



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE

**“ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL PROCESO DE
MATRICULACIÓN VEHICULAR DEL CANTÓN PENIPE,
PROVINCIA DE CHIMBORAZO.”**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

AUTORA: BRIGITTE ESTHEFANY OLIVO ORTIZ

Riobamba-Ecuador

2021



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE

**“ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL PROCESO DE
MATRICULACIÓN VEHICULAR DEL CANTÓN PENIPE,
PROVINCIA DE CHIMBORAZO.”**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

AUTORA: BRIGITTE ESTHEFANY OLIVO ORTIZ

DIRECTOR: Ing. CESAR ALFREDO VILLA MAURA

Riobamba-Ecuador

2021

©2021, Brigitte Esthefany Olivo Ortiz

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de la Autora.

Yo, Brigitte Esthefany Olivo Ortiz, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 26 de Noviembre del 2021



Brigitte Esthefany Olivo Ortiz

C.I. 0605075670

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación, Tipo: Proyecto de Investigación “**ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL PROCESO DE MATRICULACIÓN VEHICULAR DEL CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**” realizado por la señorita: **BRIGITTE ESTHEFANY OLIVO ORTIZ**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Ruffo Villa Uvidia, Mgs. PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 Firmado electrónicamente por: RUFFO NEPTALI	2021-11-26
Ing. Cesar Alfredo Villa Maura DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	CESAR ALFREDO VILLA MAURA Firmado digitalmente por CESAR ALFREDO VILLA MAURA Fecha: 2022.01.24 18:40:02 -05'00'	2021-11-26
Ing. Patricio Xavier Moreno Vallejo MIEMBRO DEL TRIBUNAL	 Firmado electrónicamente por: PATRICIO XAVIER MORENO VALLEJO	2021-11-26

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación lo dedico a Dios, quien ha estado conmigo siempre en el transcurso de mi vida de manera absoluta e inquebrantable, a mis padres Fredi Lizardo Olivo Mariño y Ana María Ortiz Balseca quienes fueron el pilar fundamental para culminar esta etapa de vida, gracias a su apoyo incondicional, paciencia, amor y entrega, de igual manera quiero agradecer a mis familiares como mis abuelitas, hermanos y tíos que estuvieron siempre a mi lado, confiando, apoyándome y dándome mucho cariño para seguir adelante con mi carrera.

Brigitte Esthefany Olivo Ortiz

AGRADECIMIENTO

Quiero dar las gracias en primer lugar a Dios y la Virgen María por permitirme culminar de manera satisfactoria mis estudios. De manera especial quiero agradecer a mis padres, abuelitas, hermanos, tíos y primos quienes me apoyaron y motivaron día a día a ser una mejor persona, con sus consejos a saber definir lo bueno de lo malo y sobre todo a ser una persona responsable y con principios que sin ello no hubiera culminado este proceso académico.

En mi proceso de formación académica quiero agradecer a cada docente de la Escuela de Ingeniero en Gestión de Transporte por impartirme sus conocimientos, en especial al Ing. Cesar Alfredo Villa Maura por ser una guía en mi proceso académico, por otra parte quiero agradecer al Ing. Patricio Xavier Moreno Vallejo por su paciencia y dedicación en cada una de mis etapas. Quedo totalmente agradecida por su confianza, apoyo, dedicación y amistad brindada.

Brigitte Esthefany Olivo Ortiz

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	2
1.1. Antecedentes investigativos.....	2
1.1.1. Evolución De La Calidad	2
1.1.2. Evolución de la ISO	3
1.1.3. Historia del GAD Municipal del Cantón Penipe	3
1.1.4. Creación de la Subdirección de Movilidad de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial	5
1.2. Fundamentación teórica.....	5
1.2.1. Marco Conceptual.....	5
1.2.1.1. Administración.....	5
1.2.1.2. Administración de Empresas	5
1.2.1.3. Procesos Administrativos	6
1.2.1.4. Planeación.....	6
1.2.1.5. Organización	6
1.2.1.6. Dirección	6
1.2.1.7. Control.....	6
1.2.1.8. Administración Pública	6
1.2.1.9. Sistema.....	7
1.2.1.10. Calidad	7
1.2.1.11. Calidad Total.....	7
1.2.1.12. Sistema de Gestión de Calidad	7
1.2.2. Marco Teórico.....	7
1.2.2.1. Modelo de gestión y competencias de Tránsito y Transporte GADS.....	7
1.2.2.2. Modelo de gestión basado en la norma ISO 9001:2015.....	9

1.2.2.3.	<i>Modelo de Gestión EFQM</i>	9
1.2.2.4.	<i>Planteamiento del modelo</i>	9
1.2.2.5.	<i>Norma ISO 9001:2015</i>	10
1.2.2.6.	<i>ISO 9001</i>	10
1.2.2.7.	<i>Principios de la Norma ISO 9001:2015</i>	11
1.2.3.	Marco Legal	11
1.2.3.1.	<i>Competencias de los GAD</i>	11
1.2.3.2.	<i>Constitución de la República del Ecuador</i>	12
1.2.3.3.	<i>Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)</i>	12
1.2.3.4.	<i>Plan Nacional de Descentralización</i>	13

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	14
2.1.	Enfoque de investigación	14
2.2.	Tipos de investigación	14
2.2.1.	<i>Investigación Explicativa o Causal</i>	14
2.2.2.	<i>Investigación Documental</i>	14
2.2.3.	<i>Investigación Descriptiva</i>	14
2.3.	Métodos	15
2.3.1.	<i>Método inductivo</i>	15
2.3.2.	<i>Método deductivo</i>	15
2.4.	Diseño	16
2.4.1.	<i>No Experimental</i>	16
2.5.	Tipo de estudio	16
2.5.1.	<i>Diseño Transversal</i>	16
2.6.	Población	16
2.6.1.	<i>Muestra</i>	16
2.7.	Técnicas e instrumentos	17

CAPÍTULO III

3.	ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	19
3.1.	Diagnóstico del Nivel de Cumplimiento	19
3.2.	Propuesta	26
3.2.1.	<i>Tema</i>	26

3.2.2.	<i>Introducción</i>	26
3.2.3.	<i>Justificación</i>	26
3.2.4.	<i>Objetivos</i>	27
3.2.5.	<i>Desarrollo de la Propuesta</i>	27
3.2.5.1.	<i>Cronograma</i>	27
3.3.	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	30
3.4.	Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	31
3.5.	Liderazgo	42
3.5.1.	<i>Liderazgo y Compromiso</i>	42
3.5.1.1.	<i>Generalidades</i>	42
3.6.	Política de Calidad	42
3.6.1.	<i>Establecimiento de la Política de Calidad</i>	42
3.6.2.	<i>Comunicación de la Política de Calidad</i>	43
3.7.	Roles, Responsabilidades y Autoridades	43
3.8.	Planificación	45
3.8.1.	<i>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</i>	45
3.9.	Objetivos de calidad	46
3.10.	Planificación de Cambios	47
3.11.	Apoyo	48
3.11.1.	<i>Recursos</i>	48
3.12.	Personas	51
3.13.	Infraestructura	54
3.14.	Recursos de seguimiento y medición	58
3.15.	Conocimientos de la organización	58
3.16.	Competencias	59
3.17.	Comunicación	65
3.18.	Información Documentada	69
3.19.	Operación	74
3.19.1.	<i>Planificación y control operacional</i>	74
3.20.	Requisitos para los productos y servicios	74
3.21.	Evaluación del desempeño	81
3.21.1.	<i>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</i>	81
3.22.	Auditoria Interna	82
3.23.	Revisión por la dirección	83
3.24.	Mejora	84
3.24.1.	<i>Generalidades</i>	84
3.24.2.	<i>No conformidad y acciones correctivas</i>	84

3.24.3. Mejora Continua.....	84
CONCLUSIONES.....	86
RECOMENDACIONES.....	87
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2: Población de Usuarios	17
Tabla 2-2: Población Administrativa.....	17
Tabla 1-3: Diagnostico del Nivel de Cumplimiento.....	19
Tabla 2-3: Resultados del Diagnóstico.....	25
Tabla 3-3: Cronograma de Etapas	28
Tabla 4-3: Comprensión de las necesidades y expectativas	30
Tabla 5-3: Despliegue de los procesos Subdirección de Movilidad del cantón Penipe.....	31
Tabla 5-3: Planificación del Servicio de Renovación de Matricula	32
Tabla 7-3: Planificación del Servicio de Matriculación por primera vez	33
Tabla 8-3: Planificación del Servicio por Duplicado de Matricula	34
Tabla 9-3: Planificación del Servicio por Transferencia de Dominio	35
Tabla 10-3: Planificación del Servicio por Revisión Vehicular	36
Tabla 11-3: Planificación del Servicio por Títulos Habilitantes.....	37
Tabla 12-3: Planificación del Servicio por Renovación de Títulos Habilitantes	38
Tabla 13-3: Planificación de la Fijación del Cuadro Tarifario	39
Tabla 14-3: Planificación del Estudio de Factibilidad.....	40
Tabla 15-3: Planificación del Servicio al Usuario.....	41
Tabla 16-3: Matriz de riesgos - DAFO.....	45
Tabla 17-3: Ingresos.....	48
Tabla 18-3: Egresos	49
Tabla 19-3: Remuneraciones.....	50
Tabla 20-3: Descriptor de Puesto Jefe de la Unidad	51
Tabla 21-3: Descriptor de Puesto Recaudador de la Unidad.....	51
Tabla 22-3: Descriptor de Puesto Recaudador	52
Tabla 23-3: Descriptor de Puesto Revisor Técnico.....	53
Tabla 24-3: Descriptor de Puesto Técnico de Movilidad	53
Tabla 25-3: Dimensiones de la fosa según el tipo de vehículos.....	55
Tabla 26-3: Dimensiones para las líneas de revisión según el tipo de vehículo.....	55
Tabla 27-3: Análisis del Ambiente del Subdirección de Movilidad	57
Tabla 28-3: Recursos de Seguimiento y medición.....	58
Tabla 29-3: Conocimientos de la organización.....	59
Tabla 30-3: Procedimiento para la provisión del Talento Humano de la STTTSV - GADMC – PENIPE.....	60
Tabla 31-3: Convocatoria de departamento de talento humano a través anuncios publicitarios	61

Tabla 32-3: Hoja de Inducción.....	63
Tabla 33-3: Procedimiento para la provisión de puestos	64
Tabla 34-3: Competencias del puesto	65
Tabla 35-3: Presupuesto del Plan de Comunicación Interna y Externa	68
Tabla 36-3: Cuadro Tarifario	69
Tabla 37-3: Requisitos para la obtención del contrato o permiso de operación.....	70
Tabla 38-3: Requisitos para la renovación del contrato o permiso de operación.....	71
Tabla 39-3: Requisitos para la autorización de cambio de socio	72
Tabla 40-3: Requisitos para el cambio de unidad	73
Tabla 41-3: Planificación y control.....	74
Tabla 42-3: Comunicación al usuario del servicio.....	75
Tabla 43-3: Diseño y Desarrollo del Servicio.....	77
Tabla 44-3: Control de los procesos, productos y servicios.....	78
Tabla 45-3: Provisión del servicio	79
Tabla 46-3: Liberación del Servicio.....	80
Tabla 47-3: Evaluación del Desempeño	81
Tabla 48-3: Análisis de diagrama de Pareto	83
Tabla 49-3: Análisis del Plan de Mejora.....	85

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1: Qué es la Norma ISO 9001:2015.....	10
Figura 1-3: Representación esquemática de los elementos del proceso de matriculación de la Subdirección de Movilidad.....	31
Figura 2-3: Implantación General.....	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Análisis del Diagnostico ISO	24
Gráfico 2-3:	Mapa Jerárquico - Estructura de Procesos para la Subdirección de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial	43
Gráfico 3-3:	Diagrama de Pareto	83

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL CANTÓN PENIPE
- ANEXO B:** MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE ASPECTOS EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015
- ANEXO C:** COTO-GADMCP-02-2020
- ANEXO D:** CONTRATO DE TRABAJO ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO DE TRABAJO
- ANEXO E:** FORMATO DE EVALUACIÓN

RESUMEN

La propuesta de elaboración de un sistema de gestión de calidad se basó en la norma ISO 9001:2015 para el proceso de matriculación vehicular del cantón Penipe, provincia de Chimborazo tuvo como objetivo permitir a la institución desarrollar un sistema de gestión basada en cada una de las herramientas ISO, para el respectivo proceso de matriculación vehicular. Se aplicó el método inductivo-deductivo mediante encuestas al personal administrativo y a los usuarios que adquirieron el servicio, lo cual permitió obtener información necesaria para el desarrollo del trabajo investigativo, donde se ejecutó una estructura operacional, integración de procesos y procedimientos técnicos y generales mediante actividades coordinadas en base a norma ISO 9001:2015, los mismos que facilitaron satisfacción a los usuarios con respecto al servicio recibido por parte de la subdirección de movilidad mediante la aplicación de política de calidad, planificación para su cumplimiento, seguimiento y mejora. Concluyendo que la institución no cuenta con responsabilidades y funciones designadas, así como también con procedimientos estandarizados que puedan ayudar a cumplir con los requisitos señalados por la norma ISO 9001:2015. Por lo tanto se recomendó realizar auditorías internas que generen resultados oportunos, confiables y veraces, logrando así, la optimización de recursos, tiempo al momento de la prestación del servicio, identificar las responsabilidades y funciones de cada área, plan de acción para abordar riesgos disminuyendo la posibilidad de no conformidades en los usuario y efectuar un plan de compensaciones e incentivos para contar con personal altamente competitivo, comprometido con la Subdirección de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Penipe, enfocados en brindar un servicio de calidad.

Palabras clave: <SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD>, <PROCESO DE MATRICULACION VEHICULAR>, <MEJORA CONTINUA>, <CLIMA LABORAL>, <DIAGNÓSTICO>, <ESTRATEGIA>



Firmado electrónicamente por:
JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS



19-01-2022

0070-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The proposal for the development of a quality management system based on the ISO 9001:2015 standard for the vehicle registration process in the Penipe canton, province of Chimborazo, it was aimed at enabling the institution to develop a management system based on each of the ISO tools for the respective vehicle registration process.

The inductive-deductive method was applied through surveys to administrative staff and users who purchased the service, which allowed obtaining the necessary information for the development of the research work, where an operational structure was implemented, integration of processes and technical and general procedures through coordinated activities based on ISO 9001:2015, which provided user satisfaction with respect to the service received by the mobility sub-directorate through the implementation of quality policy, planning for compliance, monitoring and improvement.

It was concluded that the institution does not have designated responsibilities and functions, as well as standardized procedures that could help to comply with the requirements of ISO 9001:2015. Therefore, it was recommended to conduct internal audits that generate timely, reliable and truthful results, thus achieving the optimization of resources, at the time of service delivery, identify the responsibilities and functions of each area, action plan to address risks by reducing the possibility of non-conformities in the user and make a compensation and incentive plan to have highly competitive staff, committed to the Subdirectorate of Land Transportation, Transit and Road Safety of Penipe canton, focused on providing a quality service.

Keywords: <QUALITY MANAGEMENT SYSTEM>, <VEHICULAR REGISTRATION PROCESS>, <CONTINUOUS IMPROVEMENT>, <WORKPLACE CLIMATE>, <DIAGNOSTICS>, <STRATEGY>.

JOSE LUIS
ANDRADE
MENDOZA

Firmado digitalmente
por JOSE LUIS
ANDRADE MENDOZA
Fecha: 2022.01.20
16:15:05 -05'00'

INTRODUCCIÓN

Un sistema de gestión de calidad es un método de trabajo que se enfoca en la filosofía de mejora continua de las empresas, esta permite a las organizaciones desarrollar una gestión por procesos utilizando el ciclo P.H.V.A. (Planear, hacer, verificar y actuar), controlando de forma eficiente las actividades necesarias para el cumplimiento de políticas de calidad, objetivos institucionales, misión, visión y otros planteamientos que la organización decida pertinente.

Con la transferencia de competencias los gobiernos autónomos descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales a través de la resolución del código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización (COOTAD), un 26 de abril del 2012 se priorizó en la descentralización con el objetivo de lograr una mejor planificación, regulación, control de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial.

El presente trabajo de titulación denominado “Elaboración de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el proceso de matriculación vehicular del cantón Penipe, provincia de Chimborazo”, se realiza con el propósito de mejorar los procesos administrativos y operativos normalizando las actividades, delegando funciones, brindando un buen servicio, cumpliendo con los tiempos establecidos llegando así a la satisfacción del usuario.

El trabajo de titulación se desarrolló en tres capítulos:

Capítulo I corresponde el Marco de Referencia donde se detalla los antecedentes de la investigación, el marco teórico que es la recopilación y sustentación de varios autores sobre los temas a tratar y las interrogantes de estudio.

Capítulo II concierne al Marco Metodológico que se refiere a los métodos y técnicas a utilizar para desarrollar la investigación, también se determina la población y la muestra con la que se va a trabajar para poder establecer la situación actual de la Subdirección.

Capítulo III, corresponde al Marco de Resultados y Discusión de Resultados aquí encontraremos la propuesta de un sistema de gestión de calidad para la Subdirección de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, en donde se realiza una auditoria inicial permitiendo calificar la calidad del servicio prestado, así como también las falencias que posee la misma, todo en base al cuadro de resumen de diagnóstico y por último se desarrollan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

1.1. Antecedentes investigativos

Al hablar sobre el desarrollo de la siguiente investigación se tomó como base algunas ciudades tales como Bogotá, Madrid y Cartagena, por lo que son ejemplos de un sistemas de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015, se debe reiterar que esta norma es actual y desglosada, al hablar de un proceso de matriculación vehicular a nivel Nacional, se consideran temas similares quienes servirán como una guía de implementación.

En el trabajo de investigación desarrollado por Agustín Maraver Guerrero titulado “Diseño y desarrollo de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma UNE-EN ISO 9001:2015 para una empresa dedicada al carrozado de vehículos industriales” señala que un sistema de gestión de calidad debe lograr mejoras en el desempeño global de forma coherente con la política de la organización u institución. (Maraver, 2018).

La autora Sara Juliana Zapata Delgado en su proyecto de grado titulado “Propuesta metodológica del diseño del Sistema de Gestión de Calidad bajo los parámetros trazados en la NTC ISO 9001:2015 para CYMMA GROUP S.A.S” señala que dentro del diseño y estructura de un sistema de gestión de calidad dentro de los factores principales son las necesidades del cliente (Zapata, 2016).

Finalmente los autores Espín Guerrero Víctor Rodrigo y Espín Bautista Juan Fernando en su proyecto de grado titulado “Sistema de gestión de calidad en la escuela de formación y capacitación de conductores profesionales del Cantón Salcedo basado en la norma ISO 9001:2008” menciona que un sistema de gestión de calidad es un conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con el fin de mejorar continuamente la efectividad y la eficiencia de su desempeño (Espin & Bautista, 2015).

1.1.1. Evolución De La Calidad

Según (Deming, 1989) la calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

Para (Juran & Gryna, 1983) se define como calidad a la “adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño. La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas.”

La idea principal que aporta (Crosby, 1987) es que la calidad no cuesta, “lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. Crosby define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos. Su lema es hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos”.

1.1.2. Evolución de la ISO

La ISO es conocida en español como la Organización internacional para la Estandarización y de acuerdo con (ISOTools, 2015) su fundación se dio a partir de la unión de dos asociaciones nacionales dedicadas a la elaboración de estándares. Por un lado, se encontraba a la “International Federation of the National Standardizing Associations” también conocida como ISA, la cual fue creada en el año 1926, pero su fundación en Nueva York se dio en 1928 con una asistencia de 14 países.

ISO comienza el desarrollo de su actividad el 27 de febrero del año 1947 en Ginebra (Suiza). Dos tercios de los 67 comités que conforman ISO, se basaron en los que existieron en la desaparecida ISA. Hoy en día la Organización Internacional de Normalización se ha convertido en el principal editor de normas. Se trata de una organización no gubernamental conformada por 162 países y 3368 organismos técnicos que velan por la reacción de normas ISO. Desde su fundación, ya se han elaborado más de 19.500 normas ISO que abarcan casi todos los ámbitos de la fabricación y tecnología.

1.1.3. Historia del GAD Municipal del Cantón Penipe

El 4 de octubre de 1563, se lleva a cabo la fundación como uno de los primeros asentamientos de los españoles, con el nombre de San Francisco del Monte de Cedral de Penipe, en 1583 Penipe pasa a formar parte del cantón Guano como parroquia rural y eclesiástica, conformada por los caseríos Bayushig, Matus, El Altar, Calshi, Nabuso, La Candelaria y Shamanga. En 1975 se decreta la conformación del Parque Nacional Sangay, donde se incluye gran parte del territorio Penipeño. Finalmente el 9 de Febrero de 1984 se logra la cantonización de Penipe, cuya jurisdicción política administrativa comprende las parroquias: Penipe, la Matriz, Bayushig, Matus, El Altar y Puela, según el Registro Oficial número 680 de fecha antes mencionada en la administración del Dr. Osvaldo Hurtado Larrea, Presidente Constitucional de la República del Ecuador.



Figura 1-1. GAD Municipal del Cantón Penipe
Fuente: (Departamento Administrativo GADM Penipe, 2012).

Geografía del Cantón Penipe

El Cantón Penipe pertenece a la Provincia de Chimborazo. Se sitúa entre los 2.500 y los 5.424 msnm, en el nevado El Altar. Se encuentra ubicado en el noreste de la provincia, a 22 km de distancia de la ciudad de Riobamba, con una extensión territorial de 240 km².

Limita al norte con la quebrada de los Motilones, al sur con Río Blanco al este desde Paila Cajas hasta la Laguna Enjallinado y al oeste con el río Chambo.

Misión

“Proporcionar a la población cantonal servicios públicos de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, con gestión interinstitucional y un manejo adecuado de todos sus recursos. Líder en el desarrollo cantonal con participación activa de sus actores para la planificación, priorización y control social, en la ejecución y evaluación de planes y proyectos prioritarios para la comunidad, garantizando el desarrollo sustentable y sostenible del Cantón Penipe”.

Visión

"El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Penipe, para los próximos cinco años, se constituirá en un ejemplo de desarrollo local y contará con una organización interna altamente eficiente para atender las necesidades del cantón y podrá reaccionar de manera eficaz y urgente ante desastres naturales".

Objetivos

- a. Involucrar a la comunidad en el proceso de planificación cantonal participativa asegurando el aporte de todos los actores.
- b. Fortalecer el nivel de desempeño
- c. Desarrollar un esquema de cultura organizacional que dinamice la gestión administrativa.

- d. Disponer de infraestructura y equipamiento necesario para enfrentar las demandas cantonales de acuerdo a las competencias.
- e. 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.
- f. Motivar el talento humano, que apunte al profesionalismo, capacitación, responsabilidad y experiencia en la gestión municipal con ética y transparencia, aplicando criterios técnicos y competentes e impulsando cambios que requiere el Gobierno Municipal del Cantón Penipe para alcanzar el desarrollo económico y social.

Organigrama del GAD Municipal del Cantón Penipe (Véase Anexo A)

1.1.4. Creación de la Subdirección de Movilidad de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial

La ordenanza de creación de la subdirección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe, mediante el Plan Nacional de Descentralización, en su "Programa de Transferencia de Competencias Exclusivas Constitucionales Nuevas", establece la Transferencia de la Competencia de: Tránsito, Transporte y Seguridad Vial" hacia los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales a partir del año 2012 hasta el año 2015, siendo sus características fundamentales de ser una competencia: Obligatoria, Progresiva, y Definitiva con los respectivos talentos humanos, y recursos financieros, materiales y tecnológicos desde el gobierno central hacia los gobiernos autónomos descentralizados, tal como lo expresa el Art. 105 del COOTAD.

1.2. Fundamentación teórica

1.2.1. Marco Conceptual

1.2.1.1. Administración

“Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales” (Chiavenato, 2006).

1.2.1.2. Administración de Empresas

“Es una ciencia social que se dedica al estudio de la organización de estas entidades, analizando la forma en que gestiona sus recursos, procesos y los resultados de sus actividades” (Perez, 2008).

1.2.1.3. Procesos Administrativos

“Un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, el mismo que se interrelaciona y efectuó como un proceso integral.” (Luna, et al., 2014).

1.2.1.4. Planeación

“Es el primer paso del proceso administrativo donde se determina los resultados que pretende alcanzar el grupo social.” (Cruz & Jiménez, 2013).

1.2.1.5. Organización

“Es un proceso con el que los gerentes establecen una estructura de relaciones laborales, de modo que los miembros de la organización interactúen y cooperen para alcanzar las metas que éstas tenga.” (Jones & George, 2010).

1.2.1.6. Dirección

“Comprende la influencia del administrador en la realización de planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación.” (Cruz & Jiménez, 2013).

1.2.1.7. Control

“Consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.” (Farol, 1925).

1.2.1.8. Administración Pública

“Es aquella parte de la ciencia de la Administración que concierne el gobierno, fundamentalmente el poder ejecutivo que es el encargado de llevar a cabo las tareas gubernamentales”. (Gulick, 1962).

1.2.1.9. Sistema

“Está integrado por personas que trabajan en la organización captando, procesando, transmitiendo o conservando información; un conjunto de soportes donde se sustentan los datos y, una red de canales que vincula a las personas y por donde fluye la información.” (Magdalena, 1992).

1.2.1.10. Calidad

Se acepta la definición de calidad como: “Un sistema administrativo está integrado por personas que trabajan en la organización captando, procesando, transmitiendo o conservando información; un conjunto de soportes donde se sustentan los datos y, una red de canales que vincula a las personas y por donde fluye la información.” (Carro & González, 2012).

1.2.1.11. Calidad Total

“Es un sistema administrativo está integrado por personas que trabajan en la organización captando, procesando, transmitiendo o conservando información; un conjunto de soportes donde se sustentan los datos y, una red de canales que vincula a las personas y por donde fluye la información”. (Total Quality Mangement, 2016).

1.2.1.12. Sistema de Gestión de Calidad

“Es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades del clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas.” (Yañez, 2008).

1.2.2. Marco Teórico

1.2.2.1. Modelo de gestión y competencias de Tránsito y Transporte GADS

Según la resolución N 006 del (Consejo Nacional de Competencias, 2012) menciona que: Existen dos modelos:

- ✓ Modelo de Gestión “A” le corresponde la planificación, regulación y control del tránsito, transporte terrestre y la seguridad vial de acuerdo a la regulación nacional y en la circunscripción cantonal.

- ✓ Modelo de Gestión “B” le corresponde la planificación, regulación y control del tránsito, transporte terrestre y la seguridad vial en los términos establecidos, exceptuando el control operativo del tránsito en la vía pública.

Art. 21.- Facultades y Atribuciones específicas del modelo de Gestión B.- además de las facultades y atribuciones comunes, los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales que, de acuerdo con la presente resolución se encuentren comprendidos dentro del modelo de gestión B, tendrán las siguientes atribuciones.

1. Autorizar, concesionar o implementar los centros de revisión y control técnico vehicular, a fin de controlar el estado mecánico, los elementos de seguridad, la emisión de gases y el ruido con origen en medios de transporte terrestre.
2. Controlar el funcionamiento de los centros de revisión y control técnico vehicular.
3. Realizar el proceso integro de matriculación vehicular y en tal virtud emitir en el ámbito de sus competencias, las matriculas previo el pago de las tasas e impuestos correspondientes y los requisitos previstos en el reglamento a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial.
4. Recaudar los valores correspondientes a los derechos por el otorgamiento de matrículas, así como los relativos a sus multas asociadas impuestas.
5. Administrar y alimentar los sistemas de información de transito que incluye actualizar y corregir los registros de vehículos, títulos habilitantes en el marco de su circunscripción territorial.
6. Entregar el permiso anual de circulación.
7. Verificar la documentación de motor y chasis contra el físico.

Art. 19.- Gestión.- En el marco de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales, las siguientes actividades de gestión:

1. Administrar y alimentar los sistemas de información de transporte y seguridad vial.
2. Recaudar directamente los valores causados por multas e infracciones, en materia de transporte terrestre en el ámbito de sus competencias.
3. Administrar la infraestructura de transporte terrestre, tales como terminales terrestres y puertos secos, según los estándares de funcionamiento emitidos desde el ente rector.
4. Realizar en sus respectivas circunscripciones territoriales campañas regulares de prevención de accidentes, de difusión y promoción del SOAT, de concientización de hábitos riesgosos y uso de transporte público, entre otras.
5. Administrar los centros de monitoreo y equipos de rescate, de sus respectivas circunscripciones territoriales.
6. Ejecutar y administrar los planes de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial

1.2.2.2. Modelo de gestión basado en la norma ISO 9001:2015

Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Con esta definición, se puede deducir que el enfoque basado en procesos enfatiza cómo los resultados que se desean obtener se pueden alcanzar de forma más eficiente, al tiempo que se ejerce un control sobre el conjunto de actividades.

1.2.2.3. Modelo de Gestión EFQM

La idea central del modelo EFQM se sintetiza en: “la satisfacción de los clientes y empleados, se consigue mediante un liderazgo que impulse la política y estrategia de la organización a través de una adecuada utilización de recursos y perfecta gestión de los procesos más importantes de la organización para conseguir resultados excelentes”. (EFQM, 2018).

1.2.2.4. Planteamiento del modelo

El modelo que se pretende exponer en el trabajo de investigación está basado en la Norma ISO 9001:2015, la misma que se desarrollara por etapas y en este caso en particular serán:

Etapas 1: Planificación del proyecto: a modo de introducción se describen los aspectos más relevantes de la Norma, principios de la calidad. En este caso se definirá los motivos de la implementación de la ISO 9001:2015 en el proceso de matriculación.

Etapas 2: Gestión por procesos y aplicación de requisitos: se representa esquemáticamente y describe un proceso. Se realiza un mapa de procesos genérico basado en el proceso de matriculación, donde se mostrará el conjunto de los procesos y sus relaciones a un nivel general de la Subdirección de movilidad.

Etapas 3: Desarrollo de la implantación: se recomienda desplegar los requisitos de la norma sobre los diversos procesos y actividades de la Subdirección de movilidad. Para facilitar el desarrollo de la implantación se utilizara una metodología de despliegue de los “requisitos principales” de la Norma.

Etapas 4: Revisión: luego de comprobar que los cambios en los procesos y sus actividades en la Subdirección de movilidad estén debidamente implementados y asimilados por la subdirección de movilidad y son coherentes con los requisitos de la Norma realizar auditoria interna para finalmente determinar si el Sistema de Gestión de Calidad está preparado para presentarlo a evaluación.

1.2.2.5. Norma ISO 9001:2015

ISO

Son las siglas en inglés International Organization for Standardization. Se trata de la Organización Internacional de Normalización o Estandarización, y se dedica a la creación de normas o estándares para asegurar la calidad, seguridad y eficiencia de productos y servicios.

La Organización Internacional de Normalización actualmente está presente en 193 países y es una organización no gubernamental e independiente. Actualmente hay redactadas más de 22.000 normas ISO que abarcan todas las industrias, desde tecnología y seguridad alimentaria, hasta agricultura y salud.

1.2.2.6. ISO 9001

La norma ISO 9001, perteneciente a la familia a de normas ISO 9000, redacta las normas de un Sistema de Gestión de Calidad. Lo hace mediante guías y herramientas que aseguran la calidad de los productos y servicios de las empresas. Todo tipo de empresas, desde pymes hasta grandes empresas, se pueden certificar con la norma ISO 9001, independientemente de su actividad económica. La implementación de la norma ISO 9001 por parte de la empresa significa grandes beneficios:

- ✓ Beneficios estructurales que se convertirán en beneficios económicos;
- ✓ Potencia la participación de la alta dirección de la empresa;
- ✓ Se genera confianza hacia nuestros clientes.



Figura 1-2. Qué es la Norma ISO 9001:2015
Realizado por: Olivo, B. 2021.

1.2.2.7. Principios de la Norma ISO 9001:2015

(Perez, 2017) Menciona que:

Principio 1.- Enfoque en el cliente

Los empleados deben conocer y ser conscientes de la importancia que tiene el enfoque al cliente dentro del SGC, y cómo esto impacta en la satisfacción de los clientes.

Principio 2.- Liderazgo

El liderazgo no solo hace referencia a los miembros de la Alta Dirección, o a las personas que están a cargo de los diferentes equipos de trabajo. Muchas personas, dentro del sistema, asumen posiciones de liderazgo para proponer cambios, acciones y resultados.

Principio 3.- Compromiso de las personas

Si su organización cuenta con líderes de calidad, las personas hablarán al respecto, en todas las actividades, y los resultados se harán evidentes.

Principio 4.- Enfoque de procesos

Las personas comprometidas tienden a buscar la comprensión de los procesos y cómo pueden contribuir a la calidad, por lo que la adhesión al SGC es mucho más rápida y fluida.

Principio 5.- Toma de decisiones basadas en evidencias

Monitorear y medir los procesos es una actividad que se debe llevar a cabo todos los días, y por todos los empleados de la organización.

Principio 6.- La mejora continua

Si su organización desea que su Sistema de Gestión de la Calidad cumpla con el objetivo de satisfacer a los clientes, es preciso pensar siempre en la mejora continua. Las mejoras son esenciales para lograr gestionar personas y procesos.

Principio 7.- Gestión de relaciones

Una organización y sus proveedores desarrollan una relación de dependencia y beneficio mutuo, que aumenta la capacidad de ambos para generar valor.

1.2.3. Marco Legal

1.2.3.1. Competencias de los GAD

Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales

(Asamblea Nacional del Ecuador, 2015) Dice que: “Los gobiernos autónomos descentralizados regionales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; de legislación y 20 fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código y en su estatuto de autonomía, para el ejercicio de las funciones que le corresponden.

Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales

(Asamblea Nacional del Ecuador, 2015) Afirma que: “Los gobiernos autónomos descentralizados provinciales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva, previstas en este Código para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden.”

Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales

(Asamblea Nacional del Ecuador, 2015) Manifiesta que: “Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden.”

Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales

(Asamblea Nacional del Ecuador, 2015) Afirma que: “Los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por los órganos previstos en este Código para el ejercicio de las competencias que les corresponden.”

1.2.3.2. Constitución de la República del Ecuador

Art. 264, establece las: COMPETENCIAS EXCLUSIVAS de los GADs Municipales, y su numeral 6) manifiesta: Planificar, regular, y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.

1.2.3.3. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)

Art. 55, determina que: Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales tendrán las siguientes competencias: Planificar, Regular y Controlar el Tránsito y el Transporte Terrestre Dentro de su Circunscripción Cantonal.

