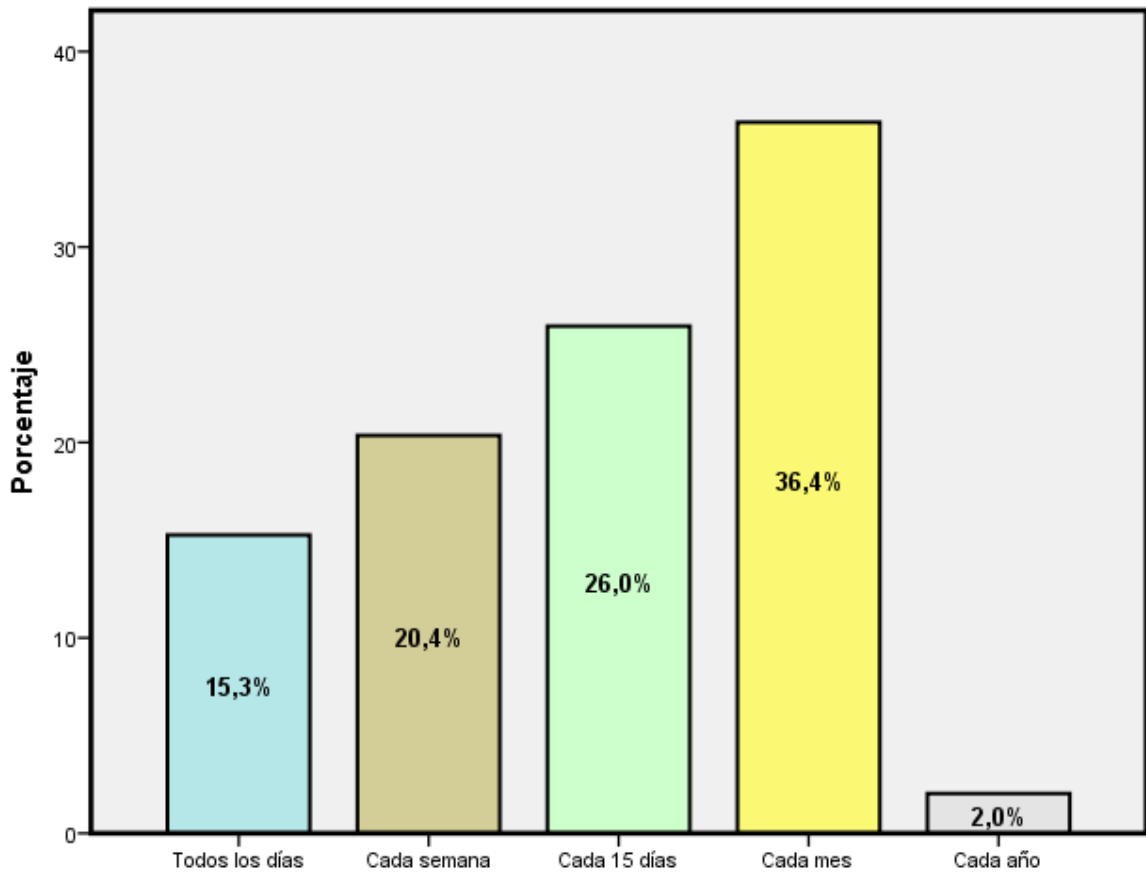
Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

La mayor parte de usuarios de género masculino están de acuerdo en que la institución proporciona información en cartelera algunas veces y muy pocas veces, mientras que los usuarios de género femenino dan a conocer que la institución proporciona información en cartelera siempre, casi siempre y nunca.

Pregunta N° 2. ¿Con que frecuencia usted acude a realizar trámites en la institución?

Gráfico 27: Frecuencia de trámites



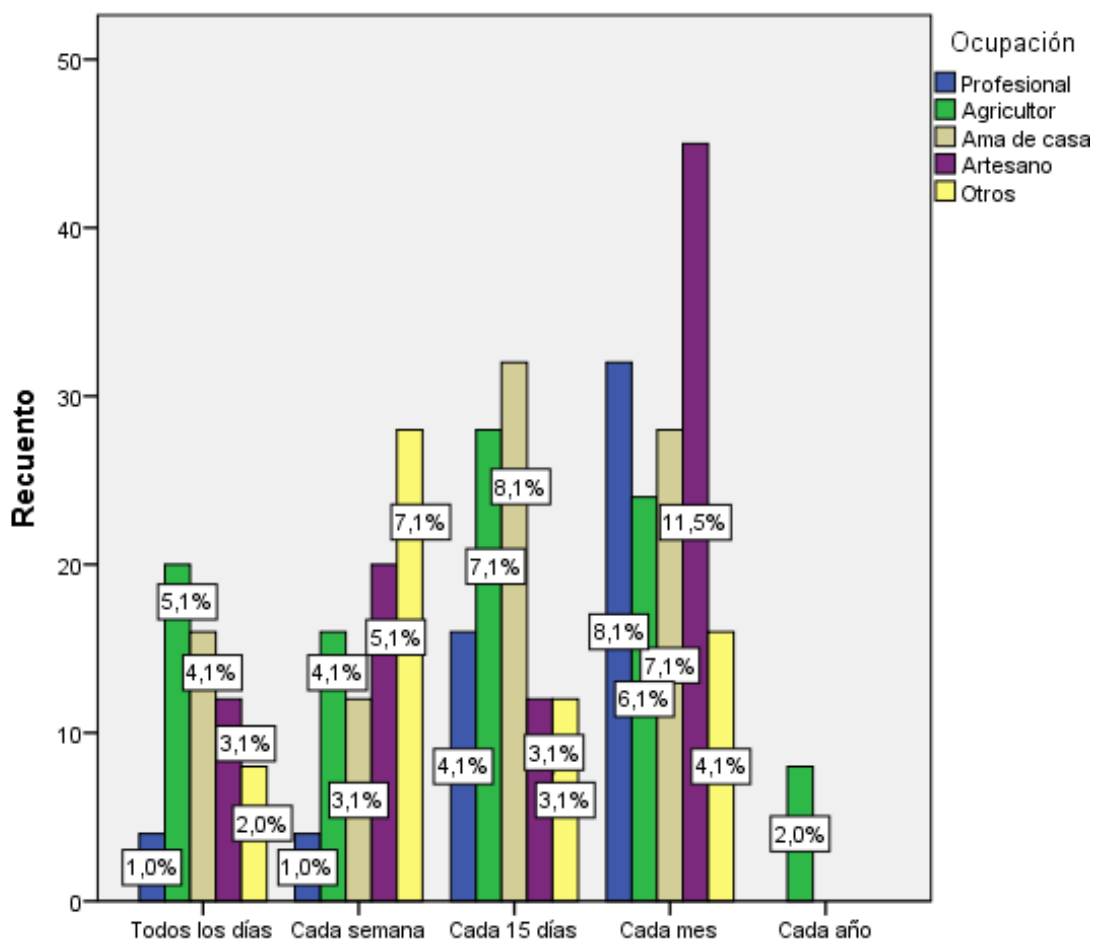
Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

El mayor porcentaje de funcionarios manifiesta que acude a la institución a realizar trámites cada mes, este grupo representa el 36,4%, los funcionarios que mencionan que a través de la cartelera institucional dan a conocer los procesos representa el 26,0%, seguido del 20,4% de los funcionarios que dicen utilizan la página WEB como medio de información de los procesos, el 15,3% de los funcionarios dicen que utilizan las hojas volantes y el menor porcentaje del total de funcionarios encuestados es del 2,0% quienes dan a conocer que no se proporciona información a los usuarios acerca de los procesos.

Gráfico 28: Frecuencia de trámites según la ocupación de los usuarios



Fuente: Trabajo de campo

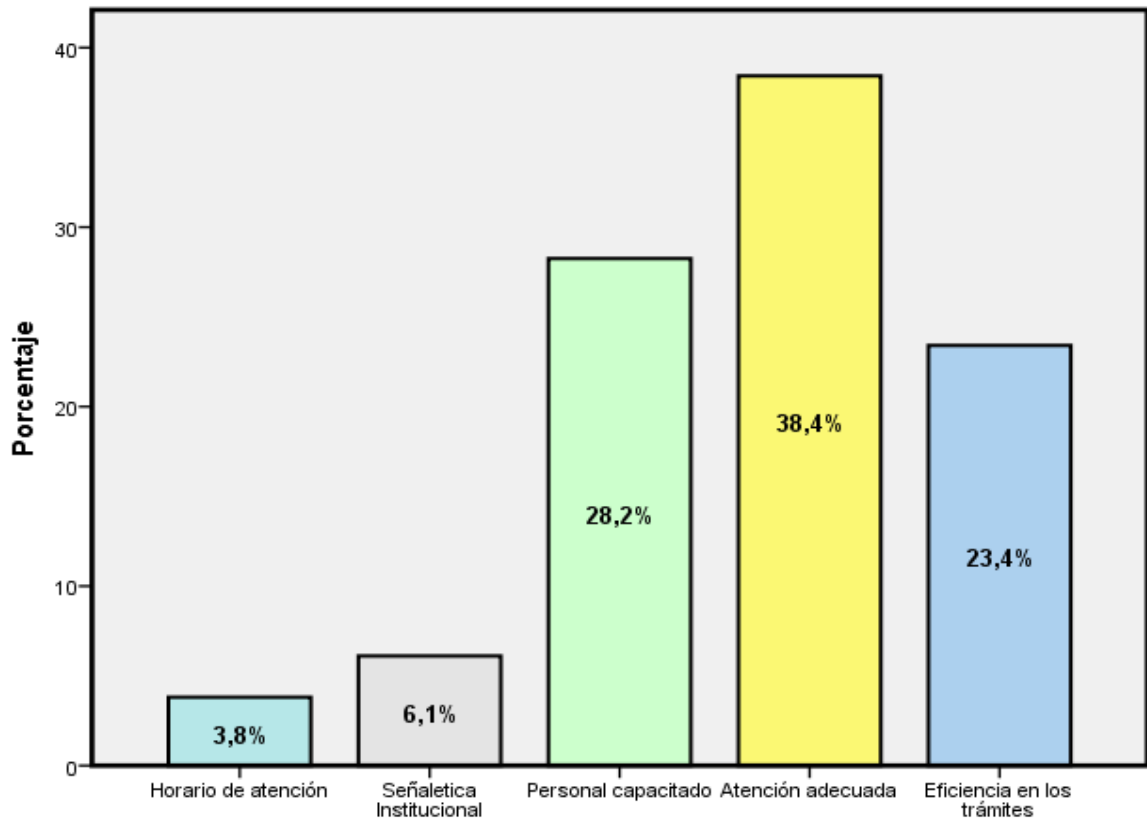
Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

Los usuarios dedicados a las actividades artesanales realizan mensualmente los trámites en la institución, cabe recalcar que cada 15 días las amas de casa asisten a la institución a realizar diferentes trámites, seguido por los usuarios que se dedican a otras actividades económicas quienes acuden cada semana y por último los agricultores frecuentan ir todos los días y cada año a realizar sus trámites.

Pregunta N° 3. ¿Cuáles de los siguientes parámetros considera importantes al recibir el servicio?

Gráfico 29: Parámetros del servicio



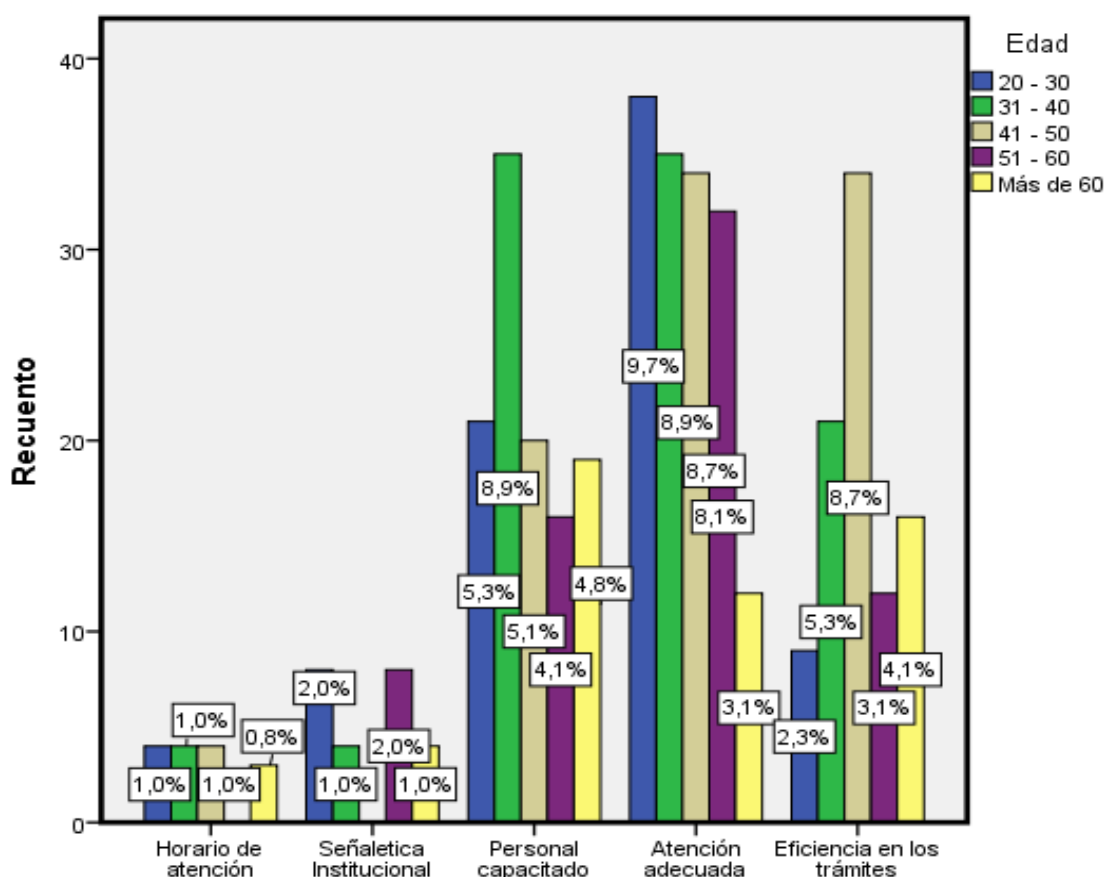
Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

El mayor porcentaje de los usuarios encuestados dan a conocer que el primer parámetro al momento de recibir el servicio es la atención adecuada con el 38,4%, los usuarios dicen que para brindar un buen servicio la institución debe tener personal capacitado, este grupo representa el 28,2%, también recalcan los usuarios que la eficiencia en los trámites es primordial para un buen servicio con el 23,4%, la señalética institucional es importante para el 6,1% de usuarios, con el menor porcentaje de 3,8% de los usuarios manifiestan que el horario de atención puede ser un parámetro para que el servicio de la institución sea eficiente.

Gráfico 30: Parámetros del servicio por edades



Fuente: Trabajo de campo

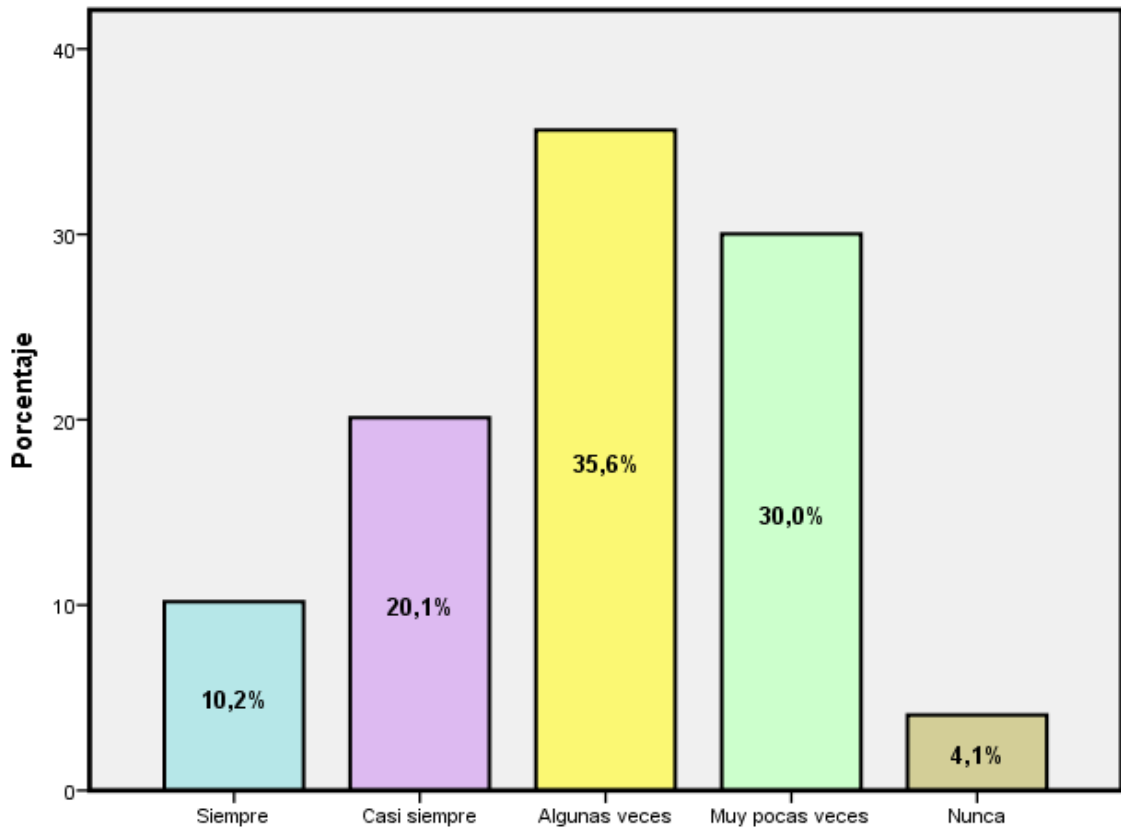
Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

Los usuarios de 20 a 60 años de edad en su mayor parte dan a conocer que al momento de recibir un servicio el parámetro principal para que este sea de calidad es la atención adecuada de los funcionarios hacia los usuarios de la institución.

Pregunta N° 4. ¿Sus trámites se atienden de forma oportuna y en el tiempo establecido?

Gráfico 31: Realización de trámites



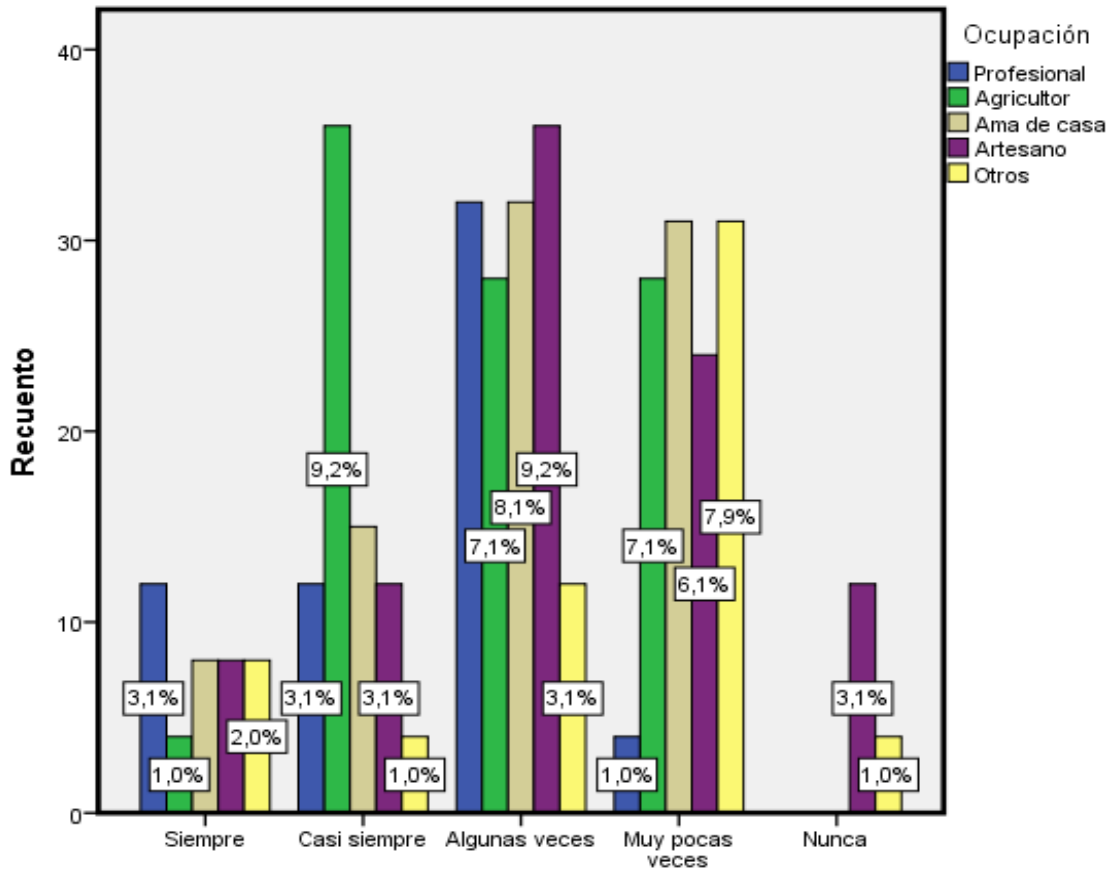
Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

El mayor porcentaje de los usuarios encuestados manifiestan que los trámites se atienden de forma oportuna y en el tiempo establecido algunas veces, este grupo representa el 35,6%, los usuarios dicen que muy pocas veces sus trámites son atendidos a tiempo, esto representa el 30%, también el 20,1% de los usuarios dan a conocer que siempre los funcionarios atienden sus trámites de forma oportuna y a tiempo, este grupo representa el 10,2% y con el menor porcentaje de 4,1% los usuarios manifiestan que nunca los funcionarios atienden de forma oportuna y a tiempo los trámites.

Gráfico 32: Realización de trámites por cargos



Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

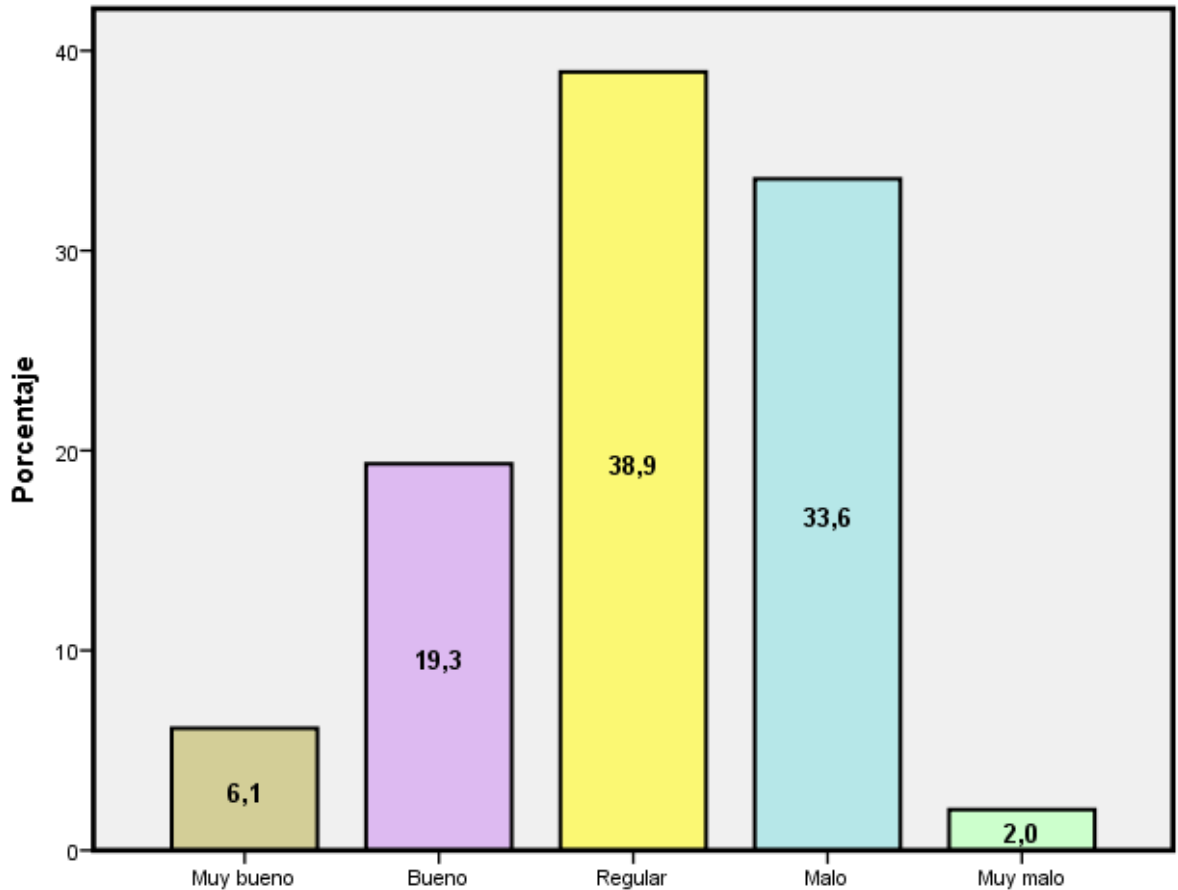
Análisis

Los usuarios dedicados a las diferentes actividades económicas perciben que los funcionarios atienden de forma oportuna y en el tiempo establecido solo algunas veces.

Se debe mejorar la atención a los usuarios del GADM del cantón Guano para reducir los problemas presentes.

Pregunta N° 5. ¿Cómo considera usted el servicio que recibe de los funcionarios de la institución al momento de realizar sus trámites?

