



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

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de:

**INGENIERA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS**  
**SECCIONALES**

**TEMA:**

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

**AUTORA:**

**ELSIA ROCÍO VARGAS VARGAS**

**RIOBAMBA- ECUADOR**

**2016**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el trabajo de titulación, realizada por la señorita estudiante: Elsia Rocío Vargas Vargas, ha sido revisada en su totalidad, por lo tanto se autoriza su presentación.

.....

Ing. Eduardo Rubén Espín Moya.

**DIRECTOR**

.....

Ing. Diego Patricio Vallejo Sánchez.

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

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

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

Riobamba, 04 de enero del 2016

Elsia Rocío Vargas Vargas

C.I.: 060296691-3

## **DEDICATORIA**

*A mi preciosos hijos Alejandro, Evelin y Shirley Samaniego. Para quien ningún sacrificio es suficiente, que con su luz ha iluminado mi vida y hace mi camino más claro.*

*A Carlos Puente que ha sido el impulso durante toda mi carrera y el pilar principal para la culminación de la misma, que con su apoyo constante e incondicional ha sido mi gran amigo, fuente de sabiduría, calma y consejo en todo momento.*

Elsia Rocío Vargas Vargas

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios, por darme salud, vida, y fortaleza para poder culminar con éxito todos los retos presentados a lo largo de mi vida, por permitirme culminar este trabajo de titulación con la mayor satisfacción posible.*

*A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad Administración de Empresas, Programas Carrera, al grupo de docentes que durante nuestros años de estudios nos han brindado sus conocimientos, permitiéndonos plasmarlos en el presente trabajo de investigación.*

*El agradecimiento profundo a mí Director Ing. Eduardo Espín y Miembro Ing. Diego Vallejo, por la confianza, apoyo y dedicación de tiempo, por haber compartido sus conocimientos y sobre todo su amistad.*

Elsia Rocío Vargas Vargas

## ÍDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas .....	xi
Índice de figuras.....	xii
Índice de anexos.....	xii
Resumen ejecutivo.....	xiii
Abstract .....	xiv
Introducción.....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1.1 Formulación del problema.....	4
1.1.2 Delimitación del problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
1.3 OBJETIVOS .....	6
1.3.1 Objetivo general.....	6
1.3.2 Objetivos Específicos .....	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	9
2.2.1 Los ocho principios de la norma ISO 9001 y de gestión de calidad.....	9
2.2.2 Generalidades de la ISO 9001:2008 .....	11
2.2.2.1 Enfoque basado en procesos .....	11
2.2.2.2 Relación con la Norma ISO 9004.....	13
2.2.2.3 Compatibilidad con otros sistemas de gestión.....	14
2.2.3 Modelo de gestión de calidad ISO 9001:2008.....	14
2.2.4 Norma ISO 9001:2008- Requisitos.....	15
2.3 MARCO CONCEPTUAL .....	31

2.4	HIPOTESIS O IDEA A DEFENDER .....	33
2.4.1	Hipótesis general.....	33
2.5	VARIABLES .....	33
2.5.1	Variable Independiente .....	33
2.5.2	Variable Dependiente .....	33
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		34
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	34
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	34
3.2.1	Tipos de estudio de investigación.....	34
3.2.2	Diseño de la investigación .....	34
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	35
3.3.1	Población .....	35
3.3.2	Muestra .....	35
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	36
3.4.1	Métodos .....	36
3.4.2	Técnicas .....	37
3.4.3	Equipos .....	38
3.4.4	Instrumentos.....	38
3.5	PARA REALIZAR EL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL G.A.D.....	39
3.5.1	Ubicación y naturaleza jurídica .....	39
3.5.2	Reseña histórica .....	39
3.5.3	Misión .....	40
3.5.4	Visión.....	41
3.5.5	Objetivos y políticas .....	41
3.5.5.1	Objetivos.....	41
3.5.5.2	Políticas.....	42
3.5.6	Organigrama administrativo .....	44
3.5.7	Actividad principal .....	45
3.6	RESULTADOS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	46
3.6.1	Análisis FODA .....	46
3.6.2	Evaluación de la lista de chequeo diagnóstico frente a la calidad basada en la Norma ISO 9001:2008.....	48
3.6.2.1	Tabulación del cumplimiento del punto 4 de la norma .....	48

3.6.2.2	Tabulación del cumplimiento del punto 5 de la norma .....	49
3.6.2.3	Tabulación del cumplimiento del punto 6 de la norma .....	50
3.6.2.4	Tabulación del cumplimiento del punto 7 de la norma .....	51
3.6.2.5	Tabulación del cumplimiento del punto 8 de la norma .....	52
3.6.2.6	Análisis del cumplimiento del G.A.D. del cantón Guano .....	53
3.7	CONCLUSIÓN PARCIAL DEL CHECKLIST SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL. ....	55
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		56
4.1	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2008 G.A.D. DEL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO. ....	56
4.1.1	Elaboración del manual de calidad .....	56
4.2	AJUSTE DE LOS PROCESOS A LA LEGISLACIÓN VIGENTE Y A LA NORMA ISO 9001:2008 .....	57
4.3	METODOLOGÍA PARA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE LA CALIDAD .....	57
4.3.1	Definición del alcance del manual.....	58
4.3.2	Levantamiento de información. ....	58
4.3.3	Levantamiento de los procesos. ....	58
4.3.4	Identificación y clasificación de los procesos.....	58
4.3.5	Desarrollar la interacción de los procesos. ....	58
4.3.6	Edición del documento. ....	59
4.3.7	Revisión. ....	59
4.3.8	Ajuste a lo que se requiera en la primera revisión. ....	59
4.3.9	Revisión / aprobación. ....	59
4.4	METODOLOGÍA PARA LA DETERMINACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD .....	59
4.5	METODOLOGÍA PARA LA DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD .....	60
4.6	PREPARACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS .....	68
4.7	PROCEDIMIENTOS DE LA CALIDAD .....	70
4.7.1	Procedimiento revisión por la dirección .....	70
4.7.2	Procedimiento control de documentos.....	73
4.7.3	Procedimiento control de registros .....	76

4.7.4	Procedimiento acciones correctivas, preventivas y mejoras.....	78
4.7.5	Procedimiento auditoría interna.....	81
4.7.6	Procedimiento de los productos suministrados por el cliente.....	83
4.7.7	Procedimiento provisión y compras .....	85
4.7.8	Procedimiento selección y formación del personal .....	87
4.7.9	Procedimiento ambiente de trabajo.....	90
4.7.10	Procedimiento de mantenimiento .....	94
4.7.11	Procedimiento satisfacción del cliente.....	96
4.8	<b>DESARROLLO DE REGISTROS PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD .....</b>	<b>98</b>
4.8.1	Codificación de Registros.....	98
4.9	<b>MANUAL DE LA CALIDAD .....</b>	<b>99</b>
4.9.1	Objeto.....	101
4.9.2	Alcance del sistema de gestión de la calidad .....	101
4.9.3	Exclusiones .....	101
4.9.4	Responsabilidades.....	101
4.9.5	Estructura documental .....	102
4.9.6	Organigrama administrativo .....	103
4.9.7	Revisión por la Dirección .....	104
4.9.7.1	Generalidades.....	104
4.9.7.2	Información para la revisión .....	104
4.9.8	Comunicación Interna.....	105
4.9.9	Mejora continua .....	105
4.9.10	Planeación Estratégica .....	105
4.9.10.1	Política de Calidad.....	105
4.9.10.2	Misión .....	106
4.9.10.3	Visión.....	106
4.9.10.4	Objetivos de calidad.....	106
4.9.10.5	Planificación del sistema de gestión de calidad.....	107
4.9.11	Mapa de procesos G.A.D del cantón Guano.....	107
4.10	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DEL G.A.D DEL CANTÓN GUANO .....</b>	<b>109</b>
4.10.1	Descripción del proceso del Consejo Municipal (legislativo) .....	109
4.10.2	Descripción del proceso gobernante .....	110

4.10.3	Descripción de los procesos asesor.....	111
4.10.4	Descripción de los procesos habilitantes o de apoyo.....	112
4.10.5	Descripción de los posesos generadores de valor.....	114
4.11	DISEÑO DE REGISTROS DE CALIDAD .....	115
4.11.1	Registro acta de revisión por la dirección.....	115
4.11.2	Registro acta de distribución.....	116
4.11.3	Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora .....	117
4.11.4	Registro de quejas y reclamaciones .....	118
4.11.5	Registro incidencia de proveedor .....	119
4.11.6	Registro informe de no conformidades.....	120
4.11.7	Registro de auditoría interna.....	121
4.11.8	Registro de informe de auditoría interna .....	122
4.11.9	Registro de evaluación de proveedores .....	123
4.11.10	Registro de elementos de entrada .....	124
4.11.11	Registro orden de trabajo .....	125
4.11.12	Registro control de proceso .....	126
4.11.13	Registros de selección y formación personal.....	127
4.11.14	Registro orden de trabajo para mantenimiento .....	132
4.11.15	Registro de mantenimiento .....	133
	CONCLUSIONES .....	134
	RECOMENDACIONES.....	135
	BIBLIOGRAFÍA .....	136
	ANEXOS .....	138

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población del G.A.D del cantón Guano.....	35
Tabla 2. Punto 4 de la norma .....	48
Tabla 3. Punto 5 de la norma .....	49
Tabla 4. Punto 6 de la norma .....	50
Tabla 5. Punto 7 de la norma .....	51
Tabla 6: Punto 8 de la norma .....	52
Tabla 7: Análisis general del cumplimiento de los puntos de la norma. ....	54
Tabla 8. Diseño de los objetivos de la calidad.....	61
Tabla 9. Diseño de los objetivos de la calidad.....	63
Tabla 10. Diseño de los objetivos de la calidad.....	65
Tabla 11. Diseño de modelo de la hoja de caracterización para la preparación de los procesos. ....	68
Tabla 12. Codificación para el control de documentos.....	75
Tabla 13. Codificación de registros.....	98
Tabla 14. Descripción de los procesos legislativos. ....	109
Tabla 15. Descripción del proceso gobernante.....	110
Tabla 16. Descripción de los procesos asesor.....	111
Tabla 17. Descripción de los procesos habilitante o de apoyo .....	112
Tabla 18. Descripción de los procesos generadores de valor .....	114
Tabla 19. Registro acta de revisión por la dirección.....	115
Tabla 20. Registro acta de distribución.....	116
Tabla 21. Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora .....	117
Tabla 22. Registro de quejas y reclamaciones .....	118
Tabla 23. Registro incidencia de proveedor.....	119
Tabla 24. Registro informe de no conformidades .....	120
Tabla 25. Registro de auditoría interna .....	121
Tabla 26. Registro de informe de auditoría interna.....	122
Tabla 27. Registro de evaluación de proveedores.....	123
Tabla 28. Registro de elementos de entrada.....	124
Tabla 29. Registro orden de trabajo .....	125
Tabla 30. Registro control de proceso.....	126

Tabla 31. Ficha descripción puesto de trabajo .....	127
Tabla 32. Ficha de datos personales.....	128
Tabla 33. Plan de formación .....	129
Tabla 34. Registro de formación.....	130
Tabla 35. Encuesta de satisfacción del personal .....	131
Tabla 36. Registro orden de trabajo para mantenimiento .....	132
Tabla 37. Registro de mantenimiento .....	133

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Principios de Gestión de Calidad .....	9
Figura 2. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos .....	12
Figura 3. Modelo de un sistema de gestión de la calidad .....	15
Figura 4: Imagen turística .....	39
Figura 5: Organigrama Administrativo.....	44
Figura 6. Cumplimiento del G.A.D del cantón Guano con el punto 4 de la norma. ....	49
Figura 7. Cumplimiento del G.A.D del cantón Guano con el punto 5 de la norma. ....	50
Figura 8. Cumplimiento del G.A.D del cantón Guano con el punto 6 de la norma. ....	51
Figura 9. Cumplimiento del G.A.D del cantón Guano con el punto 7 de la norma. ....	52
Figura 10. Cumplimiento del G.A.D. del cantón Guano con el punto 8 de la norma. ...	53
Figura 11. Análisis general del cumplimiento del G.A.D del cantón Guano .....	54
Figura 12. Modelo de diagrama de flujo para la elaboración de los procesos.....	69
Figura 13. Ejemplo de Codificación de los registros .....	98
Figura 14. Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad Nivel de División	102
Figura 15. Organigrama Administrativo.....	103
Figura 16. Mapa de procesos.....	108

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

Anexo A. Lista de chequeo diagnóstico frente a la calidad.....	139
--	-----

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación tiene como objeto el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001-2008. En el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano, tomando en cuenta que el éxito de un sistema de calidad es mantener los procedimientos documentados mediante un enfoque basado en procesos. Aplicando técnicas como un checklist de cumplimiento de los puntos de la norma ISO 9001:2008 en la entidad, adicionalmente se examinó factores internos y externos de la entidad mediante un análisis FODA. Partiendo de esta necesidad se propone la implementación del manual de calidad en base a la norma ISO 9001-2008, accediendo de esta forma que la institución cumpla de forma apropiada con los requisitos y expectativas de sus habitantes, manteniendo sus procesos bajo control y resolviendo los problemas de la calidad que nos van a reflejar el grado de cumplimiento del sistema de calidad para alcanzar la satisfacción del cliente, mediante políticas, objetivos y metas de forma cuantificable y real, diseñando los registros de calidad que nos van a reflejar el grado de cumplimiento del sistema de calidad y de todas las actividades realizadas determinando así las inconformidades o quejas del cliente. Se recomienda aplicar el diseño propuesto y con ello la difusión de las políticas de calidad, iniciando con capacitaciones dirigidas al personal de la municipalidad, para la pronta adaptabilidad y continua realización de la auditoría, para comprobar el grado de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano.

Palabras clave:

Sistema. Gestión. Calidad. Norma ISO 9001-2008. Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano. Procedimientos. Procesos. Mejora Continua.

.....  
Ing. Eduardo Rubén Espín Moya  
DIRECTOR

## **ABSTRACT**

The current research work aims the design of a Management Quality System based on ISO 9001:2008 Norm. At the Decentralized Autonomous Government from Guano canton, considering that the success of a quality system is to keep the documented procedures by means of a process approach by applying techniques such as a checklist of the ISO 9001:2008 Norm accomplishment at the institution, moreover internal and external factors were examined through a SWOT analysis. Starting from this need, the implementation of a manual of quality based on ISO 9001:2008 Norm was proposed, allowing this way that the Company accomplish appropriately the requirements and expectations of its inhabitants, keeping its process under control and solving the problems related to quality in order to achieve customers' satisfaction by means of policies, objectives and goals in a quantifying and real way, designing quality registers which will reflect the level of accomplishment of the quality system and all the activities performed, determining this way the complaints of clients. It is recommended to apply the design proposed besides the socialization of quality policies by beginning focused training to the municipality personnel for their quick adaptability and permanent development of the auditing and so to prove the level of accomplishment of the Management Quality System at the Decentralized Autonomous Government from Guano canton.

Key words:

System, Management, Quality, ISO 9001-2008 Norm, Decentralized Autonomous Government from Guano canton. Procedures, Processes, Permanent improvement.

## INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados GAD's. del Ecuador enfrentan actualmente varios contextos sociales, culturales, económicos y políticos altamente cambiantes; a nuevas imposiciones de funciones y tareas derivadas de las políticas públicas cada vez más inclusivas que exigen una fuerte dosis de gestión local, a presiones por actores privados en busca de mecanismos de coyunturas, así como a una ciudadanía cada vez más exigente y demandante de servicios y prestaciones de calidad, como también por espacios de participación reales en la toma de decisiones para la resolución conjunta de problemas que afectan a sus territorios locales.

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

En tal sentido, la Calidad de Servicio Público debe ser entendida como el resultado de un proceso integral de gestión, que involucra procesos administrativos, personas, recursos y objetivos. Una organización municipal orientada hacia los ciudadanos requiere, por tanto, de procesos de innovación organizacional tal que le permita contar con estructuras flexibles capaces de asumir diversos estados según las exigencias de las condiciones del entorno.

Actualmente, el sistema municipal ecuatoriano es complejo y heterogéneo, donde muchos de los municipios comparten un conjunto de déficit y debilidades que limitan seriamente sus capacidades para enfrentar sus propias responsabilidades como asumir nuevos desafíos en entornos complejos. Esencialmente, el sistema municipal carece de un sistema de gestión de calidad que le dé sentido estratégico a sus decisiones. Su mejora es un imperativo político, económico y social, y tiene por finalidad identificar y satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios y usuarias, mantener la eficiencia, mejorar continuamente el desempeño global de la municipalidad, promover el desarrollo del territorio y garantizar la equidad en la entrega de sus servicios.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el mundo globalizado y altamente competitivo, que se vive actualmente, la calidad del servicio, es uno de los requisitos fundamentales que debe poseer toda institución, ya sea de carácter público o privado, para poder hacer frente a las exigencias del usuario que cada vez exige ser tratado de mejor manera, dándose cuenta de la importancia que tienen, dentro de la institución y lo fundamental que son para sus intereses, debiendo mantener un estándar de calidad y calidez a la eficiencia y eficacia con que realizan los diferentes procesos internos y externos.

El sistema municipal ecuatoriano es complejo y heterogéneo, donde muchos de los G.A.Ds comparten un conjunto de déficit y debilidades como; no contar con unidades de planificación, no contar con estrategias de socialización, no cuentan con un diagnóstico y propuesta de modelo de gestión de calidad que evalúe la eficiencia eficacia de los procesos y servicio dados al ciudadano; esto limita seriamente sus capacidades para enfrentar sus propias responsabilidades como asumir nuevos desafíos en entornos complejos.

La calidad entendida como satisfacción de los ciudadanos constituye un eje sustantivo en los G.A.Ds que desarrollan una Gestión de Calidad que entrega sus servicios bajo principios éticos y del bien común, logrando satisfacer las expectativas de los ciudadanos, usuarios y usuarias, sin que esto afecte sus bolsillos en un cobro elevado o que los procesos demoren más tiempo del señalado.

La importancia de la calidad de los servicios público constituye un propósito prioritario de las entidades públicas, pues al ser entes del estado sus actuaciones eficientes contribuirán decisivamente a lograr un incremento de la productividad y un mejor servicio a los ciudadanos, teniendo estas una actuación clave al servicio de toda la colectividad que los utiliza.

Desafortunadamente, el personal dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano, desconoce los procedimientos de ciertas actividades propias de los departamentos, afectando la calidad de trabajo.

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

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

### **1.1.1 Formulación del problema**

¿De qué manera el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 permitirá mejorar los procesos en las áreas administrativas del GAD del cantón Guano, provincia de Chimborazo?

### **1.1.2 Delimitación del problema**

El siguiente trabajo de investigación tiene su:

- **Campo:** Gestión de Calidad
- **Área:** Calidad Total
- **Aspecto:** Mejorar procesos en las áreas administrativas

**LÍMITE ESPACIAL:** La presente investigación se realizará en Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano, provincia de Chimborazo.

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

## **1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

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

El presente tema tiene relevancia, pues en la actualidad las exigencias organizacionales son altas, por ello es necesario el diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008.

Para cubrir la necesidad y satisfacer las exigencias de servicio, el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano, pretende desarrollar un sistema de gestión de la calidad, como un elemento estratégico para mejorar la eficiencia y calidad en todas sus áreas organizativas.

La documentación es el soporte del sistema de gestión de la calidad, en ella no solo se plasman las formas de operar de la municipalidad, sino toda la información sobre los elementos básicos, responsabilidades, maquinaria y métodos de control, y la toma de decisiones.

Un sistema de gestión de la calidad debe ser considerado como un plan cotidiano aplicable en el Gobierno Autónomo Descentralizado, para conseguir las metas establecidas, ésta depende de la participación de todos los miembros de la entidad. El enfoque hacia el cliente y la filosofía de mejora continua, propone un desafío permanente a los estándares establecidos, para lograr mejores niveles de efectividad y por ende de la productividad.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano, se encuentra comprometido a la aplicación de la metodología para la implementación de la norma ISO 9001-2008, cuyo fin es fortalecerse, permitiéndole ubicarse dentro de un grupo élite de entidades ecuatorianas emprendedoras, permitiendo facilitar la información y medios necesarios para la realización de este proyecto.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo general**

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

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Realizar un acercamiento teórico que permita fundamentar el trabajo de investigación.
- ✓ Efectuar un diagnóstico al interior del G.A.D del cantón Guano, para conocer el estado actual de los procesos en cada una de las áreas administrativas.
- ✓ Plantear las líneas de acción que permitan mejorar los procesos cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

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

MENDEZ, A., (2015). “La calidad total, representa el nuevo horizonte de competitividad de las empresas, para integrar el esfuerzo conjunto de la organización, que entraña la planificación estratégica y vocación de servicio, tanto de directivos como empleados; relacionados con la filosofía estratégica compartida, que se orienta al mejoramiento continuo para optimizar el margen de contribución y utilidad operacional del ejercicio económico”.

VELLEJO L., (2015). “El nuevo entorno económico y competitivo de globalización y transformación de las economías, ha impuesto un nuevo desafío: aumentar la competitividad empresarial. Una manera eficiente de lograrlo es con la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), el cual permita mejorar los productos y servicios, que brinda la empresa, mediante la optimización de los recursos y una visión comprometida con la calidad”.

CHUTO E., (2014). “Para el éxito de un Sistema de Gestión de Calidad es mantener los procedimientos documentados mediante un enfoque basado en proceso, si perfeccionan todas las actividades de la empresa se conseguirá como resultado la mejora del producto”.

ESPINOSA K., (2014). “La Auditoría de Calidad es una herramienta que permite evaluar el cumplimiento y aplicación de la norma internacional ISO 9001:2008, cuyo objetivo consiste en mejorar continuamente los procesos, áreas, actividades y otros, además este tipo de auditoría se la tiene que planificar y ejecutar por los requerimientos propios del Sistema de Gestión de la Calidad, con la finalidad de cumplir con los requerimientos específicos establecidos por el nivel estratégico de la organización”.

VIZHÑAY L., (2014). “La evaluación de la calidad constituye una técnica de dirección imprescindible y de vital importancia en las diferentes áreas de la empresa, se cree conveniente diseñar el modelo de Gestión ISO 9001-2008, debido a que componentes que permiten mejorar la eficiencia de sus actividades y obtener la Certificación de Calidad”.

PAUCAR R. & SUMBA S., (2013). “Un Sistema de Gestión de la Calidad permite proporcionar mejores procesos, optimizar recursos y satisfacer las exigencias de los clientes para lo cual uno de los mejores mecanismos es la implementación del sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, la cual indica cuales son los procedimientos a seguir en cuanto al sistema de gestión de la calidad, control de documentos, control de los registros, realización de productos, auditoría interna, mejora continua, etc.”

MEJÍA J., (2013). “Con el requerimiento de internacionalización de la enseñanza, es necesario agregar calidad a los sistemas de gestión estandarizando los procesos involucrados con el fin de optimizar los recursos y ser más competitivos en el mercado”.

MEDINA J., (2013). “La meta de un Sistema de Gestión de Calidad es conseguir la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de sus requisitos. Considerando que el cliente puede ser interno (todo personal que se encuentran organización) y externo (todos los proveedores y los consumidores), el lograr la satisfacción del cliente con el cumplimiento de sus requisitos es la mejor manera de posicionarse en el mercado nacional; para ello es necesario gestionar las actividades de la empresa de forma eficaz”.

ANDRADE J., (2012). “Para el diseño del sistema de gestión se adecua a la organización los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008, para el aseguramiento de la calidad mediante la mejora continua y se desarrolla en el Manual de Calidad, que viene a ser el documento más importante y sus directrices de cumplimiento obligatorio en la organización. Además como lo requiere la norma referida están documentados los procedimientos para el control de documentos, control de registros, de auditoría interna, de control producto no conforme, de acciones correctivas y de acciones preventivas”

## 2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.2.1 Los ocho principios de la norma ISO 9001 y de gestión de calidad.

Un sistema de gestión de la calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, la información de la organización de manera práctica y coordinada que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad.( Slideshare).

El objetivo básico de la ISO 9001 es, por tanto, obtener un consenso en cuanto a las soluciones que puedan cumplir con las exigencias de la sociedad y del comercio, tanto para usuarios como para clientes, enmarcándose en los ocho principios de la norma.

Figura 1. Principios de Gestión de Calidad



Fuente: (ISO.9001, 2008)

Los ocho principios están definidos en la Norma ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de Calidad- Fundamentos y vocabulario. A continuación se describen los principios de la gestión de calidad.

### **Principio 1: Organización orientada al cliente**

Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes. (ISO.9001, 2008)<sup>1</sup>

### **Principio 2: Liderazgo**

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. (ISO.9001, 2008)

### **Principio 3: Participación del personal**

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. (ISO.9001, 2008)

### **Principio 4: Enfoque basado en procesos**

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. (ISO.9001, 2008)

### **Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión**

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos. (ISO.9001, 2008)

### **Principio 6: Mejora continua**

La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de ésta. (ISO.9001, 2008)

---

<sup>1</sup>Tomado de la Norma Internacional ISO 9001-Sistema de Gestión de Calidad-Requisitos

### **Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión**

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

### **Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor**

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

## **2.2.2 Generalidades de la ISO 9001:2008**

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno, sus necesidades cambiantes, sus objetivos particulares, los productos que proporciona, los procesos que emplea, su tamaño y la estructura de la organización.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos y pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización. (ISO.9001, 2008)

### **2.2.2.1 Enfoque basado en procesos**

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos,

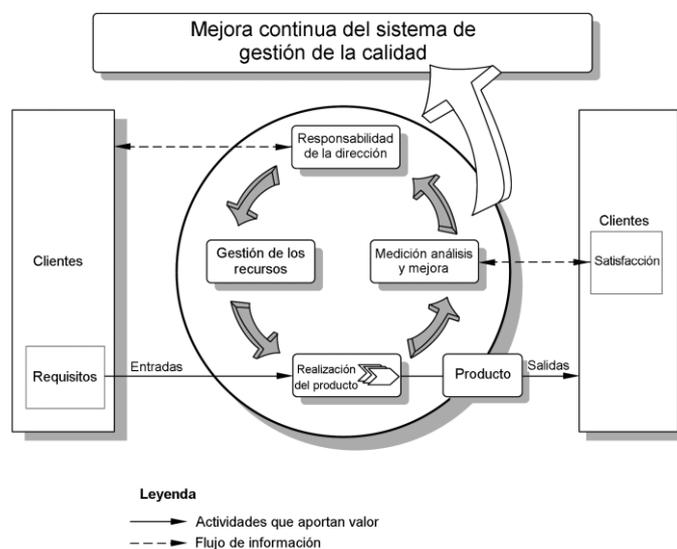
así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos". (ISO.9001, 2008)

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción. (ISO.9001, 2008)

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de la comprensión y el cumplimiento de los requisitos, la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor, la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la figura siguiente, ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los Capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la Figura cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

Figura 2. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos



Fuente: ISO 9001: 2008

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

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

#### **2.2.2.2 Relación con la Norma ISO 9004**

Las Normas ISO 9001 e ISO 9004 son normas de sistema de gestión de la calidad que se han diseñado para complementarse entre sí, pero también pueden utilizarse de manera independiente.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente. (ISO.9001, 2008)

En el momento de la publicación de esta Norma Internacional, la Norma ISO 9004 se encuentra en revisión. La edición revisada de la Norma ISO 9004 proporcionará orientación a la dirección, para que cualquier organización logre el éxito sostenido en un entorno complejo, exigente y en constante cambio. La Norma ISO 9004 proporciona un enfoque más amplio sobre la gestión de la calidad que la Norma ISO 9001; trata las necesidades y las expectativas de todas las partes interesadas y su satisfacción, mediante

la mejora sistemática y continua del desempeño de la organización. Sin embargo, no está prevista para su uso contractual, reglamentario o en certificación.

### **2.2.2.3 Compatibilidad con otros sistemas de gestión**

Durante el desarrollo de esta Norma Internacional, se han considerado las disposiciones de la Norma ISO 14001:2004 para aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios. El Anexo A muestra la correspondencia entre las Normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.

Esta Norma Internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos. Sin embargo, esta Norma Internacional permite a una organización alinear o integrar su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados. Es posible para una organización adaptar su(s) sistema(s) de gestión existente(s) con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de esta Norma Internacional. (ISO.9001, 2008)

### **2.2.3 Modelo de gestión de calidad ISO 9001:2008**

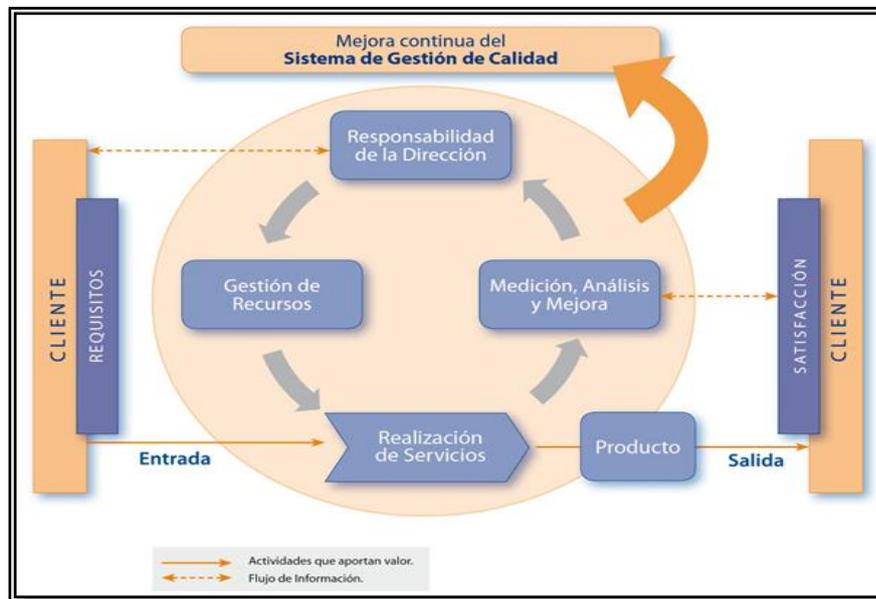
El modelo mostrado en la figura cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada. El modelo está basado en los requisitos del cliente como entrada (Inputs) a los procesos. Estos requisitos se transforman en productos (Outputs), que esperamos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

En la transformación de Inputs en Outputs aparecen 4 procesos principales (que consideran también subprocesos), estos son: La responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, realización del producto y por último medición, análisis y mejora

La siguiente figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción requiere la

evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos.