Art. 60, literal h menciona que los GADs deben decidir el modelo de gestión administrativa mediante el cual deben ejecutarse el plan cantonal de desarrollo y el de ordenamiento territorial, los planes de urbanismo y las correspondientes obras públicas. (Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, 2016)

Art. 128, donde menciona: “Todas las competencias se gestionarán como un sistema integral que articula los distintos niveles de gobierno y por lo tanto serán responsabilidad del Estado en su conjunto.” (Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, 2016)

Art. 130, determina que: El ejercicio de la Competencia de Tránsito y Transporte en el marco del Plan de Ordenamiento Territorial de cada circunscripción, se desarrollará de la siguiente manera: A los GADs Municipales les corresponde de forma exclusiva: Planificar, Regular y Controlar el Tránsito, el Transporte y la Seguridad Vial en su territorio cantonal, correspondiéndole la rectoría al ministerio del ramo.

1.2.3.4. Plan Nacional de Descentralización

En su "Programa de Transferencia de Competencias Exclusivas Constitucionales Nuevas", establece la Transferencia de la Competencia de: Tránsito, Transporte y Seguridad Vial" hacia los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales a partir del año 2012 hasta el año 2015, siendo sus características fundamentales de ser una competencia: Obligatoria, Progresiva, y Definitiva con los respectivos talentos humanos, y recursos financieros, materiales y tecnológicos desde el gobierno central hacia los gobiernos autónomos descentralizados, tal como lo expresa el Art. 105 del COOTAD.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

Esta investigación tendrá un enfoque cuantitativo, esto se realizara mediante encuestas enfocadas tanto al personal administrativo como a los usuarios que adquieren el servicio con la finalidad de recolectar y analizar los datos obtenidos.

2.2. Tipos de investigación

2.2.1. *Investigación Explicativa o Causal*

Tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones se lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios. (Bernal, 2010).

En este caso esta investigación se aplicara como variables es decir el Sistema de Gestión de Calidad Basado en la norma ISO 9001:2015 ayudara a mejorar la calidad del servicio en el proceso de matriculación vehicular.

2.2.2. *Investigación Documental*

Según (Bernal, 2010) menciona que: “Se realiza un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio”.

Este tipo de investigación utilizaremos para realizar un diagnóstico administrativo para conocer su organigrama estructural y su funcionamiento interno, se puntualizará las características de la población que vamos a estudiar, como es el personal administrativo que labora en la unidad y los usuarios que forman parte del servicio.

2.2.3. *Investigación Descriptiva*

Busca las características o los rasgos de la situación o del fenómeno objeto de estudio, se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, entrevista y observación. (Bernal, 2010) Este tipo de

investigación aplicará mediante una encuesta para identificar las variables principales que afectan directamente a la calidad del servicio en el proceso de matriculación vehicular.

2.3. Métodos

En el presente trabajo investigativo se tendrá en consideración aspectos de carácter cuantitativos, con el fin de conocer el comportamiento real del personal administrativo, sabiendo si cumplen o no con los parámetros establecidos en el proceso de matriculación vehicular dentro de la Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial.

2.3.1. Método inductivo

Este método según: (Bernal, 2010) “Utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.” Este método se aplicara una vez obtenida la información del análisis y comparación respectiva, identificando las variables que intervienen en la investigación. Por otro lado, la síntesis se aplicara utilizando como base los resultados obtenidos en el análisis anteriormente mencionado de esta manera se establecerán una correcta funcionalidad en el sistema de gestión de calidad, llegando así a una conclusión de carácter general.

2.3.2. Método deductivo

Menciona que: (Bernal, 2010) “Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.”

Se aplicará este método con el fin de analizar aspectos desde lo general a lo particular, llegando a una conclusión acerca de las condiciones en las que se administra y opera la Subdirección de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Penipe.

2.4. Diseño

2.4.1. *No Experimental*

Un diseño no experimental es el que no realiza experimentos con los sujetos de prueba sino que a través de la información recabada llega a conclusiones (Sampieri & Mendoza, 2018).

Este campo es netamente investigativo por lo cual se pretende conocer la realidad acerca del nivel de servicio en la Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial del Cantón Penipe, analizando si cumple o no con la satisfacción del usuario en el proceso de matriculación vehicular.

2.5. Tipo de estudio

2.5.1. *Diseño Transversal*

Aquella en la cual se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado. (Bernal, 2010).

Se aplicara este método debido a que se realizara una encuesta que será dirigida a dos estratos de población.

2.6. Población

Conociendo que población no es más que el universo representando así a las personas que tienen una relación directa con el objeto de estudio del presente trabajo de investigación, en esta investigación se va a trabajar con dos grupos, el primero corresponde al personal administrativa de la subdirección conformada por los siguientes estratos: Jefe de la Subdirección 1, digitador 1, recaudador 1, revisor 2 y el otro grupo corresponde a los usuarios de acuerdo a la información levantada en la STTTTSV – CP existen 70 personas diarias que adquieren del servicio. Dándonos un total de 1.540 usuarios mensuales.

2.6.1. *Muestra*

Es un extracto pequeño del universo al cual se aplicara todas las técnicas e instrumentos anteriormente señalados. En este caso se tiene dos estratos con los cuales se va a trabajar.

Estrato 1: En los usuarios que adquieren el servicio de matriculación vehicular al ser un número representativo de unidades se va a realizar el cálculo de la muestra.

Tabla 1-2: Población de Usuarios

ESTRATOS	FRECUENCIA f	%
Usuarios	1540	100
TOTAL	1540	100

Fuente: STTTSV GADM Cantón Penipe
Realizado por: Olivo, B. 2021.

Para realizar el cálculo de la muestra se va a utilizar la siguiente fórmula.

FORMULA PARA EL CÁLCULO DE LA MUESTRA	
$n = \frac{m}{e^2(m - 1) + 1}$	m = Tamaño de la muestra e ² = Precisión o error admitido

Aplicación de la Formula

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

$$n = \frac{1540}{0,05^2(1540 - 1) + 1}$$

$$n = 309$$

La muestra calculada se va a utilizar para la aplicación de encuestas, ya que para determinar el nivel de servicio y satisfacción del cliente se debe utilizar la población de usuarios en su totalidad.

Estrato 2: En la modalidad del personal administrativo al ser un número reducido de población se trabajara con el total. En este caso vamos a recolectar la información en donde se realizar una encuesta relacionada con el tipo de conocimiento en cuanto refiere a la Norma ISO 9001:2015 y como ven reflejada la participación del departamento de talento humano del Cantón Penipe.

$$n_2 = 5$$

Tabla 2-2: Población Administrativa

ESTRATOS	FRECUENCIA f	%
Jefe de la Subdirección	1	25%
Recaudador	1	25%
Digitador	1	25%
Revisor	2	25%
TOTAL	5	100%

Fuente: STTTSV GADM Cantón Penipe
Realizado por: Olivo, B. 2021.

2.7. Técnicas e instrumentos

- **Análisis de documentos:** consistirá en tratar de encontrar información documental necesaria, como herramientas de administración, documentos de legalización que corroboren en la investigación.

- **Entrevista:** se aplicara esta técnica con el objetivo de levantar información de manera presencial acerca de las variantes necesarias para cálculos de la presente investigación.
- **Fórmula para el muestreo:** se cataloga como instrumento ya que se aplica como técnica el muestreo y para cálculos respectivos en el trabajo investigativo.
- **Observación:** con el fin de tener contacto directo con los elementos parte del estudio en marcha para conocer su influencia y comportamiento.

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Diagnóstico del Nivel de Cumplimiento

Con el fin de conocer el estado actual en el que se encuentra la Subdirección de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial, en cuanto al desarrollo de gestión de calidad, se realizara a través de la matriz de diagnóstico, el cual incluye las siguientes variables, requisitos requeridos según la norma ISO 9001:2015, puntaje obtenido, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Incumplimiento del requisito	0
Cumplimiento Parcial del requisito	1
Cumplimiento Total del requisito	2

En la matriz de diagnóstico se registran los resultados frente a cada numeral según lo expresa anteriormente, esta información se obtiene con la colaboración del personal administrativo y usuarios que adquieren el servicio.

Tabla 1-3: Diagnostico del Nivel de Cumplimiento

DIAGNOSTICO DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO					
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PENIPE					
FECHA: 04/05/2021	ESTRUCTURA JURÍDICA				
	PRIVADO		PÚBLICA		
		X			
REQUISITOS ISO 9001:2015		PARÁMETRO			OBSERVACIÓN
ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO TOTAL	CUMPLIMIENTO PARCIAL	INCUMPLIMIENTO	
1	Objetivo y campo de aplicación				El departamento de movilidad no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad.
2	Referencia Normativa			0	
3	Termino y definiciones				
4	Contexto de la Organización				
4.1	La organización y su contexto		1		La subdirección debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para

					lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de calidad.
4.2	Partes interesadas		1		Se identifican las funciones de cada órgano administrativo, sin embargo no existe un conocimiento sobre la función a desempeñar.
4.3	Alcance del SGC			0	La subdirección debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance, tales como productos y servicios.
4.4	Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos			0	La subdirección debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma internacional.
5	Liderazgo				
5.1	Liderazgo y compromiso		1		La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente, determinar y cumplir los requisitos del cliente, considerar riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad del servicio. "Existe un buzón de sugerencia, sin embargo no se

					atiende al mismo."
5.2	Políticas de Calidad				
5.2.1	Establecimiento			0	La alta dirección es la que debe establecer, implementar y mantener una política de calidad, incluye el compromiso de cumplir los requisitos aplicables.
5.2.2	Comunicación			0	La política de calidad debe estar disponible para las partes interesadas, debe ser aplicada dentro de la subdirección.
5.3	Roles y responsabilidades dentro de la Subdirección de Movilidad		1		Se conocen las líneas de autoridad y cadena de mando, sin embargo no se encuentran bien definidas las delegaciones de funciones.
6	Planificación				
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades			0	La subdirección debe asegurar que el sistema de gestión de calidad pueda lograr sus resultados previos, reduciendo efectos no deseados.
6.2	Objetivos de calidad y planificación			0	La subdirección debe establecer objetivos de calidad para las funciones y niveles correspondientes, para los procesos necesarios.
6.3	Planificación de los cambios			0	Asignación de responsabilidades y autoridades, disponibilidad de recursos.
7	Apoyo				
7.1	Recursos			0	Determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los

					resultados con respecto al servicio y personal administrativo.
7.1.2	Personas		1		Determinar las personas necesarias para la implementación eficaz y efectiva para el proceso de matriculación.
7.1.3	Infraestructura			0	La subdirección debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura para la operación del proceso de matriculación vehicular, para lograr la conformidad del servicio.
7.2	Competencia		1		Determinar las competencias necesarias al personal administrativo, bajo su control, asegurarse que el personal sea competente basándose en la educación y formación.
7.3	Toma de conciencia		1		Asegurarse que el personal realice su trabajo, cumpla con las políticas de calidad, contribución efectiva para el proceso de matriculación y las correctas implicaciones en caso del incumplimiento de los requisitos.
7.4	Comunicación			0	Se debe establecer un plan de comunicación tanto interna como externa pertinente al sistema de gestión de calidad.
8	Operación				
8.1	Planificación y control operacional			0	Planificar, implementar y controlar los

					procesos necesarios para cumplir con los requisitos del servicio.
8.2	Requisitos para el proceso de matriculación				
8.2.1	Comunicación con el usuario		1		Obtener una retroalimentación de los clientes relativo al servicio, incluyendo quejas de los clientes.
8.2.2	Determinación de requisitos		1		Determinar los requisitos del servicio ofertado a los clientes con la finalidad de cumplir a cabalidad con el proceso de matriculación vehicular.
8.2.3	Revisión de requisitos		1		Cumplir con los requisitos que se ofrece al cliente.
8.2.4	Cambio de requisitos			0	Verificar que cuando se cambien algún requerimiento la información documentada pertinente sea modificada de tal manera que los clientes sean conscientes de los requisitos modificados.
9	Evaluación de desempeño				
9.1	Seguimiento, medición y análisis de evaluación			0	Establecer métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.
9.2	Satisfacción del cliente			0	Realizar un seguimiento de las percepciones de los clientes de tal manera que se cumplan sus necesidades y expectativas.
9.3	Análisis y evaluación			0	Interpretar el grado de satisfacción del cliente, desempeño del sistema de gestión de calidad,

					necesidades de mejorar.
9.4	Auditoria Interna		1		Se realiza una auditoria interna en intervalos planificados con la finalidad de conocer acerca del cumplimiento del proceso.
9.5	Revisión por la dirección			0	Verificar la eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización.
10	Mejora				
10.1	Generalidades			0	No se han identificado las oportunidades de mejora en toda la organización.
10.2	No conformidad y acciones correctivas			0	Cuentan con un programa de acción, sin embargo no la aplican.
10.3	Mejora Continua			0	No cuentan con un Sistema de Gestión de Calidad.
	TOTAL	0	11	20	

Realizado por: Olivo, B. 2021.

Análisis

Se realizó un diagnóstico inicial sobre el nivel de cumplimiento del GADM del cantón Penipe, para conocer cómo se encuentra el debido proceso de matriculación vehicular, en el cual se conoció los siguientes resultados.

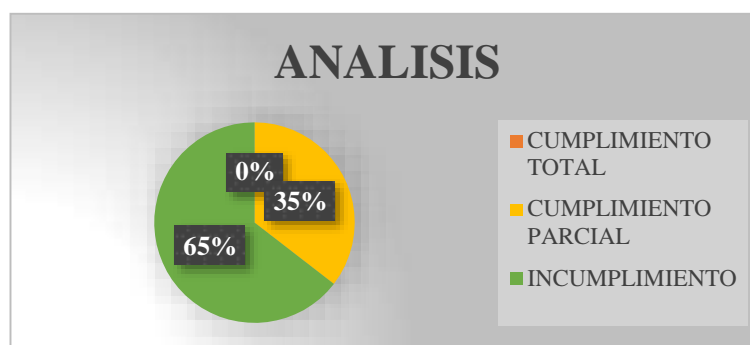


Gráfico 1-3: Análisis del Diagnostico ISO

Realizado por: Olivo, B. 2021.

Como podemos observar en la gráfica la Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial no cuenta con un cumplimiento total con respecto al diagnóstico del nivel de

cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015, seguido con un 35% que equivale al cumplimiento parcial, finalmente tenemos un 65% que equivale al incumplimiento de los requisitos.

La información obtenida de la matriz diagnostico se resume en el siguiente cuadro en el cual se presenta el despliegue de los resultados obtenidos en cada uno de los ítems de la norma, con el cual se pretende identificar el porcentaje de requisitos cumplidos por la Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial del cantón Penipe, identificando las falencias y problemas a tratar.

Tabla 2-3: Resultados del Diagnóstico

NECESIDADES	CAPÍTULO	N° NECESIDADES	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE OBTENIDO	CUMPLIMIENTO (%)
Contexto de la Organización	4	4	8	2	20%
Liderazgo	5	4	8	2	20%
Planificación	6	3	6	0	0%
Apoyo	7	6	12	3	30%
Operación	8	5	10	3	30%
Evaluación del Desempeño	9	5	10	1	10%
Mejora	10	3	6	0	0%
TOTAL		30	60	11	10%

Realizado por: Olivo, B. 2021.

Análisis de Resultados

Se identificó 30 requisitos pertinentes y necesarios para llevar a cabo un correcto sistema de gestión de calidad en el proceso de matriculación vehicular en la Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial del cantón Penipe, como podemos observar en cuanto se refiere a la operación y apoyo que representan los capítulos 7 y 8 se incumplen con tres requisitos tales como: Recursos, Infraestructura y una correcta Planificación del control, obteniendo el porcentaje más alto de un 30% de cumplimiento, por otro lado en el contexto de la organización y liderazgo que representan los capítulos 4 y 5 se incumplen con dos requisitos tales como la falta de un sistema de gestión de calidad y sus procesos, establecer políticas de calidad y mantener un comunicación con los colaboradores, obteniendo un porcentaje del 20% , al hablar de la evaluación que pertenece al capítulo 9 se puede observar un cumplimiento bajo, debido a que la subdirección de movilidad no cuenta con un sistema de gestión de calidad, ni planeación del mismo, dando una inexistencia en cuanto se refiere al seguimiento y medición, finalmente existen dos capítulos que muestran un incumplimiento total, hablamos de planificación y mejora continua que representan a los capítulos 6 y 10 de la norma ISO 9001:2015, lo que genera una gran problemática al momento de realizar el proceso de matriculación vehicular, el no contar con una

correcta planificación, al carecer de un buen plan de acción para combatir posibles riesgos, al referirnos a recursos engloba personas, infraestructura, ambiente operacional, seguimiento, medición y conocimientos, al no cumplir con cada uno de estos requisitos no se puede lograr una mejora continua para la satisfacción del usuario.

Como se observó anteriormente el diagnóstico ha permitido identificar aspectos con los que no cuenta la Subdirección para el proceso de matriculación, por tal motivo se decide realizar una elaboración de un sistema de gestión de calidad, lo cual permitirá tener una base para la correcta elaboración del proceso.

3.2. Propuesta

3.2.1. Tema

ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL PROCESO DE MATRICULACIÓN VEHICULAR DEL CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

3.2.2. Introducción

Al hablar de un sistema de gestión de calidad nos referimos a una implementación de toda una estructura operacional, integración de procesos y procedimientos técnicos y generales. Es decir se convierte en una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr así una mejora continua obteniendo una satisfacción en los usuarios.

Si una organización pretende adoptar una norma en su gestión, debe contar con procesos estandarizados. La siguiente propuesta de investigación consiste en desarrollar un sistema de gestión de calidad en base a norma ISO 9001:2015, con la finalidad de mejorar la calidad de servicio en el proceso de matriculación vehicular, incrementando así el nivel de satisfacción del usuario.

El sistema incluye parámetros para un correcto cumplimiento de la norma tanto internos como externos, primero se analizará al departamento de talento humano, chequeando cada falencia desde el momento de la entrada del vehículo hasta la salida, analizando tiempo de demora, cumplimiento de requisitos, pagos, a fin de identificar el motivo de la insatisfacción del usuario.

3.2.3. Justificación

La propuesta consiste en la elaboración de un sistema de gestión de calidad, dado a la insatisfacción de los usuarios con respecto al servicio recibido por parte de la subdirección de

movilidad, perteneciente al cantón Penipe. El sistema anexará los requisitos a cumplir para alcanzar la calidad del proceso, por lo cual se debe establecer una política de calidad, planificación para su cumplimiento, seguimiento y mejora.

La propuesta se justifica con la necesidad de cumplir con las expectativas del cliente, para ello requieren adoptar medidas eficientes como un sistema de gestión de calidad basado en norma ISO 9001:2015.

3.2.4. *Objetivos*

Objetivo General

- Mejorar el proceso de matriculación vehicular del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Penipe, desarrollando la calidad del servicio con la finalidad de satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios.

Objetivos Específicos

- Incrementar el nivel de satisfacción en el debido proceso, proponiendo políticas de calidad para alcanzar la mejora continua y satisfacción del usuario.
- Identificar las falencias existentes por parte del departamento de Talento Humano con la finalidad de establecer los estándares de la ISO 9001:2015 logrando así un correcto control.
- Regular los procesos internos con la implementación de estándares de calidad para lograr la eficacia y eficiencia.

3.2.5. *Desarrollo de la Propuesta*

3.2.5.1. *Cronograma*

Al proponer un Sistema de Gestión de Calidad, es importante definir un cronograma de actividades en el cual se detallaran los tiempos de cumplimiento de cada una de las etapas, en el cual se ha tomado en cuenta un plazo mínimo de 6 meses para el mismo. A continuación se detallaran las etapas a considerar:

- 1. Preparación.-** En esta etapa se definirá el diagnóstico inicial de la subdirección de movilidad dentro de su contexto general, tiene como finalidad la introducción al departamento de talento humano y colaboradores interesados, objeto de estudio y la aplicación de la ISO 9001:2015.
- 2. Parametrización.-** En esta etapa se engloba todo el proceso de matriculación, basados en los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015.
- 3. Implantación y Seguimiento.-** En esta etapa el SGC se deberá poner en marcha y mantener un control del mismo, asegurando la eficiencia esperada, en cada evaluación se disminuirá la corrección de dichas actividades.

4. **Auditoria Interna.-** En esta etapa se deberá elaborar una planificación especificando acciones, definir responsables, tiempos de desarrollo y medidas principales para mejorar el SGC.
5. **Mejora.-** En esta etapa una vez realizada la auditoria interna, presentación de informes y comunicación de no conformidades, se procederá a efectuar un plan de acciones correctivas, para minimizar o eliminar las debilidades encontradas.
6. **Revisión Gerencial.-** En esta etapa en este caso en particular, el departamento de Talento Humano es el responsable de realizar una revisión general de todo lo planificado, implementado, corregido para mejorar el cumplimiento y desempeño del SGC.

Tabla 3-3: Cronograma de Etapas

Parámetros / Tiempo	1 Mes	2 Mes	3 Mes	4 Mes	5 Mes	6 Mes
Preparación						
Parametrización						
Implantación y Seguimiento						
Auditoria Interna						
Mejora						
Revisión Gerencial						

Realizado por: Olivo, B. 2021.

Objetivo y campo de aplicación

El área de matriculación vehicular de la Subdirección Municipal de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial del Cantón Penipe, demostrará su capacidad para proporcionar regularmente el servicio que satisfaga los requisitos legales y reglamentos aplicables.

El área de matriculación vehicular de la Subdirección, aspira aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y reglamentos aplicables. Este Sistema parte de la necesidad de mejorar la satisfacción de los clientes y con ello la participación del personal administrativo y subdirección de movilidad, principalmente en el proceso de matriculación vehicular, pues la insatisfacción se genera por el tiempo de demora según lo que se logró percibir del usuario.

Referencia Normativa

Los documentos de referencia siguientes son indispensables para la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad.

- ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad – Fundamentos y estudio
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial
- Reglamento de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica Reformativa al Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

Términos y Definiciones

- **Usuario:** Es el individuo que utiliza o trabaja con algún objeto o dispositivo o que usa algún servicio en particular
- **Calidad:** es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie
- **Sistema:** red de procedimientos relacionados de acuerdo a un esquema integrado tendientes al logro de los fines de una organización.
- **Proceso:** es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias
- **Gestión:** llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.
- **Procedimiento:** es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.
- **Política:** es un plan general de acción que guía a los miembros de una organización en la conducta de su operación
- **Mejora Continua:** busca mejorar los productos, servicios y procesos; optimiza el sistema de gestión de calidad para lograr mejoras en el desempeño de forma coherente con las políticas de la organización.

Contexto de la Organización

Comprensión de la organización y su contexto

En este punto el análisis DAFO es utilizado como proceso previo a la toma de decisiones. Esta herramienta ayudara a definir el contexto de la Subdirección de movilidad y poder realizar un diagnóstico de la situación actual.

DAFO	
Análisis Interno	Análisis Externo
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de políticas de calidad y organigrama estructural. ✓ Usuario insatisfecho. ✓ No cuentan con un proceso de matriculación. ✓ No cuentan con una orientación e inducción al puesto. ✓ Ambiente laboral inadecuado. ✓ No cuentan con un presupuesto anual. 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ No existe auditoria. ✓ Espacio físico no adecuado. ✓ No dispone con un sistema de gestión de calidad. ✓ Recesión económica del país. ✓ Riesgo biológico por COVID-19. ✓ Preferencia del usuario hacia otras instituciones.
<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Disponen de una misión y visión. ✓ Cuentan con un registro de emisión de matriculación. ✓ Existe un proceso de selección y contratación del personal. ✓ Existe accesibilidad y predisposición por parte del personal. ✓ Políticas de bioseguridad 	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asesoramiento de la ANT ✓ Convenio con el ministerio de trabajo. ✓ Homologación vehicular. ✓ Adquisición de instrumentos de control. ✓ Incremento de valor de matriculación. ✓ Incremento de capital.

Fuente: Contexto de la organización basado en la norma ISO 9001.
Realizado por: Olivo, B. 2021.

3.3. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Tabla 4-3: Comprensión de las necesidades y expectativas

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS DEL SISTEMA
CLIENTES	Satisfacer requisitos y expectativas	Recibir un servicio óptimo y de calidad.	Estableciendo procedimientos adecuados para el proceso de matriculación vehicular.
DIRECCIÓN (GAD Municipal del cantón Penipe)	Mediante ordenanzas asumir las atribuciones en materia de transporte, terrestre, tránsito y seguridad vial.	Garantizar y certificar un servicio óptimo.	Estableciendo un organigrama estructural con un detalle completo de las acciones a realizar por cada uno de los colaboradores.
TRABAJADORES (Subdirección de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del cantón Penipe)	Regular, planificar y controlar el transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.	Brindar un servicio de calidad. Adquirir motivaciones e incentivos por parte del departamento.	Estableciendo programas de recompensas no remuneradas e incentivos para mantener al personal activo en cada una de las actividades.
PROVEEDOR	Abastecer de un sistema optimo (AXIS 4.0) Lograr obtener la certificación ISO 9001:2015.	Adquirir grandes beneficios en los usuarios del sistema.	Estableciendo procedimientos por parte del departamento de Talento Humano, para la obtención de la certificación, al igual que un correcto manejo del sistema operativo.

Fuente: Contexto de la organización basado en la norma ISO 9001.

Realizado por: Olivo, B. 2021.

3.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

En el área de matriculación vehicular de la Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial del Cantón Penipe carecen de un proceso en el sistema de gestión, por lo cual se propone un macro proceso de la siguiente manera:



Figura 1-3. Representación esquemática de los elementos del proceso de matriculación de la Subdirección de Movilidad

Fuente: Contexto de la organización basado en la norma ISO 9001.

Realizado por: Olivo, B. 2021.

Procesos

La Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial del cantón Penipe debe determinar los procedimientos necesarios que permitan establecer, implementar y contar con una forma específica y para ellos se dará énfasis en los procesos claves y medición, es decir matriculación vehicular, títulos habilitantes y servicio al usuario.

Tabla 5-3: Despliegue de los procesos de la Subdirección de Movilidad del cantón Penipe


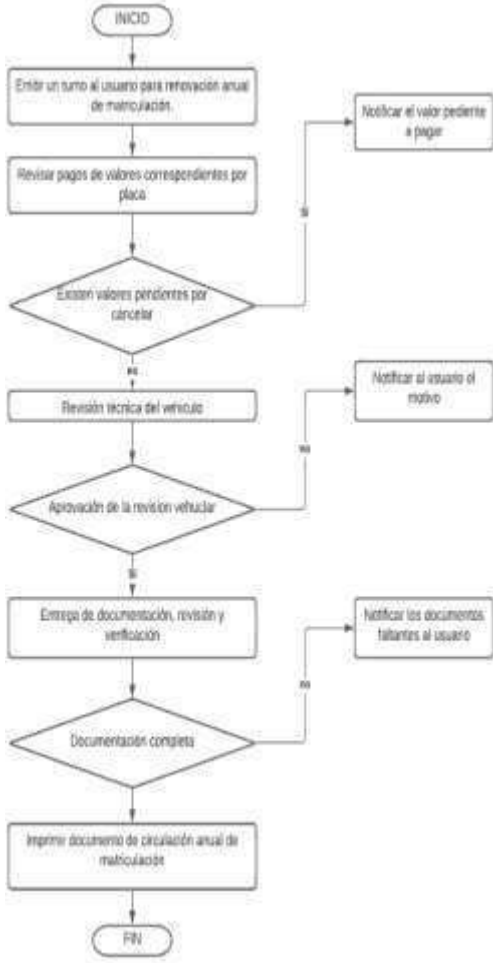
PROCESO	TIPO DE PROCESO	DEPARTAMENTO	ÁREA
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL	APOYO	Gestión de Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Desbloqueo vehicular Bloqueo vehicular
		Gestión de Información Técnica	<ul style="list-style-type: none"> Reemplazo de placas Duplicado de placas por robo Perdida de Matricula
		Gestión de Tránsito	<ul style="list-style-type: none"> Des habilitación de vehículos
	CLAVE	Matriculación y renovación técnica vehicular	<ul style="list-style-type: none"> Renovación de matricula Matriculación por primera vez Duplicado de Matricula Trasferencia de dominio
		Transferencia de dominio	<ul style="list-style-type: none"> Revisión vehicular Título Habilitante Renovación de Títulos habilitantes Cambio de Servicio
		Estudio técnico	<ul style="list-style-type: none"> Fijación del Cuadro Tarifario Estudio Técnico de Factibilidad
	MEDICIÓN		Atención al cliente

Fuente: Contexto de la organización basado en la norma ISO 9001.
Realizado por: Olivo, B. 2021.

• **Proceso de Matriculación Vehicular**



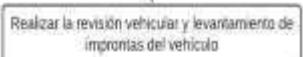
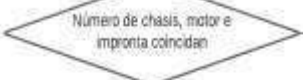
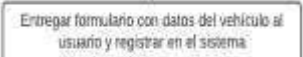

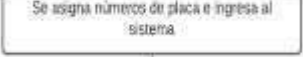
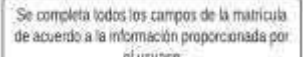
Se realizó fichas de características de los debidos procesos tales como Renovación de matrícula, matriculación por primera vez, Duplicado de matrícula y Transferencia de dominio.

Tabla 6-3: Planificación del Servicio de Renovación de Matrícula

		Procedimiento para la planificación del servicio de Renovación de Matrícula STTTSV - GADMC – PENIPE	CÓDIGO: PPM-001
OBJETIVO	Organizar de manera efectiva el manejo de las actividades del proceso de renovación de matrícula.		
REFERENCIA	<ul style="list-style-type: none"> Resoluciones ANT Ordenanzas GAD Resolución 006 – Consejo Nacional de Competencias 		
RESPONSABLES	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de la Subdirección de Transito Digitador de la Subdirección de Transito 		
ENTRADA	SUBPROCESOS		SALIDA
Inicio			
Emitir turnos			
Revisión de pagos			
Revisión del vehículo			
Imprimir documento de circulación			
Fin	<p>Se emite un turno de renovación anual de matriculación a los usuarios que formaran parte del servicio, con la finalidad de respetar y agilizar el proceso.</p> <p>Mediante el sistema se revisa por placas que los valores hayan sido pagados en su totalidad.</p> <p>Se realiza una aprobación de la revisión vehicular. Entrega de documentación, revisión y verificación.</p> <p>Se verifica que la documentación este completa Imprimir la documentación</p>		
ELABORADO POR	APROBADO POR	FECHA	
Olivo, B. 2021.	GADMC – PENIPE		


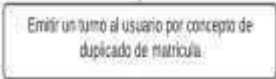
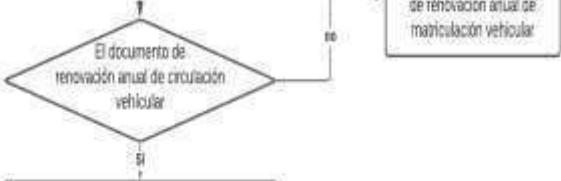
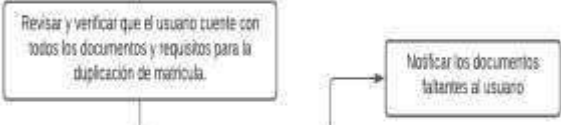
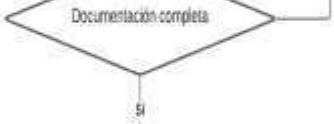

Fuente: Contexto de la organización basado en la norma ISO 9001

Tabla 7-3: Planificación del Servicio de Matriculación por primera vez

	<p align="center">Procedimiento para la planificación del servicio de Matriculación por primera vez, STTTSV - GADMC – PENIPE</p>	<p align="center">CÓDIGO: PPM-002</p>
<p align="center">OBJETIVO</p>	<p>Organizar de manera efectiva el manejo de las actividades del proceso de emisión por primera vez.</p>	
<p align="center">REFERENCIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resoluciones ANT • Ordenanzas GAD • Resolución 006 – Consejo Nacional de Competencias 	
<p align="center">RESPONSABLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de la Subdirección de Transito • Digitador de la Subdirección de Transito 	
<p align="center">ENTRADA</p>	<p align="center">SUBPROCESOS</p>	<p align="center">SALIDA</p>
<p align="center">Inicio</p>		
<p align="center">Levantamiento de Improntas</p>		<p>Realizar la revisión vehicular y levantamiento de improntas del vehículo. Número de chasis, motor e impronta.</p>
<p align="center">Verificación de formularios</p>		<p>Entregar formularios con datos del vehículo al usuario y registrar en el sistema.</p>
<p align="center">Documentación completa</p>		<p>Revisar y verificar que el usuario cuente con todos los documentos y requisitos para la matriculación de vehículos nuevos.</p>
<p align="center">Asignación de placas</p>		<p>Se asignan números de placa Ingresar al sistema</p>
<p align="center">Imprimir documentación</p>		
<p align="center">Fin</p>		<p>Entrega de matrícula y placa al usuario</p>
<p align="center">ELABORADO POR</p>	<p align="center">APROBADO POR</p>	<p align="center">FECHA</p>
<p align="center">Olivo, B. 2021.</p>	<p align="center">GADMC – PENIPE</p>	


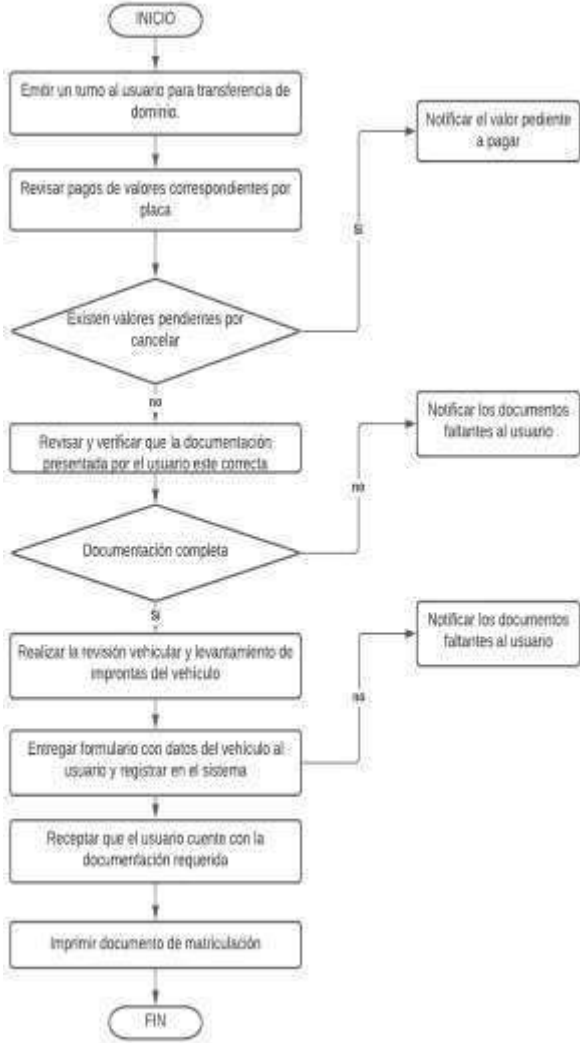
Fuente: Contexto de la organización basado en la norma ISO 9001

Tabla 8-3: Planificación del Servicio por Duplicado de Matrícula

	<p>Procedimiento para la planificación del servicio de Duplicado de Matrícula STTTSV - GADMC – PENIPE</p>	<p>CÓDIGO: PPM-003</p>	
<p>Organizar de manera efectiva el manejo de las actividades del proceso de duplicado de matrícula.</p>			
<p>REFERENCIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resoluciones ANT • Ordenanzas GAD • Resolución 006 – Consejo Nacional de Competencias 		
<p>RESPONSABLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de la Subdirección de Tránsito • Digitador de la Subdirección de Tránsito 		
<p>ENTRADA</p>	<p>SUBPROCESOS</p>	<p>SALIDA</p>	
<p>Inicio</p>			
<p>Emitir turnos</p>			<p>Se emite turnos por concepto de duplicado de matrícula. Se solicita el documento de renovación anual de circulación vehicular.</p>
<p>Verificación de documentos</p>			<p>Se revisa y verifica que el usuario cuente con todos los documentos y requisitos para la duplicación vehicular.</p>
<p>Ingreso de documentación</p>			<p>Digitalizar el documento de matriculación con los respectivos datos del usuario.</p>
<p>Imprimir documentación</p>			
<p>Fin</p>			<p>Impresión del formulario de matrícula. Entrega de matrícula al usuario.</p>
<p>ELABORADO POR Olivo, B. 2021.</p>	<p>APROBADO POR GADMC – PENIPE</p>	<p>FECHA</p>	

Fuente: Contexto de la organización basado en la norma ISO 9001

Tabla 9-3: Planificación del Servicio por Transferencia de Dominio


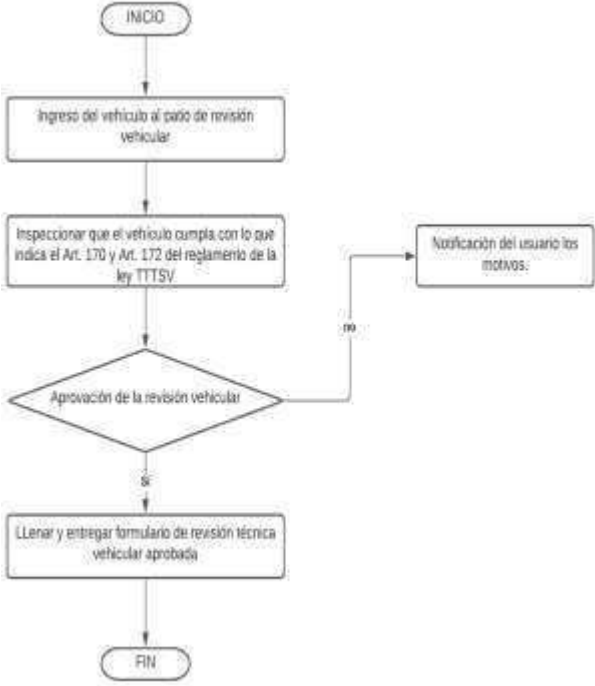
	Procedimiento para la planificación del servicio de Transferencia de Dominio STTTSV - GADMC – PENIPE	CÓDIGO: PPM-004
OBJETIVO	Organizar de manera efectiva el manejo de las actividades del proceso de transferencia de dominio.	
REFERENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Resoluciones ANT • Ordenanzas GAD • Resolución 006 – Consejo Nacional de Competencias 	
RESPONSABLES	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de la Subdirección de Transito • Digitador de la Subdirección de Transito 	
ENTRADA	SUBPROCESOS	SALIDA
Inicio		Se emite un turno de transferencia de dominio a los usuarios.
Emitir turnos		Mediante el sistema se revisa por placas que los valores hayan sido pagados en su totalidad.
Revisión de pagos		Revisar y verificar que la documentación presentada por el usuario sea correcta. Se realiza la revisión vehicular, levantamiento de improntas del vehículo.
Revisión de documentación		Revisión de formulario con datos del vehículo. Receptar que el usuario cuente con la documentación. Emisión de certificado.
Imprimir documentación		
Fin		
ELABORADO POR Olivo, B. 2021.	APROBADO POR GADMC – PENIPE	FECHA

Fuente: Contexto de la organización basado en la norma ISO 9001.