Gráfico 33: Calidad del servicio que reciben



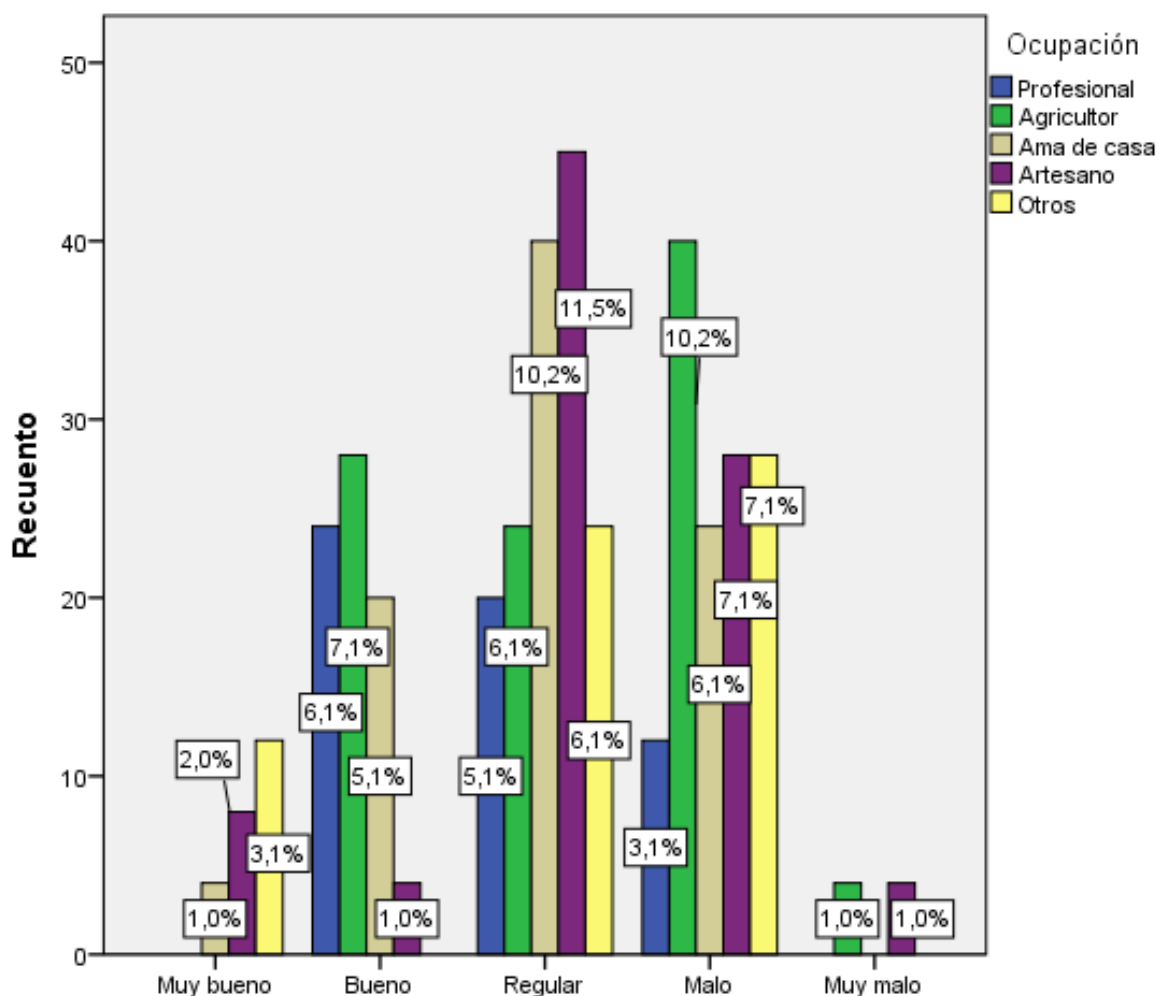
Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

El mayor porcentaje de los usuarios encuestados manifiestan que el servicio que recibe de los funcionarios al momento que van a realizar sus trámites, este grupo representa el 38,9%, los usuarios dan a conocer que el servicio de los funcionarios es malo con el 33,6%, también el 19,3% de los usuarios dicen que el servicio recibido es bueno, los usuarios que manifiestan que el servicio es muy bueno este grupo representa el 6,1% y con el menor porcentaje del 2% los usuarios dicen que el servicio que reciben es malo.

Gráfico 34: Calidad del servicio que reciben por la ocupación



Fuente: Trabajo de campo

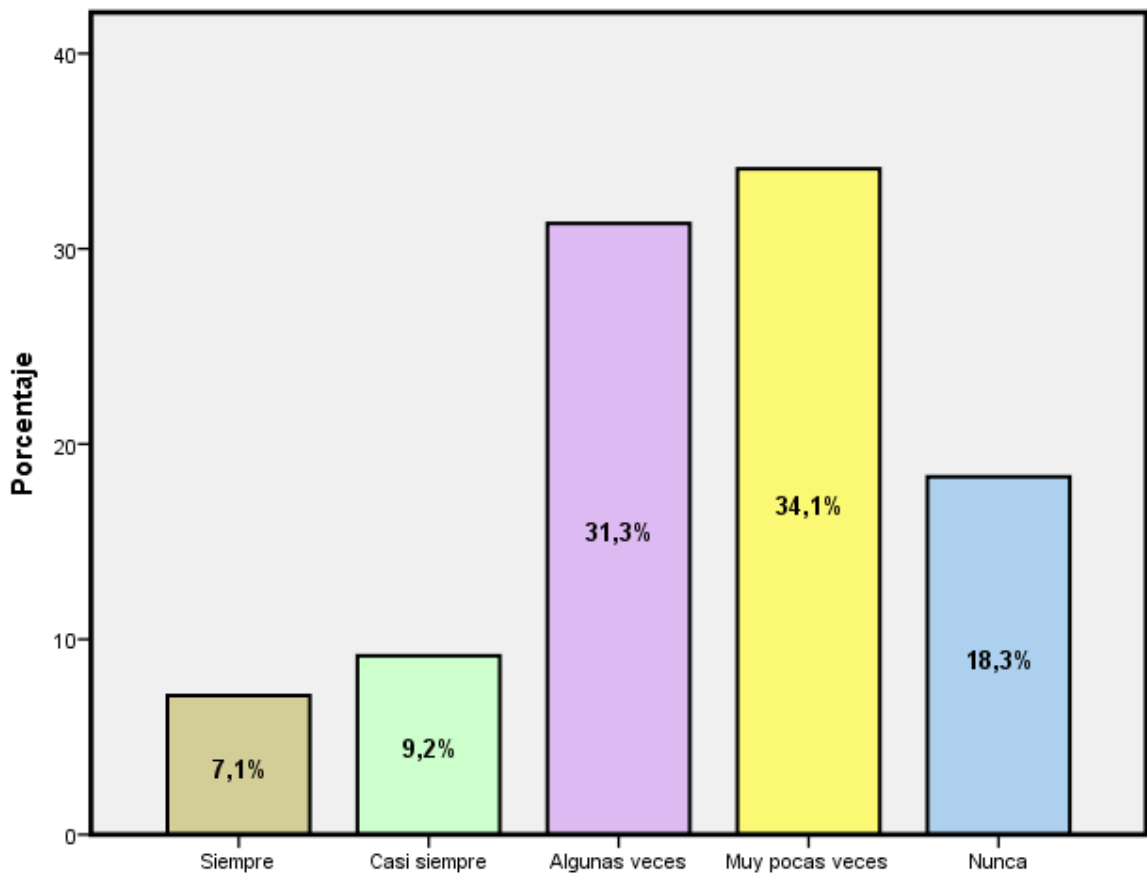
Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

Al no ser atendidos los trámites de forma oportuna y en el tiempo estimado, la mayor parte de los usuarios califican como regular el servicio que brinda esta institución.

Pregunta N° 6. ¿La institución solicita su opinión acerca de la calidad del servicio?

Gráfico 35: Calidad del servicio



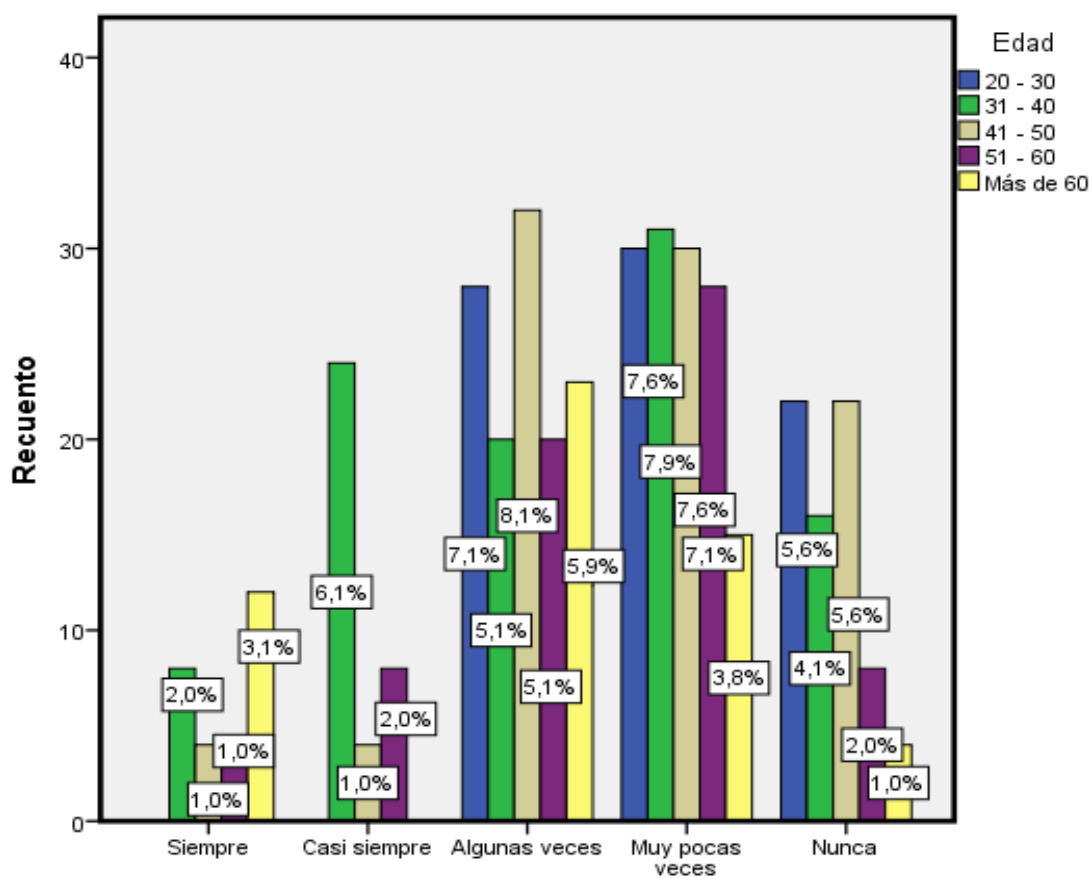
Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

El mayor porcentaje de los usuarios encuestados manifiestan que muy pocas veces la institución solicita su opinión acerca de la calidad del servicio representa 34,1%, los usuarios dicen que algunas veces piden la opinión de los usuarios, este grupo representa el 31,3%, también el 18,3% de los usuarios dan a conocer que nunca la institución requiere de alguna información de los usuarios, los usuarios dicen que casi siempre la institución pide información representa el 9,2% y con el menor porcentaje de 7,1% los usuarios manifiestan que siempre la institución pide información acerca del servicio que presta.

Gráfico 36: Calidad del servicio por edades



Fuente: Trabajo de campo

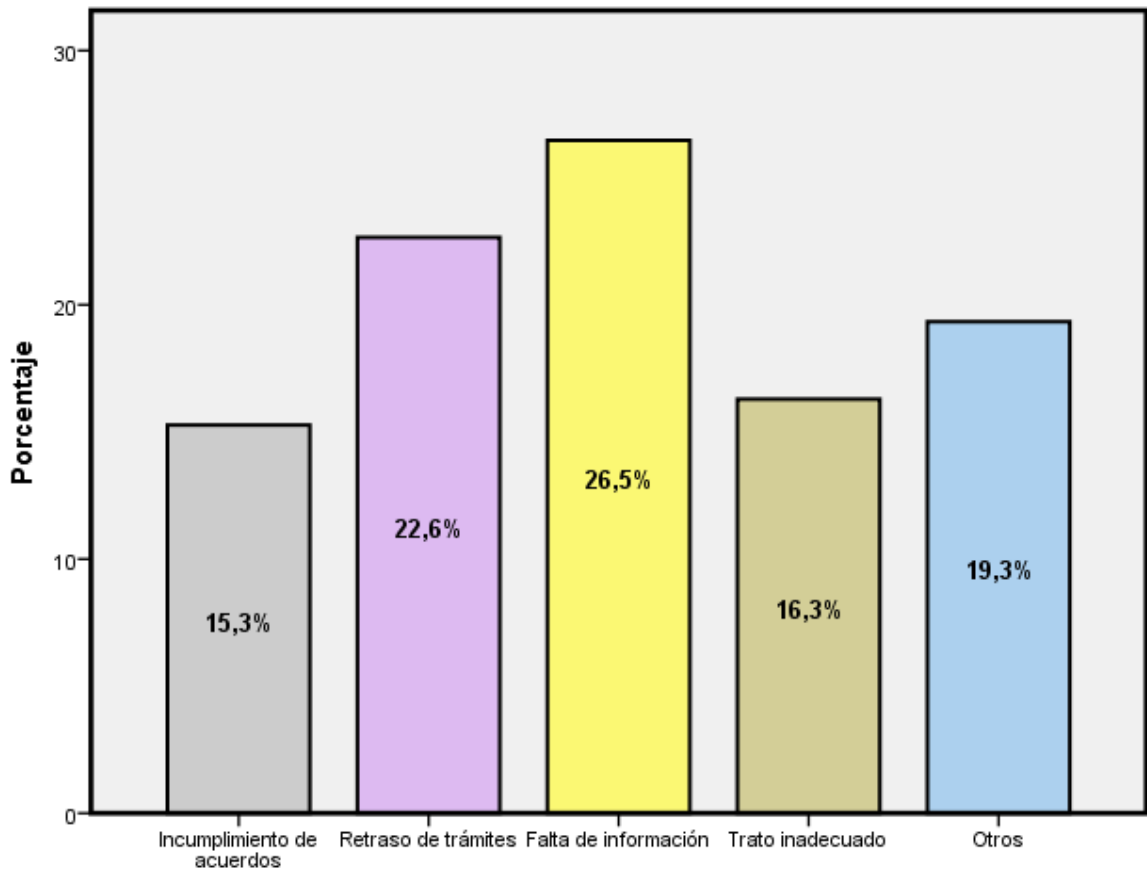
Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

Los usuarios de 41 a 50 años de edad es el grupo que en un mayor porcentaje da a conocer que algunas veces la institución solicita su opinión acerca del servicio.

Pregunta N° 7. ¿Qué tipo de problema percibe cuando realiza sus trámites en la institución?

Gráfico 37: Problema en el servicio



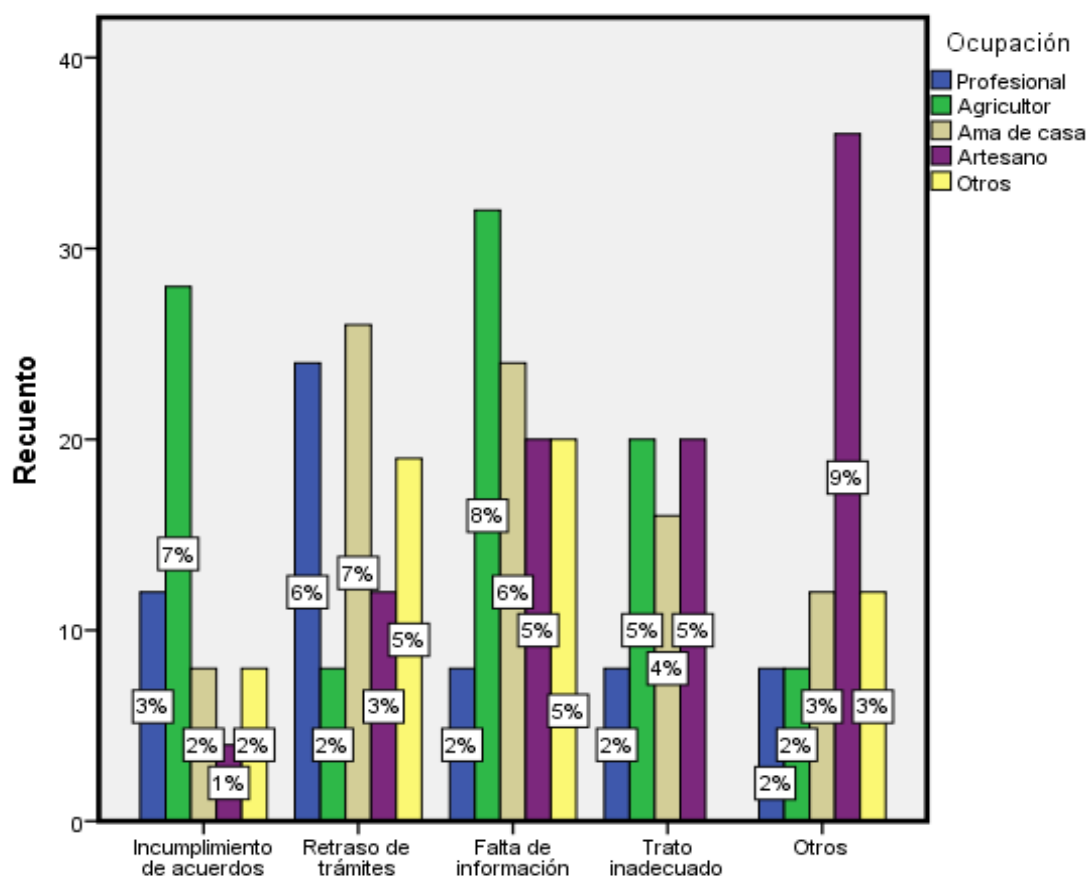
Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

El mayor porcentaje de los usuarios encuestados manifiestan que el tipo de problema que se percibe frecuentemente dentro de la institución al momento de realizar sus trámites es la falta de información representa el 26,5%, los usuarios dan a conocer que el retraso de trámites también es un problema notorio, este grupo representa el 22,6%, otros tipos de problemas son los que presencian los usuarios en un 19,3%, el trato inadecuado de los funcionarios hacia los usuarios también representa el 16,3%, los usuarios dicen que con el menor porcentaje de 15,3% el problemas es el incumpliendo de acuerdos.

Gráfico 38: Problema en el servicio según la ocupación



Fuente: Trabajo de campo

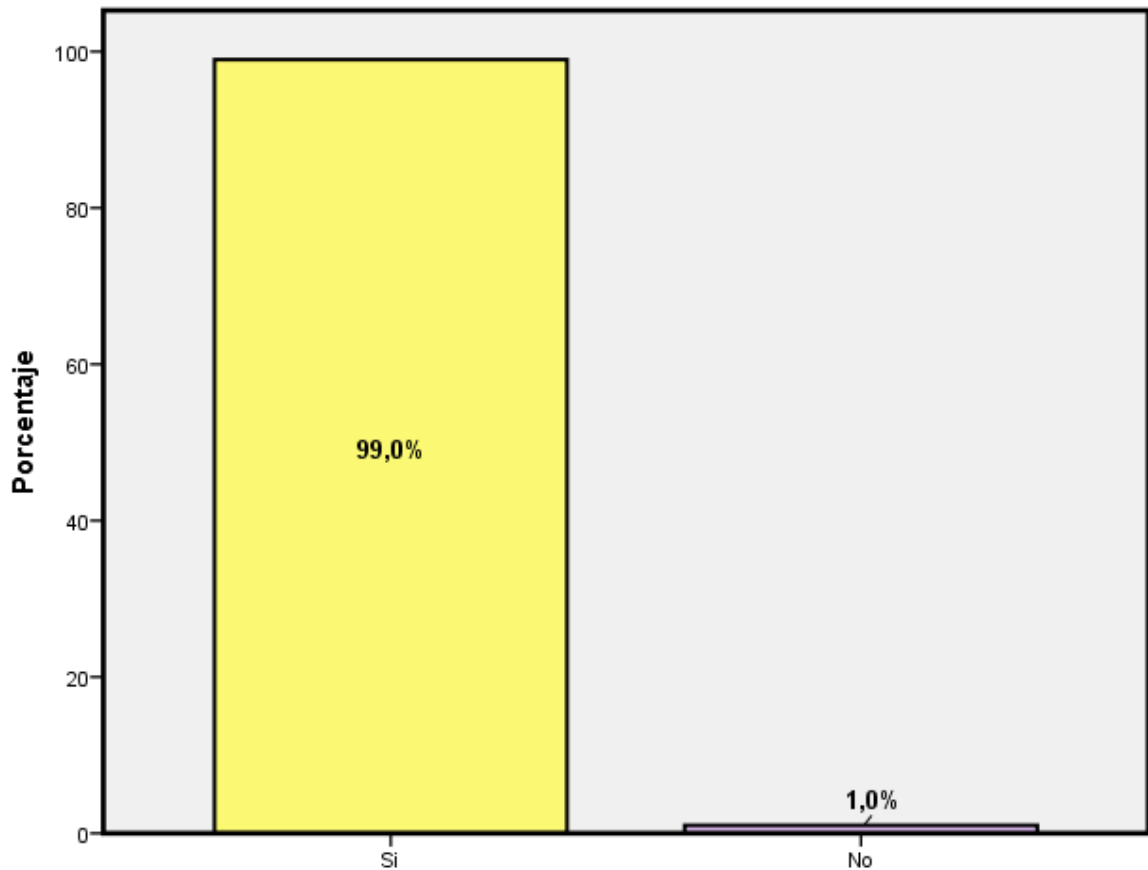
Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

Sin importar la ocupación de los usuarios estos están de acuerdo en que la falta de información, al momento de realizar los trámites, es el principal problema porque no saben los requisitos o a que departamento acudir para tramitar lo requerido.

Pregunta N° 8. ¿Le gustaría que se implemente un sistema de gestión de calidad en el GADM del cantón Guano?

Gráfico 39: Sistema de gestión de calidad



Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Análisis

Los usuarios del GADM del Cantón Guano están de acuerdo en un 99% de la implementación de un sistema de gestión de calidad dentro de la misma, mientras que el 1% de los usuarios encuestados manifiestan que no están de acuerdo con dicha implementación porque no conocen de que se trata dicho sistema y/o piensan que se les va a imponer impuestos por dicha implementación.

3.5.3. Conclusión general de los resultados obtenidos en las encuestas

El GADM del cantón Guano carece de un departamento o representante dedicado a gestionar la calidad, por esta razón no se brinda la información que los usuarios requieren acerca de los procesos que deben seguir para realizar sus trámites.

Los funcionarios no siempre disponen de los recursos y medios de comunicación para cumplir eficientemente con sus actividades diarias, esto ha generado conflictos entre departamentos y que el servicio se detenga hasta proveerse de los recursos faltantes.

Algunos funcionarios de la institución no cumplen con el perfil profesional necesario y también carecen de capacitaciones para desempeñar el cargo.

La institución no cuenta con herramientas ni medios de comunicación adecuados para recoger las quejas y sugerencias de los usuarios acerca del servicio prestado para tomar medidas correctivas.

Los trámites tienden a demorarse más tiempo de lo previsto, esto ocasiona insatisfacción en los usuarios porque tienen que dirigirse a la institución frecuentemente para averiguar el estado del trámite sin tener la seguridad de que este ya se realizó, esto representa una pérdida de tiempo y dinero para el usuario.

Los usuarios y funcionarios del GADM del cantón Guano consideran que es necesaria la implementación de un sistema de gestión de calidad que mejore los procesos y la calidad del servicio.

3.5.4. Análisis FODA

Es necesario realizar un análisis de la matriz FODA para conocer otros factores internos y externos que puedan ocasionar inconvenientes dentro de la institución, de esta manera, se puede planear estrategias que sirvan para mejorar el desempeño.

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">▪ Institución autónoma con capacidad de generar alianzas estratégicas.▪ Representación plural de los diferentes sectores sociales en el territorio del cantón.	<ul style="list-style-type: none">▪ Experiencia de desarrollo local como marco de referencia de gestión▪ Posibilidad de ejecutar obras y proyectos macros de carácter

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se dispone de un Plan de Desarrollo Cantonal ▪ Predisposición de autoridades, empleados y trabajadores en el servicio a la comunidad ▪ Actitud positiva de autoridades, empleados, y trabajadores en generar cambios ▪ Buen ambiente y clima laboral ▪ La infraestructura está en buenas condiciones para brindar un buen servicio. 	<p>territorial bajo la modalidad de convenios interinstitucionales</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incremento tendencial del presupuesto ▪ Voluntad de Ong's de financiar proyectos en áreas de desarrollo social e institucional. ▪ Lugares turísticos y potencial cultural ▪ Acceso a las tecnologías de la información y comunicación TIC's
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limitada capacidad administrativa para asumir nuevas competencias ▪ Escasa capacidad para generar recursos propios ▪ Recursos insuficientes en relación a las necesidades del cantón ▪ Organigrama estructural y funcional por procesos no acorde a la planificación social ▪ Descoordinación interdepartamental ▪ Falta de concordancia entre función y perfil de los funcionarios ▪ Limitada capacitación a los funcionarios ▪ Desorganización y obstaculización interna de los procesos administrativos ▪ Insuficiente herramientas tecnológicas y equipamiento ▪ Procesos ineficientes y burocratismo ▪ Comunicación deficiente interna y externa ▪ Ausencia de un sistema de monitoreo, seguimiento, evaluación interna y control social ▪ Espacios físicos de trabajo reducidos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inestabilidad política y económica en el gobierno central y la asamblea nacional ▪ Débil participación ciudadana ▪ Migración de los pobladores de Guano a las grandes ciudades y otros países ▪ Retraso en la entrega de recursos económicos a la institución ▪ Inseguridad jurídica generada por organismos de control ▪ Incremento progresivo de partidos y movimientos políticos ▪ Rápida obsolescencia de los recursos tecnológicos.

Fuente: Departamento de planificación y desarrollo del GADMCG

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

Para realizar la evaluación de los factores externos e internos del Gobierno Autónomo descentralizados del cantón guano se considera los siguientes parámetros:

- El número de factores externos e internos no influyen, porque la puntuación ponderada siempre sumara 1,0.
- La calificación signada entre 1 a 4 representa que tan eficazmente responden las estrategias actuales de la institución, siendo; 1= deficiente, 2= Regular, 3= Bueno, 4=Excelente.
- La puntuación ponderada total más baja posible es de 1,0, esto representa que no se está aprovechando las oportunidades para eliminar las amenazas, o no se aprovechan las fortalezas para disminuir las debilidades, según corresponda la evaluación de factores externos o internos.
- La puntuación ponderada total más alta posible es de 4,0, esto representa que se está aprovechando las oportunidades para eliminar las amenazas, o se aprovechan las fortalezas para disminuir las debilidades, según corresponda la evaluación de factores externos o internos.
- La puntuación pondera promedio es de 2,5.

A continuación se realiza la evaluación de los factores externos (oportunidades y amenazas) y los factores internos (fortalezas y debilidades), utilizando la herramienta conocida como matriz de evaluación de factores:

Tabla 7: Evaluación de factores externos

Factores externos determinantes de éxito		Peso	Calificación	Puntuación
OPORTUNIDADES				
O1	Experiencia de desarrollo local como marco de referencia de gestión	0,06	2	0,12
O2	Posibilidad de ejecutar obras y proyectos macros de carácter territorial bajo la modalidad de convenios interinstitucionales	0,05	2	0,10
O3	Incremento tendencial del presupuesto	0,05	1	0,05
O4	Voluntad de Ong's de financiar proyectos en áreas de desarrollo social e institucional.	0,08	3	0,24
O5	Lugares turísticos y potencial cultural.	0,11	3	0,33
O6	Acceso a las tecnologías de la información y comunicación TIC's	0,09	2	0,18
AMENAZAS				
A1	Inestabilidad política y económica en el gobierno central y la asamblea nacional	0,07	1	0,07
A2	Débil participación ciudadana	0,08	2	0,16

A3	Migración de los pobladores de Guano a las grandes ciudades y otros países	0,09	2	0,18
A4	Retraso en la entrega de recursos económicos a la institución	0,11	2	0,22
A5	Inseguridad jurídica generada por organismos de control	0,06	2	0,12
A6	Incremento progresivo de partidos y movimientos políticos	0,07	2	0,14
A7	Rápida obsolescencia de los recursos tecnológicos.	0,08	3	0,24
PUNTUACIÓN PONDERADA TOTAL		1,00		2,15

Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

La puntuación ponderada total de la evaluación de factores externos es de 2,15, este valor está por debajo del promedio que es 2,5. Esto significa que las estrategias actuales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano no aprovechan las oportunidades para evitar las amenazas existentes.