Figura 3. Modelo de un sistema de gestión de la calidad



Fuente: [www.pymesycalidad20.com](http://www.pymesycalidad20.com)

Estos cuatro (4) procesos del modelo forman las cuatro (4) cláusulas claves de la Norma ISO 9001:2008. De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer- Verificar-Actuar" (PHVA). (ISO.9001, 2008)

## 2.2.4 Norma ISO 9001:2008- Requisitos

### 1. Objeto y campo de aplicación

#### 1.1. Generalidades

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

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

- b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

**NOTA:** En esta Norma Internacional, el término "producto" se aplica únicamente al producto destinado a un cliente o solicitado por él, cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto. (ISO.9001, 2008)

## **1.2. Aplicación**

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

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el Capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. (ISO.9001, 2008)

## **2. Referencias normativas**

Los documentos de referencia siguientes son 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 del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación).

### **3. Términos y definiciones**

Para el propósito de este documento, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000. Cuando se utilice el término "producto", éste puede significar también "servicio".

### **4. Sistema de gestión de la calidad**

#### **4.1. Requisitos generales**

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. (ISO.9001, 2008)

La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, determinar la secuencia e interacción de estos procesos, determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces, asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos, realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos, implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. (ISO.9001, 2008)

#### **4.2. Requisitos de la documentación**

##### **4.2.1. Generalidades**

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) política y objetivos de la calidad documentados

- b) manual de la calidad,
- c) procedimientos y registros documentados
- d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

La extensión de la documentación del SGC puede diferir de una organización a otra debido a: el tamaño de la organización y el tipo de actividades, la complejidad de los procesos y sus interacciones y la competencia del personal. (ISO.9001, 2008)

#### **4.2.2. Manual de calidad**

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. (ISO.9001, 2008)

#### **4.2.3. Control de los documentos**

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión, revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso, asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables, asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y prevenir

el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón. (ISO.9001, 2008)

#### **4.2.4. Control de los registros**

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse mediante un procedimiento documentado los cuales deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

### **5. Responsabilidad de la dirección**

#### **5.1. Compromiso de la dirección**

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, estableciendo la política de la calidad, asegurando que se establecen los objetivos de la calidad, llevando a cabo las revisiones por la dirección, y asegurando la disponibilidad de recursos. (ISO.9001, 2008)

#### **5.2. Enfoque al cliente**

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

#### **5.3. Política de la calidad**

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad sea adecuada al propósito de la organización, que incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad y proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad, donde sea comunicada y entendida dentro de la organización y revisada para su continua adecuación. (ISO.9001, 2008)

## **5.4. Planificación**

### **5.4.1. Objetivos de la calidad**

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad. (ISO.9001, 2008)

### **5.4.2. Planificación del sistema de la calidad**

La alta dirección debe asegurarse de que la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad, manteniendo la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste. (ISO.9001, 2008)

## **5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación**

### **5.5.1. Responsabilidad y autoridad**

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

### **5.5.2. Representante de la dirección**

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y

- c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

### **5.5.3. Comunicación interna**

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad. (ISO.9001, 2008)

## **5.6. Revisión por la dirección**

### **5.6.1. Generalidades**

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad. Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección. (ISO.9001, 2008)

### **5.6.2 Información de entrada para la revisión**

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir: los resultados de auditorías, la retroalimentación del cliente, el desempeño de los procesos y la conformidad del producto, el estado de las acciones correctivas y preventivas, las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas y los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad y las recomendaciones para la mejora.

### **5.6.3 Resultados de la revisión**

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos. (ISO.9001, 2008)

## **6. Gestión de los recursos**

### **6.1. Provisión de recursos**

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. (ISO.9001, 2008)

### **6.2. Recursos humanos**

#### **6.2.1. Generalidades**

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

#### **6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia**

La organización debe determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto, cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria, evaluar la eficacia de las acciones tomadas, asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia. (ISO.9001, 2008)

### **6.3. Infraestructura**

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b) equipo para los procesos (tanto hardware como software), y
- c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

## **6.4. Ambiente de trabajo**

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto. (ISO.9001, 2008)

## **7. Realización del producto**

### **7.1. Planificación de la realización del producto**

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto, la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto, las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo, los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos. (ISO.9001, 2008)

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

### **7.2. Procesos relacionados con el cliente**

#### **7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto**

La organización debe determinar los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma, los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido, los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

### **7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto**

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que estén definidos los requisitos del producto, resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y que la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación. (ISO.9001, 2008)

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

### **7.2.3. Comunicación con el cliente**

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a la información sobre el producto, las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas. (ISO.9001, 2008)

## **7.3. Diseño y desarrollo**

### **7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo**

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto. Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar las etapas del

diseño y desarrollo, la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo. (ISO.9001, 2008)

### **7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo**

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros, los cuales deben incluir:

- a) los requisitos funcionales y de desempeño,
- b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables,
- c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
- d) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Los elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

### **7.3.3. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo**

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo deben cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio, contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, y especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto. (ISO.9001, 2008)

#### **7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo**

En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo, identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

#### **7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo**

Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo, además de mantener registros de los resultados de la verificación.

#### **7.3.6. Validación del diseño y desarrollo**

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. (ISO.9001, 2008)

#### **7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo**

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación, debiendo incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado.

### **7.4. Compras**

#### **7.4.1. Proceso de compras**

La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido deben depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final. Debe seleccionar a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.

#### **7.4.2. Información de las compras**

La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos, los requisitos para la calificación del personal, y los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

#### **7.4.3. Verificación de los productos comprados**

La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados. (ISO.9001, 2008)

### **7.5. Producción y prestación del servicio**

#### **7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio**

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable la disponibilidad de información que describa las características del producto, b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario, el uso del equipo apropiado, la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición, la implementación del seguimiento y de la medición, y la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto. (ISO.9001, 2008)

#### **7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio**

La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio, mostrando la capacidad de los procesos. La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos.

### **7.5.3. Identificación y trazabilidad**

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto, identificando el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto. Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros. (ISO.9001, 2008)

### **7.5.4. Propiedad del cliente**

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto, debiendo informar de ello al cliente y mantener registros. (ISO.9001, 2008)

### **7.5.5. Preservación del producto**

La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos.

## **7.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición**

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados (seguimiento y medición).

## **8. Medición, análisis y mejora**

### **8.1. Generalidades**

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del producto,

asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad. (ISO.9001, 2008)

## **8.2. Seguimiento y medición**

### **8.2.1. Satisfacción del cliente**

La organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

### **8.2.2. Auditoría interna**

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad. Planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas, definiendo los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología. (ISO.9001, 2008)

La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

### **8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos**

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente. (ISO.9001, 2008)

#### **8.2.4. Seguimiento y medición del producto**

La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas. Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. (ISO.9001, 2008)

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente. La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas.

#### **8.3. Control del producto no conforme**

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados, estableciendo un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos, manteniendo registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido. (ISO.9001, 2008)

#### **8.4. Análisis de datos**

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre: la satisfacción del cliente, la conformidad con los requisitos del producto, las características y tendencias de los

procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y los proveedores. (ISO.9001, 2008)

## **8.5. Mejora**

### **8.5.1. Mejora continua**

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

### **8.5.2. Acción correctiva**

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir, siendo apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Se debe establecer un procedimiento documentado donde se defina los requisitos para revisar las no conformidades, sus causas, evaluar las necesidades, determinar e implementar las acciones necesarias y registrar los resultados de las acciones tomadas, revisando la eficacia. (ISO.9001, 2008)

### **8.5.3. Acción preventiva**

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Se debe establecer un procedimiento documentado donde se defina los requisitos para revisar las no conformidades, sus causas, evaluar las necesidades, registrar los resultados de las acciones tomadas, revisando la eficacia. (ISO.9001, 2008)

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

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

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

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

**Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

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

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

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

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

**Producto:** Se define como "resultado de un proceso".

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

**Sistema de gestión:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos. (ISO.9001, 2008)<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Tomado de la norma ISO 900:2005-Sistema de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario.

## **2.4 HIPOTESIS O IDEA A DEFENDER**

### **2.4.1 Hipótesis general**

El diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en Norma ISO 9001:2008, permitirá mejorar los procesos en las áreas G.A.D del cantón Guano, provincia de Chimborazo.

## **2.5 VARIABLES**

### **2.5.1 Variable Independiente**

- ✓ Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008

### **2.5.2 Variable Dependiente**

- ✓ Mejorar los procesos administrativos

## CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Este proyecto se realizó bajo la modalidad de investigación de campo, mediante esta modalidad se pudo conocer de cerca a todos los actores tanto internos como externos del G.A.D, se utilizaron encuestas, observación directa, checklist. Se utilizó investigación bibliográfica-documental y descriptiva, así también se tomaron datos de tesis de grado.

Además se usó el recurso del internet donde se encuentran fuentes apropiadas para usar en esta investigación, reportes y análisis de las entidades del sector público emitidos por la Asociación de Municipalidades del Ecuador, datos relevantes de la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, entre otras fuentes que permitieron el desarrollo de la presente investigación.

### 3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

#### 3.2.1 Tipos de estudio de investigación

La investigación será de los siguientes tipos:

- **Bibliográfica-documental.-** Será necesaria la recolección de información de diferentes libros, específicamente de proyectos y de las diferentes leyes que se aplican para la institución pública.
- **Descriptiva.-** Porque está dirigida a determinar como es y cómo está la institución de las variables de la investigación.

#### 3.2.2 Diseño de la investigación

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

Cualitativa porque generará la comprensión del fenómeno y sus características y cuantitativa, porque se consideran los términos financiero e indicadores.

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1 Población

La población de estudio asciende a 205 unidades de observación las mismas que son: (5) Consejo Municipal, (1) Alcaldía, (21) Comisiones especiales y permanentes, (88) Dirección Administrativa, (12) Dirección Financiera, (46) Dirección de Obras Públicas, (32) Dirección de Desarrollo Económico y social.

Tabla 1. Población del G.A.D del cantón Guano.

<b>Estratos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Consejo Municipal	5	2
Alcaldía	1	1
Comisiones especiales y permanentes	21	10
Dirección Administrativa	88	43
Dirección Financiera	12	6
Dirección de Obras Públicas	46	22
Dirección de Desarrollo Económico y social	32	16
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>100%</b>

Fuente: Nomina del G.A.D del cantón Guano.

Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

#### 3.3.2 Muestra

**Fórmula**

$$n = \frac{z^2 N p q}{e^2 (N-1) + z^2 p q}$$

**Donde:**

**n** = Tamaño de la muestra

**z**= Nivel de confianza

**N**= Población

**p**= Variable negativa

**q**= Variable positiva

**e**= error

Aplicación de la fórmula de la muestra

**N**=205

**1-α**=90%

**e**=10%

**z**=1,65

**p y q**=0,5

$$n = \frac{(1,65)^2(205)(0,5)(0,5)}{(0,1)^2(205 - 1) + (1,65)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 51,29$$

$$n = 52 \text{ (Encuestados)}$$

### **3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

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

#### **3.4.1 Métodos**

- **Método Inductivo**

Como medio para obtener conocimientos, el razonamiento inductivo inicia observando casos particulares y partiendo del examen de estos hechos llega a una conclusión general, este método se realizara al momento de identificar a cada uno de los puestos de trabajo el procesos a seguir de acuerdo a su competencia.

- **Método deductivo**

La deducción se caracteriza porque va de lo universal a lo particular, este método se aplicara al momento de realizar una investigación de campo; al deducir el inicio y final de cada conjunto de las actividades que forma procesos en servicio del ciudadano.

- **Método hipotético-deductivo**

A través de observaciones realizadas de un caso particular se plantea un problema. Éste lleva a un proceso de inducción que remite el problema a una teoría para formular una hipótesis, que a través de un razonamiento deductivo intenta validar la hipótesis empíricamente, se aplicara este método al momento de plantear nuestra hipótesis por medio de relacionarla con el objetivo general de este trabajo de investigación.

- **Método sintético**

Es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos. Consiste en la reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad, este se presenta más en el planteamiento de la hipótesis, se aplicara este método al momento de realizar un análisis a cada proceso inherente a la actividad de cada individuo que forma parte del G.A.D cantonal.

- **Método analítico**

Se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado, se aplicara este método al momento de determinar la efectividad de la propuesta planteada mediante este trabajo de investigación.

### **3.4.2 Técnicas**

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

- **Observación Directa.-** Es directa cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar, por lo tanto se realizara un monitoreo de las principales actividades del G.A.D del cantón Guano, para lograr detectar el estado actual de la misma.
- **Encuesta.-** Se realizarán una encuesta al personal del G.A.D del cantón Guano, con la finalidad de obtener información detallada sobre las variables en cuestión como son: el sistema de gestión de calidad y la satisfacción del cliente.
- **Checklist.-** Se realizará una lista de chequeo tomando en cuenta todos y cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, donde se tabulará de forma global cada punto de cumplimiento de la documentación básica de la norma, mediante entrevistas, revisión documental y recorrido por las instalaciones de la institución, permitiendo así realizarla de forma ágil y sistemática.

### 3.4.3 Equipos

- Paquete de Microsoft Office, donde se utilizara los programas Word, Excel y Power Point, para la elaboración del informe y el procesamiento de los datos.
- Acceso a Internet, para la búsqueda de información referencial.
- Recursos de oficina, como lápices, bolígrafos y papel para el registro de la información durante las entrevistas y el proceso de observación directa. Además, un computador para la elaboración del informe.

### 3.4.4 Instrumentos

El autor (Muños, 2011, pág. 223), explica que el instrumento de investigación, “es el conjunto de instrumentos de carácter manual, técnico y/o material que sirve como apoyo para la realización de una investigación”.

La observación se elaboró un checklist bajo exigencias de un Sistema de Gestión de Calidad, la misma que se refleja en el diagnóstico del G.A.D del cantón Guano.

La encuesta fue estructurada con un cuestionario acorde al interés (jefes y colaboradores de planta involucrada en el proceso), del investigador y las variables a estudiar (SGC y SC) y este apartado nos determinara la situación actual que acontece la entidad.

### **3.5 PARA REALIZAR EL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL G.A.D**

#### **3.5.1 Ubicación y naturaleza jurídica**

<b>Razón Social:</b>	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guano.
<b>Actividad:</b>	Legislar y Fiscalizar
<b>Empresa:</b>	Servicio Público
<b>Dirección:</b>	20 de Diciembre y León Hidalgo
<b>Teléfono:</b>	(03)2 900 133
<b>Web:</b>	<a href="http://www.municipiodeguano.gob.ec">www.municipiodeguano.gob.ec</a>
<b>Imagen Turística:</b>	

Figura 4: Imagen turística



Fuente: GAD del Cantón Guano

#### **3.5.2 Reseña histórica**

Guano es un cantón de la provincia de Chimborazo en el Ecuador, a diez minutos de Riobamba Tiene una superficie de 473 km<sup>2</sup>, y su rango de altitud va desde los 2.000 hasta los 6.310 msnm, en el nevado Chimborazo. Es un importante centro artesanal de tejidos de lana. Su especialidad es la elaboración de alfombras. Se encuentra al norte de la provincia, por lo que limita con Tungurahua al Norte, al Sur y al Oeste limita con el Cantón Riobamba y una pequeña parte de la Provincia de Bolívar, y el Este con el río Chambo.