• Transferencia de Dominio



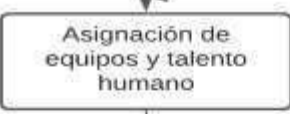
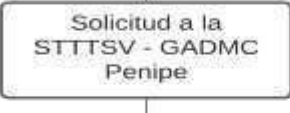
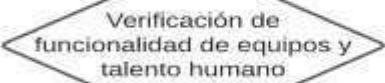
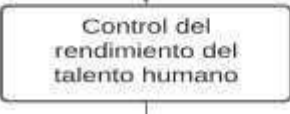
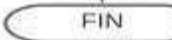
Se realizó fichas de características de los debidos procesos tales como Revisión vehicular, Títulos habilitantes, Renovación de Títulos habilitantes y Cambio de Servicio.

Tabla 10-3: Planificación del Servicio por Revisión Vehicular

	<p align="center">Procedimiento para la planificación del servicio de Revisión Vehicular STTTSV - GADMC – PENIPE</p>	<p align="center">CÓDIGO: PPM-005</p>
<p align="center">OBJETIVO</p>	<p>Organizar de manera efectiva el manejo de las actividades del proceso de revisión vehicular.</p>	
<p align="center">REFERENCIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resoluciones ANT • Ordenanzas GAD • Resolución 006 – Consejo Nacional de Competencias 	
<p align="center">RESPONSABLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Alcalde o alcaldesa • Directorio Agencia Nacional • Jefe de la Subdirección de Transito 	
<p align="center">ENTRADA</p>	<p align="center">SUBPROCESOS</p>	<p align="center">SALIDA</p>
<p align="center">Inicio</p>		<p>Ingresar el vehículo para su respectiva revisión.</p>
<p align="center">Revisión Vehicular</p>		<p>Debe cumplir con los parámetros establecidos por la ley de TTTSV.</p>
<p align="center">Aprobación de requisitos</p>		<p>Comprobación del cumplimiento de requisitos para el puesto de trabajo.</p>
<p align="center">Emisión de formulario</p>		
<p align="center">Fin</p>		<p>Llenar y entregar formularios de revisión técnica vehicular aprobada.</p>
<p align="center">ELABORADO POR</p>	<p align="center">APROBADO POR</p>	<p align="center">FECHA</p>
<p align="center">Olivo, B. 2021.</p>	<p align="center">GADMC – PENIPE</p>	



Fuente: Contexto de la organización basado en la norma ISO 9001

Tabla 11-3: Planificación del Servicio por Títulos Habilitantes

	<p><i>Procedimiento para la planificación del servicio de Títulos Habilitantes STTTSV - GADMC – PENIPE</i></p>	<p>CÓDIGO: PPM-006</p>
OBJETIVO	Organizar de manera efectiva el manejo de las actividades del proceso de títulos habilitantes.	
REFERENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Resoluciones ANT • Ordenanzas GAD • Resolución 006 – Consejo Nacional de Competencias 	
RESPONSABLES	<ul style="list-style-type: none"> • Alcalde o alcaldesa • Directorio Agencia Nacional • Jefe de la Subdirección de Transito 	
ENTRADA	SUBPROCESOS	SALIDA
Inicio		Ingresa el vehículo para su respectiva revisión.
Revisión Vehicular		Debe cumplir con los parámetros establecidos por la ley de TTTSV.
Aprobación de requisitos		Comprobación del cumplimiento de requisitos para el puesto de trabajo.
Emisión de formulario		
Fin		Llenar y entregar formularios de revisión técnica vehicular aprobada.
		
ELABORADO POR	APROBADO POR	FECHA
Olivo, B. 2021.	GADMC – PENIPE	



Fuente: Contexto de la organización basado en la norma ISO 9001.

Tabla 12-3: Planificación del Servicio por Renovación de Títulos Habilitantes

	Procedimiento para la planificación del servicio de Renovación de Títulos Habilitantes STTTSV - GADMC – PENIPE	CÓDIGO: PPM-007
OBJETIVO	Organizar de manera efectiva el manejo de las actividades del proceso de renovación de títulos habilitantes.	
REFERENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Resoluciones ANT • Ordenanzas GAD • Resolución 006 – Consejo Nacional de Competencias 	
RESPONSABLES	<ul style="list-style-type: none"> • Alcalde o alcaldesa • Directorio Agencia Nacional • Jefe de la Subdirección de Transito 	
ENTRADA	SUBPROCESOS	SALIDA
Inicio		
Solicitud de renovación		
Vigencia de título habilitante		
Análisis de la documentación		
Verificación de requisitos		
Elaboración del informe		
Aprobación del consejo cantonal		
Notificación de Resolución		
Fin		
ELABORADO POR	APROBADO POR	FECHA
Olivo, B. 2021.	GADMC – PENIPE	


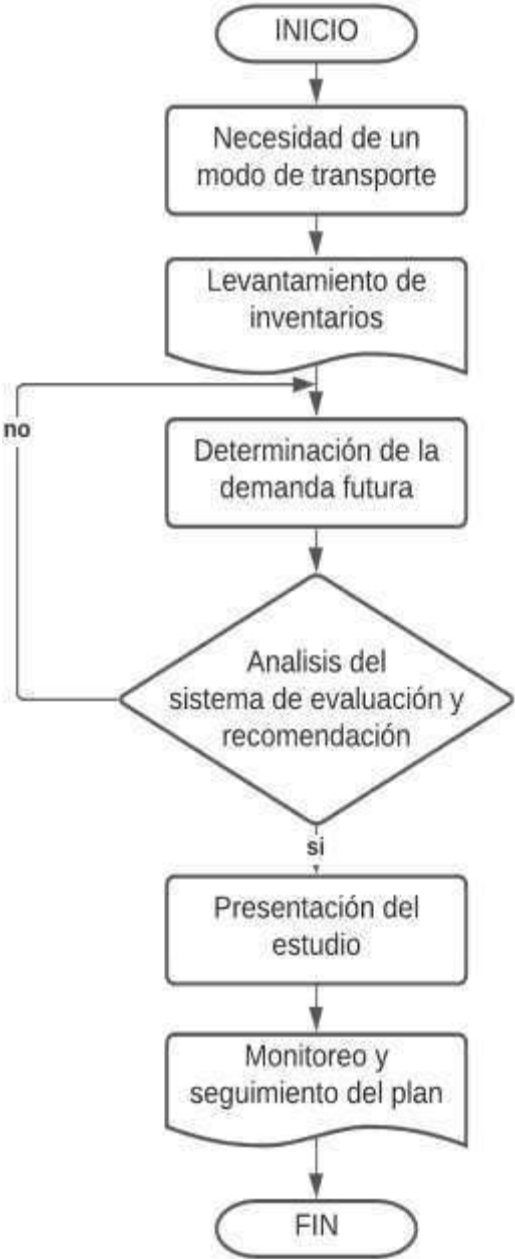
Fuente: Contexto de la organización basado en la norma ISO 9001.

Tabla 13-3: Planificación de la Fijación del Cuadro Tarifario

		<i>Procedimiento para la planificación del servicio para Fijación del Cuadro Tarifario STTTSV - GADMC – PENIPE</i>	CÓDIGO: PPM-008
OBJETIVO	Organizar de manera efectiva el manejo de la fijación del cuadro tarifario.		
REFERENCIA	<ul style="list-style-type: none"> Resoluciones ANT Ordenanzas GAD Resolución 006 – Consejo Nacional de Competencias 		
RESPONSABLES	<ul style="list-style-type: none"> Alcalde o alcaldesa Director del departamento financiero Jefe de la Subdirección de Transito 		
ENTRADA	SUBPROCESOS	SALIDA	
Inicio		Inicio de un procedimiento para la elaboración de fijación del cuadro tarifario.	
Requerimiento de una tarifa		Determinación de las características del tipo de servicio.	
Determinación del servicio		Redactar el cuadro tarifario de acuerdo a las disposiciones de la ANT y acorde a las competencias.	
Elaboración del cuadro tarifario		Presentación del cuadro tarifario por el consejo cantonal.	
Presentación del consejo cantonal		Aprobación del cuadro tarifario por el consejo cantonal.	
Aprobación del cuadro tarifario		Redacción de la ordenanza para el cobro de rubros para la STTTSV – GADMC – PENIPE, elaborado por el secretario del consejo cantonal.	
Elaboración de la ordenanza		Aprobación del cuadro tarifario por la alcaldesa o alcalde del GADMC Penipe.	
Aprobación de la alcaldesa o alcalde		Comunicación y aplicación de la ordenanza con el cuadro tarifario vigente.	
Aplicación de la ordenanza y cobro tarifario			
Fin			
ELABORADO POR	APROBADO POR	FECHA	
Olivo, B. 2021.	GADMC – PENIPE		

Fuente: Contexto de la organización basado en la norma ISO 9001.

Tabla 14-3: Planificación del Estudio de Factibilidad

		Procedimiento para la planificación del Estudio de Factibilidad STTSV - GADMC – PENIPE	CÓDIGO: PPM-009
		Lograr satisfacer las necesidades del usuario mediante el cumplimiento de sus expectativas y el apoyo de un equipo técnico que cumpla los requisitos del SGC.	
REFERENCIA	<ul style="list-style-type: none"> Resoluciones ANT Ordenanzas GAD Resolución 006 – Consejo Nacional de Competencias 		
RESPONSABLES	<ul style="list-style-type: none"> Alcalde o alcaldesa Director del departamento financiero Jefe de la Subdirección de Transito 		
ENTRADA	SUBPROCESOS		SALIDA
Inicio			Inicio de un procedimiento para la elaboración de un estudio técnico de factibilidad.
Necesidad de un modo			Determinación de información sobre actividades económicas, uso de suelo, características de los viajes y características de los sistemas.
Calibración de técnicas y métodos			Determinar la demanda futura mediante un factor de expansión, gráfica origen – destino y proyección de viajes futuros.
Determinación de una demanda futura			Análisis del sistema de evaluación mediante metas, objetivos, planteamiento de resultados, análisis y evaluación.
Análisis de un sistema de evaluación			Presentación del estudio ante el ente competente: Jefe de la Subdirección de Movilidad.
Presentación del estudio			Monitoreo y seguimiento del plan en base al cumplimiento de metas y objetivos.
Monitoreo y seguimiento del plan.			
Fin			
ELABORADO POR			APROBADO POR
Olivo, B. 2021.	GADMC – PENIPE		

Fuente: Contexto de la organización basado en la norma ISO 9001.

Tabla 15-3: Planificación del Servicio al Usuario

	Procedimiento para la planificación del Servicio al Usuario STTTSV - GADMC – PENIPE		CÓDIGO: PPM-009
OBJETIVO	Lograr la satisfacción del usuario del servicio en la Subdirección de Movilidad del Cantón Penipe, cumpliendo sus expectativas y necesidades del servicio.		
REFERENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Resoluciones ANT • Ordenanzas GAD • Macro procesos 		
RESPONSABLES	<ul style="list-style-type: none"> • Alcalde o alcaldesa • Director del departamento financiero • Jefe de la Subdirección de Transito 		
ENTRADA	SUBPROCESOS	SALIDA	
Inicio			
Necesidad del servicio	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Necesidad del servicio en la STTTSV - GADMC - PENIPE] A --> B[Requerimiento del usuario] B --> C{Disponibilidad de Talento Humano, equipos y sistema de matriculación} C -- no --> A C -- sí --> D[Inicia el proceso de servicio al usuario] D --> FIN([FIN]) </pre>		Inicio de un procedimiento de servicio al usuario de utilizar uno de los servicios de la STTTSV – GADMC - PENIPE
Requerimiento del usuario			Demanda de los usuarios de acuerdo a las características del servicio.
Disponibilidad del Talento Humano			Verificación de disponibilidad de talento humano y funcionamiento óptimo del sistema de matriculación.
Proceso del servicio - usuario			
Fin			Desarrollar el proceso por la que el usuario ha optado la Unidad de Movilidad. Entrega de un servicio de calidad, eficiencia y eficacia.
ELABORADO POR	APROBADO POR	FECHA	
Olivo, B. 2021.	GADMC – PENIPE		

Fuente: Contexto de la organización basado en la norma ISO 9001.

3.5. Liderazgo

3.5.1. Liderazgo y Compromiso

3.5.1.1. Generalidades

La alta dirección de la Unidad Municipal de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial del Cantón Penipe debe asumir el liderazgo y compromiso sobre el desarrollo del sistema de gestión de calidad considerando que debe:

- a) Ser responsable por la rendición de cuentas por la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad.
- b) Asegurar la definición de objetivos y políticas del Sistema de Gestión de Calidad, compatibles al contexto y dirección estratégica.
- c) Asegurar la integración entre los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y los procesos de la organización.
- d) Promover pensamientos y el enfoque en procesos basados en riesgos.
- e) Asegurar la disponibilidad de los recursos, verificable en el plan estratégico, identificación de recursos o planificación presupuestaria.
- f) Comunicar la importancia del Sistema de Gestión de Calidad por cualquier medio visible y de fácil acceso al personal.
- g) Asegurar el logro de resultados del Sistema de Gestión de Calidad, se puede evidenciar en las evaluaciones de desempeño.

3.6. Política de Calidad

3.6.1. Establecimiento de la Política de Calidad

POLÍTICA DE CALIDAD
La Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Penipe establece su política de calidad en base a los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015 para las actividades de:
<u>“PROCESO DE MATRICULACIÓN VEHICULAR”</u>
La Política de calidad proporciona el marco de referencia para establecer y revisar el sistema de gestión de calidad, así como los objetivos de la calidad, los cuales son establecidos por la Subdirección de Movilidad.
“Estamos comprometidos a cumplir a cabalidad con los requisitos establecidos, logrando la satisfacción permanente de los usuarios, identificando las necesidades para obtener una comunicación efectiva, un Talento Humano altamente capacitado y comprometido con la calidad del servicio.”
La Política de calidad tiene como finalidad demostrar el compromiso de la Subdirección en la gestión de calidad, así como el compromiso de cumplir con los requisitos aplicables al sistema de gestión de calidad, dicho compromiso se evidencia en el cumplimiento de los procedimientos y documentos establecidos.
LA SUBDIRECCIÓN

Fuente: Liderazgo de la organización basado en la norma ISO 9001.

Realizado por: Olivo, B. 2021.

3.6.2. Comunicación de la Política de Calidad

Después de haber definido la política de calidad, será comunicada, asegurándose la disponibilidad hacia sus partes interesadas, el entendimiento de la misma y su aplicación. A política puede comunicarse por medios escritos, informes, vías web, pudiendo verificarse mediante comunicaciones visuales, físicas o virtuales.

COMUNICADO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

Con la finalidad de mejorar la competitividad de nuestra organización, la Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Penipe ha decidido implantar una política de calidad según los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015.

La implantación y mantenimiento de un sistema de gestión de calidad nos ayudara a cumplir los objetivos y mejoras con el fin de garantizar el éxito en dichos procesos.

Dentro de los documentos que forman parte de un sistema de gestión de calidad debemos destacar la política de calidad, cuyo responsable del departamento de movilidad se encargara de realizar la distribución del documento a todo el personal con la finalidad de dar a conocer dicha política para su correcto cumplimiento.

Además se colocara en tabloncillos de anuncio, en cada una de las áreas de trabajo con la finalidad de dar a conocer y comprender el contenido de la política de calidad.

LA SUBDIRECCIÓN

Fuente: Liderazgo de la organización basado en la norma ISO 9001.

Realizado por: Olivo, B. 2021.

3.7. Roles, Responsabilidades y Autoridades

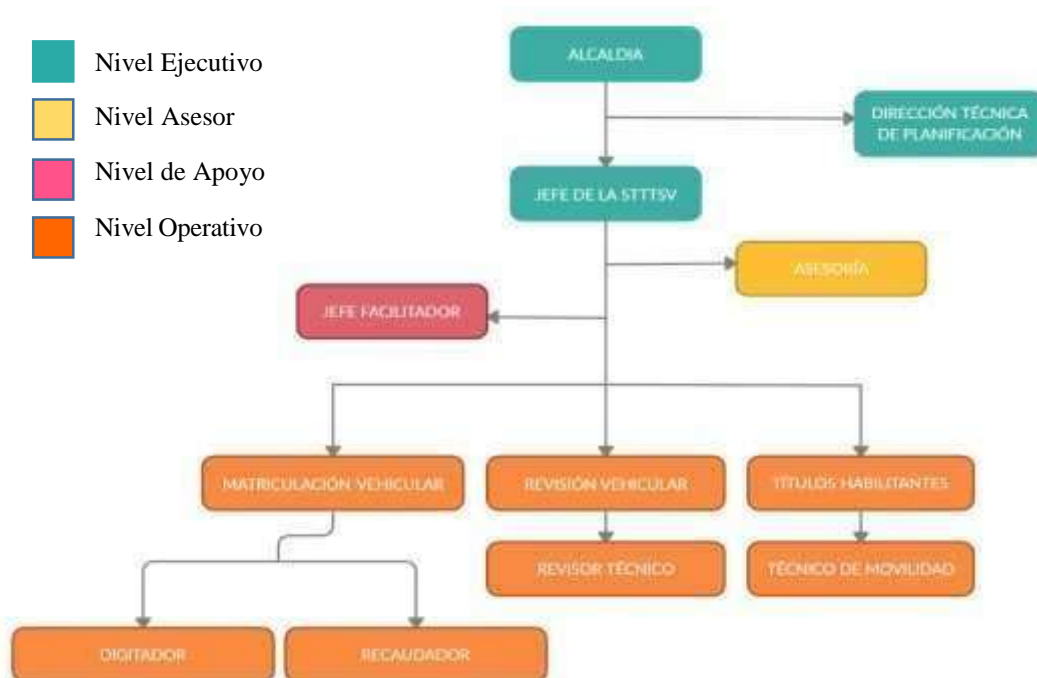


Gráfico 2-3: Mapa Jerárquico - Estructura de Procesos para la Subdirección de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial

Realizado por: Olivo, B. 2021.

Descripción de la Estructura

Alcaldía.- Es el ente regulador encargado de dirigir, coordinar y supervisar todas las actividades, acciones y procesos dentro de la organización, es el representante legal y judicial de su gobierno es decir cuyo responsable de cada acción tomada.

Dirección Técnica de Planificación.- Su papel es planificar, programar y evaluar los planes, programas y proyectos desarrollados por el GADM del Cantón Penipe, acorde a las políticas institucionales, impulsar, determinar y ejecutar el Plan de desarrollo municipal.

Jefe de la Subdirección de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial.- Es el encargado de administrar, controlar y dirigir al talento humano a su cargo, además debe revisar y verificar la legalidad de los documentos.

Asesoría.- Este nivel es muy importante puesto que ofrecería al nivel directivo alternativas y planteamientos con criterios, que permitan fortalecer las decisiones y acciones con la finalidad de mejorar el desarrollo dentro de la Subdirección de Movilidad.

Jefe Facilitador.- Este cargo no se encuentra establecido en la Subdirección de Movilidad por lo cual se propone implementar para obtener una mejor productividad en cada una de las funciones a desempeñar como gestionar actos administrativos y normativos consignados por la institución, además de preservar y salvaguardar la documentación interna y externa, obteniendo niveles altos de eficacia, eficiencia y buena atención del servicio.

Matriculación Vehicular.- La Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial a partir de la asignación de las competencias en materia de tránsito, inició con la matriculación vehicular en los patios de la entidad, donde los usuarios pueden acceder a los siguientes servicios:

- ✓ Renovación Anual de Matrícula
- ✓ Transferencia de dominio
- ✓ Emisión de matrícula por primera vez
- ✓ Duplicado de matrícula
- ✓ Duplicado por pérdida o deterioro de placas

Para la ejecución del proceso de matriculación se requerirá los siguientes puestos.

Recaudador.- Destinado a recaudar los valores y llevar un registro de especies valoradas con respecto a tránsito, emitir informes a la dirección financiera que le ha sido confiada por la Agencia Nacional de Tránsito.

Digitador.- Desempeña funciones en colaboración con el responsable de sistemas de la municipalidad, se encarga de resguardar la información digital e impresa que le ha sido confiada.

Revisión Vehicular.- para ejercer el proceso de revisión vehicular va de la mano con el revisor técnico quien es el encargado de realizar la revisión de vehículos que acuden a la Subdirección de Movilidad, de manera que cumplan a cabalidad con el funcionamiento del automotor.

Emisión de Títulos Habilitantes.- Para ejecutar este proceso se necesita el puesto de técnico de movilidad quien es el único autorizado de elaborar estudios de factibilidad que dinamicen la

movilidad del cantón dentro de las competencias asumidas, además será el responsable de emitir informes para expedir los títulos habilitantes.

3.8. Planificación

3.8.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La planificación de la Unidad de Movilidad va de la mano con el análisis DAFO que se realizó anteriormente en donde, se tomó como base las debilidades, para lo cual se estableció una matriz de riesgo. En donde se establece el siguiente criterio obtenido en la guía de aplicación del sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015.

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA (PO)	1 = No pasa nada	2 = Sucede en algunas ocasiones	3 = Sucede frecuentemente
SEVERIDAD DEL EFECTO (SE)	1 = Alta	2 = Media	3 = Baja
ÍNDICE DE CRITICIDAD (IC)	1 – 2 = Bajo	3 – 4 = Medio	6 – 9 = Alto

$$IC = PO * SE$$

Tabla 16-3: Matriz de riesgos - DAFO

RIESGO IDENTIFICADO	PROBABILIDAD OCURRENCIA	SEVERIDAD EFECTO	ÍNDICE DE CRITICIDAD	ACCIONES
D1: Falta de políticas de calidad y organigrama estructural. No se monitorea el cumplimiento de funciones, procesos y sistemas.	1	2	2	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar una política de calidad. ✓ Establecer una correcta estructura funcional.
D2: Usuario insatisfecho. El usuario no es atendido sobre sus requerimientos y quejas.	2	2	4	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar una matriz de riesgo. ✓ Crear un buzón de quejas.
D3: Falta de un proceso de matriculación. No existe un sistema para el proceso de matriculación vehicular.	1	1	1	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer flujogramas con los debidos procesos a cumplir. ✓ Establecer los requisitos necesarios para otorgar certificado de matriculación.
D4: Falta de orientación e inducción al puesto. No existe un flujo grama de actividades a seguir en el debido proceso de matriculación vehicular	2	2	4	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proponer un programa de ambiente laboral. ✓ Optimizar el tiempo de demora en los debidos procesos de matriculación vehicular.
D5: Ambiente laboral inadecuado.	2	1	2	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proponer capacitaciones. ✓ Crear un programa de incentivos y

No cuentan con un programa de incentivos y recompensas no remuneradas.				recompensas no remuneradas.
D6: No cuentan con un presupuesto anual individual. La Subdirección no es otorgada en manejar rubros económicos.	1	3	3	✓ Elaborar un presupuesto para la subdirección de movilidad.

Fuente: Planificación de la organización basado en la norma ISO 9001.

Realizado por: Olivo, B. 2021.

3.9. Objetivos de calidad

OBJETIVOS	INDICADORES	METAS / ACCIONES	RECURSOS		SEGUIMIENTO
			TECNO.	DINERO	
Promover el trabajo en equipo logrando una cultura y ambiente laboral para alcanzar la mejora continua en el proceso de matriculación vehicular.	<ul style="list-style-type: none"> Rendimiento del Sistema de Gestión de Calidad. Auditoria de procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar inventarios de rendimiento y desempeño del Sistema de Gestión de Calidad. Disponer del talento componente, capacitado y altamente motivado. 	X		Diagrama de causa y efecto. Hoja de chequeo.
Mejorar la calidad del servicio proponiendo programas de capacitación periódicamente con la finalidad de incrementar el número de usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> Número de usuarios satisfechos. Total de usuarios. Analizar los factores internos y externos que influyen en el Sistema de Gestión de Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con las necesidades y requerimientos del usuario. Establecer roles, responsabilidades y autoridades de cada puesto de trabajo. 		X	Método Servqual. Gráfica de control. Análisis FODA.
Brindar un mejor servicio a los usuarios diseñando un espacio físico en óptimas condiciones para la prestación del mismo.	<ul style="list-style-type: none"> ve rendimiento Auditoria de procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Dar cumplimiento a la política y objetivos del Sistema de Gestión de Calidad. 		X	Hoja de chequeo.
Planificar efectivamente la prestación de servicio de Matriculación vehicular y Títulos habilitantes.	<ul style="list-style-type: none"> Control de realizados y programados. 	<ul style="list-style-type: none"> Controlar las actividades requeridas para la prestación de un servicio de calidad. 	X		Hoja de chequeo

Fuente: Planificación de la organización basado en la norma ISO 9001

Realizado por: Olivo, B. 2021.

3.10. Planificación de Cambios

En este punto es importante recalcar que una vez establecido el Sistema de Gestión de Calidad en caso de existir opciones de mejora por parte del GAD Municipal del Cantón Penipe, debe existir una planificación previa considerando motivo de cambio y potenciales efectos, disposición de recursos, responsabilidades.

PROPÓSITO	PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS	RECURSOS		OBSERVACIONES
		TECNO.	DINERO	
Promover el trabajo en equipo logrando una cultura y ambiente laboral para alcanzar la mejora continua en el proceso de matriculación vehicular.	<p>Buscar el equilibrio entre los objetivos de la Unidad de Movilidad y las necesidades del Talento Humano.</p> <p>Generar la capacidad de interactuar entre los equipos de trabajo.</p>	X		<p>La Administración es responsable de controlar el buen desempeño del Sistema de gestión de Calidad.</p> <p>Mantener a todo el talento humano capacitado.</p>
Mejorar la calidad del servicio proponiendo programas de capacitación periódicamente con la finalidad de incrementar el número de usuarios.	<p>Dirigir todos los esfuerzos del Sistema de Gestión de Calidad, hacia el cumplimiento y satisfacción del usuario.</p> <p>Cambiar la estructura organizacional, actualizar y mejorar sus funciones.</p>		X	<p>Asegurar un servicio eficaz.</p> <p>El Talento Humano de la Subdirección de Movilidad tiene el compromiso de cumplir y desarrollar todos los aspectos y requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.</p>
Brindar un mejor servicio a los usuarios diseñando un espacio físico en óptimas condiciones para la prestación del mismo.	Implementar una cultura de calidad en el servicio de matriculación vehicular y títulos habilitantes.		X	Chequear que se cumpla a cabalidad con la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad.
Planificar efectivamente la prestación de servicio de Matriculación vehicular y Títulos habilitantes.	Mejorar e incrementar métodos para la solución de conflictos y aprovechar las oportunidades.	X		Controles frecuentes para ayudar a examinar el desempeño de la prestación del servicio.

Realizado por: Olivo, B. 2021.

3.11. Apoyo

3.11.1. Recursos

Al realizar una auditoria inicial se pudo observar que no cuentan con un presupuesto administrado por la subdirección de movilidad, por lo cual se proponer el siguiente presupuesto tomando en cuenta ingresos y egresos con una base de datos recaudados por la misma subdirección de movilidad.

Cabe recalcar que para mejorar el desempeño de los procesos de matriculación vehicular se necesita de:

- La provisión oportuna, eficaz y eficiente de recursos en relación con las oportunidades y restricciones.
- Mejores instalaciones para la prestación del servicio.
- Recursos y mecanismos para alentar la mejora continua
- Estructura organizativa, incluyendo administración de proyectos y desarrollo de habilidades de liderazgo.

Elaboración de Presupuesto

Tabla 17-3: Ingresos

UNIDAD DE TRANSITO Y TRANSPORTE				
PRESUPUESTO DE INGRESOS				
No. PARTIDAS	NOMBRE DE PARTIDAS	PARCIAL	GRUPO	TOTAL
1	INGRESOS CORRIENTES			\$ 183.303,00
1.3	TASAS Y CONTRIBUCIONES		\$ 183.303,00	
1.3.01	TASAS GENERALES		\$ 183.303,00	
1.3.01.08	PRESTACIÓN DE SERVICIOS		\$ 41.303,00	
1.3.01.08.01	ESPECIES VALORADAS	\$ 6.000,00		
1.3.01.08.02	RESTRICCIÓN, BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE VEHÍCULOS	\$ 600,00		
1.3.01.08.03	CAMBIO DE COLOR	\$ 500,00		
1.3.01.08.04	ACTUALIZACIÓN DE MOTOR	\$ 100,00		
1.3.01.08.05	ACTUALIZACIÓN DE CLASE Y/O TIPO DE VEHÍCULO	\$ 800,00		
1.3.01.08.06	TRASPASO DE DOMINIO VEHICULAR	\$ 13.500,00		
1.3.01.08.07	CAMBIO DE SERVICIO	\$ 1.303,00		
1.3.01.08.08	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR LIVIANOS	\$ 10.000,00		
1.3.01.08.09	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR TAXIS, BUSETAS, FURGONETAS, CAMIONETAS	\$ 1.500,00		
1.3.01.08.10	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR PESADOS	\$ 4.000,00		
1.3.01.08.11	REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR BUSES	\$ 3.000,00		
1.3.01.09	RODAJE DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS		\$ 35.000,00	

1.3.01.09.01	RODAJE DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS (SIMTEA)	\$ 35.000,00		
1.3.01.11	INSCRIPCIONES, REGISTROS Y MATRICULAS		\$ 77.000,00	
1.3.01.11.01	DUPLICADO DE MATRICULAS	\$ 50.000,00		
1.3.01.11.02	STICKER REVISIÓN VEHICULAR	\$ 25.000,00		
1.3.01.11.03	DUPLICADO STICKER DE REVISIÓN VEHICULAR	\$ 2.000,00		
1.3.01.99	OTRAS TASAS		\$ 30.000,00	
1.3.01.99.01	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS STTTSV	\$ 20.000,00		
1.3.01.99.02	CERTIFICADO ÚNICO VEHICULAR	\$ 10.000,00		
2	INGRESOS DE CAPITAL			\$ 50.000,00
2.8	TRANSFERENCIAS Y DONACIONES DE CAPITAL E INVERSIÓN		\$ 50.000,00	
2.8.06.01.01	TRANSITO Y TRANSPORTE	\$ 50.000,00		
	TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS			\$ 233.303,00

Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Penipe, 2017)

Realizado por: Olivo, B. 2021.

