



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE MECÁNICA ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

“DESARROLLO DE LA METOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001- 2008 EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIA DE PASTAZA”

PAREDES MOROCHO FRANKLIN GUSTAVO

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERO INDUSTRIAL

RIOBAMBA – ECUADOR

2016

ESPOCH

Facultad de Mecánica

APROBACIÓN DE LA TESIS DE GRADO

2015-05-20

Yo recomiendo que la Tesis preparada por:

PAREDES MOROCHO FRANKLIN GUSTAVO

Titulada:

**“DESARROLLO DE LA METOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE
LA NORMA ISO 9001- 2008 EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIA DE
PASTAZA”**

Sea aceptada como parcial complementación de los requerimientos para el Título de:

INGENIERO INDUSTRIAL

Ing. Marco Santillán Gallegos
DECANO FAC. DE MECÁNICA

Nosotros coincidimos con esta recomendación:

Ing. Jorge Freire Miranda
DIRECTOR

Ing. Jaime Acosta Velarde
ASESOR

ESPOCH

Facultad de Mecánica

CERTIFICADO DE EXAMINACIÓN DE TESIS

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: PAREDES MOROCHO FRANKLIN GUSTAVO

TÍTULO DE LA TESIS: “DESARROLLO DE LA METOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001- 2008 EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIA DE PASTAZA”

Fecha de Examinación: 2016-07-29

RESULTADO DE LA EXAMINACIÓN:

COMITÉ DE EXAMINACIÓN	APRUEBA	NO APRUEBA	FIRMA
Ing. Marcelo Jácome Valdez PRESIDENTE TRIB. DEFENSA			
Ing. Jorge Freire Miranda DIRECTOR			
Ing. Jaime Acosta Velarde ASESOR			

* Más que un voto de no aprobación es razón suficiente para la falla total.

RECOMENDACIONES: _____

El Presidente del Tribunal certifica que las condiciones de la defensa se han cumplido.

Ing. Marcelo Jácome Valdez
PRESIDENTE TRIB. DEFENSA

DERECHOS DE AUTORÍA

El trabajo de grado que presento, es original y basado en el proceso de investigación y/o adaptación tecnológica establecido en la Facultad de Mecánica de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. En tal virtud, los fundamentos teóricos-científicos y los resultados son de exclusiva responsabilidad del autor. El patrimonio intelectual le pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Paredes Morocho Franklin Gustavo

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Paredes Morocho Franklin Gustavo, declaro que el presente trabajo de grado es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Grado.

Paredes Morocho Franklin Gustavo
Cédula de Identidad: 060401454-8

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres por su apoyo, por sus consejos, por su ejemplo de lucha y perseverancia, por su comprensión, son mi pilar fundamental

A mis hermanas Erika y Kathy, por motivarme a seguir adelante, quienes me han acompañado en las distintas etapas de mi vida, tanto en los momentos tristes y felices.

A mis amigos y amigas por el apoyo brindado, por todos los momentos compartidos, por no permitir que me desanime en momentos difíciles.

Franklin Gustavo Paredes Morocho

AGRADECIMIENTO

A mi familia por brindarme el cariño y confianza que me ha ayudado a alcanzar una de mis metas en la vida.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en especial a la Escuela de Ingeniería Industrial.

Agradezco al Ing. Jorge Estuardo Freire Miranda y al Ing. Jaime Iván Acosta Velarde por su colaboración, asesoramiento y aporte en la elaboración del presente documento.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado de Pastaza, en especial al Área Administrativa por la apertura para el desarrollo del trabajo

A todos los amigos no solo por su apoyo, también por ser como una familia y haber compartido alegrías y tristezas a lo largo de la vida politécnica.

Franklin Gustavo Paredes Morocho

CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes	1
1.2 Justificación	1
1.3 Objetivos	2
1.3.1 <i>Objetivo general</i>	2
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i>	2
2. MARCO TEÓRICO	
2.1 Definiciones según la ISO 9000/2005	3
2.2 Las normas ISO 9001:2008	6
2.3 Aplicación y enfoque de la ISO 9001	7
2.4 Beneficios de la implantación.....	8
2.5 Seguridad y Ambiente de Trabajo	8
3. DIAGNOSTICO DE LA SITUACION INICIAL DEL GADPPASTAZA	
3.1 Datos Generales de la Institución	10
3.1.1 <i>Ubicación y naturaleza jurídica.</i>	10
3.1.2 <i>Naturaleza Jurídica</i>	10
3.2 Misión	11
3.3 Visión.....	11
3.4 Objetivos del Gobierno Provincial de Pastaza.....	11
3.5 Diagrama Orgánico Estructural (Anexo A).....	12
3.5.1 <i>Competencias del Gobierno Provincial de Pastaza</i>	12
3.6 Análisis de la Documentación Inicial de la Empresa	13
3.6.1 <i>Estudio del manual administrativo</i>	13
3.6.2 <i>Inventario de registro que intervienen en los procesos de estudio</i>	14
3.6.3 <i>Codificación de los Procesos</i>	15
3.7 Análisis FODA	17
3.7.1 <i>Factores internos</i>	17
3.7.2 <i>Factores externos</i>	17
4. DIAGNOSTICO DEL NIVEL DE APOYO DE LA DIRECCION ADMINISTRATIVA ENFOCADO A LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001-2008	
4.1 Análisis de compatibilidad con los requisitos de calidad según la norma ISO 9001-2008	21
4.2 Nivel de conformidad con las normas ISO 9001–2008.....	24
4.3 Registros de los procesos basado en los apartados de la norma	26
4.3.1 <i>Análisis secuencial e interacción de los procesos que se desarrollan en el nivel de apoyo área administrativa del GADPPastaza.</i>	27
5. DESARROLLO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001–2008	
5.1 Procesos a la legislación vigente y a la norma ISO 9001–2008	29
5.2 Metodología para la elaboración del manual de calidad.....	29
5.2.1 <i>Definición del alcance del manual de la calidad.</i>	30

5.2.2	<i>Levantamiento de la información</i>	30
5.2.3	<i>Levantamiento de los procesos</i>	30
5.2.4	<i>Desarrollar la interacción de los procesos</i>	31
5.2.5	<i>Edición del documento</i>	31
5.2.6	<i>Revisión</i>	31
5.2.7	<i>Ajuste de lo que se requiera en la primera revisión</i>	31
5.2.8	<i>Revisión / aprobación</i>	32
5.3	Metodología para la determinación de la política de calidad	32
5.4	Metodología para la determinación de los objetivos de la calidad	33
5.5	Preparación y caracterización de los procesos.....	34
5.6	Desarrollo de propuestas.....	35
5.6.1	<i>Mejoramiento y aseguramiento de la calidad de los procesos</i>	35
5.6.2	<i>Desarrollo del control para el aseguramiento de la calidad</i>	36
5.7	Resultados con la implementación de la norma ISO 9001 – 2008 del GADPPastaza.....	37
5.8	Manual de la calidad para el nivel de apoyo (área administrativa) del GADPPastaza.....	39
6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
6.1	Conclusiones	41
6.2	Recomendaciones	41

BIBLIOGRAFÍA
ANEXOS

LISTA DE TABLAS

	Pág.
1	Inventario de control..... 14
2	Inventario de procesos del nivel de apoyo (Dirección Administrativa) 16
3	Factor de calificación “A” 18
4	Matriz de evaluación de factores internos (MEFI)..... 19
5	Matriz de evaluación de factores externos (MEFE) 19
6	Causas de las no conformidades 21
7	No conformidades con los requisitos de la Norma ISO 9001 – 2008 22
8	Resultado de la Compatibilidad..... 25
9	Resultados de los Apartados 4, 5, 6, 7, 8..... 26
10	Identificación de los registros requeridos por la norma ISO 9001 – 2008 26
11	Lista de Control vs Registros requeridos por la norma ISO 9001–2008..... 27
12	Descripción del objetivo de la calidad..... 34
13	Resultado finales con la ISO 9001-2008 37
14	Resultados finales de los Apartados 4, 5, 6, 7, 8 38

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
1	Ubicación del GAD Pastaza 10
2	Codificación de los Procesos 15
3	Diagrama para eliminar las causas de las no conformidades 23
4	Porcentajes de Compatibilidad 25
5	Resultado de los Apartados 4, 5, 6, 7, 8 25
6	Procesos para el nivel de apoyo área administrativa del GADPPastaza 28
7	Modelo de hoja de la identificación para la elaboración de los procesos..... 35
8	Ejemplo de la Codificación de los registros 36
9	Porcentajes de Compatibilidad final..... 37
10	Resultados finales de los Apartados 4, 5, 6, 7, 8 38
11	Resultado de Porcentajes de Compatibilidad inicial y final 39

LISTA DE ABREVIACIONES

GADPPastaza	Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza
POA	Programa Operativo Anual
PAC	Plan Anual de Compras
COOTAD	Código Orgánico de Organización Territorial, Autónoma y Descentralización

LISTA DE ANEXOS

- A** Organigrama del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza
- B** Codificación para el nivel de apoyo y operativo
- C** Tablas iniciales de compatibilidad con las normas ISO 9001 – 2008
- D** Formatos de Procesos del Control de Calidad
- E** Tablas finales de compatibilidad con las normas ISO 9001 – 2008
- F** Manual de Calidad

RESUMEN

La investigación empieza con una indagación de la situación actual de la institución en donde se evidencia la ausencia de documentación, procedimientos y controles de calidad que avalen la eficiencia de un sistema de gestión de la calidad, mejorando la calidad del trabajo, asegurando la conformidad con las necesidades del trabajador y el cliente.

La norma ISO 9001-2008 ha sido la base para estructurar el manual de calidad, en el que se define su política, objetivos, procedimientos y responsabilidades. Para realizar los procedimientos y registros aplicables a la institución, se definió las actividades, secuencia e interacción del trabajo que se realiza en el Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, de ésta manera se elaboró un manual orientado a mejorar el desempeño de las actividades que se realizan, enfocado a satisfacer los requerimientos de la institución y del cliente, brindando un servicio de calidad, llevando a la institución al mejoramiento continuo, corrigiendo problemas potenciales y lograr un trabajo efectivo y controlado.