La temperatura promedio es de 17 °C. Existe diversidad de pisos climáticos, desde el valle hasta la nevada montaña más alta. Por lo mismo, hay vegetación de toda clase, incluyendo la propia de los páramos.

Según datos dados por el INEC (2010), en el cantón habitan 42.851 personas, concentrándose en la zona urbana 7.758 habitantes. Tienen acceso a la red de alcantarillado, el 23% de las viviendas. El 28.77% de los hogares cuentan con servicio higiénico exclusivo.

El déficit de servicios básicos; en general, es de 82,84%. El nevado Chimborazo es uno de los principales atractivos turísticos del cantón. Algunos de los lugares a ser visitados son: el Templo Machay; el Árbol Solitario; el Camino de los Hieleros; el bosque de Polilepys, la Chorrera; y, las comunidades nativas.

También se encuentra el Museo de la ciudad se ubica a los pies de Llushi, junto a las ruinas arqueológicas de la Asunción. En el museo, entre las piezas arqueológicas se puede ver: Vasijas planas, trípodes, vasijas antropomórficas, y esféricas; Compoteras; Cántaros; Platos ceremoniales.

Como platos típicos se puede saborear la sabrosa fritada preparada en chicha de jora, el chorizo típico de Guano y la exquisita chicha huevona que es preparada con chicha, huevos batidos en una forma especial y otros ingredientes, a la vez en la panadería se encuentran las cholos que son unos pequeños panes que tienen dulce negro en el centro y las empanadas también pequeñas con queso en el interior y que también son deliciosas.

Guano tiene dos parroquias urbanas divididas por el río Guano: La Matriz y El Rosario, Y nueve parroquias rurales: Guanando, Ilapo, La Providencia, San Andrés, San Gerardo, San Isidro, San José de Chazo, Santa Fe de Galán, Valparaíso.

### **3.5.3 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.*

#### **3.5.4 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.*

#### **3.5.5 Objetivos y políticas**

##### **3.5.5.1 Objetivos**

- ✓ Contribuir al fomento y protección de los intereses locales.
- ✓ Planificar e impulsar el desarrollo físico del cantón y de sus áreas urbanas y rurales, realizando las obras y servicios que fueran necesarios para una convivencia humana y plausible de la comunidad ,obteniendo como fin la dotación de servicios básicos como agua potable de calidad, alcantarillado, energía eléctrica, adoquinado de calles, aceros y bordillos.
- ✓ 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, de la educación y la asistencia social.

- ✓ 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 el 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 del G.A.D, complementando la formación académica con miras a lograr que la gestión gubernamental se desenvuelva dentro de un ambiente ético y de transparencia, caracterizado por la aplicación de criterios técnicos y científicos a fin de crear condiciones apropiadas para impulsar la investigación, el desarrollo tecnológico, cultural y la implementación de los cambios que requiere Guano, para alcanzar su desarrollo económico y social.

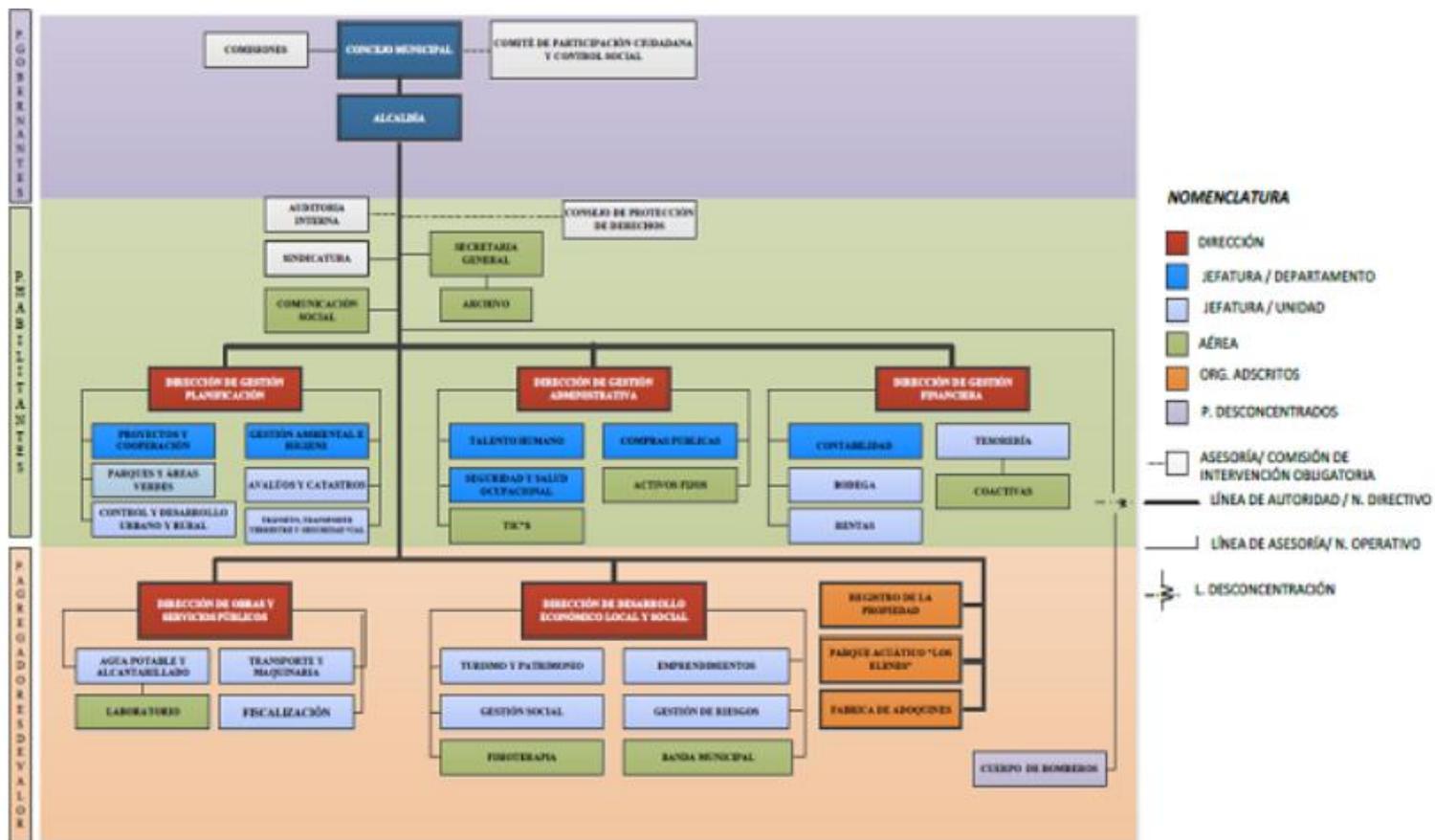
### **3.5.5.2 Políticas**

- ✓ Siendo el GAD del cantón Guano, una entidad de derecho público, con la finalidad social y pública, con autonomía administrativa y financiera tiene como objetivo primordial el logro del bienestar de la comunidad guaneña, a través de la satisfacción de las necesidades colectivas derivadas de la convivencia urbana y rural.
- ✓ Trabajo de calidad optimizando todos y cada uno de los recursos disponibles como son: talento humano, material, económico y natural.
- ✓ Concertación con 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 los efectos de la descentralización.
- ✓ Coordinar con otras entidades el desarrollo y mejoramiento de la cultura, de la educación y la asistencia social.
- ✓ 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.
- ✓ Fortalecimiento y desarrollo municipal, a 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 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 lo más altos de rendimiento, a efectos de satisfacer con oportunidad las expectativas ciudadanas, a base de concertación de fuerzas y de compromisos de los diferentes sectores internos de trabajo: directivo, 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 del mejor enfrentamiento de problemas y soluciones.
- ✓ Identificación de los problemas prioritarios de la comunidad y búsqueda oportuna de las soluciones más adecuadas, con el menor costo y el mayor beneficio.

### 3.5.6 Organigrama administrativo

Figura 5: Organigrama Administrativo



Fuente: Reglamento Orgánico Estructural del G.A.D del Cantón Guano

### **3.5.7 Actividad principal**

Los tipos de servicios públicos que presta el G.A.D del cantón Guano se detallan a continuación:

- ✓ Planificación para desarrollo cantonal.
- ✓ Formulación de los correspondientes planes de ordenamiento territorial.
- ✓ Regulación del uso y la ocupación del suelo urbano y rural.
- ✓ Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón.
- ✓ Planificación para construir y mantener la vialidad urbana.
- ✓ Prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.
- ✓ Creación o modificación mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.
- ✓ Planificación, regulación y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.
- ✓ Planificación y construcción y mantenimiento de la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley.
- ✓ Preservación y mantenimiento del patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.
- ✓ Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.

- ✓ Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley.
- ✓ Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.
- ✓ Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

### **3.6 RESULTADOS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

Para la determinación inicial se procedió a realizar la lista de chequeo diagnóstico (checklist), frente a la calidad basada en la Norma ISO 9001:2008, en el G.A.D. del cantón Guano, posterior a esto se utilizó un análisis FODA el cual nos permitió analizar e identificar las fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas que la entidad pública tiene.

#### **3.6.1 Análisis FODA**

##### **FORTALEZAS**

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

##### **DEBILIDADES**

- ✓ Carencia de un Plan de Inversión Municipal.

- ✓ Falta de un Plan Operativo Anual.
- ✓ No cuenta con un FODA Institucional propio.
- ✓ La organización no cuenta con un documento que especifique un sistema de gestión de calidad.
- ✓ No se dispone con los procedimientos documentado para un sistema de gestión de calidad.
- ✓ No se ha definido una política ni objetivos de calidad.
- ✓ No existe ningún programa de capacitación del personal.
- ✓ Equipo de oficina en mal estado o inexistente.
- ✓ Bienes obsoletos que no prestan servicio al G.A.D.
- ✓ No existe un sistema de control sobre reclamos o números de usuarios atendidos diaria o semanalmente.
- ✓ Limitada capacidad financiera, técnica y debilidades organizativas del G.A.D.
- ✓ Débil cultura de planificación y de manejo de talento humanos con base a criterios de eficacia y eficiencia en la institución.
- ✓ Cartera vencida (incobrables)
- ✓ Falta de capacitación al personal de la entidad.
- ✓ No mantiene stock de materiales en bodega.
- ✓ No existe un plan anual de mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes.

## **OPORTUNIDADES**

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

## AMENAZAS

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

### 3.6.2 Evaluación de la lista de chequeo diagnóstico frente a la calidad basada en la Norma ISO 9001:2008.

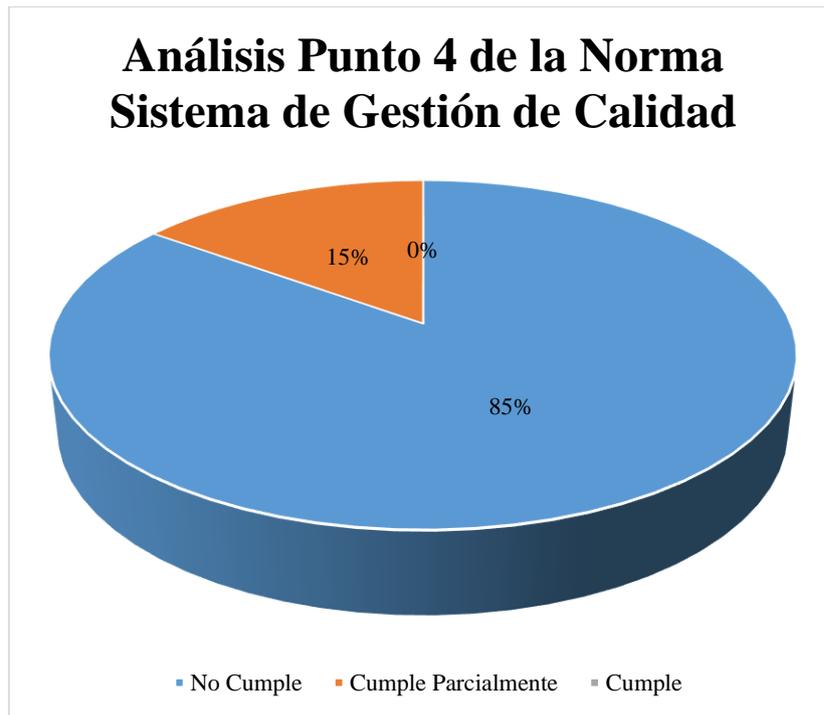
#### 3.6.2.1 Tabulación del cumplimiento del punto 4 de la norma

Tabla 2. Punto 4 de la norma

<b>PUNTO 4 DE LA NORMA</b>			
<b>No Cumple</b>	<b>Cumple Parcialmente</b>	<b>Cumple</b>	<b>Total</b>
85%	15%	0%	100%

Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D del cantón Guano.  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

Figura 6. Cumplimiento del G.A.D del cantón Guano con el punto 4 de la norma.



Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D del cantón Guano.  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

### Interpretación:

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

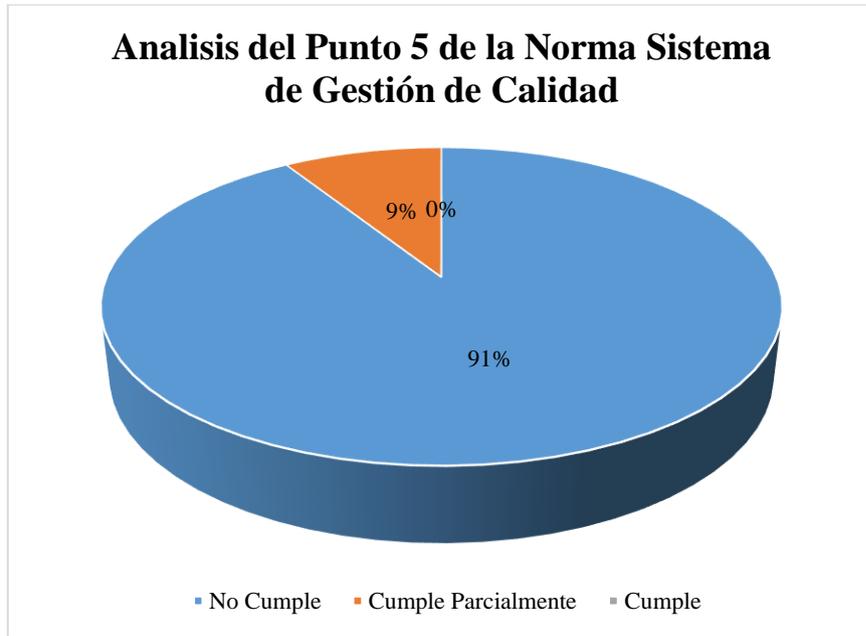
### 3.6.2.2 Tabulación del cumplimiento del punto 5 de la norma

Tabla 3. Punto 5 de la norma

<b>PUNTO 5 DE LA NORMA</b>			
<b>No Cumple</b>	<b>Cumple Parcialmente</b>	<b>Cumple</b>	<b>Total</b>
91%	9%	0%	100%

Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D del cantón Guano.  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

Figura 7. Cumplimiento del G.A.D del cantón Guano con el punto 5 de la norma.



Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D. del cantón Guano.  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

**Interpretación:**

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

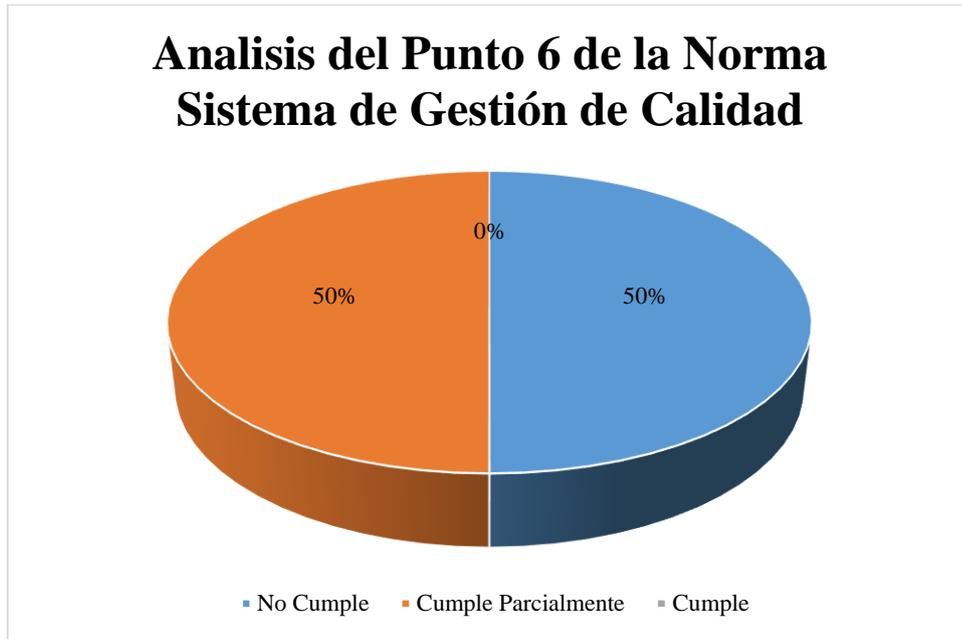
**3.6.2.3 Tabulación del cumplimiento del punto 6 de la norma**

Tabla 4. Punto 6 de la norma

<b>PUNTO 6 DE LA NORMA</b>			
<b>No Cumple</b>	<b>Cumple Parcialmente</b>	<b>Cumple</b>	<b>Total</b>
50%	50%	0%	100%

Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D del cantón Guano.  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

Figura 8. Cumplimiento del G.A.D del cantón Guano con el punto 6 de la norma.



Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D del cantón Guano.  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

**Interpretación:**

Según la lista de cumplimiento del G.A.D del cantón Guano con el punto 6 de la norma, los resultados obtenidos son el, 50% no cumple, en igual similitud, el parámetro de cumplimiento parcial es de 50%, en tanto en el parámetro de cumplimiento no se registra datos.

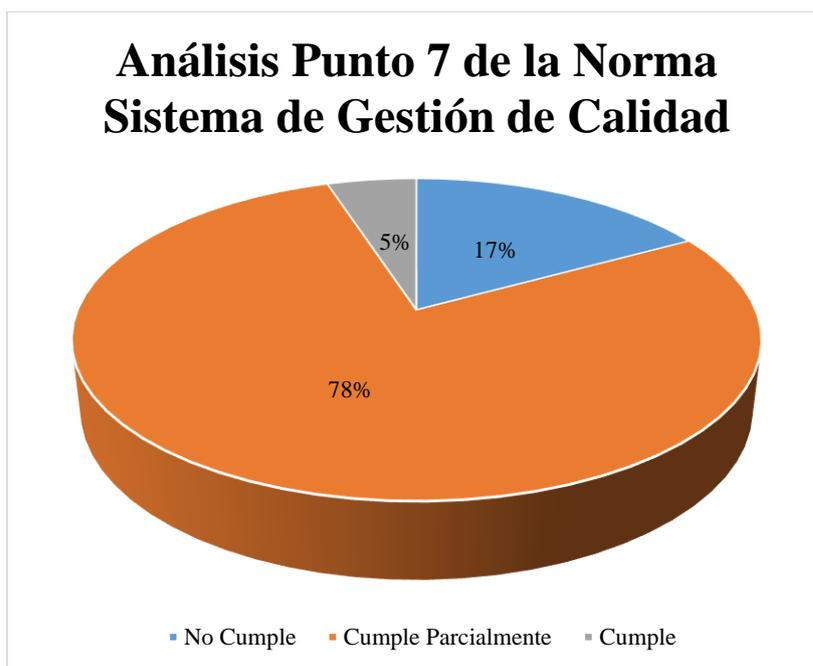
**3.6.2.4 Tabulación del cumplimiento del punto 7 de la norma**

Tabla 5. Punto 7 de la norma

<b>PUNTO 7 DE LA NORMA</b>			
<b>No Cumple</b>	<b>Cumple Parcialmente</b>	<b>Cumple</b>	<b>Total</b>
17%	78%	5%	100%

Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D del cantón Guano.  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

Figura 9. Cumplimiento del G.A.D del cantón Guano con el punto 7 de la norma.



Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D del cantón Guano.  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

### Interpretación:

De la investigación realizada para identificar cumplimiento del G.A.D. del cantón Guano con el punto 7 de la norma., el 78% cumple parcialmente con los requisitos, en tanto que el 17% no lo cumple, solamente un 5% que la entidad cumple con el punto en análisis de la norma. Acotando adicionalmente que el literal 7.3 Diseño y desarrollo, de la norma ISO 9001: 2008 no fue tomada en cuenta por razones de no aplicación.

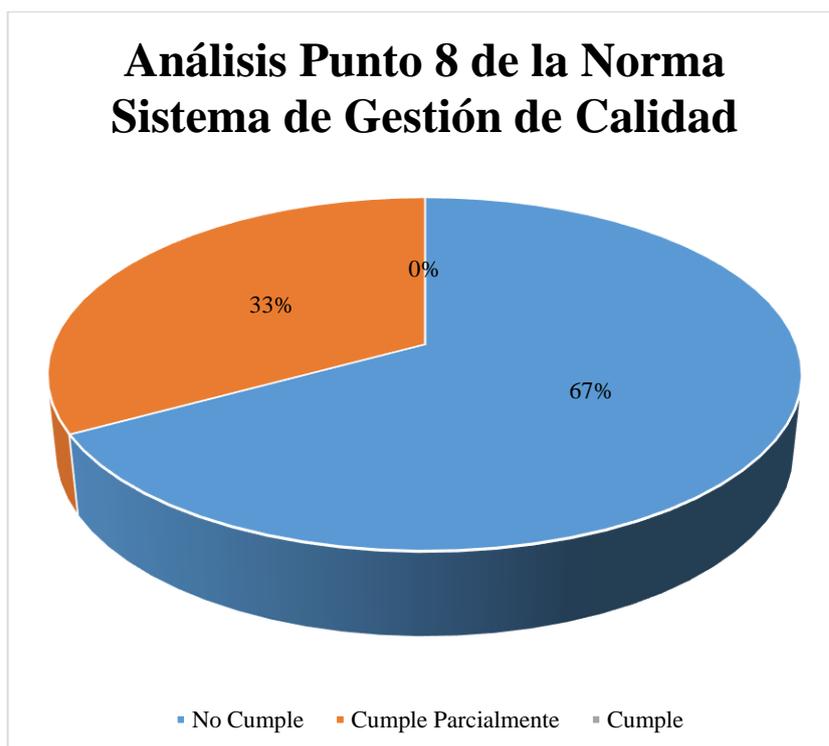
### 3.6.2.5 Tabulación del cumplimiento del punto 8 de la norma

Tabla 6: Punto 8 de la norma

<b>PUNTO 8 DE LA NORMA</b>			
<b>No Cumple</b>	<b>Cumple Parcialmente</b>	<b>Cumple</b>	<b>Total</b>
67%	33%	0%	100%

Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D del cantón Guano.  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

Figura 10. Cumplimiento del G.A.D. del cantón Guano con el punto 8 de la norma.



Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D del cantón Guano.  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

### **Interpretación:**

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

### **3.6.2.6 Análisis del cumplimiento del G.A.D. del cantón Guano**

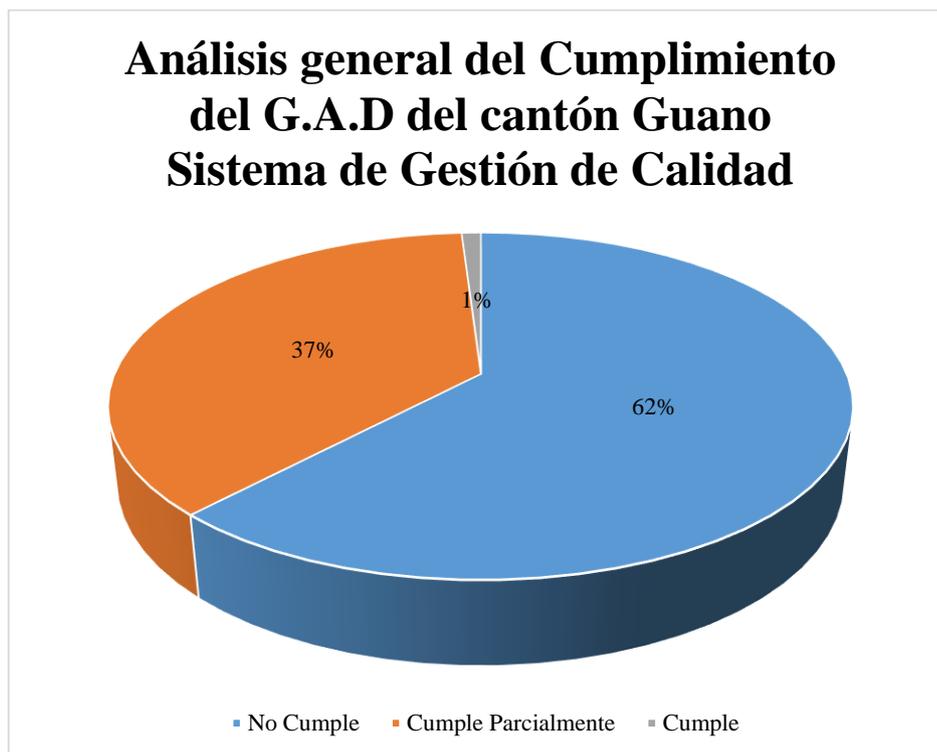
Analizando y desglosados los resultados obtenidos de la lista de chequeo diagnóstico frente a la calidad basada en la norma ISO 9001:2008 en el G.A.D del cantón Guano, se ejecuta una tabulación global de la municipalidad , la cual se encuentra expuesta en la siguiente Figura.

Tabla 7: Análisis general del cumplimiento de los puntos de la norma.

<b>PUNTOS DE LA NORMA</b>			
<b>No Cumple</b>	<b>Cumple Parcialmente</b>	<b>Cumple</b>	<b>Total</b>
62%	37%	1%	100%

Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D del cantón Guano.  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

Figura 11. Análisis general del cumplimiento del G.A.D del cantón Guano



Fuente: Lista de chequeo diagnóstico G.A.D del cantón Guano.  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

### **Interpretación:**

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

### **3.7 CONCLUSIÓN PARCIAL DEL CHECKLIST SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL.**

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

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

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

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

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

## **CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2008 G.A.D. DEL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

#### **4.1.1 Elaboración del manual de calidad**

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

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

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

El manual de calidad sirve para los siguientes propósitos:

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

- ✓ Entrenar personal en los requisitos del SGC y métodos de cumplimiento.

#### **4.2 AJUSTE DE LOS PROCESOS A LA LEGISLACIÓN VIGENTE Y A LA NORMA ISO 9001:2008**

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

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

#### **4.3 METODOLOGÍA PARA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE LA CALIDAD**

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

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

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

- a) Definición del alcance del manual
- b) Levantamiento de la información
- c) Levantamiento de los procesos
- d) Identificación y clasificación de los procesos
- e) Desarrollar la interacción de los procesos
- f) Edición del documento
- g) Revisión

- h) Ajuste a lo que se requiera en la primera revisión
- i) Revisión / aprobación

#### **4.3.1 Definición del alcance del manual.**

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

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

#### **4.3.2 Levantamiento de información.**

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

#### **4.3.3 Levantamiento de los procesos.**

Esta investigación se desarrolla directamente en los puestos de trabajo.

#### **4.3.4 Identificación y clasificación de los procesos.**

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

#### **4.3.5 Desarrollar la interacción de los procesos.**

Para la descripción más adecuada de la interacción de los procesos se diseña un diagrama de proceso para el G.A.D del cantón Guano, que detalla claramente en la funcionalidad de los procesos que se identificaron en el manual de calidad.

#### **4.3.6 Edición del documento.**

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

#### **4.3.7 Revisión.**

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

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

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

#### **4.3.9 Revisión / aprobación.**

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

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

### **4.4 METODOLOGÍA PARA LA DETERMINACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD**

Para establecer la política de calidad para los niveles de apoyo y operativo G.A.D del cantón Guano, se toma como base la misión y visión de cada dirección. Es importante que la organización entienda la política de calidad y la apliquen. El sistema de gestión de

la calidad controla la política de calidad, el cual es revisado cada cierto tiempo determinando en cada revisión si sigue siendo adecuado dicha política a la organización.

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

Para definir la política de calidad se aplicará lo que queda detallado en el manual.

#### **4.5 METODOLOGÍA PARA LA DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD**

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

Para el logro de los objetivos de calidad se hace uso de la utilización de una meta por cada objetivo los cuales pueden ser evaluados y controlados, planteando los responsables documentar, evaluar y controlar los resultados, la norma exige estos requisitos (**ver Tabla No. 9, 10,11**).