Tabla 8: Evaluación de factores internos

Factores internos determinantes de éxito		Peso	Calificación	Puntuación
FORTALEZAS				
F1	Institución autónoma con capacidad de generar alianzas estratégicas.	0,03	2	0,06
F2	Representación plural de los diferentes sectores sociales en el territorio del cantón.	0,03	2	0,06
F3	Se dispone de un Plan de Desarrollo Cantonal	0,07	3	0,21
F4	Predisposición de autoridades, empleados y trabajadores en el servicio a la comunidad	0,04	3	0,12
F5	Actitud positiva de autoridades, empleados, y trabajadores en generar cambios	0,04	3	0,12
F6	Buen ambiente y clima laboral	0,04	3	0,12
F7	La infraestructura está en buenas condiciones para brindar un buen servicio.	0,03	3	0,09
DEBILIDADES				
D1	Limitada capacidad administrativa para asumir nuevas competencias	0,07	2	0,14
D2	Escasa capacidad para generar recursos propios	0,04	1	0,04

D3	Recursos insuficientes en relación a las necesidades del cantón	0,06	1	0,06
D4	Organigrama estructural y funcional por procesos no acorde a la planificación social	0,05	1	0,05
D5	Descoordinación interdepartamental	0,06	2	0,12
D6	Falta de concordancia entre función y perfil de los funcionarios	0,08	1	0,08
D7	Limitada capacitación a los funcionarios	0,07	2	0,14
D8	Desorganización y obstaculización interna de los procesos administrativos	0,07	2	0,14
D9	Insuficiente herramientas tecnológicas y equipamiento	0,04	2	0,08
D10	Procesos ineficientes y burocratismo	0,05	1	0,05
D11	Comunicación deficiente interna y externa	0,03	2	0,06
D12	Ausencia de un sistema de monitoreo, seguimiento, evaluación interna y control social	0,06	2	0,12
D13	Espacios físicos de trabajo reducidos	0,04	2	0,08
Puntuación ponderada total		1,00		1,94

Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

La puntuación ponderada total de la evaluación de factores internos es de 1,94, este valor está por debajo del promedio que es 2,5. Esto significa que las estrategias actuales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano no aprovechan las fortalezas para disminuir las debilidades existentes.

3.6. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Una vez analizado los resultados de las encuestas se realiza la comprobación de la hipótesis mediante la prueba de chi cuadrado al nivel de significancia del 5%.

3.6.1. Tabla de contingencia

Esta tabla contiene los resultados arrojados por las encuestas, estos datos están contados, organizados y nos sirven para la comprobación de la hipótesis.

Tabla 9: Tabla de contingencia

		¿Cómo considera usted el servicio que recibe de los funcionarios de la institución al momento de realizar sus trámites?				
¿Le gustaría que se implemente un sistema de gestión de calidad?		Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
	Si	24	76	149	132	8
	No	0	0	4	0	0

Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

3.6.2. Formulación de la hipótesis

Hipótesis H0. El diseño de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo, período 2017, influirá en la mejora de la calidad del servicio

Hipótesis H1. El diseño de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo, período 2017, no influirá en la mejora de la calidad del servicio.

3.6.3. Tabla de frecuencias esperadas

A continuación se calcula las frecuencias esperadas a partir de la siguiente tabla con los resultados de las encuestas:

Tabla 10: Frecuencias esperadas

		¿Cómo considera usted el servicio que recibe de los funcionarios de la institución al momento de realizar sus trámites?					
¿Le gustaría que se implemente un sistema de gestión de calidad?		Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
	Si	24	76	149	132	8	389
	No	0	0	4	0	0	4
	Total	24	76	153	132	8	393

Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

3.6.4. Cálculo de las frecuencias esperadas

Para calcular las frecuencias esperadas se aplica la siguiente fórmula.

Fórmula:

$$X = \frac{\text{Total columna(Para dicha celda)} * \text{Total fila (Para dicha celda)}}{\text{Suma total}}$$

Procedimiento:

$$\frac{24 * 389}{393} = 23,76 \quad \frac{76 * 389}{393} = 75,23 \quad \frac{153 * 389}{393} = 151,44 \quad \frac{132 * 389}{393} = 130,66 \quad \frac{8 * 389}{393} = 7,92$$

$$\frac{24 * 4}{393} = 0,24 \quad \frac{76 * 4}{393} = 0,77 \quad \frac{153 * 4}{393} = 1,56 \quad \frac{132 * 4}{393} = 1,34 \quad \frac{8 * 4}{393} = 0,08$$

Ya realizado los cálculos correspondientes la tabla de frecuencias esperadas queda de la siguiente manera:

Tabla 11: Frecuencias esperadas

23,76	75,23	151,44	130,66	7,92
0,24	0,77	1,56	1,34	0,08

Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Lesly Cevallos, Adrián Lemache

3.6.5. Cálculo del chi cuadrado

Para la prueba del chi cuadrado se aplica la siguiente fórmula.

Fórmula:

$$X^2 = \sum \frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$$

Procedimiento:

$$X^2 = \frac{(24 - 23,76)^2}{23,76} + \frac{(76 - 75,23)^2}{75,23} + \frac{(149 - 151,44)^2}{151,44} + \frac{(132 - 130,66)^2}{130,66} + \frac{(8 - 7,92)^2}{7,92} \\ + \frac{(0 - 0,24)^2}{0,24} + \frac{(0 - 0,77)^2}{0,77} + \frac{(4 - 1,56)^2}{1,56} + \frac{(0 - 1,34)^2}{1,34} + \frac{(0 - 0,88)^2}{0,88}$$

$$X^2 = 6,3390$$

El valor del chi cuadrado es 6,3390

3.6.6. Cálculo del grado de libertad

Para calcular el grado de libertad se aplica la siguiente formula.

Fórmula:

$$V = (N^\circ \text{ de filas} - 1) * (N^\circ \text{ de columnas} - 1)$$

Procedimiento:

$$V = (2 - 1) * (5 - 1)$$

$$V = 1 * 4$$

$$V = 4$$

El grado de libertad tiene un valor de 4.

3.6.7. Nivel de significancia

El nivel de significancia usado es de 5%

3.6.8. Valor del parámetro

El valor del parámetro es la diferencia entre 1 y el nivel de significancia. Como se muestra a continuación.

$$p = 1 - 0,05$$

$$p = 0,95$$

El valor del parámetro es de 0,95.

3.6.9. Cálculo del valor crítico

Para este cálculo necesitamos de la tabla de distribución chi cuadrado χ^2 (Ver anexo N° 03), en donde, el grado de libertad V se representa en las filas de la tabla y el nivel de significancia se representa en las columnas de la tabla. Por lo tanto el valor crítico es:

$$VC = 9,4877$$

3.6.10. Comparación del chi cuadrado y el valor crítico

A continuación se realiza una comparación entre el chi cuadrado y el valor crítico para conocer si se acepta la hipótesis H0 o la hipótesis H1, según estos dos criterios:

- a. Si el Chi cuadrado es menor o igual al valor crítico se acepta la hipótesis H0.
- b. Si el Chi cuadrado es mayor o igual al valor crítico se acepta la hipótesis H1.

$$\begin{array}{ccc} \text{Chi cuadrado} & \leq & \text{Valor crítico} \\ \chi^2 = 6,3390 & \leq & VC = 9,4877 \end{array}$$

3.6.11. Conclusión

El chi cuadrado es menor al valor crítico, por esta razón se aprueba la hipótesis H0 planteada en el presente trabajo de investigación el diseño de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo, período 2017 influirá en la mejora de la calidad del servicio. Y se valida la realización del trabajo de titulación.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2017.

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

En la presente propuesta se refleja que el sistema de gestión de calidad mejora eficientemente los procesos y aumenta la satisfacción de los usuarios. Es de gran interés para la institución implementar el sistema de gestión de calidad con la finalidad de incrementar el desempeño de los funcionarios y demostrar la capacidad para proporcionar regularmente los servicios que cumplan con los requerimientos de los usuarios. Este diseño se basa en los estándares de calidad internacionales que están establecidos en la norma ISO 9001:2015.

El diseño de gestión de calidad para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano está establecido en el “Manual del sistema de gestión de calidad” que se presenta a continuación:

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
DEL CANTÓN GUANO**



**4.3. MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA
NORMA ISO 9001:2015**

Versión N° 1	Abril de 2017	Código: SGC. V. 01
--------------	---------------	--------------------

Historial de modificaciones		
Versión	Fecha	Causa de modificación
1	Abril de 2017	Primera edición
2
3

Destinatario		
Nombre	Firma:	Fecha
.....

Elaborado por:		Aprobado por:	
Nombre	Firma	Nombre	Firma
Srta. Lesly Cevallos	Ing. Eduardo Espín
Sr. Adrián Lemache	Ing. Marco Moyano

INTRODUCCIÓN

El presente manual da a conocer los lineamientos del sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 con una estructura esencial para su implementación. Esta norma está estructurada con diez puntos básicos, las primeras tres son; generalidades que se pueden aplicar, las normas que pueden ser una referencia y por último, la definición de los términos para su mejor comprensión. A partir del punto cuatro se establecen los requisitos para implementar el sistema de gestión de calidad dentro de la institución.

Para mejorar continuamente el sistema, el comité de calidad se reunirá periódicamente para la revisión, seguimiento y análisis del manual para asegurar que los servicios se están prestando de acuerdo a los requerimientos de los usuarios, cabe recalcar que las modificaciones que se realizan deben ser documentadas y registradas en el formato pertinente para que sean válidas las correcciones.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano, demostrará su capacidad para proporcionar óptimamente el servicio que satisfagan a sus usuarios. También aumentará la satisfacción a través de la aplicación correcta de los procesos en base a los requerimientos de sus usuarios.

El diseño de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 se aplica a todo el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de cantón Guano.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los documentos de referencia que se detallan a continuación son indispensables para el diseño de un sistema de gestión de calidad:

- 1.- Constitución de la república del Ecuador, 2008.
- 2.- Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización, 16-En-2015.
- 3.- Ley orgánica del servidor público, 20-Dic-2016.
- 4.- ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de calidad – Requisitos.

5.- ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de esta investigación, se aplican ciertos términos y definiciones incluidas en la (Norma ISO 9000:2015, 2015).

Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

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

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Actividad: El menor objeto de trabajo identificado en un proyecto.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Sistema de gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Compromiso: Participación activa en, y contribución a, las actividades para lograr objetivos compartidos.

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

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

La codificación que se utiliza en los diferentes requisitos de la norma se detalla a continuación:

SGC.4.1.COR

- Las siglas SGC corresponden a Sistema de Gestión de la Calidad.
- Los números indican el requisito de la Norma ISO 9001: 2015.
- Los últimos caracteres representan las iniciales del requisito.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. La organización y su contexto

Acerca del requisito

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

Para dar cumplimiento a este requisito se analizó el contexto interno y externo de la institución a través de la Matriz FODA ponderada, la Tabla 12. Contexto de la organización contiene el resumen de los factores analizados:

Tabla 12: Contexto de la organización. SGC.4.1.COR

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO		
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
Código: SGC.4.1.COR	Versión	
Páginas: 6	Abril de 2017	
1. OBJETIVO		
Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.		
2. PROCEDIMIENTO		
Entradas	Actividades	Salidas
* Factores interno * Factores externos	* Realizar el análisis PEST (factores políticos, económicos, socioculturales y tecnológicos). * Realizar análisis de factores internos (personas, gestión, infraestructura y cultura) * Analizar la matriz FODA * Matriz de evaluación de factores externos (EFE) * Matriz de evaluación de factores internos (EFI)	Comprensión del contexto de la organización

3. ANÁLISIS PEST	
Factores externos	Condición
Políticos	
Posibilidad de ejecutar obras y proyectos macros de carácter territorial bajo la modalidad de convenios interinstitucionales.	O
Voluntad de Ong's de financiar proyectos en áreas de desarrollo social e institucional.	O
Inestabilidad política y económica en el gobierno central y la asamblea nacional.	A
Cambios de políticas de administración nacional, provincial y local.	A
Económicos	
Incremento tendencial del presupuesto	O
Retraso en la entrega de recursos económicos a la institución	A
Socio culturales	
Lugares turísticos y potencial cultural	O
Migración de los pobladores de Guano a las grandes ciudades y otros países	A
Tecnológicos	
Acceso a las tecnologías de la información y comunicación TIC's	O
Rápida obsolescencia de los recursos tecnológicos.	A
Nota: O= Oportunidad, A= Amenaza	
4. ANÁLISIS DE FACTORES INTERNOS	
Factores internos	Condición
Personas	
Predisposición de autoridades, empleados y trabajadores en el servicio a la comunidad	F
Actitud positiva de autoridades, empleados, y trabajadores en generar cambios	F
Descoordinación interdepartamental	D
Falta de concordancia entre función y perfil de los funcionarios	D
Limitada capacitación a los funcionarios	D
Gestión	
Se dispone de un Plan de Desarrollo Cantonal	F
Limitada capacidad administrativa para asumir nuevas competencias	D
Escasa capacidad para generar recursos propios	D
Organigrama estructural y funcional por procesos no acorde a la planificación social	D
Desconocimiento de procedimientos de planificación por resultados y presupuesto participativo	D
Desorganización y obstaculización interna de los procesos administrativos	D
Procesos ineficientes y burocratismo	D
Comunicación deficiente interna y externa	D

Ausencia de un sistema de monitoreo, seguimiento, evaluación interna y control social	D
Infraestructura	
La infraestructura está en buenas condiciones para brindar un buen servicio.	F
Espacios físicos de trabajo reducidos	D
Cultura	
Representación plural de los diferentes sectores sociales en el territorio del cantón	F
Buen ambiente y clima laboral	F
Nota: F = Fortaleza, D = Debilidad	
5. MATRIZ FODA	
Análisis interno	Análisis externo
Fortalezas (+)	Oportunidades (+)
Institución autónoma con capacidad de generar alianzas estratégicas.	Experiencia de desarrollo local como marco de referencia de gestión
Representación plural de los diferentes sectores sociales en el territorio del cantón.	Posibilidad de ejecutar obras y proyectos macros de carácter territorial bajo la modalidad de convenios interinstitucionales
Se dispone de un Plan de Desarrollo Cantonal	Incremento tendencial del presupuesto
Predisposición de autoridades, empleados y trabajadores en el servicio a la comunidad	Voluntad de Ong's de financiar proyectos en áreas de desarrollo social e institucional.
Actitud positiva de autoridades, empleados, y trabajadores en generar cambios	Lugares turísticos y potencial cultural
Buen ambiente y clima laboral	Acceso a las tecnologías de la información y comunicación TIC's
La infraestructura está en buenas condiciones para brindar un buen servicio.	
Debilidades (-)	Amenazas (-)
Limitada capacidad administrativa para asumir nuevas competencias	Inestabilidad política y económica en el gobierno central y la asamblea nacional
Escasa capacidad para generar recursos propios	Débil participación ciudadana
Recursos insuficientes en relación a las necesidades del cantón	Migración de los pobladores de Guano a las grandes ciudades y otros países
Organigrama estructural y funcional por procesos no acorde a la planificación social	Retraso en la entrega de recursos económicos a la institución
Descoordinación interdepartamental	Inseguridad jurídica generada por organismos de control
Falta de concordancia entre función y perfil de los funcionarios	Incremento progresivo de partidos y movimientos políticos
Limitada capacitación a los funcionarios	Rápida obsolescencia de los recursos tecnológicos.

Desorganización y obstaculización interna de los procesos administrativos			
Insuficiente herramientas tecnológicas y equipamiento			
Procesos ineficientes y burocratismo			
Comunicación deficiente interna y externa			
Ausencia de un sistema de monitoreo, seguimiento, evaluación interna y control social			
Espacios físicos de trabajo reducidos			
6. MATRIZ EFE			
Factores externos determinantes de éxito	Peso	Calificación	Puntuación
Oportunidades			
Experiencia de desarrollo local como marco de referencia de gestión	0,06	2	0,12
Posibilidad de ejecutar obras y proyectos macros de carácter territorial bajo la modalidad de convenios interinstitucionales	0,05	2	0,10
Incremento tendencial del presupuesto	0,05	1	0,05
Voluntad de Ong's de financiar proyectos en áreas de desarrollo social e institucional.	0,08	3	0,24
Lugares turísticos y potencial cultural	0,11	3	0,33
Acceso a las tecnologías de la información y comunicación TIC's	0,09	2	0,18
Amenazas			
Inestabilidad política y económica en el gobierno central y la asamblea nacional	0,07	1	0,07
Débil participación ciudadana	0,08	2	0,16
Migración de los pobladores de Guano a las grandes ciudades y otros países	0,09	2	0,18
Retraso en la entrega de recursos económicos a la institución	0,11	2	0,22
Inseguridad jurídica generada por organismos de control	0,06	2	0,12
Incremento progresivo de partidos y movimientos políticos	0,07	2	0,14

Rápida obsolescencia de los recursos tecnológicos.	0,08	3	0,24
Puntuación ponderada total	1,00		2,15
CONCLUSIÓN: La puntuación ponderada total de la evaluación de factores externos es de 2,15, este valor está por debajo del promedio que es 2,5. Esto significa que las estrategias actuales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano no aprovechan las oportunidades para evitar las amenazas existentes.			
7. MATRIZ EFI			
Factores internos determinantes de éxito	Peso	Calificación	Puntuación
Fortalezas			
Institución autónoma con capacidad de generar alianzas estratégicas.	0,03	2	0,06
Representación plural de los diferentes sectores sociales en el territorio del cantón.	0,03	2	0,06
Se dispone de un Plan de Desarrollo Cantonal	0,07	3	0,21
Predisposición de autoridades, empleados y trabajadores en el servicio a la comunidad	0,04	3	0,12
Actitud positiva de autoridades, empleados, y trabajadores en generar cambios	0,04	3	0,12
Buen ambiente y clima laboral	0,04	3	0,12
La infraestructura está en buenas condiciones para brindar un buen servicio.	0,03	3	0,09
Debilidades			
Limitada capacidad administrativa para asumir nuevas competencias	0,07	2	0,14
Escasa capacidad para generar recursos propios	0,04	1	0,04
Recursos insuficientes en relación a las necesidades del cantón	0,06	1	0,06
Organigrama estructural y funcional por procesos no acorde a la planificación social	0,05	1	0,05
Descoordinación interdepartamental	0,06	2	0,12
Falta de concordancia entre función y perfil de los funcionarios	0,08	1	0,08

Limitada capacitación a los funcionarios	0,07	2	0,14
Desorganización y obstaculización interna de los procesos administrativos	0,07	2	0,14
Insuficiente herramientas tecnológicas y equipamiento	0,04	2	0,08
Procesos ineficientes y burocratismo	0,05	1	0,05
Comunicación deficiente interna y externa	0,03	2	0,06
Ausencia de un sistema de monitoreo, seguimiento, evaluación interna y control social	0,06	2	0,12
Espacios físicos de trabajo reducidos	0,04	2	0,08
Puntuación ponderada total	1,00		1,94

CONCLUSIÓN: La puntuación ponderada total de la evaluación de factores internos es de 1,94, este valor está por debajo del promedio que es 2,5. Esto significa que las estrategias actuales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano no aprovechan las fortalezas para disminuir las debilidades existentes.

8. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL CONTEXTO DE LA COMPAÑÍA

Se dará seguimiento y revisión a esta información cada vez que se realice un cambio o mejora por parte del comité de calidad o por lo menos una vez al año.

9. RESPONSABLE

Es responsabilidad del comité de calidad; difundir, utilizar, mejorar y documentar esta información.

Elaborado por:

Srta. Lesly Cevallos

Sr. Adrián Lemache

Aprobado por:

Ing. Eduardo Espín

Ing. Marco Moyano

4.2. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Acerca del requisito

Determinar las partes interesadas y los requisitos pertinentes para el sistema de gestión de la calidad.

Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

Con el propósito de mejorar la calidad del servicio, se debe asegurar el cumplimiento de las expectativas de los usuarios de la institución. La información documentada para

cumplir con este requisito queda establecido en la Tabla 13. Necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Tabla 13: Necesidades y expectativas de las partes interesadas. SGC.4.2.NE

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO		
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS		
Código: SGC.4.2.NE	Versión	
Páginas: 3	Abril de 2017	
1. OBJETIVO		
Determinar las partes interesadas y los requisitos pertinentes para el sistema de gestión de la calidad.		
2. PROCEDIMIENTO		
Entradas	Actividades	Salidas
Contexto de la organización. Ref. SGC.4.1.COR	Describir las partes interesadas del GADM-CG	Identificación y registro de las partes interesadas
Procesos del GADM-CG		
Partes interesadas del GADM-CG		
3. DETERMINAR LAS PARTES INTERESADAS		
<pre> graph TD GADM_CG[GADM-CG] --> CONCEJO_MUNICIPAL[CONCEJO MUNICIPAL] GADM_CG --> PROVEEDORES[PROVEEDORES] GADM_CG --> FUNCIONARIOS[FUNCIONARIOS] GADM_CG --> USUARIOS[USUARIOS] </pre>		

4. DESCRIPCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS			
Partes interesadas	Se relaciona con:	Necesidades	Impacto del SGC
1. Usuario	Atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> * Servicios de; agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos y actividades de saneamiento ambiental. * Servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios. * Requieren construcción y mantenimiento de infraestructura, equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos de tipo social, cultural y deportivo. * Permisos de uso y ocupación del suelo. 	Mejora en la calidad del servicio a través de un enfoque en las necesidades.
2. Funcionarios	Recaudación, contabilidad, atención al cliente, compras públicas.	<ul style="list-style-type: none"> * Buen ambiente laboral. * Que se proporcionen recursos suficientes para la atención a los usuarios. * Que exista oportunidades de ascenso. * Capacitaciones en las TIC'S y atención al cliente. 	Amplios conocimientos. Cumplimientos de los objetivos personales e institucionales.
3. Proveedores	Compras públicas	<ul style="list-style-type: none"> * Negociaciones eficientes. * Formas de pago en tiempo y términos establecidos. 	Métodos de negociación eficientes.
4. Concejo municipal	Dirección Administrativa, financiera, talento humano, obras públicas, desarrollo de proyectos.	<ul style="list-style-type: none"> * Eficiente desempeño de la institución. * Cumplimiento de los objetivos institucionales. * Proporcionar recursos para el desarrollo de la institución. 	Compromiso con el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los funcionarios, usuarios y habitantes en

			* Dar seguimiento y análisis a todos los procesos para asegurar la calidad en el servicio.	general del cantón Guano.
Partes interesadas	Relevancia			Compromiso
	Influencia	Impacto	Resultados de análisis	¿Cómo influye el SGC en este grupo?
1. Usuarios	Baja	Alto	Aumentar los niveles de satisfacción	El servicio del cliente cumple con los requerimientos y necesidades del usuario.
2. Funcionarios	Media	Medio	Mantenerlos informados, capacitados y motivados	Designación del cargo según el perfil profesional.
3. Proveedores	Baja	Bajo	Informados	Información de los procesos que deben seguir para promocionar sus recursos.
4. Concejo municipal	Alta	Alto	Trabajo en equipo	Participación en las actividades a realizarse dentro de la institución para brindar un respaldo al comité de Gestión de calidad.
5. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN				
Se dará seguimiento y revisión a esta información cada vez que se realice un cambio o mejora por parte del comité de calidad o por lo menos una vez al año.				
6. RESPONSABLE				
Es responsabilidad del comité de calidad difundir, utilizar, mejorar y documentar esta información. (La conformación del comité de calidad se detalla en el punto 5.1. Liderazgo y compromiso);				
Elaborado por:			Aprobado por:	
Srta. Lesly Cevallos			Ing. Eduardo Espín	
Sr. Adrián Lemache			Ing. Marco Moyano	

4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

Acerca del requisito
La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.

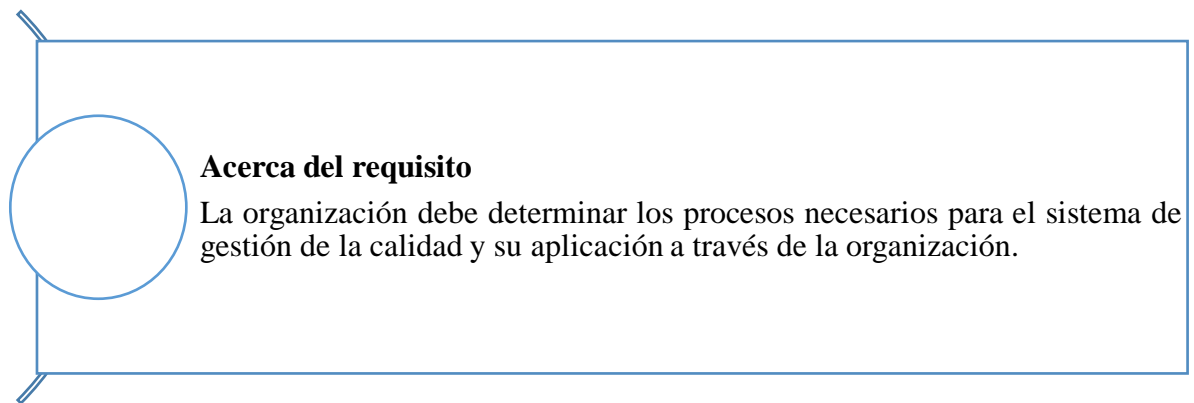
Para dar conformidad a este requisito se establece la información documentada en la Tabla 14. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.

