



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TEMA:

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN NORMAS ISO 9001-2008 PARA EL CONSEJO NACIONAL ELECTORAL, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.”

AUTORA:

MARÍA JOSÉ ESCOBAR BERMEO

RIOBAMBA – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A, ha sido desarrollado por la Señorita MARÍA JOSÉ ESCOBAR BERMEO, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su publicación.

.....
Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra
DIRECTOR DEL TRIBUNAL

.....
Ing. Doris Maribel Sánchez Lunavictoria
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, María José Escobar Bermeo, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados. Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

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

Riobamba, 18 Enero del 2016

María José Escobar Bermeo

C.I 060408238-8

DEDICATORIA

Mi trabajo de titulación quiero dedicar a Dios y a mi familia quienes me han acompañado en este largo caminar estudiantil y por haber sido mí guía y apoyo.

A mis profesores que estuvieron junto a mí impartiendo un nuevo conocimiento porque me ayudaron a destacarme en cada clase, semestre concluyendo así con las mejores experiencias y los mejores recuerdos como estudiantes pude haber obtenido durante estos 5 años de carrera.

Que Dios y la virgen del Carmelo les bendiga infinitamente, porque gracias a ustedes todo esto valió la pena y pude cumplir con una de mis metas estudiantiles.

María José Escobar Bermeo

AGRADECIMIENTO

A Dios y a la Virgen del Carmen por haberme llenado de bendiciones en este largo caminar estudiantil.

A mis padres por acompañarme con su amor, paciencia y sacrificio además de brindarme lo mejor, gracias por apoyarme incondicionalmente en todo momento y sobre todo cuando más los necesite.

A mi hermana quien ha sido mi apoyo y para quien seré su ejemplo a seguir por demostrar siempre valentía y esmero en todo lo que ha sido encomendada.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por haberme brindado y construido como profesional a través de sus docentes.

A los miembros del tribunal de trabajo de titulación que con paciencia y dedicación me brindaron sus conocimientos para desarrollar el mismo.

Al Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo en especial a su directora la Ing. Mariana Sigüenza, por haberme brindado todo su apoyo y la facilidad para tener la información necesaria para mi trabajo de titulación.

María José Escobar Bermeo

INDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Certificación del Tribunal.....	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de Tablas.....	x
Índice de Gráficos.....	x
Índice de Anexos.....	xi
Resumen Ejecutivo.....	xii
Summary.....	xiii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1. Formulación del Problema.....	4
1.1.2. Delimitación del Problema.....	4
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	5
1.3. OBJETIVOS.....	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	7
2.1.1. Antecedentes Históricos.....	7
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
2.2.1. De la Administración General, la Gestión del Consejo Nacional Electoral, la Calidad y los Sistemas.....	7
2.3. Funciones de la administración.....	8
2.4. Elementos de la administración.....	9
2.4.1. Planeación.....	9
2.4.1.1. Planes de la Organismo.....	9
2.4.1.2. Clasificación de la planeación.....	11
2.4.1.3. Filosofía Empresarial.....	12
2.4.1.4. Elementos de la planeación.....	12

2.4.2.	Organización	13
2.4.2.1.	Etapas de la Organización.....	14
2.4.2.2.	Técnicas de Organización	15
2.4.3.	Dirección	17
2.4.3.1.	Etapas de la Dirección.....	17
2.4.4.	Control	18
2.4.4.1.	Proceso de Control	18
2.5.	Calidad	20
2.5.1.	Evolución Histórica del concepto de calidad.....	21
2.5.2.	Características de la Calidad	23
2.5.3.	Etapas de la Administración de la Calidad	23
2.6.	Gurús de la Calidad.....	26
2.6.1.	Dr. W. Edwards Deming (1900-1993).....	26
2.6.2.	Joseph Juran (1904-2008).....	27
2.6.3.	Philip B. Crosby (1926-2001).....	28
2.6.4.	A. V. Feigenbaum	29
2.6.5.	Kaoru Ishikawa	30
2.6.6.	Genichi Taguchi	32
2.7.	La Estandarización	32
2.8.	Normas ISO 9001:2008	34
2.8.1.	Qué significa ISO	34
2.8.2.	Prólogo	35
2.8.3.	Antecedentes de la Normas ISO 9001:2008	36
2.8.4.	Objetivos de la norma ISO 9001:2008.....	37
2.8.5.	Enfoque de la norma ISO 9001:2008.....	38
2.8.6.	Requisitos de la norma ISO 9001:2008	38
2.8.7.	Puntos clave de la norma ISO 9001:2008.....	38
2.8.8.	Sistema de Gestión de Calidad.....	40
2.8.9.	Principios básicos de la gestión de la calidad según la Norma ISO 9000:2005 versión 9001:2008	41
2.8.10.	Ventajas de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad.....	43
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		47
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	47

3.3.	POBLACIÓN	47
3.4.	MUESTRA.....	48
3.5.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	48
3.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	49
3.7.	RESULTADOS.....	51
3.7.1.	Encuesta aplicada a los funcionarios:	51
3.7.2.	Encuesta aplicada a los Usuarios	54
3.8.	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER IDEA A DEFENDER	56
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		57
4.1.	Sistema de Gestión de Calidad.....	57
4.1.1.	Requisitos Generales.....	57
4.1.2.	Mapa de Procesos.....	57
4.2.	IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA	59
4.2.1.	Objeto y Campo de aplicación	59
4.2.1.1.	Generalidades.....	59
4.2.1.2.	Aplicación y/o alcance	59
4.3.	REFERENCIAS NORMATIVAS	59
4.4.	TÉRMINOS Y REFERENCIAS	60
4.5.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	62
4.5.1.	Requisitos Generales.....	62
4.5.2.	Requisitos de la documentación.....	62
4.5.2.1.	Generalidades.....	62
4.6.	MANUAL DE CALIDAD.....	63
4.6.1.	Objetivo del Manual de Calidad	63
4.6.2.	Alcance.....	63
4.6.3.	Administración del Manual de Calidad	63
4.6.4.	Control de documentos	64
4.6.5.	Control de los registros	66
4.7.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	67
4.7.1.	Compromiso De La Dirección	67
4.7.2.	Enfoque del Cliente.....	67
4.7.3.	Política de Calidad	68
4.7.4.	Planificación.....	68

4.7.5.	Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	73
4.7.6.	Revisión por la Dirección	75
4.8.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	76
4.8.1.	Provisión de recursos	76
4.8.2.	Recursos Humanos.....	76
4.8.3.	Infraestructura	83
4.8.4.	Ambiente de Trabajo.....	84
4.9.	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	84
4.9.1.	Planificación de la realización del Servicio	84
4.9.2.	Procesos relacionados con el cliente	85
4.9.3.	Diseño y desarrollo	86
4.9.4.	Compras	88
4.10.	VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS	89
4.10.1.	Prestación del Servicio.....	89
4.11.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	90
4.11.1.	Generalidades.....	90
4.12.	Seguimiento y medición.....	91
4.12.1.	Satisfacción del cliente.....	91
4.12.2.	Control del servicio no conforme.....	93
4.12.3.	Análisis de Datos	94
4.2.	GUÍA DE CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN	97
	CONCLUSIONES	118
	RECOMENDACIONES	119
	BIBLIOGRAFIA	120
	ANEXOS	122

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Personal del Consejo Nacional Electoral	48
Tabla N° 2: Encuesta Funcionarios	51
Tabla N° 3: Encuesta Usuarios	54
Tabla N° 4: Planificación del Sistema de Calidad	69
Tabla N° 5: Guía de Conformidad del S.G.C.....	97

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Bases de la Administración	8
Gráfico N° 2: Etapas de la Organización.....	14
Gráfico N° 3: Etapas de la Dirección	17
Gráfico N° 4: Etapas de Control	18
Gráfico N° 5: Catorce Principos de Deming.....	27
Gráfico N° 6: Grupos de la Norma ISO	37
Gráfico N° 7: Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos descrito en la familia Normas ISO 9000	44
Gráfico N° 8: Estrategia para la Implantación exitosa de un SGC.	46
Gráfico N° 9: Mapa de Proceso	58
Gráfico N° 10: Procesos Gobernantes.....	73
Gráfico N° 11: Procesos Claves	74
Gráfico N° 12: Procesos de Apoyo	74
Gráfico N° 13: Integración del personal	77
Gráfico N° 14: Orientación del personal.....	78
Gráfico N° 15: Desarrollo de personas	79
Gráfico N° 16: Evaluar la administración del Talento Humano.....	81
Gráfico N° 17: Selección de Talento Humano.....	82
Gráfico N° 18: Infraestructura del CNE- DPCH.....	83
Gráfico N° 19: Entrega de Papeletas de Votación	89

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: Levantamiento de Procesos.....	120
Anexo N° 2: Encuesta aplicada a los funcionarios	133
Anexo N° 3: Encuesta aplicada a los usuarios	134
Anexo N° 4: Manual de Calidad	1
Anexo N° 5: Informe de Procesos no Cumplidos	135
Anexo N° 6: Carta de Compromiso	179

RESUMEN EJECUTIVO

El Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en normas ISO 9001- 2008 para el Consejo Nacional Electoral, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, se ha desarrollado para minimizar los problemas y aumentar la satisfacción del cliente.

Con este objetivo se empezó por realizar una fundamentación teórica del Sistema a ejecutar; posteriormente con la utilización de métodos inductivo, deductivo, analítico - sintético y técnicas e instrumentos de investigación se procedió a un levantamiento de procesos con la ayuda de la norma para mejorar el talento humano y la calidad en el servicio.

Como valor agregado se desarrolló un manual de calidad que incluye: datos de la entidad, exclusiones existentes, el alcance, políticas, objetivos y fichas de procedimientos cumplidos en lo que respecta a control de la documentación, control de los registros, auditoría interna, control del servicio no conforme, acciones preventivas y correctivas, todos con su respectivo sustento legal.

Finalmente se recomienda realizar una hoja de indicadores de gestión en los que se detalla los procesos a evaluar, objetivos, metas, escalas, horizontes, y fechas en las que se pueden ejecutar, incluyendo el responsable. Para la medición se sugiere que sea de carácter cualitativa y cuantitativa, para cada proceso a ser evaluado y de esta manera se pueda aportar al mejoramiento de la satisfacción del cliente.

Palabras Claves: Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, Proceso, Manual de Calidad.

Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

The design of a Quality Management System based on ISO 9001- 2008 for the Consejo Nacional Electoral, the city of Riobamba, Chimborazo province, has been developed to minimize the problems and increase customer satisfaction.

With this goal to make a theoretical foundation for the system to run; later, with the use of inductive, deductive, analytical – synthetic methods and research tools and techniques were a rising of processes with the help of the standard to improve the human talent and the quality of service.

As added value developed a quality manual that includes: Entity data, exclusions existing, the scope, policies, objectives and cards of procedures fulfilled as for control of the papers, control of records, audit interns, service control does not agree, preventive and corrective actions, all with its respective legal sustenance.