Con este estudio, al aplicar un manual de calidad normalizado como es la ISO 9001-2008, se proporciona una alternativa que asegura que el personal del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza cumplirá con un trabajo de calidad, guiados por los procedimientos establecidos para cada proceso, asegurando la conformidad con las necesidades del trabajador y el cliente.

Se recomienda que la metodología realizada para la implementación de la norma ISO 9001 – 2008 sea implementada para un mejor logro de los objetivos propuestos por la organización.

ABSTRACT

The investigation begins with an inquiry into the current situation of the institution where the absence of documentation, procedures and quality controls that guarantee the efficiency of a quality management system is evidenced by improving the quality of work, ensuring compliance with the needs of the worker and the client.

The ISO 9001-2008 standard has been the basis for structuring the quality control manual in which its policy, objectives, procedures and responsibilities defined. To perform the procedures and applicable to the institution records, activities, sequence and interaction of the work done in the administrative area of the Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza thus it defined a program to improve the performance of the manual was developed activities performed, focused on meeting the requirements of the institution and the customer, providing quality service, leading the institution continuous improvement, correcting potential problems and achieve an effective and controlled work.

With this study, in applying a quality manual as ISO standard 9001-2008, there is provided an alternative that ensures that personnel administrative area of the Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza meet quality work, guided by the procedures established for each process, ensuring compliance with the needs of the worker and the client.

It is recommended that the methodology made for the implementation of ISO 9001 - 2008 is implemented to better achieve the goals set by the organization.

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

En el pasado las empresas no han implementado normas de calidad debido a que no les exigían como hoy en día, por lo que las diversas áreas estaban caracterizadas por una independencia entre ellas, hoy en día existe una manera diferente de trabajar, es actuar en equipo, todos involucrados, ya que se mueven de una manera horizontal a través de las diferentes áreas, orientando sus actividades a través de las diferentes etapas del proceso.

En la gestión del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza los procesos que se llevan a cabo no son eficientes, teniendo como resultado tiempos de trabajo poco efectivos para los empleados. El personal realiza sus funciones sin un adecuado manual de competencias, cada vez la situación actual exige una alta competitividad para responder a las exigencias de un entorno más dinámico.

La empresa está cambiando sus estrategias y adaptándose a las nuevas tendencias. Los requerimientos del cliente y la aceleración del cambio tecnológico son elementos del entorno que obligan a la empresa a la adopción de un sistema de calidad con enfoque a la gestión de la calidad que favorezca a los logros y objetivos establecidos en los procesos. En base a la conocida norma ISO 9001 – 2008 a la información que contiene, la empresa crea objetivos para la mejora de sus procesos operativos con el propósito de tener un control de los aspectos importantes de las actividades de producción o prestación de servicios.

Para que la organización con dependencia pública pueda facilitar los servicios que demanden sus clientes, es necesario que el trabajo entre los múltiples niveles sea realizado de una manera eficaz y coordinada.

1.2 Justificación

En la actualidad los servicios de atención al cliente en todas aquellas entidades que forman parte del estado presentan transformaciones, se ha modificado las reformas a cada

modelo de gestión en manejo y distribución de recursos a las entidades del sector público por competencias, para hacer frente a las exigencias de un medio más dinámico.

El Área Administrativa del “Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza”, necesita una Metodología para elevar los niveles de competitividad en la gestión de sus procesos, en concordancia a las exigencias en las competencias para los GADs y de las instituciones que se encuentran vigentes según la ley de COOTAD y otros organismos de control.

Este trabajo se justifica en base a que el Área Administrativa del “Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza” desarrolla la metodología para la implementación de la Norma ISO 9001-2008 el que ayudará a administrar de forma ordenada la calidad del trabajo, asegurando la conformidad con las necesidades del cliente, normas legales y reglamentarias aplicables, de esta forma es posible alcanzar una estabilidad en el desempeño y evitar la repetición del trabajo, corregir problemas potenciales y detectar oportunidades de mejora continua.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general. Elaborar la Metodología para la Implementación de la Norma ISO 9001-2008 en el Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

1.3.2 Objetivos específicos:

- Examinar el estado de la documentación actual del área administrativa del GADPPastaza según la norma ISO 9001 – 2008
- Establecer los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su respectiva aplicación
- Desarrollar el Manual de Calidad
- Desarrollar la metodología para la implementación de la Norma ISO 9001 – 2008 en área administrativa del GADPPastaza.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Definiciones según la ISO 9000/2005

En la norma ISO 9000 – 2005 se describe los fundamentos de los Sistemas de Gestión de la Calidad y específica la terminología para los Sistemas de la Gestión de la Calidad estos son mencionados a continuación.

Proceso.- Conjunto de actividades recíprocamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto.- Resultado de un conjunto de actividades recíprocamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Calidad.- El grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

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

Capacidad.- Aptitud de una organización sistema o proceso para realizar un producto que cumple con los requisitos para ese producto.

Sistema de Gestión.- Sistema para establecer la política y los objetivos para así lograr los objetivos.

Sistemas de Gestión de la Calidad.- Sistemas de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

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

Objetivos de la calidad.- Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad de lo que cada institución debe cumplir con para lograr la mejora continua de la institución.

Gestión.- Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

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

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

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

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

Mejora continua.- Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos.

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

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

Cliente.- Organización o persona que recibe un producto.

Proveedor.- Organización o producto que tiene un interés en el desempeño o éxito en la organización.

Proyecto.- Proceso único que consiste en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fecha de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

Diseño y desarrollo.- Conjunto de procesos que transforman los requisitos en características específicas o en la especificación de un producto, proceso o sistema cumpliendo así las necesidades del cliente para la mejora continua de la institución.

Procedimiento.- Forma especificado para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Trazabilidad.- Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

Conformidad.- Cumplimiento de un requisito.

No conformidad.- Incumplimiento de un requisito.

Defecto.- Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

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

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

Corrección.- Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Liberación.- Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

Información.- Datos que poseen significado.

Documento.- Información y su medio de soporte.

Especificación.- Documento que establece el requisito para establecer cada de los requerimientos de la norma y así establecer los términos necesarios.

Manual de la calidad.- Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Plan de la calidad.- Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deban aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico cumpliendo así con los requerimientos que detalla la norma satisfaciendo las necesidades de los clientes internos como externos de la institución.

Registro.- Documentación que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de actividades desempeñadas.

Auditoria.- Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplan los criterios de auditoría.

Conclusiones de la auditoría.- resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

Legajo.- Conjunto de documentos que se relacionan entre sí, pertenecientes a un mismo trámite.

2.2 Las normas ISO 9001:2008

En la norma ISO 9001 – 2008 nos especifica los requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad siendo estos aplicables a toda la organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos y servicios que cumplan con los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, siendo su objetivo la satisfacción del cliente.

El término norma se refiere un documento público, acordado por todas las partes interesadas y aprobado por un organismo de normalización reconocido. La familia de las normas ISO 9000 representa un modelo internacional de las buenas prácticas de gestión de calidad y se trata directrices referentes a los sistemas de gestión de calidad y de las normas de apoyo.

Dentro de la serie 9000, la ISO 9001:2008 implanta un conjunto de requisitos para un sistema de gestión de calidad, independientemente de lo que la organización hace, su tamaño, las características de sus usuarios, o si pertenece al sector público o privado. La norma establece a la organización los requisitos que su sistema de calidad debe cumplir, pero no dicta cómo deben realizarse. Esto deja un amplio margen y flexibilidad para su aplicación en diferentes sectores de actividad y de culturas y esta revisión que se realiza en su proceso de implementación, inicia frecuentemente el ciclo de mejora. La norma se transforma en una herramienta que propone a través de sus capítulos trabajar en la

planificación, dirección, asignación de recursos, realización de su producto o servicio y la medición del sistema de gestión, que la organización diseña a partir de concebir sus actividades con un enfoque en procesos (AENOR., 2008).

La norma ISO 9001 está organizada en 9 secciones, estas secciones son 4, 5, 6, 7 y 8 que contiene los requisitos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Las primeras cuatro secciones de la norma (0, 1, 2 y 3) no contienen requisitos, más bien solo identifica el ámbito, las decisiones y los términos para la norma.

2.3 Aplicación y enfoque de la ISO 9001

Es una norma que especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización requiere demostrar su capacidad para proporcionar habitualmente productos que satisfagan los requisitos legales y los del destinatarios para aumentar la satisfacción a través de la aplicación del sistema, en el que se incluyen procesos para la mejora continua. Por lo tanto, para una organización pública adoptar un sistema de gestión de la calidad alineado a la ISO 9001:2008, implica comprometerse con ofrecer servicios que están concebidos para responder a las demandas de los ciudadanos, cumpliendo con todas las normas vigentes y asegurando un sistema eficaz que permite alcanzar el resultado deseado con la adecuada asignación de recursos (PORTUONDO, 2012).

La ISO 9001:2008 origina la admisión de un enfoque basado en procesos, esto conlleva a la identificación de estos procesos y de sus vinculaciones, y a determinar cómo debe ser su gestión para producir el resultado esperado. En el Estado, el enfoque en procesos permite mirar una red de interacciones en lugar de áreas como compartimentos aislados. De esta forma, la norma es de suma utilidad para toda organización pública que se preocupa en ser eficaz, asegurar sus resultados, responder a las demandas de las personas que reciben sus servicios y mejorar continuamente (CAROT, 2004).

En síntesis, la implementación de un sistema de gestión de la calidad ayuda a comprender y satisfacer los requisitos de los destinatarios del servicio, considerar los procesos analizando su aporte de valor, eliminando actividades innecesarias, que se superponen o que desvían el resultado esperado y obtener mediciones del desempeño del proceso y sus resultados, de modo de contar con toda la información para aplicar a la mejora continua que pide aplicar la norma en toda la organización (HAMILTON, 2006).