Tabla 14: Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad. SGC.4.3.DA

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO		
DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
Código: SGC.4.3.DA	Versión	
Páginas: 2	Abril de 2017	
1. OBJETIVO		
Determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.		
2. PROCEDIMIENTO		
Entradas	Actividades	Salidas
Compresión del contexto de la organización. SGC.4.1.COR. Necesidad y expectativas de las partes interesadas. SGC.4.2.NE.	Realización de reuniones. Solicitar juicio del comité de calidad. Determinar los límites y el alcance del SGC.	Información documentada del alcance y la justificación de los requisitos de la norma ISO que no se utilizan en la institución.
3. DETERMINAR LÍMITES		
3.1. SERVICIOS		
Servicios de; agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos y actividades de saneamiento ambiental. También servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios. Requieren construcción y mantenimiento de infraestructura, equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos de tipo social, cultural y deportivo. Permisos de uso y ocupación del suelo.		
3.2. PARTES INTERESADAS	3.3. PROCESOS	
Usuarios Funcionarios Proveedores	Planificación y administración, sistema de gestión de calidad, liderazgo y compromiso, evaluación del desempeño,	

Concejo Municipal	gestión de compras públicas, prestación de servicios, gestión de talento humano, gestión de obras públicas, gestión de TIC`S, gestión financiera y bodega.
4. DETERMINAR LA APLICACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL SGC	
El punto "7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones" no aplica porque la institución no empleamos medios de medición. El punto " 8.3. El diseño y desarrollo de productos y servicios" tampoco es aplicable porque la institución no diseña los servicios.	
5. DECLARACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
El alcance del sistema de gestión de calidad en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano son los servicios prestados a los usuarios y los procesos internos de planificación y administración, sistema de gestión de calidad, liderazgo y compromiso, evaluación del desempeño, gestión de compras públicas, prestación de servicios, gestión de talento humano, gestión de obras públicas, gestión de TIC`S, gestión financiera y bodega.	
Elaborado por:	Aprobado por:
Srta. Lesly Cevallos	Ing. Eduardo Espín
Sr. Adrián Lemache	Ing. Marco Moyano

4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos



Los procesos deben estar estructurados claramente con sus respectivas interacciones, autoridad y responsabilidad. Para dar cumplimiento a este requisito se establece en la Tabla 15. Sistema de gestión de calidad y sus procesos la información documentada de los procesos estratégicos, procesos clave y procesos de apoyo del GADM-CG. En las Tablas 16, 17, 18, 19, se aprecia la representación esquemática de los procesos y en las Tablas 20, 21, 22, 23, 24, 25 se realiza un diagrama de flujo de varios procesos.

Tabla 15: Sistema de gestión de calidad y sus procesos. SGC.4.4.PRO



Tabla 16: Representación esquemática de procesos – Planificación y administración. SGC.4.4.PRO1

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO		
REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DE PROCESOS		
Código: SGC.4.4. PRO1		Versión
Páginas: 2		Abril de 2017
1. PROCESO	2. RESPONSABLE	3. TIPO
Planificación y Administración	Concejo municipal	Estratégico
4. PROPÓSITO		
Encaminar al GADM-CG hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales a través del personal capacitado, motivado y que dispongan de la infraestructura y recursos necesarios para que brinden el servicio cumpliendo con los requisitos de los usuarios.		
5. ENTRADAS	6. ACTIVIDADES	7. SALIDAS
Compresión del contexto de la organización. SGC.4.1.COR. Necesidad y expectativas de las partes interesadas. SGC.4.2.NE	Proceso administrativo, planear, organizar, dirigir y controlar. Implementación del SGC.	Cumplimiento de los objetivos institucionales. Satisfacción de las partes interesadas

8. TAMBIÉN SE DEBE CONSIDERAR:

Los gobiernos autónomos descentralizados, con la participación protagónica de la ciudadanía, planificarán estratégicamente su desarrollo con visión de largo plazo considerando las particularidades de su jurisdicción, que además permitan ordenar la localización de las acciones públicas en función de las cualidades territoriales. Los planes de desarrollo deberán contener al menos los siguientes elementos:

- a) Un diagnóstico que permita conocer las capacidades, oportunidades y potencialidades de desarrollo y las necesidades que se requiere satisfacer de las personas y comunidades;
- b) La definición de políticas generales y particulares que determinen con claridad objetivos de largo y mediano plazo;
- c) Establecimiento de lineamientos estratégicos como guías de acción para lograr los objetivos; y,
- d) Programas y proyectos con metas concretas y mecanismos que faciliten la evaluación, el control social y la rendición de cuentas. (Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, 2010)

9. RECURSOS	10. CRITERIOS Y MÉTODOS PARA ASEGURAR LA OPERACIÓN Y CONTROL
Talento humano, infraestructura, materiales, económicos y tecnológicos.	Cumplimiento de normas y leyes (LOSEP, COOTAD, Código de trabajo, ISO 9001:2015). Compromiso con el SGC.
11. INDICADORES DE DESEMPEÑO	12. RIEGOS Y OPORTUNIDADES
Cumplimiento del presupuesto. Satisfacción de los usuarios. Satisfacción de los funcionarios.	Factores económicos, políticos, socioculturales y tecnológicos
Elaborado por:	Aprobado por:
Srta. Lesly Cevallos	Ing. Eduardo Espín
Sr. Adrián Lemache	Ing. Marco Moyano

**Tabla 17: Representación esquemática de procesos – Sistema de gestión de calidad.
SGC.4.4.PRO2**

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO		
REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DE PROCESOS		
Código: SGC.4.4.PRO2		Versión
Páginas: 1		Abril de 2017
1. PROCESO	2. RESPONSABLE	3. TIPO
Sistema de gestión de calidad	Concejo municipal, comité de calidad, jefes departamentales	Estratégico
4. PROPÓSITO		
Identificar y determinar las acciones para afrontar los riesgos y oportunidades que brinda el sistema de gestión de calidad para cumplir con los objetivos de la calidad mejorando los procesos, así poder cumplir los resultados propuestos.		
5. ENTRADAS	6. ACTIVIDADES	7. SALIDAS
Compresión del contexto de la organización. SGC.4.1.COR. Necesidad y expectativas de las partes interesadas. SGC.4.2.NE	Objetivos de la calidad. Riesgos y oportunidades del SGC. Cambios en los procesos.	Planificación para lograr los objetivos de la calidad. Plan de contingencia de los riesgos y oportunidades.
8. RECURSOS		9. CRITERIOS Y MÉTODOS PARA ASEGURAR LA OPERACIÓN Y CONTROL
Talento humano, infraestructura. Materiales, económicos y tecnológicos.		Información documentada de los riesgos y oportunidades.
10. INDICADORES DE DESEMPEÑO		11. RIEGOS Y OPORTUNIDADES
Cumplimiento de los objetivos de la calidad.		Escaso conocimiento del SGC. Indisposición de información de los riesgos y oportunidades del sistema. Compromiso de las partes interesadas.
OBSERVACIÓN: Se puede apreciar el diagrama de flujo en la Tabla 20. “Procedimiento para planificar el sistema de gestión de calidad”.		
Elaborado por:		Aprobado por:
Srta. Lesly Cevallos		Ing. Eduardo Espín
Sr. Adrián Lemache		Ing. Marco Moyano

Tabla 18: Representación esquemática de procesos – Liderazgo y compromiso.

SGC.4.4.PRO3

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO		
REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DE PROCESOS		
Código: SGC.4.4. PRO3		Versión
Páginas: 1		Abril de 2017
1. PROCESO	2. RESPONSABLE	3. TIPO
Liderazgo y compromiso	Concejo municipal, Jefes departamentales	Estratégico
4. PROPÓSITO		
Aplicar los requerimientos del sistema de gestión de calidad en los procesos del GADM-CG, asegurando el cumplimiento de los resultados esperados. También dar a conocer a los funcionarios y usuarios los beneficios e importancia del sistema dentro de la institución.		
5. ENTRADAS	6. ACTIVIDADES	7. SALIDAS
Procesos aplicados en la institución. Dirección estratégica de la institución. Organigrama estructural.	Cumplimiento de las políticas de calidad. Enfoque a los requerimientos de los usuarios. Cumplimiento de responsabilidades y actividades.	Combinación de los objetivos y la política de calidad. Mejora continua de los procesos. Cumplimiento de los resultados.
8. RECURSOS		9. CRITERIOS Y MÉTODOS PARA ASEGURAR LA OPERACIÓN Y CONTROL
Talento humano, infraestructura. Materiales, económicos tecnológicos.		Descripción del perfil de las autoridades principales.
10. INDICADORES DE DESEMPEÑO		11. RIEGOS Y OPORTUNIDADES
Implementación del SGC		Conflictos por falta de comunicación entre departamentos. Falta de conocimiento de objetivos y políticas de calidad para general el cambio. Compromiso de los funcionarios.
12. OBSERVACIÓN: El liderazgo y compromiso de los funcionarios se detalla en el punto 5. LIDERAZGO.		
Elaborado por:		Aprobado por:
Srta. Lesly Cevallos		Ing. Eduardo Espín
Sr. Adrián Lemache		Ing. Marco Moyano

Tabla 19: Representación esquemática de procesos – Evaluación del desempeño.

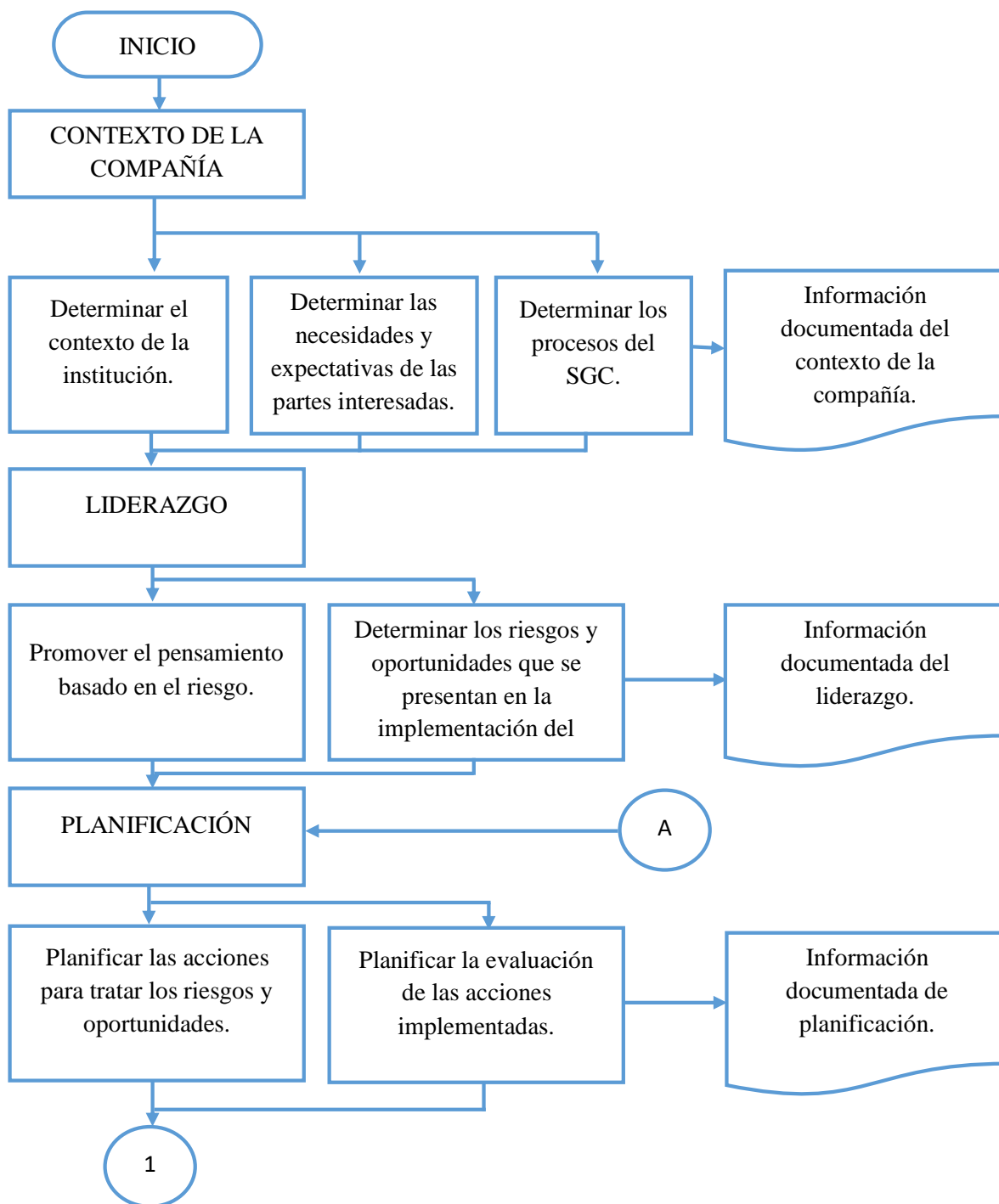
SGC.4.4.PRO4

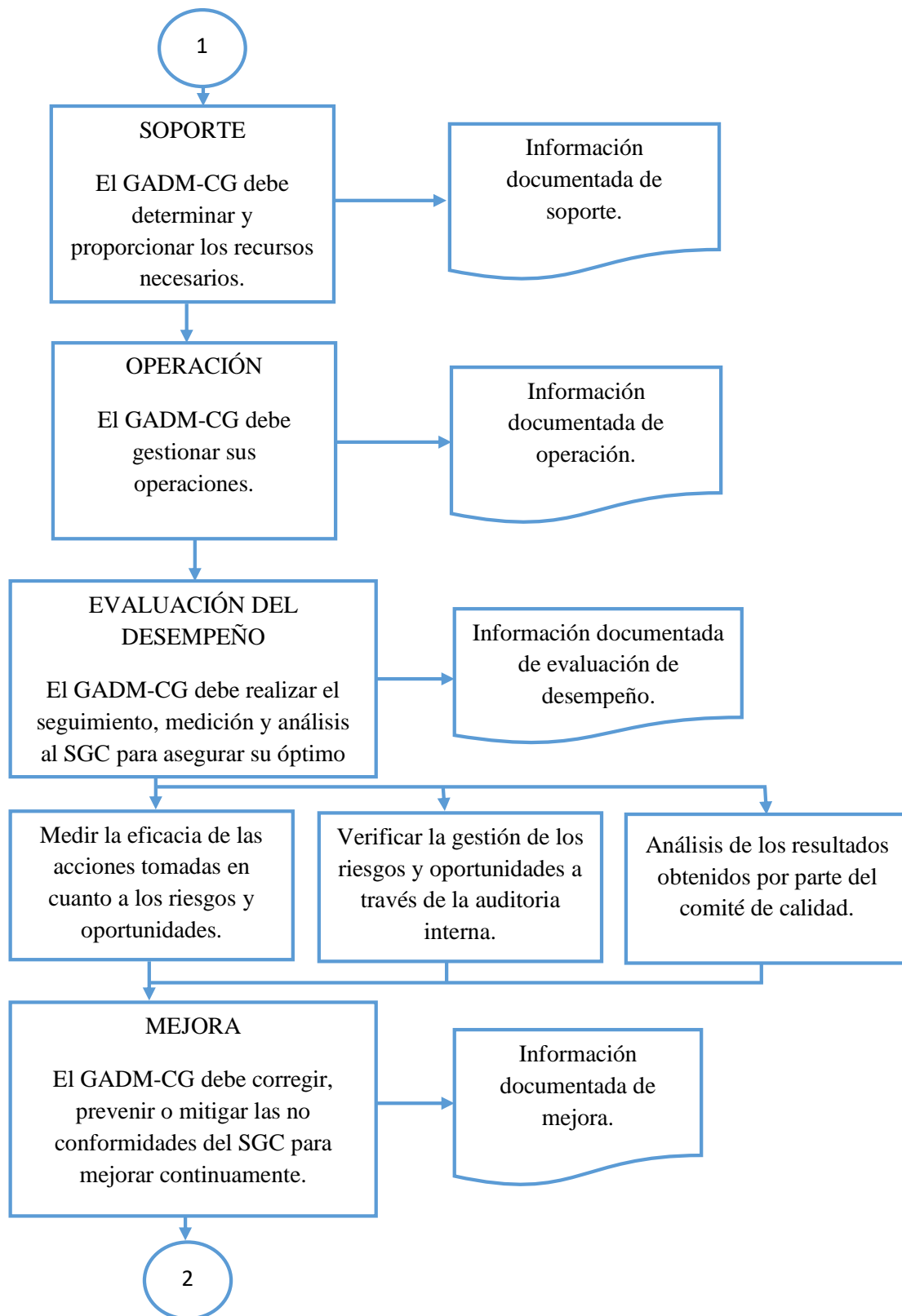
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO		
REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICO DEL PROCESOS		
Código: SGC.4.4. PRO4		Versión
Páginas: 1		Abril de 2017
1. PROCESO	2. RESPONSABLE	3. TIPO
Evaluación del desempeño	Concejo municipal, comité de calidad y talento humano	Estratégico
4. PROPÓSITO		
Estipular cuando y como se realizará el seguimiento, medición y análisis para asegurar que el SGC se involucre en los requerimientos de la organización para comprobar si la implementación es adecuado y eficaz.		
5. ENTRADAS	6. ACTIVIDADES	7. SALIDAS
Información de los procesos. Requisitos del seguimiento, medición y análisis.	Análisis del seguimiento y medición. Satisfacción de los usuarios. Auditoria interna	Seguimiento y evaluación del desempeño del SGC. Perspectiva de los usuarios al momento de la satisfacción de sus necesidades. Mejora continua del SGC.
8. RECURSOS		9. CRITERIOS Y MÉTODOS PARA ASEGURAR LA OPERACIÓN Y CONTROL
Talento humano, infraestructura. Materiales, económicos y tecnológicos.		Cumplimiento de la auditoria Interna.
10. INDICADORES DE DESEMPEÑO		11. RIEGOS Y OPORTUNIDADES
Número de trámites atendidos Número de usuarios satisfechos Número de quejas de usuarios		Conflictos por falta de comunicación entre departamentos. Falta de conocimiento de objetivos y políticas de calidad para general el cambio. Compromiso de los funcionarios.
12. OBSERVACIÓN: La evaluación del desempeño se detalla en el punto 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.		
Elaborado por:		Aprobado por:
Srta. Lesly Cevallos		Ing. Eduardo Espín
Sr. Adrián Lemache		Ing. Marco Moyano

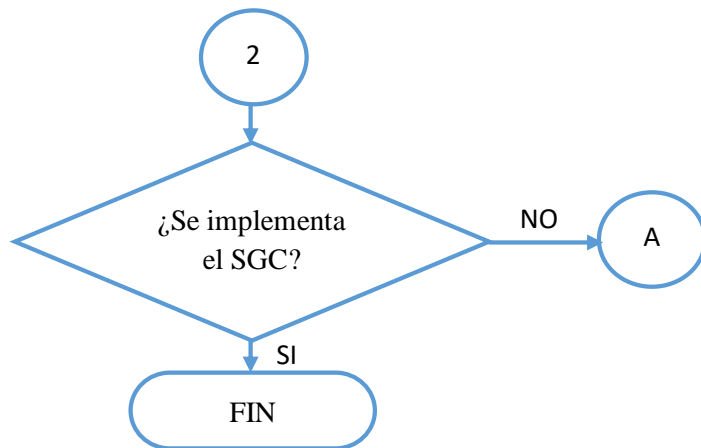
Tabla 20: Procedimiento para planificar el sistema de gestión de calidad.

SGC.4.4.PSGC1

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO	
PROCEDIMIENTO PARA PLANIFICAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
Código: SGC.4.4.PSGC1	Versión
Páginas: 3	Abril de 2017



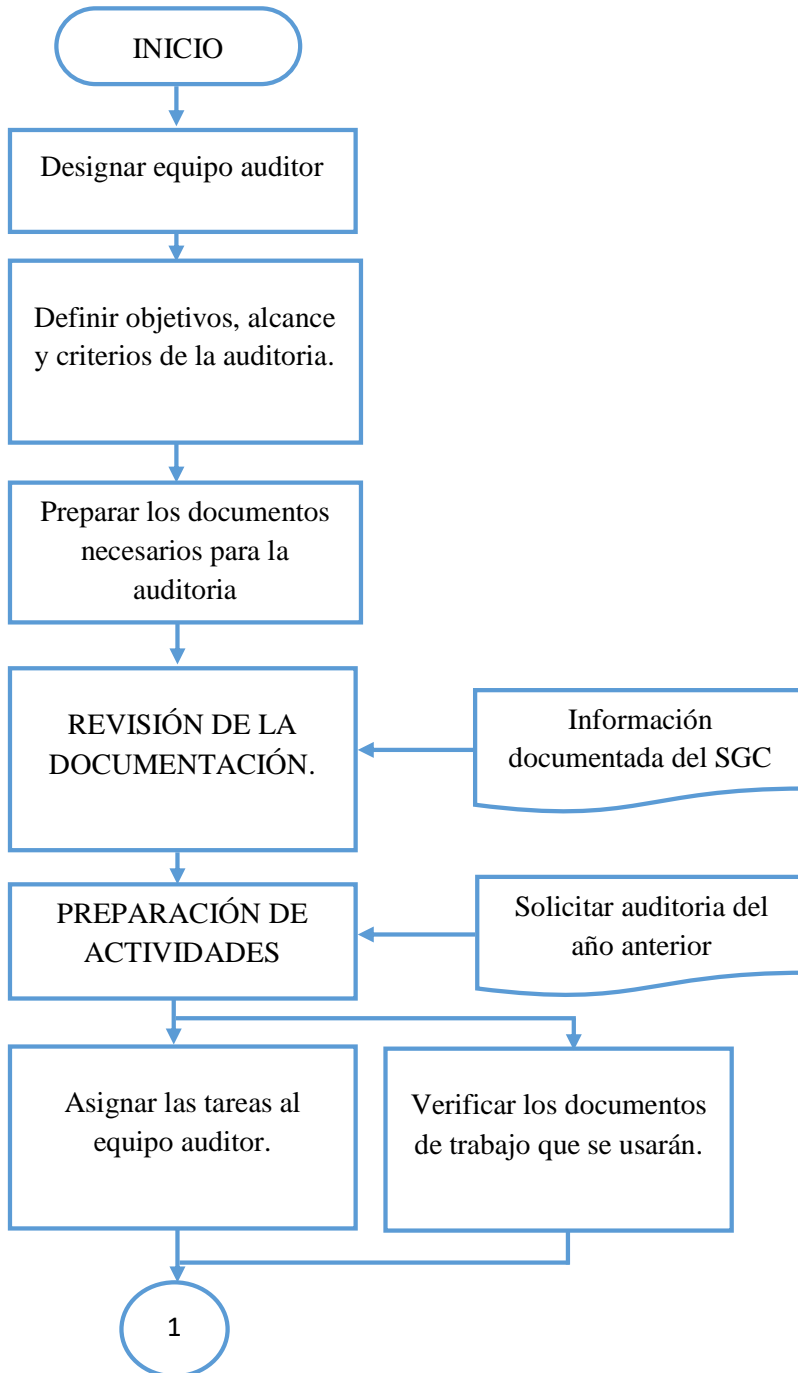


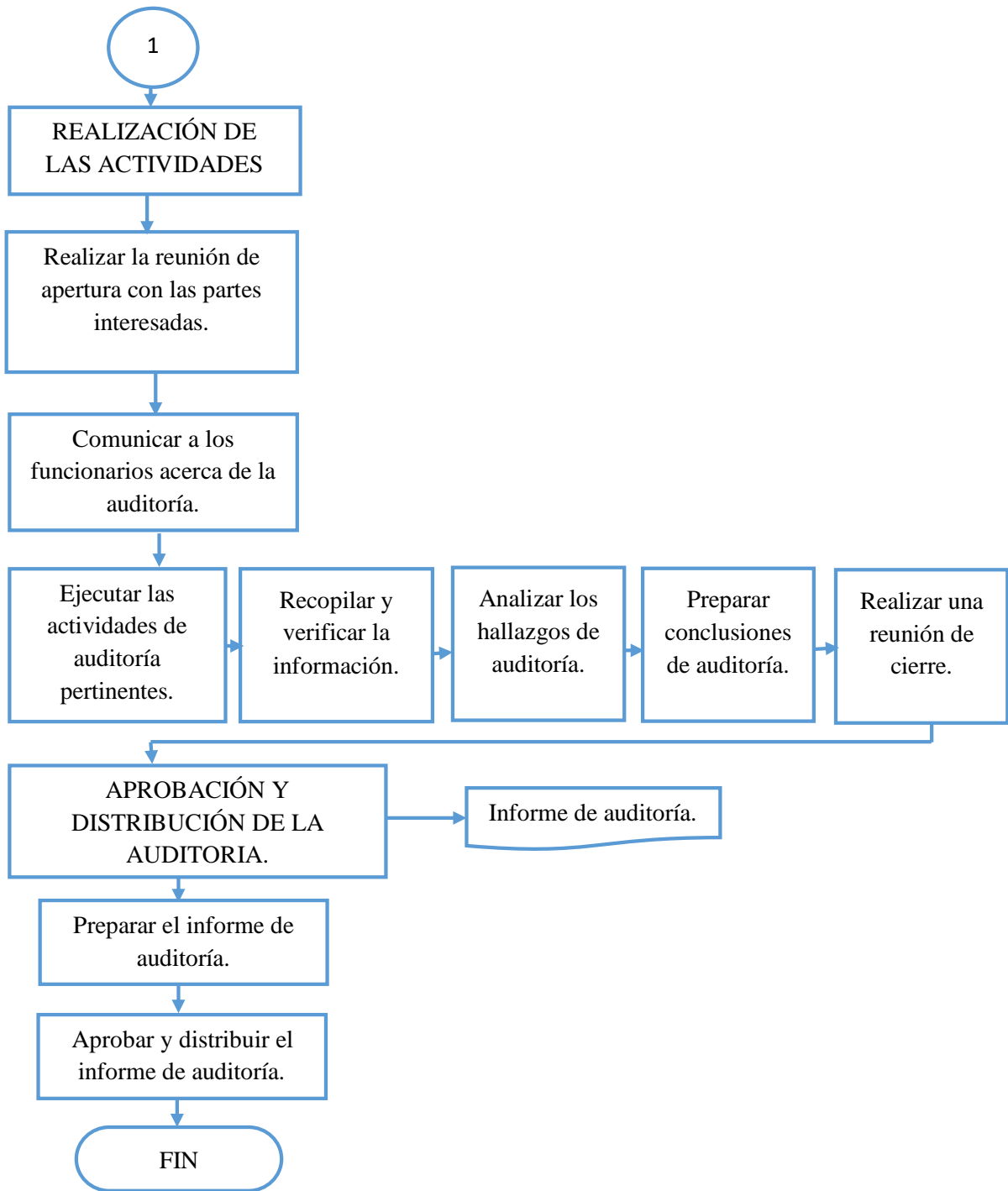


Elaborado por:	Aprobado por:
Srta. Lesly Cevallos	Ing. Eduardo Espín
Sr. Adrián Lemache	Ing. Marco Moyano

Tabla 21: Procedimiento para auditoria interna. SGC.4.4.PSGC2

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO	
PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIA INTERNA	
Código: SGC.4.4.PSGC2	Versión
Páginas: 3	Abril de 2017

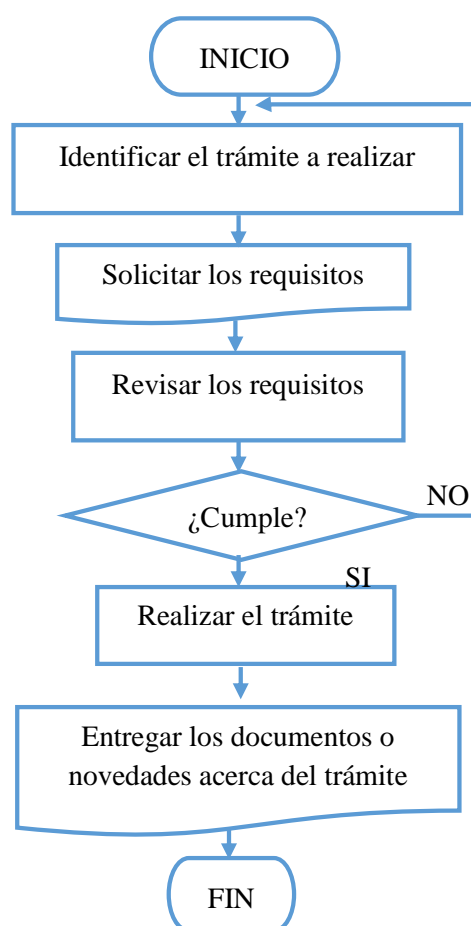




Elaborado por:	Aprobado por:
Srta. Lesly Cevallos	Ing. Eduardo Espín
Sr. Adrián Lemache	Ing. Marco Moyano