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

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

Tabla 8. Diseño de los objetivos de la calidad

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

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

Fuente: G.A.D del cantón Guano.  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

Tabla 9. Diseño de los objetivos de la calidad

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

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

Fuente: G.A.D del cantón Guano.  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

Tabla 10. Diseño de los objetivos de la calidad

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

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

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

Fuente: G.A.D del cantón Guano.  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

#### 4.6 PREPARACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

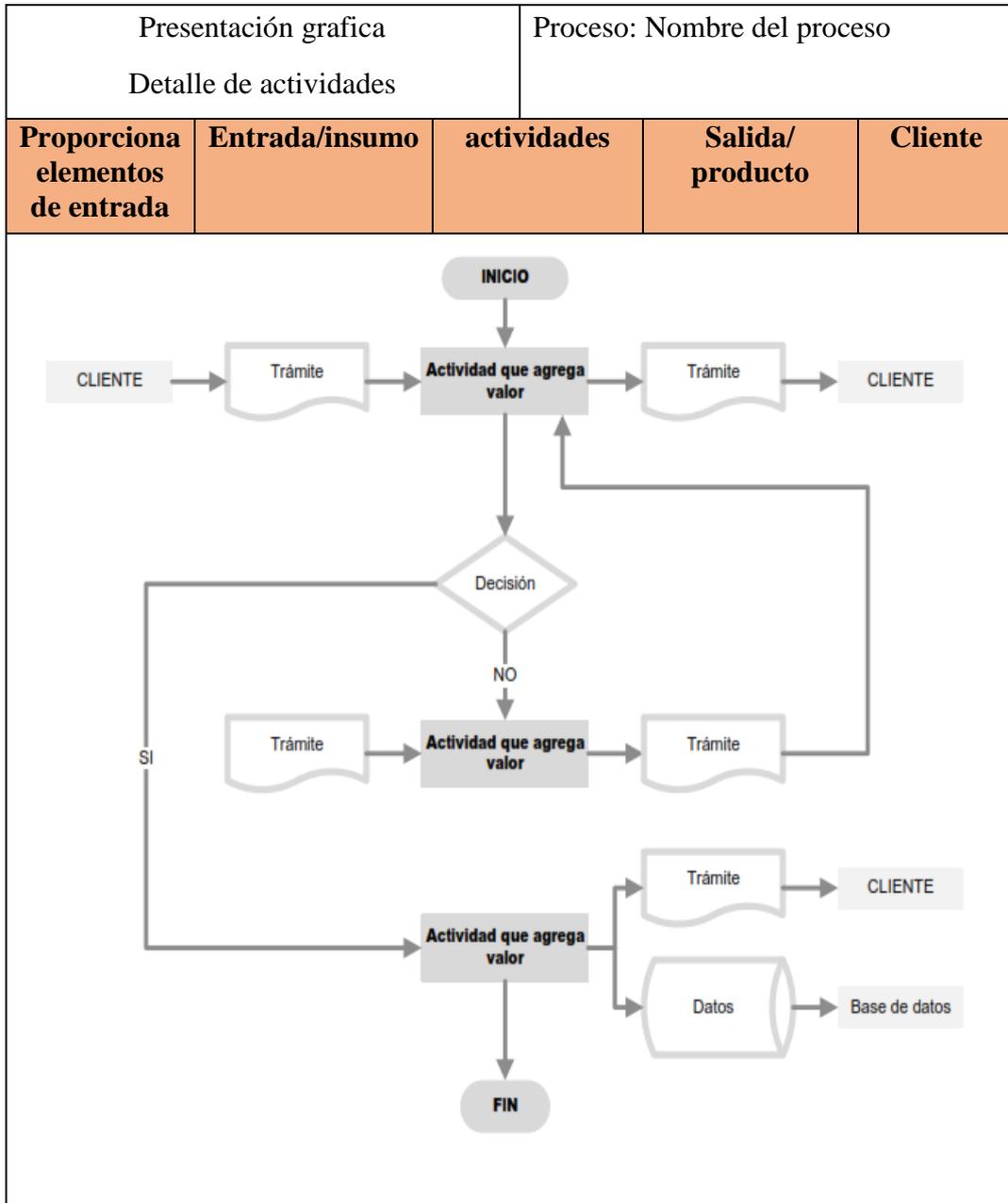
Tomando en cuenta que el G.A.D del cantón Guano, no cuenta con ningún tipo de registros, para la preparación y caracterización de los procesos se diseñó el formato de manera que cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2008,

Tabla 11. Diseño de modelo de la hoja de caracterización para la preparación de los procesos.

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

Fuente: G.A.D del cantón Guano  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

Figura 12. Modelo de diagrama de flujo para la elaboración de los procesos.



Fuente: G.A.D del cantón Guano  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

Método de uso: En una hoja posterior se describe de manera escrita por número de actividades según el diagrama de flujo, y complementado por lo descrito en su correspondiente diseño de modelo de la hoja de caracterización para la preparación de los procesos. (Tabla No. 12)

## 4.7 PROCEDIMIENTOS DE LA CALIDAD

### 4.7.1 Procedimiento revisión por la dirección

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Versión:01</b>
<b>PR01-RPD</b>	<b>PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>Fecha:</b>

#### 1. OBJETO

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

#### 2. ALCANCE

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

#### 3. REFERENCIAS

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

#### 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.

**RD:** Representante de la Dirección.

**RC:** Responsable de Calidad.

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

#### 5. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del **RD** implantar, mantener y asegurar el cumplimiento de este procedimiento a más de la aprobación del mismo, el **RC** es responsable de la revisión

del procedimiento y coordinar las actividades afines con el sistema de gestión de la calidad.

## **6. EJECUCIÓN**

### **6.1 Bases de la revisión**

La revisión del sistema se asentará en los siguientes temas:

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

### **6.2 Periodicidad**

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

### **6.3 Metodología de la revisión**

- ✓ Recopilar toda la información necesaria para la revisión del SGC.
- ✓ Revisar todos los elementos de la norma ISO 9001 del manual de calidad y la información presentada por el representante de la dirección para comprobar que

la implementación es efectiva, así como el cumplimiento de la política y objetivos de calidad así también como las bases de revisión denominados anteriormente.

- ✓ Tomar decisiones relacionadas con: Mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, mejora de la eficacia de los procesos de la organización, mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente, las necesidades de recursos para desarrollo implantación y mantenimiento de los proyectos de mejora, la determinación de responsabilidades y plazos de cumplimientos de los proyectos de mejora.
- ✓ Realizar acta de reunión para dejar constancia del cumplimiento del proceso de revisión por la dirección en el registro acta de revisión por la dirección (**RG 01-ARPD**).
- ✓ Distribuir acta de reunión.

#### 4.7.2 Procedimiento control de documentos

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Versión:01</b>
<b>PR02-CD</b>	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Fecha:</b>

### 1. OBJETO

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

### 2. ALCANCE

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

#### 2.1 Documentos internos

Todos los documentos relacionados con el sistema de calidad:

- ✓ Manual de calidad.

#### 2.2 Documentos externos

Todos los documentos relacionados con el sistema de calidad:

- ✓ Normas
- ✓ Especificaciones cliente

### 3. REFERENCIAS

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

#### 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

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

**RC:** Responsable de Calidad

#### 5. RESPONSABILIDAD

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

#### 6. EJECUCIÓN

##### 6.1 Control de la documentación interna

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

## 6.2 Codificación para el control de documentos

Tabla 12. Codificación para el control de documentos

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

Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

### 4.7.3 Procedimiento control de registros

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Versión:01</b>
<b>PR03-CRG</b>	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Fecha:</b>

#### 1. OBJETO

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

#### 2. ALCANCE

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

#### 3. REFERENCIAS

- ✓ Manual de Calidad

#### 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**LMR:** Lista Maestra de Registros.

**ACPM:** Acción Correctiva Preventiva y de Mejora.

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

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

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

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

## **5. RESPONSABILIDADES**

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

## **6. EJECUCIÓN**

### **6.1 Elaboración**

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

### **6.2 Identificación de los registros**

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

### **6.3 Recibir, analizar y verificar**

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

### **6.4 Destino final de los registros vencidos**

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

#### 4.7.4 Procedimiento acciones correctivas, preventivas y mejoras

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Versión:01</b>
<b>PR04-ACPM</b>	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>Fecha:</b>

#### 1. OBJETO

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

#### 2. ALCANCE

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

#### 3. REFERENCIAS

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

#### 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**RD:** Representante de la dirección.

**ACPM:** Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora.

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

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

**No conformidad.** Incumplimiento de un requisito establecido.

## 5. RESPONSABILIDADES

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

## 6. EJECUCIÓN

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

### 6.1 Acciones correctivas

**6.1.1 Origen.** Se implantan acciones correctivas a partir de:

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

## **6.2 Acciones preventivas**

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

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

#### 4.7.5 Procedimiento auditoría interna

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Versión:01</b>
<b>PR05-AI</b>	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b>

#### 1. OBJETO

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

#### 2. ALCANCE

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

#### 3. REFERENCIAS

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

#### 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**RC:** Responsable de Calidad.

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

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

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

#### 5. RESPONSABILIDAD

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

## **6. EJECUCIÓN**

### **6.1 Programación de auditorías internas**

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

### **6.2 Selección y calificación de auditores**

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

### **6.3 Registro de los resultados de las auditorías**

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

### **6.4 Seguimiento de los resultados de la auditoría**

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

### **6.5 Identificación y archivo**

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

#### 4.7.6 Procedimiento de los productos suministrados por el cliente

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Versión:01</b>
<b>PR06-PSCL</b>	<b>PROCEDIMIENTO PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR EL CLIENTE</b>	<b>Fecha:</b>

##### 1. OBJETO

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

##### 2. ALCANCE

Los documentos suministrados por el cliente.

##### 3. REFERENCIAS

- ✓ Manual de calidad

##### 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**RC:** Responsable de Calidad.

##### 5. RESPONSABILIDAD

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

##### 6. EJECUCIÓN

###### 6.1 Identificación del producto del cliente

Todos los documentos son identificados con el nombre del cliente.

## **6.2 Notificación al cliente**

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

#### 4.7.7 Procedimiento provisión y compras

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Versión:01</b>
<b>PR07-PC</b>	<b>PROCEDIMIENTO PROVISIÓN Y COMPRAS</b>	<b>Fecha:</b>

#### 1. OBJETO

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

#### 2. ALCANCE

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

#### 3. REFERENCIAS

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

#### 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

**RC:** Responsable de Calidad.

**DCP:** Departamento de Compras públicas.

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

**Proveedor.** Organización o persona que proporciona un producto.

**Producto.** Resultado de un proceso.

#### 5. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad **RD** aprobar el procedimiento, el departamento de compras públicas **DCP** de la revisión y asegurar la conformidad con la reglamentación de los productos

comprados. El responsable de calidad **RC** es responsable de la redacción de este procedimiento y de la evaluación a los proveedores.

## **6. EJECUCIÓN**

### **6.1 Proceso de compras**

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

### **6.2 Conformidad de calidad del producto**

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

### **6.3 Evaluación inicial**

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

#### 4.7.8 Procedimiento selección y formación del personal

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Versión:01</b>
<b>PR08-SFP</b>	<b>PROCEDIMIENTO SELECCIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL</b>	<b>Fecha:</b>

#### 1. OBJETO

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

#### 2. ALCANCE

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

#### 3. REFERENCIAS

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

#### 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**TTHH:** Talento Humano.

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

#### 5. RESPONSABILIDAD

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

## **6. EJECUCIÓN**

### **6.1 Descripción del puesto de trabajo**

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

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

### **6.2 Determinación de las necesidades de formación**

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

### **6.3 Selección del nuevo personal**

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

### **6.4 Ficha de datos personales**

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

### **6.5 Plan de formación**

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

### **6.6 Formación interna y externa**

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

## **6.7 Competencia del personal**

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

✓ **RG13-SFP.**

## **6.8 Registros de formación**

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

✓ **RG13-SFP.**

## **6.9 Satisfacción del personal**

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

## **6.10 Seguridad del personal**

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

#### 4.7.9 Procedimiento ambiente de trabajo

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Versión:01</b>
<b>PR09-AT</b>	<b>PROCEDIMIENTO AMBIENTE DE TRABAJO</b>	<b>Fecha:</b>

#### 1. OBJETO

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

#### 2. ALCANCE

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

#### 3. REFERENCIAS

- ✓ Manual de calidad

#### 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**RRHH:** Recursos Humanos

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

**Peligro.** Posibilidad de que se produzca un daño

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

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

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

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

## **5. RESPONSABILIDAD**

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

## **6. EJECUCIÓN**

### **6.1 Ambiente de trabajo**

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

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

### **6.2 Seguridad en el trabajo**

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

Este reglamento contemplan las siguientes acciones:

### **6.2.1 Obligaciones generales de G.A.D del cantón Guano**

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

### **6.2.2 Obligaciones generales de los trabajadores**

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

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

#### 4.7.10 Procedimiento de mantenimiento

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Versión:01</b>
<b>PR10-M</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO</b>	<b>Fecha:</b>

#### 1. OBJETO

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

#### 2. ALCANCE

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

#### 3. REFERENCIAS

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

#### 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**PM:** Personal de Mantenimiento.

**OP:** Operarios

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

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

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

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

## 5. RESPONSABILIDAD

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

## 6. EJECUCIÓN

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

### 6.1 Plan de mantenimiento

El plan de mantenimiento establece una herramienta que le permite a la organización cumplir con los requisitos **6.3** y **7.6** de la Norma ISO 9001-2008, para esto es necesario llevar a cabo una inspección metódica de todos los edificios, espacios de trabajo, servicios asociados, equipos para los procesos, transportes, sistemas de comunicación e instalaciones, con intervalos de control para detectar oportunamente cualquier desgaste, rotura, ajuste, cambio o calibración si es necesario.

#### 4.7.11 Procedimiento satisfacción del cliente

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Versión:01</b>
<b>PR11-SC</b>	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>Fecha:</b>

#### 1. OBJETO

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

#### 2. ALCANCE

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

#### 3. REFERENCIAS

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

#### 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**RC:** Responsable de Calidad

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

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

#### 5. RESPONSABILIDAD

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

## **6. EJECUCIÓN**

### **6.1 Evaluación de la satisfacción del cliente**

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

.

### **6.2 Acciones correctivas**

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

### **6.3 Reclamaciones del cliente**

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

## 4.8 DESARROLLO DE REGISTROS PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

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

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

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

Figura 13. Ejemplo de Codificación de los registros

	<b>REGISTRO</b>	<b>Versión: 01</b>
<b><u>RG 01-ARPD</u></b>	<b>ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>Fecha:</b>

Código de Unidad

Número de Registro

Registro

Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

### 4.8.1 Codificación de Registros

Tabla 13. Codificación de registros

<b>CODIGO</b>	<b>Registro</b>
<b>MC</b>	Manual de Calidad
<b>RG01-ARPD</b>	Registro acta de revisión por la dirección
<b>RG02-AD</b>	Registro acta de distribución
<b>RG03-ACPM</b>	Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora
<b>RG04-QR</b>	Registro de quejas y reclamaciones
<b>RG05-IP</b>	Registro incidencia de proveedor
<b>RG06-INC</b>	Registro informe de no conformidades
<b>RG07-AI</b>	Registro de auditoría interna
<b>RG08-IAI</b>	Registro de informe de auditoría interna
<b>RG09-EP</b>	Registro de evaluación de proveedores

<b>RG10 -EE</b>	Registro de elementos de entrada
<b>RG11 -OT</b>	Registro orden de trabajo
<b>RG12-CP</b>	Registro control de proceso
<b>RG13-SFP</b>	Registros de selección y formación personal
<b>RG14-OTM</b>	Registro orden de trabajo para mantenimiento
<b>RG15-M</b>	Registro de mantenimiento

Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

#### **4.9 MANUAL DE LA CALIDAD**

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

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

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

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

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

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

 <b>COD: MC</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:01</b>
		<b>Fecha:</b>

# MANUAL DE CALIDAD

*G.A.D DEL CANTÓN GUANO*



**Copia N°:** .....

**Entregada a:** .....

**Fecha:** .....

<b>Edición N°</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>
01	10-12-2015	Edición original

 <b>COD: MC</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:01</b>
		<b>Fecha:</b>

#### **4.9.1 Objeto**

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

#### **4.9.2 Alcance del sistema de gestión de la calidad**

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

#### **4.9.3 Exclusiones**

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

#### **4.9.4 Responsabilidades**

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

 <b>COD: MC</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:01</b>
		<b>Fecha:</b>