2.4 Beneficios de la implantación

La implantación de un SGC, en cualquier tipo de organización posee una serie de ventajas

- Reconocimiento de la organización a nivel nacional e internacional
- Incremento de la confianza en el producto por parte de los clientes y el mercado.
- Minimización de las pérdidas por problemas productivos.
- Mejora de la imagen corporativa
- Incrementa el nivel de competitividad con otras empresas.
- Mejor diseño del producto.
- Mejor calidad del producto.
- Reducción de desechos, rectificaciones y quejas de los clientes.
- Eficaz utilización de mano de obra, máquinas y materiales con el resultado de una mayor productividad.
- Eliminación de cuellos de botella y creación de un clima de trabajo, lo que conduce a unas buenas relaciones humanas dentro de la institución.
- Creación de una conciencia respecto a la calidad y mayor satisfacción de los empleados en el trabajo, mejorando la cultura de la calidad de la empresa.
- Mejora de la imagen y credibilidad de la empresa en los mercados internacionales, lo cual es esencial para el éxito en la actividad exportadora.

2.5 Seguridad y Ambiente de Trabajo

El trabajo es una función esencial en las vidas de las personas, pues la mayoría de los trabajadores pasan por lo menos ocho horas al día en el lugar de trabajo, ya sea una

plantación, una oficina, un taller industrial, etc. Es por esta razón que los entornos laborales deben ser seguros y sanos (CAMISON, 2010).

La Seguridad y Ambiente en el Trabajo es uno de los aspectos más significativos de la actividad laboral. El trabajo sin las medidas de seguridad apropiadas puede acarrear serios problemas para la salud. En este sentido muchas veces la seguridad no se trata tan en serio como se debería; lo que puede acarrear serios problemas no sólo para los empleados sino también para los empresarios. (CAROT, 2004).

Por estos motivos los Gobiernos llevan adelante una política más estricta en relación a la Seguridad en el Trabajo. El Ecuador cuenta con el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo en el Art 15 del reglamento dice “En las empresas permanentes que cuenten con cien o más trabajadores establece, se deberá contar con una unidad de seguridad e higiene, dirigida por un técnico en la materia que reportara a la más alta autoridad de la empresa o entidad” (IESS, 1986).

La prevención de riesgos laborales y disponer de un buen ambiente de trabajo es la disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso productivo como el sistema de calidad para fomentar el desarrollo de actividades y medidas para prevenir los riesgos derivados del trabajo. (CAROT, 2004).

CAPÍTULO III

3. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACION INICIAL DEL GADPPastaza

Para elaboración del presente estudio se tomó en cuenta el tiempo transcurrido de cuatro meses, luego fue necesario hacer el desarrollo de un informe que examina la determinación del diagnóstico de la situación inicial de la institución.

3.1 Datos Generales de la Institución

3.1.1 Ubicación y naturaleza jurídica. Para la ubicación del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza es necesaria para tener idea de donde se encuentra.

Dirección:	Francisco de Orellana y 27 de Febrero (Figura 1)
Teléfonos:	032 – 885380 032 – 883830
Web:	www.pastaza.gob.ec
E-mail:	gadppz@pastaza.gob.ec
Razón Social:	Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza

Figura 1. Ubicación del GADPPastaza



Fuente: Autor.

3.1.2 Naturaleza Jurídica. 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,

fiscalización y ejecutivas previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden. La sede del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial será la capital de la provincia prevista en la respectiva ley fundamental. (NACIONAL, 2010)

3.2 Misión

Construir el desarrollo de la Provincia, a través del cumplimiento de las competencias asignadas al Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial, vinculando activamente la participación ciudadana en toma de decisiones, mejorando la calidad de vida de los habitantes de Pastaza.

3.3 Visión

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, poseerá un Modelo de la Gestión de Gobierno Responsable, eficaz, eficiente y efectivo al servicio de la comunidad para garantizar el Buen Vivir, construyendo el desarrollo.

3.4 Objetivos del Gobierno Provincial de Pastaza

- Generar condiciones de sustento, respetando los derechos de la naturaleza mediante un manejo sustentable y garantizando un ambiente sano, ecológicamente equilibrado para el buen vivir.
- Desarrollar el turismo consistente vinculado a su mega biodiversidad, plurinacionalidad e interculturalidad para generar fuentes de trabajo dentro de la ciudad.
- Impulsar iniciativas con mecanismos de desarrollo limpio, para impulsar la investigación y producción de calidad de exportación de los productos que se realice en la provincia.
- Conservar las áreas protegidas, la biodiversidad y las cuencas hidrográficas, con planes, programas y proyectos, vinculados a niveles nacionales, internacionales y fronterizos, mediante el control de la explotación de los recursos renovables y no renovables, para reducir los impactos del cambio climático.

- Respetar la visión étnico-cultural de las nacionalidades y su relación con el entorno natural en el que se desarrollan, especialmente el derecho a la autodeterminación (aislamiento voluntario) e intangibilidad (protección) de sus tierras y territorios en concordancia con las leyes vigentes.
- Desarrollar una economía basada en la investigación y aprovechamiento sostenible, de sus potencialidades para generar empleo y mejores ingresos.
- Mejorar las capacidades institucionales para dar operatividad a la planificación territorial.
- Disminuir los niveles de pobreza, contribuyendo a la generación de fuentes de empleo y servicios.
- Promover el acceso y calidad a los servicios sociales básicos y complementarios de la institución.

3.5 Diagrama Orgánico Estructural (Anexo A)

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza está organizado según la Constitución de la República del Ecuador (2008).

En el art 238 se establece que los Gobiernos Provinciales son Gobiernos Autónomos Descentralizados, que gozarán de autonomía política, administrativa y financiera: y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiaridad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana (NACIONAL, 2008).

3.5.1 *Competencias del Gobierno Provincial de Pastaza.* Estas competencias están definidas por ley del COOTAD, y se describen de la siguiente manera.

- Planificar, junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo provincial formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, en el ámbito de sus competencias, de manera articulada con la planificación nacional, regional, cantonal y parroquial, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad.

- Planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito provincial que no incluya las zonas urbanas.
- Ejecutar, en coordinación con el gobierno regional y los demás gobiernos autónomos descentralizados, obras en cuencas y micro cuencas.
- Gestionar la política ambiental provincial.
- Planificar, construir, operar y mantener sistemas de riego de acuerdo con la constitución y la ley.
- Fomentar las actividades productivas provinciales, especialmente las agropecuarias.
- Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

3.6 Análisis de la Documentación Inicial de la Empresa

En la documentación contempla manuales, registros, diagramas, procesos y otras herramientas documentadas que están al inicio del proceso de diagnóstico.

Como podemos observar para la interpretación y descripción de la documentación hemos realizado un inventario de registros, donde esta detallado cada uno de estos.

Para una mayor facilidad en los procesos se procedió a plantear una codificación para cada dirección y departamento (Anexo B), para así identificar la dependencia de los procesos, registros y documentación.

3.6.1 Estudio del manual administrativo. Para una mayor funcionalidad del gobierno provincial, se hizo un manual administrativo, el cual ha caducado por los cambios de la legislación, con el estudio de este manual podemos visualizar de una manera general el funcionamiento de este manual, utilizarlo como referencia y así poder establecer las mejoras correspondientes para tener un aseguramiento de la calidad en el “Manual de la Calidad del Nivel de Apoyo (Área Administrativa) que se realizara en la presente tesis que contiene toda la información de cómo realizar los procesos.

3.6.1.1 *Objetivo del manual del manual Administrativo.* Toda Institución del Estado para su mayor facilidad en el control de operaciones administrativas considerara elaborar un instrumento que facilite al usuario realizar las actividades correctamente (CONGRESO, 2002).

Con la elaboración del presente manual se va a ayudar a los usuarios internos, con acciones para mejorar la calidad y tiempo en los proceso del GADPPastaza.

3.6.1.2 *Alcance del Manual Administrativo.* Este manual contiene 10 procesos:

- Base legal
- Generalidades
- Flujo de procesos
- Instructivo para su aplicación
- Formularios

3.6.2 *Inventario de registro que intervienen en los procesos de estudio.* En el inventario muestra: el nombre del registro, el lugar en donde le dan uso, y su descripción.

Tabla 1. Inventario de control

N	Registro GADPP	Dirección Y/0 Departamentos	Detalle
1	Hoja de Ruta	Todas	En esta hoja se registran aquellos datos referentes al flujo de procesos, este es el documento con el que inicia todo trámite.
2	Solicitud a bodega	Dirección Administrativa	Los diferentes departamentos del GADPP, mediante una solicitud hacen la petición de suministros o cualquier otro bien que necesiten.
3	Sistemas informáticos	Dirección Administrativa	Diseñar y aplicar sistemas de adquisición, ingreso, custodia, mantenimiento, identificación, distribución de los bienes muebles.
4	PAC	Departamento Compras Pub. Proveeduría y Control de Bienes	Es un justificativo de la adquisición de bienes muebles, equipos, suministros y materiales, de acuerdo al requerimiento de las Direcciones del GADPP.
5	Requisitos de ley	Todas	Son requisitos dados por los clientes de acuerdo a las necesidades sin dejar de lado el cumplimiento de las competencias que está en el COOATAD y la constitución de la República
6	Actualización de inventarios	Departamento de TIC	Mantener el inventario de recursos informáticos existentes en coordinación con los Departamentos Compras Públicas y el Departamento de Contabilidad.
7	Solicitud de mantenimiento de bienes muebles y/o vehículos	Departamento de Servicios Básicos	En este documento se registran aquellos pedidos que se necesitan para así mantener el adecuado funcionamiento de las oficinas y vehículos pertenecientes al GADPP

Fuente: GADPPastaza.