Tabla 22: Procedimiento previo a la atención de trámites. SGC.4.4.PSGC3

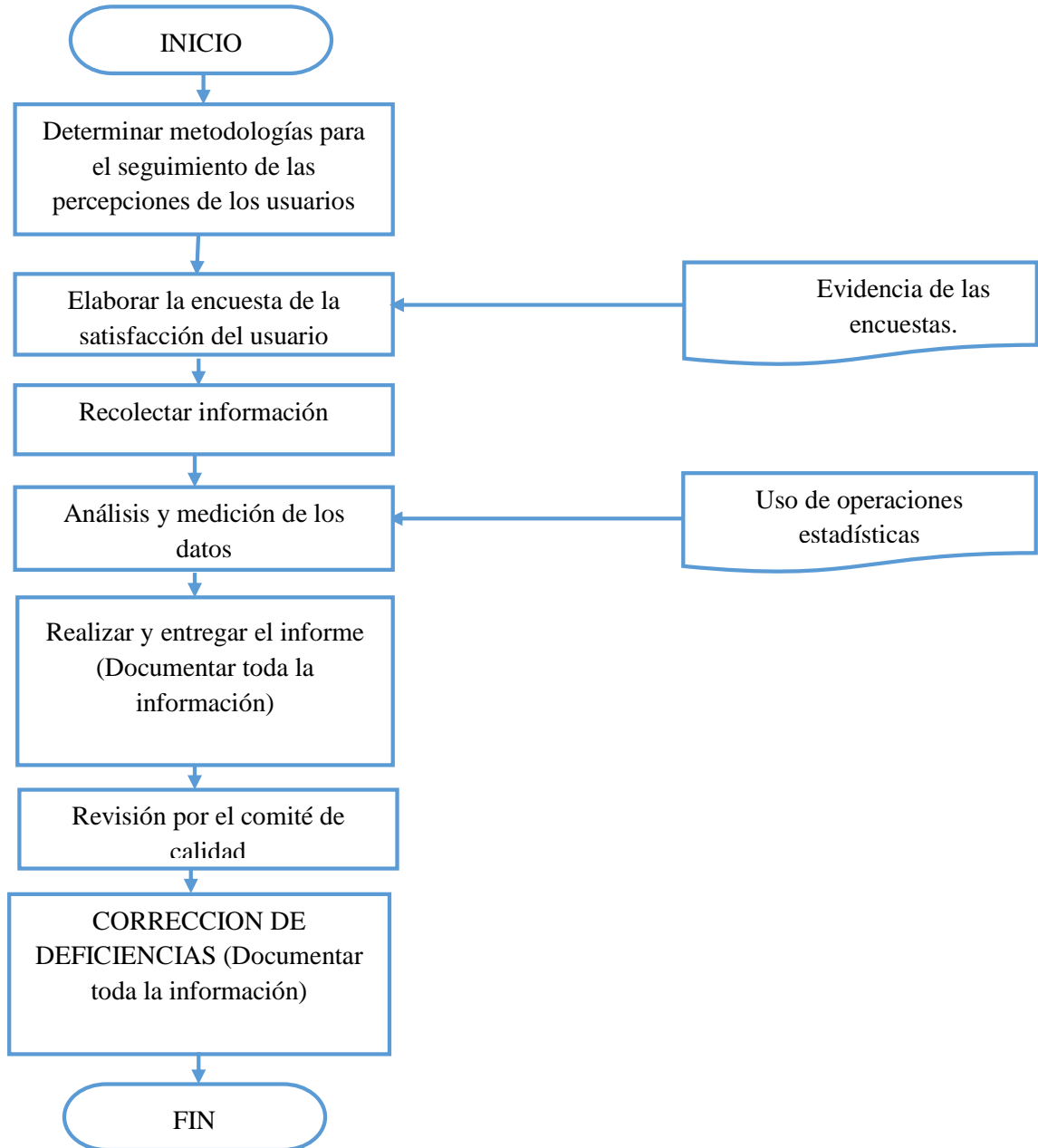
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO	
PROCEDIMIENTO PREVIO A LA ATENCIÓN DE TRÁMITES	
Código: SGC.4.4.PSGC3	Versión
Páginas: 1	Abril de 2017



Elaborado por:	Aprobado por:
Srta. Lesly Cevallos	Ing. Eduardo Espín
Sr. Adrián Lemache	Ing. Marco Moyano

Tabla 23: Procedimiento para medir la satisfacción de usuarios. SGC.4.4.PSGC4

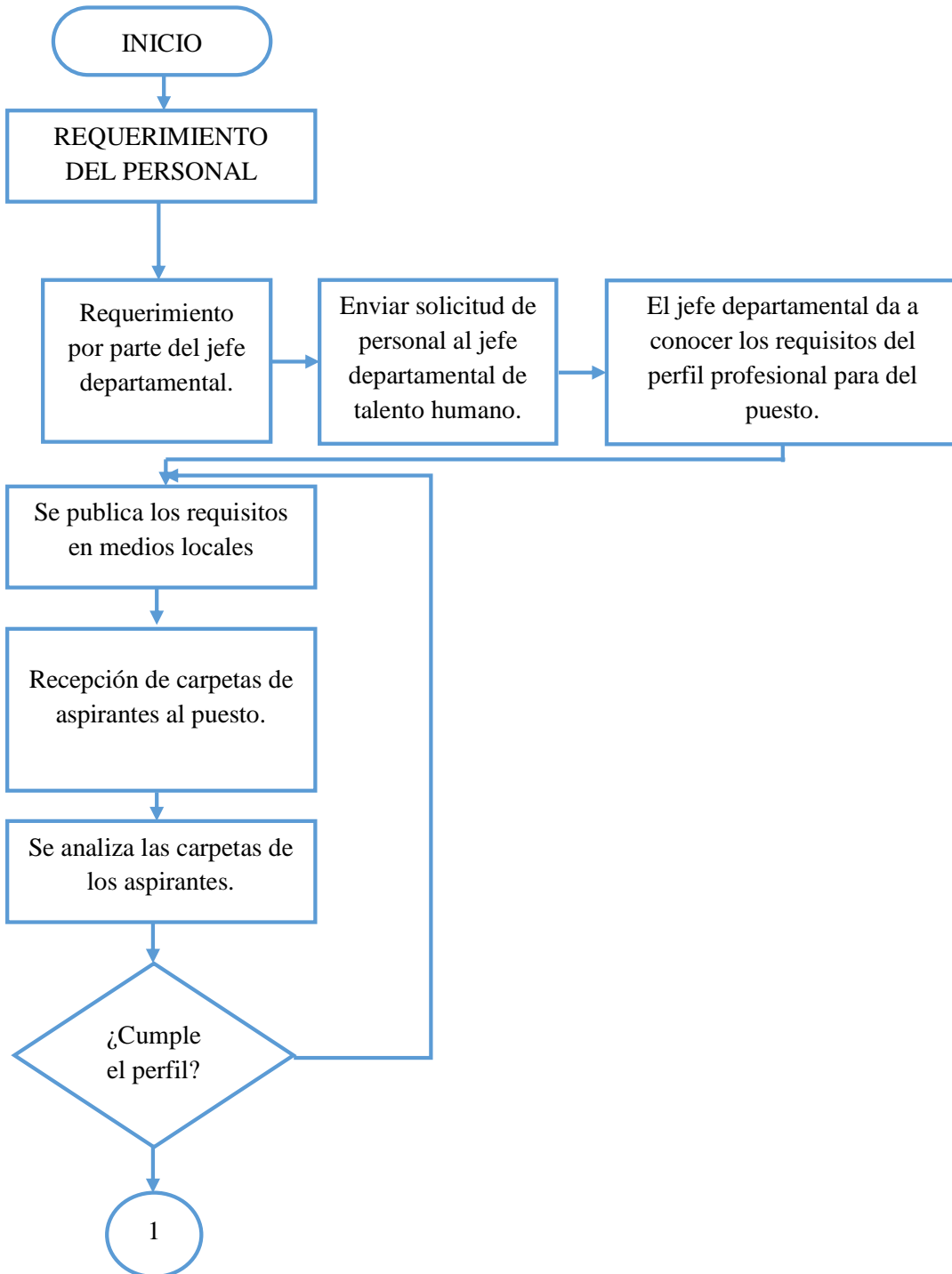
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO	
PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS	
Código: SGC.4.4.PSGC4	Versión
Páginas: 1	Abril de 2017

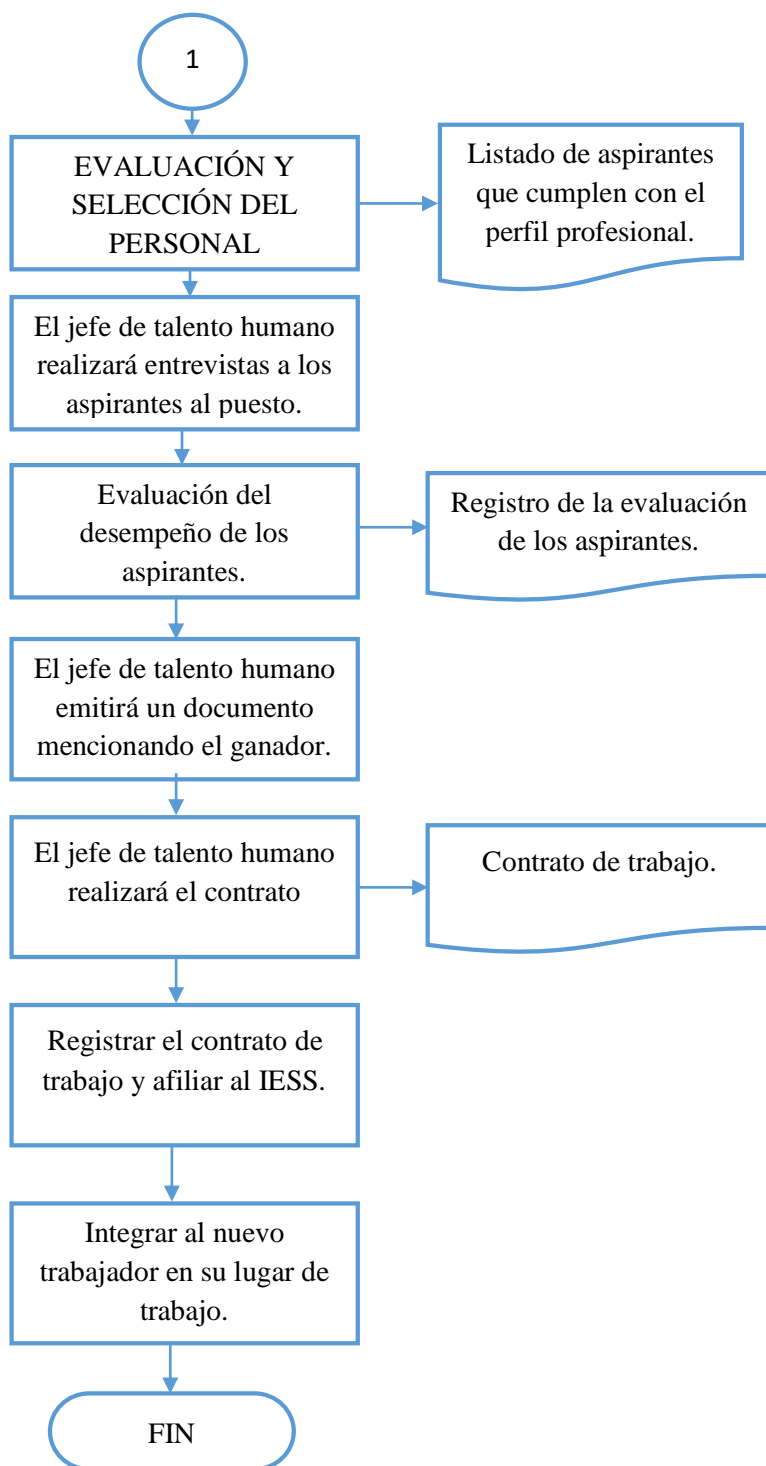


Elaborado por:	Aprobado por:
Srta. Lesly Cevallos	Ing. Eduardo Espín
Sr. Adrián Lemache	Ing. Marco Moyano

Tabla 24: Procedimiento para contratación del personal. SGC.4.4.PSGC5

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO	
PROCEDIMIENTO PARA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL	
Código: SGC.4.4.PSGC5	Versión
Páginas: 2	Abril de 2017

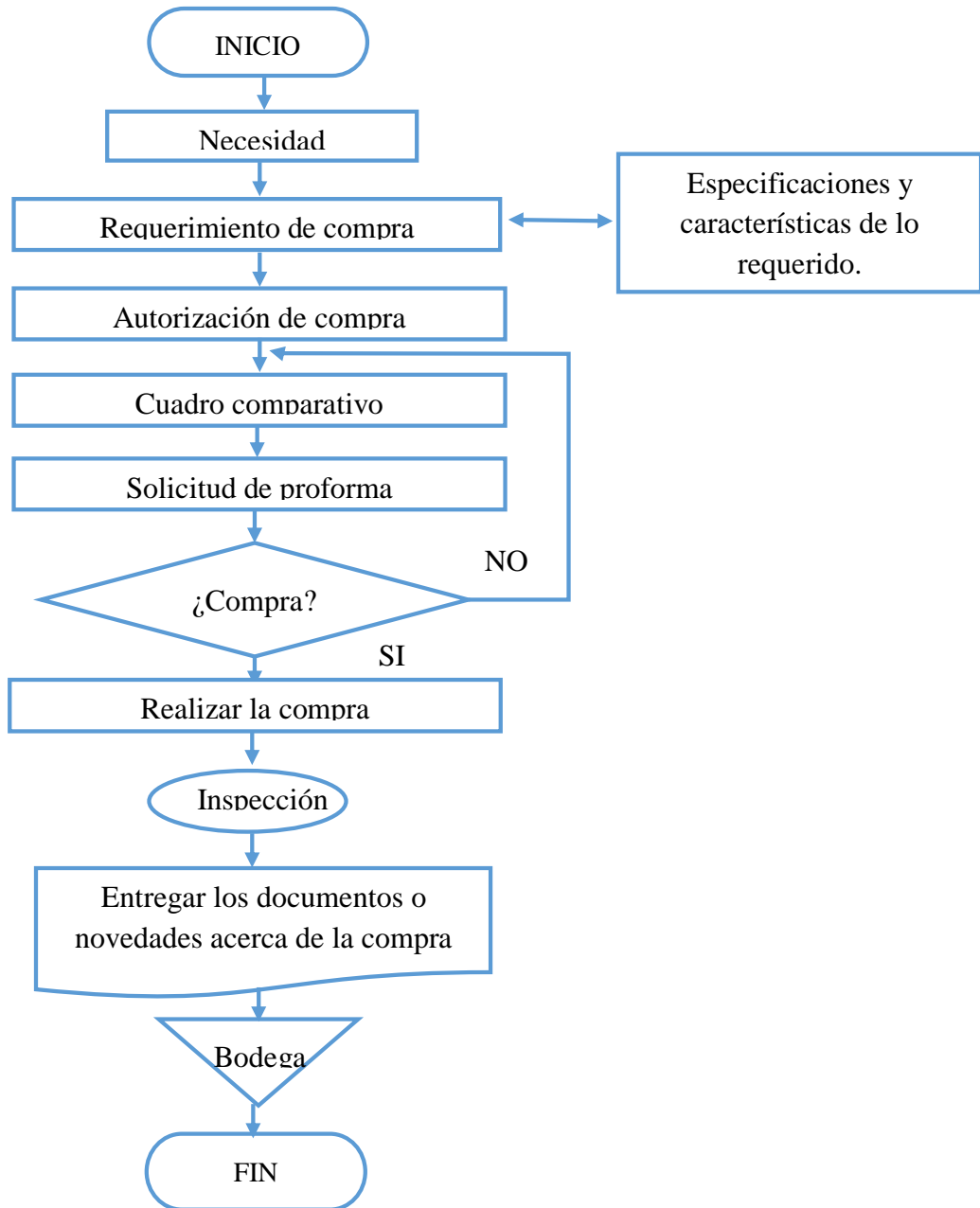




Elaborado por:	Aprobado por:
Srta. Lesly Cevallos	Ing. Eduardo Espín
Sr. Adrián Lemache	Ing. Marco Moyano

Tabla 25: Procedimiento para compras a proveedores. SGC.4.4.PSGC6

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO	
PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS A PROVEEDORES	
Código: SGC.4.4.PSGC6	Versión
Páginas: 1	Abril de 2017



Elaborado por:	Aprobado por:
Srta. Lesly Cevallos	Ing. Eduardo Espín
Sr. Adrián Lemache	Ing. Marco Moyano

5. LIDERAZGO

El concejo municipal, comité de calidad y jefes departamentales deben comprometerse con la mejora continua y con el sistema de Gestión de Calidad en la institución, mediante:

- La comunicación a sus funcionarios acerca de la importancia de satisfacer a sus usuarios.
- La implementación de las políticas y objetivos de calidad.
- Comprometiendo a los funcionarios
- Realizando controles permanentes para detectar cualquier inconveniente.
- Proporcionando los recursos necesarios.

5.1. Liderazgo y compromiso



Acerca del requisito

La alta dirección de la compañía debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad y al enfoque al cliente.

Concejo Municipal: En el GADM del cantón Guano la alta dirección está representado por el concejo municipal. El (Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, 2010) establece que “El concejo municipal es el órgano de legislación y fiscalización del gobierno autónomo descentralizado municipal. Estará integrado por el alcalde o alcaldesa, que lo presidirá con voto dirimente, y por los concejales o concejalas elegidos por votación popular, de conformidad con lo previsto en la ley de la materia electoral. En la elección de los concejales o concejalas se observará la proporcionalidad de la población urbana y rural prevista en la Constitución y la ley.”

Comité de calidad: Es necesario la conformación de un comité de calidad que se encargue de realizar el respectivo seguimiento, medición, análisis y mejora continua del sistema de gestión de calidad. Este comité estará conformado por; el representante de la gestión de calidad (jefe departamental de gestión de calidad) quién realizará las gestiones necesarias para encaminar el SGC, y los jefes departamentales quienes comprometerán a los funcionarios con el SGC.

Departamento de gestión de calidad: Tomando en cuenta que el GADM del cantón Guano es una institución pública que desempeñan múltiples actividades a través de diferentes direcciones, es necesario la apertura de un nuevo departamento para gestionar la calidad.

El departamento de gestión de calidad debe constar de un jefe departamental, un técnico en gestión de calidad y una secretaria.

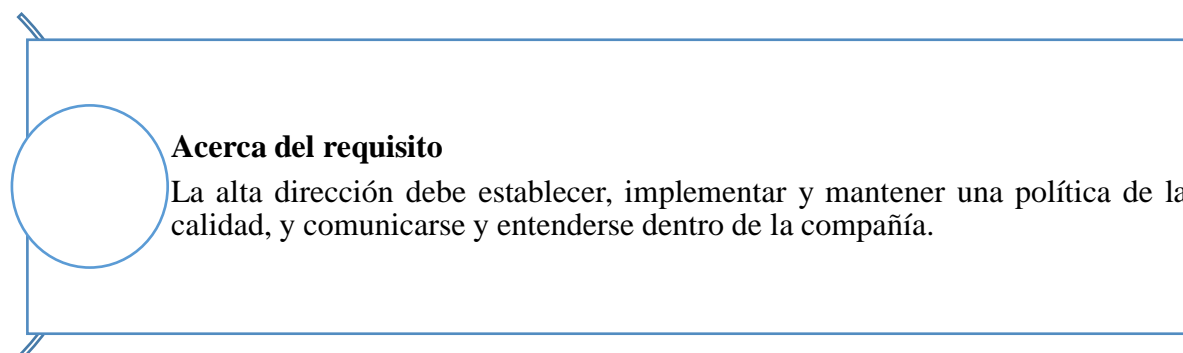
El jefe departamental de gestión de calidad debe cumplir el perfil profesional que se detalla en Tabla 26. Liderazgo y compromiso.

Tabla 26: Liderazgo y compromiso. SGC.5.1.LC

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO	
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL JEFE DE GESTIÓN DE CALIDAD	
Código: SGC.5.1.LC	Versión
Páginas: 2	Abril de 2017
1. INFORMACIÓN BÁSICA	
1.1. Puesto	1.2. Nivel
Jefe departamental de gestión de calidad	Ejecutivo
1.3. Formación	1.4. Experiencia laboral
Especialización en sistemas de calidad. Conocimiento de la norma ISO 9001:2015. Conocimientos de las herramientas estadísticas de la calidad.	2 años
2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Dirigir, planificar, organizar y controlar los procesos y actividades relacionadas con el sistema de gestión de calidad para garantizar el cumplimiento de las normas y estándares para la mejora continua.	
3. FUNCIONES DEL PUESTO	
Proponer y supervisar la aplicación de las actividades e indicadores de calidad en los planes de la institución.	
Seguir, medir y analizar los procesos de mejoramiento de calidad del servicio que ofrece la institución.	
Promover estudios de investigación de la calidad en los servicios.	
Dirigir, planificar, organizar y realizar el proceso de implementación de estrategias, metodologías e instrumentos de calidad y mejora continua de los procedimientos internos.	
Mantener y controlar la documentación correspondiente al sistema de gestión de calidad, asegurando el resguardo de la información, el control de cambios, control de versiones e integración de todos los documentos externos.	

4. COMPETENCIA	Grado mínimo requerido			
	Muy alto	Alto	Normal	Bajo
Fundamentales:				
Compromiso con la empresa	SI			
Comunicación interdepartamental	SI			
Orientación de las políticas, procedimientos y aplicación del sistema de gestión de calidad.	SI			
Realizar el seguimiento, medición y análisis de la mejora continua de la implementación del SGC	SI			
Mantener actualizada y resguardar la documentación del SGC.	SI			
Elaborar las minutas correspondientes de las reuniones de calidad.	SI			
Aplicar los instrumentos de control de calidad	SI			
Gestión y mitigación de riesgos	SI			
De Gestión:				
Liderazgo	SI			
Trabajo en equipo	SI			
Aprovechamiento de recursos	SI			
Conocimientos de los servicios de la institución,	SI			
Aplicar los instrumentos de control de calidad	SI			
Conocimiento de los procesos de la institución.	SI			
5. RELACIONES DEL PUESTO				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de calidad. ▪ Director del SGC. ▪ Dirección financiera. 				
Elaborado por:			Aprobado por:	
Srta. Lesly Cevallos			Ing. Eduardo Espín	
Sr. Adrián Lemache			Ing. Marco Moyano	

5.2. Política de calidad



Acerca del requisito
La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad, y comunicarse y entenderse dentro de la compañía.

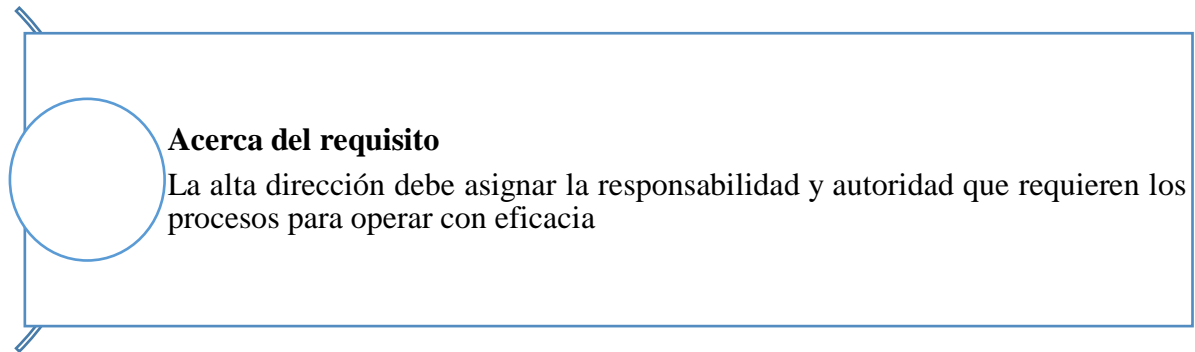
La política de calidad del GADM del cantón Guano se establece de acuerdo a los siete principios de la gestión de calidad; enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia, gestión de las relaciones, que están establecidos en la norma ISO 9001:2015. La política de calidad debe entenderse, comunicarse a través de pancartas, afiches u otros medios audiovisuales, para que los funcionarios y los usuarios la comprendan y la apliquen dentro de la institución.

Se presenta la información documentada en la Tabla 27. Política de calidad.

Tabla 27: Política de calidad. SGC.5.2.PC

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO	
ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	
Código: SGC.5.2.PC	Versión
Páginas: 1	Abril de 2017
1. POLÍTICA DE CALIDAD	
En el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano estamos comprometidos a brindar servicios encaminados por una cultura de calidad, comunicándonos permanentemente con nuestros usuarios y brindándoles la información pertinente para cumplir con sus necesidades a través del talento humano que cumple con el perfil profesional, muy capacitado y comprometido en las funciones que desempeña.	
Elaborado por:	Aprobado por:
Srta. Lesly Cevallos	Ing. Eduardo Espín
Sr. Adrián Lemache	Ing. Marco Moyano

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades del sistema de gestión de calidad



Acerca del requisito
La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad que requieren los procesos para operar con eficacia

La autoridad y responsabilidad de los funcionarios del GADM del cantón Guano debe estar claramente establecidos dentro del manual de funciones que dispone la institución.

La norma ISO 9001-2015 establece que la apertura de un representante de la calidad depende de la institución, porque la dirección tiene toda la responsabilidad de comprometer a los funcionarios, pero recomienda asignar una persona calificada para cumplir estas tareas. En base a este argumento, el departamento de gestión de calidad debe trabajar en conjunto con los jefes departamentales de las direcciones; administrativa, financiera, de obras públicas, de desarrollo proyectos y empresa, los mismos que deben comprometer a su equipo de trabajo y disponer de los recursos; humanos, económicos, materiales, tecnológicos, necesarios para llevar a cabo el sistema de gestión de calidad.