Tabla 18-3: Egresos

UNIDAD DE TRANSITO Y TRANSPORTE				
PRESUPUESTO DE EGRESOS				
No. PARTIDAS	NOMBRE DE PARTIDAS	PARCIAL	GRUPO	TOTAL
7	EGRESOS E INVERSIÓN			\$ 148.303,00
7.1	EGRESOS EN PERSONAL INVERSIÓN		\$ 93.094,23	
7.1.01	REMUNERACIONES UNIFICADAS		\$ 70.680,00	
7.1.01.05	REMUNERACIONES UNIFICADAS	\$ 70.680,00		
7.1.02	REMUNERACIONES COMPLEMENTARIAS		\$ 8.290,00	
7.1.02.03	DECIMO TERCER SUELDO	\$ 5.890,00		
7.1.02.04	DECIMO CUARTO SUELDO	\$ 2.400,00		
7.1.06	APORTE PATRONAL A LA SEGURIDAD SOCIAL		\$ 14.124,23	
7.1.06.01	APORTE PATRONAL	\$ 8.234,23		
7.1.06.02	FONDOS DE RESERVA	\$ 5.890,00		
7.3	BIENES Y SERVICIOS PARA INVERSIÓN		\$ 45.208,77	
7.3.01	SERVICIOS BASICOS		\$ 11.000,00	
7.3.01.04	ENERGÍA ELÉCTRICA	\$ 1.000,00		
7.3.01.05	TELECOMUNICACIONES	\$ 10.000,00		
7.3.02	SERVICIOS GENERALES		\$ 8.000,00	
7.3.02.04	EDICIÓN, IMPRESIÓN, REPRODUCCIÓN, PUBLICACIONES, FILMACIONES E IMAGEN	\$ 1.000,00		
7.3.02.07	DIFUSIÓN, INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD	\$ 2.000,00		
7.3.02.08	SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	\$ 5.000,00		
7.3.03	TRASLADOS, INSTALACIONES, VIÁTICOS Y SUBSISTENCIAS		\$ 208,77	
7.3.03.03	VIÁTICOS EN EL INTERIOR	\$ 208,77		
7.3.08	BIENES DE USO Y CONSUMO DE INVERSIÓN		\$ 23.000,00	
7.3.08.02	PRENDAS DE PROTECCIÓN	\$ 5.000,00		
7.3.08.03	COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES	\$ 5.000,00		

7.3.08.04	MATERIALES DE OFICINA	\$ 3.000,00		
7.3.08.05	MATERIALES DE ASEO	\$ 1.000,00		
7.3.08.07	MATERIALES DE IMPRESIÓN, FOTOGRAFÍA, REPRODUCCIÓN Y PUBLICIDAD	\$ 8.000,00		
7.3.08.13	REPUESTOS Y ACCESORIOS	\$ 1.000,00		
7.3.14	BIENES MUEBLES NO DEPRECIABLES		\$ 3.000,00	
7.3.14.03	MOBILIARIOS	\$ 1.000,00		
7.3.14.04	MAQUINARIAS Y EQUIPOS	\$ 1.000,00		
7.3.14.06	HERRAMIENTAS Y EQUIPOS MENORES	\$ 1.000,00		
7.5	OBRAS PUBLICAS		\$ 10.000,00	
7.5.05	MANTENIMIENTOS Y REPARACIONES DE INFRAESTRUCTURA		\$ 10.000,00	
7.5.05.01	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	\$ 10.000,00		
8	EGRESOS DE CAPITAL			\$ 85.000,00
8.4	BIENES DE LARGA DURACIÓN (PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO)		\$ 85.000,00	
8.4.01	BIENES MUEBLES		\$ 85.000,00	
8.4.01.03	MOBILIARIOS	\$ 4.000,00		
8.4.01.04	MAQUINARIAS Y EQUIPOS	\$ 5.000,00		
8.4.01.05	VEHÍCULOS	\$ 50.000,00		
8.4.01.06	HERRAMIENTAS	\$ 5.000,00		
8.4.01.07	EQUIPOS, SISTEMAS Y PAQUETES INFORMÁTICOS	\$ 20.000,00		
8.4.01.11	PARTES Y REPUESTOS	\$ 1.000,00		
	SUMA TOTAL PRESUPUESTO DE EGRESOS			\$ 233.303,00

Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Penipe, 2017).

Realizado por: Olivo, B. 2021.

Tabla 19-3: Remuneraciones

SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL								
DISTRIBUTIVO ANUAL DE REMUNERACIONES								
N o.	CARGOS	REMUNERACION MENSUAL	REMUNERACION ANUAL	DECIMO TERCER SUELDO	DECIMO CUARTO SUELDO	APORTE PATRONAL (11.65%)	FONDO DE RESERVA (8.33%)	TOTAL EGRESOS
1	DIRECTOR DE TRANSITO	\$ 2.190,00	\$ 26.280,00	\$ 2.190,00	\$ 400,00	\$ 3.061,62	\$ 2.190,00	\$ 34.121,62
1	JEFE DE MOVILIDAD	\$ 1.212,00	\$ 14.544,00	\$ 1.212,00	\$ 400,00	\$ 1.694,38	\$ 1.212,00	\$ 19.062,38
1	RECAUDADOR	\$ 622,00	\$ 7.464,00	\$ 622,00	\$ 400,00	\$ 869,56	\$ 622,00	\$ 9.977,56
2	REVISORES	\$ 622,00	\$ 14.928,00	\$ 1.244,00	\$ 800,00	\$ 1.739,11	\$ 1.244,00	\$ 19.955,11
1	DIGITADOR	\$ 622,00	\$ 7.464,00	\$ 622,00	\$ 400,00	\$ 869,56	\$ 622,00	\$ 9.977,56
	SUMA USD.	\$ 5.268,00	\$ 70.680,00	\$ 5.890,00	\$ 2.400,00	\$ 8.234,22	\$ 5.890,00	\$ 93.094,23

Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Penipe, 2017).

Realizado por: Olivo, B. 2021.

3.12. Personas

La Subdirección de Movilidad debe asegurar que cada persona cumpla con su función asignada, por lo cual al realizar un análisis se pudo observar que no cuentan con esta herramienta, para lo cual se propone los descriptores de puestos en donde se ve detallado el perfil de selección del personal y verificable en el manual de funciones y descripción del responsable.

Tabla 20-3: Descriptor de Puesto Jefe de la Unidad

JEFE DE LA UNIDAD			
1 PUESTO	Jefe de la Unidad	2 ORGANIZACIÓN	Unidad de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del GADM del cantón Penipe
3 REPORTAR A	Dirección de planificación técnica del cantón	4 LE REPORTAN	Colaboradores de la Unidad
5 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
El jefe de la unidad de tránsito es el encargado de administrar, controlar y dirigir al personal a su cargo, además debe revisar y verificar la legalidad de los documentos.			
6 RELACIONES EXTERNAS	Agencia Nacional de Tránsito Representante de las organizaciones transportistas Usuarios	7 RELACIONES INTERNAS	Alcaldía Dirección de planificación técnica Talento Humano del GADM del cantón Penipe
8 PERFIL			
<ul style="list-style-type: none"> • Académico.- Tercer nivel o cuarto nivel con certificación en gestión de transporte, logística de transporte o especialista relacionado con temas de transporte. • Experiencia Profesional.- 3 años de experiencia mínima en cargos similares. • Capacitación.- Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, Tráfico, Movilidad y Seguridad Vial, Fundamentos de Movilidad. 			
9 FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Administrar al talento humano de la Unidad. • Supervisar y controlar todas las actividades. • Emitir certificaciones de títulos habilitantes de tránsito y transporte acorde a su jurisdicción y competencia. • Analizar la problemática de movilidad de cantón. • Revisar y aprobar la emisión de documentos. • Realizar un control de las recaudaciones. 			

Realizado por: Olivo, B. 2021.

Tabla 21-3: Descriptor de Puesto Recaudador de la Unidad

RECAUDADOR DE LA UNIDAD			
1 PUESTO	Recaudador de la Unidad	2 ORGANIZACIÓN	Unidad de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del GADM del cantón Penipe
3 REPORTAR A	Supervisor de la unidad	4 LE REPORTAN	No cuenta con personal a cargo
5 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
El recaudador es primordial para la unidad de tránsito, pues es el encargado de recaudar los valores y llevar un registro en lo que a tránsito corresponde y emitir informes a la dirección financiera, además de custodiar especies valoradas en lo que al sistema de tránsito corresponde.			
6 RELACIONES EXTERNAS	Usuarios	7 RELACIONES INTERNAS	Alcaldía Dirección de planificación técnica Recaudador de la municipalidad Supervisor de la Unidad
8 PERFIL			
<ul style="list-style-type: none"> • Académico.- Tercer nivel o cuarto nivel con certificación en contabilidad. 			

<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia Profesional.- 2 años de experiencia mínima en cargos similares. • Capacitación.- Sistema contable o financiero.
9 FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar registro de especies valoradas en lo que al sistema de tránsito, de acuerdo a la ANT y el GADM del cantón Penipe. • Recaudar los valores y llevar un registro en lo que a tránsito corresponde. • Brindar asistencia técnica sujetándose a los lineamientos establecidos para el área de trabajo, como a las normas y políticas que se hayan asumido dentro de las directrices que recibe. • Administrar y mantener actualizado un sistema de archivo y documentación. • Facilitar la comunicación interna y externa a través del mantenimiento de sistemas de información y correspondencia.

Realizado por: Olivo, B. 2021.

Tabla 22-3: Descriptor de Puesto Recaudador

DIGITADOR			
1 PUESTO	Digitador de la Unidad	2 ORGANIZACIÓN	Unidad de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del GADM del cantón Penipe
3 REPORTAR A	Supervisor de la unidad	4 LE REPORTAN	No cuenta con personal a cargo
5 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
El digitador desempeña funciones en colaboración con el responsable de sistemas de la municipalidad se encargará de proteger y guardar la información digital e impresa que le ha sido confiando por el GADM del Cantón Penipe, además de proveer la información requerida por el usuario.			
6 RELACIONES EXTERNAS	Usuarios	7 RELACIONES INTERNAS	Alcaldía Dirección de planificación técnica Recaudador de la municipalidad Supervisor de la Unidad
8 PERFIL			
<ul style="list-style-type: none"> • Académico.- Tercer nivel o cuarto nivel con certificación en administración de empresas. • Experiencia Profesional.- 2 años de experiencia mínima en cargos similares. • Capacitación.- Sistema informáticos y administrativos. 			
9 FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar asistencia técnica sujetándose a los lineamientos establecidos para el área de trabajo como a las normas y políticas que se hayan asumido dentro de las directrices que recibe. • Receptar y transmitir información oportuna y confiable, apoyando la gestión de los procesos conforme las necesidades del usuario. • Ejecutar las atribuciones y responsabilidades del rol con predisposición y actitud positiva precautelando la imagen del proceso y de la institución. • Administrar y mantener actualizado un sistema de archivo y documentación. • Realizar informes trimestrales de las actividades que cumple, para facilitar el monitoreo y resultados de los diferentes procesos. 			

Realizado por: Olivo, B. 2021.

Tabla 23-3: Descriptor de Puesto Revisor Técnico

REVISOR TÉCNICO			
1 PUESTO	Revisor Técnico de la Unidad	2 ORGANIZACIÓN	Unidad de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del GADM del cantón Penipe
3 REPORTAR A	Supervisor de la unidad	4 LE REPORTAN	No cuenta con personal a cargo
5 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
El revisor técnico se encarga de verificar y revisar que los vehículos se encuentran en buen estado mecánico, también realiza el levantamiento de impronta del vehículo según el caso lo requiera.			
6 RELACIONES EXTERNAS	Usuarios	7 RELACIONES INTERNAS	Digitador de la Unidad Recaudador de la municipalidad Supervisor de la Unidad
8 PERFIL			
<ul style="list-style-type: none"> • Académico.- Tercer nivel o cuarto nivel con certificación en mecánica Automotriz. • Experiencia Profesional.- 2 años de experiencia mínima en cargos similares. • Capacitación.- Mecánica, Leyes de Tránsito y homologación vehicular. 			
9 FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar que el vehículo se encuentre en perfectas condiciones cumpliendo con lo especificado en el Art. 170 del reglamento de la ley de tránsito, transporte y seguridad vial. • Obtener y verificar improntas de los vehículos. Elaborar la hoja de revisión vehicular. • Otorgar el certificado de revisión vehicular. • Realizar informes de revisión técnica vehicular para vehículos del carácter público. • Cumplir las demás disposiciones que sean asignadas por el Supervisor de la Unidad de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. 			

Realizado por: Olivo, B. 2021.

Tabla 24-3: Descriptor de Puesto Técnico de Movilidad

TÉCNICO DE MOVILIDAD			
1 PUESTO	Técnico de Movilidad	2 ORGANIZACIÓN	Unidad de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del GADM del cantón Penipe
3 REPORTAR A	Jefe de la unidad	4 LE REPORTAN	No cuenta con personal a cargo
5 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
El técnico de movilidad es el encargado de elaborar estudios de factibilidad que dinamicen la movilidad del cantón dentro de las competencias asumidas por el GADM del cantón Penipe.			
6 RELACIONES EXTERNAS	Usuarios	7 RELACIONES INTERNAS	Digitador de la Unidad Recaudador de la municipalidad Jefe de la Unidad
8 PERFIL			
<ul style="list-style-type: none"> • Académico.- Tercer nivel o cuarto nivel con certificación en gestión de transporte o temas relacionados. • Experiencia Profesional.- 2 años de experiencia mínima en cargos similares. • Capacitación.- Administración, seguridad y educación vial, señalización vial. 			
9 FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar estudios de factibilidad para mejorar la movilidad del cantón en relación al transporte terrestre, tránsito y seguridad vial. • Instruir sobre procedimientos técnicos o administrativos a los colaboradores de la unidad. • Emitir informes requeridos en la unidad de transporte terrestre tránsito y seguridad vial para expedir títulos habilitantes. • Desarrollar informes técnicos en base a las competencias asumidas por el GADM del cantón Penipe. • Desarrollar actividades en relación a la ejecución planes de señalética y seguridad vial. 			

Realizado por: Olivo, B. 2021.

3.13. Infraestructura

Los GADs de acuerdo a su competencia deben determinar la ubicación de los Centros, además la infraestructura está distribuida en las siguientes áreas (N3422-2004, Resolución Directorial, 2004)

- Zonas de estacionamiento para el personal de planta y para los clientes.
- Áreas verdes
- Accesos y salidas (con áreas de desaceleración y aceleración).
- Líneas cubiertas para la revisión técnica.
- Una línea de desfogue vehicular para los vehículos que no pudieron ingresar a las líneas de revisión
- Área administrativa, destinado a:
 - Centro de Cómputo
 - Oficina o ventanilla de información al usuario.
 - Recepción de documentos, revisión documentaria.
 - Oficina o ventanilla de información al usuario.
 - Entrega de certificados y devolución de documentos.
 - Sala de espera y observación (observación de las líneas de revisión y de la posición de los vehículos).
 - Oficinas para el personal técnico.
 - Vestidores para el personal técnico.

La zona para el ingreso de los vehículos debe contar con una altura libre de ingreso y salida superior o igual a 4.5 metros. El área que se necesita para las líneas de revisión se determina según la capacidad de carga del vehículo, es decir para vehículos con una carga mayor a 3500 kg se necesita una zona con un ancho mínimo de 4.5 metros, y de 4 metros para vehículos livianos menores a 3500 kg de capacidad de carga. (ANT RESOLUCION 070-DIR-2015, s.f.)

Área de Revisión Técnica Vehicular

Está conformada por diferentes líneas de revisión técnica vehicular. La conformación de una línea de inspección vehicular se describe a continuación:

- La primera sección: consta de un luxómetro, analizador de gases, sonómetro, opacímetro.
- La segunda sección: consta de un alineador al paso, banco de suspensión y frenómetro para vehículos livianos.
- La tercera sección: tiene una fosa para la inspección visual con un detector de holguras.

Tabla 25-3: Dimensiones de la fosa según el tipo de vehículos

Tipos de Líneas	Largo (m)	Ancho (m)	Profundidad (m)
Vehículos liviano y menores	5	0.8	1.7
Vehículos pesado o mixtos	7	0.9	1.7

Fuente: (ANT RESOLUCION 070-DIR-2015, s.f.)

Realizado por: Olivo, B. 2021.

Tabla 26-3: Dimensiones para las líneas de revisión según el tipo de vehículo

Tipos de Líneas	Largo (m)	Ancho (m)	Profundidad (m)
Línea de inspección tipo menor	15	2.5	3.0
Línea de inspección tipo liviano	20	4	3.8
Línea de inspección tipo mixta y/o pesado	30	5	4.5

Fuente: (ANT RESOLUCION 070-DIR-2015, s.f.)

Realizado por: Olivo, B. 2021.

Las diferentes zonas de inspección y de estacionamiento de vehículos, deben estar señalizados y claramente demarcados con pintura donde se necesite. (RESOLUCIÓN DIRECTORAL N 11581-2008-MTC-15, 2008)

Áreas verdes

Deberá contar con un espacio verde, manteniendo un ambiente ecológico que sirve de ayuda para la disminución de la contaminación en el sector que se encuentre ubicado el centro.

Áreas administrativas y atención al público

El área administrativa se adecuará con referencia a los niveles de ruido y emisiones contaminantes que se registran en el centro, con la finalidad de precautelar la salud de los usuarios y del personal. Debe contar con un espacio amplio multifuncional, dispuesto para sillas y diferentes ventanillas de atención para el cliente, además, el usuario podrá observar las líneas de revisión a través de un ventanal.

Áreas de estacionamiento y zona de circulación.

Deberá contar con una zona de parqueo para los usuarios del centro, además, de contar con zona de estacionamiento para el personal. El área de estacionamiento será de uso exclusivo para estacionar los vehículos dentro del proceso de inspección y no de áreas de parqueo para funcionarios y visitantes. (RESOLUCIÓN DIRECTORAL N 11581-2008-MTC-15, 2008).

PROPUESTA

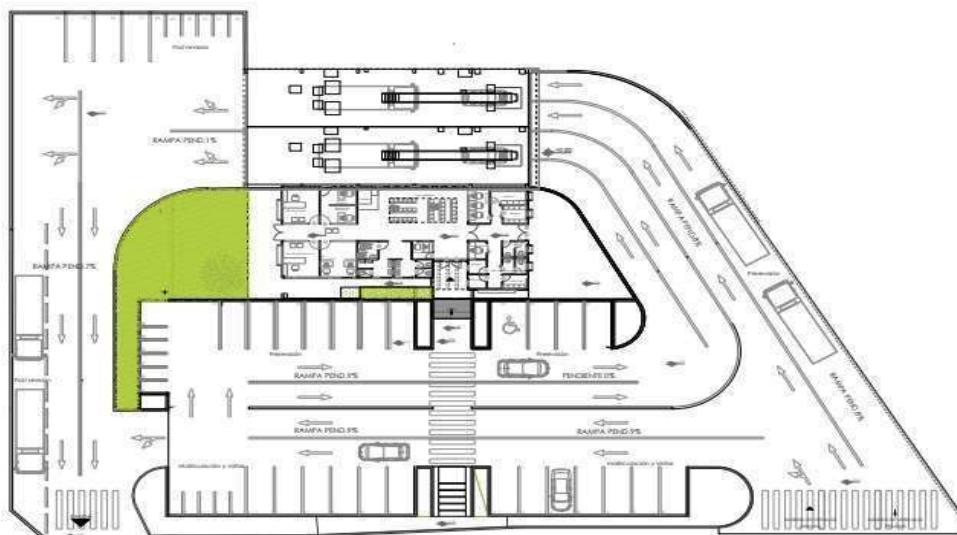


Figura 2-3: Implantación General
Realizado por: Olivo, B. 2021.

El proyecto de Construcción del centro de revisión tiene un monto tentativo de: ochocientos ochenta y uno mil quinientos setenta y dos con cincuenta y siete dólares americanos (\$881, 572,50), según datos oficiales obtenidos del portal de contratación pública. *Véase Anexo C*

Calidad

Se debe implementar cumpliendo toda la normativa legal vigente y en la cual debe dar cumplimiento con lo establecido en la Norma Técnica Ecuatoriana NTE-INEN 2349 la misma que se aplicará sobre la base de las especificaciones que establezca como procedimiento de aplicación la ANT.

Ambiente para la elaboración de los procesos

La Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial del cantón Penipe, determina el mantenimiento de un ambiente necesario para la operación del proceso y de esta manera lograr la conformidad de nuestro servicio.

Tabla 27-3: Análisis del Ambiente del Subdirección de Movilidad

ASPECTOS		AMBIENTE		PSICOLÓGICO		SOCIALES			FÍSICO		OBSERVACIONES	ACCIONES DE MEJORA
		TEMPE	ILUMI	AGOTA	ESTRÉS	AMBI. TRANQUIL	LIBRE CONFLICTOS	DISCRIM.	MECÁNICO	NATURALES		
T.H.	MOTIVACIÓN	X			X			X			La temperatura afecta de manera representativa en las operaciones, conducta y desempeño del talento humano, por lo que los espacios para laborar deben ser reestructurados.	Motivar constantemente al talento humano mediante capacitaciones y preparación profesional con cursos y regalías de capacitación.
	CONDUCTA	X		X				X				
	DESEMPEÑO	X		X								
OFICINAS		X	X				X		X	X	Con el paso del tiempo bajo la incrementación de los aspectos mecánicos y naturales, existen afectaciones en el sistema informático.	Se deberá realizar constantes revisiones y mantenimiento del sistema informático de matriculación para prevenir riesgos y posible pérdida de información.
SISTEMA INFORMATICO		X	X			X			X	X		

Fuente: Guía de Implementación ISO 9001

Realizado por: Olivo, B. 2021.

3.14. Recursos de seguimiento y medición

Tabla 28-3: Recursos de Seguimiento y medición

HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	DESCRIPCIÓN
DIAGRAMA CAUSA - EFECTO	Representación de varios elementos (causas) de un sistema que pueden contribuir a un problema (efecto). Herramienta efectiva para estudiar procesos y situaciones, y para desarrollar un plan de recolección de datos.
DIAGRAMA DE PARETTO	Gráfica para organizar datos de forma que estos queden en orden descendente, de izquierda a derecha y separados por barras. Permite asignar un orden de prioridades.
DIAGRAMA DE ÁRBOL	Método gráfico para identificar todas las partes necesarias para alcanzar algún objetivo final. En mejora de la calidad, los diagramas de árbol se utilizan generalmente para identificar todas las tareas necesarias para implantar una solución
HOJA DE CHECK LIST	Impreso con formato de tabla o diagrama, destinado a registrar y compilar datos mediante un método sencillo y sistemático, como la anotación de marcas asociadas a la ocurrencia de determinados sucesos.
INVENTARIOS	Están constituidos por sus materias primas, sus productos en proceso, los suministros que utiliza en sus operaciones y los productos terminados
MÉTODO KAIZEN	Método Kaizen es un sistema de gestión que está orientado a la mejora continua de procesos en busca de erradicar todas aquellas ineficiencias que conforman un sistema de producción.
MÉTODO SERVQUAL	Cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio

Fuente: Guía de Implementación ISO 9001

Realizado por: Olivo, B. 2021.

3.14.1. Trazabilidad de las mediciones

La norma nos lleva nuevamente al pensamiento basado en riesgos. En nuestro caso no se aplica ya que la trazabilidad es un requisito, en el cual se deben calibrar los equipos, el mismo que no se posee para brindar el servicio, sin embargo va más allá y menciona que se debe prever la situación que se pueda ver afectada en los resultados y se debe tener preparada una toma de acción.

3.15. Conocimientos de la organización

La Subdirección de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del cantón Penipe. Establece los conocimientos necesarios para ayudar a desarrollar la mejora continua de los procesos, mantener y alcanzar eficiencia y efectividad en el servicio, mismo que se mantendrá a disposición a medida que sea necesario.

Tabla 29-3: Conocimientos de la organización

TIPO DE FUENTE	MODO DE APRENDIZAJE	DESCRIPCIÓN
INTERNAS	Método Delphi	Permite la participación de un gran número de personas expertas en el tema, explorando de forma sistemática y objetiva la problemática que requieren la concurrencia y opinión calificada obteniendo una solución en consenso.
EXTERNAS	Normas	Son reglas de comportamiento para el talento humano dentro de la Unidad de Movilidad.
	Conferencias	Es una manera de aprendizaje para el talento humano en diferentes temas y lograr una disciplina para el desarrollo de la Unidad de Movilidad.
	Usuarios	Reconocer las necesidades y expectativas que tienen, respecto al servicio que se brindará.

Fuente: Guía de Implementación ISO 9001

Realizado por: Olivo, B. 2021.



3.16. Competencias

El departamento de Talento Humano debe cumplir con un requisito fundamental para la contratación del personal por lo cual se ha visto prudente propone un proceso de reclutamiento y selección del personal, con la finalidad de brindar un servicio de calidad y mejor desempeño.

A. Reclutamiento

Es el conjunto de procedimientos orientados en convocar a candidatos calificados para cubrir cargos en una organización, la misma se encarga de ofrecer la oferta laboral requerida al público en general.

Tabla 30-3: Procedimiento para la provisión del Talento Humano de la STTTSV - GADMC – PENIPE

	<p><i>Procedimiento para la provisión del Talento Humano de la STTTSV - GADMC – PENIPE</i></p>	<p>CÓDIGO: PPM-011</p>
<p>OBJETIVO</p>	<p>Realizar un correcto procedimiento de reclutamiento desarrollando actividades para seleccionar los posibles candidatos calificados para cubrir el puesto.</p>	
<p>REFERENCIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9000:2015 • Norma ISO 9001:2015 • Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: GUIA DE APLICACIÓN 	
<p>ENTRADA</p>	<p>SUBPROCESOS</p>	<p>SALIDA</p>
<p>Inicio</p>		<p>Publicación mediante los medios de comunicación internos y externos, dando a conocer las necesidades de contratar al personal.</p>
<p>Convocatoria</p>		<p>Identificar la persona idónea para el puesto vacante.</p>
<p>Reclutamiento</p>		<p>Recopilación y verificación de requisitos y documentos personales necesarios para el puesto vacante.</p>
<p>Recopilación de información</p>		<p>Seleccionar el talento humano más capacitado y con experiencia necesaria para el puesto vacante.</p>
<p>Selección</p>		<p>Dialogo con la persona elegida para conocer sus aptitudes que es requerido para el puesto vacante.</p>
<p>Entrevista</p>		<p>Contratación por parte del departamento de Talento Humano mediante la firma del contrato de trabajo entre las dos partes.</p>
<p>Contratación</p>		<p>Capacitación sobre las funciones y competencias que la persona contratada debe desempeñar en la Unidad de Movilidad.</p>
<p>Inducción</p>		
<p>Fin</p>		
<p>DOCUMENTOS APLICABLES</p>	<p>Regido al talento humano de la Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial del cantón Penipe, para ejecutar el aprovisionamiento de colaboradores a la misma.</p>	
<p>RESPONSABLE</p>	<p>Departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del GADM del cantón Penipe.</p>	
<p>ELABORADO POR Olivo, B. 2021.</p>	<p>APROBADO POR GADMC – PENIPE</p>	<p>FECHA</p>

Realizado por: Olivo, B. 2021.

Tabla 31-3: Convocatoria del departamento de talento humano a través de anuncios publicitarios



CONVOCATORIA

**LA SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE TERRESTRE
TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO**

Necesita contratar los servicios de:

JEFE DE MOVILIDAD

Que reúna el siguiente perfil:

Formación académica:

- Ingeniero en gestión de transporte
- Ingeniero en administración de empresas

Conocimiento:

- Transporte
- Administración y Planificación del Transporte Terrestre
- Normativas ISO

Estudios Complementarios:

- Computación, Administración, Contabilidad, Calidad, Económica

Experiencia:

- Mínimo 5 años en posiciones o funciones similares.

Idiomas:

- Inglés
- Español

NOTA:

La persona que requiera ocupar dicho puesto debe ser responsable, honesta, dispuesto a trabajar, excelente manejo de relaciones laborales y trabajo en equipo. Se receptara carpetas en las oficinas del Departamento de Talento Humo perteneciente al Gobierno Autónomo

B. Selección

La selección del talento humano permite identificar al candidato idóneo a través del cumplimiento de requisitos y pruebas para cubrir el puesto requerido, su importancia reside en proporcionar el talento humano adecuado. Asegurando la calidad del servicio y el desarrollo productivo de la Subdirección. Las pruebas de selección aplicables para la Unidad de Movilidad son:

- ✓ Pruebas de conocimiento o profesionales.
- ✓ Test de personalidad
- ✓ Test de inteligencia y aptitudes

Entrevista

El departamento de Talento Humano realiza una serie de preguntas para conocer al candidato idóneo para el puesto vacante.

- 1) **¿Cuál es su nombre?**
- 2) **¿Qué título ha obtenido usted?**
- 3) **¿Cuál es su estado civil?**
- 4) **¿Cuáles son sus metas personales y profesionales?**
- 5) **¿Cuál es el sueldo o salario que usted desea recibir?**
- 6) **¿Ha realizado cursos adicionales?**
- 7) **¿Tiene algún tipo de experiencia?**
- 8) **¿Conoce usted sobre las atribuciones primordiales de la Subdirección de Movilidad?**

Contratación

La contratación por parte del departamento de Talento Humano perteneciente al gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe, se realizara a través de la celebración de un contrato de trabajo que lo establece el Ministerio de Trabajo. *Véase anexo D*

Inducción

Este proceso de inducción por parte del departamento de talento humano perteneciente al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Penipe, realizara una hoja de inducción que permite comunicar la vacante disponible con los aspectos importantes que se desee comunicar.

Tabla 32-3: Hoja de Inducción

 HOJA DE INDUCCIÓN SE DA LA BIENVENIDA AL CANDIDATO IDONEO AL PUESTO	
VISIÓN	MISIÓN
"El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Penipe, para los próximos cinco años, se constituirá en un ejemplo de desarrollo local y contara con una organización interna altamente eficiente para atender las necesidades del cantón y pode reaccionar de manera eficaz y urgente ante desastres naturales".	"Proporcionar a la población cantonal servicios públicos de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, con gestión interinstitucional y un manejo adecuado de todos sus recursos. Líder en el desarrollo cantonal con participación activa de sus actores para la planificación, priorización y control social, en la ejecución y evaluación de planes y proyectos prioritarios para la comunidad, garantizando el desarrollo sustentable y sostenible del Cantón Penipe".
POLÍTICA DE CALIDAD	VALORES
"Estamos comprometidos a cumplir a cabalidad con los requisitos establecidos, logrando la satisfacción permanente de los usuarios, identificando las necesidades para obtener una comunicación efectiva, un Talento Humano altamente capacitado y comprometido con la calidad del servicio."	<ul style="list-style-type: none">✓ Solidaridad✓ Equidad✓ Compañerismo✓ Calidad✓ Ética✓ Compromiso✓ Responsabilidad✓ Honestidad
JEFE INMEDIATO SUPERIOR	ORDENANZA MUNICIPAL
ACTIVIDADES PARA EL PUESTO	COLABORADORES A SU CARGO



Fuente: Guía de Implementación ISO 9001

Realizado por: Olivo, B. 2021.

C. Socialización

La socialización es el último paso en el proceso de aprovisionamiento del personal, permite la incorporación de nuevos colaboradores en la Subdirección, por lo que es primordial informar aspectos como misión, visión, valores, políticas, procedimientos con el fin de adaptar, integrar, socializar y orientar al personal para que desempeñe sus actividades con eficiencia y eficacia.

Tabla 33-3: Procedimiento para la provisión de puestos

	Procedimiento para la provisión de Puestos de la STTTSV - GADMC – PENIPE	CODIGO: PPM-012
OBJETIVO	Inducir al colaborador las funciones a desempeñar cumpliendo con las políticas de calidad tanto interna como externa para lograr la satisfacción del cliente.	
REQUISITOS A CUMPLIR	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación • Análisis de puestos • Descriptor de puesto • Evaluación • Organización • Verificación 	
REFERENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9000:2015 • Norma ISO 9001:2015 • Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: GUIA DE APLICACIÓN 	
ENTRADA	SUBPROCESOS	SALIDA
Inicio		Técnicas de trabajo Determinaciones del cargo Aprobación de requisitos tecnológicos, institucional, social y personal.
Diseño de puesto		Funciones, actividades y responsabilidades del puesto de trabajo. Perfil del puesto
Descriptor de puesto		Comprobación del cumplimiento de requisitos para el puesto de trabajo.
Aprobación de Requisitos		Determinación de las obligaciones y derechos laborales de cada puesto de trabajo.
Análisis de puestos		Diagnóstico del nivel de cumplimiento de las funciones otorgadas en su puesto de trabajo.
Evaluación del desempeño		Asignación del puesto de trabajo y actividades a realizar determinadas por talento humano.
Asignación de actividades		
Fin		Ubicación e inducción al puesto.
DOCUMENTOS APLICABLES	Regido al talento humano de la Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial del cantón Penipe, para ejecutar el aprovisionamiento de colaboradores a la misma.	
RESPONSABLE	Departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del GADM del cantón Penipe.	
ELABORADO POR	APROBADO POR	FECHA
Olivo, B. 2021.	GADMC – PENIPE	

Realizado por: Olivo, B. 2021.

Tabla 34-3: Competencias del puesto

COMPETENCIAS	
TÉCNICAS	
DESTREZAS	COMPORTAMIENTO OBSERVABLE
Comprensión oral	Comprende las ideas presentadas en forma oral en reuniones de trabajo y desarrolla propuestas en base a los requerimientos.
Comprensión escrita	Lee y comprende documentos de alta complejidad. Elabora propuestas de solución o mejoramiento sobre la base del nivel de comprensión.
Expresión oral	Lee y comprende documentos de alta complejidad. Elabora propuestas de solución o mejoramiento sobre la base del nivel de comprensión.
Expresión escrita	Escribir documentos de mediana complejidad, ejemplo (oficios, circulares)
Generación de ideas	Desarrollar estrategias para la optimización de los recursos humanos, materiales y económicos.
Identificación de problemas	Identifica los problemas en la entrega del servicio que genera la unidad.
Inspección de servicios	Realizar el control de calidad de los informes técnicos, legales o administrativos para detectar errores. Incluye proponer ajustes.
Juicio y toma de decisiones	Toma decisiones de complejidad media sobre la base de sus conocimientos, de los servicios de la unidad, y de la experiencia previa.
Manejo de recursos materiales	Determina las necesidades de recursos materiales de la Unidad y controla el uso de los mismos.
Orientación	Ofrece guías a equipos de trabajo para el desarrollo de planes, programas y otros.
UNIVERSALES	
Aprendizaje continuo	Mantiene su función técnica. Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos
Conocimientos del entorno	Identifica, describe y utiliza las relaciones de poder e influencia existentes dentro de la unidad, con un sentido claro de lo que es influir en la unidad.
Relaciones Humanas	Constituye relaciones, tanto dentro como fuera de la unidad que provee información. Establece un ambiente cordial con personas desconocidas, desde el primer encuentro.
Actitud al cambio	Modificar su comportamiento para adaptarse a la unidad o a las personas desconocidas, desde el primer encuentro.
Orientación a los resultados	Realizar las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrollar o modificar procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia
Orientación al servicio	Demostrar interés en atender a los usuarios internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.