3.6.3 Codificación de los Procesos. En una empresa que no cuente con los procesos adecuados frente a la gestión documental y la gestión de información, debe realizar una reingeniería en sus procesos de esta manera permita mejorar algunas actividades que se realizan con el objetivo de la continua perfección o calidad de los procesos de esta manera las actividades son analizadas y establecidas por el nivel administrativo y dirigidas para el cumplimiento de la institución.

La codificación de los procesos en el GADPPastaza fue establecida por la alta dirección y aprobado por el señor prefecto, para la codificación de los procesos iniciamos con el código de la dirección o del departamento que corresponde, seguida con el número de procesos con dos dígitos, el número de la versión del proceso con la letra V y por último el número de la versión del proceso que se está realizando.

En la Figura 2 se muestra un claro ejemplo de la codificación de los procesos con la elaboración de la “Ley de Transparencia que se realizara en el departamento de tecnología de información y comunicación, en la Dirección Administrativa este ejemplo es de cómo llevaban anteriormente sus procesos.

Esta codificación ha teniendo varios cambios a lo largo de su trayectoria debido a que la norma exige alta competitividad en los procesos que realiza la institución para la mejora continua y la plena satisfacción del cliente interno que labora dentro de la institución así como el cliente externo que llegan hacer un trámite.

DA-DTIC01V01= Proceso de elaboración de la “Ley de Transparencia”

Figura 2. Codificación de los Procesos



Fuente. Autor

Tabla 2. Inventario de procesos del nivel de apoyo (Dirección Administrativa)

Código	Denominación del proceso	Objetivo	Alcance	Relación con otros procesos (códigos)
DA-01V01	Recepción y Verificación de documentos administrativos	Recibir y Verificar los documentos del Sistema Administrativo	Tener un mejor alcance del sistema operacional administrativo	DS-DDA01V01
DA-02V01	Recepción y Verificación de solicitudes internas	Recibir y Verificar las solicitudes internas para ser ejecutadas en forma eficaz	Dar respuesta a las peticiones atreves de la Dirección Administrativa	DS-DDA02V01
DA-03V01	Proveer de Servicios Tecnológicos, Informáticos y Comunicación al GADPP	Proveer de Servicios Tecnológicos, Informáticos y Comunicación para un trabajo eficaz y coordinación entre los diferentes Departamentos del GADPP	Asegurar una ágil prestación de Servicios Generales	DA-TIC02V01
DA-DCPPCB01V01	Proceso de elaboración de inventario del GADPP	Tener un inventario actualizado de los bienes del GADPP	Dotar de nuevos bienes creando un adecuado ambiente laboral	DF-DP01V01
DA-DCPPCB02V01	Tramite de solicitud de compras	Preparar y Tramitar las solicitudes de compras de las diferentes Direcciones	Acceder a las peticiones de los usuarios internos	DF-DP02V01
DA-DCPPCB03V01	Proceso de documentación de ingresos egresos de los bienes adquiridos	Registrar los documentos de bienes adquiridos y entregados	Tener un respectivo registro y control contable	DF-DC01V01
DA-TIC01V01	Asesoramiento del soporte Tecnológico en el GADPP	Asesorar y proporcionar oportunamente un soporte tecnológico a los diferentes Departamentos del GADPP	Satisfacción de las peticiones realizadas por los usuarios internos	DA-03V01
DA-TIC02V01	Documentación de informes Técnicos	Archivar los informes técnicos relacionados con el GADPP	Registro de los servicios anuales	Se relaciona con todas las Direcciones del GADPP
DA-SG01V01	Recepción y Verificación de solicitudes de mantenimiento de los bienes del GADPP	Recibir y Verificar las solicitudes para ser tramitadas	Satisfacción a la petición de los usuarios internos para el correcto funcionamiento de los bienes	Se relaciona con todas las Direcciones del GADPP
DA-04-V01	Atención de oficios de reclamos o inconformidades	Atender a los oficios de reclamos de inconformidades	Documento legal del reclamo o inconformidad	Gestión de talento humano

Fuente: GADPPastaza.

3.7 Análisis FODA

Procedemos hacer un análisis de los factores internos en los que están las Fortalezas, Debilidades y los factores externos Oportunidades y Amenazas para un mejor entendimiento del estado inicial del nivel de apoyo del gobierno de la provincia de Pastaza.

Descripción del análisis

3.7.1 Factores internos

3.7.1.1 Fortalezas

- Las remuneraciones se encuentran homologadas y se aplican las escalas establecidas por el ministerio de relaciones laborales.
- Se practica un liderazgo democrático participativo.

3.7.1.2 Debilidades

- No se ha realizado la planificación de recursos humanos basado en procesos y proyectos.
- No están definidos con claridad los entregables y el alcance de los proyectos.
- Carece de un sistema de gestión de calidad basado en los procesos.

3.7.2 Factores externos

3.7.2.1 Oportunidades

- Alta potencia para la generación de recursos propios: energéticos, hídricos, minerales, y sobre todo ambientales.
- Desarrollo rural concentrado en proyectos productivos fuentes de trabajo y servicios básicos.

- El potencial en cuanto a medio ambiente y turismo de la provincia es altísimo debido a su conformación natural, rica en biodiversidad, paisajismo y recursos propios.

3.7.2.2 Amenazas

Los organismos del gobierno (MAGAP, Ministerio de Ambiente, MIES, MIDUVI, Ministerio de Obras Publicas) que ejecutan acciones sin coordinación con el Gobierno Provincial, provocan afectaciones de tipo ambiental y productivo (manejo de residuos, autorización de tala de bosques, manejo de zonas de riesgo, etc.).

Para la tabulación de las tablas el procedimiento será el siguiente:

- Asignar una calificación “A” entre 1 y 4 de acuerdo al orden de importancia en donde:

Tabla 3. Factor de calificación “A”

1	Irrelevante
2	Medianamente importante
3	Importante
4	Muy Importante

Fuente: GADPPastaza.

- Asignar un peso entre 0.0 (no importante) hasta 1.0 (muy importante), el peso “p” otorgado a cada factor, expresa la importancia relativa del mismo, y el total de todos los pesos en su conjunto debe tener la suma de 1.0.
- Realizar la multiplicación del peso de cada factor por la calificación correspondiente para así tener una calificación ponderada en cada factor, sea esta fortaleza o debilidad.
- Sumar las calificaciones ponderadas de cada factor para saber el total y determinar el porcentaje de cada elemento que interviene en el análisis FODA.
- De igual manera hacer la comparación de las fortalezas y debilidades y hacer el respectivo análisis del para determinar el valor de los porcentajes.

- Realizar el análisis calculando su porcentaje en las fortalezas y debilidades así como las oportunidades y amenazas.
- Al hacer la implementación de un sistema de gestión de calidad se mejorara la eficacia de los proyectos.
- Impulsando la coordinación con los demás organismos del gobierno y con los representantes de los proyectos, se prevendrán problemas que provocan afectaciones de tipo ambiental y productivo, con el sistema de gestión de calidad se obtendrá un beneficio de todas las oportunidades presentes y futuras dentro de la institución.

Tabla 4. Matriz de evaluación de factores internos (MEFI)

Ítem	S	p	Factor
F1	4	0,21	0,84
F2	4	0,21	0,84
Subtotal	8	0,42	1,68
D1	4	0,21	0,84
D2	3	0,16	0,48
D3	4	0,21	0,84
Subtotal	11	0,58	2,16
Total	19	1	3,84
Fortalezas [%]		Debilidades [%]	
43,75		56,25	

Fuente: GADPPastaza

Tabla 5. Matriz de evaluación de factores externos (MEFE)

Ítem	S	p	Factor
O1	4	0,27	1,08
O2	3	0,2	0,6
O3	4	0,27	1,08
Subtotal	11	0,74	2,76
A1	4	0,26	1,04
Subtotal	4	0,26	1,04
Total	15	1	3,8
Oportunidades [%]		Amenazas[%]	
72,63		27,37	

Fuente: GADPPastaza

Según la matriz de evaluación de factores internos que se ve en la Tabla 4 muestra que debemos atacar las debilidades inmediatamente siendo así que se va a realizar la metodología para la implementación del sistema de gestión de calidad convirtiéndose esta debilidad en una fortaleza para la institución.

En la matriz de evaluación de factores externos que se ve en la Tabla 5 claramente se puede visualizar que las oportunidades que presenta la institución son altas ante las amenazas encontradas siendo favorable para los clientes externos puesto que el servicio que ofrecen es satisfactorio.

CAPÍTULO IV

4. DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE APOYO DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA ENFOCADO A LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001-2008

4.1 Análisis de compatibilidad con los requisitos de calidad según la norma ISO 9001-2008

Para determinar el nivel de compatibilidad y así establecer los respectivos lineamientos básicos para la implementación de la norma ISO 9001 – 2008, estableciendo las causas sobre las cuales será necesario tomar las respectivas acciones para expresar conformidad con la norma se procede a tomar los resultados escritos en las observaciones explicadas en la tabla de compatibilidad con la norma ISO 9001 – 2008 (Anexo C), siendo así que se identificaron estas anomalías tomando en consideración las no conformidades que consta en los requisitos de la norma.

El resultado más importante de la tabla de compatibilidad con las norma ISO 9001 – 2008 es saber las causas principales de las no conformidades (Tabla 6), asegurándose así que engloben una gran parte de los requisitos, y así poder tomar las medidas correspondientes para eliminar las causas estableciendo así los requisitos necesarios que existe en la norma para cumplir con el respectivo sistema de gestión de la calidad.

Tabla 6. Causas de las no conformidades

Nº	Causas de las No Conformidades en el Área Administrativa (NO), establecidas por la tabla de compatibilidad con la norma ISO 9001 – 2008	Nº de NC
1	No existe un sistema de gestión de calidad	30
2	No disponen de un manual de calidad	8
3	Carecen de una política de calidad	7
4	Carece de un procedimiento documentado de acción correctiva	5
5	Carece de un procedimiento documentado de acción preventiva	5
6	No existe indicadores para medir la eficacia y eficiencia de los procesos	2
7	No dispone de auditorías del sistema de gestión de la calidad	1
8	No existe métodos de medición	1
Total		59

Fuente: Autor

Con lo que hace falta en el análisis para demostrar conformidad con lo que dice la norma

internacional, se intenta satisfacer los requisitos de la norma así como solucionar las causas de las no conformidades. Tomamos de referencia los numerales de la norma ISO 9001 – 2008 y los numerales de las causas expresadas en la Tabla 6, y se fijan las acciones que van a seguir de acuerdo a la norma, como se observa en la Tabla 7.