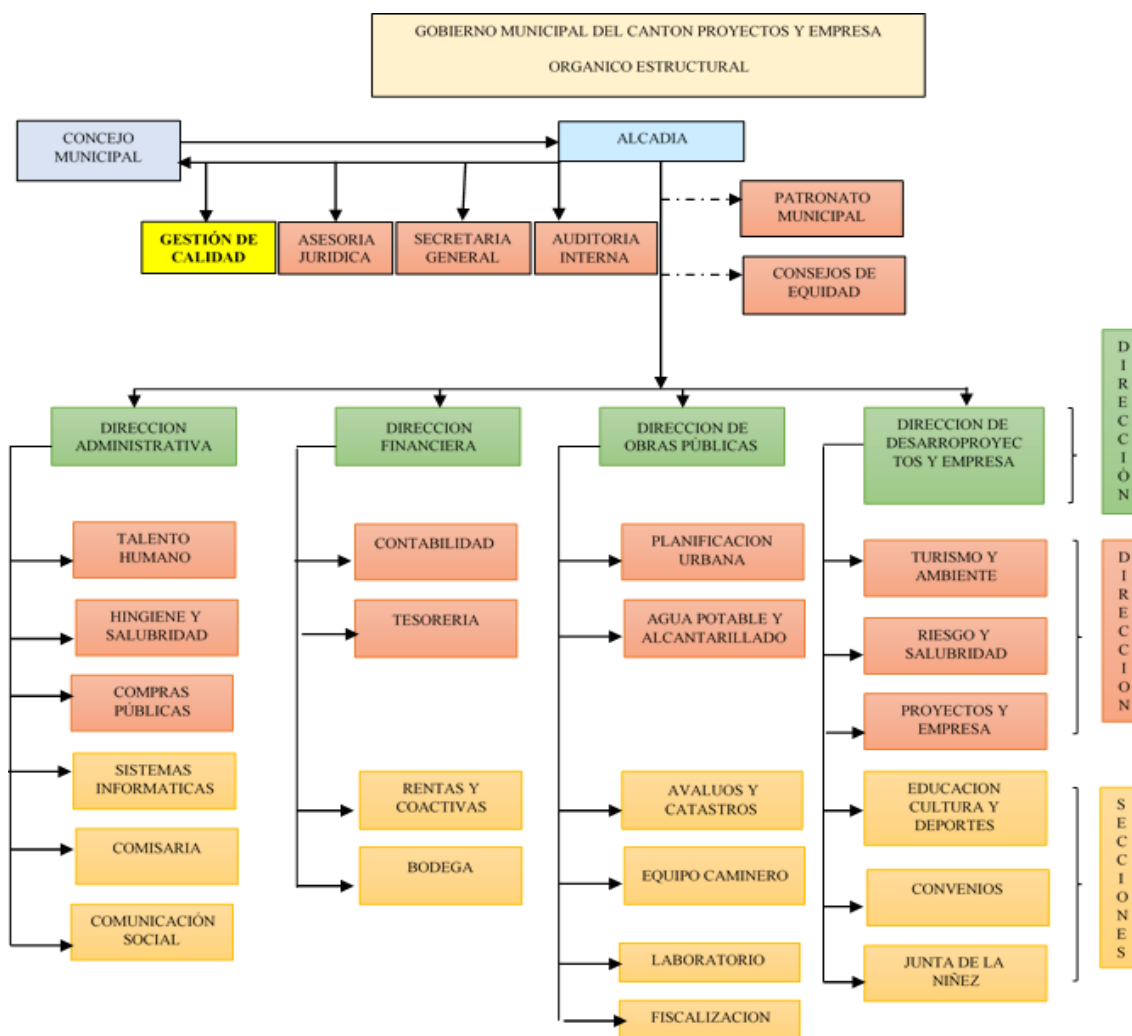
El jefe departamental de gestión de calidad establecerá un comité de calidad con el que se reunirá frecuentemente para el respectivo seguimiento, medición, análisis y mejora del sistema de gestión de calidad. En cada reunión se deberán elaborar la respectiva información documentada como constancia de las actividades que se cumplirán para asegurar la eficiencia del sistema.

A continuación se presenta la información documentada en la Tabla 28. Organigrama estructural propuesto, en el que se crea un departamento dedicado a la gestión de calidad.

En la Tabla 29. Responsabilidades y autoridades se define la responsabilidad y autoridad de los encargados de la implementación del sistema de gestión de calidad.

Tabla 28: Organigrama estructural propuesto. SGC.5.3.ORG

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO	
ORGANIGRAMA PROPUESTO	
Código: SGC.5.3.ORG	Versión
Páginas: 1	Abril de 2017



Elaborado por:	Aprobado por:
Srta. Lesly Cevallos	Ing. Eduardo Espín
Sr. Adrián Lemache	Ing. Marco Moyano

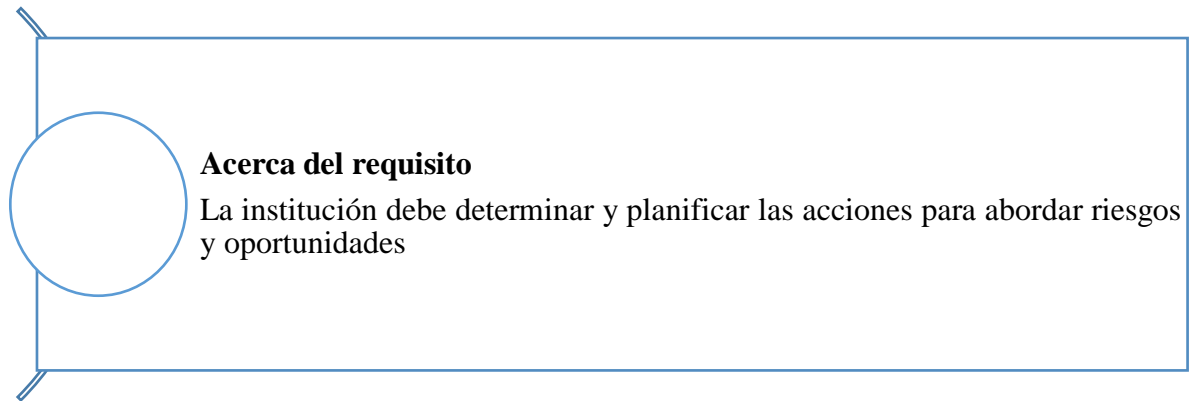
Tabla 29: Responsabilidades y autoridades. SGC.5.3.RA

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO	
RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	
Código: SGC.5.3.RA	Versión
Páginas: 2	Abril de 2017
NORMA ISO 9001:2015	RESPONSABLES
Objeto y campo de aplicación	Jefe departamental de gestión de calidad
Referencias normativas	
Términos y definiciones	
Contexto de la organización	
La organización y su contexto	
Misión y Visión institucional	
Objetivos institucionales	
Política institucional	
Matriz FODA	
Orgánico estructura del GADM del Cantón Guano	
Las necesidades y expectativas	
Liderazgo	Comité de calidad, Jefes departamentales
Liderazgo y compromiso	
Política de calidad	
Política de calidad institucional	
Comunicación de la política de calidad	
Roles, responsabilidades y autoridades del sistema de gestión de calidad	Comité de calidad
Planificación	
Riesgo y oportunidades	
Objetivos de la calidad	
Cumplimiento de los objetivos de calidad	Jefes departamentales y equipo de trabajo
Planificación de cambios	
Apoyo	
Recursos	
Generalidades	
Personas	
Infraestructura	
Ambiente para la operación de los procesos	
Medios de control y medición	
Conocimientos de la organización	
Competencia	
Toma de conciencia	Jefes departamentales
Comunicación	
Información documentada	
Creación y actualización	Jefes departamentales

Control de la información documentada		
Operación	Jefes departamentales y equipo de trabajo	
Requisitos para los servicios		
Comunicación con el cliente		
Determinación de los requisitos para los servicios		
Revisión de los requisitos para los servicios		
Cambios en los requisitos para los servicios		
Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente		
Tipo y alcance de control		
Información para los proveedores externos		
Provisión del servicio		
Control de la provisión del servicio		
Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos		
Control de las salidas no conformes		
Evaluación del desempeño		Comité de calidad, Jefes departamentales
Seguimiento medición y análisis		
Satisfacción del cliente		
Análisis y evaluación		
Auditoría interna		
Mejora		
No conformidad y acción correctiva		
Mejora continua		
Elaborado por:	Aprobado por:	
Srta. Lesly Cevallos	Ing. Eduardo Espín	
Sr. Adrián Lemache	Ing. Marco Moyano	

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Riesgo y oportunidades



El sistema de gestión de calidad presenta varios riesgos que deben ser evitados y varias oportunidades que deben ser aprovechadas para su correcto funcionamiento. Los principales riesgos y oportunidades identificados se presentan en la información documentada que se aprecia en la Tabla 30. Riesgos y Oportunidades.

Tabla 30: Riesgos y Oportunidades. SGC.6.1.RO

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO						
DETERMINACIÓN Y VALORACION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES						
Código: SGC.6.1.RO				Versión		
Páginas: 4				Abril de 2017		
1. DETERMINACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES						
VALORACIÓN DE RIESGOS						
RIESGOS	Probabilidad (1 a 5)	Consecuencia (1 a 5)	Índice $P \times C = I$ (1 a 25)	Evaluación (01-08)(09-16) (17-25)	Tipos de acción	Referencia
La falta de compromiso de los directivos y funcionarios de la institución provoca que el sistema no tenga éxito y los problemas seguirán presentes sin tener una solución.	4	3	12	Medio	3	R01
Si los directivos tienen poca experiencia implementando el sistema de gestión de calidad, exigirán que los procesos sean perfectos sin tomar en cuenta la disponibilidad de los medios para cumplir este fin.	5	4	20	Alto	3	R02
El sistema de gestión de calidad toma un mínimo de 1 año para que se implemente y esté en funcionamiento dentro de la institución.	3	3	9	Medio	2	R03
Al inicio de la implementación del sistema existirá confusión, hasta que las partes involucradas conozcan exactamente el funcionamiento de dicho sistema.	4	4	16	Medio	3	R04
Para la implementación del sistema de gestión de calidad se necesita de recursos económicos,						

tecnológicos, humanos y materiales, pero existe la posibilidad de no contar con el presupuesto necesario.	5	4	20	Medio	3	R05
OPORTUNIDADES	Probabilidad (1 a 5)	Consecuencia (1 a 5)	Índice $pxc=I$ (1 a 25)	Evaluación (01-08)(09-16)(17-25)	Tipos de acción	Referencia
La documentación necesaria ya estará establecida y a disposición de los usuarios en la cartelera institucional.	4	4	16	Medio	3	O01
Se evitará el trabajo doble de los funcionarios por trámites mal realizados.	4	3	12	Medio	3	O02
Los funcionarios sabrán exactamente los procesos que deben seguir para cumplir con los requerimientos de los usuarios	3	4	12	Medio	3	O03
Se reducirá los problemas entre departamentos por actividades inconclusas.	4	4	16	Medio	3	O04
2. VALORACIÓN DE LOS RIESGOS						
2.1. Valoración de la probabilidad de riesgo						
Valoración	Probabilidad	Probabilidad de ocurrencia del riesgo				
1	Rara	Poco probable pero posible que ocurra				
2	Improbable	Difícil pero hay una pequeña posibilidad que se produzca				
3	Posible	Sucederá algunas veces				
4	Probable	Sucederá con más frecuencia				
5	Casi seguro	Continuamente con experiencia				
2.2. Valoración de la consecuencia						
Valoración	Consecuencia	Impacto del riesgo				
1	Incidental	El impacto en la institución será insignificante, nada grave que sea solucionado por el comité de calidad, de solución rápida.				

2	Menor	El impacto será leve, hay q comunicar al comité de calidad, existirá algunas insatisfacciones con los clientes del servicio prestado.
3	Moderado	Impacto limitado en diferentes recursos, reportable con seguimiento al comité de calidad. Correcciones en los procesos de los servicios, problemas de insatisfacción del usuario.
4	Mayor	Impacto serio en los recursos, reportable al comité de calidad con seguimiento de su parte y acción correctiva. Correcciones de los servicios no conformes, rotación de los funcionarios.
5	Extremo	Daños mayores en gran cantidad de recursos, serios problemas legales como multas, Daños irreparables en la satisfacción de los funcionarios y usuarios, Pérdidas financieras incontrolable y grave.

2.3. Valoración de medidas de acción

Valoración	Opción	Descripción
1	Evitar	Apartarse de la actividad
2	Eliminar	Eliminar el riesgo presente
3	Cambiar	Cambio de probabilidad o consecuencia
4	Compartir	Controlar el riesgo o socializarla con otras instituciones
5	Mantener	Acepta el riesgo

Índice de riesgo: Bajo (0-8) Medio (9 -16) Alto (17-25)

		ð Rango de consecuencias				
		1	2	3	4	5
ð Rango de probabilidad	1	1	2	3	4	5
	2	2	4	6	8	10
	3	3	6	9	12	15
	4	4	8	12	16	20
	5	5	10	15	20	25

3. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
Nº REF	Descripción de la acción	Persona asignada
R01	Motivaciones personales, económicas y feedback a los funcionarios	Talento Humano
R02	Contratar al personal que cumpla con el perfil establecido para liderar el sistema de gestión de calidad.	Talento Humano
R03	Difundir el sistema de gestión de calidad de manera que se conozca dentro y fuera de la institución para que se implemente en un menor tiempo.	Jefe departamental del SGC
R04	Dar cursos de capacitaciones a los funcionarios y usuarios permanentes para la acogida al sistema q se implementará.	Técnico del SGC
R05	Realizar anticipadamente los trámites que sean necesarios para proveer de recursos a la institución para poder llevar a cabo el sistema de calidad.	Dirección financiera
O01	Socializar los documentos en la cartelera de la institución a vista de los usuarios.	Técnico del SGC
O02	Identificar los procesos que pueden ser repetidos para dar una posible solución	Comité de calidad
O03	Proporcionar un documento donde existan los procesos de todos los servicios y las normas del sistema.	Jefe departamental del SGC
O04	Buen ambiente laboral según el sistema de Gestión de calidad.	Jefes departamentales
Elaborado por:		Aprobado por:
Srta. Lesly Cevallos		Ing. Eduardo Espín
Sr. Adrián Lemache		Ing. Marco Moyano

6.2. Objetivos de la calidad y su planificación para lograrlos

Acerca del requisito
La institución debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes o los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

Para cumplir con los objetivos de calidad debe existir compromiso por parte de los funcionarios del GADM del cantón Guano.

6.2.1. Establecer los objetivos de calidad

Los objetivos de calidad están relacionados con la política de calidad, deben ser objeto de seguimiento, ser comunicados a las partes interesadas de la institución y deben actualizarse según las necesidades que tenga el GADM del cantón Guano. En la Tabla 31. Objetivos de calidad se presenta la información documentada para cumplir este requisito:

Tabla 31: Objetivos de calidad. SGC.6.2.1.OC

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO	
OBJETIVOS DE CALIDAD	
Código: SGC.6.2.1.OC	Versión
Páginas: 2	Abril de 2017
RESPONSABLES	OBJETIVOS DE CALIDAD
Concejo municipal	Respaldar al 100% las actividades que requiere la implementación SGC.
Comité de calidad	Asegurar que cada cuatrimestre se implemente 20% del SGC.
Jefes departamentales y su equipo de trabajo	Incrementar mensualmente el 10% de usuarios satisfechos.
Departamento de gestión de calidad	Recoger mensualmente en 100% de las opiniones de los usuarios acerca del servicio.
Departamento de talento humano	Capacitar semestralmente el 100% los funcionarios para asegurar el cumplimiento del SGC.

Jefes departamentales	Lograr que los recursos estén disponibles al 100% para que los funcionarios cumplan eficientemente sus actividades.
Jefes departamentales y su equipo de trabajo	Adecuar las instalaciones al 100% para brindar un servicio de calidad.
Elaborado por:	Aprobado por:
Srta. Lesly Cevallos	Ing. Eduardo Espín
Sr. Adrián Lemache	Ing. Marco Moyano

6.2.2. Acciones para cumplir con los objetivos de calidad

Para cumplir con los objetivos de calidad es necesario realizar actividades correctivas, asignar autoridad y responsabilidad en cada una de las actividades y usar recursos que corrijan las falencias detectadas dentro del GADM del cantón Guano. En la Tabla 32. Cumplimiento de los objetivos de calidad, se presenta la información documentada para cumplir con los objetivos de calidad propuestos.

Tabla 32: Cumplimiento de los objetivos de calidad. SGC.6.2.2.POC

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO					
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD					
Código: SGC.6.2.2.POC			Versión		
Páginas: 2			Abril de 2017		
Objetivos de calidad	Responsables	Descripción de actividades	Acción tomada	Medios y recursos utilizados	Resultados obtenidos
Respaldo al 100% las actividades que requiere la implementación del SGC.	Concejo municipal	Proporcionar los recursos y medios necesarios para que se implemente el SGC sin complicaciones. Socializar a toda la institución acerca de la implementación del SGC. Socializar la autoridad y responsabilidad que tienen los funcionarios en la implementación del SGC.	Ejecutiva	Talento humano, cartelera institucional, medios audiovisuales.	Asegurar que el SGC se implemente en el GADM del cantón Guano con eficiencia.
Asegurar que cada cuatrimestre se implemente 20% del SGC.	Comité de calidad	Realizar reuniones periódicas para el respectivo seguimiento, medición, análisis y mejora del SGC. Comunicar la autoridad y responsabilidad de los jefes departamentales en cuanto al SGC. Archivar toda la información documentada generada por el SGC.	Control	Información documentada, reuniones periódicas.	Implementar el 60% del SGC el primer año.
Incrementar mensualmente el 5% de usuarios satisfechos.	Jefes departamentales y su equipo de trabajo	Proporcionar información acerca de los requisitos para realizar trámites. Establecer claramente la autoridad y responsabilidad de cada departamento. Brindar atención oportuna en el menor tiempo posible.	Correctiva	Cartelera institucional. Página WEB. Medios audiovisuales.	Incrementar el número de usuarios satisfechos.

Recoger mensualmente las opiniones de los usuarios acerca del servicio.	Departamento de gestión de calidad	Proporcionar los medios adecuados y efectivos para la recolección de quejas y sugerencias de los usuarios.	Correctiva	Buzón de sugerencias. Página WEB. Departamento de información ciudadana.	Conocer falencias en los procesos.
Capacitar semestralmente a los funcionarios para asegurar el cumplimiento del SGC.	Departamento de talento humano	La capacitación debe estar dirigida a la atención ciudadana y al uso de los medios tecnológicos para mejorar los procesos porque existen ciertos desconocimientos por parte de los funcionarios.	Correctiva	Medios audiovisuales. Dípticos y/o trípticos. Material de oficina.	Agilizar la atención ciudadana.
Lograr que los recursos estén disponibles al 100% para que los funcionarios cumplan eficientemente sus actividades.	Jefes departamentales	Realizar un inventario de los materiales que dispone cada departamento y cuando estos se agoten realizar un pedido anticipado de nuevos materiales, de esta manera no suspender la atención a los usuarios.	Correctiva	Solicitud con el listado de materiales que se necesita.	Evitar los retrasos en los procesos.
Adecuar las instalaciones al 100% para brindar un servicio de calidad.	Jefes departamentales y su equipo de trabajo	Adecuar el espacio físico para las actividades diarias que cumplen los funcionarios de cada departamento.	Correctiva	Tiempo para adecuar el lugar de trabajo.	Mejorar el bienestar de los funcionarios.
Elaborado por:			Aprobado por:		
Srta. Lesly Cevallos			Ing. Eduardo Espín		
Sr. Adrián Lemache			Ing. Marco Moyano		

6.3. Cambios en el sistema de gestión de calidad

Acerca del requisito

Cuando la institución determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada.

Si el GADM del cantón Guano presenta la necesidad de realizar cambios en el sistema de gestión de calidad, estos se pueden hacer a través de una planificación de cambios, en la cual se debe exponer claramente el propósito de realizar estos cambios, cuales son las consecuencias de realizarlos, que recursos se necesitan para su ejecución y la respectiva asignación de autoridad y responsabilidad.

La planificación de cambios debe estar relacionadas con la política de calidad, deben tener su correspondiente seguimiento y debe ser comunicado a todas las partes interesadas para evitar confusiones. En la Tabla 33. Cambios en el sistema de gestión de calidad, se presenta la información documentada para cumplir este requisito.

Tabla 33: Cambios en el sistema de gestión de calidad. SGC.6.3.CSGC

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO							
CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD							
Código: SGC.6.3.CSGC				Versión			
Páginas: 1				Abril de 2017			
Nº	Descripción del cambio	¿Qué acciones corrige?	¿Qué recursos requiere?	¿Responsable de realizar los cambios?	Fecha de solicitud de cambio	Estado de la solicitud del cambio	Observaciones
Firma del funcionario que solicita el cambio y del jefe departamental							
Elaborado por:				Aprobado por:			
Srta. Lesly Cevallos				Ing. Eduardo Espín			
Sr. Adrián Lemache				Ing. Marco Moyano			

7. APOYO

7.1. Recursos

Acerca del requisito

La institución debe determinar y proporcionar los recursos-necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

El concejo municipal debe asegurarse de determinar y proporcionar los recursos necesarios para la implementación, seguimiento, análisis y mejora continua del sistema de gestión de calidad y asegurar el éxito del GADM del cantón Guano. A continuación se detallan los recursos requeridos para el SGC:

7.1.1. Personas

Acerca del requisito

La institución debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.

Para asignar las personas necesarias para la implementación del SGC, la institución debe considerar las cláusulas, 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades del sistema de gestión de calidad y 4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos, del presente manual de calidad y tomar como referencia el manual de funciones del GADM del cantón Guano.

7.1.2. Financieros

El sistema de gestión de calidad debe tener asignado recursos financieros para todo el proceso de implementación y el mantenimiento dentro del GADM del cantón Guano. En la Tabla 34, 35 y 36 se establecen la información documentada del presupuesto para la implementación, el mantenimiento y mejora continua del SGC.

Tabla 34: Presupuesto para la implementación del sistema de gestión de calidad. SGC.7.1.2.PAI

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO													
PRESUPUESTO ANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC.													
ABRIL 2017-MARZO 2018													
Código: SGC.7.1.2.PAI							Versión						
Páginas: 2							Abril de 2017						
ACTIVIDADES	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Subtotal
Consultoría externa.	800	800	800	800									3.200
Capacitación acerca del sistema de gestión de calidad.					1.000						1.000		2.000
Adquisición de normas		1.100											1.100
Software para la gestión del SGC e información documentada.		1.200											1.200
Capacitación para cumplimientos legales y reglamentarios.					1.500								1.500
Contratación del nuevo personal de SGC (1 Jefe departamental, 1 Técnico en SGC, 1 Secretaria.			2.075	2.075	2.075	2.075	2.075	2.075	2.075	2.075	2.075	2.075	20.750

Socialización del SGC.					1.000								1.000
Certificación ISO (Si la institución lo requiere).					***								***
TOTAL													30.750
Elaborado por:						Aprobado por:							
Srta. Lesly Cevallos						Ing. Eduardo Espín							
Sr. Adrián Lemache						Ing. Marco Moyano							

Tabla 35: Presupuesto para el mantenimiento y la mejora continua del sistema de gestión de calidad. SGC.7.1.2.PMMC

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO													
PRESUPUESTO ANUAL PARA EL MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SGC.													
ABRIL 2017-MARZO 2018													
Código: SGC.7.1.2.PMMC							Versión						
Páginas: 2							Abril de 2017						
ACTIVIDADES	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Subtotal
Auditorías internas.						1.000							1.000
Programa de mejora continua.							700						700
Seguimiento, medición y análisis del SGC.							1.600						1.600
Licenciamiento del software.												300	300
Evaluación de satisfacción a los usuarios.			200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2.000
TOTAL													5.600
Elaborado por:							Aprobado por:						
Srta. Lesly Cevallos							Ing. Eduardo Espín						
Sr. Adrián Lemache							Ing. Marco Moyano						

Tabla 36: Inversión total del sistema de gestión de calidad. SGC.7.1.2.ITSGC

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO	
INVERSIÓN TOTAL DEL SGC. ABRIL 2017-MARZO 2018	
Código: SGC.7.1.2.ITSGC	Versión
Páginas: 1	Abril de 2017
Total presupuesto para la implementación	30.750
Total presupuesto de mantenimiento y mejora continua	5.600
Total antes de imprevistos	36.350
Mas menos imprevistos 10%	3.635
INVERSIÓN DEL SGC	39.985
Elaborado por:	Aprobado por:
Srta. Lesly Cevallos	Ing. Eduardo Espín
Sr. Adrián Lemache	Ing. Marco Moyano

7.1.3. Infraestructura

Acerca del requisito

La institución debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

La infraestructura del GADM del cantón Guano debe estar en buen estado para prestar los servicios a los usuarios y deben estar adecuados para personas discapacitadas como por ejemplo las personas en silla de ruedas.

Los departamentos deben tener distribución adecuada del espacio físico, para no tener problemas con los funcionarios de cada departamento, para corregir este problema se debe reorganizar la ubicación de los equipos de oficina, muebles de oficina, equipos de cómputo, dejando los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones. En cuanto a las instalaciones eléctricas, telefónicas e internet se encuentran en buen estado de funcionamiento.

Cada departamento deberá disponer de horarios para el uso de los vehículos institucionales y la maquinaria está disponible para el uso de diferentes propósitos en las comunidades del cantón Guano.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

Acerca del requisito

La institución debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

El jefe departamental de talento humano debe realizar una lista de verificación a los funcionarios del GADM del cantón Guano para conocer el ambiente laboral en que se realiza la operación de los procesos. En la Tabla 37. Lista de verificación del ambiente laboral se muestra la información documentada para cumplir este requisito.

Tabla 37: Lista de verificación del ambiente laboral. SGC.7.1.4.LVAL

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO			
LISTA DE VERIFICACIÓN DEL AMBIENTE LABORAL			
Código: SGC.7.1.4.LVAL		Versión	
Páginas: 1		Abril de 2017	
PREGUNTAS	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
¿Existen conflictos entre los funcionarios?			
¿Existe discriminación entre los funcionarios?			
¿Se realiza actividades para reducir el estrés laboral?			
¿Se realizan actividades para motivar a los funcionarios?			
¿Su lugar de trabajo se encuentra en buen estado?			
¿Existe buena iluminación en su lugar de trabajo?			
¿La temperatura en su lugar de trabajo es adecuado?			
¿Se controla la filtración de humedad en su lugar de trabajo?			
¿Existe servicio de limpieza en su lugar de trabajo?			
Elaborado por:		Aprobado por:	
Srta. Lesly Cevallos		Ing. Eduardo Espín	
Sr. Adrián Lemache		Ing. Marco Moyano	

Según los resultados obtenidos en la lista de verificación se concluirá si el ambiente de trabajo en el que los funcionarios interactúan es satisfactorio y cumple con los requerimientos necesarios.

7.2. Competencia

Acerca del requisito

La institución debe determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Para la contratación de nuevo personal se debe establecer un perfil profesional de acuerdo al puesto requerido.

En el GADM del cantón Guano hay varios funcionarios que están ejerciendo un puesto de trabajo que no está de acuerdo a su perfil profesional, por esta razón se debe dedicar un determinado tiempo para capacitar a los funcionarios de acuerdo al puesto que realiza para que cumpla eficientemente sus actividades.