Finally it is recommended to realize a sheet of indicators of management in which the processes are detailed to evaluate, targets, goals, scales, horizons, and dates in which they can be executed, including the person in charge. For the measurement is suggested to be qualitative, for each process to be evaluated and in this way it is possible to contribute to the improvement of the satisfaction.

Key words: Design of the Quality Management System, process, quality manual.

INTRODUCCIÓN

El interés por la calidad empieza en la década de los años setenta, a raíz de la crisis económica occidental por el incremento del precio del petróleo y la consolidación de las empresas japonesas como competidoras en los mercados internacionales. La calidad representa un proceso de mejora continua, en la cual todas las áreas de una organización buscan satisfacer las necesidades del cliente, participando en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios que son cada vez más innovadores.

En la actualidad el Sistema de Gestión de Calidad es una condición necesaria para cualquier estrategia dirigida a desarrollar actividades que satisfagan las cada vez más exigentes necesidades de los clientes, ya que un producto o servicio de mala calidad resulta en incremento de costos , menor calidad de los servicios, mayor cantidad de desechos , rectificaciones y quejas de los clientes, menor confianza entre los clientes o usuarios, presencia de cuellos de botella en la producción y creación de un clima de trabajo distendido, lo que conduce a unas malas relaciones humanas entre el Talento Humano de una empresa, ya que surge la necesidad de cambios de su cultura organizacional.

Un Sistema de Gestión de Calidad certificado demuestra el compromiso de la empresa con la calidad y el cliente, además garantiza el desarrollo adecuado de los procesos internos, así como la capacidad para satisfacer los requisitos del cliente, generando una visión general que hace más fácil manejar, medir y mejorar estos procesos internos de la empresa.

Finalmente, un Sistema de Gestión de Calidad implementado y documentado permite controlar los diferentes procesos internos definidos de una organización, contribuyen así al incremento de la eficacia y efectividad organizacional.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Consejo Nacional Electoral (CNE) de la República del Ecuador es el máximo organismo de sufragio en nuestro país. Tiene su sede en la ciudad de Quito y está constituido por 5 vocales elegidos mediante un concurso de méritos y oposición organizado por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social para un período de 6 años, debiendo renovarse una mitad cada 3 años; de entre los vocales se elige a un Presidente y un Vicepresidente; el CNE goza de completa autonomía financiera y administrativa.

Sus funciones son: organizar, controlar las elecciones, puede castigar a partidos y candidatos que infrinjan las normas electorales; y tiene que inscribir y fiscalizar a los partidos y movimientos políticos.

El Consejo Nacional Electoral tiene 24 delegaciones Provinciales, con una representación en cada una de las provincias para desconcentrar los servicios electorales en todo el país.

Este organismo conforma, junto al Tribunal Contencioso Electoral, la Función Electoral, una de las cinco funciones del estado.

Actualmente el Consejo Nacional Electoral lo preside el Doctor Juan Pablo Pozo y la Vicepresidencia la Licenciada Nubia Villacis Carreño.

La obtención de las normas ISO 9001: 2008 se ha convertido en un reto institucional, difícil pero alcanzable, donde la responsabilidad de la dirección, el compromiso de la dirección, la responsabilidad, la autoridad y comunicación y el control de los documentos, van a ser los ejes fundamentales de este nuevo sistema de gestión de la calidad propuesto para el ente electoral.

Actualmente el Consejo Nacional Electoral, Delegación provincial de Chimborazo, evidencia una serie de problemas, a saber:

- Falta de un manual de funciones, lo que provoca: duplicidad, deslindamiento o arrogación de funciones por parte de parte del personal que labora en la institución.
- Presentación tardía de los comprobantes de retención tanto del IVA como de la Renta de los diferentes proveedores que tiene la institución, lo que provoca retraso en las obligaciones tributarias que tiene la institución, debido a la falta de responsabilidad del personal del área tributaria.
- Delegación incorrecta de funciones por parte de la dirección, lo que provoca la elaboración extemporánea de los contratos con los diferentes proveedores y la consiguiente inconformidad de estos último.
- Falta de políticas de calidad a nivel de toda la institución, lo que provoca que el servicio se lo preste de forma incorrecta.
- Desconocimiento de los procedimientos de control de la calidad en los diferentes departamentos, lo que provoca que el servicio prestado por la institución tenga una serie de falencias.
- Falta de un manual de selección de reclutamiento y personal por cada uno de los puestos de los funcionarios de la institución, ya que no cumplen con el perfil profesional que se requiere para ocupar cada lugar de trabajo, ocasionando que haya ausencia de conocimientos sobre las labores encomendadas.
- Falta de cumplimiento de metas asignadas para el presupuesto mensual de la institución, provocando que haya dinero disponible para realizar cualquier otra actividad por falta de planificación.
- Adicionalmente, algunos funcionarios no realizan sus respectivas actividades de acuerdo al estatuto del Consejo Nacional Electoral, ya que son asignadas a otros

funcionarios y esto provoca un inadecuado cumplimiento del manual de funciones por cada puesto de trabajo.

- Finalmente, en el Consejo Nacional Electoral no existe un adecuado Sistema de Control Interno para los distintos procesos que ahí se ejecutan, lo que impide a la institución llegar a obtener las metas impuestas por el Consejo Nacional Electoral rector de la ciudad de Quito.

Todos los problemas citados anteriormente tienen su origen en la falta de un Sistema de Gestión de Calidad homologado y certificado a nivel internacional que corrija los problemas antes mencionados dentro de la Institución, caso contrario todos los procesos y servicios prestados seguirán siendo mediocres por la falta de compromiso de cada responsable del proceso. Por lo anterior, es urgente y necesario emprender con el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo las Normas ISO 9001:2008 implementando un manual de calidad, instrucciones de trabajo; y, una serie de procedimientos que aporten a la mejora continua de la institución.

1.1.1. Formulación del Problema

¿De qué manera el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en normas ISO 9001 -2008 para el Consejo Nacional Electoral, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, ayudará a minimizar los problemas y aumentar la satisfacción del cliente y, partidos políticos?

1.1.2. Delimitación del Problema

La presente investigación está orientado al “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en Normas ISO 9001 - 2008 para el Consejo Nacional Electoral, Delegación Provincial, ubicado en las calles: Orozco 25 – 18 y Colón de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo”

1.2. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación pretende diagnosticar la situación actual del Consejo Nacional Electoral delegación Chimborazo, para posteriormente estructurar un Sistema de Gestión de Calidad basado en normas ISO 9001 – 2008, considerado de vital importancia para incrementar las metas impuestas, más allá de mejorar la calidad del servicio que presta la institución.

Asimismo el presente trabajo investigativo busca convertirse en un modelo a seguir para las demás instituciones electorales del país, dada su originalidad y versatilidad.

La presente investigación se justifica su realización desde la perspectiva teórica, ya que se pretende aprovechar todo el referencial teórico existente sobre gestión de calidad aplicado a los servicios, de tal forma que se pueda estructurar un sistema de gestión de calidad aplicado a las necesidades y requerimientos del Consejo Nacional Electoral delegación provincial Chimborazo.

Dentro de la utilidad científica, se utilizarán métodos, técnicas de observación y de campo a fin de recabar la mayor cantidad de información: veraz, oportuna y confiable, a fin de resumirla en el diseño de Sistema de gestión de Calidad basado en normas ISO 9001-2008 para el Consejo Nacional Electoral delegación provincial Chimborazo y que puede servir como referente para instituciones similares que busquen incursionar en este sistema.

Desde la perspectiva académica la presente investigación se justifica su realización, ya que pretende aplicar todos los conocimientos adquiridos durante la formación académica en la solución de los problemas detectados al interior del Consejo Nacional Electoral referentes a la Calidad; así también será la oportunidad para adquirir nuevos conocimientos como consecuencia de la experiencia y la vida real; y, sin dejar de ser menos importante estaré cumpliendo con un pre requisito para mi incorporación como nueva profesional de la república.

Desde la perspectiva práctica esta investigación se justifica su emprendimiento ya que se buscará diseñar un sistema de Gestión de la Calidad basado en normas ISO 9001 –

2008 que incluya un manual de calidad en el que existan objetivos y políticas de calidad, organización, Ingeniería del Proceso, Realimentación del Cliente, Formación y Adiestramiento, Procedimientos e Instrucciones de Trabajo.

Finalmente, dentro de los beneficiarios directos de esta investigación serán los propios integrantes del Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo, aparte de los usuarios de la misma provincia, y el país en general, ya que se beneficiarían del Sistema de Gestión de Calidad a estructurar, sistema que ayudará a: tener una mayor responsabilidad de parte de la dirección y sus demás delegados que están prestos a dar un buen servicio y sobre todo a llevar la documentación necesaria para efectivizar los pagos a cada uno de los proveedores de la institución para así llegar a las metas puestas por el organismo rector y también brindar un servicio de calidad en cuanto al sufragio e información electoral.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en normas ISO 9001-2008 para el Consejo Nacional Electoral, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, para minimizar los problemas y aumentar la satisfacción del cliente

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar el marco teórico que sirva de apoyo para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, sirviéndonos para el efecto de cuanto material bibliográfico y de investigación existe sobre el tema de calidad.
- Establecer indicadores de Gestión que permitan la identificación de la problemática a defender.
- Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001: 2008 para la minimización de dificultades y del aumento de la satisfacción del cliente.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1. Antecedentes Históricos

El Consejo Nacional Electoral nace en el año 2008 como parte de la función electoral la misma que está conformada por el Tribunal Contencioso Electoral y el Consejo Nacional Electoral, desapareciendo de esta manera el Tribunal Supremo Electoral el mismo que funcionaba desde 1948.

El Consejo Nacional Electoral es un órgano administrativo de la función electoral que está conformado por 5 consejeros nacionales eligiendo al presidente y vicepresidente dentro de su seno y por 24 directores provinciales, una en cada provincia, quienes son los responsables administrativos y operativos en su respectivo territorio.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. De la Administración General, la Gestión del Consejo Nacional Electoral, la Calidad y los Sistemas.

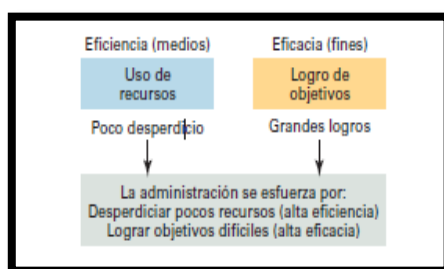
2.2.1.1. Administración.

Robbins, S & Coulter, M (2010) considera que la Administración, “Involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que éstas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz”. (p.6).

Ya sabemos que coordinar y supervisar el trabajo de otros es lo que distingue una posición gerencial de una que no lo es.

Sin embargo, esto no significa que los gerentes puedan hacer lo que quieran en cualquier momento, en cualquier lugar o de cualquier forma. Por el contrario, la administración implica garantizar que la gente responsable de realizar actividades laborales las realice de forma eficiente y eficaz, o al menos es a lo que aspiran los gerentes.