Fuente: Guía de Implementación ISO 9001

Realizado por: Olivo, B. 2021.

3.17. Comunicación

En esta etapa se propone realizar un plan de comunicación, con la finalidad de mejorar el ambiente laboral en los colaboradores que forman parte de la Unidad de Movilidad del cantón Penipe.

Plan de comunicación para la Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Penipe, Provincia de Chimborazo.

1. Acción de Mejora: Fortalecer la cultura de la Unidad de Tránsito.

Objetivo.- Fomentar la colaboración entre los colaboradores participando en temas relacionados con la Unidad de Movilidad para crear una cultura ambiental en la Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial.

Actividades

✓ **Promulgación de la Cultura de la Unidad de Movilidad.-**

El propósito se desenlaza con la filosofía corporativa, mediante la participación de todos los colaboradores de la Unidad para el conocimiento general hacia donde se dirige y que es lo que desea conseguir.

Esta actividad se realizara por medio de la difusión de misión, visión, objetivos y valores, mediante medios digitales e impresos ubicados en distintos sitios estratégicos de la Unidad.

✓ **Crear una página web de la Unidad de Movilidad.-**

Impulsar la creación de la página web que contenga información de la unidad, con un acceso fácil que pueda transmitir e informar tanto a los usuarios como a los colaboradores acerca de la misión, visión, objetivos, por otro lado dar a conocer todas las actividades, proyectos realizados en beneficio del cantón en temas de movilidad, en especial sobre el proceso de matriculación vehicular.

2. Acción de Mejora: Reformar los canales de comunicación interna.

Objetivo.- Promover los canales de comunicación interna realizando reuniones propositivas para el mejoramiento del plan de comunicación entre los colaboradores de la Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial.

Actividades

✓ **Realizar reuniones trimestrales para mejorar la comunicación interna**

El propósito de realizar reuniones en la Unidad de Movilidad es para fomentar la participación de todos los colaboradores, dar a conocer situaciones que presentan dificultad en alguna área de trabajo, escuchar propuestas y prever actividades que surgen a último momento.

✓ **Crear una base de datos de todos los colaboradores.**

Establecer una base de datos internos de todos los colaboradores de la Unidad de Movilidad que contenga números telefónicos, emails y dirección domiciliaria con el fin de establecer una comunicación rápida y directa con el departamento de talento humano.

3. Acción de Mejora: Desarrollar actividades que permitan la integración entre colaboradores.

Objetivo.- Reorganizar la integración entre los colaboradores para crear un ambiente laboral realizando actividades de convivencia que transmita confianza dentro de la Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial.

Actividades

✓ **Realizar actividades de convivencia entre colaboradores de la Unidad de Movilidad.**

Crear espacios donde los colaboradores puedan integrarse de esta manera se ayudaría a fortalecer lazos de compañerismo, amistad y trabajo en equipo, donde el departamento de talento humano pueda desarrollar con total libertad cada una de las funciones.

Incluir actividades de convivencia e integración estas actividades se programaran en horarios que no afecten a las actividades del GADM del cantón Penipe.

4. Acción de Mejora: Capacitar a los colaboradores de la Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial.

Objetivo.- Establecer la participación de todos los colaboradores desarrollando capacitaciones anuales con la finalidad de permitir el crecimiento profesional del talento humano de la Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial.

Actividades

✓ **Realizar Capacitaciones**

Desarrollar capacitaciones anuales en temas que sean de interés para los colaboradores de la Unidad de Movilidad para lo cual se permitirá la participación activa, quienes sugerirán los puntos o temas a tratar que sean de relevancia en base a las necesidades de preparación con el desarrollo competitivo de las actividades a cumplir.

✓ **Realizar evaluaciones de las capacitaciones**

La evaluación es un proceso primordial que se debe realizar después de una capacitación, pues permitirá realizar una valoración de la efectividad sobre el nivel de cumplimiento de la capacitación, todo sobre los temas relacionados y enfocados en el crecimiento profesional del departamento de talento humano, comunicación interna y crecimiento productivo.

Tabla 35-3: Presupuesto del Plan de Comunicación Interna y Externa

COMUNICACIÓN	ACTIVIDADES	OBJETIVO	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	MATERIALES	PLAZO
Fortalecer la cultura de la Unidad de Tránsito.	Promulgación de la Cultura de la Unidad de Movilidad.	Fomentar la colaboración entre los colaboradores participando en temas relacionados con la Unidad de Movilidad para crear una cultura ambiental en la Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial.	Supervisor de la Unidad	\$ 80,00	Medios digitales e impresos	Permanente
	Crear una página web de la Unidad de Movilidad.		Designado por el Supervisor de la Unidad	\$ 60,00	Software	1 mes
Reformar los canales de comunicación interna	Realizar reuniones trimestrales para mejorar la comunicación interna.	Promover los canales de comunicación interna realizando reuniones propositivas para el mejoramiento del plan de comunicación entre los colaboradores de la Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial.	Supervisor de la Unidad	\$ -	Sala de Reuniones Computadores	3 meses
	Crear una base de datos de todos los colaboradores.		Designado por el Supervisor de la Unidad	\$ 50,00	Software	Permanente
Desarrollar actividades que permitan la integración entre colaboradores.	Realizar actividades de convivencia entre colaboradores de la Unidad de Movilidad.	Reorganizar la integración entre los colaboradores para crear un ambiente laboral realizando actividades de convivencia que transmita confianza dentro de la Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial.	Designado por el Supervisor de la Unidad	\$ -	Instalaciones Municipales	1 vez por me
Capacitar a los colaboradores de la Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial	Realizar Capacitaciones.	Establecer la participación de todos los colaboradores desarrollando capacitaciones anuales con la finalidad de permitir el crecimiento profesional del talento humano de la Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial.	Designado por el Supervisor de la Unidad	\$ 150,00	Instalaciones Computadores Papel y Lápiz	3 meses
	Realizar evaluaciones de las capacitaciones.		Designado por el Supervisor de la Unidad	\$ -	Fichas de Control	al culminar cada capacitación

Realizado por: Olivo, B. 2021.

3.18. Información Documentada

Emisión de Títulos habilitantes

Según el Art. 65 del reglamento LOTTTSV menciona que: “Son los instrumentos legales mediante los cuales la Agencia Nacional de Tránsito, unidades administrativas y GADs en ámbito de sus competencias, autorizan la prestación de los servicios de transporte terrestre público, comercial y por cuenta propia de personas o bienes según el ámbito de servicio de transporte que corresponda en el área asignada.”

La vigencia de los títulos habilitantes de transporte terrestre será de diez años renovables de acuerdo a lo establecido por la Agencia Nacional de Tránsito, exceptuando los títulos habilitantes de transporte terrestre en la modalidad de taxi con servicio ejecutivo, para los cuales la vigencia será de 5 años renovables (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Penipe, 2017).

El GADM del cantón Penipe, para el cobro de los valores de la prestación del servicio de títulos habilitantes y procesos de matriculación y revisión vehicular, establece la siguiente tabla:

Tabla 36-3: Cuadro Tarifario

DETALLE DEL TRAMITE	VALOR
PERMISOS	
Permiso de operación/renovación	4 % RBU
Contrato de operación/renovación	4 % RBU
Incremento de cupo	2 % RBU
CERTIFICACIONES	
Inscripción de gravamen	3% RBU
Levantamiento de gravamen	3% RBU
Resolución adenda por des habilitación	5% RBU
Resolución adenda por habilitación	5% RBU
Resolución adenda por cambio de socio	5% RBU
Resolución adenda por cambio de vehículo	5% RBU
Resolución adenda por cambio de socio y vehículo	5% RBU
Resolución adenda por cambio de socio con habilitación de vehículo	5% RBU
Resolución adenda por des habilitación	5% RBU
Reforma estatutos	5% RBU
Desvinculación adenda socios y/o accionistas	6% RBU
Baja de vehículos/reversión	2% RBU
Modificación de características del vehículo	5% RBU
Bloqueo o desbloqueo en el sistema	2% RBU
Resolución de factibilidad	1% RBU
Certificado único vehicular	5% RBU
INSCRIPCIONES, REGISTROS Y MATRICULAS	
Matricula por primera vez	6% RBU
Duplicado de matricula	7% RBU
Duplicado del certificado de revisión vehicular	3% RBU
OTROS	
Recargo por retraso en el proceso completo de matriculación vehicular dentro de la calendarización particulares, públicos y comerciales	7% RBU
Levantamiento del estudio de necesidad	3% RBU
Otorgamiento de carnet de gestor autorizado	7% RBU

Realizado por: Olivo, B. 2021.

- **Emisión de contrato o permiso de operación**

Para obtener el presente título habilitante de transporte terrestre, se deberá presentar una solicitud escrita dirigida a la alcaldesa o alcalde suscrita por el representante legal, adjuntando los siguientes documentos.

Tabla 37-3: Requisitos para la obtención del contrato o permiso de operación

REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DEL CONTRATO O PERMISO DE OPERACIÓN	
a)	Copia certificada de los instrumentos públicos que acrediten la personería jurídica de la operadora, cumpliendo con el requisito de exclusividad en su objeto social de acuerdo con la prestación de servicio de transporte que solicita.
b)	Resolución del consejo municipal del informe previo de constitución jurídica de la operadora de transporte.
c)	Copia certificada de los documentos habilitantes del representante legal de la operadora.
d)	Copia certificada del registro único de contribuyentes.
e)	Detalle de la propuesta de flota vehicular que vaya a operar en caso de obtener el título habilitante correspondiente, en el cual conste la marca, tipo, número de chasis, número de motor, año y además especificaciones técnicas y tecnológicas establecida por cada modalidad.
f)	Certificado original y actualizado de la nómina de los socios emitida por el organismo correspondiente.
g)	Proyecto del plan de negocios que demuestre la sostenibilidad de la compañía o cooperativa.
h)	Certificado otorgado por el organismo competente con el que se demuestre la existencia legal de la compañía o cooperativa.
i)	Certificación de no ser empleado público de los socios de la operadora, miembro activo de las fuerzas armadas, policía o comisión de tránsito del Ecuador.
j)	Certificado de no adeudar al municipio por cada socio o accionista.
k)	Información del domicilio físico, número de teléfono, dirección y correo electrónico.
l)	Proformas, fotocopias de las facturas de compra de los vehículos certificados por la casa comercial, fotocopia notariada de los contratos de compra/venta con reconocimiento de firmas o matrícula del vehículo, en concordancia con la resolución correspondiente de la vida útil de los vehículos emitida por el ente rector.
m)	Copia de los documentos personales, cedula y papeleta de votación de los accionistas de la compañía o cooperativa.
n)	Copia de la licencia profesional de conducir y original del mecanizado actualizado otorgado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de cada persona que conducirá el vehículo con el que demuestre que se encuentra afiliado.
o)	Comprobante de pago de los derechos establecidos en la ordenanza vigente.
p)	En el caso de transporte público colectiva, garantía de fiel cumplimiento del contrato de operación que en caso de incumplimiento de las obligaciones de parte de la operadora, el GADM del cantón Penipe se pueda ejecutar de forma inmediata y se garantice la prestación del servicio, emitida por una institución financiera o una aseguradora.
q)	La póliza de responsabilidad civil frente a terceros por cada unidad a habilitarse y ampare todos los daños o destrucción de bienes a terceros que se vea obligado a pagar la operadora como consecuencia de la prestación de este servicio público incluyendo los predios que resulten afectados, por cualquier tipo de accidente del cual sea responsable la operadora.
r)	Copia del permiso de uso de suelo.
s)	Copia del pago de la patente municipal del año vigente.

Fuente: Ordenanza de Planificación, Regulación y Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADM del cantón Penipe.

Realizado por: Olivo, B. 2021.

b) Renovación del Contrato o Permiso de Operación

Para obtener la renovación del título habilitante de transporte terrestre, deberá presentar una solicitud escrita dirigida a la alcaldesa o alcalde suscrita por el representante legal, adjuntando los siguientes documentos.

Tabla 38-3: Requisitos para la renovación del contrato o permiso de operación

REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DEL CONTRATO O PERMISO DE OPERACIÓN	
a)	Copia certificada de los instrumentos públicos que acrediten la personería jurídica de la operadora.
b)	Copia certificada de los documentos habilitantes del representante legal de la operadora.
c)	Copia certificada del registro único de contribuyentes.
d)	Certificado otorgado por el organismo competente con el que se demuestre la existencia legal de la compañía o cooperativa.
e)	Copia certificada de los títulos de propiedad de la flota vehicular que brinda el servicio, en concordancia con la resolución correspondiente de la vida útil de los vehículos emitida por el ente rector. El vehículo deberá encontrarse debidamente homologado y en el caso de unidades con hasta cinco años, antes de la realización del trámite un certificado de la casa comercia que indique que el vehículo ya no se encuentra en funcionamiento.
f)	El detalle de la flota vehicular con la que prestara el servicio, deberá ser entregado en un anexo físico y digital, en el cual conste la marca, tipo, placa, año, número de chasis y motor.
g)	Balance financiero correspondiente al último ejercicio fiscal, debidamente legalizado ante los organismos correspondientes.
h)	Certificado y copia notariada de la licencia profesional de conducir y original del mecanizado actualizado otorgado por el instituto ecuatoriano de seguridad social de cada persona que conduce el vehículo que justifique su afiliación y su historial laboral. En caso de chofer contratado y que no tenga la calidad de socio o accionista deberá constar como empleador la compañía, cooperativa o el propietario de la unidad.
i)	Certificado original y actualizado de la nómina de los socios, cooperativistas, participantes de compañía limitada o accionistas de compañía anónima, respectivamente emitida por el organismo correspondiente.
j)	Comprobante de pago de los derechos establecidos en las ordenadas vigentes.
k)	Certificado de aprobación de la última revisión técnica vehicular conforme el cuadro de calendarización y constatación de la flota vehicular.
l)	Certificado de no adeudar al municipio por cada socio o accionista.
m)	En el caso de transporte público colectivo, garantía de fiel cumplimiento del contrato de operación que en caso de incumplimiento de las obligaciones de parte de la operadora el GADM del cantón Penipe, pueda ejecutar de forma inmediata y se garantice la prestación del servicio, emitida por una institución financiera o una aseguradora que deberá tener una calificación de riesgo no inferior a doble "AA" y en el caso de aseguradoras, deberá ser una compañía de seguros debidamente autorizada para operar en el Ecuador, que cubra por lo menos un monto de doscientos dólares americanos (\$200,00) por cada unidad.
n)	La póliza de responsabilidad civil frente a terceros por cada unidad a habilitarse y ampare todos los daños o destrucción de bienes a terceros que se vea obligado a pagar la operadora como consecuencia de la prestación de este servicio público incluyendo los predios que resulten afectados, por cualquier tipo de accidente del cual sea responsable la operadora, además deberá incluir todo tipo de responsabilidad con contratistas independientes.
o)	Copia de cedula de ciudadanía y certificado de votación.
p)	Certificados emitidos por la comandancia general de policía, comandancia general de las fuerzas armadas y comisión de tránsito del Ecuador de no ser miembro de la fuerza pública en servicio activo.
q)	Para el transporte terrestre comercial tipo escolar e institucional el contrato de servicio legalmente certificado con la institución en la cual labora cada unidad.
r)	Indicación del domicilio físico, números de teléfono y dirección de correo electrónico a la que se hará llegar las notificaciones del proceso.
s)	Copia del permiso de uso de suelo.
t)	Copia del pago de la patente municipal del año vigente

Fuente: Ordenanza de Planificación, Regulación y Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADM del cantón Penipe.

Realizado por: Olivo, B. 2021.

Para la renovación de títulos habilitantes debe culminar el periodo de vigencia de diez años exceptuando los títulos habilitantes de transporte terrestre en la modalidad de taxi con servicio ejecutivo, para los cuales la vigencia será de 5 años, para lo cual se deberá presentar una solicitud dirigida a la alcaldesa con motivo de renovación de títulos habilitantes, a continuación la

Subdirección de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial analizará y verificará que todos los requisitos se encuentren en orden y emitirá un informe, una vez aprobado por el consejo municipal se procede con la resolución de renovación del permiso o contrato de operación, a continuación se notifica a la parte interesada.

c) Cambio de socio

Para obtener el presente título habilitante de transporte terrestre, se deberá presentar una solicitud escrita dirigida a la alcaldesa o alcalde suscrito por el representante legal y el socio o accionista de la operadora, adjuntando los siguientes requisitos:

Tabla 39-3: Requisitos para la autorización de cambio de socio

REQUISITOS PARA LA AUTORIZACIÓN DE CAMBIO DE SOCIO	
a)	Solicitud firmada por el representante legal de la operadora, conjuntamente con los socios entrantes y salientes.
b)	Acta de aceptación del nuevo socio certificada por el secretario de la operadora de transporte y en el caso de compañías nómina, de los accionistas emitida por la superintendencia de compañía.
c)	Declaración juramentada del socio o accionista respecto a no encontrarse inmerso en las inhabilidades contempladas en la disposición general décimo octava de la LOTTTSV.
d)	Copia del permiso de operación y de las resoluciones posteriores referentes al socio emitidas por la autoridad competente durante la vigencia del permiso.
e)	Certificado de revisión vehicular e informe consolidado, firmado y sellado por el jefe de títulos habilitantes o transporte vigente.
f)	Copia de la cedula, papeleta de votación vigente y licencia del socio entrante.
g)	Copia del contrato de compra venta notariado.
h)	En caso de muerte del socio, copia del acta de defunción, posesión efectiva de dominio y poder especial que faculta para la administración de los bienes del difunto a uno de los herederos.
i)	Certificación de no ser miembro activo ni empleado civil de la comandancia general de la policía nacional del socio o accionista.
j)	Certificación de no ser miembro activo ni empleado civil de la comandancia general de las fuerzas armadas del socio o accionista.
k)	Historia laboral del IESS del socio o accionista.
l)	Copia del nombramiento del representante legal de la operadora registrado en la superintendencia de compañías y en el registro mercantil o registro de la propiedad, según sea el caso o registro de directivas de organizaciones de la economía popular y solidaria.
m)	Fotocopia de los documentos personales del representante legal cedula de ciudadanía y certificado de votación.
n)	En caso de no poseer licencia o estar inhabilitado para conducir, debe adjuntar copia del contrato de trabajo del chofer, debidamente legalizado en el ministerio del trabajo y aviso de entrada o historial laboral del IESS, el que deberá poseer licencia del tipo que la modalidad requiera.
o)	Comprobante de pago del costo del servicio.
p)	En caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona deberá presentar la autorización suscrita por el representante legal, notariada en la que se detalle el nombre completo y número de cedula de ciudadanía de la persona autorizada.
q)	Matricula vigente.
r)	Registro único de contribuyentes (RUC) actualizado.
s)	Certificado de no adeudar al municipio.

Fuente: Ordenanza de Planificación, Regulación y Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del GADM del cantón Penipe.

Realizado por: Olivo, B. 2021.

Para iniciar con el proceso se deberá presentar una solicitud dirigida al alcalde con motivo de cambio de socio, a continuación la Subdirección de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial analizará y verificará que todos los requisitos se encuentren en orden y emitirá un informe,

una vez aprobado por la Dirección técnica de planificación cantonal, pasara al alcalde quien emite la resolución pertinente, a continuación se notifica a la parte interesada.

d) Cambio de la Unidad

Para obtener el presente título habilitante de transporte terrestre, se deberá presentar una solicitud escrita dirigida a la alcaldesa o alcalde suscrito por el representante legal y el socio o accionista de la operadora, adjuntando los siguientes documentos:

Tabla 40-3: Requisitos para el cambio de unidad

REQUISITOS PARA LA AUTORIZACIÓN DE CAMBIO DE SOCIO	
a)	Solicitud firmada por el representante legal de la operadora y el socio propietario del vehículo a ser cambiado.
b)	Fotocopia de los documentos personales del representante legal de la operadora, cedula de ciudadanía y certificado de votación.
c)	Copia del permiso de operación y de las resoluciones posteriores referentes al socio emitidas por la autoridad competente durante la vigencia del permiso.
d)	Certificado de revisión vehicular e informe consolidado, firmado y sellado por el jefe de títulos habilitantes o transporte vigente.
e)	Copia de la cedula, papeleta de votación vigente y licencia del socio entrante.
f)	Copia del contrato de compra venta notariado.
g)	Para el caso de vehículos de clase autobús y furgonetas que vayan a ingresar al servicio de transporte público o comercial, con hasta cinco años de fabricación anteriores a la fecha de trámite, que no hayan sido homologados o certificados por la ANT, deben ser sometidos a un proceso de constatación por parte del organismo designado por la ANT para verificación de la conformidad con respecto a la norma o reglamento INEN, solicitud que deberá dirigirse a la dirección de regulación de la ANT.
h)	Para vehículos de la clase automóvil, camioneta, camión, tractor y volqueta con hasta cinco años de fabricación anteriores a la fecha del trámite que no hayan sido homologados, para ingresar al parque automotor de servicio público o comercial, deberán presentar el certificado de aprobación de Revisión técnica vehicular y la certificación de que el modelo ya no está en producción emitido por el representante legal de la marca en el Ecuador.
i)	Copia del nombramiento del representante legal de la operadora registrado en la superintendencia de compañías y en el registro mercantil o registro de la propiedad, según sea el caso o registro de directivas de organizaciones de la economía popular y solidaria.
j)	Comprobante de pago del costo del servicio.
k)	Copia de resolución de des habilitación del vehículo entrante en caso de haber pertenecido al servicio público o comercial.
l)	En caso de que el tramite sea realizado por una tercera persona deberá presentar la autorización suscrita por el representante legal, notariada en el que se detalle el nombre completo y numero de cedula de ciudadanía de la persona autorizada.
m)	Matricula vigente.
n)	Registro único de contribuyentes (RUC) actualizado.
o)	Certificado de no adeudar al municipio.
p)	En caso de que el vehículo entrante haya sido de servicio público debe ser previamente deshabilitado.

Realizado por: Olivo, B. 2021.

Para iniciar con el proceso se deberá presentar una solicitud dirigida a la alcaldesa o alcalde con motivo de cambio de socio, a continuación de Subdirección de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial analizara y verificara que todos los requisitos se encuentren en orden y emitirá un informe, una vez aprobado por la dirección técnica de planificación cantonal pasara a la alcaldesa o alcalde quien emite la resolución pertinente, a continuación se notificara a la parte interesada.

3.19. Operación

3.19.1. Planificación y control operacional

Para llevar a cabo la planificación debemos asegurarnos que la operación y control sea eficaz y eficiente, el proceso de matriculación vehicular debe enfocarse en el desempeño de la mejora continua en conjunto con la participación del talento humano.

Tabla 41-3: Planificación y control

SERVICIO	REQUISITOS DEL SERVICIO	DISPONIBILIDAD DEL T.H.	RECURSOS
MATRICULACIÓN VEHICULAR Y TÍTULOS HABILITANTES	Seguridad	Digitador Revisor Vehicular Encargado de atención al usuario	Sistema AXIS 4.0 óptimo y eficiente Equipo tecnológico
	Rapidez en tiempo de entrega		
	Confiabilidad		
	Calidad de Servicio		
	Buen Trato		
	Sistema de matriculación eficiente		
	Resoluciones	Director Nacional Alcaldesa del GADM Penipe Consejo Cantonal Jefe departamental de la Subdirección	Equipo Tecnológico
	Ordenanzas		
	Convenios ANT		


Fuente: Guía de aplicación Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001

Realizado por: Olivo, B. 2021.

3.20. Requisitos para los productos y servicios

Al analizar la Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial del Cantón Penipe, se ha podido observar que hasta el momento ha venido cumpliendo los requisitos definidos en cuanto le ha sido posible y confirma los requisitos del cliente cuando no están directamente documentados antes de la aceptación del servicio.

Tabla 42-3: Comunicación al usuario del servicio

	<p><i>Procedimiento para la Comunicación con el Usuario de la STTTSV - GADMC – PENIPE</i></p>	<p>CÓDIGO: PPM-013</p>
<p>OBJETIVO</p>	<p>Descubrir el medio adecuado dando a conocer los diferentes servicios que la Subdirección de Movilidad ofrece, para lograr un buen servicio y satisfacción del usuario.</p>	
<p>REFERENCIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9000:2015 • Norma ISO 9001:2015 • Ordenanza de GADM cantón Penipe • Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: GUÍA DE APLICACIÓN 	
<p>ENTRADA</p>	<p>SUBPROCESOS</p>	<p>SALIDA</p>
<p>Inicio</p>		
<p>Medio de comunicación</p>		
<p>Comunicación</p>		
<p>Decisión</p>		
<p>Uso del servicio</p>		
<p>Fin</p>		
<p>DOCUMENTOS APLICABLES</p>	<p>Regido al talento humano de la Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial del cantón Penipe, para ejecutar el aprovisionamiento de colaboradores a la misma.</p>	
<p>RESPONSABLE</p>	<p>Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial del Cantón Penipe.</p>	
<p>ELABORADO POR</p>	<p>APROBADO POR</p>	<p>FECHA</p>
<p>Olivo, B. 2021.</p>	<p>GADMC – PENIPE</p>	

Fuente: Guía de aplicación – Gestión de Calidad ISO 9001.

Determinación de los Requisitos para el Servicio



Los requisitos necesarios para brindar el servicio de la Subdirección de Movilidad serán de acuerdo al modelo de gestión B según resolución N° 006.

1. Autorizar concesionar o implementar los centros de revisión y control técnico vehicular.
2. Controlar el funcionamiento de los centros de revisión y control técnico vehicular.

3. Realizar el proceso integro de matriculación vehicular y emitir matriculas previo el pago de tasas e impuestos correspondientes y los requisitos previstos en el reglamento a la Ley TTTSV.
4. Recaudar los valores correspondientes a matriculas, multas impuestas por delitos y contravenciones de tránsito.
5. Administrar y alimentar los sistemas de información de tránsito de su circunscripción territorial.
6. Entregar el permisos anual de circulación
7. Verificar la documentación de motor y chasis contra el físico.


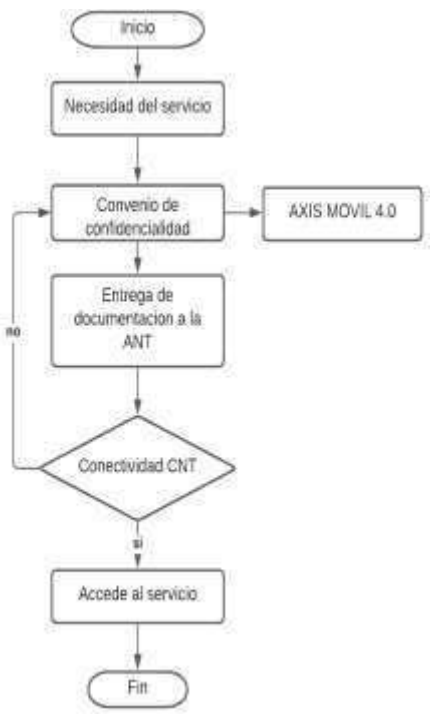
Se realizó un flujo grama con la finalidad de dar un cumplimiento a los requisitos establecidos en caso de no cumplirlos se retorna al inicio, hasta poder alcanzar la satisfacción del cliente.

Tabla 43-3: Diseño y Desarrollo del Servicio

 Procedimiento para el Diseño y Desarrollo del Servicio de la STTTSV - GADMC – PENIPE		CÓDIGO: PPM-014
Desarrollar procesos y actividades de matriculación y títulos habilitantes de la Subdirección de Movilidad.		
REFERENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9000:2015 • Norma ISO 9001:2015 • Ordenanza de GADM cantón Penipe • Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: GUÍA DE APLICACIÓN 	
ENTRADA	SUBPROCESOS	SALIDA
Inicio		Necesidad del servicio de matriculación y títulos habilitantes.
Requerimiento del usuario		Disponibilidad y asignación de talento humano y recursos.
Asignación del talento humano		El cuadro tarifario estará elaborado por la ANT el mismo que debe ser aprobado mediante ordenanza por el GADM del cantón Penipe.
Aprobación del cuadro tarifario		Ingreso de la documentación correspondiente para matriculación vehicular y títulos habilitantes. Aprobación de la documentación que debe cumplir el usuario para obtener el servicio.
Documentación		Revisión de los vehículos que necesitan ser matriculados o un título habilitante del mismo.
Revisión Vehicular		Se realiza la digitación de matriculación y títulos habilitantes.
Digitación		Entrega de los documentos actuales al usuario tales como matriculación o títulos habilitantes.
Salida de documentos		Elaboración de informes sobre la labor realizada en su momento.
Elaboración de informes		
Fin		
DOCUMENTOS APLICABLES	Ejecución de una línea de comunicación del usuario con la Subdirección de Movilidad.	
RESPONSABLE	Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial del Cantón Penipe.	
ELABORADO POR	APROBADO POR	FECHA
Brigitte Olivo Ortiz	GADMC – PENIPE	


Fuente: Guía de aplicación – Gestión de Calidad ISO 9001

Tabla 44-3: Control de los procesos, productos y servicios

	<p><i>Procedimiento para el control de Procesos y Servicios de la STTTSV - GADMC – PENIPE</i></p>	<p>CÓDIGO: PPM-015</p>
<p>OBJETIVO</p>	<p>Controlar las actividades tales como suministros de productos que otorgan el servicio de matriculación y títulos habilitantes de la Subdirección de Movilidad.</p>	
<p>REFERENCIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9000:2015 • Norma ISO 9001:2015 • Ordenanza de GADM cantón Penipe • Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: GUIA DE APLICACIÓN 	
<p>ENTRADA</p>	<p>SUBPROCESOS</p>	<p>SALIDA</p>
<p>Inicio</p>		<p>Necesidad de otorgar el servicio de matriculación y títulos habilitantes. Medios de transmisión y sistemas AXIS 4.0</p>
<p>Necesidad del servicio</p>		<p>Elaboración del convenio de confidencialidad y creación de usuarios en el sistema AXIS 4.0</p>
<p>Convenio de confidencialidad</p>		<p>Entrega de documentos de confidencialidad a la ANT para que sea activado en sistema y CNT para que provea el enlace de datos.</p>
<p>Entrega de documentación a la ANT</p>		<p>Comprobar la conectividad y el enlace de datos.</p>
<p>Conectividad con CNT</p>		<p>Acceso del servicio del sistema AXIS 4.0 El pago de este producto será cancelado de manera mensual, mediante planilla telefónica.</p>
<p>Accede al servicio</p>		
<p>Fin</p>		
<p>DOCUMENTOS APLICABLES</p>	<p>Ejecución de una línea de comunicación del usuario con la Subdirección de Movilidad.</p>	
<p>RESPONSABLE</p>	<p>Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial del Cantón Penipe.</p>	
<p>ELABORADO POR</p>	<p>APROBADO POR</p>	<p>FECHA</p>
<p>Olivo, B. 2021.</p>	<p>GADMC – PENIPE</p>	

Fuente: Guía de aplicación – Gestión de Calidad ISO 9001.

Tabla 45-3: Provisión del servicio

		<p><i>Procedimiento para la provisión del servicio de la STTTSV - GADMC – PENIPE</i></p>	<p>CÓDIGO: PPM-016</p>
<p>OBJETIVO</p>		<p>Controlar las actividades para otorgar el servicio de matriculación vehicular y títulos habilitantes de la Subdirección de Movilidad.</p>	
<p>REFERENCIA</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9000:2015 • Norma ISO 9001:2015 • Ordenanza de GADM cantón Penipe • Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: GUIA DE APLICACIÓN 	
<p>ENTRADA</p>		<p>SUBPROCESOS</p>	<p>SALIDA</p>
<p>Inicio</p>		<p></p>	
<p>Necesidad de otorgar un servicio</p>		<p>Necesidad de otorgar el servicio de matriculación vehicular y títulos habilitantes solicitado por el usuario.</p>	
<p>Disponibilidad del talento humano</p>		<p>Disponibilidad del talento humano, equipo tecnológico y operativo.</p>	
<p>Comprobar la conectividad</p>		<p>Comprobar la conectividad y eficiencia del sistema AXIS 4.0</p>	
<p>Control de cumplimiento de requisitos</p>		<p>Evaluar que el talento humano esté disponible para brindar el servicio. Controlar el cumplimiento de los requisitos por parte del usuario.</p>	
<p>Talento Humano</p>		<p>Talento humano, recursos tecnológicos y operativos en óptimas condiciones para prestar el servicio.</p>	
<p>Prestación del servicio de matriculación vehicular y títulos habilitantes</p>		<p>Prestar el servicio de matriculación vehicular y títulos habilitantes al usuario de manera oportuna.</p>	
<p>Fin</p>		<p></p>	
<p>DOCUMENTOS APLICABLES</p>		<p>Ejecución de una línea de comunicación del usuario con la Subdirección de Movilidad.</p>	
<p>RESPONSABLE</p>		<p>Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial del Cantón Penipe.</p>	
<p>ELABORADO POR</p>		<p>APROBADO POR</p>	<p>FECHA</p>
<p>Olivo, B. 2021.</p>		<p>GADMC – PENIPE</p>	

Fuente: Guía de aplicación – Gestión de Calidad ISO 9001

Tabla 46-3: Liberación del Servicio

		<p><i>Procedimiento para la Liberación del Servicio de la STTTSV - GADMC – PENIPE</i></p>	<p>CÓDIGO: PPM-017</p>	
<p>OBJETIVO</p>	<p>Controlar las actividades para organizar el servicio a disposición del usuario en la Subdirección de Movilidad.</p>			
<p>REFERENCIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9000:2015 • Norma ISO 9001:2015 • Ordenanza de GADM cantón Penipe • Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: GUIA DE APLICACIÓN 			
<p>ENTRADA</p>	<p>SUBPROCESOS</p>	<p>SALIDA</p>		
<p>Inicio</p>			<p>Asignar al talento humano necesario y el sistema operativo necesario para entregar el servicio al usuario.</p>	
<p>Asignación del sistema operativo</p>			<p>Evaluar la disponibilidad y eficiencia del sistema AXIS.</p>	
<p>Eficiencia del sistema AXIS</p>			<p>Evaluar el talento humano esté disponible para brindar el servicio.</p>	
<p>Evaluar el Talento Humano</p>			<p>Disponer del Talento Humano, recursos tecnológicos y operativos en óptimas condiciones para prestar el servicio.</p>	
<p>Sistema operativo apto</p>			<p>Verificar el óptimo estado del talento humano y recursos tecnológicos operativos se realizara el proceso de matriculación vehicular y títulos habilitantes al usuario de manera oportuna.</p>	
<p>Realizar el proceso de matriculación vehicular y títulos habilitantes</p>				
<p>Fin</p>				
<p>DOCUMENTOS APLICABLES</p>	<p>Ejecución de una línea de comunicación del usuario con la Subdirección de Movilidad.</p>			
<p>RESPONSABLE</p>	<p>Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial del Cantón Penipe.</p>			
<p>ELABORADO POR</p>	<p>APROBADO POR</p>	<p>FECHA</p>		
<p>Olivo, B. 2021.</p>	<p>GADMC – PENIPE</p>			

Fuente: Guía de aplicación – Gestión de Calidad ISO 9001.