Es necesario realizar una evaluación a los funcionarios para conocer su perfil profesional y, de ser necesario, reubicarlos de acuerdo a este. Para cumplir este requisito se utilizará la información documentada de la Tabla 38. Descripción del perfil profesional y competencias, en la que se describirá dicho perfil para saber si cumple con las competencias necesarias para desempeñar el cargo.

Tabla 38: Descripción del perfil profesional y competencias. SGC.7.2.DPP

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO	
DESCRIPCIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL Y COMPETENCIAS	
Código: SGC.7.2.DPP	Versión
Páginas: 1	Abril de 2017
1. DATOS PERSONALES	
1.1. Nombre:	1.2. Edad:
1.3. Tiempo de servicio:	1.4. Tiempo desempeñando el cargo:
2. INFORMACIÓN BÁSICA	
2.1. Cargo: "Detallar el cargo que desempeña"	2.2. Nivel: "Detallar si es ejecutivo, operativo o apoyo"
2.3. Formación profesional: "Detallar los títulos obtenidos, logros académicos y cursos que le favorezcan para el puesto"	2.4. Experiencia laboral: "Detallar la experiencia laboral, en caso de tenerla"

3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO				
"En este apartado el evaluador, una vez que haya culminado la evaluación, deberá describir claramente las actividades que debe desempeñar la persona que ocupa el cargo para su posterior análisis"				
4. FUNCIONES ESENCIALES				
"En este apartado el evaluado debe describir claramente las funciones que desempeña en su lugar de trabajo, tomando en cuenta sus actitudes, aptitudes, valores y principios"				
5. COMPETENCIA	Grado de competencia			
	Muy alto	Alto	Normal	Bajo
"El evaluador deberá realizar un listado de competencias necesarias para desempeñar el cargo y el evaluado deberá auto calificarse según el grado de competencia establecido. Cabe recalcar que el listado de competencias dependerá del cargo"				
6. RELACIONES DEL PUESTO				
"El evaluador deberá detallar otras actividades con las cuales se relaciona el puesto"				
7. CONCLUSIÓN				
"Para culminar con esta evaluación, el evaluador expresará claramente los resultados arrojados y emitirá su criterio de si se le reubica al funcionario o se le conserva en el mismo lugar de trabajo"				
Elaborado por:			Aprobado por:	
Srta. Lesly Cevallos			Ing. Eduardo Espín	
Sr. Adrián Lemache			Ing. Marco Moyano	

7.3. Toma de conciencia

Acerca del requisito

La institución debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo su control tomen conciencia de:

- a) la política de la calidad;
- b) los objetivos de la calidad pertinentes;
- c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

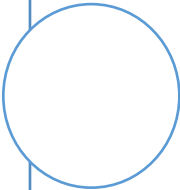
El concejo municipal y el comité de calidad en coordinación con los jefes departamentales tienen el trabajo adicional de asegurarse que los funcionarios tomen conciencia de la política y los objetivos de calidad propuestos, también deben encaminar y comprometer a su equipo de trabajo para que contribuyan eficientemente con el sistema de gestión de calidad. Para esto se debe realizar charlas, conferencias, capacitaciones u otros medios que motiven a los funcionarios y los comprometan para cumplir con la política y los objetivos de calidad propuestos. En la Tabla 39. Guía para la toma de conciencia del SGC, se presenta la información documentada que guiará a la toma de conciencia.

Tabla 39: Guía para la toma de conciencia del SGC. SGC.7.2.GTCO

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO	
GUÍA PARA LA TOMA DE CONCIENCIA DEL SGC	
Código: SGC.7.2.GTCO	Versión
Páginas: 2	Abril de 2017
1. OBJETIVO	
Lograr que los funcionarios tomen conciencia de la implementación del sistema de gestión de calidad para mejorar el desempeño de la institución.	
2. ALCANCE	
Se aplica a todos los procesos de la institución.	
3. RESPONSABLE	
Comité de calidad	
4. FRECUENCIA DE REVISIÓN	
Esta documentación se revisara semestralmente en las reuniones que realice en comité de calidad.	
5. DESARROLLO	
N°	Actividades
1	Capacitación acerca del sistema de gestión de calidad
2	El comité de calidad, en conjunto con los jefes departamentales, deberá difundir la política y los objetivos de calidad con pancartas en la entrada de la institución, afiches para entregar a los usuarios y funcionarios, posters en los departamentos y comunicados acerca del SGC en cartelera institucional.
3	Al realizar cambios en la política u objetivos de calidad estos deben ser socializados nuevamente a través de los diferentes medios anteriormente detallados.
4	Los jefes departamentales deben realizar charlas informales a su equipo de trabajo que clarifique cualquier duda.
5	Crear un espacio de medios audiovisuales para difundir la política, objetivos y el sistema de gestión de calidad

6	Realizar reuniones con las autoridades y funcionarios del GADM del cantón Guano para socializar las novedades del SGC.
6. CUESTIONARIO PARA ASEGURAR LA TOMA DE CONCIENCIA DEL SGC	
Se debe realizar un cuestionario a los funcionarios para asegurar que comprendan el sistema de gestión de calidad. El cuestionario debe constar, entre otras, las siguientes preguntas:	
¿Conoce si la institución dispone de un sistema de gestión de calidad? ¿Qué entiende por política de calidad? ¿Qué actividades realiza su departamento para cumplir con la política de calidad? ¿Qué entiende por objetivos de calidad? ¿Mencione los objetivos de calidad institucionales? ¿Qué actividades se realiza para cumplir los objetivos de calidad? ¿Qué mejoras ha notado en el transcurso de la implementación del sistema de gestión de calidad?	
Elaborado por:	Aprobado por:
Srta. Lesly Cevallos	Ing. Eduardo Espín
Sr. Adrián Lemache	Ing. Marco Moyano

7.4. Comunicación



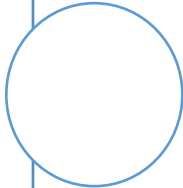
Acerca del requisito
 La institución debe determinar la comunicación interna y externa pertinente al sistema de gestión de la calidad.

La dirección tiene la obligación de emitir un documento en el que se dé a conocer claramente a las partes involucradas en el sistema de gestión de calidad y en los cambios o mejoras que se han realizado. Para cumplir este requisito se usará la siguiente información documentada de la Tabla 40. Formulario para la comunicación de los procesos.

Tabla 40: Formulario para la comunicación de los procesos. SGC.7.4.C

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO						
FORMULARIO PARA COMUNICACIÓN DE PROCESOS						
Código: SGC.7.4.C			Versión			
Páginas: 1			Abril de 2017			
Proceso relacionado:		Responsable del proceso:		Código de información documentada:		
N°	Descripción de la etapa del proceso	Suceso	¿Qué informar?	¿Quién debe informar?	¿Qué medio se utilizarán?	¿Cuándo se ejecutará?
Elaborado por:			Aprobado por:			

7.5. Información documentada



Acerca del requisito

El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir: la información documentada requerida por esta Norma Internacional; y la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Se debe documentar todas las actividades, los cambios o mejoras que se realicen en el sistema de gestión de calidad. En esta documentación debe constar como mínimo lo siguiente; el nombre del documento, código, fecha de creación del documento, una breve descripción de lo que se va a realizar, la nómina de los funcionarios involucrados, nombre de las personas que revisaron y aprobaron las actividades, cambios o mejoras.

En la Tabla 41. Información documentada obligatoria para el SGC, se presenta el listado de la información documentada que se ha generado en el presente manual de calidad.

Tabla 41: Información documentada obligatoria para el SGC. SGC.7.5.IDSGC

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO			
INFORMACIÓN DOCUMENTADA OBLIGATORIA PARA EL SGC			
Código: SGC.7.5.IDSGC			Versión
Páginas: 3			Abril de 2017
N°	Código	Tabla N°	Descripción
1	SGC.4.1.COR	12	Contexto de la organización.
2	SGC.4.2.NE	13	Necesidades y expectativas de las partes interesadas.
3	SGC.4.3.DA	14	Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.
4	SGC.4.4.PRO	15	Sistema de gestión de calidad y sus procesos.
5	SGC.4.4.PRO1	16	Representación esquemática de procesos - Planificación y administración.
6	SGC.4.4.PRO2	17	Representación esquemática de procesos - Sistema de gestión de calidad.
7	SGC.4.4.PRO3	18	Representación esquemática de procesos - Liderazgo y compromiso.
8	SGC.4.4.PRO4	19	Representación esquemática de procesos - Evaluación del desempeño.
9	SGC.4.4.PSGC1	20	Procedimiento para planificar el sistema de gestión de calidad.
10	SGC.4.4.PSGC2	21	Procedimiento para auditoría interna.
11	SGC.4.4.PSGC3	22	Procedimiento previo a la atención de trámites.
12	SGC.4.4.PSGC4	23	Procedimiento para medir la satisfacción de usuarios.
13	SGC.4.4.PSGC5	24	Procedimiento para contratación del personal.
14	SGC.4.4.PSGC6	25	Procedimiento para compras a proveedores.
15	SGC.5.1.LC	26	Liderazgo y compromiso.
16	SGC.5.2.PC	27	Política de calidad.
17	SGC.5.3.ORG	28	Organigrama estructural propuesto.
18	SGC.5.3.RA	29	Responsabilidades y autoridades.
19	SGC.6.1.RO	30	Riesgos y Oportunidades.
20	SGC.6.2.1.OC	31	Objetivos de calidad.
21	SGC.6.2.2.POC	32	Cumplimiento de los objetivos de calidad.
22	SGC.6.3.CSGC	33	Cambios en el sistema de gestión de calidad.
23	SGC.7.1.2.PAI	34	Presupuesto para la implementación del sistema de gestión de calidad.

24	SGC.7.1.2.PMMC	35	Presupuesto para el mantenimiento y la mejora continua del sistema de gestión de calidad.
25	SGC.7.1.2.ITSGC	36	Inversión total del sistema de gestión de calidad.
26	SGC.7.1.4.LVAL	37	Lista de verificación del ambiente laboral.
27	SGC.7.2.DPP	38	Descripción del perfil profesional y competencias.
28	SGC.7.2.GTCO	39	Guía para la toma de conciencia del SGC.
29	SGC.7.4.C	40	Formularios para la comunicación de los procesos.
30	SGC.7.5.IDSGC	41	Información documentada obligatoria para el SGC
31	SGC.8.1.PCO	42	Proceso para la provisión del servicio.
32	SGC.8.2.RPS	43	Requisitos para los servicios.
33	SGC.8.4.CPSE	44	Control de los productos suministrados externamente.
34	SGC.8.5.PSER	45	Provisión del servicio.
35	SGC.8.6.CSNC	46	Control de salidas no conformes.
36	SGC.9.1.1.SMAG	47	Seguimiento, medición y análisis.
37	SGC.9.1.2. PSSU	48	Procedimientos de seguimiento de satisfacción al usuario.
38	SGC.9.1.3.AYE	49	Herramientas de seguimiento, medición y análisis.
39	SGC.9.2.AI	50	Proceso para la auditoría interna.
40	SGC.10.3.PNCAC	51	Procedimiento para no conformidad y acción correctiva.
41	SGC.10.2.FPDMC	52	Formulario para documentar la mejora continua.
Elaborado por:		Aprobado por:	
Srta. Lesly Cevallos		Ing. Eduardo Espín	
Sr. Adrián Lemache		Ing. Marco Moyano	

7.5.1. Control de la información documentada

Para controlar toda la información generada por el sistema de gestión de calidad se debe:

- **Identificar y codificar**

Así será más fácil localizarla e identificarla cuando sea necesario. Esta codificación debe ser sencilla y legible.

- **Revisar y actualizar**

Los documentos deben ser revisados periódicamente y ser modificados cuando sea necesario para cumplir con los requisitos de los usuarios.

- **Retirar la documentación obsoleta**

Deben ser retirados y destruidos todos los documentos que ya no sean útiles para la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

- **Archivar y conservar**

Los documentos que aun sean útiles y necesarios para mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad deben ser archivados conforme a los departamentos, tipo de actividad u otros aspectos, de forma que los funcionarios autorizados puedan acceder fácilmente.

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control operacional

Acerca del requisito

- La institución debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios.

En la Tabla 42. Proceso para la provisión del servicio, se establece la información documentada de las acciones que se debe seguir para prestar el servicio a los usuarios del GADM del cantón Guano.

Tabla 42: Proceso para la provisión del servicio. SGC.8.1.PCO

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO			
PROCESO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO			
Código: SGC.8.1.PCO		Versión	
Páginas: 2		Abril de 2017	
1.PROCESOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
Proceso	Acciones	Método de control	Responsable
Planificación y Administración	Procedimientos: SGC.4.4. PRO1	Cumplimiento de normas y leyes	Concejo municipal

		(LOSEP, COOTAD, Código de trabajo, ISO 9001:2015). Compromiso con el SGC.	
Gestión de compras públicas	Procedimientos: SGC.4.4.PSGC6	Materiales acordes al pedido	Jefe departamental de compras públicas
Prestación de servicios	Procedimientos: SGC.4.4.PSGC3 - SGC.4.4.PSGC4	Medición de la satisfacción de los usuarios	Funcionarios del GADM-CG
Elaborado por:		Aprobado por:	
Srta. Lesly Cevallos		Ing. Eduardo Espín	
Sr. Adrián Lemache		Ing. Marco Moyano	

8.2. Requisitos para los servicios

Los requisitos de los usuarios se presentan en la Tabla 43. Requisitos para los servicios.

Tabla 43: Requisitos para los servicios. SGC.8.2.RPS

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO	
REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS	
Código: SGC.8.2.RPS	Versión
Páginas: 2	Abril de 2017
1. REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS	
Servicios que ofrece la institución:	Requisitos de los usuarios:
Servicios de: Agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos y actividades de saneamiento ambiental. Servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios. Requieren construcción y mantenimiento de infraestructura, equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos de tipo social, cultural y deportivo. Permisos de uso y ocupación del suelo.	Información adecuada para realizar los tramite. Atención cortés y amable de parte de los funcionarios. La atención de trámites sea de forma rápida en el tiempo establecido. El servicio sea ordenado y bien organizado. Que exista personal capacitado.
2. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DE LOS REQUISITOS	
Esta información documentada debe darse seguimiento revisión y mejora cada vez que el comité de calidad lo considere necesario con un mínimo de dos veces al año.	

3. RESPONSABLE	
El responsable de elaborar, mejorar y difundir esta información documentada es el comité de calidad con el respaldo del concejo municipal.	
Elaborado por:	Aprobado por:
Srta. Lesly Cevallos	Ing. Eduardo Espín
Sr. Adrián Lemache	Ing. Marco Moyano

El GADM del cantón Guano debe proporcionar personal que se encargue exclusivamente de; proporcionar información en cuanto a los servicios, atender consultas, quejas y presentar informes sobre los procesos que presentan más inconvenientes para posteriormente dar soluciones. Este personal debe estar capacitado y publicar frecuentemente las actividades que realiza la institución para brindar un servicio de calidad.

El jefe departamental debe controlar que los funcionarios encargados de prestar servicios de; agua potable, alcantarillado, manejo de desechos sólidos, servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios y demás servicios, informen y publiquen en cartelera todos los requisitos necesarios para atender los trámites que requieren los usuarios.

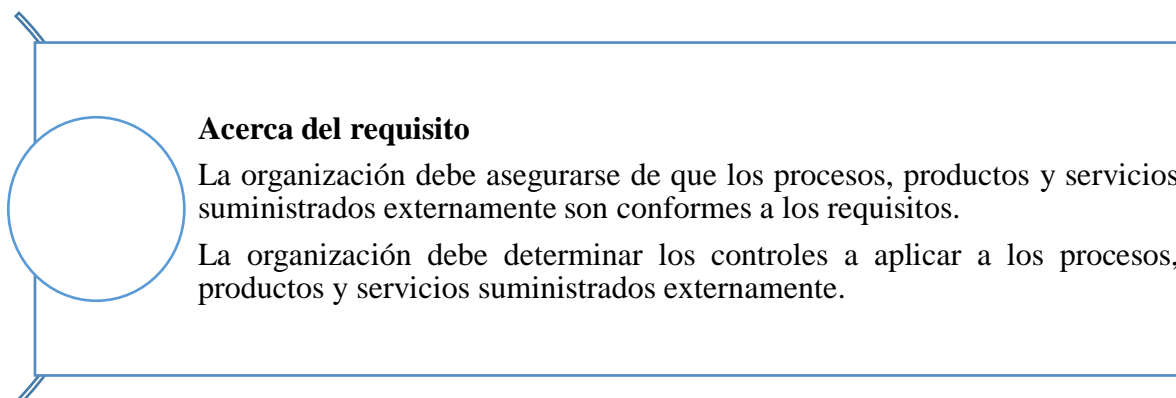
En caso de que el usuario no porte algún requisito necesario para continuar con el trámite, el funcionario tiene la obligación de proporcionar toda la información necesaria al usuario para solucionar el problema y posteriormente este sea atendido.

En caso de realizarse cambios en los requisitos de los trámites, el jefe departamental tiene la obligación de controlar que los funcionarios informen a los usuarios y publiquen en cartelera para evitar posibles inconvenientes.

8.3. Diseño y desarrollo de productos

NO APLICA. Véase en la información documentada “4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad” con codificación SGC.4.3.DA.

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente



Acerca del requisito

La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

En la Tabla 44. Control de los productos suministrados externamente, se establece la información documentada para cumplir con este requisito.

Tabla 44: Control de los productos suministrados externamente. SGC.8.4.CPSE

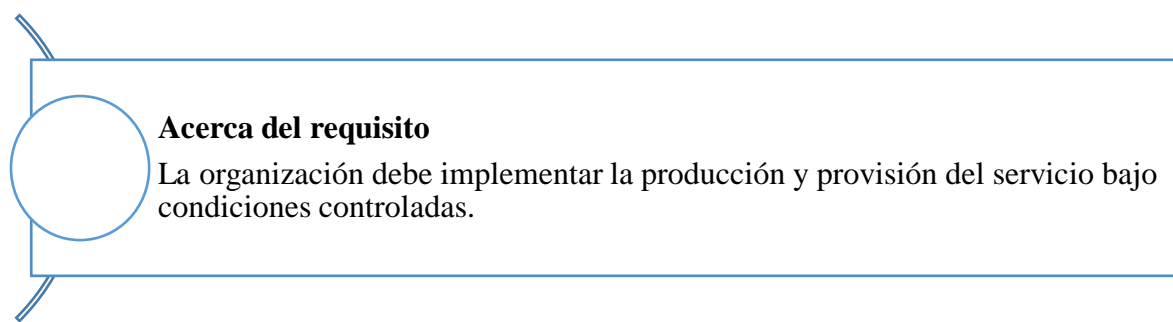
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO	
CONTROL DE LOS PRODUCTOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	
Código: SGC.8.4.CPSE	Versión
Páginas: 1	Abril de 2017
1. CONTROL DE PRODUCTOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	
Productos	Métodos de control
Materiales y artículos de oficina: Carpetas, archivadores, separadores de hojas, grapadoras, perforadoras.	Inventarios de los productos
Muebles de oficina: Escritorios, sillas, anaqueles, archivadores.	
Equipos y accesorios de computación: Portátiles, Computadoras de mesa, impresoras, escáner, copiadoras.	
Papelería: Papel, pegamento, clips, material adhesivo, lápices, bolígrafos, marcadores	
Equipos electrónicos: Cámaras, parlantes, televisores.	
Maquinaria para parques y jardines: Podadoras, taladros, azadones, tijeras de podar, machetes, puntas.	
Productos de aseo:	
Materiales de construcción: adoquines, cemento, ripio.	
Servicios básicos: luz, agua, teléfono.	
2. RESPONSABLES	
Los responsables de desarrollar esta información documentada son el jefe departamental de compras públicas y el jefe de bodega.	
Elaborado por:	Aprobado por:
Srta. Lesly Cevallos	Ing. Eduardo Espín
Sr. Adrián Lemache	Ing. Marco Moyano

8.4.1. Información adicional para los proveedores externos

Los proveedores externos deben:

- Publicar las ofertas de los productos.
- Emitir las proformas detallando claramente las características y precio de los productos.
- Proporcionar toda la documentación que requiera la institución.
- Entregar los productos en el lugar que la institución requiera.
- Solucionar problemas de productos en mal estado.

8.5. Provisión del servicio



En la Tabla 45. Provisión del servicio se presenta la información documentada que permitirá cumplir este requisito.

Tabla 45: Provisión del servicio. SGC.8.5.PSER

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO	
PROVISIÓN DEL SERVICIO	
Código: SGC.8.5.PSER	Versión
Páginas: 2	Abril de 2017
1. PROVISIÓN DEL SERVICIO	
Los funcionarios deben estar comprometidos en prestar el servicio basado en la política de calidad, siempre con actitud positiva, buen trato y gustosos de servir a los usuarios para satisfacer sus requerimientos.	
2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	
Identificación del proveedor. Controlar que el origen de los productos adquiridos sea lícito. Recepción de mercadería y realización de la documentación de compra-venta. Recepción y control de los productos adquiridos. Entrega-recepción de la documentación necesaria. Designar custodios de los productos.	

3. PROPIEDAD PERTENECIENTE DE LOS CLIENTES	
En caso de que el GADM del cantón Guano tenga propiedad física o intelectual de los usuarios por motivo de algún trámite, la institución está obligada a proteger dicha propiedad mientras este bajo su custodia. Si llegara a ser manipulada de forma incorrecta, se pierda o se deteriore, la institución debe comunicar lo más pronto posible al propietario para realizar la respectiva investigación y solucionar el problema.	
4. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
Verificar la satisfacción del usuario.	
Elaborado por:	Aprobado por:
Srta. Lesly Cevallos	Ing. Eduardo Espín
Sr. Adrián Lemache	Ing. Marco Moyano

8.6. Control de las salidas no conformes

Acerca del requisito

La institución debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Los funcionarios deben controlar aquellos servicios que no cumplen con los requerimientos de los usuarios. Cuando se detecte cualquier inconveniente deben realizar las actividades necesarias para solucionar el problema.

Cualquier medida correctiva aplicada debe ser documentada y verificada posteriormente para conocer si cumple con los requisitos de los usuarios. En la Tabla 46. Control de salidas no conformes se presenta la información documentada para controlar las salidas no conformes.

Tabla 46: Control de salidas no conformes. SGC.8.6.CSNC

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO	
CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	
Código: SGC.8.6.CSNC	Versión
Páginas: 2	Abril de 2017
OBJETIVO	
Controlar y corregir las no conformidades que se presentan para asegurar un servicio de calidad.	
Nombre del usuario que presenta la no conformidad:	C.I.:
Funcionario que corrige la no conformidad:	
Fecha de corrección de la no conformidad:	

Actividad que se realizó	Cumple el requerimiento		Actividad correctiva	Cumple el requerimiento	
	SI	NO		SI	NO
"En este apartado se detallará el proceso que presenta no conformidad"			"En este apartado se detallará las actividades que se realizarán para corregir la no conformidad"		
OBSERVACIONES:					
Firma del funcionario que corrigió la no conformidad:			Firma del funcionario que aprobó la corrección:		
Elaborado por:			Aprobado por:		
Srta. Lesly Cevallos			Ing. Eduardo Espín		
Sr. Adrián Lemache			Ing. Marco Moyano		

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición y análisis

9.1.1. Generalidades

Las actividades de seguimiento, medición y análisis que se realicen al sistema de gestión de calidad deben estar detalladas claramente, debe constar la fecha de realización y quién es el responsables de dicha actividad.

Para la evaluación del desempeño de los funcionarios se debe realizar anualmente una evaluación de 360 ° que consiste en:

- Autoevaluación
- Ser evaluado por el jefe directo
- Ser evaluado por los compañeros
- Ser evaluado por los usuarios

En la Tabla 47. Seguimiento, medición y análisis, se presenta el ejemplo de la información documentada con los procesos mínimos que deben ser sometidos a seguimiento, medición y análisis, mínimo dos veces al año.

Tabla 47: Seguimiento, medición y análisis. SGC.9.1.1.SMAG

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO			
SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS			
Código: SGC.9.1.1.SMAG		Versión	
Páginas: 2		Abril de 2017	
Seguimiento, medición y análisis realizado	Detalle de la actividad	Fecha de realización	Responsable
Prestación de servicios en base a requerimientos	Verificar que los servicios que presta el GADM del cantón Guano cumple con los requerimientos de los usuarios	En este apartado de deberá detallar la fecha en la que se realizará el seguimiento, medición o análisis.	Comité de calidad, jefes departamentales.

Los objetivos y la política de calidad	Controlar que la política de calidad ha sido adoptada por las partes interesadas. Comprobar que se están cumpliendo los objetivos de calidad.		Concejo municipal, comité de calidad.
Eficiencia de los procesos	Recoger las sugerencias que dan los usuarios para mejorar los procesos.		Jefes departamentales.
La satisfacción de los usuarios	Realizar encuestas de satisfacción a los usuarios		Comité de calidad, jefe departamental de gestión de calidad.
Cumplimiento del sistema de gestión de calidad	Auditoría interna		Concejo municipal, comité de calidad.
Elaborado por:		Aprobado por:	
Srta. Lesly Cevallos		Ing. Eduardo Espín	
Sr. Adrián Lemache		Ing. Marco Moyano	

9.1.2. Satisfacción del cliente

Acerca del requisito

La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

El GADM del cantón Guano debe medir el grado de satisfacción de los usuarios a través de un seguimiento con respecto al cumplimiento de sus requerimientos.

El procedimiento para medir la satisfacción del usuario se presencia en la información documentada en la Tabla 23. Procedimiento para medir la satisfacción de usuarios con el código SGC.4.4.PSGC4.

Existen diferentes alternativas de medición y análisis que pueden ser aplicados a los usuarios del GADM del cantón Guano. En la Tabla 48. Procedimientos de seguimiento

de satisfacción al usuario da a conocer varias alternativas de medición que pueden ser aplicadas dentro de la institución.

Tabla 48: Procedimientos de seguimiento de satisfacción al usuario. SGC.9.1.2. PSSU

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO	
PROCEDIMIENTOS DE SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL USUARIO	
Código: SGC.9.1.2. PSSU	Versión
Páginas: 2	Abril de 2017
1. MÉTODOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
1.1. Buzón de sugerencias	
<p>Esta es la alternativa de medición y análisis más común utilizada para conocer la satisfacción de los usuarios. Cabe recalcar que el GADM del cantón Guano dispone de un buzón de sugerencias pero no lo utiliza. Los funcionarios encargados de gestionar la calidad deben reactivarlo y asegurarse que sea utilizado tanto por los funcionarios como por los usuarios con fines positivos para mejorar el servicio. En cuando a la revisión del buzón de sugerencias esto se realizara mínimo una vez por semana.</p>	
1.2. Encuesta de satisfacción a los usuarios	
<p>Utilizando esta herramienta se obtiene información directa del usuario. Esta herramienta requiere de recursos adicionales que deben ser proporcionados por el departamento de gestión de calidad. Las encuestas deben contener un máximo de diez preguntas cerradas y fáciles de comprender que permitan conocer las perspectivas que tiene el usuario respecto al servicio. A continuación se presenta un ejemplo de encuesta que puede ser aplicable para la institución.</p>	
<p>1)¿Cómo considera usted las instalaciones del GADM-CG?</p> <p>Muy bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Muy Malo <input type="checkbox"/></p>	
<p>2)¿Cómo es el servicio que recibe al momento de realizar sus trámites dentro de la institución?</p> <p>Muy bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Muy Malo <input type="checkbox"/></p>	
<p>3)¿El trato de los funcionarios con los usuarios es considerado y amable?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Muy pocas veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p>	
<p>4)¿Los funcionarios le brindan la información necesaria para que usted realice sus trámites?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Muy pocas veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p>	
<p>5)¿Los funcionarios reaccionan y dan una solución rápida a los problemas presentados al momento de realizar sus trámites?</p>	

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

6)¿Atienden sus trámites de forma oportuna y en el tiempo establecido?