Gráfico N° 1: Bases de la Administración



Fuente: Robbins, S & Coulter, (2010). Administración

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

2.3. Funciones de la administración

Robbins, S & Coulter, (2010), al referirse a las funciones de la administración, señalan:

La administración es ese alguien como los gerentes que se ocupan de la planeación, definen objetivos, establecen estrategias para lograrlos y desarrollan planes para integrar y coordinar las actividades.

Los gerentes también son responsables de acordar y estructurar el trabajo para cumplir con las metas de la empresa. A esta función la llamamos organización.

Cuando los gerentes organizan, determinan las tareas por realizar, quién las llevará a cabo, cómo se agruparán, quién le reportará a quién y dónde se tomarán las decisiones. Toda empresa cuenta con personal, y el trabajo de un gerente es trabajar con personas y a través de ellas cumplir con los objetivos.

Ésta es la función de dirección.

Cuando los gerentes motivan a sus subordinados, ayudan a resolver los problemas en grupo y seleccionan el canal de comunicación más efectivo o tratan de lidiar con los asuntos que se relacionan con el comportamiento del personal al que está dirigiendo.

El control es la técnica y actividad de carácter operativo utilizada para satisfacer los requisitos dados sobre la calidad.

La función final de la administración es el control y una vez que los objetivos y planes están establecidos (planeación), las tareas y acuerdos estructurales dispuestos (organización), y la gente contratada, entrenada y motivada (dirección), debe haber alguna evaluación para ver si las cosas marchan según lo planeado y esto lo deben realizar los gerentes para evaluar el rendimiento, el cual se compara con los objetivos establecidos para ver si lo están logrando. (p.8)

Por lo anterior, se puede concluir que se establecen objetivos y planes cuando nosotros empezamos con una planeación y lo organizamos cuando realizamos las tareas que son asignadas para cada proceso y el control será las técnicas, instrumentos que van a utilizar para cumplir con los requisitos, finalmente lo direccionamos cuando todo ha cumplido con los requerimientos antes mencionados y las personas están listas para resolver cualquier imprevisto.

2.4. Elementos de la administración

Los elementos de la administración comprenden: el conocimiento, las herramientas, y las técnicas del quehacer administrativo y hacen referencia a los procesos de: la planeación, organización, dirección y control.

2.4.1. Planeación

Robbins, S & Coulter, M (2010), consideran que la Planeación es: “la función administrativa que involucra definir objetivos, establecer estrategias para lograr dichos objetivos, y desarrollar planes para integrar y coordinar actividades.”(p.9)

Se puede concluir que planificar es utilizar todos los requerimientos que están a nuestro alcance para realizar un producto o servicio.

2.4.1.1. Planes del Organismo

A corto plazo y largo plazo.- Las organizaciones requieren planes que cubran horizontes de tiempo. Una regla práctica es que los planes a corto plazo cubran 1 año o menos, los planes a mediano plazo cubran de 1 a 2

años, y los planes a largo plazo cubran 3 años o más hacia el futuro. Es muy probable que la alta gerencia deba establecer los planes y el rumbo a largo plazo para la organización, mientras que los niveles inferiores de la administración se concentran más en actividades a corto largo plazo que sirven para alcanzar los objetivos generales a largo plazo.

Operacionales.- Determina planes más específicos que se refiere a cada uno de los departamentos de la empresa y que se subordinan a los planes estratégicos. Es establecida y coordinada por los directivos de nivel medio o gerentes funcionales con el fin de que se ponga en práctica los recursos de la organización.

Los planes **Tácticos**, por su establecimiento y su ejecución se dan a mediano y corto plazo y abarca un área de actividad específica.

Específicos.- Se rige de acuerdo con los lineamientos establecidos por la planeación táctica y su función consiste en la formulación y asignación de actividades más detalladas que deben ejecutarse los últimos niveles jerárquicos de la empresa.

Operativos.- Son a corto plazo y se refiere a cada una de las unidades en que se divide un área de actividad. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/102837911/Tipos-de-Planes-en-Las-Organizaciones#scribd>

Por lo anterior, se puede concluir que los planes de la organización son a corto, mediano y largo plazo, es decir que las organizaciones requieren planes que cubran diferentes horizontes de tiempo entre menos de 1 año y de 3 años o más. Los planes operacionales en cambio requieren planes más específicos referidos a cada uno de los puestos de trabajo de la empresa; los planes específicos se rigen de acuerdo con los lineamientos establecidos por la planeación táctica y su función consiste en la formulación y asignación de actividades más detalladas.

2.4.1.2. Clasificación de la planeación

Mintzerg, H (2007) considera que los tipos de Planeación son:

+ Planeación Estratégica.

Es un proceso que sienta las bases de una actuación integrada a largo plazo, establece un sistema continuo de toma de decisiones, identifica cursos de acción específicos, formula indicadores de seguimiento sobre los resultados e involucra a los agentes sociales y económicos locales a lo largo de todo el proceso. (p.17)

+ Planeación Táctica

Parte de los lineamientos sugeridos por la planeación estratégica y se refiere a las cuestiones concernientes a cada una de las principales áreas de actividad de las empresas y al empleo más efectivo de los recursos que se han aplicado para el logro de los objetivos específicos.

+ Planeación Operativa

La planeación operativa se refiere básicamente a la asignación previa de las tareas específicas que deben realizar las personas en cada de sus unidades de operaciones. (p.19)

Puedo concluir que hay 3 planificaciones: planificación estratégica que se lleva a cabo por parte de la dirección de nivel superior y se incluye la definición de las opciones para alcanzar los objetivos establecidos, considerando oportunidades de largo plazo; por su parte la planeación táctica parte de los lineamientos de la estratégica para ver cuáles son las actividades principales y que recursos se deben asignar para el cumplimiento de los objetivos específicos; y finalmente, la planificación operativa que implica la asignación de tareas por cada área específica.

2.4.1.3. Filosofía Empresarial

Robbins, S & Coulter, M (2010), al referirse a la filosofía empresarial, mencionan que:

✚ Valores Estratégicos

Conocimiento y satisfacción del cliente.- Este se trata de conocer y de saber quiénes son los clientes y de cómo mantenerlos a gusto con los productos de la organización.

Sinergia.- Es acción y creación colectivas; es unión, cooperación y concurso de causas para lograr resultados y beneficios conjuntos; es concertación en pos de objetivos comunes.

Liderazgo.- Es muy importante la ética en el liderazgo empresarial ante los retos que pueden existir.

✚ Pensamiento Estratégico

Definir qué es lo esencial y que es lo secundario y que factores no pueden ignorarse sin poner en peligro el éxito de la organización. (p.9-10)

En conclusión, los valores estratégicos se basan con el conocimiento y satisfacción del cliente, conocer sobre sinergia que es la cooperación del grupo para lograr los resultados en pos de objetivos comunes, el pensamiento estratégico se basa en buscar lo esencial sin poner en peligro a la organización.

2.4.1.4. Elementos de la planeación

Mintzerg, H (2007) considera que los elementos de Planeación son:

✚ **Misión:** Es una afirmación que describe el concepto de la empresa, la naturaleza del negocio, la razón para que exista la empresa, la gente a la que le sirve y los principios y valores bajo los que pretende funcionar.

✚ **Visión:** “Es el conjunto de ideas generales, que proveen el marco de referencia de lo que una unidad de negocio quiere ser en el futuro”.

✚ **Objetivo:** Son los estados o resultados deseados del comportamiento que representan las condiciones futuras que los individuos, grupos u organizaciones luchan por alcanzar y deben ser concretados.

✚ **Políticas:** “Se refiere a pautas, reglas, formas y prácticas administrativas específicas que se formulan para estimular y apoyar el trabajo hacia las metas que han sido fijadas”.

✚ **Programa:** Conjunto de planes de una sola vez (diseñados para una actividad o un periodo específico) para un proyecto importante dentro de las metas globales de la organización. La alta dirección diseña y vigila los programas.

✚ **Reglas (normas):** Instrucción imperativa sobre el modo en que debe actuarse, describiendo sin margen alguno de discrecionalidad, que puede o no hacerse y cómo deberá llevarse a cabo.

✚ **Procedimiento:** Conjunto de pasos sucesivos que da el gerente para responder a un problema estructurado. (p. 16-17)

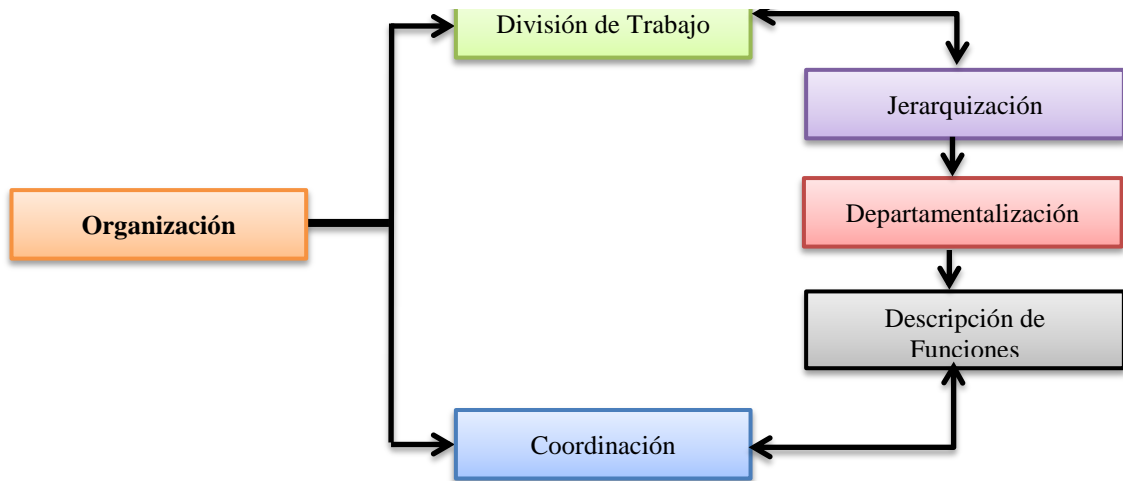
Puedo concluir que la misión es la razón de ser de la empresa, la visión es lo que la organización quiere ser en el futuro, el objetivo es lo que la empresa desea obtener al final, las políticas son las formas técnicas que se van a usar para hacer el trabajo, el programa está diseñado para una actividad específica que la alta dirección debe controlarlo, las reglas son la forma en que debe actuarse y llevarse a cabo alguna actividad que van acompañadas de los pasos o procedimientos.

2.4.2. Organización

Robbins, S & Coulter, M (2010), consideran que “organización es una función administrativa que involucra acordar estructurar el trabajo para cumplir los objetivos de una organización”. (p. 9)

2.4.2.1. Etapas de la Organización

Gráfico N° 2: Etapas de la Organización



Fuente: Robbins, S & Coulter, M, Administración
Elaborado por: María José Escobar Bermeo

✚ **División del Trabajo.-** Es la separación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo, dando lugar a la especialización y perfeccionamiento en el trabajo.

Para dividir el trabajo es necesario seguir una secuencia de las siguientes etapas:

1. **Jerarquización:** La Jerarquización es la disposición de las funciones de una organización de acuerdo con su autoridad, rango o importancia.