Tabla 7. No conformidades con los requisitos de la Norma ISO 9001 – 2008

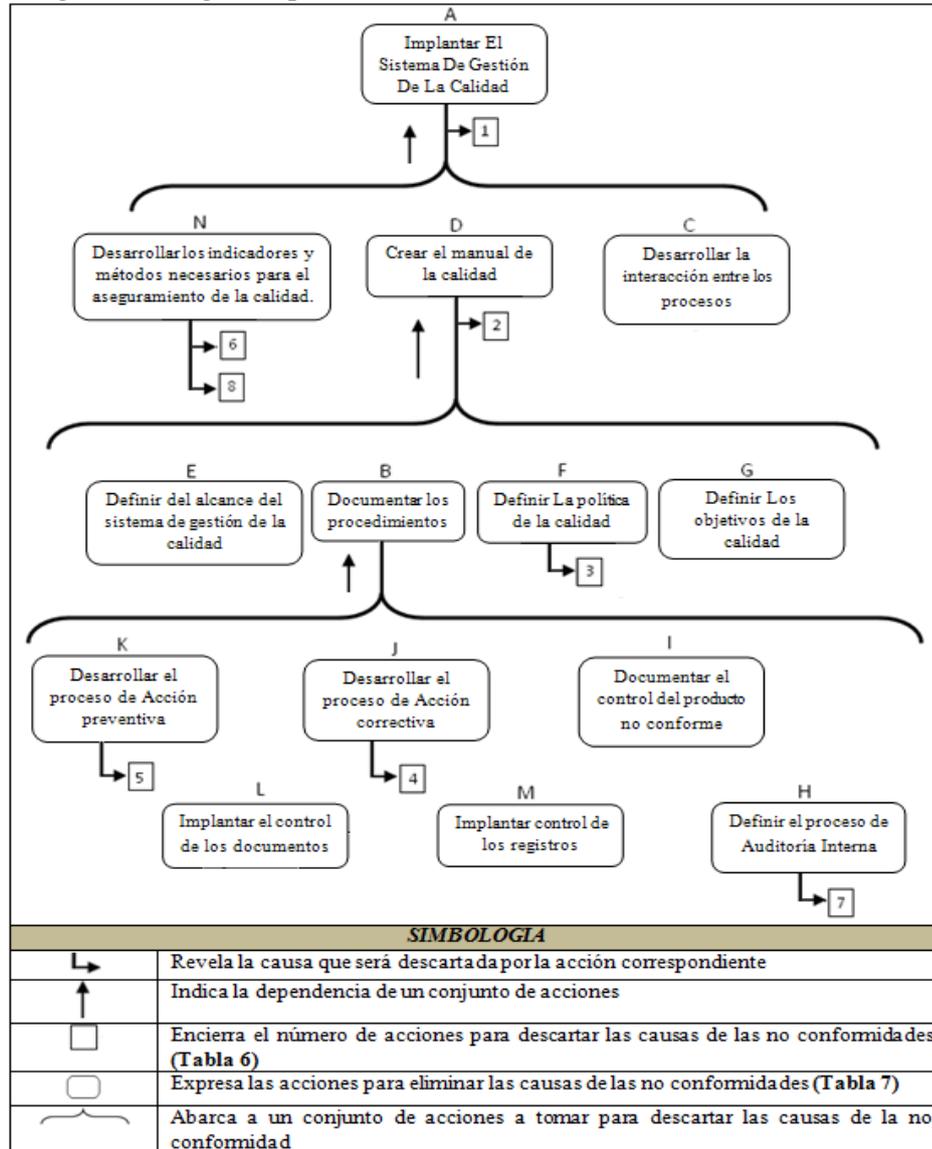
Acciones		Referencia ISO 9001 – 2008	Se da solución
A	Implantar el sistema de gestión de la calidad	Numeral 4	1
B	Documentar los procedimientos	Numeral 4.2.1	4-5
C	Desarrollar la interacción entre los procesos	Numeral 4.1	1
D	Crear el manual de la calidad	Numeral 4.2.2	2
E	Definir el alcance del sistema de gestión de la calidad	Numeral 4.1	2
F	Definir La política de la calidad	Numeral 5.3	3
G	Definir Los objetivos de la calidad	Numeral 5.4.1	2
H	Definir el proceso de Auditoría Interna	Numeral 8.2.2	7
I	Documentar el control del producto no conforme	Numeral 8.3	2-4-5
J	Desarrollar el proceso de Acción correctiva	Numeral 8.5.2	4
K	Desarrollar el proceso de Acción preventiva	Numeral 8.5.3	5
L	Implantar el control de los documentos	Numeral 4.2.3	8
M	Implantar control de los registros	Numeral 4.2.4	8
N	Desarrollar los indicadores y métodos necesarios para el aseguramiento de la calidad.	Numeral 4.1	6

Fuente: Autor

Lo que podemos indicar es que se debe poner más énfasis en anticipar las causas en las cuales se deberán tomar decisiones necesarias demostrando así la conformidad con los requisitos de la Norma. Para la adecuada identificación a las posibles soluciones se realizó una tabla donde enmarca tanto las razones de las no conformidades así como las referencias de la norma ISO 9001- 2008.

En nuestro estudio para la explicación de la tabla 6 y de la tabla 7 se realizó el siguiente diagrama dando solución a las causas de las no conformidades.

Figura 3. Diagrama para eliminar las causas de las no conformidades



Fuente: Autor

En el diagrama podemos observar cómo se cumplirá con los requisitos de la norma ISO 9001 – 2008, implementando los requisitos que harán falta, el cual contiene los requisitos con las causas y así poder determinar las soluciones.

Para descartar las causas de las no conformidades es necesario tomar las siguientes acciones logrando cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001 – 2008:

Elaborar un manual de calidad apropiado que contenga:

- La importancia del sistema de gestión de la calidad, incluye los detalles y la justificación de cualquier exclusión.

- Los procedimientos documentados establecidos para un sistema de gestión de calidad.
- Control de los documentos (apartado 4.2.3)
- Control de los registros (apartado 4.2.4)
- Auditoría interna (apartado 8.2.2)
- Control del producto no conforme (apartado 8.3)
- Acción correctiva (apartado 8.5.2)
- Acción preventiva (apartado 8.5.3)
- Una representación de la interacción entre procesos del sistema de gestión de calidad.
- Política de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001 – 2008
- Objetivos de la calidad de acuerdo a la norma ISO 9001 – 2008

Establecer los indicadores y los métodos necesarios para un correcto aseguramiento de la calidad.

Establecer y mantener un sistema de gestión de calidad.

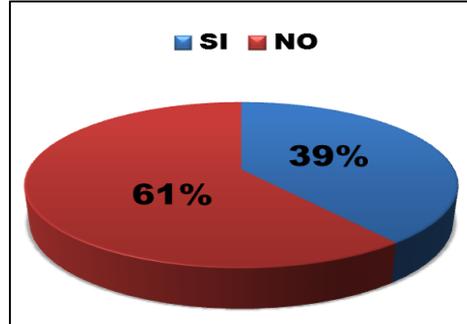
Al desarrollar lo antes mencionado podemos alegar un sistema de gestión de calidad.

4.2 Nivel de conformidad con las normas ISO 9001 – 2008

Con el propósito de determinar el nivel de conformidad, se realizó un estudio estadístico – analítico, para así identificar que se da cumplimiento de la norma frente a el sistema de gestión de la organización con el que se maneja el área involucrada en el nivel de apoyo según nuestro diagrama estructural del GADPPastaza.

Con resultados que se obtuvieron en el análisis de los apartados del 4 al 8 se procedió a tabular tomando en cuenta las siguientes opciones si cumple, si no cumple, o si parcialmente cumple, tomando de las tablas de compatibilidad con los requisitos de la norma ISO 9001 – 2008 (Anexo C).

Figura 4. Porcentajes de Compatibilidad



Fuente: Autor

Tabla 8. Resultado de la Compatibilidad

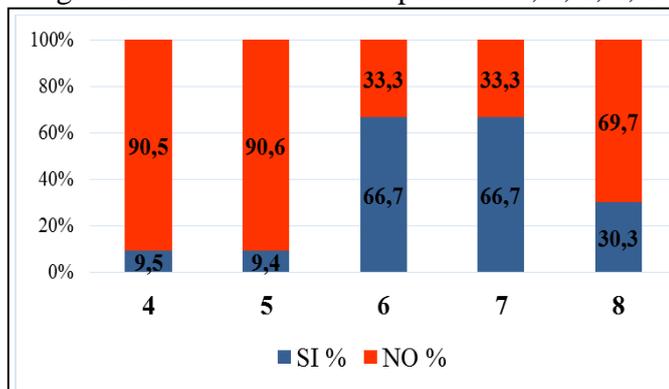
Norma ISO	SI	NO	Total
Sumatoria 4, 5, 6, 7, 8	59	91	150
Porcentaje 4, 5, 6, 7, 8	39	61	100

Fuente: Autor

Se observa en la Figura 4 Porcentajes de Compatibilidad con los requisitos de cumplimiento con un 39% y de incumplimiento de un 61%. En la Tabla 8 de Resultados de Compatibilidad se evidencia la sumatoria total de los apartados.

En la Figura 5 Resultado de cada uno de los Apartados en porcentajes de cumplimiento y de incumplimiento según la norma ISO 9001-2008.