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

#### 4.9.5 Estructura documental

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

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

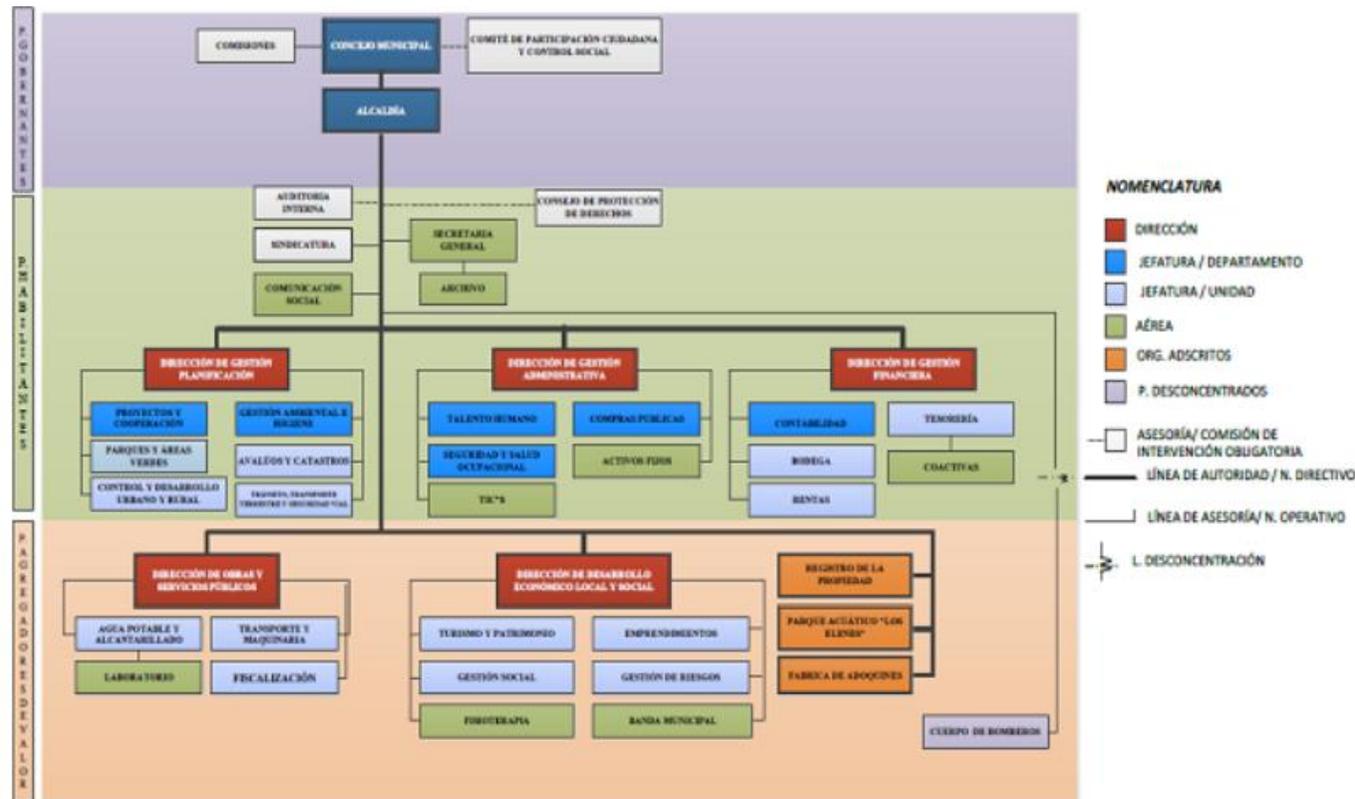
Figura 14. Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad Nivel de División



Fuente: Norma ISO 9001:2008

#### 4.9.6 Organigrama administrativo

Figura 15. Organigrama Administrativo



Fuente: Reglamento Orgánico Estructural del G.A.D del cantón Guano

 <b>COD: MC</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:01</b>
		<b>Fecha:</b>

#### **4.9.7 Revisión por la Dirección**

##### **4.9.7.1 Generalidades.**

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

##### **4.9.7.2 Información para la revisión**

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

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

 <b>COD: MC</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:01</b>
		<b>Fecha:</b>

#### **4.9.8 Comunicación Interna**

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

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

#### **4.9.9 Mejora continua**

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

#### **4.9.10 Planeación Estratégica**

##### **4.9.10.1 Política de Calidad**

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

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión:01
		Fecha:
COD: MC		

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

#### **4.9.10.2 Misión**

*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.*

#### **4.9.10.3 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.*

#### **4.9.10.4 Objetivos de calidad**

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

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

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión:01
		Fecha:
<b>COD: MC</b>		

#### **4.9.10.5 Planificación del sistema de gestión de calidad**

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

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

#### **4.9.11 Mapa de procesos G.A.D del cantón Guano.**

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

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

 <b>COD: MC</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:01</b>
		<b>Fecha:</b>

Figura 16. Mapa de procesos



Fuente: G.A.D del cantón Guano  
 Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

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

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

## 4.10 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DEL G.A.D DEL CANTÓN GUANO

### 4.10.1 Descripción del proceso del Consejo Municipal (legislativo)

Tabla 14. Descripción de los procesos legislativos.

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

Fuente: G.A.D del cantón Guano.  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

#### 4.10.2 Descripción del proceso gobernante

Tabla 15. Descripción del proceso gobernante.

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

Fuente: G.A.D del cantón Guano.  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

### 4.10.3 Descripción de los procesos asesor

Tabla 16. Descripción de los procesos asesor

	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>		<b>Versión:01</b>
<b>PRC03 - PG</b>	<b>PROCESOS ASESOR</b>		<b>Fecha:</b>
<b>Responsables:</b> Financiero , Auditor, Asesor jurídico		<b>Participan</b> ➤ Representante de la municipalidad ➤ Responsables de los demás procesos	
<b>OBJETIVO:</b> Dirigir, ejecutar y controlar las labores de asesoría jurídica y actuar junto con el Alcalde en la representación judicial y extrajudicial del GAD de Guano			
<b>ENTRADAS</b>	<b>PROCESOS</b>	<b>SALIDAS</b>	
<b>Auditoria interna</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No conformidades.</li> <li>✓ Programa de auditorías.</li> <li>✓ Resultados de auditorías internas.</li> <li>✓ Acciones correctivas y preventivas.</li> <li>✓ Una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado.</li> <li>✓ Realizar a intervalos planificados auditorías internas para determinar el SGC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Detectar producto no conforme.</li> <li>✓ Establecer el manejo del producto no conforme.</li> <li>✓ Identificar causas de las no conformidades reales y potenciales.</li> <li>✓ Implementar acciones correctivas y preventivas.</li> <li>✓ Implementar las actividades de mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informe conforme</li> <li>✓ Acción de acciones o prevenciones</li> <li>✓ Es conforme con las disposiciones planificadas</li> <li>✓ Auditoria interna, el cual se encuentra documentado y controlado.</li> </ul>	
<b>Sindicatura</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No conformidades</li> <li>✓ Resultados de auditorías internas</li> <li>✓ Quejas, reclamos y sugerencias de los clientes</li> <li>✓ Procesos jurídicos</li> <li>✓ Contratos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Detectar producto no conforme</li> <li>✓ Establecer el manejo del producto no conforme</li> <li>✓ Identificar causas de las no conformidades reales y potenciales</li> <li>✓ Implementar acciones correctivas y preventivas.</li> <li>✓ Implementar las actividades de mejora</li> <li>✓ Planificar, dirigir, controlar y evaluar procesos jurídicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Perfección continua del sistema de gestión de calidad</li> <li>✓ Informe conforme</li> <li>✓ Acción de acciones o prevenciones</li> <li>✓ Resultados</li> <li>✓ Representación legal de la Entidad.</li> <li>✓ Elaboración de contratos</li> </ul>	
<b>Planificación y Comité de desarrollo interinstitucional</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acciones correctivas y preventivas.</li> <li>✓ Quejas, reclamos y sugerencias de los clientes</li> <li>✓ Diagnósticos</li> <li>✓ Presupuesto</li> <li>✓ Políticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Formular el plan de Ordenamiento Territorial</li> <li>✓ Establecer el manejo del producto no conforme</li> <li>✓ Identificar causas de las no conformidades reales y potenciales</li> <li>✓ Implementar acciones correctivas y preventivas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presupuesto ejecutado</li> <li>✓ Informe conforme</li> <li>✓ Pago de proveedores</li> <li>✓ Implementar plan de Ordenamiento Territorial</li> <li>✓ Remisión conforme al cliente</li> </ul>	

Fuente: G.A.D del cantón Guano.  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

#### 4.10.4 Descripción de los procesos habilitantes o de apoyo

Tabla 17. Descripción de los procesos habilitante o de apoyo

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

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

Fuente: G.A.D del cantón Guano.  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

#### 4.10.5 Descripción de los posesos generadores de valor

Tabla 18. Descripción de los procesos generadores de valor

		<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>	<b>Versión:01</b>
<b>PRC05 - PGV</b>		<b>PROCESOS GENERADORES DE VALOR</b>	
<b>Responsables:</b> Asesor jurídico y un Concejal		<b>Participan</b> Representante de la municipalidad Responsables de los demás procesos	
<b>OBJETIVO:</b> Ejecutar, mantener y fiscalizar la obra pública municipal, aplicando normas técnicas de calidad, de conformidad con la legislación vigente y la planificación del G.A.D, contribuyendo al bienestar y desarrollo del cantón.			
<b>ENTRADAS</b>	<b>PROCESOS</b>	<b>SALIDAS</b>	
<b>Dirección de Obras Publicas</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acciones correctivas y preventivas.</li> <li>✓ Quejas, reclamos y sugerencias de los clientes</li> <li>✓ Planifica, dirige, coordina</li> <li>✓ Informes respecto de los proyectos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecer el manejo del producto no conforme.</li> <li>✓ Elaboración y ejecución de proyectos</li> <li>✓ Desarrollo cantonal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informe conforme</li> <li>✓ Obras públicas para el desarrollo cantonal por administración directa</li> <li>✓ Actualización de la información catastral.</li> <li>✓ Servicios básicos</li> <li>✓ Proyectos de obras públicas</li> <li>✓ Informe de avance de obra.</li> <li>✓ Informe de liquidación de obras.</li> <li>✓ Informe de revisión de ofertas en licitaciones y concursos públicos.</li> <li>✓ Informe de supervisión de actividades de fiscalizadores externos.</li> <li>✓ Informe de liquidación de obras por terminación anticipada de contrato.</li> </ul>	
<b>Registro de la Propiedad</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Regulación</li> <li>✓ Inscripción</li> <li>✓ Procesos registrales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Títulos de tradición del dominio de bienes inmuebles</li> <li>✓ Personas jurídicas, mercantiles y demás actos y contratos requeridos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Inscripción en el registro correspondiente los documentos</li> <li>✓ Inventario de los registros.</li> <li>✓ Disposiciones de la ley de Registro</li> <li>✓ Informes oficiales</li> <li>✓ Repertorio los títulos o documentos</li> </ul>	

Fuente: G.A.D del cantón Guano.  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas



#### 4.11.2 Registro acta de distribución

Tabla 20. Registro acta de distribución

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

Fuente: G.A.D del cantón Guano.  
 Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

### 4.11.3 Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora

Tabla 21. Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora

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

Fuente: G.A.D del cantón Guano.  
 Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas





#### 4.11.6 Registro informe de no conformidades

Tabla 24. Registro informe de no conformidades

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

Fuente: G.A.D del cantón Guano.  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

#### 4.11.7 Registro de auditoría interna

Tabla 25. Registro de auditoría interna

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

Fuente: G.A.D del cantón Guano.  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

#### 4.11.8 Registro de informe de auditoría interna

Tabla 26. Registro de informe de auditoría interna

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

Fuente: G.A.D del cantón Guano.  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

#### 4.11.9 Registro de evaluación de proveedores

Tabla 27. Registro de evaluación de proveedores

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

Fuente: G.A.D del cantón Guano.  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

**4.11.10 Registro de elementos de entrada**

Tabla 28. Registro de elementos de entrada

	<b>REGISTRO</b>		Versión:01
<b>RG10 -EE</b>	<b>ELEMENTOS DE ENTRADA</b>		<b>Fecha:</b>
Producto:.....			
Elementos de entrada  <ul style="list-style-type: none"> <li>● -----</li> <li>● -----</li> <li>● -----</li> </ul>			
<p><b>REVISIÓN</b></p> <p>Se cumplió con lo solicitado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● -----</li> <li>● -----</li> <li>● -----</li> <li>● -----</li> </ul>			
<b>FIRMA:</b>  -----	<b>RESPONSABLE DE LA REVISIÓN :</b>  ----- ----- -----	<b>OBSERVACIONES :</b>  ----- ----- -----	

Fuente: G.A.D del cantón Guano.  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas



4.11.12 Registro control de proceso

Tabla 30. Registro control de proceso

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

Fuente: G.A.D del cantón Guano.  
 Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

4.11.13 Registros de selección y formación personal

	<b>REGISTRO</b>	<b>Versión:01</b>
<b>RG13-SFP</b>	<b>SELECCIÓN Y FORMACIÓN PERSONAL</b>	<b>Fecha:</b>

Tabla 31. Ficha descripción puesto de trabajo

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

Fuente: G.A.D del cantón Guano.  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

Tabla 32. Ficha de datos personales

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

Fuente: G.A.D del cantón Guano.  
 Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas



Tabla 34. Registro de formación

<b>REGISTRO DE FORMACIÓN</b>			
Acción Formativa:..... Departamento: ..... Fecha Realización: ..... N° Horas: ..... Responsable De La Acción Formativa: .....			
<b>OBJETIVO DE LA ACCIÓN FORMATIVA</b>			
1..... 2..... 3..... ... 4.....			
<b>ASISTENTES</b>			
NOMBRE	PUESTO	FIRMA	RESULTADO ACCIÓN FORMATIVA
<b>COMENTARIOS</b>			
..... ..... .....			
FIRMA Y FECHA  .....  RESPONSABLE DE DPTO:	FIRMA Y FECHA:  .....  RESPONSABLE DE LA ACCIÓN:		

Fuente: G.A.D del cantón Guano.  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

Tabla 35. Encuesta de satisfacción del personal

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

Fuente: G.A.D del cantón Guano.  
Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

**4.11.14 Registro orden de trabajo para mantenimiento**

Tabla 36. Registro orden de trabajo para mantenimiento

	<b>REGISTRO</b>	<b>Versión:01</b>
<b>RG14-OTM</b>	<b>ORDEN DE TRABAJO PARA MANTENIMIENTO</b>	<b>Fecha:</b>
<p><b>ORDEN DE TRABAJO:</b> Departamento de mantenimiento</p> <p>Máquina:..... Código: ..... Ubicación: .....</p> <p>Costo:.....Solicitado por:..... Fecha:-.....</p> <p><b>Comentarios adicionales:</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p><b>Causa de la orden:</b></p> <p>Inspección __ Sistemático __ Emergencia __</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Firma (quien recibe la orden)      Tiempo estimado      Costo estimado</p> <p><b>El trabajo efectuado fue:</b> (descripción)</p> <p>Fecha:.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		

Fuente: G.A.D del cantón Guano.  
 Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

**4.11.15 Registro de mantenimiento**

Tabla 37. Registro de mantenimiento

		REGISTRO			Versión:01
RG15-M		MANTENIMIENTO			Fecha:
MAQUINA		DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO	OPERACIÓN		
FECHA	N°		REPUESTOS		
			DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTOS

Fuente: G.A.D del cantón Guano.  
 Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas

## CONCLUSIONES

- ✓ Un sistema de calidad establece la reunión de responsabilidades, estructura organizacional, procedimientos, procesos y recursos de una entidad para conseguir una gestión de calidad orientada a la satisfacción de su cliente o usuarios, asegurando así todos los factores que afectan a la calidad de los servicios estén bajo control para prevenir cualquier tipo de deficiencia. La base para el éxito del Sistema de Gestión de Calidad es el compromiso serio y real de la dirección de la organización.
- ✓ En lo concerniente a la situación actual a la institución, en base a los puntos de la norma ISO 9001:2008, se concluyó que el G.A.D del cantón Guano únicamente cumple con 1 punto que pertenece al 4%, que es lo referente a las normas legales y reglamentarias, lo que fomenta la adopción de un enfoque basado en proceso para la satisfacción de los habitantes.
- ✓ El G.A.D. del cantón Guano carece de los procedimientos, registros, la existencia de un manual de calidad que son el soporte de un Sistema de Gestión de Calidad que establece la norma ISO 9001-2008.
- ✓ Se desarrolló los procedimientos de un Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2008 en el G.A.D del cantón Guano, para el cual se diseñó la documentación definiendo las responsabilidades y describiendo los procesos y procedimientos o actividades a fin de normalizarlos y dejar constancia de la metodología de trabajo de la organización optimando todos los procesos y obteniendo como consecuencia la mejora del servicio.
- ✓ Se elaboró el Manual de Calidad para el G.A.D. del cantón Guano que muestra la estructura del sistema de calidad contemplando la política y objetivos de calidad.