2. **Departamentalización:** La Departamentalización es la división y el agrupamiento de las funciones y actividades similares en unidades específicas. (por procesos o equipos, funcional, por producto, por territorio, por cliente y por secuencia.).

3. **Descripción de funciones, actividades y obligaciones:** Describe con toda claridad los procesos y actividades que habrán de desarrollarse en cada una de las unidades o áreas.

✚ **Coordinación.-** Es la sincronización de los recursos y los esfuerzos de un grupo social, con el fin de lograr oportunidad, unidad, armonía, y rapidez en el desarrollo y la consecución de los objetivos. (p. 260-270)

En conclusión, la división del trabajo es la separación y delimitación de las actividades para lo cual se debe hacer una jerarquización, departamentalización y al final una descripción de funciones actividades y obligaciones que debe realizar cada individuo. La coordinación en cambio es verificar si hay los recursos y el compromiso social para llegar a cumplir con los objetivos.

2.4.2.2. Técnicas de Organización

Feitman, J (2000), Administración y Gestión Empresarial, nos menciona que:

✓ **Organigrama:** “Un organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa u organización que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría.”

✓ **Manuales:** Un manual es un folleto, libro, carpeta en los que de una manera fácil de manejar, se encuentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto.

a) De Procedimiento o de flujo.

b) De descripción de puestos.

c) De procedimientos.

✓ **Procedimientos:** Establecen el orden cronológico y la secuencia de las actividades rutinarias y específicas que deben seguir en la realización de un trabajo respectivo.

✓ **Diagramas de flujo:** Conocido también como gráficas de flujo. Se puede definir como la representación simbólica y gráfica de la secuencia lógica que se rige en un conjunto de actividades, documentos, archivos y los puestos de trabajo que intervienen en un procedimiento detallado.

SÍMBOLO

FUNCIÓN



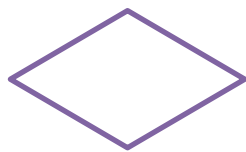
Sirve para indicar en dónde empieza y termina el diagrama.



Entrada/Salida, cualquier tipo de introducción de datos en la memoria desde los periféricos “entrada” o registro de la información procesada en un periférico “salida”.



Proceso, operación para plantear instrucciones de asignación, tales como desarrollar una expresión aritmética o mover un dato de un lado a otro.



Decisión, para evaluar una condición y plantear la selección de una alternativa

Normalmente tiene dos salidas – respuestas SI o No pero pueden tener tres o más según los casos.



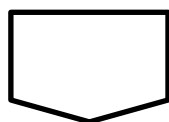
Línea de Flujo, indican el sentido de ejecución de las operaciones.



Documentos, Es la salida del documento que se necesita.



Conector: Sirve para enlazar dos partes cuales quiera de un organograma a través de un conector en la entrada.



Conector a otra página, conexión entre dos puntos del organograma situados en páginas diferentes.



Registro en Tarjeta, para instrucciones de lectura.

Fuente: <http://macabreemoo0.tripod.com/id6.html>

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

✓ **Cuadro de distribución de trabajo o de actividades:** A través de esta técnica se analizan los puestos que integran un departamento o sección, para lograr una división de funciones y mejorar la estructura de los grupos de trabajo. Sirve para analizar labores relacionadas de cinco hasta quince personas.

✓ **Descripción de Puestos:** Es una técnica en la que se reclasifican pormenorizadamente las labores que se desempeñan en una unidad de trabajo específica e impersonal, así como las características, conocimientos y aptitudes que debe tener el personal que lo va a desempeñar.(p.246)

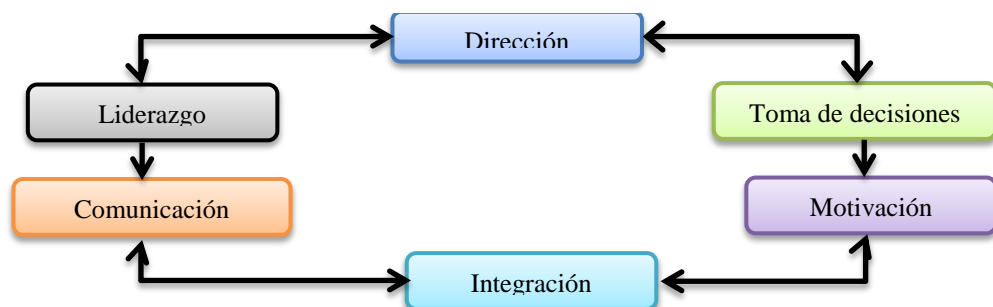
En base a lo anterior, se puede concluir que la organización es la disposición ordenación de los órganos o cargos que componen una empresa; los manuales en cambio son documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática la información; los procedimientos por su parte establecen el orden cronológico y la secuencia de las actividades rutinarias y específicas que los procesos deben tomar y que se pueden graficar en un diagrama de flujo.

2.4.3. Dirección

Robbins, S & Coulter, M (2010), manifiestan que la Dirección, es la función administrativa que involucra trabajar con personas y a través de ellas cumplir con los objetivos organizacionales. (p.9)

2.4.3.1.Etapas de la Dirección

Gráfico N° 3: Etapas de la Dirección



Fuente: Robbins, S & Coulter, M Administración
Elaborado por: María José Escobar Bermeo

Robbins, S & Coulter, M (2010), manifiestan que las etapas de la dirección son:

✓ **Toma de Decisiones:** Una decisión es la elección de un curso de acción entre varias alternativas.

✓ **Motivación:** Se refiere al proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se van energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de las metas. Esta definición tiene tres elementos clave: energía, dirección y perseverancia.

✓ **Comunicación:** Se refiere al proceso a través del cual se transmite y se recibe información en un grupo social.

✓ **Liderazgo – Supervisión:** Es lo que el líder puede influir en los demás y que posee autoridad gerencial. Es un proceso de guiar a un grupo e influir en él para que alcance sus metas. (p. 344-370).

Se concluye que las etapas de la dirección son una serie de pasos o eslabones necesarios que deben ser observados para el mejoramiento de los procesos y para la consecución de los objetivos empresariales.

2.4.4. Control

Robbins, S & Coulter, M (2010), consideran que, es la función administrativa que implica dar seguimiento, comparar y corregir el rendimiento laboral. (p.9)

2.4.4.1. Proceso de Control

Gráfico N° 4: Etapas de Control



Fuente: Robbins, S & Coulter, M, Administración
Elaborado por: María José Escobar Bermeo

✓ **Identificación de Estándares:** El administrador identifica el estándar que fue establecido y que le va a servir como modelo de comparación para evaluarlo. La identificación de los estándares representa el estado de ejecución deseado en la aplicación.

✓ **Medición de Resultados:** Consiste en medir la ejecución y los resultados mediante la aplicación de unidades de medida, que debe definirse de acuerdo con los estándares.

✓ **Comparación:** Una vez efectuada la medición y obtenida esta información, será necesario comparar los resultados medidos en relación con los estándares preestablecidos.

✓ **Detección de desviaciones:** El resultado de la comparación entre el desempeño real y el estándar implica la determinación de las desviaciones, misma que debe reportarse inmediatamente.

✓ **Corrección:** La utilidad concreta y tangible del control está en la acción correctiva para integrar las desviaciones en relación con los estándares. El tomar acciones correctivas es función de carácter netamente ejecutivo.

✓ **Retroalimentación:** Es básica en el proceso de control, ya que a través de ella, la información obtenida se ajusta al sistema administrativo al correr del tiempo. De la calidad de la información, depende el grado y rapidez con que se retroalimente el sistema. (p. 397- 413)

Por lo anterior se puede inferir que si hay control de procesos y para ello se debe tomar en cuenta la identificación de un estándar para que sea un modelo de comparación para la medición de resultados y poder comparar los mismos y poder realizar la respectiva corrección básica en el proceso de control que ya ajustando al sistema administrativo mientras corre el tiempo.

2.5. Calidad

Según O´ Reilly Giraldo Crespo en su publicación, definiciones de calidad. Evolución histórica y actualidad, al referirse a la Calidad, señala:

- **Concepto 1 A.-** Conjunto de características/atributos que difieren de unidad a unidad. (Kramer & Twigg, 1983)
- **Concepto 1 B.-** Conjunto de cualidades/características de un producto que se relaciona con su aptitud para satisfacer una necesidad determinada (conocido también como aceptabilidad general) (Amerine, et al, 1965)
- **Concepto 2 A.-** Uniformidad, consistencia y conformidad con una determinada norma o especificación (Kramer & Twigg, 1982)
- **Concepto 2 B.-** Descripción de lo que desea el usuario y lo que pueden producir los fabricantes (Gatchalian, 1989)
- **Concepto 3 A.-** Adecuación al uso (Juran, 1974).
- **William Eduards Deming** (Deming 1982): El grado perceptible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del cliente.
- **ARMAND v. Feigenbaum** (Feigenbaum 1990), todas las características del producto y servicio provenientes de Mercado, Ingeniería y Mantenimiento que estén relacionadas directamente con las necesidades del cliente, son consideradas de calidad,
- **Joseph Jurán (Jurán 1993)** define calidad como: Adecuado para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente. (p.2)

Por lo anteriormente citado concluyo que la calidad es un conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas.

2.5.1. Evolución Histórica del concepto de calidad

Penacho, J (2000), Evolución de la Calidad en el contexto del mundo de la empresa y del trabajo manifiesta que:

❖ Orígenes: La calidad en las civilizaciones primitivas.

El concepto de Calidad surge hacia la mitad del siglo XX, aunque se observa desde las primeras civilizaciones la preocupación de los hombres por el trabajo bien hecho, por acabar bien las tareas y por la necesidad de atender algunas normas y de asumir responsabilidades.

❖ Siglos XII – XVIII: del desarrollo del comercio a la Revolución Industrial.

Hacia el siglo XII la situación económica – laboral, si es que cabe utilizar este concepto en esta época, el artesano es dueño del negocio, fija los precios y fabrica controlando con sus conocimientos profesionales las características de lo que realiza. A medida que el trabajo artesanal se intensifica en Europa, en el siglo XIII los primeros gremios artesanales y las corporaciones municipales establecen una serie de reglamentos que viene a normalizar y fijar una Calidad en sus productos o servicios.

La evolución desde esta primera época conduce a la conocida primera Revolución Industrial, 1733 – 1870, en cuyos orígenes las relaciones del trabajo se orientaban a la denominada “dirección de iniciativa e incentivo.”

❖ Siglo XIX: La división del trabajo, Segunda Revolución Industrial.

En los últimos años del siglo XIX comienza la producción en series relativamente grandes, es decir la producción en masa, donde se imponen dos principios básicos, la repetitividad y la reproducibilidad de los productos.

❖ Siglo XX: Introducción y consolidación de la “Dirección científica del trabajo”. Aparición del concepto de Calidad.