Figura 5. Resultado de los Apartados 4, 5, 6, 7, 8



Fuente. Autor

Tabla 9. Resultados de los Apartados 4, 5, 6, 7, 8

Apartados de la ISO 9001-2008	SI [%]	NO [%]
4SGC	9,5	90,5
5RD	9,4	90,6
6GR	66,7	33,3
7RP	66,7	33,3
8MAM	30,3	69,7

Fuente: Autor

En el apartado 4 existe un resultado de 90,5% que no existen ciertos requisitos como es un sistema de gestión de la calidad, que comprende un manual de la calidad, procedimientos y una descripción de los procesos para el área administrativa

En el apartado 5 existe un resultado del 90,6% que no cumple con los requisitos esto se debe porque no existe un plan de la calidad y objetivos de la calidad en todo el área.

En el apartado 8 hay un incumplimiento 69,7% al no contar con auditorías internas para realizar mejoras en los procesos tomando acciones correctivas y preventivas.

4.3 Análisis de los registros de los procesos basado en los apartados de la norma

Hay un tipo de registros que son requeridos por la norma ISO 9001 – 2008.

Tabla 10. Identificación de los registros requeridos por la norma ISO 9001 – 2008

Registros requeridos por la norma ISO 9001 – 2008	
Apartado	Requisito
5.6.1	Revisión por la dirección
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto así como las acciones originadas por la misma
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo
7.4.1	Proceso de compras
7.5.3	Identificación y trazabilidad
7.5.4	Propiedad del cliente
7.6	Control de los equipos de seguimiento y control
8.2.2	Auditoria interna
8.5.2	Acción correctiva
8.5.3	Acción preventiva

Fuente. Autor

Tabla 11. Lista de Control vs Registros requeridos por la norma ISO 9001 – 2008

ISO 9001 – 2008										
Lista de control	Registros requeridos									
	5.6.1	7.2.2	7.3.7	7.4.1	7.5.3	7.5.4	7.6	8.2.2	8.5.2	8.5.3
Hoja de Ruta						X				
Solicitud a bodega				X						
Sistemas informáticos						X				
PAC	X	X								
Requisitos de ley	X	X	X	X						
Actualización de inventarios					X					
Solicitud de mantenimiento de bienes muebles y/o vehículos				X						
No existe							X	X	X	X

Fuente: Autor

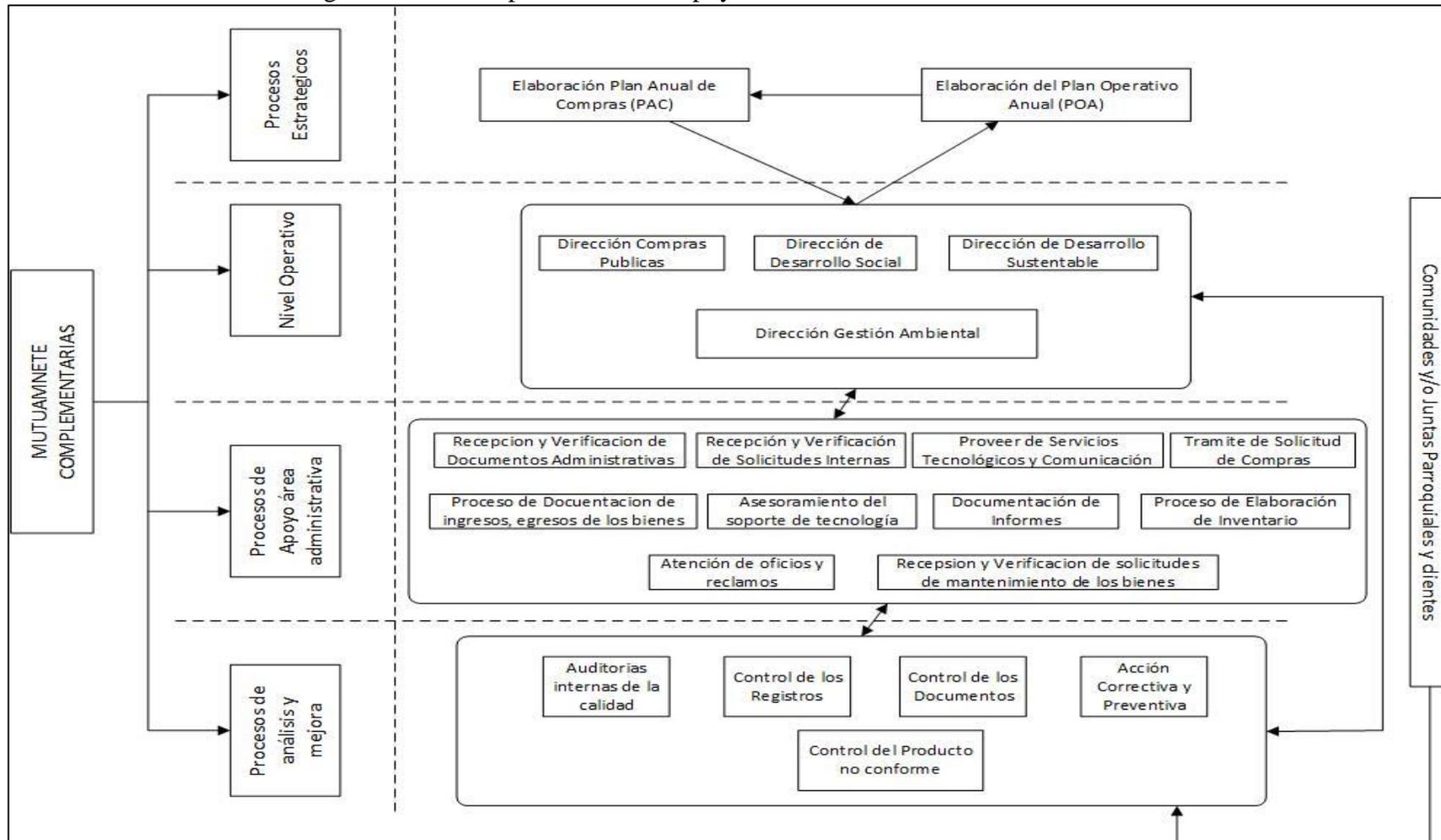
Para el estudio de los registros se procede a interpretar los respectivos Controles del GADPPastaza con los Requisitos de la norma ISO 9001 – 2008 para así verificar que registros faltaran para implementar el sistema de gestión de la calidad como se puede evidenciar en la siguiente Tabla 11.

4.3.1 *Análisis secuencial e interacción de los procesos que se desarrollan en el nivel de apoyo área administrativa del GADPPastaza.* Una vez identificados y seleccionados los procesos resulta de utilidad realizar una representación gráfica que defina y refleje la estructura y relación de los diferentes procesos que se realizan dentro de la institución para así determinar los procesos que tiene relación entre si y que cada uno de estos procesos debe tener el correcto formato y procedimiento de cómo se debe realizar en el del sistema de gestión de la organización como se muestra en la Figura 6.

Cada proceso que se realiza dentro de la institución en área administrativa tiene relación con las demás direcciones y departamentos es por esto que los proceso deberán pasar por auditorias así como acciones correctivas y preventivas, cada uno de los procesos dentro del área son importantes no hay un proceso que se puede decir que es el de mayor importancia.

Con el fin de simplificar el mapa y obtener una visión resulta de gran utilidad realizar varios procesos en función del tipo de actividad y relación con otras áreas.

Figura 6. Procesos para el nivel de apoyo área administrativa del GADPPastaza



Fuente: Autor

CAPÍTULO V

5. DESARROLLO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001 – 2008

5.1 Ajustes de los procesos a la legislación vigente y a la norma ISO 9001 – 2008

El arreglo de los procesos al régimen vigente se lo realizó a través del levantamiento de la información de los procesos, en el que se define los respectivos artículos legales que interceden en cada uno de los procesos.

Logrando así establecer los requerimientos legales para cada proceso, este arreglo se lo realiza en torno al nuevo régimen y competencias vigentes para esta dependencia, así como debe ser revisado al ritmo en que las leyes se sometan a distintos cambios, se lo hará de manera personal por los responsables de cada proceso y de manera general por parte de departamento encargado de la institución.

5.2 Metodología para la elaboración del manual de calidad

Para la realización del manual de calidad se realizó con la metodología detallada a continuación, la misma que está en torno a los requisitos de las normas ISO 9001 – 2008 para la mejora continua de la institución con un sistema de gestión de la calidad basada en los procesos.

- El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquiera exclusión.
- Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referente a los mismos.
- Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Para realizar el manual de la calidad en el GADPPastaza fue necesario definir la siguiente metodología para la mejora continua de la institución.

- Definición del alcance del manual de la calidad
- Levantamiento de la información
- Levantamiento de los procesos
- Desarrollo de la interacción de los proceso
- Edición del documento
- Revisión
- Ajuste de lo que se requiera en la primera revisión
- Revisión / aprobación

5.2.1 *Definición del alcance del manual de la calidad.* El alcance se definió luego de revisar la información obtenida del área administrativa como se explica en el capítulo 3 de la tesis, comparados con los requisitos de la norma ISO, explicada en el Anexo C.

El alcance del manual del sistema de gestión de calidad del área administrativa, debe estar estructurado según los requisitos de la norma en los que se definen, política objetivos y procedimientos, estos se detallan en el Anexo F. El alcance del manual está limitado al nivel de apoyo (área administrativa) del gobierno autónomo descentralizado provincial de Pastaza.

5.2.2 *Levantamiento de la información.* Para el levantamiento de la información se debe realizar las siguientes especificaciones:

- Identificar las competencias profesionales de la organización en el área administrativa.
- Realizar una entrevista acorde a los requisitos de la norma establecidos en el Anexo C al director del área administrativa.
- Tabular la información obtenida como se detalla en el punto 4.2 del trabajo.

Con el levantamiento de la información se satisface la integridad estructural del manual.