## RECOMENDACIONES

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

## BIBLIOGRAFÍA

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

- [11] Masaaki, I. (2008). *Cómo implementar el Kaizen en el sitio de trabajo*. México: McGraw Hill.
  
- [12] Norma Internacional ISO 9000. (2005). *Fundamentos y vocabulario*. Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza.
  
- [13] Norma Internacional ISO 9001. (2008). *Sistema de gestión de la calidad*. Secretaría Central de ISO en Ginebra: Suiza.
  
- [14] Norma Internacional ISO 9004. (2009). *Directrices para la mejora del desempeño*. Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza.
  
- [15] Norma Internacional ISO 9000. (2005). *Sistemas de gestión de calidad fundamentos- Vocabulario*; Ginebra: Suiza.
  
- [16] Rojas, A. (2005). *Reingeniería de Procesos*. Ingeniería Civil Industrial. Santiago de Chile: Universidad de Santiago de Chile.

#### **INTERNET**

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

# ANEXOS

## ANEXO A

Lista de chequeo diagnóstico frente a la calidad

<b>LISTA DE CHEQUEO DIAGNÓSTICO FRENTE A LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 EN EL G.A.D DEL CANTÓN GUANO</b>					
<b>CP:</b> Cumple parcialmente (definido)		<b>C:</b> Cumple (Definido y documentado)		<b>NC:</b> No Cumple	
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					
4.1 REQUISITOS GENERALES					
APARTADO	ENUNCIADO	CP	C	NC	OBSERVACIÓN
4.1	La organización establece, implementa y mantiene un sistema de gestión de la calidad y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la ISO 9001-2008.			X	La organización no tiene establecido, documentado, ni mantiene un sistema de gestión de la calidad que le permita mejorar continuamente su eficacia.
4.1 a)	Se determinaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.			X	La organización no cuenta con procesos claves para la implementación de un sistema de gestión de calidad.
4.1 b)	Se determinó la secuencia e interacción de estos procesos.			X	No se ha identificado la secuencia e interacción de los procesos
4.1 c)	Se determinaron los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de esos procesos sean eficaces.	X			La organización ha determinado algunos criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia de los procesos.

4.1 d)	Se asegura de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de esos procesos.	X			Se han asignado algunos recursos de personal, infraestructura y económicos para la ejecución de los procesos. No existe el seguimiento a los procesos, no es completa la información para soportar los procesos.
4.1 e)	Se realiza el seguimiento, la medición (donde sea aplicable) y el análisis de los procesos; el tipo y alcance del control que será aplicado sobre dichos procesos contratados externamente están definidos e identificados dentro del sistema de gestión de la calidad.			X	La organización no realiza mediciones de los procesos.
4.1 f)	Implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos			X	Se implementan acciones para alcanzar resultados planificados, pero no se realizan registros de tales acciones.
<b>4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN</b>					
<b>4.2.1 GENERALIDADES. La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:</b>					
4.2.1 a)	Declaración documentada de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.			X	No existe
4.2.1 b)	Manual de calidad			X	No existe Manual de Calidad

4.2.1 c)	Procedimientos documentados y los registros requeridos en la norma ISO 9001-2008			X	No existen procedimientos documentados
4.2.1 d)	Se asegura de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de esos procesos.			X	No cuenta con la disponibilidad de recursos e información para el seguimiento de los procesos.
<b>4.2.2 MANUAL DE LA CALIDAD. La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:</b>					
4.2.2	a) Alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión. b) Procedimientos documentados establecidos para el SGC o referencia a los mismos. c) Descripción de interacción entre los procesos del SGC.			X	No existe Manual de calidad
<b>4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:</b>					
4.2.3 a)	Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.	X			La organización ha determinado algunos procedimientos y controles necesarios para asegurar la eficacia de los documentos.
4.2.3 b)	Revisar y actualizar documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente				
4.2.3 c)	Asegurar que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.				
4.2.3 d)	Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso.				
4.2.3 e)	Asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.				

4.2.3 f)	Los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del SGC, se identifican y se controla su distribución.				
4.2.3 g)	Previene el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplica una identificación adecuada en el caso que se mantenga por cualquier razón.				
<b>4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS</b>					
4.2.4	Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del SGC deben controlarse. La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.			X	No se ha establecido un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>					
<b>5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN</b>					
<b>APARTADO</b>	<b>ENUNCIADO</b>	<b>CP</b>	<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>

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

5.3 c)	La política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.				
5.3 d)	La política de calidad se comunica y es entendida por el personal de la institución.				
5.3 e)	Es revisada para su continua adecuación				
<b>5.4 PLANIFICACIÓN</b>					
<b>5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD</b>					
5.4.1	La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de calidad.			X	No existen objetivos de la calidad definidos y documentados
<b>5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE LA CALIDAD</b>					
5.4.2 a)	La alta dirección se asegura que la planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el numeral 4.1, así como los objetivos de la calidad.			X	No se ha planificado un sistema de gestión de la calidad para la organización ni existen objetivos de calidad.
5.4.2 b)	Se mantiene la integridad del SGC., cuando se planifican e implementan cambios en éste.			X	No se ha planificado un sistema de gestión de la calidad ni se identifican cambios.
<b>5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN</b>					

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD					
5.5.1	La alta dirección asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.			X	No existe manual de funciones
5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN					
5.5.2	Se ha designado a un representante de la dirección, del nivel directivo para asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del SGC.			X	No se ha definido la persona encargada de realizar la función de representante a la dirección.
5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA					
5.5.3	La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC.	X			La organización cuenta con mecanismos de comunicación interna, tales como carteleras, correos electrónicos y reuniones de grupos de trabajo.
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN					
5.6.2 INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Los resultados de auditorias</li> <li>b) La retroalimentación del cliente</li> <li>c) El desempeño de los procesos y la conformidad del producto</li> </ul>				

5.6.2	d) El estado de las acciones correctivas y preventivas e) Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas. f) Los cambios que podrían afectar al SGC. g) Las recomendaciones para la mejora			X	La organización no realiza actividades de revisión por la dirección al sistema de calidad.
<b>5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN</b>					
5.6.3	La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos. La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente. Las necesidades de recursos.			X	La organización no realiza actividades de revisión por la dirección al sistema de calidad.
<b>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>					
<b>6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS</b>					
<b>APARTADO</b>	<b>ENUNCIADO</b>	<b>CP</b>	<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
6.1	La organización determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia.			X	Se han asignado algunos recursos de personal, infraestructura y económicos para la ejecución de los procesos.
	La entidad determina y proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.	X			La organización ha definido algunos requisitos relacionados con la satisfacción del cliente.
<b>6.2 RECURSOS HUMANOS</b>					
<b>6.2.1 GENERALIDADES TALENTO HUMANO</b>					

6.2.1	El personal que realice trabajos que afecten la conformidad con los requisitos del programa y/o servicio es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.	X			Si se han definido algunas competencias y perfiles conforme al cargo.
<b>6.2.2 COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA</b>					
6.2.2 a)	Se determina la competencia del personal que realiza trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del programa y/o servicio.	X			Si se han definido algunas competencias y perfiles de acuerdo al cargo.
6.2.2 b)	Se proporciona formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria			X	La organización no tiene definido un programa de formación y capacitación al personal.
6.2.2 c)	Se evalúa la eficacia, impacto de las acciones de formación			X	No se realiza evaluación de actividades de formación.
6.2.2 d)	Se asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.			X	La organización no realiza capacitaciones ni actividades que contribuyan con la pertinencia y toma de conciencia.
6.2.2 e)	Se mantienen registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal.	X			Existen algunos registros de educación y experiencia del personal, los cuales se encuentran archivados en las hojas de vida.
<b>6.3 INFRAESTRUCTURA</b>					

6.3	La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del programa y/o servicio.	X			La organización cuenta con la infraestructura necesaria para la prestación de los servicios.
<b>6.4 AMBIENTE DE TRABAJO</b>					
6.4	La organización determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del programa y/o servicio.	X			La organización cuenta con el ambiente de trabajo para garantizar parte de la prestación de servicios.
<b>7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>					
<b>7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>					
<b>APARTADO</b>	<b>ENUNCIADO</b>	<b>CP</b>	<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
	La planificación de los procesos de realización del producto y/o prestación del servicio es coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.				La planificación de los procesos de realización del producto y/o prestación del servicio es coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.
7.1	Durante la planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio, se determinan:  Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto y/o servicio.			X	La organización no tiene claramente definidos objetivos de calidad, requisitos del servicio

	<p>La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto y/o servicio.</p> <p>Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto y/o servicios.</p> <p>Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización del producto y/o prestación del servicio resultante cumplen los requisitos.</p>				<p>con el fin de realizar una adecuada planificación.</p> <p>No se cuenta con procesos documentados.</p>
	<p>El resultado de esta planificación se presenta de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.</p>			X	<p>Aunque se planifican algunas actividades de proceso de prestación del servicio, no se encuentra organizada adecuadamente.</p>
<b>7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE</b>					
<b>7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO</b>					
7.2.1 a)	<p>Se determinan los requisitos especificados por el cliente, incluidos los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a ésta.</p>	X			<p>La organización tiene definido los requisitos del cliente en los contratos de prestación de los proyectos.</p>
7.2.1 b)	<p>Se determinan los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.</p>			X	<p>No se encuentran definidos requisitos adicionales no establecidos por el cliente.</p>

7.2.1 c)	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio, y cualquier requisito adicional considerado necesario por la organización.	X			La organización conoce los requisitos legales aplicables a cada proyecto.
<b>7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO</b>					
7.2.2	Se revisan los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto y/o servicio al cliente, asegurando que:  Están definidos los requisitos del producto y/o servicio Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos definidos y los expresados previamente, y  La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.	X			La organización realiza actividades para revisar con anterioridad los requisitos de cada proyecto.
	Se mantiene registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por ésta.	X			La organización mantiene como registros los contratos de prestación de servicios y la formulación de propuestas.
	Cuando se cambian los requisitos del producto y/o servicio, la organización se asegura que la documentación pertinente				

	sea modificada y que los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados.	X			En ocasiones cuando la documentación sufre modificaciones se les comunica inmediatamente.
<b>7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE</b>					
7.2.3	Se determinan e implementan disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a: La información sobre el producto y/o servicio Las consultas, contratos o solicitudes, incluidas las modificaciones. La retroalimentación del cliente, incluidas sus quejas	X			Existen mecanismos para la comunicación de quejas y retroalimentación del cliente.
<b>7.3 DISEÑO Y DESARROLLO</b>					
ESTE NUMERAL DE LA NORMA NO APLICA					
<b>7.4 COMPRAS</b>					
<b>7.4.1 PROCESOS DE COMPRAS</b>					
	Se han establecido los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación de los proveedores.	X			La organización cuenta con criterios para seleccionar, evaluar proveedores.
	El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto y/o servicio adquirido depende de su impacto	X			El control aplicado al proveedor y al producto se lo realiza de acuerdo al servicio que se va a prestar.

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

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

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD					
7.5.3	Cuando es apropiado, la organización identifica el producto y/o servicio por medios adecuados, a través de toda la realización del producto y/o prestación del servicio.	X			Los proyectos son identificados en todas las etapas a través de nombres de convenios, descritos en los contratos.
7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE					
7.5.4	La organización identifica, verifica, protege, y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio, mientras se encuentran bajo su control o lo esté usando.	X			Se lleva un control sobre la propiedad del cliente.
7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO					
7.5.5	La organización preserva el producto y/o servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos.	X			Se realizan actividades de preservación.
7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN					
ESTE NUMERAL DE LA NORMA NO APLICA					
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA					
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE					
APARTADO	ENUNCIADO	CP	C	NC	OBSERVACIÓN
8.2.1	La institución realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la institución, como una de las medidas del desempeño del SGC.	X			La organización realiza actividades para conocer la percepción del cliente y cumplimiento de sus requisitos.
8.2.2 AUDITORÍA INTERNA					
8.2.2	A intervalos planificados se llevan a cabo, auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad: Es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta norma y con los requisitos del SGC establecidos por la institución y Se ha implementado y se mantiene e de manera eficaz			X	No se realizan actividades de auditoria interna para verificar la conformidad del sistema de calidad.
	El programa de auditorías internas, se planifica tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar, así como los resultados de auditorías previas.			X	No se realizan actividades de auditoria interna para verificar la conformidad del sistema de calidad.
8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS					

8.2.3	La organización aplica métodos convenientes para el seguimiento y, cuando es aplicable, para la medición de los procesos del SGC.			X	No se realizan mediciones
	Los métodos aplicados permiten demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.			X	No existe ningún mecanismo definido
	Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea apropiado.			X	No se realizan correcciones ni acciones correctivas apropiadas.
<b>8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO</b>					
8.2.4	En las etapas apropiadas y de acuerdo con las disposiciones planificadas se hace seguimiento a las características del producto y/o servicio, para verificar que se cumplen sus requisitos.	X			Se realiza seguimiento y revisión a parte de los proyectos con los informes parciales.
<b>8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>					
8.3.	La organización se asegura que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional.	X			Existen mecanismos de identificación y control para el servicio no conforme
8.3	Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto y/o servicio no	X			Existen mecanismos de identificación y control para el servicio no conforme

	conforme están definidos en un procedimiento documentado.				
<b>8.4 ANÁLISIS DE DATOS</b>					
8.4	La organización determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y evalúa donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC.			X	No cuenta con un SGC.
<b>8.5 MEJORA</b>					
<b>8.5.1 MEJORA CONTINUA</b>					
8.5.1	Se mejora continuamente la eficacia del SGC. Mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas, preventivas y la revisión por la dirección.			X	No se realiza actividades de mejora para el sistema de gestión de la calidad.
<b>8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA</b>					
8.5.2	Se toman acciones para eliminar la causa de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.	X			Se realizan algunas correcciones a los problemas presentados pero no acciones para eliminar las causas de no conformidades.
8.5.2	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas			X	No se realizan acciones correctivas apropiadas.

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA					
8.5.3	Se determinan acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.			X	No existe cultura de prevención de posibles no conformidades
8.5.3	Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.			X	No se realizan acciones preventivas apropiadas.

Fuente: Norma ISO 9001: 2008 SGC.  
 Elaborado por: Elsia Rocío Vargas Vargas