En una etapa posterior las producciones aumentan ya que la demanda de productos así

lo exige, las fábricas se masifican y para mejorar su rendimiento industrial surge la necesidad de desarrollar y establecer una nueva doctrina productiva basada en lo que se conoce como Organización Científica de Trabajo iniciada por el ingeniero Frederick Winslow Taylor, cuyos puntos fundamentales de su filosofía son:

- Desarrollar una “ciencia” para cada elemento del trabajo de un hombre, que reemplazaba los viejos métodos de las reglas.
- Seleccionar, enseñar, entrenar y desarrollar científicamente las habilidades y destrezas del obrero contrariamente a lo que se hacía en el pasado, cuando era el trabajador con muy bajo nivel de instrucción.
- Cooperar grandemente con el personal para asegurar que el trabajo que se está realizando se efectúa de acuerdo con la ciencia que se ha desarrollado.
- Debe existir una división casi igual del trabajo y la responsabilidad entre la dirección y el personal.

❖ **Primera Guerra Mundial**

Los grandes fallos y pérdidas de material que ocurrieron cuando se requirió para ser utilizado en combate durante la guerra (1914 – 1918) hicieron que las naciones se dedicaran a investigar la efectividad del armamento y las causas que diferenciaban dicha efectividad. La necesidad de introducir la normalización como instrumento básico para conseguir una seguridad de funcionamiento o de utilización de los productos bélicos (estableciéndose dicha normalización como un elemento fundamental para la Calidad).

❖ **Segunda Guerra Mundial**

Durante la II Guerra Mundial, las naciones en guerra necesitaron mejorar sus procedimientos de fabricación y, sobre todo, la calidad de sus productos para atender la demanda industrial del esfuerzo que se requería. Se puede decir que una consecuencia de la II Guerra Mundial fue la aparición del concepto de Calidad como “Conformidad a unas Especificaciones”. (P.4-6)

2.5.2. Características de la Calidad

- **Grado:** Indicador del nivel o categoría de los productos, procesos o servicios para un mismo uso funcional, pero con conjuntos diferentes de necesidades.
- **Imperfección:** Desviación de una característica de la calidad con respecto a los niveles deseados, sin tener relación con la inconformidad, con los requerimientos de especificaciones, ni con la capacidad de uso del producto o servicio.
- **Inconformidad:** Desviación de una característica de la calidad con respecto al nivel deseado, de suficiencia severidad para causar que un producto o servicio asociado no cumple con los requerimientos que han sido especificados.
- **Defecto:** Desviación de una característica de calidad con respecto al nivel deseado, de suficiencia severidad para causa que un producto o servicio no satisfagan los requerimientos normales de uso.

2.5.3. Etapas de la Administración de la Calidad

Gutiérrez, M (2004), Administrar para la Calidad nos manifiesta que las etapas de la calidad son:

➤ **Calidad en época artesanal**

Los trabajos de manufactura en la época preindustrial, como eran prácticamente labores de artesanía, tenían mucho que ver con la obra de arte. El artesano ponía todo su empeño en hacer lo mejor posible cada una de sus obras cuidando incluso que la presentación del trabajo satisficiera los gustos de la época.

Cuando alguien necesitaba de un producto, como podría ser una herramienta o un determinado vestido o traje, exponía sus necesidades al fabricante, quién lo elaboraba de acuerdo con los requerimientos establecidos por el cliente.

➤ **Calidad a partir de la época Industrial**

El taller cedió su lugar a la fábrica de producción masiva, bien fuera de artículos terminados o bien de piezas a ser ensambladas en una etapa posterior de producción. El cambio en el proceso de producción trajo cambios en la organización de la empresa, como ya no era el caso de un operario que se dedicara a la elaboración de un artículo, fue necesario introducir en las fábricas procedimientos específicos para atender la calidad de los productos fabricados en forma masiva.

En este proceso de evolución se distinguen 4 etapas:

1950 – 1960: La etapa en la que se cuida la calidad de los productos mediante un trabajo de inspección.

1950 – 1970: La etapa en la que se cae en la cuenta de que la atención a la calidad exige observación del proceso a fin de mejorar.

1960 – 1970: La etapa en la que, además del mejoramiento del proceso, se percibe la necesidad de asegurar el mejoramiento introducido;

1980 – 1990: y, finalmente, la etapa en la que la administración misma redefine su papel con el propósito de que la calidad del producto sea la estrategia a emplear para tener éxito frente a los competidores.

A continuación se describen brevemente cada una de estas etapas. (p.30- 31)

PRIMERA ETAPA: El control de la calidad mediante la inspección.

Esta coincide con el período en el que comienza a tener mucha importancia la producción de artículos en serie. Ante esta situación era necesario ver si el artículo, al final de la línea de producción, resulta apto o no para el uso para el que estaba destinado; por eso, en las fábricas se vio la conveniencia de introducir un departamento especial a cuyo cargo estuviera la tarea de inspección. A este nuevo organismo se le denominó departamento de control de calidad.

Según Frederick W. Taylor, el iniciador de la administración científica, toca a la administración definir la tarea de los operarios y especificarles el procedimiento y la relación que debe darse entre tiempos y movimientos. La tarea del control de calidad compete a los supervisores.

La inspección no sólo debe llevarse a cabo en forma visual, sino además con ayuda de instrumentos de medición. (P.23-33)

SEGUNDA ETAPA: El control estadístico de la calidad

Los trabajos de investigación llevados a cabo, en la década de los treinta, por Bell Telephone Laboratories fueron el origen de lo que actualmente se denomina control estadístico de la calidad.

A este grupo de investigadores pertenecieron, entre otros, W, A, Shewart, Harol Dodge, Harry Romig y más tarde, G, D, Edwards y Joseph Juran , quienes con el tiempo iban a ser figuras prominentes del movimiento hacia la calidad.

Las técnicas del muestreo parten del hecho de que en una producción masiva es imposible inspeccionar todos los productos, para diferenciar los productos buenos de los malos. De ahí la necesidad de verificar un cierto número de artículos entresacados de un mismo lote de producción, para decidir sobre esta base si el lote entero es aceptable o no.

Sin embargo, esta forma de proceder incluye riesgos: debido a los defectos de unas cuantas muestras se puede rechazar todo un lote de producción de calidad aceptable, como también se puede pasar como bueno un lote que en realidad debería ser rechazado. (p. 35-36)

TERCERA ETAPA: El aseguramiento de la calidad

Se caracteriza por dos hechos muy importantes: la toma de conciencia por parte de la administración sobre el papel que le corresponde en el aseguramiento de la calidad y la implantación del nuevo concepto de control de calidad en Japón.

La calidad es trabajo de todos y de cada uno de los que intervienen en cada etapa del proceso, en mayor o menor medida dependiendo de la actividad que le es propia, tanto en el control del diseño de un nuevo producto como en el control del material que entra y en el control del producto que sale a la venta.

Si no intervienen grupos interdepartamentales en todas estas actividades, se corre el riesgo de cometer errores en el proceso, que tarde o temprano van a ser causa de problemas en la línea de ensamble o, peor aún, cuando el producto esté ya en manos del consumidor.

Un programa al que se denominó **cero defectos** y se distinguió por el énfasis que se puso en hacer conscientes de la importancia del programa a quienes iban a participar en él, partía del hecho de motivar a los trabajadores, entrenarlos para eventos especiales y se complementaban con el establecimiento de metas y autoevaluaciones. (p. 37-38)

CUARTA ETAPA: La calidad como estrategia competitiva

La calidad no pasa a ser estrategia competitiva sólo porque se apliquen métodos estadísticos para controlar el proceso; como tampoco lo es por el hecho de que todos se comprometan a elaborar productos sin ningún defecto, pues esto de nada serviría si no hay mercado para ellos. La calidad pasa a ser estrategia de competitividad en el momento en el que la alta gerencia toma como punto de partida para su planeación estratégica los requerimientos del consumidor y la calidad de los productos de los competidores. Se trata de planear toda la actividad de la empresa, en tal forma de entregar al consumidor artículos que respondan a sus requerimientos y que tengan una calidad superior a la que ofrecen los competidores. (p.39).

2.6. GURÚS DE LA CALIDAD

2.6.1. Dr. W. Edwards Deming (1900-1993)

William Edwards Deming nació en 1900 en Wyoming, Estados Unidos, al inicio de su carrera se dedicó a trabajar sobre el control estadístico de la calidad, pero la entrada de

los Estados Unidos a la Segunda Guerra Mundial y la demanda excesiva de productos por parte de los aliados provocó que las empresas americanas se orientarán a la producción en masa satisfaciendo dicha demanda en un mercado muy estandarizado y muy cerrado, dejando de lado las ideas de Shewhart, Deming y otros precursores.

Palacios, J (2012), “Administración de la calidad” define que, la filosofía de calidad total Deming la resume como: “El mejoramiento incesante en todos los procesos”. (p. 36).

Por lo que se puede concluir que la idea fundamental en la filosofía de Deming es el mejoramiento de la calidad total así como del mejoramiento de los procesos.

Gráfico N° 5: Catorce Principios de Deming

N.-	• PRINCIPIOS
1	• Crear constancia en el propósito de mejorar.
2	• Adaptar la organización
3	• Evitar la inspección masiva de los productos
4	• Comprar por calidad , no por precio y estrechar lazos con los proveedores.
5	• Mejora Continuamente
6	• Formar y entrenar a los trabajadores para mejorar el desempeño del trabajo
7	• Adoptar e implantar el liderazgo
8	• Eliminar el miedo
9	• Romper las barreras entre departamentos
10	• Eliminar eslóganes y consignas para los operarios, sustituyéndolas por acciones de mejora.
11	• Eliminar estándares de trabajo, incentivos y trabajo a destajo , no son compatibles con la mejora continua.
12	• Eliminar las barreras que privan a la gente de estar orgullosa de su trabajo.
13	• Estimular a la gente para su mejora personal.
14	• Poner a trabajar a todos para realizar esta transformación.

Fuente: Palacios José Luis, “Administración de la calidad”, pág. 36.

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

2.6.2. Joseph Juran (1904-2008)

Nace en Rumania en 1904 y es otra de las grandes figuras de la calidad. Se traslada a Minnesota en 1912. Es contemporáneo de Deming. Después de la II Guerra Mundial trabajó como consultor. Visita Japón en 1954 y convierte el Control de la Calidad en

instrumento de la dirección de la empresa. Imparte su conferencia sobre: "Gestión Sistemática del Control de Calidad". Se le descubre a raíz de la publicación de su libro, desechado por otras editoriales: "Manual de Control de Calidad". Describe la calidad como la "adecuación de los Productos y Servicios al uso para el cual han sido concebidos" y desarrolló una trilogía de calidad: Establecer un Plan de Calidad, efectuar el Control de Calidad e implantar la Mejora de la Calidad.

Palacios, J (2012), "Administración de la Calidad" considera que, su obra más conocida el manual de la calidad, ha servido de guía a varias generaciones de ingenieros." (p. 36).

La trilogía de Juran sólo es la numeración de tres pasos fundamentales en un proceso de mejoramiento.

- I. Planeación de la Calidad.
- II. Control de la Calidad.
- III. Mejora de la Calidad.

Por lo que he concluido que la filosofía de Juran está en realizar un manual de calidad en el que se planee todo lo necesario para cada proceso y esos procesos se vayan controlando teniendo una mejora continua en cada paso.