3.21. Evaluación del desempeño

3.21.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial del cantón Penipe debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora con la finalidad de:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de calidad
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad

Es claro que como una de las medidas de desempeño del sistema de gestión de calidad se debe a la organización para lo cual se debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requerimientos por parte de la organización. Lo mismo que se obtendrá a través de encuestas o de un buzón de sugerencias. Por lo cual se propone el Check List de Satisfacción del Cliente.

Tabla 47-3: Evaluación del Desempeño

 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO												
DATOS DEL SERVIDOR												
Nombres y Apellidos				Fecha								
Denominación del Puesto que Desempeña				Equipo de Trabajo								
Apellidos y Nombres del Jefe inmediato												
Indicaciones: Defina sucintamente cada punto y califíquelo de acuerdo con el siguiente criterio												
CRITERIO DE EVALUACIÓN	Optimo	Encima de la media				Media			Debajo de la Media			Nulo
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	
ASPECTOS												
Desempeño de la función						Calificaciones						
1. Producción: Cantidad de trabajo ejecutado normalmente												
2. Calidad: Exactitud y orden de trabajo												
3. Conocimiento del trabajo: Grado de conocimiento de sus tareas												
4. Cooperación: Actitud hacia el GAD, Jefe de Unidad y Colegas												
CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES												
4. Comprensión: Grado de percepción de problemas y situaciones												
5. Creatividad: Capacidad para ejecutar ideas productivas												
6. Realización:												

Capacidad para ejecutar ideas productivas	
EVALUACIÓN COMPLEMENTARIA	
1. Ajuste general a las funciones: Adecuación y desempeño de la función	
2. Proceso funcional: Grado de desarrollo en la función	
3. Asistencia y puntualidad: Responsabilidad en cuanto a horarios y deberes	
4. Salud: Estado general de salud y disposición para el grado	
TOTAL	
PROMEDIO DE VALORACIÓN	
Observaciones	

Realizado por: Olivo, B. 2021.

3.22. Auditoria Interna

Se llevará a cabo auditorías internas cada semestre para determinar si el sistema de gestión de calidad está funcionando adecuadamente a través de un consejo que se establecerá.

Análisis:

Como podemos observar al cumplir a cabalidad con cada uno de los ítems que propone la norma ISO 9001:2015 podemos llegar a una mejora continua dentro de la subdirección de movilidad, con la finalidad de alcanzar los objetivos para mejorar la atención al cliente en cuanto refiere al servicio, optimizar tiempos de demora, con una planificación detallada actuar en caso de no cumplimiento de alguno de los ítems, con estrategias y procesos a cumplir, solo así se logrará la satisfacción del usuario.

Medición

Análisis de Causa – Efecto

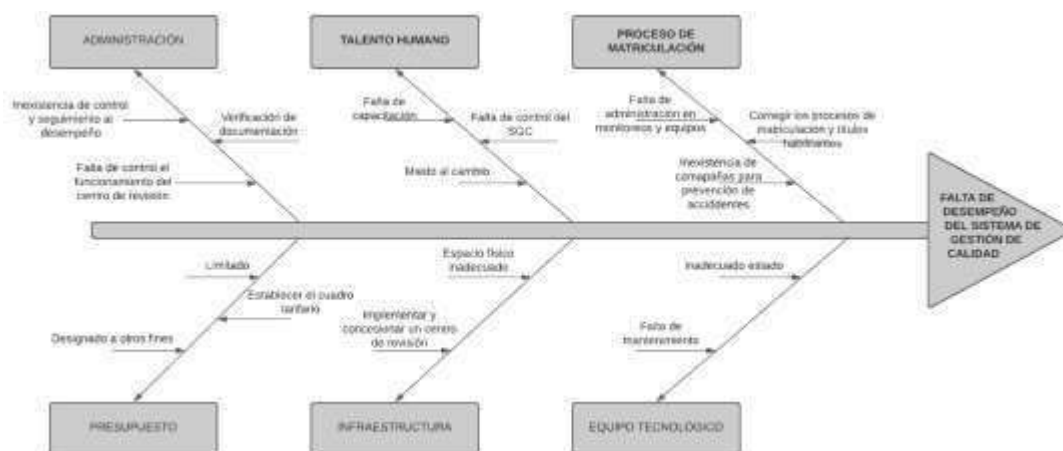


Figura 2-3: Análisis de Causa – Efecto

Realizado por: Olivo, B. 2021.

Análisis del Diagrama de Pareto

Para la elaboración del diagrama de Pareto se tomó como prioridad los principales problemas que están causando problemas para un buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de matriculación vehicular.

Tabla 48-3: Análisis de diagrama de Pareto

CATEGORÍA	COSTOS	% UNITARIO	FRECUENCIA ACUMULADA	% ACUMULADO
Equipo Tecnológico	200	31,75%	200	31,75%
Infraestructura	150	23,81%	350	55,56%
Presupuesto	100	15,87%	450	71,43%
Talento Humano	90	14,29%	540	85,71%
Proceso de Matriculación	50	7,94%	590	93,65%
Administración	40	6,35%	630	100,00%
TOTAL	630	100%		

Realizado por: Olivo, B. 2021.

$$\% \text{ Acumulado} = \frac{\text{Frecuencia}}{\text{Total de Frecuencia}} * 100$$

$$\% \text{ Unitario} =$$

$$\frac{\text{Frecuencia}}{\text{Total de frecuencia}} * 100$$

Con los resultados obtenidos, los factores principales que aquejan al desempeño del Sistema de Gestión de Calidad son: Talento Humano, Administración e Infraestructura.

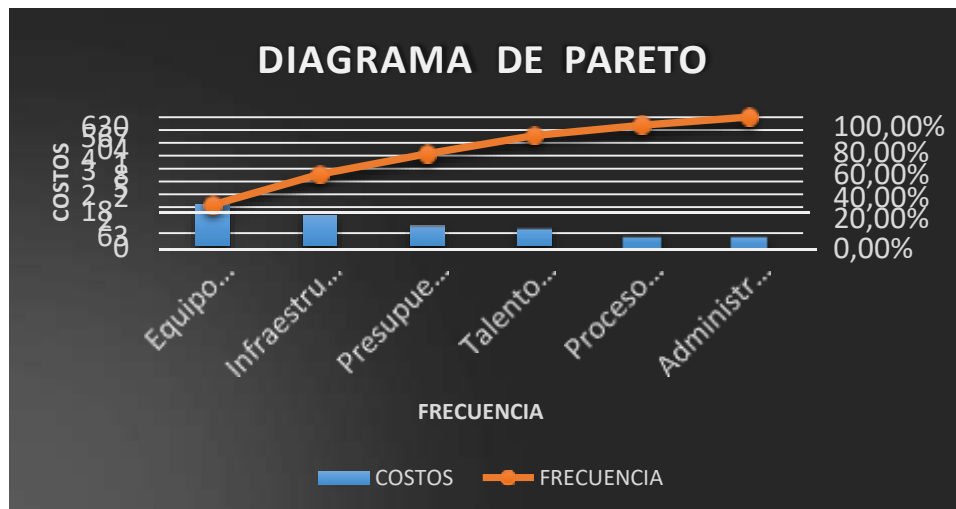


Gráfico 3-3: Diagrama de Pareto

Realizado por: Olivo, B. 2021.

3.23. Revisión por la dirección

El encargado de la dirección debe revisar y controlar cada acción ejecutada, considerando los resultados del sistema, gestión de calidad y toma de decisiones para mejorarlos. La Subdirección

de Movilidad del Cantón Penipe previa planificación, la información de entrada para la revisión debe contener:

- ✓ Acciones de seguimiento de revisiones.
- ✓ Los posibles cambios del SGC.
- ✓ Recomendaciones para la mejora.
- ✓ Los resultados de las auditorias.
- ✓ La retroalimentación del cliente.
- ✓ Desempeño de los procesos.
- ✓ Conformidad del servicio.

3.24. Mejora

3.24.1. Generalidades

El departamento de talento humano es el responsable de asegurarse de la satisfacción del usuario, por lo cual se debe identificar las oportunidades de mejora necesarias para cumplir con los requerimientos de los mismos e incrementar su satisfacción, para lo cual se propone realizar una encuesta basada al servicio **VÉASE TABLA 41.**

3.24.2. No conformidad y acciones correctivas

La Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial del cantón Penipe tomas las respectivas acciones para eliminar las causas de la no conformidad y así implementar y poner en marcha acciones correctivas apropiadas para los hallazgos encontrados, evitando y previniendo de esta manera que el suceso se vuelva a presentar como se determina en el procedimiento de mejora continua.

- ✓ Irregularidades del Talento Humano en el servicio de matriculación y revisión técnica vehicular.

3.24.3. Mejora Continua

Se pudo observar mediante un diagnóstico inicial que uno de los principales problemas que aqueja al proceso de matriculación vehicular, viene desde el usuario es decir no son consultados sobre sus necesidades es por ello que se propone un plan de mejora que consiste en un conjunto de pasos a seguir con la finalidad de satisfacer al cliente.

Tabla 49-3: Análisis del Plan de Mejora

ELEMENTO	ACCIÓN	OBJETIVO	BENEFICIARIO	TIEMPO
Calidad del servicio	Realizar evaluaciones de satisfacción del cliente mediante método Servqual	Evaluar la satisfacción del usuario mediante encuestas dirigidas con la finalidad de conocer el nivel del servicio brindado.	Usuarios que adquieran el servicio de la Subdirección de Movilidad	Cada 3 meses
	Elaboración de descriptores de puestos	Contratar personal competente realizando una previa evaluación con la finalidad de lograr un equipo de alto rendimiento.	Usuarios que adquieran el servicio de la Subdirección de Movilidad	Cada 6 meses
Instalaciones	Elaborar de la infraestructura adecuada para el debido proceso de matriculación	Desarrollar un estudio basándose en la norma para la elaboración de un correcto centro de revisión vehicular.	Personal Administrativo y usuarios que adquieran el servicio de la Subdirección de Movilidad	-----
Tiempo de respuesta	Elaborar procesos ágiles para los servicios brindados	Optimizar tiempos de espera cumpliendo con los debidos procesos de matriculación con la finalidad de brindar un mejor servicio.	Usuarios que adquieran el servicio de la Subdirección de Movilidad	Cada 3 meses
	Promover un compromiso con la calidad de servicio	Brindar una correcta atención al cliente sabiendo responder y accionar al buzón de quejas por parte del usuario.	Usuarios que adquieran el servicio de la Subdirección de Movilidad	Cada 6 meses
Talento Humano	Capacitar frecuentemente al personal administrativo sobre servicio al cliente	Desarrollar competencias del personal administrativo con la finalidad de focalizar el equipo de rendimiento que será capacitado.	Usuarios que adquieran el servicio de la Subdirección de Movilidad	Cada 6 meses
	Compensación e incentivos no económicos	Mejorar el desempeño del personal administrativo, mediante incentivos no económicos con la finalidad de promover una competencia sana entre colaboradores.	Usuarios que adquieran el servicio de la Subdirección de Movilidad	Cada 6 meses

Realizado por: Olivo, B. 2021.

Estandarización de actividades

Al haber planteado las acciones y objetivos, esto nos permite optimizar el servicio que brinda la Subdirección de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial, con la finalidad de eliminar las falencias que existían dentro de la misma, se deberán ejecutar revisiones periódicas de todos los elementos que intervienen en la prestación del servicio para evitar recaer en los mismos riesgos antes analizado.

CONCLUSIONES

- Mediante el análisis realizado a la Subdirección de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del cantón Penipe, se determinó que el sistema de gestión de calidad, recoge e incorpora, el análisis de resultado, el control estadístico de procesos y aplicación de la mejora continua, ajustándose a la realidad del proceso de matriculación vehicular se plasma lo siguiente:
 - Políticas y Objetivos de calidad
 - Estructura propia
 - Realización de planes como: de Incentivos y recompensas no económicas, Plan de Acción para abordar riesgos y Plan de Comunicación Interna y Externa
 - Presupuesto Anual
 - Se diseñaron los procedimientos mínimos que establece la norma ISO 9001:2015 como procedimientos de reclutamiento del personal, proceso de matriculación, control de procesos y auditoria interna.
- A través de las encuestas aplicadas por el método Servqual a los usuarios que adquieren el servicio, se determinó que la calidad del servicio es baja, por lo cual se propone realizar una auditoria interna con la finalidad de conocer las debidas falencias y proponer una mejora continua para llegar a obtener la satisfacción del cliente.
- No cuenta con responsabilidades y funciones designadas, así como también con procedimientos estandarizados que puedan ayudar a cumplir con los requisitos señalados por la norma ISO 9001:2015.

RECOMENDACIONES

- Diseñar, implementar y mantener los documentos requeridos por el SGC basado en la norma ISO 9001:2015, como evidencia del cumplimiento de sus requisitos, tomar los correctivos necesarios de forma oportuna aplicando el presente sistema de gestión de calidad, con el propósito que el servicio prestado cumpla con estándares internacionales de calidad logrando así satisfacer los requerimientos y expectativas del usuario.
- Efectuar un plan de compensaciones e incentivos no económicos, para contar con personal altamente competitivo, comprometido con la Subdirección de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Penipe, enfocados en brindar un servicio de calidad.
- Realizar auditorías internas que generen resultados oportunos, confiables y veraces logrando así la optimización de recursos y tiempo al momento de la prestación del servicio, identificar las responsabilidades y funciones de cada área, plan de acción para abordar riesgos disminuyendo la posibilidad de no conformidades.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Nacional de Transito (2015). *Reglamento relativo a los procesos de la revision d vehiculos a motor*. Obtenido de: <https://hitcloud.planificacion.gob.ec/documents/20182/30672/ResolucionNro070DIR2015ANTrevisiointecnicavehicular.pdf/90a0b80e-1e1d-4809-b8c0-215e8d1658f8>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (16 de Enero de 2015). *Ley Organica Reformatoria alCodigo Organico de Organizacion Territorial, Autonomia y Descentralizacion*. Obtenido de: <file:///C:/Users/USER/Downloads/Ley%20Org%C3%A1nica%20Reformatoria%20al%20C%C3%B3digo%20Org%C3%A1nico%20de%20Organizaci%C3%B3n%20Territorial,%20Autonom%C3%ADa%20y%20Descentralizaci%C3%B3n.pdf>
- Calduch, R. (2012). *Metodos y Tecnicas de Investigacion*. Madrid: Shalom.
- Comisión, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Carro, R., & González, D. (2012). *Administración de la Calidad Total*. Mar de Plata: Universidad Nacional de Mar de Plata.
- Chiavenato, I. (2006). *Teoría General de la administración*. México: McGraw-Hill.
- Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización. (2016). *Gobiernos Autonomos Descentralizados*. Obtenido de: https://www.defensa.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/01/dic15_CODIGO-ORGANICO-DEORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf
- Crosby, P. (1987). *La calidad no cuesta*. Madrid: Delta.
- Cruz, J., & Jiménez, V. (2013). *Proceso Administrativo, Planeación, Organización, Dirección y Control*. Obtenido de: <https://www.grandespymes.com.ar/2013/08/10/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad la calidad de la crisis*. España: Diaz de Santos.
- Departamento Administrativo GADM Penipe. (2012). *Antecedentes Historicos de Penipe*. Obtenido de: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Fapp.sni.gob.ec%2Fsni-link%2Fsni%2FPORTAL_SNI%2Fdata_sigad_plus%2Fsigadplusdiagnostico%2F0660000950001_PLAN%2520DE%2520DESARROLLO%2520Y%2520ORDENAMIENTO%2520TERRITORIAL%2520PENIPE_20-02-2015_23-14-44.pdf&cLen=8785156&chunk=true

- EFQM. (2018). Introducción del Modelo de Calidad. *Mejorando Organizaciones*, Obtenido de: <https://www.efqm.org>: <https://www.efqm.org>.
- Espin, V., & Bautista, J. (2015). *Sistema de gestión de calidad en la escuela de formación y capacitación de conductores profesionales del cantón Salcedo basado en la norma ISO 9001:2008* (Tesis de pregrado, Universidad Tecnica de Ambato). Obtenido de: http://192.188.46.193/bitstream/123456789/10394/1/Tesis_t996id.pdf
- Farol, H. (1925). *Teoría clásica de la Administración*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Fernández, F. (2009). *Dirección y Organización de Empresas*. Texas: Macchi.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Penipe. (2017). *Proceso de Matriculación*. Obtenido de: <https://penipe.gob.ec/>
- Gulick, L. (1962). *Teorias Clásicas de Luther Gulick*. Colombia: E-volution.
- International Organization for Standardization. (2015). *Norma ISO 9001:2015*. Obtenido de: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- ISOTools. (2015). *Evolucion de la ISO*. Suiza: FC editorial.
- Isuani, E. (2013). *Tres Enfoques sobre el concepto de Estado*. Obtenido de: <https://administracionpublicauba.files.wordpress.com/2016/03/03-isuani-aldo-tres-enfoques-sobre-el-concepto-de-estado.pdf>
- Jones, G., & George, J. (2010). *Administración Contemporanea*. México: McGraw-Hill.
- Juran, J., & Gryna, F. (1983). *Manual de Control de Calidad*. Barcelona: Reverte.
- Luna, R., Cipriano, F., & Paredes, J. (2014). *El Proceso Administrativo*. Obtenido de: https://issuu.com/libro.equipo8/docs/libro_proceso_administrativo_c6bb780358c116
- Magdalena, F. (1992). *Sistemas Administrativos*. Buenos Aires: Macchi ca Edición.
- Maraver, A. (2018). *Diseño y desarrollo de un sistema de gestion de calidad basado en la norma 9001:2015 para una empresa dedicada al carrozado de vehiculos industriales* (Tesis de Universidad de Sevilla). Obtenido de: <https://ingemecanica.com/tutorialsemanal/objetos/tutorial57.pdf>
- Nishizawa, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda*. Bolivia: Redalyc.org.
- Perez, E. (22 de Diciembre de 2017). *Los 7 principios de gestión de calidad en ISO 9001*. Obtenido de: https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_2.pdf
- Perez, P. (2008). *Definición de Administración de Empresas*. Obtenido de: <https://definicion.de/empresa/>
- Resolución directoral N 11581-2008-MTC-15. (12 de 12 de 2008). *Resolucion Directoral*: Obtenido de: http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_4398.pdf
- Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigacion*. Mexico: McGraw-Hill.
- Total Quality Mangement. (15 de Julio de 2016). *Gestion de la Calidad Total*. Obtenido de: <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/la-gestion-de-la-calidad-total-tqm/>

Yañez, C. (5 de Diciembre de 2008). *Sistema de Gestión de Calidad en Base a la Norma ISO 9001*. Obtenido de:

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/34112639/ArticuloISO.pdf?1404437690=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DARTICULO_AREADEGESTION.pdf&Expires=1604547690&Signature=Pu3S3D~1xbbNnKRMMOdYvfDsIvNPL~zKNTR29Nee~~E4buNWymjqnCigNyOdTKY4pFAFQVYB2f

Zapata, S. (2016). *Propuesta Metodologica del Diseño del Sistema de Gestión de Calidad Bajo los Parámetros Trazados en la NTC ISO 9001:2015 para CYMMA GROUP SAS*. (Tesis de pregrado, Universidad Distrital Francisco José de Caldas). Obtenido de: <http://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/5241>



Firmado electrónicamente por:
JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS

ANEXOS

ANEXO A: ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL CANTÓN PENIPE



ANEXO B: MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE ASPECTOS EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015

REQUISITOS ISO 9001:2015		CUMPLIMIENTO					TOTAL	OBSERVACION
ITEM	DESCRIPCION	0%	25%	50%	75%	100%		
1	Objetivo y campo de aplicación							
2	Referencia Normativa							
3	Termino y definiciones							
4	Contexto de la Organización							
4.1	La organización y su contexto							
4.2	Partes interesadas							
4.3	Alcance del SGC							
4.4	Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos							
5	Liderazgo							
5.1	Liderazgo y compromiso							
5.2	Políticas de Calidad							
5.2.1	Establecimiento							
5.2.2	Comunicación							
5.3	Roles y responsabilidades dentro de la Subdirección de Movilidad							
6	Planificación							
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades							
6.2	Objetivos de calidad y planificación							
6.3	Planificación de los cambios							
7	Apoyo							
7.1	Recursos							
7.1.2	Personas							
7.1.3	Infraestructura							
7.2	Competencia							
7.3	Toma de conciencia							
7.4	Comunicación							
8	Operación							
8.1	Planificación y control operacional							
8.2	Requisitos para el proceso de matriculación							

8.2.1	Comunicación con el usuario							
8.2.2	Determinación de requisitos							
8.2.3	Revisión de requisitos							
8.4	Control de procesos y servicios							
8.4.1	Tipo y alcance del control							
8.4.2	Información al usuario							
9	Evaluación de desempeño							
9.1	Seguimiento, medición y análisis de evaluación							
9.1.1	Satisfacción del cliente							
9.1.2	Análisis y evaluación							
9.2	Auditoria Interna							
9.3	Revisión por la dirección							
10	Mejora							
10.1	Generalidades							
10.2	No conformidad y acciones correctivas							
10.3	Mejora Continua							
	TOTAL							

ANEXO C: COTO-GADMCP-02-2020



REPÚBLICA DEL ECUADOR
GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PENIPE
Sindicatura

SINDICATURA

PROCESOS RESULTADOS

Penipe, 26 de octubre de 2020
MEMO-715-PS-GADMP-2020

PARA: Abg. Mónica Cristina Cabay Alarcón
SUBDIRECTORA DE COMPRAS PÚBLICAS

DE: Abg. Lenin Gaviláñez Obregón Mgs.
PROCURADOR SÍNDICO GADMC-PENIPE

ASUNTO: EN EL TEXTO

Luego de expresar un atento y cordial saludo ante Ud.,

Hago de vuestro conocimiento que se ha celebrado el contrato el CONTRATO DE COTIZACIÓN DE OBRA, signado con el código COTO-GADMCP-02-2020, cuyo objeto de contratación es: CONSTRUCCIÓN Y EQUIPAMIENTO DEL CENTRO DE REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR DEL CANTÓN PENIPE, entre su autoridad y el Ing. Edwin Roberto Cerda, Procurador Común del Consorcio NOVA, por el monto de \$ 881.572.5797 USD (OCHOCIENTOS OCHENTA Y UN MIL QUINIENTOS SETENTA Y DOS CON 5797/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA) MÁS IVA.


Considerando que en calidad de anticipo se entregara el 40% del valor del contrato.

Por consiguiente, adjunto toda la documentación del proceso enunciado tanto la parte precontractual como la contractual consistente:

- Original del contrato "CONSTRUCCIÓN Y EQUIPAMIENTO DEL CENTRO DE REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR DEL CANTÓN PENIPE"
- Copias de la Protocolización del Contrato "CONSTRUCCIÓN Y EQUIPAMIENTO DEL CENTRO DE REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR DEL CANTÓN PENIPE"
- Documentos de identificación y representación de las partes (escritura de constitución de consorcio, cédulas, certificados de votación, credenciales)
- Copias de las garantías de FIEL CUMPLIMIENTO y BUEN USO DEL ANTICIPO.
- Copias de la Resolución de Adjudicación, y demás documentos precontractuales.
- Copias de la Declaración Juramentada (Contratista)
- Copias del certificado de no adeudar al GAD Municipal de Penipe.
- Copia Certificada de la Certificación presupuestaria No. 338
- Copia del Registro Único de Contribuyentes (RUC), de las dos partes comparecientes.
- Fojas 221 a 301 del proceso precontractual (Contiene entre otros la resolución de adjudicación de inicio del proceso y demás documentos del proceso precontractual)
- Formulario 1.5. Tabla de cantidades de la Oferta
- Copias de Cuatro folders (planos, proyecto documentos habilitantes para el inicio del precontractual)

Particular que comunico para los fines legales pertinentes.

Atentamente,


Abg. Lenin Gaviláñez Obregón Mgs.
PROCURADOR SÍNDICO MUNICIPAL
Adjunto documentación



Me se recibe los copias de la 44 folios sin pago.

Dirección: Moja Silvia Flaco 08-21 David Ramos
Teléfono: 03- 07 186
Mail: municipio_de_penipe@hotmail.com
Web Site: www.penipe.gob.ec

SINDICATURA

PROCESOS RESULTADOS



@GADMCP



COTO-GADMCP-02-2020

COTIZACIÓN DE OBRA

OBJETO: "CONSTRUCCIÓN Y EQUIPAMIENTO DEL CENTRO DE REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR DEL CANTÓN PENIPE".

CONTRATISTA: CONSORCIO NOVA PENIPE, Ing. Edwin Roberto Cerda, Procurador Común

MONTO: \$ 881.572.57970 USD MAS IVA.

PLAZO: 180 días contados a partir de que el anticipo se encuentra disponible en la cuenta del Contratista.

ANTICIPO: 40% (Cuarenta por ciento)

COMPARECIENTES

En la ciudad de Penipe, provincia de Chimborazo, República de Ecuador, a los **19 días del mes de octubre del 2020**, comparecen a la celebración del presente contrato, por una parte el **GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PENIPE**, representado legalmente por la **Dra. Lourdes Mancero Fray**, en su calidad de Alcaldesa, a quien en adelante se le denominará la "CONTRATANTE"; y por otra parte el **CONSORCIO NOVA PENIPE RUC 1793089097001**, representado a través de su procurador común y representante legal **Ing. Edwin Roberto Cerda Albuja**, a quien se le denominará el "CONTRATISTA".

Se deja constancia que las partes comparecen de buena fe. Buena fe que estará presente invariablemente en la ejecución del presente contrato.

Las partes se obligan en virtud del presente contrato, al tenor de las siguientes cláusulas:

Cláusula Primera. - ANTECEDENTES:

1.1.- De conformidad con lo que establece el artículo 50 numeral 2 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública dispone: "...2. La contratación para la ejecución de obras, cuyo presupuesto referencial oscile entre 0,000007 y 0,00003 del presupuesto inicial del Estado del correspondiente ejercicio económico..." y, en concordancia con los Artículos 56 y 57 del Reglamento General de la L.O.S.N.C.P. y Art 304 y siguientes de la Codificación de Resoluciones N° RE-SERCOP-2016-0000072, emitido por el SERCOP de fecha 31 de agosto del 2016, preceptos jurídicos que establecen los parámetros del procedimiento de Cotización.

1.2.- De conformidad con los artículos 22 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNC), 25 y 26 de su Reglamento General, el Plan Anual de Contrataciones de la CONTRATANTE, contempla la ejecución de la obra "CONSTRUCCIÓN Y EQUIPAMIENTO DEL CENTRO DE REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR DEL CANTÓN PENIPE".



1.3.- Previo los informes y los estudios respectivos, la máxima autoridad de la ENTIDAD CONTRATANTE resolvió aprobar los pliegos de Cotización de Obra, signado con el código **COTO-GADMCP-02-2020**, cuyo objeto es "CONSTRUCCIÓN Y EQUIPAMIENTO DEL CENTRO DE REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR DEL CANTÓN PENIPE", mediante Resolución Administrativa de inicio **No. 080-2020**; de fecha 5 de agosto del 2020.

1.4.- Se cuenta con la disponibilidad de fondos, por lo que de conformidad con el artículo 24 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, se asigna la partida presupuestaria: **Nº 7.5.01.07.38.07**, destinado a la obra "CONSTRUCCIÓN CENTRO DE REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR DEL CANTÓN PENIPE", conforme la Certificación Presupuestaria Nº 338, de fecha 15 de julio de 2020, emitido por el Eco. Diego Logroño, Director Financiero.

1.5.- Se realizó la respectiva convocatoria el **5 de agosto del 2020**, a través del Portal Institucional del Servicio Nacional de Contratación Pública.

1.6.- La máxima autoridad de la municipalidad, mediante Resolución Administrativa **Nº 101-2020**, de fecha 29 de septiembre del 2020, adjudicó la obra CONSTRUCCIÓN Y EQUIPAMIENTO DEL CENTRO DE REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR DEL CANTÓN PENIPE, a favor del oferente, "CONSORCIO NOVA PENIPE", por un monto de USD 881.572,5797 USD sin INCLUIR IVA.

1.7.- Mediante memorando No. CP-GADMCP-0345-2020, de fecha 1 de octubre del 2020, la Abg. Mónica Cristina Cabay Alarcón, Subdirectora de Compras Públicas, solicita la elaboración del contrato respectivo bajo la modalidad de Cotización de Obra "CONSTRUCCIÓN Y EQUIPAMIENTO DEL CENTRO DE REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR DEL CANTÓN PENIPE", a favor de Ing. Edwin Roberto Cerda, Procurador Común del CONSORCIO NOVA PENIPE, por un monto de \$ 881.572.57970 USD (OCHOCIENTOS OCHENTA Y UN MIL QUINIENTOS SETENTA Y DOS CON 57970/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA) MÁS IVA.

Cláusula Segunda. - DOCUMENTOS DEL CONTRATO:

Forman parte integrante del Contrato los siguientes documentos:

- a) Expediente completo, los Pliegos (Condiciones Particulares del Pliego CPP y Condiciones Generales del Pliego CGP) incluyendo las especificaciones técnicas que corresponden a la obra contratada.
- b) Las condiciones generales de los contratos de ejecución de obras
- c) La oferta presentada por el CONTRATISTA.
- d) Las garantías presentadas por el CONTRATISTA (Pólizas de Fiel Cumplimiento y Buen Uso del Anticipo)
- e) La certificación que acredita la existencia de la partida presupuestaria y disponibilidad de recursos, para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato.
- f) La Resolución Administrativa de adjudicación del contrato.
- g) Declaración Juramentada del contratista de no estar inmerso en las inhabilidades



determinadas en los artículos 62 y 63 de la LOSNCP y los Art. 110 y 111 de su reglamento.

- h) Certificado de no adeudar al Gobierno Municipal del Cantón Penipe.
- i) Los documentos que acreditan la calidad de los comparecientes y su capacidad para celebrar el contrato.

Cláusula Tercera. - OBJETO DEL CONTRATO:

3.1.- EL CONTRATISTA se obliga para con la ENTIDAD CONTRATANTE a ejecutar, terminar y entregar a entera satisfacción de la CONTRATANTE, la obra: "CONSTRUCCIÓN Y EQUIPAMIENTO DEL CENTRO DE REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR DEL CANTÓN PENIPE"; en forma integral, oportuna, de buena fe y con absoluta diligencia y cuidado. Por consiguiente, el contratista tendrá el control total, administrativo y técnico de todos los instrumentos que estructuran la obligación que debe cumplir.

Se compromete al efecto, a realizar dicha obra, con sujeción a su oferta, planos, especificaciones técnicas generales y particulares de la obra, anexos, instrucciones de la entidad, Instrucciones de Fiscalización y demás documentos contractuales, tanto los que se anexan en este instrumento, cuanto los que forman parte del mismo sin necesidad de protocolización, y respetando la normativa legal aplicable.

En la ejecución de la obra se utilizarán materiales de primera calidad; será realizada por el CONTRATISTA utilizando las más avanzadas técnicas, con los métodos más eficientes y eficaces, con utilización de mano de obra altamente especializada y calificada; tanto el CONTRATISTA como sus trabajadores y subcontratistas, de haberlos, emplearán diligencia y cuidado en los trabajos, de tal modo que responden hasta por culpa leve.

3.2.- Corresponde al CONTRATISTA proporcionar la dirección técnica, proveer la mano de obra, el equipo y maquinaria requeridos, y los materiales necesarios para ejecutar debidamente la obra de acuerdo al cronograma de ejecución de los trabajos y dentro del plazo convenido, a entera satisfacción de la CONTRATANTE.

3.3.- Queda expresamente establecido que constituye obligación del CONTRATISTA ejecutar conforme a las especificaciones técnicas, todos los rubros detallados en la Tabla de Cantidades y Precios que consta en el Formulario de su oferta y que constituye parte integrante del contrato.