5.2.3 *Levantamiento de los procesos.* Para el levantamiento de procesos el área administrativa facilito los procesos con los cuales están trabajando:

- Realizar una entrevista al director del área administrativa para que nos facilite la información.
- Detallar el procedimiento que debe realizar el proceso para cumplir con los objetivos de cada proceso, como se puede visualizar en el Anexo G del trabajo.

5.2.4 *Desarrollar la interacción de los procesos.* Para detallar la interacción de los procesos se debe realizar lo siguiente:

- Identificar los procesos para el sistema de gestión de la calidad esto facilitara la interpretación de las actividades en su conjunto se puede visualizar en el punto 4.3.1 del presente trabajo.
- Vincular las actividades con los responsables de su ejecución, reflejando las reacciones de los diferentes actores que intervienen en el proceso.

5.2.5 *Edición del documento.* Para la edición del documento debe:

- Hacer la selección de la información que servirá para la elaboración del manual de calidad de acuerdo a la compatibilidad de los requisitos de la norma.
- Elaborar el documento con la información seleccionada.

5.2.6 *Revisión.* Al realizar la revisión se sabe lo que se debería añadir así como lo que se debe eliminar del documento asegurando la comprensión del documento con la siguiente metodología.

- Se realiza la revisión según la persona que corresponda (alta dirección).
- Examinar el documento comparando con la norma ISO 9001 – 2008.
- Realizar las correcciones del documento.
- Aprobación de los documentos por la alta dirección.

5.2.7 *Ajuste de lo que se requiera en la primera revisión.* Al momento de implementar corregir todo el documento asegurando que sea lo más claro, comprensible y fácil de manejar para quienes hicieran uso del mismo.

- Hacer una revisión general de cómo está resultando la implementación y de cómo está funcionando el nuevo sistema.
- Revisar ineficiencias encontradas y buscar soluciones para corregir y evitar que vuelvan a suceder.
- Tomar acciones correctivas y preventivas dependiendo del caso.

5.2.8 *Revisión / aprobación.* Se realizará la última revisión por el encargado responsable de las operaciones de implementación y control del sistema de gestión de la calidad, el cual será aprobado he implementado según lo crea conveniente la prefectura establecido por lo siguiente:

- Implementar acciones correctivas y preventivas tendientes a eliminar no conformidades en la documentación según el modelo del Anexo D.
- Realizar la revisión y aprobación de los documentos desarrollado por la alta dirección.

5.3 Metodología para la determinación de la política de calidad

Sabiendo que la política de calidad de la organización es una declaración de intenciones u orientaciones de la alta dirección en la que expresa su compromiso de cumplir y mejorar el sistema de gestión de la calidad (numeral 5.3 de la norma).

Esta política puede ser revisada al momento de hacer la auditoria interna (numeral 8.2.2 de la norma) o en cualquier otro momento.

- La política de la calidad debe estar alineada con la misión visión y valores de la misma.
- Es adecuada al propósito de la organización.
- Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

- Proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- Debe ser comunicada y entendida dentro de la organización.
- Debe ser revisada para su continua adecuación.
- Para establecer la política la alta dirección podrá considerar elementos tales como: procesos, calidad del producto/servicios, satisfacción del cliente, mejora continua, gestión de proveedores, personas, post-venta u otros elementos de su sistema de gestión de la calidad.

Para la realización de la política de la calidad para el nivel de apoyo del GADPPastaza (área administrativa), se tomó en cuenta la misión y visión del departamento. Si luego de un tiempo la política de la calidad no funciona esta será cambiada; ya que esto si se lo puede hacer, debido a que la política es un documento actualizable. La política de la calidad es aquel documento controlado del sistema de gestión de la calidad, por lo que será revisada cada cierto tiempo para saber si sigue siendo la adecuada y correcta para el uso de la organización cumpliendo con los requisitos que la norma exige constantemente.

5.4 Metodología para la determinación de los objetivos de la calidad

Los objetivos de la calidad deben ser coherentes y medibles con la política de la calidad, numeral 5.4.1 de la norma ISO 9001-2008 llegando así a la mejora continua con un sistema de gestión de la calidad basado en los procesos.

- Crear metas por el objetivo así como un indicador de cumplimiento (ver Tabla 12).
- Para el objetivo se planteara un responsable el que se encargara de medir, controlar, evaluar y documentar los resultados obtenidos.
- Esto se lo puede hacer con los apartados de la norma luego se procederá a tabular para saber en porcentaje si cumple con las metas y tomar las acciones correspondientes. Se puede visualizar en el Anexo C y en el punto 4.2 para las tabulaciones de la presente tesis.

- Realizar análisis periódicos trimestrales para medir el avance y tomar las acciones necesarias para satisfacer el cumplimiento de lo proyectado. (ISO 9001:2008).
- Que los objetivos de la calidad se deben actualizar y documentar cada año.

En la siguiente tabla se describe para el área administrativa el objetivo, las metas a cumplir, los indicadores y por último los responsables a cargo de evaluar y controlar el objetivo constantemente de esta manera la institución tiene un mejor control de las actividades logrando como metas la satisfacción del cliente externo como cliente interno.

Tabla 12. Descripción del objetivo de la calidad

Dirección	Objetivo de la calidad	Meta	Indicador de cumplimiento	Actividades	Plazo y responsable del objetivo
Administrativa	Examinar y evaluar mediante los POAs y PACs las acciones y funciones de los servidores públicos del GADPPastaza, ofrecer servicios de calidad tanto al cliente externo e interno.	Documentar los POAs y PACs de manera organizada Gestionar un correcto manejo de los procedimientos de trabajo y alcanzar progresivamente la optimización de los procesos hasta conseguir valores eficientes.	Se calculara en porcentajes los planes operativos efectuados trimestralmente sobre los recursos asignados de acuerdo al PAC (plan anual de compras) MS: Muy Satisfactorio Del 95% al 100% S: Satisfactorio Del 80 % al 94% MDS: Mediamente satisfactorio Del 60% al 79% PS: Poco satisfactorio <60%	Evaluar las diligencias planificadas de acuerdo a los recursos utilizados, (por las direcciones y departamentos). Examinar los resultados y tomar las decisiones adecuadas. Conservar los planes de capacitación acorde a las funciones de cada puesto de trabajo. Evidenciar los resultados.	Plazo: Las evaluaciones se efectuaran anualmente con los respectivos informes así como evaluaciones trimestrales para medir el desarrollo de la misma. Responsables: Coordinadores, Jefes de Departamento y Encargado de la calidad

Fuente. Autor

5.5 Preparación y caracterización de los procesos

Para que los procesos sean preparados de forma que se plasmen con los requerimientos de la norma, se toma en consideración el formato que facilito la Dirección Administración del Talento Humano de GADPPastaza, este formato fue establecido por la Gerencia, y se ha sometido a ciertas gestiones complementarias para así describir los procesos logrando establecer de mejor manera la preparación de los procesos.

Figura 7. Modelo de hoja de la identificación para la elaboración de los procesos

	PROCESO Nombre del proceso	CODIGO: VERSION: (001)
	Responsables del Proceso: Cargo y/o nombre de responsables	Cientes del Proceso: El beneficiario del proceso
Objetivos del Proceso: Se explica cuál es el objetivo del proceso		
Resultados del Proceso: Se expresa el alcance que se quiere dar al proceso		
Recursos necesarios para el proceso: TECNOLOGICOS: NORMATIVA Y CONTROLES		
Procesos con los que se relaciona este proceso, involucrado Se anotan los procesos que tienen relación con el presente proceso		
Registro y evidencia del proceso: Se anotan los medios mediante los cuales se registran los procesos		
Seguimiento: Se anota quien y con qué medios se encarga de dar seguimiento al proceso		
Formulario del cálculo:		
Fuentes de información del indicador:		

Fuente: Autor

5.6 Desarrollo de propuestas

5.6.1 *Mejoramiento y aseguramiento de la calidad de los procesos.* Los procesos se deben corregir continuamente de forma periódica pero al no contar con un sistema de gestión de la calidad, no cuenta con las herramientas para poder lograrlo.

Siendo así que debe tener un plan de mejora continua basándose en algunos procesos que van a ser de gran ayuda para optimizar y corregir los otros estos son:

- Proceso de auditorías internas de la calidad.

La auditoría de la calidad es un examen metódico que se realiza para determinar si las actividades y resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente

establecidas y que realmente se llevan a cabo, además de comprobar que son adecuadas para alcanzar los objetivos propuestos. Un claro ejemplo del formato para la realización de auditoría interna se puede visualizar en el Anexo D del presente trabajo.

- Proceso de acciones correctivas y preventivas.

El proceso de acciones correctivas y preventivas tiene como finalidad eliminar las causas que originan las no conformidades que afectan al sistema de gestión de la calidad el formato a seguir se puede visualizar en el Anexo D del presente trabajo.

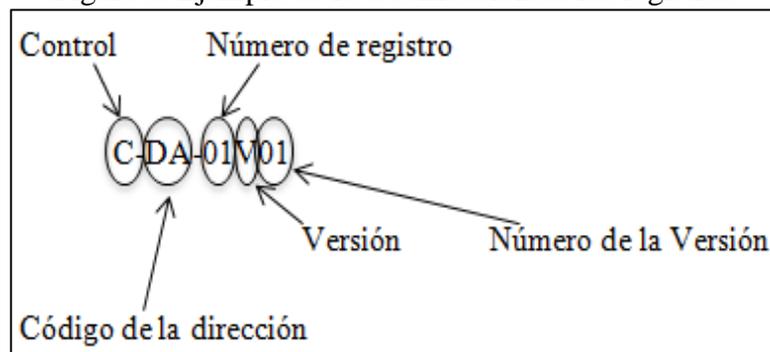
5.6.2 *Desarrollo del control para el aseguramiento de la calidad.* Los controles que se realizan son para el progreso continuo de la calidad siendo el siguiente:

- Control de acciones correctivas y preventivas.

Para reconocer los registros de una forma rápida y cuáles son los departamentos responsables de llevar el control, lo cual se ha resuelto una nueva codificación.