2.6.3. Philip B. Crosby (1926-2001)

Philip Crosby nació en Wheeling, Virginia el 18 de junio de 1926. Entre su participación en la Segunda Guerra Mundial y Corea, Philip Crosby comenzó su trabajo como profesional de la calidad en 1952 en una escuela médica. La carrera de Philip Crosby comenzó en una planta de fabricación en línea donde decidió que su meta sería enseñar administración en la cual previniendo problemas sería más provechoso que ser bueno en solucionarlos.

Crosby Associates, Inc. (PCA), durante los diez años siguientes la convirtió en una organización con 300 empleados alrededor del mundo y con \$80 millones de dólares en ganancias. PCA enseñó a la gerencia cómo establecer una cultura preventiva para lograr realizar las cosas bien y a la primera. GM, Chrysler, Motorola, Xerox, muchos

hospitales, y cientos de corporaciones alrededor del mundo vinieron a PCA para entender la Administración de la calidad. Todavía enseñamos en 16 lenguajes alrededor del mundo.

Philip Crosby vivió en Winter Park, Florida, con su esposa Peggy. Pasaba los veranos en su otra casa en Highlands, Carolina del Norte. A principios de 1998 publicó su libro "Quality and Me" (su autobiografía) y posteriormente "The Reliable Organization" a finales de 1999. Philip Crosby. Falleció en agosto del 2001.

Palacios, J (2012), "Administración de la calidad", consiste en cumplir con los requisitos. La esencia de la filosofía de la calidad de Crosby se resume en lo que él llama los "Absolutos de la administración de la calidad" y los "Elementos fundamentales", incluye los siguientes puntos:

- Calidad significa cumplimiento con los requisitos, no elegancia.
- No existen los llamados problemas de calidad.
- La economía de la calidad no existe, siempre es más barato hacer bien el trabajo desde la primera vez.
- La única medida de desempeño es el costo de la calidad, que es el gasto derivado del no cumplimiento.
- La única norma de desempeño es "cero defectos". (p.39)

Por lo que se puede concluir que Philip Crosby basa su teoría en el cumplimiento de los requisitos que se han propuesto para realizar un producto o servicio, teniendo especial atención en una alta calidad pero haciendo lo más económico posible para el cliente con la única norma que es cero defectos.

2.6.4. A. V. Feigenbaum

El Dr. Feigenbaum ideó en 1945, un método de gestión económica de la calidad que consistía en sumar los costos de la obtención de la calidad y los costes de la no calidad, es decir por fallos o errores.

En 1961 editó una publicación llamada "Total Quality Control". Este

título fue traducido como Control de la Calidad Total y no como Control.

Palacios, J (2012), “Administración de la calidad”, conocido para acuñar la frase control de calidad total, que definió como: Un sistema eficaz para integrar el desarrollo de la calidad, el mantenimiento de la calidad y los esfuerzos de mejora de la calidad de los diversos grupos en una organización, a fin de permitir la producción y el servicio en los niveles más económicos posibles que den lugar a la total satisfacción del cliente.

La filosofía de Feigenbaum se resume en tres pasos hacia la calidad:

- a) Liderazgo de Calidad.
- b) Tecnología de Calidad.
- c) Compromiso de la organización.(p. 37-38)

Por lo anterior se puede inferir que según la filosofía de Feigenbaum se debe integrar el mantenimiento y los esfuerzos para una mejora de la calidad en los diferentes procesos de la organización, tanto en la producción o en la prestación de un servicio para la satisfacción del cliente.

2.6.5. Kaoru Ishikawa

El representante emblemático del movimiento del Control de Calidad en Japón es el Dr. Kaoru Ishikawa. Nacido en 1915 en el seno de una familia de amplia tradición industrial, se graduó en la Universidad de Tokio el año 1939 en Química Aplicada. De 1939 a 1947 trabajó en la industria y en la Armada.

Ishikawa desarrolla el Diagrama Causa-Efecto como herramienta para el estudio de las causas de los problemas. Parte de que los problemas no tienen causas únicas, sino que suelen ser, según su experiencia, un cúmulo de causas. Sólo hay que buscar esta multiplicidad de causas, colocarlas en su diagrama (también conocido como de "espina de pescado", ya que su forma nos la recuerda) formando familias de causas a las que aplicar medidas preventivas selectivas.

Palacios, J (2012), en su texto “Administración de la calidad”, advierte que según Ishikawa, “control de la calidad es una revolución que consiste en que el objetivo primordial de la empresa es la calidad.” (p.34).

A continuación se resume los elementos claves:

1. Liderazgo de la alta dirección.
2. Educación y capacitación.
3. Una organización adecuada al CTC.
4. Establecimiento de un sistema de aseguramiento de calidad.
5. Respeto de la administración a la Humanidad del individuo.
6. Eliminación del seccionalismo.
7. Evitar el apresuramiento en la implantación.
8. La mercadotecnia es la entrada y salida de la calidad.
9. Los directivos no deben demostrar enojo cuando sus subordinados presenten las cosas mal hechas.

Círculos del Control de la Calidad

Es un pequeño grupo compuesto por personas voluntarias, que resuelven los problemas de los niveles más operativos de la organización. Todos sus componentes pertenecen a la misma área de trabajo y habitualmente es el propio grupo quien determina el problema a resolver.

Metas del círculo de Calidad

- a) Que la empresa se desarrolle y mejore.
- b) Contribuir a que los colaboradores se sientan satisfechos mediante talleres, y respetar las relaciones humanas.
- c) Describir a cada empleado sus capacidades, para mejorar su potencial.

Por lo mencionado anteriormente, Ishikawa hace énfasis en los objetivos primordiales de la empresa, en que haya una persona que lidere, que no solo tenga la educación y la experiencia pertinente sino también que sea parte de los procesos que se van realizando

en la organización, más allá de que se elimine el seccionalismo y se implante la mercadotecnia de entrada y salida de la calidad; y, se instaure los círculos de la calidad como mecanismo para que la empresa mejore y todos los colaboradores se sientan satisfechos.

2.6.6. Genichi Taguchi

Su contribución más importante ha sido la combinación de métodos estadísticos y de ingeniería para conseguir rápidas mejoras en costo y calidad mediante la optimización del diseño de los productos y sus procesos de fabricación.

La no calidad es la pérdida generada a la sociedad por un producto, desde el momento de su concepción hasta el reciclado, por no haber hecho lo correcto.

El objetivo de la empresa debe ser minimizar la no calidad, pues las pérdidas que los productos originan a su usuario a corto, mediano y largo plazo, sin duda revierten en perjuicios para la organización, y otro tanto ocurre con los daños que pueden originar a la sociedad (medioambiente, etc.).

Evans, J & Lindsoy, W (2008), en su texto Administración y Control de la Calidad, advierten que según el enfoque de Taguchi, “mientras sea menos la variación respecto a la especificación nominal, mejor será la calidad. A su vez los productos son más consistentes y los costos totales son menores”. (p.112)

Con base en lo anterior se puede concluir que según la filosofía de Taguchi, mientras menos cambios se den durante el proceso serán menores los costos totales, acompañados de métodos estadísticos para optimizar el diseño del producto y de los procesos de fabricación.

2.7. La Estandarización

Evans, J & Lindsoy, W (2008), en su texto Administración y Control de la Calidad, manifiesta que:

La estandarización se encuentra en el corazón de la producción y servicio. Un estándar es la forma más segura, más fácil y más efectiva de hacer un trabajo o prestar un servicio. Su misión es aflorar condiciones anormales en el proceso de manera que nos facilite tomar las acciones correctivas necesarias y también nos permita sentar la base para futuras mejoras. Los estándares en el ámbito de la producción hacen referencia a dos aspectos principales: las especificaciones de producto y de calidad.

Objetivos:

Establecer las expectativas de productividad, calidad, coste y tiempo de entrega de un producto o servicio cumpliendo con las normas de seguridad vigentes y teniendo en cuenta los aspectos humanos como: ergonomía, fatiga y condiciones de trabajo.

Metodología y Desarrollo

- Formación al equipo de estandarización.
- Establecimiento de la mejor manera de realizar el proceso.
- Identificación de la capacidad de cada elemento o del servicio.
- Observación de las actividades en el terreno y toma de datos.
- Establecimiento de la combinación del trabajo de operador y máquina/equipo.
- Toma de Tiempos.
- Cálculo de Takt time y del inventario en proceso.
- Ajuste y nivelado de recursos en el proceso.
- Establecimiento del estándar.
- Seleccionar las actividades y frecuencias para la mejora de los estándares establecidos.

Beneficios:

- Reducen la variabilidad de los procesos.
- Disminuyen los desperdicios y los costes.

- Permiten la formación y el aprendizaje.
- Mejoran la calidad y el lead – time.
- Permiten el desarrollo de poka – yokes y actividades de mejora. (p.112- 113)

Por lo que se concluye que la estandarización se encuentra en el corazón de la producción y de los servicios, ya que tener estandarizados los procesos asegura las expectativas tanto de la producción, calidad y costo en los que se van a incurrir la empresa, y de esta manera se puede disminuir los desperdicios y el costo de la producción.

2.8. NORMAS ISO 9001:2008

2.8.1. Qué significa ISO

La Organización Internacional de Normalización o ISO, nacida tras la Segunda Guerra Mundial del 23 de febrero de 1947, es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación tanto de productos como de servicios, comercio y comunicación para todas las ramas industriales. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional.

La ISO es una red de los institutos de normas nacionales de 163 países, sobre la base de un miembro por país, con una Secretaría Central en Ginebra (Suiza) que coordina el sistema. Está compuesta por delegaciones gubernamentales y no gubernamentales subdivididos en una serie de subcomités encargados de desarrollar las guías que contribuirán al mejoramiento.

Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, comprendiendo que ISO es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro organismo internacional, por lo tanto, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país. El contenido de los estándares está protegido por derechos de copyright y para acceder a ellos el público corriente debe

comprar cada documento. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n_Internacional_de_Normalizaci%C3%B3n

Por lo que se concluye que la Organización Internacional de Normalización nace tras la Segunda Guerra Mundial y es la encargada de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, para todo tipo de producto o servicio, cuyo contenido está protegido por derechos de copyright y para acceder al público corriente debe comprarse este documento.

2.8.2. Prólogo

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra – Suiza (2008), de la norma ISO 9001:2008, nos menciona que, ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las Normas Internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Las Normas Internacionales se redactan de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC.

La tarea principal de los comités técnicos es preparar Normas Internacionales. Los proyectos de normas internacionales adoptados por los comités técnicos se circulan a los organismos miembros para votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros con derecho a voto.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos

de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente.

La Norma ISO 9001 ha sido preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y aseguramiento de la calidad, Subcomité SC 2, Sistemas de la calidad.