Cláusula Cuarta - PRECIO DEL CONTRATO:

4.1.- El valor del presente contrato, que la CONTRATANTE pagará al CONTRATISTA, es de **\$ 881.572.57970 USD (OCHOCIENTOS OCHENTA Y UN MIL QUINIENTOS SETENTA Y DOS CON 57970/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA) sin incluir IVA**, de conformidad con la oferta presentada por el contratista, conforme se desprende de la tabla de rubros, unidades, cantidades y precios y conforme se detalla a continuación:



TABLA DE DESCRIPCIÓN DE RUBROS, UNIDADES, CANTIDADES Y PRECIOS

No	Rubro / Descripción	Unidad	Cantida d	Precio unitario	Precio global
1	ROTULO INFORMATIVO DE LA OBRA	U	1	176,58000	176,58000
2	CERRAMIENTO PROVISIONAL	M	174	8,74000	1.520,76000
3	REPLANTEO Y NIVELACION	M2	3126,35	1,81000	5.658,69350
4	DERROCAMIENTO DE ESTRUCTURAS EXISTENTES	M2	519,74	6,01000	3.123,63740
5	EXCAVACION SUELO NATURAL CONFORMACION PLATAFORMAS	M3	450	2,63000	1.183,50000
6	DESALOJO MECÁNICO CON VOLQUETA TIERRA/ ECOMBROS DIST HASTA 5 KM	M3	650,55	3,07000	1.997,18850
7	PUERTA DE INGRESO Y SALIDA VEHICULAR	M2	53	127,10000	6.736,30000
8	PUERTA DE ACCESO PEATONAL	M2	3,75	127,10000	476,62500
9	EXCAVACIÓN MANUAL	M3	12,83	8,93000	114,57190
10	RELLENO COMPACTADO (COMPACTADOR)	M3	9,3	5,92000	55,05600
11	MEJORAMIENTO DE SUELO EN PLINTOS	M3	29,3	23,68000	693,82400
12	HORMIGÓN S. FC=140 KG/CM2 EN REPLANTILLOS	M3	0,42	128,36000	53,91120
13	ACERO DE REFUERZO FY= 4200 KG/CM2	KG	839,81	1,87000	1.570,44470
14	HORMIGONFC=210 KG/CM2 EN COLUMNAS INCLUYE ENCOFRADO	M3	2,16	192,29000	415,34640
15	MEJORAMIENTO DE SUELO EN CIMIENTOS	M3	12	23,68000	284,16000
16	HORMIGON CICLOPEO 180 KG/CM2 EN CIMIENTOS INCLUYE ENCOFRADO	M3	3,9	145,36000	566,90400
17	HORMIGON S. FC=210 KG/CM2 EN CADENAS INCLUYE ENCOFRADO	M3	2,19	192,29000	421,11510

Felipe



18	ENLUCIDO VERTICAL PALETEADO FINO	M2	23,6	9,29000	219,24400
19	EMPASTADO EXTERIOR	M2	77,6	4,21000	326,69600
20	PINTURA DE CAUCHO EXTERIOR, LATEX VINILO ACRILICO	M2	77,6	4,36000	338,33600
21	EXCAVACIÓN MANUAL	M3	10	8,93000	89,30000
22	RELLENO COMPACTADO (COMPACTADOR)	M3	4,97	5,92000	29,42240
23	MEJORAMIENTO DE SUELO	M3	29,6	23,68000	700,92800
24	ACERO DE REFUERZO FY= 4200 KG/CM2	KG	1669,13	1,87000	3.121,27310
25	HORMIGÓN S. FC=140 KG/CM2 EN REPLANTILLOS	M3	4,97	128,36000	637,94920
26	HORMIGONFC=210 KG/CM2 EN COLUMNAS INCLUYE ENCOFRADO	M3	7	192,29000	1.346,03000
27	HORMIGON CICLOPEO 180 KG/CM2 EN CIMIENTOS INCLUYE ENCOFRADO	M3	18,58	145,36000	2.700,78880
28	HORMIGON S. FC=210 KG/CM2 EN CADENAS INCLUYE ENCOFRADO	M3	7,25	192,29000	1.394,10250
29	MAMPOSTERÍA DE BLOQUE	M2	326,25	16,24000	5.298,30000
30	EXCAVACIÓN MANUAL	M3	16,33	8,93000	145,82690
31	MEJORAMIENTO DE SUELO	M3	39,3	23,68000	930,62400
32	HORMIGÓN FC=210KG/CM2 EN MUROS Y BORDILLOS	M3	14,5	165,04000	2.393,08000
33	PINTURA DE CAUCHO EXTERIOR, LATEX VINILO ACRILICO	M2	120	4,36000	523,20000
34	CERRAMIENTOS CON VERJAS METÁLICAS H=2,00M	M	59	113,23000	6.680,57000
35	EXCAVACIÓN MANUAL	M3	278,28	8,93000	2.485,04040
36	MEJORAMIENTO DE SUELO	M3	30	23,68000	710,40000
37	RELLENO COMPACTADO (COMPACTADOR)	M3	252,2	5,92000	1.493,02400
38	HORMIGÓN S. FC=140 KG/CM2 EN REPLANTILLOS	M3	9,73	128,36000	1.248,94280

Real



39	ACERO DE REFUERZO FY= 4200 KG/CM2	KG	6997,21	1,87000	13.084,78270
40	HORMIGÓN SIMPLE FC=210 KG/CM2 EN PLINTOS (SIN ENCOFRADO)	M3	9,93	148,99000	1.479,47070
41	HORMIGONFC=210 KG/CM2 EN COLUMNAS INCLUYE ENCOFRADO	M3	14,25	192,29000	2.740,13250
42	HORMIGON CICLOPEO 180 KG/CM2 EN CIMIENOS INCLUYE ENCOFRADO	M3	7,56	145,36000	1.098,92160
43	HORMIGON S. FC=210 KG/CM2 EN CADENAS INCLUYE ENCOFRADO	M3	7,56	192,29000	1.453,71240
44	HORMIGONFC=210 KG/CM2 EN LINEAS DE TRABAJO INCLUYE ENCOFRADO	M3	22,63	192,29000	4.351,52270
45	MALLA ELECTROSOLDADA 15X15X 5 MM	M2	246,99	8,06000	1.990,73940
46	CONTRAPISO INDUSTRIAL f'c=240 KG/CM2 E=15 CM	M2	246,99	43,15000	10.657,61850
47	ALISADO DE PISO CON CUARZO	M2	264,54	8,25000	2.182,45500
48	JUNTAS DE DILATAACION	M	150	5,96000	894,00000
49	EXCAVACIÓN DE MEJORAMIENTO DE SUELO EN LINEAS	M3	93,75	8,93000	837,18750
50	MEJORAMIENTO DE SUELO EN LINEAS	M3	93,75	23,68000	2.220,00000
51	PROVISIÓN E INSTALACIÓN DE ACERO ESTRUCTURAL A36	KG	9687	3,53000	34.195,11000
52	PROVISIÓN E INSTALACIÓN DE PANEL DE GALVALUME E=0.4 MM INC CUMBRERO	M2	312,5	21,08000	6.587,50000
53	PROVISIÓN E INSTALACIÓN DE CANALETA DE TOL GALVANIZADO H=20CM,	M	51	20,42000	1.041,42000



	A=20CM,G=15 DESARR. 75CM				
54	PLACA DE ANCLAJE E=10MM	U	18	93,35000	1.680,30000
55	MAMPOSTERÍA DE LADRILLO MAMBRÓN	M2	150,05	15,26000	2.289,76300
56	ENLUCIDO VERTICAL PALETEADO FINO	M2	300	9,29000	2.787,00000
57	ENLUCIDO DE FILOS	M	100	3,23000	323,00000
58	EMPASTADO EXTERIOR	M2	150,05	4,21000	631,71050
59	EMPASTADO INTERIOR	M2	150,05	4,21000	631,71050
60	PINTURA DE CAUCHO EXTERIOR, LATEX VINILO ACRILICO	M2	150,05	4,36000	654,21800
61	PINTURA ESMALTE PAREDES HANGAR	M2	185	7,03000	1.300,55000
62	PINTURA EPOXICA (PISO DE HANGAR, PAREDES MUROS Y LINEAS DE TRABAJO)	M2	312	19,36000	6.040,32000
63	PINTURA EPOXICA PARA SEÑALÉTICA HORIZONTAL E=20CM	M	80	6,26000	500,80000
64	LAMAS DE TOOL	M2	30	117,76000	3.532,80000
65	PUERTA ENROLLABLE HANGAR	U	4	1751,0800 0	7.004,32000
66	EXCAVACIÓN PLINTOS Y CIMIENTOS	M3	79,38	8,93000	708,86340
67	MEJORAMIENTO DE SUELO	M3	40	23,68000	947,20000
68	RELLENO COMPACTADO (COMPACTADOR)	M3	50,7	5,92000	300,14400
69	HORMIGÓN S. FC=140 KG/CM2 EN REPLANTILLOS	M3	3,36	128,36000	431,28960
70	ACERO DE REFUERZO FY= 4200 KG/CM2	KG	2955,56	1,87000	5.526,89720
71	HORMIGÓN FC=210 KG/CM2 EN PLINTOS (SIN ENCOFRADO)	M3	11,76	148,99000	1.752,12240
72	HORMIGON FC=210 KG/CM2 EN COLUMNAS INCLUYE ENCOFRADO	M3	4,68	192,29000	899,91720
73	HORMIGON CICLOPEO 180 KG/CM2 EN CIMIENTOS INCLUYE ENCOFRADO	M3	18,7	145,36000	2.718,23200



74	HORMIGON S. FC=210 KG/CM2 EN CADENAS INCLUYE ENCOFRADO	M3	10,5	192,29000	2.019,04500
75	MALLA ELECTROSOLDADA 15X15X5 MM	M2	215,66	8,06000	1.738,21960
76	CONTRAPISO H.S.E=7 CM 180 KG/CM2 SUB BASE E=15CM	M2	215,66	21,39000	4.612,96740
77	MASILLADO DE PISOS	M2	215,66	6,46000	1.393,16360
78	PLACA DE ANCLAJE E=10MM	U	20	93,35000	1.867,00000
79	PROVISIÓN E INSTALACIÓN DE ACERO ESTRUCTURAL	KG	8995,68	3,53000	31.754,75040
80	PLACA COLABORANTE E=0.6	M2	234,15	15,75000	3.687,86250
81	MALLA ELECTROSOLDADA 15X15X 5 MM	M2	234,15	8,06000	1.887,24900
82	HORMIGON FC=210 KG/CM2 EN LOSA	M3	40	185,13000	7.405,20000
83	MASILLADO DE LOSA	M2	234,15	8,96000	2.097,98400
84	MAMPOSTERÍA DE LADRILLO MAMBRÓN	M2	436,5	15,26000	6.660,99000
85	ENLUCIDO VERTICAL PALETEADO FINO	M2	873	9,29000	8.110,17000
86	ENLUCIDO DE FILOS	M	65,3	3,78000	246,83400
87	ENLUCIDO CON MALLA	M	42,5	12,27000	521,47500
88	MOLDURAS	M	17	16,10000	273,70000
89	EMPASTADO INTERIOR	M2	436,5	4,21000	1.837,66500
90	EMPASTADO EXTERIOR	M2	442,5	4,21000	1.862,92500
91	CERÁMICA PARA PISOS	M2	215,66	25,21000	5.436,78860
92	CERÁMICA PARA PAREDES	M2	22,64	25,90000	586,37600
93	BARREDERA DE CERÁMICA	M	209,1	7,20000	1.505,52000
94	RECUBRIMIENTO EXTERIOR CON PIEDRA NATURAL	M2	21,77	46,93000	1.021,66610
95	PINTURA LATEX ESTUCADA EXTERIOR	M2	48,71	4,36000	212,37560
96	PINTURA DE CAUCHO EXTERIOR, LATEX VINILO ACRILICO	M2	436,5	4,36000	1.903,14000

PLA



97	PINTURA DE CAUCHO INTERIOR, LATEX VINILLO ACRILICO	M2	466,5	4,36000	2.033,94000
98	VENTANERÍA EN ALUMINIO (AMADERADO) Y VIDRIO 6MM	M2	60	104,20000	6.252,00000
99	VIDRIO TEMPLADO ATENCION AL CLIENTE	M2	4,5	148,82000	669,69000
100	QUIEBRASOL VERTICAL DE ALUMINIO (AMADERADO)	M2	33,76	142,01000	4.794,25760
101	PUERTA DE ALUMINIO Y VIDRIO 6MM (INCL. CERRADURA)	M2	5,67	90,79000	514,77930
102	PUERTA VIDRIO TEMPLADO E= 10 MM	M2	4,2	339,58000	1.426,23600
103	PUERTAS DE MADERA TAMBORADA INC CERRADURAS	M2	27,88	117,23000	3.268,37240
104	PUERTA DE TOOL	M2	1,9	117,37000	223,00300
105	PROVISIÓN E INSTALACIÓN DE CIELO RASO GYPSUM PARA INTERIORES	M2	234,15	20,86000	4.884,36900
106	PROVISIÓN E INSTALACIÓN DE CIELO RASO GYPSUM PARA INTERIORES CON DISEÑOS	M	40	20,86000	834,40000
107	ROTULACION FRONTAL DE CENTRO DE REVISION TECNICA VEHICULAR	GLB	1	4449,80000	4.449,80000
108	EXCAVACION SUELO NATURAL CONFORMACION SUB RASANTE	M3	658	2,63000	1.730,54000
109	DESALOJO MECÁNICO CON VOLQUETA TIERRA/ ECOMBROS DIST HASTA 5 KM	M3	658	3,07000	2.020,06000
110	CONFORMACION Y COMPACTACION DE SUB RASANTE	M2	2193,26	0,89000	1.952,00140
111	CONFORMACION DE SUB-BASE CLASE 3		658	20,24000	13.317,92000

Falla



11 2	ADOQUIN VEHICULAR FC=400KG/CM2 PARA VÍAS DE INGRESO, SALIDA Y PARQUEADEROS INCLUYE CAMA DE ARENA	M2	2193,26	15,84000	34.741,23840
11 3	CANAL H.S 180 KG/CM2 EN PISO	M	64	14,26000	912,64000
11 4	ADOQUIN PEATONAL TIPO HOLANDES (20 por 10 por 6)	U	330	25,14000	8.296,20000
11 5	HORMIGÓN FC=180KG/CM2 EN BORDILLOS	M3	5	156,85000	784,25000
11 6	PINTURA DE ALTO TRÁFICO PARA SEÑALÉTICA HORIZONTAL E=20- 60CM	M	250	5,52000	1.380,00000
11 7	ENCHAMPADO	M2	46,11	8,69000	400,69590
11 8	JARDINERAS FRONTAL	M2	66,93	17,43000	1.166,58990
11 9	JARDINERAS INGRESO ACERA AREA ADMINISTRATIVA	ML	7,5	13,46000	100,95000
12 0	PROVISIÓN E INSTALACIÓN DE TUBO DE DESAGUE PVC D=110MM	M	187,8	8,33000	1.564,37400
12 1	PROVISIÓN E INSTALACIÓN DE TUBO DE DESAGUE PVC D= 75MM	M	43,74	5,52000	241,44480
12 2	REJILLA DE PISO 3" ALUMINIO	U	7	12,67000	88,69000
12 3	REJILLA DE PISO 4" ALUMINIO		11	26,50000	291,50000
12 4	URINARIO ECONOMICO INC. ACCESORIOS	U	2	107,01000	214,02000
12 5	INODORO TANQUE BAJO INC. ACCESORIOS	U	7	224,44000	1.571,08000
12 6	LAVAMANOS BLANCO EMPOTRABLES (INC. ACCESORIOS)	U	7	164,95000	1.154,65000
12 7	DUCHA ELECTRICA	U	1	81,50000	81,50000

Handwritten signature or mark.



128	REPLANTEO Y NIVELACIÓN PARA ALCANTARILLADO	M	398	1,26000	501,48000
129	EXCAVACION MAQUINA DE ZANJA	M3	543,2	2,63000	1.428,61600
130	COLCHON ARENA FINA	M3	9,66	19,12000	184,69920
131	TUBERIA PVC 6" INEN 2059 UNION ELASTOMERICA	M	249,17	13,38000	3.333,89460
132	TUBERIA PVC 8" INEN 2059 UNION ELASTOMERICA	M	129,42	16,58000	2.145,78360
133	RELLENO COMPACTADO (COMPACTADOR)	M3	528,6	5,92000	3.129,31200
134	POZOS REV. F'C= 210 KG/CM2 H=0-2M D=1,20M (CUERPO)	U	6	431,48000	2.588,88000
135	SUMIDERO SIFONADO H.SIMPLE 180KG/CM2 (INC. REJILLA MET)	U	14	211,54000	2.961,56000
136	CAJAS DE REVISION H.S 0.60 por 0.60 CON TAPA H.A	U	19	125,38000	2.382,22000
137	TRAMPA DE GRASA 3.0 por 0.8 por 2.5	U	1	1190,33000	1.190,33000
138	ROTURA Y RESANE DE MAMPOSTERIA Y HORMIGON TENDIDO DE TUBERIAS		70	5,11000	357,70000
139	COLLARIN DE DERIVACION A 1"	U	1	54,42000	54,42000
140	MEDIDOR 1"	U	1	170,08000	170,08000
141	TUBERIA PVC ROSCABLE D=1" EN CONDUCCION+PRUEBA	M	107,67	4,70000	506,04900
142	VALVULA DE PASO 1"	U	8	26,89000	215,12000
143	UNIVERSAL 1"	U	5	4,38000	21,90000
144	TEE PVC 1"	U	14	3,08000	43,12000
145	CODO PVC 1"	U	12	2,46000	29,52000
146	VALVULA CHECK 1"	U	3	30,17000	90,51000
147	REDUCCION 1A 1/2"	U	12	3,31000	39,72000

File



148	TANQUE HIDRONEUMÁTICO 150LTS, INC. BOMBA 2 HP	U	1	1180,06000	1.180,06000
149	TUBERÍA PVC ROSCABLE D=1/2" EN CONDUCCIÓN+PRUEBA	M	81,1	3,72000	301,69200
150	TEE PVC d=1/2"	U	10	2,84000	28,40000
151	CRUCETA 1/2"	U	2	3,31000	6,62000
152	CODO PVC 1/2"	U	50	2,69000	134,50000
153	VALVULA DE PASO D=1/2"	U	14	13,81000	193,34000
154	ROTURA Y RESANE DE MAMPOSTERÍA Y HORMIGÓN TENDIDO DE TUBERÍAS	M	12	5,11000	61,32000
155	TUBERÍA AC. A-53 - 2 1/2" CEDULA 40 + PRUEBA	M	60	22,92000	1.375,20000
156	TUBERÍA AC. A-53 - 1 1/2" CEDULA 40 + PRUEBA	M	18	16,70000	300,60000
157	TRAMO CORTO AC. A-53 - 1 1/2" CEDULA 40 (DE 10 A 30 CM)	U	10	15,64000	156,40000
158	VALVULA CHECK 2 1/2"	U	3	194,62000	583,86000
159	VALVULA DE PASO DE 2 1/2"	U	3	127,46000	382,38000
160	UNIVERSAL 2 1/2"	U	5	7,38000	36,90000
161	TEE 2 1/2" ROSCABLE	U	7	10,82000	75,74000
162	CODO 2 1/2" ROSCABLE	U	12	9,16000	109,92000
163	UNION 2 1/2"	U	9	8,05000	72,45000
164	BUSHING 2 1/2" A 1 1/2"	U	6	10,51000	63,06000
165	CODO 1 1/2" ROSCABLE	U	12	7,23000	86,76000
166	SOPORTE DE TUBERÍA INDIVIDUAL	U	25	27,69000	692,25000
167	GABINETE CONTRA INCENDIOS	U	3	736,81000	2.210,43000

File



168	SIAMESAS	U	1	306,01000	306,01000
169	SISTEMA DE BOMBEO CONTRA INCENDIOS	U	1	11203,55000	11.203,55000
170	CUARTO DE MAQUINAS	U	1	2009,94000	2.009,94000
171	EXCAVACION MANUAL SUELO NATURAL	M3	32,38	8,93000	289,15340
172	HORMIGÓN S. FC=140 KG/CM2 EN REPLANTILLOS	M3	0,93	128,36000	119,37480
173	HORMIGON S. FC=210 KG/CM2 CON ENCOFRADO	M3	9	192,29000	1.730,61000
174	ACERO DE REFUERZO FY= 4200 KG/CM2	KG	2420	1,87000	4.525,40000
175	ENLUCIDO CON IMPERMEABILIZANTE MORTERO 1:3	M2	37	11,33000	419,21000
176	ESCALERA METÁLICA TUBO HG PARANTES D=1 1/2" PELDAÑOS D=3/4"	U	1	63,06000	63,06000
177	ACCESORIOS CISTERNA	U	1	144,45000	144,45000
178	PROVISION DE BANCO DE PRUEBA PARA FRENOS LINEA MIXTA	U	1	53568,45000	53.568,45000
179	INSTALACION DE BANCO DE PRUEBA PARA FRENOS LINEA MIXTA	U	1	3166,72000	3.166,72000
180	PROVISION DE BANCO DE PRUEBAS PARA SUSPENSION DE VEHICULOS LIVIANOS	U	1	43965,09000	43.965,09000
181	INSTALACION DE BANCO DE PRUEBAS PARA SUSPENSION DE VEHICULOS LIVIANOS	U	1	2174,73000	2.174,73000
182	PROVISION DE BANCO DE PRUEBAS DE DESPLAZAMIENTO (DERIVA MECANICA) LINEA MIXTA (LIVIANOS Y PESADOS)	U	1	19482,49000	19.482,49000
183	INSTALACION DE BANCO DE PRUEBAS DE DESPLAZAMIENTO	U	1	1037,35000	1.037,35000

Handwritten signature or mark.



	(DERIVA MECANICA) LINEA MIXTA (LIVIANOS Y PESADOS)				
184	PROVISION DE REGLOSCOPIO Y LUXOMETRO LINEA MIXTA (LIVIANOS, PESADOS Y MOTOS)	U	1	6006,21000	6.006,21000
185	INSTALACION DE REGLOSCOPIO Y LUXOMETRO LINEA MIXTA (LIVIANOS, PESADOS Y MOTOS)	U	1	329,28000	329,28000
186	PROVISION DE BANCO DETECTOR DE HOLGURAS LINEA MIXTA (LIVIANOS Y PESADOS)	U	1	26424,45000	26.424,45000
187	INSTALACION DE BANCO DETECTOR DE HOLGURAS LINEA MIXTA (LIVIANOS Y PESADOS)	U	1	1190,32000	1.190,32000
188	PROVISION DE ANALIZADOR DE GASES (MIXTA Y MOTOS)	U	1	8976,01000	8.976,01000
189	INSTALACION DE ANALIZADOR DE GASES (MIXTA Y MOTOS)	U	1	438,66000	438,66000
190	PROVISION DE OPACIMETRO FLUJO PARCIAL	U	1	4470,28000	4.470,28000
191	INSTALACION DE OPACIMETRO FLUJO PARCIAL	U	1	204,66000	204,66000
192	PROVISION DE SONOMETRO INTEGRAL (LIVIANO, PESADO Y MOTOS)	U	1	5449,86000	5.449,86000
193	INSTALACION DE SONOMETRO INTEGRAL (LIVIANO, PESADO Y MOTOS)	U	1	306,98000	306,98000
194	PROVISION DE MEDIDOR DE PROFUNDIDAD DE NEUMATICOS (LIVIANOS, PESADOS Y MOTOS)	U	1	1549,08000	1.549,08000

Filed



195	PROVISION DE MANOMETRO DE PRESION PARA NEUMATICOS	U	1	1298,70000	1.298,70000
196	PROVISION DE KIT DE MEDICION DE ESCAPES DE MOTOS	U	1	877,50000	877,50000
197	INSTALACION DE KIT DE MEDICION DE ESCAPES DE MOTOS	U	1	153,49000	153,49000
198	PROVISION DE FRENO METRO DE MOTOS	U	1	23375,43000	23.375,43000
199	INSTALACION DE FRENO METRO DE MOTOS	U	1	1219,89000	1.219,89000
200	PROVISION DE TACOMETRO / TERMOMETRO	U	1	4352,40000	4.352,40000
201	INSTALACION DE TACOMETRO / TERMOMETRO	U	1	204,66000	204,66000
202	PROVISION, INSTALACION, CONFIGURACION Y PUESTA EN MARCHA DEL SOFTWARE DEL SISTEMA PROPIO DE EQUIPOS DE LINEA DE REVISION TECNICA VEHICULAR	U	1	10937,75000	10.937,75000
203	PROVISION, INSTALACION, CONFIGURACION Y PUESTA EN MARCHA DEL SOFTWARE DEL SISTEMA CENTRALIZADO DE CALIFICACION DE RESULTADO	U	1	29862,85000	29.862,85000
204	CAPACITACION MANEJO EQUIPOS RTV REFERENTE A LINEAS DE REVISION Y SCRTV	GLB	1	5464,89000	5.464,89000
205	ESCRITORIO DIGITADORES 3.9 por 0.6 M + 3 CAJONERAS	U	1	624,15000	624,15000
206	MUEBLE ALTO CERRADO L=1.20	U	1	248,58000	248,58000

Edid



207	SILLA GIRATORIA	U	3	173,08000	519,24000
208	ESCRITORIO INFORMACION 1.8 por 0.60 M + 1 CAJONERA	U	1	322,29000	322,29000
209	MUEBLE ALTO CERRADO L=1.20	U	1	248,58000	248,58000
210	SILLA GIRATORIA	U	1	173,08000	173,08000
211	BARRA DE 4 SILLAS EN UNO	U	6	524,75000	3.148,50000
212	ESCRITORIO 2 por 0.60 M	U	3	342,72000	1.028,16000
213	SILLA FIJA	U	9	112,11000	1.008,99000
214	SILLA GIRATORIA	U	3	173,08000	519,24000
215	ARCHIVADOR 0.60 por 1.70 M	U	4	304,33000	1.217,32000
216	ARCHIVADOR h= 1.90 por X=0.40 por Y=1.00 M /CADA 40 CM	U	15	210,73000	3.160,95000
217	TABURETE 0.45 por 1 M	U	4	90,02000	360,08000
218	BAJANTE DE POSTE TUBERIA RIGIDA RMC DE 4"	M	9	86,02000	774,18000
219	PUESTA A TIERRA SIMPLE EN POSTE	U	1	229,71000	229,71000
220	SECCIONADOR UNIPOLAR ABIERTO 100A, 15 - 27 KV	U	3	250,52000	751,56000
221	TIRAFUSIBLE TIPO H 15-20- 5A	U	3	24,40000	73,20000
222	PARARRAYOS CLASE DISTRIBUCION, 10KV, POLIMERO	U	3	102,97000	308,91000
223	PUNTA TERMINAL EXTERIOR PARA CONDUCTOR No. 2-4/0 15KV XLPE	U	3	196,30000	588,90000
224	ALIMENTADOR DE MEDIA TENSION 3X2 AWG-15 KV XLPE + 2 AWG TTU	M	86	86,10000	7.404,60000
225	PUNTA INTERIOR (CODO ELBOW / BUSHING INSERT)	U	3	230,95000	692,85000

Handwritten mark



226	SISTEMA DE TIERRA CON CUATRO VARILLAS CUADRADO DE 3.6 X 3.6 M	U	4	1009,96000	4.039,84000
227	ALIMENTADOR TTU 3X(250)+1X250	M	58	112,99000	6.553,42000
228	ALIMENTADOR TTU 3X(250)+1X250+1X2/0	M	18	125,86000	2.265,48000
229	TRANSFORMADOR TRIFASICO RADIAL PADMOUNTED 75KVA 13800/220-127V	U	1	10362,0000	10.362,00000
230	TABLERO DE DISTRIBUCION PRINCIPAL (BARRAS 300A, BREAKERS, ELEMENTOS DE MEDICIÓN)	U	1	5300,63000	5.300,63000
231	TABLERO DE TRANSFERENCIA AUTOMATICA	U	1	2915,55000	2.915,55000
232	CAJA DE REVISIÓN ELÉCTRICA 0,90X0,90X0,90 (M)	U	4	211,65000	846,60000
233	CAJA DE REVISIÓN ELÉCTRICA 0,90X0,90X1,20 (M)	U	6	211,65000	1.269,90000
234	CAJA DE REVISIÓN ELÉCTRICA 0,60X0,60X0,75 (M)	U	11	152,77000	1.680,47000
235	CANALIZACIÓN 2 VIAS 4" TUBO CORRUGADO ELECTROTELEFÓNICO	M	30	38,95000	1.168,50000
236	CANALIZACIÓN 1 VÍA 4" TUBO CORRUGADO ELECTROTELEFÓNICO	M	100	33,49000	3.349,00000
237	CANALIZACIÓN 2 VIAS 2" TUBERÍA ELASTOMÉRICA	M	130	35,44000	4.607,20000
238	CANALIZACIÓN 1 VIA 2" TUBERÍA ELASTOMÉRICA	M	105	25,32000	2.658,60000
239	GRAPA DERIVACION PARA LINEA EN CALIENTE, No.8-2/0 AWG	U	3	53,62000	160,86000
240	LOTE HERRAJES Y ACCESORIOS PARA MONTAJE DE	GLB	1	265,51000	265,51000

6000



	SECCIONADORES Y PARARRAYOS EN POSTE				
24 1	ELEMENTOS DE MEDICION(TCs, CABLE CONC 4X12, FUNDA BX SELLADA)	GLB	1	2180,14000	2.180,14000
24 2	SALIDA DE ILUMINACIÓN. TUBERÍA METÁLICA INT(D). GPT	PTO	47	33,91000	1.593,77000
24 3	SALIDA DE ILUMINACIÓN. TUBERÍA METÁLICA EXT(D). GPT	PTO	2	96,13000	192,26000
24 4	SALIDA DE ILUMINACIÓN INDUSTRIAL. TUBERÍA METÁLICA INT(D), GPT	PTO	8	58,94000	471,52000
24 5	SALIDA DE ILUMINACIÓN INDUSTRIAL EN PISO. TUBERÍA ELASTOMERICA	PTO	14	29,44000	412,16000
24 6	LUMINARIA LED TIPO APLIQUE 25W PARA FOSA 127V	U	14	40,79000	571,06000
24 7	LUMINARIA CAMPANA LED 150W 220V	U	8	530,57000	4.244,56000
24 8	LUMINARIA PANEL LED EMPOTRABLE 60X60CM, 40W 127V	U	17	76,41000	1.298,97000
24 9	LUMINARIA PANEL LED EMPOTRABLE 120X120CM, 60W 127V	U	3	135,45000	406,35000
25 0	LUMINARIA CUADRADA LED EMPOTRABLE 12W 127V	U	13	45,90000	596,70000
25 1	LUMINARIA CUADRADA LED EMPOTRABLE 18W 127V	U	8	51,97000	415,76000
25 2	LUMINARIA HERMETICA LED SOBREPUESTA 40W 127V	U	6	85,92000	515,52000
25 3	LUMINARIA DE EMERGENCIA	U	12	44,20000	530,40000
25 4	LUMINARIA REFLECTOR LED 100W 220V	U	2	141,51000	283,02000

Handwritten mark



25 5	INTERRUPTOR SIMPLE (EMT)(D)	PTO	22	27,03000	594,66000
25 6	INTERRUPTOR DOBLE (EMT)(D)	PTO	1	33,37000	33,37000
25 7	INTERRUPTOR CONMUTABLE EMT (D)	PTO	6	33,79000	202,74000
25 8	INTERRUPTOR INDUSTRIAL n POLOS EMT(D)	PTO	2	79,48000	158,96000
25 9	INTERRUPTOR SIMPLE TUBERIA FLEXIBLE(D)	PTO	2	23,08000	46,16000
26 0	SALIDA ESPECIAL DE SECADOR DE MANOS, DOBLE POLARIZADA 127V	PTO	2	101,76000	203,52000
26 1	SALIDA ESPECIAL DE DUCHA POLARIZADA 127V	PTO	1	120,15000	120,15000
26 2	SALIDA ESPECIAL DE CAJERO AUTOMÁTICO POLARIZADA 220V	PTO	1	107,93000	107,93000
26 3	SALIDA ESPECIAL DE BOMBA DE AGUA 220V	PTO	1	72,05000	72,05000
26 4	INTERRUPTOR TERMOMAGNETICO ENCHUFABLE 1P,16,20A	U	22	12,30000	270,60000
26 5	INTERRUPTOR TERMOMAGNETICO ENCHUFABLE 2P,16,20A	U	2	22,49000	44,98000
26 6	INTERRUPTOR TERMOMAGNETICO ENCHUFABLE 1P,32,40,50,63A	U	1	18,68000	18,68000
26 7	INTERRUPTOR TERMOMAGNETICO ENCHUFABLE 2P,32,40,50,63A	U	1	26,99000	26,99000
26 8	CENTRO DE CARGA DE 30 PUNTOS TRIFASICO	U	1	296,55000	296,55000
26 9	CENTRO DE CARGA DE 8 PUNTOS BIFASICO	U	4	126,63000	506,52000
27 0	SALIDA DE TOMACORRIENTE, TUBERIA FLEXIBLE(D) 127V	PTO	57	43,86000	2.500,02000
27 1	SALIDA DE TOMACORRIENTE INDUSTRIAL, TUBERIA FLEXIBLE(D) 127V	PTO	8	62,31000	498,48000

FED



27 2	SALIDA DE TOMACORRIENTE INDUSTRIAL, TUBERIA FLEXIBLE(D) 220V	PTO	8	63,05000	504,40000
27 3	SALIDA DE TOMACORRIENTE, SISTEMA REGULADO TUBERIA METALICA	PTO	8	56,94000	455,52000
27 4	SALIDA DE TOMACORRIENTE INDUSTRIAL, SISTEMA REGULADO TUBERIA FLEXIBLE	PTO	8	48,39000	387,12000
27 5	SALIDA DE TOMACORRIENTE ESPECIAL SISTEMA REGULADO TUBERIA METALICA	PTO	2	60,22000	120,44000
27 6	TABLERO DE DISTRIBUCIÓN DE BAJA TENSIÓN (BARRAS BREAKERS) 300A,	U	1	3826,02000	3.826,02000
27 7	ALIMENTADOR 3x4(6)+8	BT M	24	30,07000	721,68000
27 8	ALIMENTADOR 3x6(8)+8	BT M	42	24,91000	1.046,22000
27 9	ALIMENTADOR 3x8(8)+10	BT M	32	19,46000	622,72000
28 0	ALIMENTADOR 3x10(10)+12	BT M	100	14,67000	1.467,00000
28 1	ALIMENTADOR 2x8(8)+10	BT M	63	17,47000	1.100,61000
28 2	ALIMENTADOR 2x10(10)+12	BT M	82	12,18000	998,76000
28 3	ALIMENTADOR 1x10(10)+12	BT M	22	8,75000	192,50000
28 4	BANDEJA PORTACABLES ELECTROCANAL 150X50MM TIPO	M	20	26,91000	538,20000
28 5	DERIVACION EN T PARA BANDEJA PORTACABLES 150X50MM	U	1	31,50000	31,50000
28 6	CURVA PLANA PARA BANDEJA PORTACABLES 150X50MM	U	1	31,50000	31,50000

5/11



287	CURVA ARTICULADA PARA BANDEJA PORTACABLES 150X50MM	U	1	31,50000	31,50000
288	TUBERIA EMT CONDUIT 1 PLG	M	12	13,91000	166,92000
289	TUBERIA EMT CONDUIT 3/4 PLG	M	30	9,75000	292,50000
290	TUBERIA EMT CONDUIT 1/2 PLG	M	10	7,17000	71,70000
291	CAJA DE PASO METALICA DE 10X10CM CON TAPA	U	4	5,77000	23,08000
292	POSTE METALICO ORNAMENTAL 8M INC. BRAZO Y CANASTILLA	U	13	959,00000	12.467,00000
293	LUMINARIA TIPO ALUMBRADO PUBLICOLED 90W 220V	U	13	674,40000	8.767,20000
294	CONDUCTOR CONCENTRICO 3X12 AWG	M	130	5,00000	650,00000
295	ALIMENTADOR BT 2X8 TTU	M	282	7,66000	2.160,12000
296	TABLERO DE ENCENDIDO Y CONTROL MANUAL/AUTOMATICO ILUMINACIÓN	U	1	250,61000	250,61000
297	CANALIZACIÓN 1 VIA 3/4" TUBERÍA ELASTOMÉRICA	M	128	5,68000	727,04000
298	UPS ONLINE TRIFASICO 6KVA	U	1	6751,01000	6.751,01000
299	TABLERO BYPASS UPS	U	1	1403,68000	1.403,68000
300	GRUPO ELECTROGENO DE 80KW	U	1	23607,65000	23.607,65000
301	SALIDA DE RED SIMPLE CATEGORIA 6A	PTO	40	131,65000	5.266,00000
302	RACK CERRADO DE PISO 36 UR	U	1	2425,26000	2.425,26000
303	SWITCH 24 PUERTOS 10/100/1000MB, SIMILAR SG350X24-K9-NA	U	1	1829,06000	1.829,06000
304	SWITCH 24 PUERTOS POE 10/100/1000MB,	U	1	2605,95000	2.605,95000

Handwritten signature or mark.