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

7)¿Los funcionarios están calificados y capacitados para llevar a cabo su trabajo?

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

8)¿La institución recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios?

SI

NO

1.3. Entrevista flash

Es otra forma efectiva de obtener información directamente de los usuarios y que no se requiere de varios recursos como la anterior. La entrevista debe contener un máximo de tres preguntas que permitan que el usuario de su opinión del servicio y como se podría dar solución a los inconvenientes que ellos perciban, a continuación podemos constatar un ejemplo de una serie de preguntas para la entrevista flash.

- ¿Cómo considera usted el servicio que recibe al momento de realizar sus trámites en el GADM-CG?
- ¿Qué problemas tiene usted al momento de realizar sus trámites en el GADM-CG?
- ¿Qué recomendaciones daría para que el servicio que brinda la institución sea acorde a sus necesidades y expectativas?

1.4. Atención ciudadana

Requiere de la creación de un espacio dedicado a brindar todo tipo información acerca de los requisitos para los diferentes trámites y recoger las quejas y sugerencias de los usuarios. También deben proporcionar atención al cliente a través de llamadas telefónicas.

1.5. Página web institucional

La página WEB institucional debe ser habilitada, actualizada y contener un espacio dedicado a recoger las quejas y sugerencias de los usuarios.

Elaborado por:

Srta. Lesly Cevallos

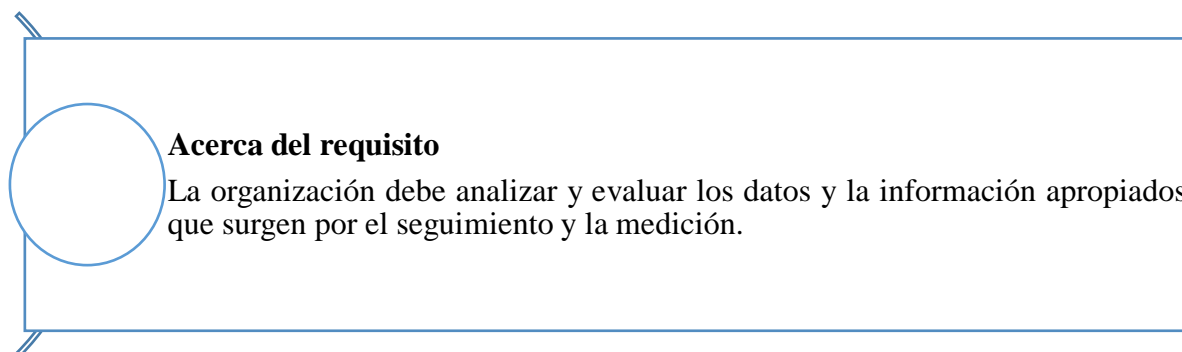
Sr. Adrián Lemache

Aprobado por:

Ing. Eduardo Espín

Ing. Marco Moyano

9.1.3. Análisis y evaluación



Acercas del requisito
La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

Cada año empezará con una reunión del comité de calidad en la cual se analizará el sistema de gestión de calidad del año anterior y la apertura del nuevo. Los aspectos tratados en la reunión están detallados en la información documentada “9.1.1. Generalidades” de código SGC.9.1.1.SMAG, en la que constan los siguientes aspectos:

- Prestación de servicios en base a requerimientos de los usuarios.
- Cumplimiento de los objetivos y la política de calidad.
- Eficiencia de los procesos del GADM del cantón Guano.
- Medición de la satisfacción de los usuarios.
- Cumplimiento del sistema de gestión de calidad.

Esta información debe ser suficiente y objetiva para que permita mejorar continuamente en sistema de gestión de calidad.

Las reuniones del comité de calidad deberán realizarse semestralmente.

Cada información documentada generada en las reuniones debe ser archivada con su respectiva codificación para revisiones posteriores y conocimiento la evolución histórica del sistema de gestión de calidad.

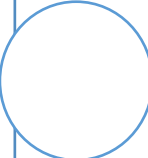
Con la finalidad de evitar desconformidades y desviaciones, el jefe departamental de gestión de calidad debe realizar las inspecciones que considere necesarias para asegurar el correcto funcionamiento del sistema de gestión de calidad.

En la Tabla 49. Herramientas de seguimiento, medición y análisis, se presenta la información documentada con algunas herramientas que se pueden utilizar para realizar el respectivo seguimiento, medición y análisis al sistema de gestión de calidad.

Tabla 49: Herramientas de seguimiento, medición y análisis. SGC.9.1.3.AYE

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO	
HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS	
Código: SGC.9.1.3.AYE	Versión
Páginas: 1	Abril de 2017
HERRAMIENTAS	DETALLE DE LA ACTIVIDAD
Lista de verificación	Consiste en realizar inspecciones para conocer si el sistema de gestión de calidad se está implementando eficientemente.
Diagrama de causa y efecto	Analiza las causas y los efectos de las actividades correspondientes al sistema de gestión de calidad.
Histogramas	Permite tomar decisiones en base a las diferentes mediciones y tendencias que puedan presentarse en la implementación del SGC.
Diagrama de Pareto	Permite identificar los problemas más frecuentes, sus causas más comunes o las causas más frecuentes que originan las quejas de los usuarios.
Elaborado por:	Aprobado por:
Srta. Lesly Cevallos	Ing. Eduardo Espín
Sr. Adrián Lemache	Ing. Marco Moyano

9.2. Auditoría interna



Acerca del requisito
La institución debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad.

Es una de las herramientas necesarias para el seguimiento y evaluación del sistema de gestión de calidad.

Al empezar con el sistema de gestión de calidad es necesario realizar la auditoría interna cada semestre para asegurar que está bien encaminado. Una vez que el sistema de gestión de calidad tenga un buen direccionamiento el comité de calidad decidirá si continúan con

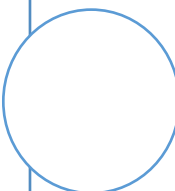
auditorías semestrales o las auditorías anuales. En la Tabla 50. Proceso para la auditoría interna, se presenta la información documentada para cumplir este requisito.

Tabla 50: Proceso para la auditoría interna. SGC.9.2.AI

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO			
PROCESO PARA LA AUDITORÍA INTERNA			
Código: SGC.9.2.AI		Versión	
Páginas: 2		Abril de 2017	
1. OBJETIVO			
Indicar la metodología para que se realice las auditorías internas del sistema de gestión de calidad dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano.			
2. ALCANCE			
Se aplicará a todas las auditorías internas que se desarrollen al SGC dentro de la institución, se debe considerar la información documentada del punto "4.3. Determinación del alcance del Sistema de gestión de calidad".			
3. TÉRMINOS			
Siglas		Significado	
SGC		Sistema de gestión de calidad	
CC		Comité de calidad	
AI		Auditoría interna	
AI		Auditor/a	
NC		No conformidades	
OBS		Observación	
OM		Oportunidad para la mejora	
4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del sistema del control interno. ▪ Verificar que el sistema de control este bien establecido dentro de la institución de manera intrínseca para que las actividades se desarrollen según a lo planificado. ▪ Vigilar el cumplimiento de las normas, leyes, políticas, procedimientos, proyectos, planes, programas para realizar una mejora continua a los mismos. ▪ Realizar los respectivos informes de los resultados arrojados al concejo municipal. 			
5. DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCESOS DE AUDITORÍA INTERNA			
El presente diagrama de flujo del proceso de la auditoria esta detallado en la información documentada en el punto "4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos" con el código SGC.4.4.PSGC2.			
6. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO			
Indicadores	Fórmula	Meta	Detalle

Aceptación de las actividades del SGC	(N° de actividades aceptadas por el concejo municipal / N° de actividades propuestas en el SGC) x 100	100%	El concejo municipal debe respaldar al 100% al comité de calidad, para que este pueda cumplir las actividades generas en el SGC.
Implementación del SGC	(N° de actividades cumplidas/ N° de actividades propuestas) x 100	20% (cada cuatrimestre)	El sistema de gestión de calidad se deberá implementar en un 60% el primer año.
Satisfacción de los usuarios	(N° de usuarios satisfechos mes actual-N° de usuarios satisfechos mes anterior)/(N° de usuarios satisfechos mes actual) x 100	5% (mensual)	La satisfacción de los usuarios se incrementará en un 5% mensual.
Disposición de recursos	(N° de recursos proporcionados por el GADM-CG/ N° recursos solicitados por los departamentos) x 100	100%	Los recursos deben estar al 100% disponibles para que los funcionarios cumplan sus actividades
Elaborado por:		Aprobado por:	
Srta. Lesly Cevallos		Ing. Eduardo Espín	
Sr. Adrián Lemache		Ing. Marco Moyano	

9.3. Revisión por la dirección



Acerca del requisito

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

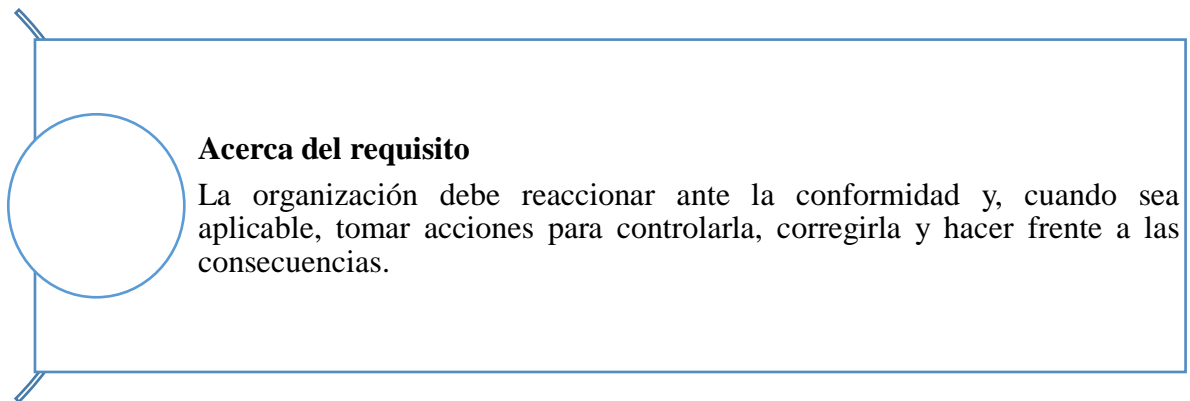
Cada vez que se realice modificaciones al sistema de gestión de calidad, el comité deberá preparar y presentar un informe al concejo municipal en el que consten todos los resultados obtenidos en este proceso, para que este decida si se aplican o no los cambios requeridos. Luego de la aceptación del sistema de gestión de calidad modificado se deberá socializar a las partes interesadas del GADM del cantón Guano para evitar confusiones y desviaciones des sistema.

10. MEJORA

10.1. Generalidades

El GADM del cantón Guano debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora continua e implantar cualquier acción necesaria en el sistema de gestión de calidad para cumplir con los requisitos de los usuarios para incrementar la satisfacción.

10.2. No conformidad y acción correctiva



Acercas del requisito
La organización debe reaccionar ante la conformidad y, cuando sea aplicable, tomar acciones para controlarla, corregirla y hacer frente a las consecuencias.

Existirán no conformidades por parte de los usuarios y funcionarios del GADM del cantón Guano respecto al cambio que sufrirán algunos procesos por la implementación del sistema de gestión de calidad. Al presentarse cualquier tipo de no conformidad el jefe departamental de gestión de calidad deberá entre otras cosas:

- Reaccionar inmediatamente ante la no conformidad para controlar la situación.
- Analizar las causas de la no conformidad y brindar la información necesaria para eliminarla.
- Aplicar cualquier acción necesaria para eliminar la no conformidad.
- Revisar que la acción aplicada fue eficiente.
- En caso de ser necesario se debe modificar el sistema de gestión de calidad.

En la Tabla 51. Procedimiento para no conformidad y acción correctiva, se establece la información documentada para tratar las no conformidades y acciones correctivas.

Tabla 51: Procedimiento para no conformidad y acción correctiva.

SGC.10.3.PNCAC

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO			
PROCEDIMIENTO PARA NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA			
Código: SGC.10.3.PNCAC		Versión	
Páginas: 2		Abril de 2017	
1. OBJETIVO			
Identificar las no conformidades que se presenten en el sistema de gestión de calidad y detallar sus causas, consecuencias y posibles soluciones para corregirlas.			
2. ALCANCE			
Esta información documentada inicia cuando se encuentre una no conformidad del sistema de gestión de calidad. Se aplica a todos los procesos, procedimientos y actividades definidas en el presente manual.			
3. RESPONSABLES			
Concejo municipal. Comité de calidad. Auditor interno. Jefes departamentales			
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Identificación de las no conformidades	Se puede detectar no conformidades a través de: La auditoría interna. Mediante el uso de la lista de verificación. A través del seguimiento, medición y análisis del SGC. Por quejas y sugerencias de los usuarios.	Los responsables pueden ser: Concejo municipal. Comité de calidad. Auditor interno. Jefes departamentales. Según corresponda el proceso.
2	Preparar un reporte de no conformidades detectadas	En el reporte debe costar: El nombre de proceso, procedimiento o actividad que presenta no conformidades, el código, la fecha de realización y el detalle de la no conformidad detectada.	Jefe departamental de gestión de calidad.

3	Analizar las causas, efectos de las no conformidades.	Se debe analizar todas las causas y efectos de las no conformidades detectadas.	Jefe departamental de gestión de calidad en conjunto con los jefes departamentales que presenten las no conformidades.
4	Proponer las acciones correctivas	Se debe proponer un plan de acción mitigar las no conformidades	Jefe departamental de gestión de calidad en conjunto con los jefes departamentales que presenten las no conformidades.
5	Reunión del comité de calidad	En esta reunión se socializará la propuesta y se decidirá su aplicabilidad en el SGC.	Comité de calidad.
6	Socializar a las partes interesadas	Se debe comunicar al concejo municipal y a los funcionarios del GADM del cantón Guano	Jefe departamental de gestión de calidad y su equipo de trabajo.
7	Implementar las acciones correctivas del SGC	Se designará la autoridad y responsabilidad para implementar las acciones correctivas al SGC.	Jefes departamentales
8	Dar seguimiento a las acciones correctivas implementadas	Se debe dar seguimiento y análisis a las acciones implementadas para conocer si cumplen con lo planificado	Jefe departamental de gestión de calidad y su equipo de trabajo.
Elaborado por:		Aprobado por:	
Srta. Lesly Cevallos		Ing. Eduardo Espín	
Sr. Adrián Lemache		Ing. Marco Moyano	

10.3. Mejora continua



Acerca del requisito

La institución debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.

En las reuniones del comité de calidad se analizará; toda la información acerca del seguimiento y medición de la satisfacción de los funcionarios y usuarios, las no conformidades que se presenten, las acciones correctivas realizadas, las quejas y reclamos de los usuarios, las características y tendencias de los procesos actuales y por último se proveerá y evaluará los riesgos que se producen en el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad para prevenir cualquier desviación.

La mejora continua del sistema tiene relación con la prevención y no con la corrección, porque es menos costoso evitar las desviaciones antes que corregirlas. Si se evita las desviaciones del sistema se ahorrara muchos recursos que pueden ser utilizados para el desarrollo del GADM del cantón Guano.

Es imprescindible que exista el compromiso por parte de todos los funcionarios de la institución para que se mejore continuamente el sistema de gestión de calidad mediante la utilización de:

- La política de calidad propuesta
- Los objetivos de calidad propuestos
- Las auditorías internas que realiza la institución
- Las acciones correctivas de las no conformidades.
- La prevención y evaluación de los riesgos.
- La revisión de los resultados por parte del comité de calidad en las reuniones de seguimiento periódicas.

Además la institución debe llevar registro acerca de los índices de reclamación y satisfacción de los usuarios para conocer la evolución del sistema de gestión de calidad.

Con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los requisitos de los usuarios, el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano garantizara la mejora permanente del

servicio mediante la aplicación del ciclo de mejora continua PHVA, planificar, hacer, verificar y actuar, que establece la norma ISO 9001-2015; con la planificación de las acciones necesarias para brindar un servicio de calidad, hacer los trabajos en base a la planificación, verificar el trabajo para obtener datos importantes y actuar según sea necesario para lograr los resultados esperados.

En la Tabla 52. Formulario para documentar la mejora continua, se presenta la información documentada del formulario para documentar la mejora continua del SGC.

Tabla 52: Formulario para documentar la mejora continua. SGC.10.2. FPDMC

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO						
FORMULARIO PARA DOCUMENTAR LA MEJORA CONTINUA						N° XX
Código: SGC.10.2. FPDMC				Versión		
Páginas: 1				Abril de 2017		
1. OBJETIVO						
Presentar de manera documentada las mejoras que se van a realizar en el GADM-CG.						
2. SITUACIÓN ACTUAL						
Detallar cuales son los procesos, procedimientos y actividades que se planifican mejorar.						
3. ACCIONES PARA LA MEJORA						
Ciclo de mejora continua (PHVA)	Descripción	Responsables	Recursos	Fecha de inicio	Fecha límite para el cumplimiento	Resultados
Acción prevista (P)						
Implementación (H)						
Evaluación de la eficiencia (V)						
Acciones nuevas (A)						
Elaborado por:				Aprobado por:		
Srta. Lesly Cevallos				Ing. Eduardo Espín		
Sr. Adrián Lemache				Ing. Marco Moyano		

CONCLUSIONES

El sistema de gestión de calidad diseñado para el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano tendrá un impacto positivo porque promoverá el desarrollo institucional a través de la mejora de los procesos, cumplimiento con los requerimientos de los usuarios, disponibilidad de información a los usuarios, atención oportuna, disponibilidad de recursos para los funcionarios, instalaciones adecuadas para los usuarios y funcionarios, entre otras acciones que permitirán ofrecer un servicio calidad.

El diagnóstico realizado a las actividades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano permitió identificar los problemas; administrativos, económicos y sociales que ameritan buscar soluciones a través de la implantación del sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015.

El marco teórico desarrollado en la investigación permitió cumplir los lineamientos para realizar el diseño de la propuesta.

La realización del trabajo de campo y las prácticas pre-profesionales en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de cantón Guano, confirmó que el servicio prestado a los usuarios es deficiente y existe la necesidad de aplicar acciones correctivas para encaminar la institución hacia una cultura de calidad a través del diseño de un sistema de gestión de calidad.

La propuesta se realizó en base a los resultados arrojados por el trabajo de campo con la finalidad de corregir los problemas que afectan negativamente al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de cantón Guano a través de la información documentada del sistema de gestión de calidad.

RECOMENDACIONES

El talento humano es el recurso más importante para que el sistema de gestión de calidad funcione correctamente y las no conformidades serán el principal problema, por esta razón, el comité de calidad y los jefes departamentales deben realizar las acciones necesarias para que los funcionarios tengan la mentalidad abierta a los cambios y se comprometan con el sistema de gestión de calidad para que la institución brinde un servicio de calidad a sus usuarios.

La problemática del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano irá evolucionando conforme se implemente el sistema de gestión de calidad, por lo que se debe ejecutar las acciones de seguimiento, medición y análisis para que en las reuniones del comité de calidad se realice el análisis a los resultados obtenidos y se mejore continuamente el sistema.

Los representantes de calidad deben capacitarse constantemente para que la implementación del sistema de gestión de calidad tenga efectos positivos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano deberá realizar periódicamente actividades que permita conocer la satisfacción de los usuarios.

Es necesario que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano, provea los recursos y medios necesarios para cumplir eficientemente con la propuesta del sistema de gestión de calidad y con el proceso de mejora continua que se deberá realizar periódicamente para asegurar que el sistema se adapta a los nuevos cambios y requisitos de los usuarios.

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta dirigida a los funcionarios

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

Objetivo: Conocer si existe un sistema de gestión de calidad en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano que optimice los procesos para brindar un servicio de calidad.

Edad:

20-30 31-40 41-50 51-60 más de 60

Género:

Masculino Femenino

Cargo:

Jefe departamental Analista Secretario(a) Recaudador(a) Otros

1. ¿Existe un departamento o unidad dedicado a la gestión de la calidad?

SI NO

2. ¿Cuenta con los recursos suficientes para llevar a cabo su trabajo?

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

3. ¿Dispone de los medios adecuados de comunicación con los demás departamentos y unidades de la institución para facilitar su labor?

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

4. ¿Qué medios de comunicación utiliza con frecuencia para facilitar los procesos dentro de la institución?

Teléfono convencional Correo electrónico Sistema interno
Documentos Otros

5. ¿De qué forma la institución da a conocer a los usuarios los procesos que deben seguir para realizar los trámites?

Página WEB Cartelera institucional Información directa
Hojas volantes Ninguno

6. ¿Cómo considera usted la eficiencia en el control de los procesos dentro de la institución?

Muy bueno Bueno Regular Malo Muy Malo

7. ¿De qué forma la institución recoge las quejas y sugerencias de los usuarios?

Página WEB Buzón de sugerencias 1800
Personalmente Ninguno

8. ¿Existe un plan de mejora continua dentro de la institución para brindar un servicio de calidad?

SI NO

9. ¿Le gustaría que se implemente un sistema de gestión de calidad en el GADM del cantón Guano?

SI NO

Le agradecemos la atención prestada.

Anexo 2: Encuesta dirigida a los usuarios

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

Objetivo: conocer la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano para obtener resultados que permita confirmar la calidad del servicio que ofrece esta institución.

Edad:

20-30 31-40 41-50 51-60 más de 60

Género:

Masculino Femenino

Ocupación:

Profesional Agricultor Ama de casa Artesano Otros

1. ¿La institución proporciona información en cartelera acerca de los procesos que debe seguir para realizar trámites?

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

2. ¿Con que frecuencia usted acude a realizar trámites en la institución?

Todos los días Cada semana Cada 15 días Cada mes Cada año

3. ¿Cuáles de los siguientes parámetros considera importante al momento al recibir el servicio?

Horario de atención Señalética institucional Personal capacitado
Atención ciudadana Eficiencia en los tramites

4. ¿Sus trámites se atienden de forma oportuna y en el tiempo establecido?

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

5. ¿Cómo considera usted el servicio que recibe de los funcionarios de la institución al momento de realizar sus trámites?

Muy bueno Bueno Regular Malo Muy Malo

6. ¿la institución solicita su opinión acerca de la calidad del servicio?

Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca

7. ¿Qué tipo de problema percibe cuando realiza sus trámites en la institución?

Incumplimiento de acuerdos

Retraso en los trámites

Falta de información

Trato inadecuado

Otros

8. ¿Le gustaría que se implemente un sistema de gestión de calidad en el GADM del cantón Guano?

SI

NO

Le agradecemos la atención prestada.

Anexo 3: Tabla de distribución del chi cuadrado

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2109	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6690	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3393
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4894	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3382
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014	19,6993	18,9679	18,0860	17,3379
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891	20,7638	19,9102	19,1069	18,3376
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745	21,8265	20,9514	20,1272	19,3374
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348	23,8578	22,8876	21,9915	21,1470	20,3372
22	48,2676	45,2041	42,7957	40,2894	36,7807	33,9245	30,8133	28,8224	27,3015	26,0393	24,9390	23,9473	23,0307	22,1663	21,3370
23	49,7276	46,6231	44,1814	41,6383	38,0756	35,1725	32,0069	29,9792	28,4288	27,1413	26,0184	25,0055	24,0689	23,1852	22,3369
24	51,1790	48,0336	45,5584	42,9798	39,3641	36,4150	33,1962	31,1325	29,5533	28,2412	27,0960	26,0625	25,1064	24,2037	23,3367
25	52,6187	49,4351	46,9280	44,3140	40,6465	37,6525	34,3816	32,2825	30,6752	29,3388	28,1719	27,1183	26,1430	25,2218	24,3366
26	54,0511	50,8291	48,2898	45,6416	41,9231	38,8851	35,5632	33,4295	31,7946	30,4346	29,2463	28,1730	27,1789	26,2395	25,3365
27	55,4751	52,2152	49,6450	46,9628	43,1945	40,1133	36,7412	34,5736	32,9117	31,5284	30,3193	29,2266	28,2141	27,2569	26,3363
28	56,8918	53,5939	50,9936	48,2782	44,4608	41,3372	37,9159	35,7150	34,0266	32,6205	31,3909	30,2791	29,2486	28,2740	27,3362
29	58,3006	54,9662	52,3355	49,5878	45,7223	42,5569	39,0875	36,8538	35,1394	33,7109	32,4612	31,3308	30,2825	29,2908	28,3361

BIBLIOGRAFIA

- Arias, F. (2012). *Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Camisón, C., et al. (2007). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2015). *Administración y control de la calidad*. 9ª ed. Mexico D.F.: Cengage Learning.
- Ruiz, R. (2006). *Historia y evolución del pensamiento científico*. México: Trillas.
- International Organization for Standardization. (2015). *Norma Internacional ISO 9001:2015*. Ginebra: Secretaria Central de ISO.
- International Organization for Standardization. (2015). *Norma ISO 9000:2015*. Ginebra: Secretaría central de ISO.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: ANC.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización*. Quito: ANC.
- Carmona, M., et al. (2015). *Sistema de gestión de la calidad: Un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos*. *European Research on Management and Business Economics*.
- Maderdi, G., et al. (2016). *Norma ISO 9001:2015 anatomía del cambio*. Montevideo: INNOTEC.
- CreceNegocios. (2015). *Qué es el servicio al cliente y cuál es su importancia*. Obtenido de <http://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano. (2011). *Antecedentes: Misión, visión, objetivos, políticas, matriz FODA*. Obtenido de <http://www.municipiodeguano.gob.ec/guano2016/kickstart/index.php>

- ISOTools. (2017). *ISO 9001-2015 Sistema de gestión de calidad*. Obtenido de <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001>
- Ortiz, H. (2011). *Sistemas y calidad total*. Obtenido de <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>
- Prieto, J. (2010). *Gestión de bienes y servicios*. Obtenido de <http://gestionbienesyservicios2010.blogspot.com/p/conceptos-de-servicio-al-cliente.html>
- Rivas, C. (2008). *Maestría en tecnología de la construcción*. Obtenido de <http://colbertgarcia.blogspot.com/2008/04/metodo-deductivo-y-metodo-inductivo.html>