C-DA01V01= Control de Acciones Preventivas y Correctivas

Figura 8. Ejemplo de la Codificación de los registros



Fuente: Autor.

Las auditorías internas se pondrán en marcha una vez que se implemente un sistema de gestión de la calidad. Los controles de acciones correctivas y preventivas constan de:

Encabezado:

- El logo de la institución en la parte superior al lado izquierdo.

- El respectivo nombre del proceso.
- La codificación del proceso.

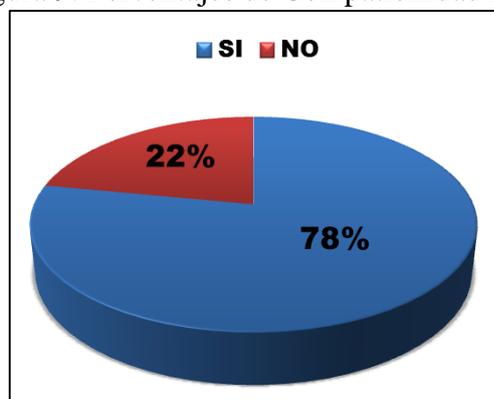
Cuerpo:

- No conformidad.
- Descripción de la no conformidad.
- Estudio de posibles problemas.
- Acción propuesta.
- El respectivo seguimiento de la acción.

5.7 Resultados con la implementación de la norma ISO 9001 – 2008 del GADPPastaza

Con los resultados que se obtuvieron en el análisis de los apartados del 4 al 8 se procedió a tabular tomando en cuenta las siguientes opciones si cumple, si no cumple, tomado de las tablas de compatibilidad con los requisitos de la norma ISO 9001 – 2008 esto se puede visualizar en el (Anexo E).

Figura 9. Porcentajes de Compatibilidad final



Fuente. Autor

Tabla 13. Resultado finales con la ISO 9001-2008

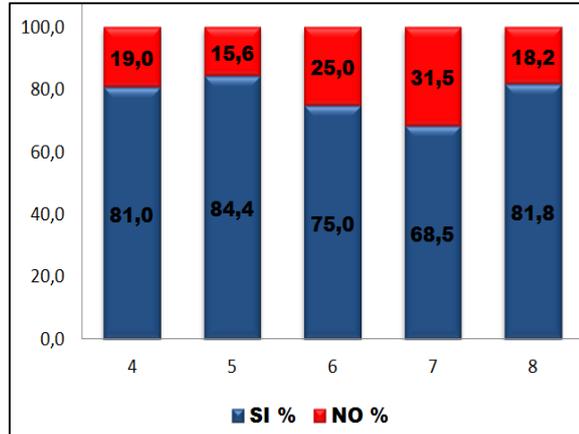
Norma ISO	SI	NO	TOTAL
Sumatoria 4, 5 ,6 ,7,8	117	33	150
Porcentaje 4, 5 ,6 ,7,8	78	22	100

Fuente. Autor

En la Figura 9 la organización cumple con un 78% y un 22% no cumple con los requisitos.

En la Figura 10 se realizó un análisis de cada apartado en donde se detalla en que porcentaje cumple y en qué porcentaje no cumple respecto a los requisitos de la norma.

Figura 10. Resultados finales de los Apartados 4, 5, 6, 7, 8



Fuente: Autor

Tabla 14. Resultados finales de los Apartados 4, 5, 6, 7, 8

Apartados de la ISO 9001-2008	SI [%]	NO [%]
4SGC	81	19
5RD	84	15,6
6GR	75	25
7RP	68,5	31,5
8MAM	81,8	18,8

Fuente: Autor

En la Tabla 14 se visualiza los altos porcentajes de cumplimiento con los requisitos de los apartados 4, 5, 6, 7 y 8 de la norma ISO 9001 – 2008.

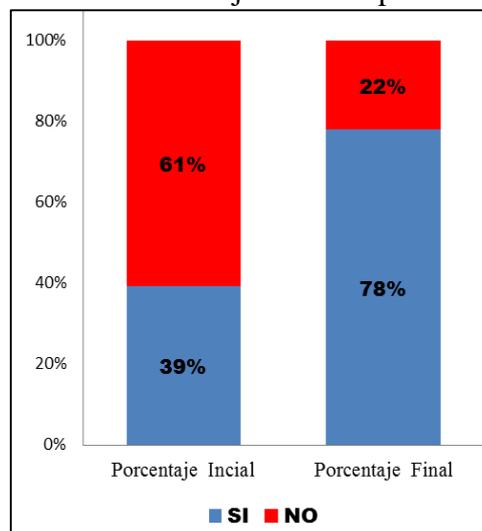
En el apartado 4 existe un 81% de cumplimiento respecto a la norma, como es un sistema de gestión de la calidad, manual de la calidad y procesos documentados.

En el apartado 5 existe un 84% de cumplimiento respecto a la norma esto se debe porque con la planificación del sistema de gestión de la calidad se logra cumplir los objetivos de la calidad para la institución de ésta forma se logra un trabajo coordinado en todo el área.

En el apartado 8 el resultado es 81,8 % muestra que cumplen con los requisitos al contar con un sistema de gestión de la calidad el cual será auditado según el periodo determinado tomando acciones correctivas y preventivas.

En la Figura 11 muestra los resultados iniciales y finales de cumplimiento y no cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001-2008.

Figura 11. Resultado de Porcentajes de Compatibilidad inicial y final



Fuente: Autor

Al inicio del estudio del GADPPastaza Área Administrativa se observa que contaba con un 39% de cumplimiento y el 61% no cumplía con los requisitos que pide la norma ISO 9001 – 2008.

Con la implementación de la norma se tiene como resultados que cumple con un 78% con los requisitos de la norma y un 22% que no cumple, se observa que con la implementación del sistema de gestión de calidad va a tener un mejor control de los procesos.

Razón por el cual no se cumple el 100% es debido a la falta de recursos para las capacitaciones constantes de los trabajadores y a ciertos puntos de la norma ISO 9001 – 2008 que no aplica a la institución como: Control de los equipos de seguimiento y medición debido a que no trabaja con maquinaria en el área.

5.8 Manual de la calidad para el nivel de apoyo (área administrativa) del GADPPastaza

El presente manual de la calidad para el nivel de apoyo del GADPPastaza contiene la suficiente información para el aseguramiento total de la calidad, el mismo que les servirá a los empleados de base principal para la implementación de las normas ISO del sistema de gestión de la calidad para el GADPPastaza.

El manual de la calidad que se ha desarrollado, cuenta con la aprobación del gobierno provincial, satisfaciendo las exigencias de los requisitos establecidos para la documentación del mismo, así como se anexan los procesos recogidos dentro de la institución para las tareas realizadas en el nivel de apoyo (área administrativa).

El manual de la calidad para el nivel de apoyo (área administrativa) del GADPPastaza se puede visualizar en su totalidad en el Anexo F de la presente tesis.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Al realizar el levantamiento de la información se encontró que el GADPPastaza, cuenta con un manual administrativo, el cual estaba caducado y desactualizado, la documentación actual de la institución no está organizada adecuadamente, no existe un sistema de gestión de calidad, no disponen de un manual de calidad, es por estas razones que el trabajo no está organizado adecuadamente.

Se comparó la información obtenida del área administrativa del GADPPastaza, con la norma ISO 9001-2008 y se concluye que cada actividad que se realiza debe ser ejecutada según un proceso. Son necesarios doce procesos que obedecen a todos los puntos de la norma incluidos el proceso de auditoría interna y el proceso de acciones correctivas y preventivas que contribuyen a la mejora continua de la institución.

Se elaboró el Manual de Calidad según la norma ISO 9001-2008 para el área administrativa del GADPPastaza, el cual contiene la descripción detallada de las actividades, formatos, procedimientos y registros, de ésta forma la institución dispone de las herramientas para lograr los objetivos según las actividades y de esta manera brindar un buen servicio.

La metodología para la implementación de la Norma ISO 9001 – 2008 tiene detallado cada uno de los pasos a seguir de acuerdo a los puntos de la norma, de esta manera toda persona que requiera hacer uso del presente trabajo tendrá un fácil entendimiento.

6.2 Recomendaciones

Leer y comprender bien la norma antes de desarrollar cada uno de los puntos mencionados antes de aplicarlos en cualquier área.

Que la información obtenida de cada área de trabajo se guarde en una base de datos para una mayor organización al realizar la implementación de la norma en toda la institución.

Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en las demás áreas del GADPPastaza para el aseguramiento de la calidad en el trabajo que realizan los empleados y asegurar la conformidad con las necesidades del cliente, normas legales y reglamentarias aplicables.

Actualizar la información de la institución cada año para mantener y controlar los procesos establecidos del sistema de gestión de la calidad, ya que siempre existen cambios.

BIBLIOGRAFÍA

AENOR. Sistemas de gestión de la calidad. 2008.

ALVAREZ, María. Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de la calidad. España: s.n, 2006. Vol. III.

ALVEAR, Freddy. Desarrollo y aplicación de la metodología para la implementación de la norma ISO 9001-2008. Ecuador: s.n, 2011. Vol. II.

CAMISON, Cesar. Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. España: s.n, 2010. Vol. X.

CAROT, Alonso. Control estadístico de la calidad. México: Alfaomega, 2004.

CONGRESO. Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. Quito: s.n, 2002.

HAMILTON, Alexander. Manual de Interpretación de las Normas ISO 9001-2008. EE.UU: s.n, 2006. Vol. II.

IESS. Decreto 2393. Guayaquil: s.n, 1986.

NACIONAL, Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización. Quito: s.n, 2010.

PASTAZA, Manual administrativo. Puyo: s.n, 2014.

PORTUONDO, Elena. Metodología para el diseño e implementación de un sistema de calidad con las normas ISO 9001. La Habana: s.n, 2012. Vol. VIII.

REYERO, José. Por qué y para qué de la certificación con la ISO 9001. España: s.n, 2011. Vol. III.

ANEXOS