	SIMILAR SG350X24P-K9-NA				
305	ROUTER PARA REDUNDANCIA Y RUTEO DINAMICO SIMILAR ISR4321/K9	U	1	4136,50000	4.136,50000
306	SERVIDOR DE BASE DE DATOS GENERACION 9 INTEL XEON	U	1	5311,65000	5.311,65000
307	CENTRAL IP PBX PUERTOS 2FXO / 2FXS / 2 PUERTOS LAN POE	U	1	588,03000	588,03000
308	TELEFONO IP 4 SIP 2 PUERTOS LAN 10/100	U	8	93,64000	749,12000
309	TELEFONO IP MULTIMEDIA 2 PUERTOS 10/100	U	1	257,24000	257,24000
310	TELEFONO IP GERENCIAL6 LINEAS SIP / CAMARA/BLUETOOTH/2 LAN	U	1	270,11000	270,11000
311	NVR 16/32CH - 16 POE 4K/HDMI/VGA/2 HDD/TCPIP 10/100/1000	U	1	1281,78000	1.281,78000
312	CAMARA IP POE TIPO DOMO / TUBULAR 4MPX IP67	U	20	267,96000	5.359,20000
313	SERVIDOR DE GRABACION EN RED (NAS) PARA CCTV	U	1	3205,33000	3.205,33000
314	CENTRAL CLVR 4 ZONAS PUERTA ROJA	U	1	319,50000	319,50000
315	DETECTOR OPTICO DE HUMO / TERMICO	U	10	30,47000	304,70000
316	PULSADOR DE ALARMA REARMABLE	U	5	35,76000	178,80000
317	SIRENA CON LUZ ESTROBO	U	5	71,62000	358,10000
318	PUNTO DETECTOR INCENDIOS SISTEMA DE	PTO	20	33,87000	677,40000
319	BANDEJA TIPO ELECTROCANAL 150X50MM	M	22	17,90000	393,80000
320	ACCESORIO BANDEJA ELECTROCANAL 150X50	U	4	21,61000	86,44000

File



32 1	TUBERIA EMT CONDUIT 3/4 PLG	PTO	34	85,08000	2.892,72000
32 2	TUBERIA EMT CONDUIT 1 PLG	PTO	1	38,84000	38,84000
32 3	CAJA DE PASO EMT 10X10	U	4	8,66000	34,64000
32 4	IMPRESORA CENTRAL MONOCROMATICA	U	1	426,55000	426,55000
32 5	MODEM DE ACCESO WIFI	U	1	56,14000	56,14000
32 6	UAF ENTERPRISE WIFI 300 MBPS 2.4 GHZ	U	1	272,35000	272,35000
32 7	TERMINAL TIPO PDA INALAMBRICO	U	3	579,61000	1.738,83000
32 8	TELEVISOR SMART LED HD 32" / HDMI / USB / WIFI	U	1	614,58000	614,58000
32 9	LETRERO DE SALIDA DE EMERGENCIA	U	4	37,79000	151,16000
		L503- 841377		TOTAL:	881.572,579 70

PRECIO OFERTADO : 881,572.57970 OCHOCIENTOS OCHENTA Y UN MIL QUINIENTOS SETENTA Y DOS DOLARES, 57970/100 CENTAVOS. ESTOS PRECIOS NO INCLUYEN IVA

4.2.- Los precios acordados en el contrato por los trabajos especificados, constituirán la única compensación al CONTRATISTA por todos sus costos, inclusive cualquier impuesto, derecho o tasa que tuviese que pagar, excepto el Impuesto al Valor Agregado que será añadido al precio del contrato.

Cláusula Quinta. - FORMA DE PAGO:

5.01. La CONTRATANTE entregará al CONTRATISTA, en un plazo máximo de veinte (20) contados a partir de la suscripción del contrato en calidad de anticipo, el valor correspondiente al 40% (cuarenta por ciento) del monto del contrato.

De conformidad con la Disposición General Sexta del Reglamento General de la LOSNCP, cuyo texto se transcribe a continuación: "El anticipo entregado con ocasión de un contrato de obra celebrado al amparo de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, será devengado proporcionalmente en las planillas presentadas hasta la terminación del plazo del contrato".

El anticipo que LA CONTRATANTE haya otorgado al CONTRATISTA para la ejecución de la obra objeto de este contrato, no podrá ser destinado a fines ajenos a esta contratación.



La amortización del anticipo entregado se realizará conforme lo establecido en la disposición General Sexta, del Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

5.02. El valor restante de la obra, esto es, sesenta por ciento (60%), se cancelará mediante pago contra presentación de planillas mensuales de avance de obra y conforme los desembolsos del CONTRATO DE FINANCIAMIENTO Y SERVICIOS BANCARIOS suscrito con el BDE, dichos pagos deberán ser debidamente aprobadas por la fiscalización y autorizadas por el administrador del contrato. De cada planilla se descontará la amortización del anticipo y cualquier otro cargo al contratista, que sea en legal aplicación del contrato. No habrá lugar a alegar mora de parte de la contratante, mientras no se amortice la totalidad del anticipo otorgado.

El trámite de las planillas deberá guardar coherencia y concordancia con el CONTRATO DE FINANCIAMIENTO Y SERVICIOS BANCARIOS suscrito con el BDE y el GADMC Penipe, respecto a las condiciones para los desembolsos y tramites. En tal virtud, los desembolsos y pagos económicos del presente contrato estarán condicionados a los realizados por el CONTRATO DE FINANCIAMIENTO Y SERVICIOS BANCARIOS suscrito con el BDE.

5.03. Entregada la planilla por el CONTRATISTA, la fiscalización, en el plazo de 05 días la aprobará o formulará observaciones de cumplimiento obligatorio para el CONTRATISTA, y de ser el caso continuará en forma inmediata el trámite y se procederá al pago dentro del plazo de 05 días contados desde la aprobación, salvo excepciones debidamente justificada. Si la fiscalización no aprueba o no expresa las razones fundadas de su objeción, transcurrido el plazo establecido, se entenderá que la planilla está aprobada y debe ser pagada por la CONTRATANTE.

En cada planilla de obra ejecutada, el fiscalizador calculará el reajuste de precios provisional, aplicando las fórmulas de reajuste que se indican en el contrato. El Fiscalizador realizará el reajuste definitivo tan pronto se publiquen los índices del INEC que sean aplicables.

5.04. Discrepancias: Si existieren discrepancias entre las planillas presentadas por el CONTRATISTA y las cantidades de obra calculadas por la fiscalización, ésta notificará al CONTRATISTA. Si no se receptare respuesta, dentro de los 3 días laborables siguientes a la fecha de la notificación, se entenderá que el CONTRATISTA ha aceptado la liquidación hecha por la fiscalización y se dará paso al pago. Cuando se consiga un acuerdo sobre tales divergencias, se procederá como se indica en el presente contrato (condiciones particulares y generales)

5.05.- El Gobierno Municipal pagará las planillas previa aprobación de la Fiscalización; se evitará caer en el retardo injustificado de pagos, previsto en el artículo 101 de la LOSNCP.

5.06.- Todos los pagos que se hagan al CONTRATISTA por cuenta de este contrato, se efectuarán con sujeción a los precios unitarios de los diferentes rubros y por las

Adel



cantidades reales de trabajo realizado, a satisfacción del Gobierno Municipal, previa la aprobación de la fiscalización.

5.07.- En los 05 primeros días laborables de cada mes, la fiscalización y el CONTRATISTA, de forma conjunta, efectuarán las mediciones de las cantidades de obra ejecutadas durante los periodos mensuales anteriores. Se emplearán las unidades de medida y precios unitarios establecidos en la Tabla de Cantidades y Precios para cada rubro señalada en el Formulario de Oferta.

Las mediciones parciales de la obra realizada, no implican entrega por parte del CONTRATISTA ni recepción por parte del Gobierno Municipal; las obras serán recibidas parcial o totalmente, siguiendo el procedimiento estipulado para tal efecto.

Las cantidades de obra no incluidas en una medición por discrepancia u omisión, serán incluidas cuando se haya dirimido la discrepancia o establecido la omisión, su pago se calculará conforme a los precios unitarios correspondientes, más los reajustes respectivos, de haber lugar a ello.

Entre la recepción provisional y definitiva se efectuará una inspección cada mes que comprobará el perfecto estado de la obra. En caso de existir objeciones por parte de la Fiscalización, el CONTRATISTA está obligado a solucionarlas, si las objeciones presentadas son por causas imputables al CONTRATISTA, caso contrario se procederá a presentar las planillas que correspondan.

5.08.- Planillas de liquidación: Junto con la solicitud de entrega-recepción provisional de las obras, el CONTRATISTA presentará una planilla del estado de cuenta final, salvo el rubro de mantenimiento o custodia de la obra hasta la recepción definitiva.

Cláusula Sexta. - GARANTÍAS:

6.1.- En este contrato se rendirán las siguientes garantías: Fiel Cumplimiento del Contrato, y Buen Uso del Anticipo, conforme lo dispone en los artículos 73, 74 y 75 de la LOSNCP.

- 1) **De fiel cumplimiento del contrato.** -Para asegurar el cumplimiento de este Contrato y para responder por las obligaciones que el CONTRATISTA contrajere frente a terceros relacionados con la ejecución de la obra, el CONTRATISTA entrega a la entidad contratante, la garantía respectiva, por un valor equivalente al 5% (cinco por ciento) del monto total del contrato. Esta garantía tendrá vigencia por el tiempo que dure el contrato, es decir hasta la fecha de suscripción de acta de entrega recepción definitiva de la obra.
- 2) **Del anticipo.** - Para responder por el valor del anticipo que la Entidad Contratante otorga al CONTRATISTA este entregará a la ENTIDAD CONTRATANTE una garantía de las previstas en el artículo 73 de la LOSNCP, por igual valor a la del anticipo.

Las garantías entregadas se devolverán de acuerdo a lo establecido en el artículo 118 del Reglamento General de la LOSNCP. Entre tanto, deberán mantenerse vigentes, lo que será vigilado y exigido por el CONTRATANTE, a través del Administrador del contrato.

Final



6.2.- Ejecución de las garantías: Las garantías contractuales podrán ser ejecutadas por el CONTRATANTE en los siguientes casos:

La de fiel cumplimiento del contrato. -

- Cuando el CONTRATANTE declare anticipada y unilateralmente terminado el contrato por causas imputables al CONTRATISTA.
- Si el CONTRATISTA no la renovare cinco días antes de su vencimiento.

La de Buen Uso del Anticipo. -

- Si el CONTRATISTA no la renovare cinco días antes de su vencimiento; y,
- Caso de terminación unilateral del contrato y que el CONTRATISTA no pague al CONTRATANTE el saldo adeudado del anticipo, después de diez días de notificado con la liquidación del contrato.

Cláusula Séptima. - PLAZO:

7.1.- El plazo total para la ejecución y terminación de la totalidad de los trabajos contratados es de **(180) CIENTO OCHENTA DÍAS**, contados a partir de que el anticipo se encuentra disponible en la cuenta del CONTRATISTA.

Cláusula Octava. - MULTAS:

8.1.- El Contratista Conviene a pagar al Contratante por concepto de multa, la cantidad equivalente al uno por mil (1x1.000) del valor total reajustado de este contrato, por cada día de retraso en la entrega del objeto del presente contrato, por incumplimiento injustificado de cada una de cualesquiera de las obligaciones contractuales conforme al cronograma valorado aprobado para la ejecución contractual. Así como, por incumplimiento de las demás obligaciones contractuales, excepto en el evento de caso fortuito y fuerza mayor, conforme lo previsto en el Art. 30 de la codificación del Código Civil, debidamente comprobado y aceptado por la CONTRATANTE, para el efecto se notificara dentro de las 48 horas subsiguientes de ocurridos lo hechos; recurrido este término, de no mediar dicha notificación, se entenderán como no ocurridos los hechos que alegue el Contratista como causa para la no entrega de la obra a la cual está obligada, se le impondrá la multa prevista anteriormente.

Se entiende incorporadas al presente contrato, las normas jurídicas aplicables vigentes al tiempo de su celebración incluyendo toda documentación precontractual y contractual.

El incumplimiento injustificado de cualquiera de las obligaciones contractuales o precontractuales, determinadas en el presente contrato en los documentos que forman parte del mismo o se entiende forma parte de el, por ser normas jurídicas vigentes al tiempo de su celebración o porque siendo posteriores regulan sus aspectos o situaciones propias o aplicables al presente contrato, serán sancionadas con una multa diaria del uno por mil del monto total del presente contrato reajustado.

Firma



8.2.- Los valores de las multas serán deducidos del valor de la planilla correspondiente al mes en que se produjo el hecho que motiva la sanción.

8.3.- Si el valor de las multas excede del 5% del monto total del contrato, la Contratante podrá declarar, anticipada y unilateralmente la terminación del contrato, conforme lo dispuesto en el numeral 3 del Art. 94 de la LOSNCP.

Cláusula Novena. - DEL REAJUSTE DE PRECIOS:

9.1.- En el caso de producirse variaciones en los costos de los componentes de los precios unitarios estipulados en los Contratos de ejecución de obras que celebren el Estado o las Entidades, los costos se reajustarán, para efectos del pago del anticipo y de las planillas de ejecución de la obra, desde la fecha de la variación, mediante la aplicación de fórmulas matemáticas que constarán obligatoriamente en el contrato, en base a la siguiente fórmula general:

FORMULA POLINOMICA

PROYECTO: CONSTRUCCION Y EQUIPAMIENTO DEL CENTRO DE REVISION TECNICA VEHICULAR DEL CANTON PENIPE

	COMPONENTE DE FORMULA POLINOMICA	COSTO DIRECTO	Coficiente
B	Mano de obra	121,575.99	0.161
C	Cemento Portland - Tipo I - Sacos	27,257.89	0.036
D	Materiales pétreos (Chimborazo)	46,830.55	0.062
E	Equipo y maquinaria de Construc. Vial	61,280.46	0.081
H	Productos metálicos estructurales electrosoldados	193,572.45	0.257
I	Acero en barras	59,611.57	0.079
L	Lámparas, aparatos y Acc. Eléctricos - Para alumbrado público	35,578.01	0.047
N	Pinturas al látex	12,228.47	0.016
R	Productos diversos de arcilla, gres (para recubrimiento y acabados)	26,091.73	0.035
T	Tableros de control, distribución y Acc.	52,287.60	0.069
X	(VARIOS) Índice de Precios al Consumidor Urbano - General Nacional	117,133.26	0.157
	SUMA	753,447.98	1.000

$$Pr = Po (0.161 B1/Bo + 0.036 C1/Co + 0.062 D1/Do + 0.081 E1/Eo + 0.257 H1/Ho + 0.079 I1/Io + 0.047 L1/Lo + 0.016 N1/No + 0.035 R1/Ro + 0.069 T1/To + 0.157 X1/Xo)$$

SIMBOLOGIA:

Filled



Pr = Valor reajustado del anticipo o de la planilla

Po= Valor del anticipo o de la planilla calculado con las cantidades de obra ejecutada a los precios unitarios contractuales descontada la parte proporcional del anticipo, de haberlo pagado

0,161 = Coeficiente del Componente Mano de obra

0.036 = Coeficiente del Componente Cemento Portland - Tipo I - Sacos

0.062 = Coeficiente del Componente Materiales pétreos (Chimborazo)

0.081 = Coeficiente del Componente Equipo y maquinaria de Construc. Vial

0.257 = Coeficiente del Componente Productos metálicos estructurales electrosoldados

0.079 = Coeficiente del Componente Acero en barras

0.047 = Coeficiente del Componente Lámparas, aparatos y Acc. Eléctricos - Para alumbrado

0.016 = Coeficiente del Componente Pinturas al látex

0.035 = Coeficiente del Componente Productos diversos de arcilla, gres (para recubrimiento y acabados)

0.069 = Coeficiente del Componente Tableros de control, distribución y Acc.

0.157 = Coeficiente del Componente. IPC - General Nacional.

CUADRILLA TIPO

Cuadrilla Tipo	Costo Directo	Salario Real Diario	Dias-Hombre	Coeficiente
Estructura Ocupacional E2	52,549.63	28.82	1,823.37	0.442
Estructura Ocupacional D2	51,197.16	29.17	1,755.13	0.425
Estructura Ocupacional B3	3,578.39	32.38	110.51	0.027
Estructura Ocupacional C1	7,428.10	32.33	229.76	0.056
CHOFER: (Estructura Ocupacional C1)	412.70	42.33	9.75	0.002
Estructura Ocupacional B1	6,410.04	32.46	197.48	0.048
TOTAL			4,126.00	1.000

$B = 0.442 \text{ Estruct. Ocup. E2 (1) / Estruct. Ocup. E2 (o)} + 0.425 \text{ Estruct. Ocup. D2 (1) / Estruct. Ocup. D2 (o)} + 0.027 \text{ Estruct. Ocup. B3 (1) / Estruct. Ocup. B3 (o)} + 0.056 \text{ (Estruct. Ocup. C1) (1) / (Estruct. Ocup. C1) (o)} + 0.002 \text{ Chofer (Estruct. Ocup. C1) (1) / Chofer (Estruct. Ocup. C1) (o)} + 0.048 \text{ (Estruct. Ocup. B1) (1) / (Estruct. Ocup. B1) (o)}$

Subíndice (cero) 0 = Salarios, etc., precios o índices de precios de los componentes vigentes julio 2020,

Subíndice (uno) 1 = Salarios, etc., precios o índices de precios de los componentes, vigentes a la fecha del pago del anticipo o de las planillas de ejecución de obra.

9.2.- La liquidación y pago final del reajuste se realizará tan pronto se disponga de los índices definitivos de precios, considerando las fechas de pago de las planillas y aplicando las fórmulas contractuales.

Handwritten mark



En lo restante se sujetará a lo establecido en el capítulo VII de la Sección I de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

Todos los elementos de la fórmula que contienen el subíndice 1, son los correspondientes valores vigentes a la fecha del pago del anticipo o de las planillas de ejecución de la obra, si no se encuentra en mora el contratista.

9.3.- Si este contrato llegara a terminarse anticipadamente o por mutuo acuerdo, se aplicará lo dispuesto en el Art. 138 del Reglamento de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, reliquidándose el reajuste, para lo cual se deberá elaborar la fórmula respectiva, con base a las cantidades de obra realmente ejecutada.

9.4.- El reajuste de precios provisional se tramitará conjuntamente con la planilla.

9.5.- En caso de mora o retardo parcial o total, imputable al contratista, se le reconocerá únicamente el reajuste de precios calculado con los precios e índices de precios vigentes para el periodo en que debió cumplir el contrato, con sujeción al cronograma vigente.

9.6.- Esta es la única forma de reajustar el contrato. El contratista no podrá solicitar ni utilizar un método distinto.

Cláusula Décima. - PROHIBICIÓN DE CESIÓN Y DIVISIÓN DE CONTRATOS:

10.1.- El CONTRATISTA queda expresamente prohibido ceder, asignar, transferir o dividir en forma alguna ni todo ni parte de este Contrato.

Cláusula Décima Primera. - SUBCONTRATACION:

11.2.- El CONTRATISTA podrá subcontratar hasta el porcentaje establecido en la LOSNCP y su reglamento, el contratista será el único responsable ante el CONTRATANTE por la solvencia profesional de su trabajo, de no ser así y de determinar lo contrario ésta se constituirá una causal irrefutable de terminación de contrato.

Cláusula Décima Segunda. - DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO:

12.1.- El CONTRATANTE designa al **DIRECTOR DE OBRAS PÚBLICAS DEL GADMCP**, en calidad de Administrador del Contrato, quien deberá atenerse a las condiciones generales y específicas de los pliegos que forman parte del presente contrato; quien velará por el cabal cumplimiento del mismo en base a lo dispuesto en el artículo 121 de Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

12.2.- La contratante podrá cambiar de administrador del contrato, para lo cual bastará notificar al contratista la respectiva comunicación; sin que sea necesario la modificación del texto contractual.

Cláusula Décima Tercera. - TERMINACIÓN DEL CONTRATO:

2024



13.1. Terminación del contrato. - El contrato termina conforme lo previsto en el artículo 92 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y las Condiciones Particulares y Generales del Contrato.

13.2. Causales de Terminación unilateral del contrato. - Tratándose de incumplimiento del contratista, procederá la declaración anticipada y unilateral de la contratante, en los casos establecidos en el artículo 94 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública. Además, se considerarán las siguientes causales:

- a) Si el contratista no notificare a la contratante acerca de la transferencia, cesión; enajenación de sus acciones, participaciones, o en general de cualquier cambio en su estructura de propiedad, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha en que se produjo tal modificación;
- b) Si la contratante, en función de aplicar lo establecido en el artículo 78 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, no autoriza la transferencia; cesión, capitalización, fusión, absorción, transformación o cualquier forma de tradición de las acciones, participaciones o cualquier otra forma de expresión de la asociación, que represente el veinticinco por ciento (25%) o más del capital social del contratista;
- c) Si se verifica, por cualquier modo, que la participación ecuatoriana real en la ejecución de la obra objeto del contrato es inferior a la declarada o que no se cumple con el compromiso de subcontratación asumido en el formulario de oferta, y en esa medida se ha determinado que el contratista no cumple con la oferta; (de acuerdo al tipo de proceso y lo constante en los pliegos y la oferta)
- d) Si el contratista incumple con las declaraciones que ha realizado en el formulario de oferta presentación y compromiso; y,
- e) En caso de que la entidad contratante encuentre que existe inconsistencia, simulación y/o inexactitud en la información presentada por contratista, en el procedimiento precontractual o en la ejecución del presente contrato, dicha inconsistencia, simulación y/o inexactitud serán causales de terminación unilateral del contrato por lo que, la máxima autoridad de la entidad contratante o su delegado, lo declarará contratista incumplido, sin perjuicio además, de las acciones judiciales a que hubiera lugar.

13.3. Procedimiento de terminación unilateral. - El procedimiento a seguirse para la terminación unilateral del contrato será el previsto en el artículo 95 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

Cláusula Décimo Cuarta. - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

14.1.- Si respecto de la divergencia o controversia existentes no se lograre un acuerdo directo entre las partes, éstas se someterán a los métodos alternativos para la solución de controversias en el Centro de Mediación de la Procuraduría General del Estado Regional 6, con sede en la Ciudad de Riobamba.



14.2.- En el caso de que no existiere acuerdo dentro de un medio alternativo entre las partes, éstas se someterán al procedimiento Contencioso Administrativo contemplado en el Código Orgánico General de Procesos; o la normativa que corresponda; siendo competente para conocer la controversia el Tribunal Distrital de lo Contencioso Administrativo que ejerce Jurisdicción en el domicilio de la entidad contratante.

Cláusula Décima Quinta: CONOCIMIENTO DE LA LEGISLACION:

15.1.- El CONTRATISTA declara conocer y expresa su sometimiento a la LOSNCP y su Reglamento General, y más disposiciones vigentes en el Ecuador.

En consecuencia, el CONTRATISTA renuncia a utilizar la vía diplomática para todo reclamo relacionado con este contrato. Si el CONTRATISTA incumpliere este compromiso, la municipalidad podrá dar por terminado unilateralmente el contrato y hacer efectivos las garantías.

Cláusula Décima Sexta: COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES:

16.1.- Todas las comunicaciones, sin excepción, entre las partes, relativas a los trabajos, serán formuladas por escrito o por medios electrónicos y en idioma español. Las comunicaciones entre el administrador del contrato, el fiscalizador y el contratista se harán a través de documentos escritos o por medios electrónicos, cuya constancia de entrega debe encontrarse en la copia del documento y registrada en el libro de obra.

Cláusula Décima Séptima. - ESPECIAL:

17.1.- En todo lo que no esté expresamente previsto en este contrato se sujetará a lo dispuesto en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, el Reglamento General de este cuerpo legal y las Resoluciones emitidas por el Instituto Nacional de Contratación Pública y demás normas conexas.

Cláusula Octava. - DOMICILIO:

18.1.- Para todos los efectos de este contrato, las partes convienen en señalar su domicilio en la ciudad de Penipe.

CONTRATANTE: GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE PENIPE:

DIRECCIÓN: Provincia de Chimborazo, Cantón Penipe, Calles: Mons. Silvio Luis Haro No. 08-21 y David Ramos

TELEFONO: 2907187

CONTRATISTA: CONSORCIO NOVA PENIPE:

DIRECCION: Provincia de Pichincha, Cantón: Quito, calle principal: Naciones Unidas, No. E2-30 y Núñez de Vela.

TELEFONO: 0999007563

Felipe



CORREO ELECTRÓNICO: edwincerda@hotmail.com y chiribogasandoval@gmail.com;

Cláusula Décimo Novena. - ACEPTACION DE LAS PARTES:

19.1.- Las partes libre, voluntaria y expresamente declaran que conocen y aceptan el texto íntegro de las Condiciones Particulares del Presente contrato y Generales de los Contratos de Cotización de Obras, publicado en el Portal Institucional del Servicio Nacional de Contratación Pública, vigente a la fecha de la convocatoria del procedimiento de contratación, y que forma parte integrante de este contrato que lo están suscribiendo.

Para constancia de lo actuado las partes se firman y se ratifican en todo lo convenido y firman en un original y cuatro copias de igual valor legal.

Dra. Lourdes Mancero Fray
ALCALDESA DEL GADM PENIPE

Ing. Edwin R. Cerda Albuja
**PROCURADOR COMÚN DEL
CONSORCIO NOVA PENIPE
CONTRATISTA**

Razón: El presente contrato, ha sido elaborado en la Procuraduría Síndica por el Abg. Víctor Hugo Erazo y debidamente revisado y aprobado por el Ab. Lenin Gavilánez Obregón Mgs. Procurador Síndico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Penipe.

Ab. Lenin Gavilánez Obregón. Mgs.
PROCURADOR SÍNDICO

ANEXO D: CONTRATO DE TRABAJO ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO DE TRABAJO

CONTRATO DE TRABAJO

En la ciudad de _____, a los _____ días del mes de _____ del año _____, comparecen, por una parte _____ (*Escriba los nombres completos del EMPLEADOR. Si se trata de una persona jurídica colocar el nombre de la compañía, seguida de la frase “debidamente representada por [nombre del representante legal”]*) portadora de la cédula de ciudadanía N° _____ (*Escriba la cédula de identidad del EMPLEADOR*) en calidad de EMPLEADOR; y por otra parte, el/la señor(a/ita) _____ (*Escriba el nombre del TRABAJADOR*), portador de la cédula de ciudadanía N° _____ (*Escriba el número de cédula de ciudadanía del TRABAJADOR*) en calidad de TRABAJADOR. Los comparecientes son ecuatorianos, domiciliados en la ciudad de _____ (*ciudad de domicilio de las partes*) y capaces para contratar, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar este *CONTRATO DE TRABAJO A PLAZO INDEFINIDO* con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas:

Al EMPLEADOR y TRABAJADOR en adelante se los denominará conjuntamente como “Partes” e individualmente como “Parte”.

PRIMERA.- ANTECEDENTES:

El EMPLEADOR para el cumplimiento de sus actividades y desarrollo de las tareas propias de su actividad necesita contratar los servicios laborales de un _____ (*ingresar cargo requerido*).

SEGUNDA.- OBJETO DEL CONTRATO:

El EMPLEADOR para el cumplimiento de sus actividades contrata al TRABAJADOR en calidad de _____ (*Ingresar cargo del TRABAJADOR*). Revisados los antecedentes de _____ (*Escriba los nombres completos del TRABAJADOR*), éste declara tener los conocimientos necesarios para el desempeño del cargo indicado, por lo que en base a las consideraciones anteriores y por lo expresado en los numerales siguientes, El EMPLEADOR y el TRABAJADOR proceden a celebrar el presente Contrato de Trabajo.

TERCERA.- JORNADA Y HORARIO DE TRABAJO:

EL TRABAJADOR cumplirá sus labores en la jornada ordinaria máxima, establecida en el artículo 47 del Código de Trabajo, de lunes a viernes en el horario de _____
(*detalle las horas de la jornada de trabajo*), con descanso de _____
(*detalle la hora de descanso, ejemplo: una hora para el almuerzo*), de acuerdo al artículo 57 del mismo cuerpo legal, el mismo que declara conocerlo y aceptarlo.

Las Partes podrán convenir que el TRABAJADOR labore tiempo extraordinario y suplementario cuando las circunstancias lo ameriten, para lo cual se aplicará las disposiciones establecidas en el artículo 55 de este mismo Código.

El horario de labores podrá ser modificado por el empleador cuando lo estime conveniente y acorde a las necesidades y a las actividades de la empresa, siempre y cuando dichos cambios sean comunicados con la debida anticipación, conforme el artículo 63 del Código del Trabajo.

Los sábados y domingos serán días de descanso forzoso, según lo establece el artículo 50 del Código de la materia.

CUARTA.- REMUNERACIÓN:

El Empleador, de acuerdo a los artículos 80 y 83 del Código de Trabajo, cancelará por concepto de remuneración a favor del trabajador la suma de

_____ (*colocar la cantidad que será la remuneración en letras y números, ejemplo: SEISCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, USD 600,00*), mediante _____ (*detallar la forma de pago, ejemplo: acreditación a la cuenta bancaria del trabajador, efectivo, cheque*).

Además, el Empleador cancelará los demás beneficios sociales establecidos en los artículos 97, 111 y 113 del Código de Trabajo, conforme el Acuerdo Ministerial No. 0046 del Ministerio de Relaciones Laborales. Asimismo, el Empleador reconocerá los recargos correspondientes por concepto de horas suplementarias o extraordinarias, de acuerdo a los artículos 49 y 55 del Código de Trabajo, siempre que hayan sido autorizados previamente y por escrito.

QUINTA.- PLAZO DEL CONTRATO:

El presente contrato, conforme el artículo 14 del Código de Trabajo, es de plazo indefinido.

Este contrato podrá terminar por las causales establecidas en el Art. 169 del Código de Trabajo en cuanto sean aplicables para este tipo de contrato.

SEXTA.- LUGAR DE TRABAJO:

El TRABAJADOR desempeñará las funciones para las cuales ha sido contratado en las instalaciones ubicadas en _____ (*Escriba la dirección de la compañía*), en la ciudad de _____ (*Ingresar la ciudad*), provincia de _____ (*Ingresar Provincia y barrio*) para el cumplimiento cabal de las funciones a él encomendadas.

SÉPTIMA.- OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES Y EMPLEADORES:

En lo que respecta a las obligaciones, derechos y prohibiciones del empleador y trabajador, estos se sujetan estrictamente a lo dispuesto en el Código de Trabajo en su Capítulo IV “*De las obligaciones del Empleador y del Trabajador*”, a más de las estipuladas en este contrato.

OCTAVA.- LEGISLACIÓN APLICABLE:

En todo lo no previsto en este Contrato, las partes se sujetan al Código del Trabajo.

NOVENA.- JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA:

En caso de suscitarse discrepancias en la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato y cuando no fuere posible llegar a un acuerdo entre las Partes, estas se someterán a los jueces competentes del lugar en que este contrato ha sido celebrado, así como al procedimiento oral determinados por la Ley.

DÉCIMA.- SUSCRIPCIÓN:


Las partes se ratifican en todas y cada una de las cláusulas precedentes y para constancia y plena validez de lo estipulado, firman este contrato en original y dos ejemplares de igual tenor y valor.

Suscrito en la ciudad de _____ (*Escriba la ciudad*), el día _____ del mes de _____ del año _____.

EL EMPLEADOR

EL TRABAJADOR

ANEXO E: FORMATO DE EVALUACIÓN

		EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO										
		R										
Nombres y Apellidos							Fecha					
Denominación del Puesto que Desempeña							Equipo de Trabajo					
Apellidos y Nombres del Jefe inmediato												
Indicaciones: Defina sucintamente cada punto y califíquelo de acuerdo con el siguiente criterio												
CRITERIO DE EVALUACIÓN N	Optimo	Encima de la media			Media			Debajo de la Media			Nulo	
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	
ASPECTOS												
Desempeño de la función						Calificaciones						
5. Producción: Cantidad de trabajo ejecutado normalmente												
6. Calidad: Exactitud y orden de trabajo												
7. Conocimiento del trabajo: Grado de conocimiento de sus tareas												
8. Cooperación: Actitud hacia el GAD, Jefe de Unidad y Colegas												
CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES												
3. Comprensión: Grado de percepción de problemas y situaciones												
4. Creatividad: Capacidad para ejecutar ideas productivas												
5. Realización: Capacidad para ejecutar ideas productivas												
EVALUACIÓN COMPLEMENTARIA												
5. Ajuste general a las funciones: Adecuación y desempeño de la función												
6. Proceso funcional: Grado de desarrollo en la función												
7. Asistencia y puntualidad: Responsabilidad en cuanto a horarios y deberes												
8. Salud: Estado general de salud y disposición para el grado												
TOTAL												
PROMEDIO DE VALORACIÓN												
Observaciones												



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS
PARA EL APRENDIZAJE Y LA
INVESTIGACIÓN**



**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

Fecha de entrega: 01/02/2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)

Nombres – Apellidos: BRIGITTE ESTHEFANY OLIVO ORTIZ

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Carrera: GESTIÓN DEL TRANSPORTE

Título a optar: INGENIERA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.



Firmado electrónicamente por:
**JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS**



01-02-2022
0070-DBRA-UTP-2022