Esta cuarta edición anula y sustituye a la tercera edición (ISO 9001:2000), que ha sido modificada para clarificar puntos en el texto y aumentar la compatibilidad con la Norma ISO 14001:2004. (p.4)

2.8.3. Antecedentes de la Normas ISO 9001:2008

Yáñez, C (2008), en su publicación de Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001, nos menciona que “La norma ISO 9001:2008 pertenece a la familia de normas ISO 9000, es una norma internacional aplicable a empresas de todos los sectores y tamaños, y describe de qué debe constar un sistema de gestión de la calidad, pero sin especificar cómo se debe desarrollar e implantar en cada empresa en particular”.

Las Normas ISO relacionadas con la calidad son las siguientes:

- ISO 9000:2005 “Sistemas de gestión de la calidad. Principios y vocabulario”
- ISO 9001-2008 “Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos”
- ISO 9004:2009 “Gestión para el éxito sostenido de una organización.
- ISO 9004, 1:1994 “Gestión de la calidad y elementos de un sistema de calidad”.
Parte 1 Directrices.
- ISO 9004, 2:1994 “Gestión de la calidad y elementos de un sistema de calidad”.

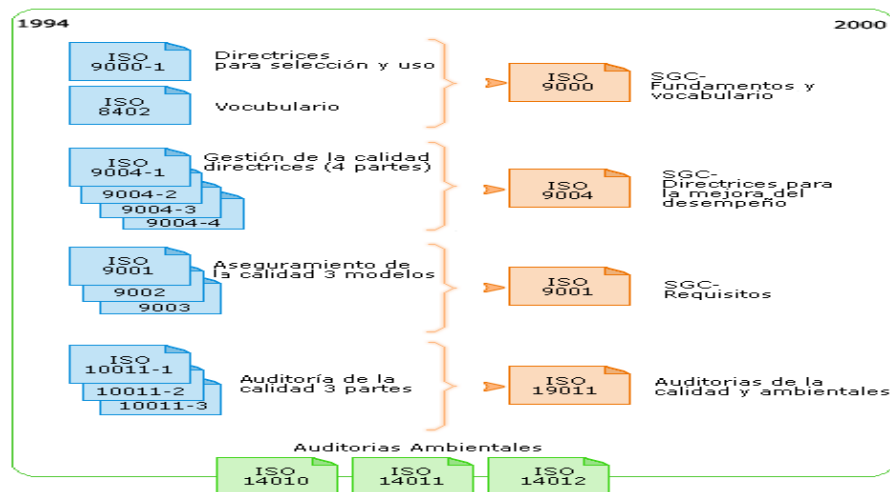
Parte 2 Guía para los servicios.

Enfoque de gestión de la calidad”.

- ISO 19011: "Instrucciones para auditar gestiones de calidad y gestión ambientales".(p. 3-8)

El siguiente Gráfico ofrece un esquema de cómo se simplificó esta serie de Normas en el año 2000, la cual se mantiene en la actual versión de 2008:

Gráfico N° 6: Grupos de la Norma ISO



Fuente: Publicación de Carlo Yáñez
Elaborado por: María José Escobar Bermeo

Por lo que se concluye que cada norma ISO tiene origen en una necesidad específica que tiene el cliente, dependiendo del producto o servicio que ofrezca al consumidor.

2.8.4. Objetivos de la norma ISO 9001:2008

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra (2008), Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad — Requisitos.

- ✓ Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- ✓ Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. (p. 9).

Por lo que se concluye que el principal objetivo de la norma ISO 9001-2008 es satisfacer al cliente cumpliendo con las leyes vigentes y con una mejora continua en cada proceso.

2.8.5. Enfoque de la norma ISO 9001:2008

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra – Suiza (2008), Norma ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad

La norma ISO 9001-2008 adopta un “enfoque basado en procesos” considerando que para que una organización funcione tiene que identificar y conocer las interacciones entre todos los procesos existentes en la misma.

2.8.6. Requisitos de la norma ISO 9001:2008

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra (2008), Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad.

Los requisitos generales de la norma ISO 9001-2008 se basan en definir y determinar la interacción entre los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad sirviendo este último como una herramienta para cumplir con la satisfacción del cliente. Los requisitos de documentación de la norma ISO 9001-2008 incluyen declaraciones documentales de la política de calidad, un manual de calidad, y documentación sobre los procedimientos de la organización.

Por lo anterior se puede inferir que los requisitos de la norma se basan en documentar la política de calidad, un manual de calidad, y documentación sobre los procedimientos de la organización para la satisfacción del cliente.

2.8.7. Puntos clave de la norma ISO 9001:2008

La norma ISO 9001:2008 enfoca su esfuerzo en varios puntos clave de gestión de la calidad:

- **Sistema de Gestión de Calidad:** Este requisito incluye los pasos básicos para documentar y estructurar un sistema de administración de la calidad.

- **Responsabilidad de la Dirección:** La alta dirección debe evidenciar su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad comunicando a la organización la importancia de satisfacer las necesidades del cliente, definiendo objetivos y políticas de calidad, y revisando dicho sistema a intervalos planificados.

- **Gestión de los recursos:** La organización debe determinar y proporcionar los recursos para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad, mejorando continuamente su eficacia y satisfaciendo las necesidades de cliente.

- **Realización del producto y prestación de servicios:** La organización determinará los objetivos de la calidad y requisitos especificados por el cliente para el producto y proporcionará evidencias del cumplimiento de estos requisitos mediante registros.

- **Medición, Análisis y Mejora:** La organización realizará un seguimiento de la información sobre la percepción del cliente y llevará a cabo auditorías internas a intervalos planificados debiendo mantener registros de las mismas.

Por otro lado, la organización deberá mejorar continuamente su sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por parte de la dirección.

La norma ISO 9001:2008 define como:

▪ **Acción Correctiva:**

Aquella que elimina las causas de las no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.

▪ **Acción Preventiva:**

Aquella que elimina las causas de las no conformidades potenciales para prevenir que ocurran.

Se concluye que los puntos clave de la norma ISO están basados en el Sistema de Gestión de Calidad que incluye los pasos básicos para documentar, la responsabilidad de los directivos en la satisfacción del cliente, la gestión de los recursos para realizar el producto o prestar el servicio, la medición, análisis, y mejora continua dependiendo del caso; y, finalmente la toma de decisiones frente a una acción correctiva o preventiva.

2.8.8. Sistema de Gestión de Calidad

Gutiérrez, H (2010), Calidad Total y Productividad, manifiesta que, un Sistema de Gestión de la Calidad es:

Una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (Recursos, Procedimientos, Documentos, Estructura organizacional y Estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

Un SGC se considera como una estructura operacional de trabajo, donde se integrará a los procedimientos técnicos y gerenciales para guiar las acciones del talento humano, recursos, la maquinaria o equipos, y que asegure la satisfacción del cliente además deberá estar documentado. (p.61)

Por lo anterior, se puede concluir que un Sistema de Gestión de la Calidad es una serie de actividades coordinadas que se realizan para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, donde se integrarán los procedimientos técnicos y gerenciales necesarios para guiar las acciones de los miembros de la organización, que aseguren la satisfacción del cliente añadido su respectiva documentación.

2.8.9. Principios básicos de la gestión de la calidad según la Norma ISO 9000:2005 versión 9001:2008

Norma ISO 900:2005 versión 9001:2008, nos dice que, son reglas de carácter social encaminadas a mejorar la marcha y funcionamiento de una organización mediante la mejora de sus relaciones internas. Estas normas, han de combinarse con los principios técnicos para conseguir una mejora de la satisfacción del consumidor. (p.15)

Los 8 Principios Básicos de la Norma de Calidad ISO 9001.

1. Enfoque al cliente

Las organizaciones, dependen de sus clientes, y por eso deben entender las necesidades presentes y futuras. También deben adaptarse a las necesidades e incluso sobrepasar las expectativas, a cambio el cliente se identificará con la organización, y estará predispuesto a mantener su nivel de implicación hacia la organización.

2. Liderazgo

Los líderes, establecen la unidad de propósito y dirección de la organización. Ellos pueden crear y mantener el desarrollo interno en el que los integrantes de la organización, se vean totalmente involucrados en alcanzar los objetivos de la organización.

3. Personas

Los integrantes de la organización, consumidores, trabajadores, mandos, proveedores, distribuidores, y los elementos ajenos a la empresa como redes de transporte, comunicaciones son la esencia de la organización, y su completo desarrollo, permite que sus habilidades, sean usadas en beneficio de la organización.

4. Enfoque hacia Procesos

Un resultado deseado, se alcanza con eficiencia cuando sus actividades y recursos relacionados, son manejados como procesos. El enfoque orientado hacia los procesos, permite una rápida y sencilla identificación de los problemas. Así como la rápida resolución de los mismos, sin la necesidad de mejorar el resto de procesos que funcionan de manera correcta, lo que repercute positivamente en las capacidades de la organización, y su capacidad para adaptarse al exigente y cambiante mercado.

5. Enfoque de sistemas para la gerencia

Identificando, entendiendo y gestionando, previendo y actuando los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la efectividad de la organización y a la eficiencia en alcanzar sus objetivos.

Hay que implantar un sistema de gestión válido y consistente en toda la organización. Debe de documentarse y los datos e información, estarán a disposición de todos los miembros de la organización. Los miembros de la organización deben de ser instruidos en la gestión del sistema de procesos, en particular del suyo, y en general del resto.

6. La Mejora Continua

La continua mejora de la capacidad y resultados de la organización, debe ser el objetivo permanente de la organización para alcanzar la excelencia. Mejora, en todos los campos, de las capacidades del personal, eficiencia de la maquinaria, de las relaciones con el público, entre los miembros de la organización, con la sociedad y mejora de la calidad del producto, que equivale a la satisfacción que el consumidor obtiene de su producto o servicio.

7. Enfoque en hechos para la toma de decisiones

Para tomar decisiones acertadas, es mejor basarse en la realidad y objetividad de los datos, más que intuiciones, deseos y esperanzas. Los datos, plantean varios

problemas que se debe estudiar y analizar para en base a estos tratar de solucionar o mejorar hasta obtener el resultado esperado o exigido.

8. Relaciones de mutuo beneficiosas con el proveedor

El proveedor, sobrevive gracias al comercio que realiza con la organización y su supervivencia, depende de la organización. Ayudándose mutuamente y atendiendo a las necesidades de la otra parte se logra optimizar el beneficio mutuo de la relación y la eficacia de las dos organizaciones. La empresa, necesita suministradores de confianza, que conozcan sus necesidades y expectativas que puedan superar las dificultades para adecuarse a las necesidades de la empresa.

2.8.10. Ventajas de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad

Gutiérrez, H (2010), Calidad Total y Productividad, manifiesta que:

- ✓ Aumento de beneficios.
- ✓ Aumento del número de clientes.
- ✓ Motivación del personal.
- ✓ Fidelidad de los clientes.
- ✓ Organización del trabajo.
- ✓ Mejora de las relaciones con los clientes.
- ✓ Reducción de costes debidos a la mala calidad. (p.62)

2.8.10.1. Enfoque basado en procesos

Gutiérrez, H (2010), Calidad Total y productividad, señala que “un proceso se entiende como un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.” (p.64)

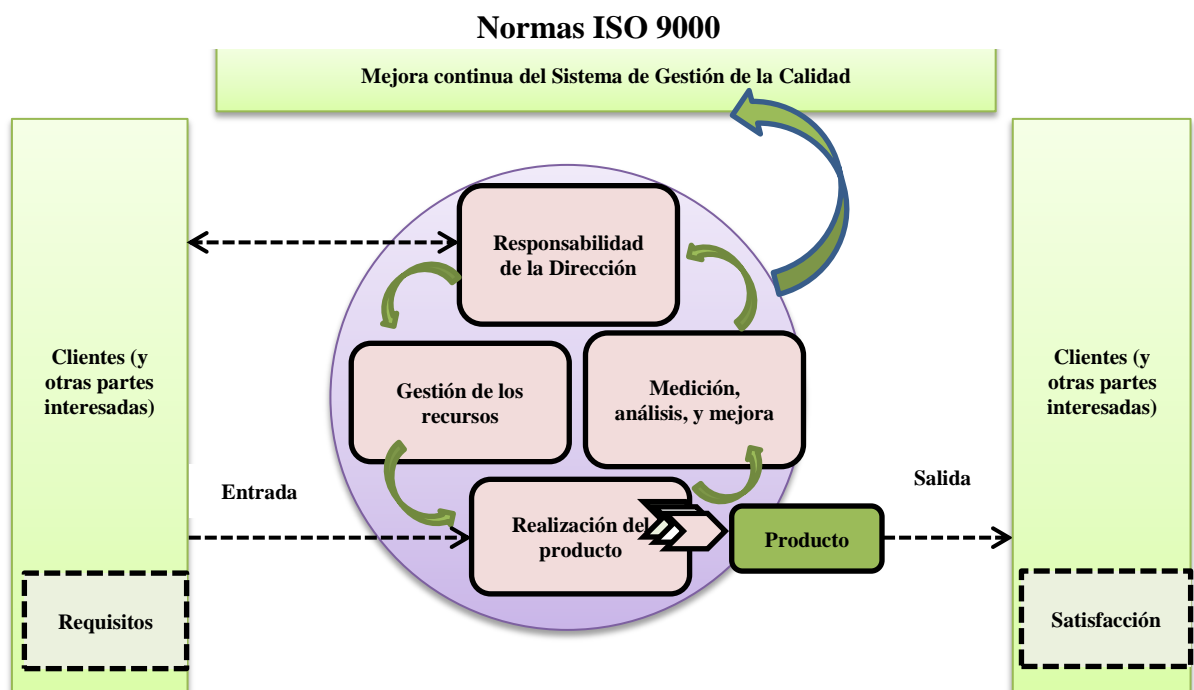
Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en

resultados, se puede considerar como un proceso. El resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La aplicación de procesos, así como su gestión, puede denominarse como “enfoque en procesos”.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

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

Gráfico N° 7: Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos descrito en la familia



Fuente: Norma ISO 9001-2008.

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

Se concluye que un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados y para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. La aplicación de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de los procesos, así como su

gestión, puede denominarse como enfoque basado en procesos y en el cumplimiento de los requisitos.

2.8.10.2. Papel de la alta dirección dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

Gutiérrez, H (2010), Calidad Total y Productividad, señala que “a través de su liderazgo y sus acciones, la alta dirección puede crear un ambiente en el que el personal se encuentre completamente involucrado en un Sistema de Gestión de Calidad para que opere eficazmente”.

- a. Establecer y mantener la política de la calidad y el objetivo de la calidad de la organización.
- b. Promover la política de la calidad y los objetivos de la calidad a través de la organización para aumentar la toma de conciencia, la motivación y la participación.
- c. Asegurarse del enfoque hacia los requisitos del cliente en toda la organización;
- d. Asegurarse de que se implementan los procesos apropiados para cumplir con los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas y para alcanzar los objetivos de la calidad;
- e. Asegurarse de la disponibilidad de los recursos necesarios;
- f. Revisar periódicamente el Sistema de Gestión de Calidad;
- g. Decidir sobre las acciones en relación con la política y con los objetivos de la calidad; y
- h. Decidir sobre las acciones para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad. (p.70).

Por lo que se concluye que la alta dirección a través de su liderazgo y sus acciones puede crear un ambiente en el que el personal se encuentre completamente involucrado en un sistema de gestión de la calidad en el que se establezca y se mantenga la política de la calidad y los objetivos de la calidad de la organización.

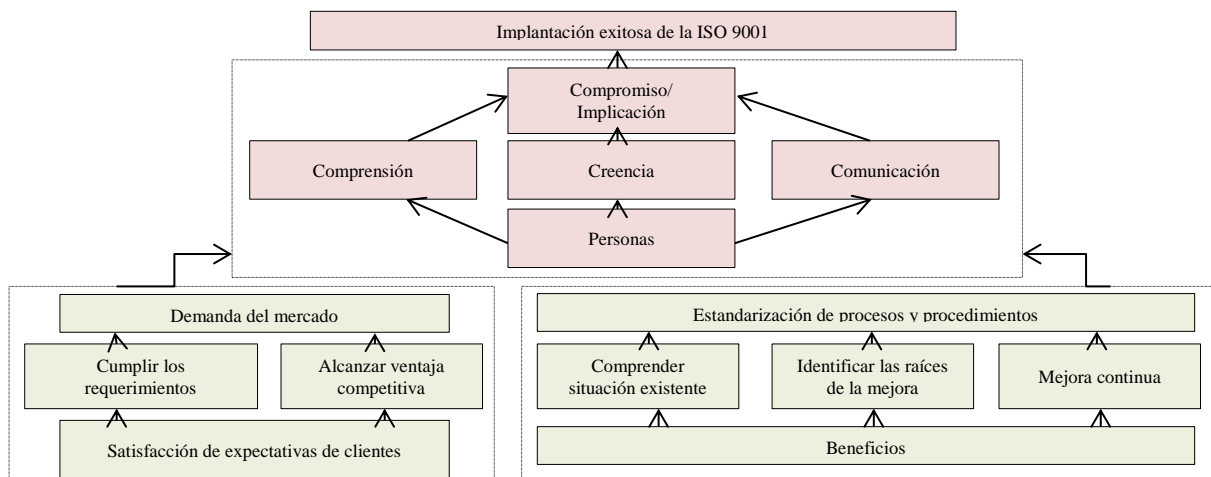
2.8.10.3. Cómo Implantar un Sistema de Gestión de Calidad

Camisón, Cruz y González (2007), en el texto de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas, señala que:

La implantación del SGC acorde con la norma ISO se debe realizar ciertas actividades clave para llegar al éxito”. Sistemáticamente, dichas etapas son las siguientes:

1. Decisión compromiso de la dirección.
2. Planificación y organización del proyecto.
3. Autodiagnóstico preliminar.
4. Información, sensibilización y formación.
5. Confección de la documentación.
6. Implantación del SGC.
7. Seguimiento y mejora del sistema. (p.407)

Gráfico N° 8: Estrategia para la Implantación exitosa de un SGC.



Fuente: Camisón, Cruz y González, “Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas”.
Elaborado por: María José Escobar Bermeo

Por lo que he concluido que la implantación del SGC consta de una serie de fases que van desde la decisión y compromiso de la dirección, planificación y organización del proyecto, autodiagnóstico preliminar, información, sensibilización y formación, confección de la documentación, hasta el seguimiento y mejora del sistema, fases en las que hay que realizar ciertas actividades clave para llevar el proyecto al éxito.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo se enfocará a la investigación cuali-cuantitativo. Cualitativo porque en la investigación se enfocará en la realidad del Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo que será posible mediante la observación.

La modalidad cuantitativa se aplicará al examen de datos numéricos al realizar encuestas especificando la población y muestra consultadas.

Documental y de Campo, debido a que se fundamentará en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos y a la recolección de datos que se obtendrán del lugar donde ocurren los hechos.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El estudio se trata de una investigación de campo, porque se realizará una recopilación de información del Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo, especialmente en el área de servicios que presta la empresa, es decir en el lugar mismo donde se genera la información.

La investigación también es bibliográfica porque con ella hemos podido estudiar los modelos de gestión según varios autores, y a su vez es documental porque se ha trabajado con varios documentos existentes en el Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo.

3.3. POBLACIÓN

Debido que el total de la población es reducido se tomó en cuenta todos los funcionarios que a continuación detallo del Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo.

Tabla N° 1: Personal del Consejo Nacional Electoral

RESPONSABLE	ÁREA
1. Ing. Mariana Siguenza	Directora
2. Ing. Paulina Brito	Secretaría
3. Ing. Geoconda Muñoz	Talento Humano
4. Ing. Jessika Verdesoto	Administrativo
5. Ing. Lucy Pomboza	Tecnología
6. Lic. Laura Córdova	Contabilidad
7. Ing. Wilma Moreno	Pagaduría
8. Lic. César Suarez	Comunicación
9. Ing. Esthela Arias	Planificación
10. Ing. Paúl Ramírez	Cultura Organizacional
11. Ing. Maritza Cabay	Presupuesto
12. Doc. Víctor Ríos	Jurídico
13. Ing. Luis Bonifaz	Organizaciones Políticas
14. Alexandra Lucero	Asistente de Dirección
15. María Aguayo	Asistente Electoral
16. Ángel Auquilla	Aseo y Limpieza
17. Washigton Sigcho	Aseo y Limpieza

Fuente: Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo.

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

3.4. MUESTRA

Debido a que el total del personal es reducido se trabajó con el total de la población.

3.5. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Método Inductivo.- El método Inductivo al pasar del conocimiento de casos particulares a un conocimiento general, se utilizó en la presente investigación analizando el caso del CNE DPCH que posteriormente puede generalizarse o replicarse a otras delegaciones provinciales de la función electoral, con lo cual se

buscó determinar la necesidad de un Sistema de Gestión de Calidad para servicios en el Consejo Nacional Electoral objeto de estudio. Esto se alcanzó a través de la recolección de datos de fuentes primarias tales como encuestas, entrevistas, observaciones al personal de la institución.

Método deductivo.- El presente trabajo al pasar del conocimiento de casos generales a un conocimiento particular, además, se utilizaron fuentes secundarias de información, tales como textos, tesis y otros tipos de estudios, que sustentaron como se puede diseñar un Sistema de Gestión de Calidad.

Sin embargo, se utilizó el método de observación, especialmente en los usuarios que hacen uso de este tipo de servicio.

Método analítico – sintético.- Al llevar a cabo el análisis de la información del Consejo Nacional Electoral, se pudo establecer la realidad que está aconteciendo en el ambiente financiero y del talento humano, diagnóstico que nos permitirá tomar las decisiones más correctas que ayuden a mejorar algunas deficiencias de la entidad.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Observación

La observación es una técnica que consistió en observar el hecho o caso para tomar la información correspondiente y después analizarla para lo cual pude obtener varios datos específicos sobre las funciones que realiza la institución y realizar un informe detallado de los datos observados.

Cuestionario

Al ser el cuestionario una manera de formular preguntas, de distintos tipos, entre ellas:

- Preguntas cerradas están delimitadas y su respuesta se determina la cantidad de variantes con referencia a la encuesta.

- Preguntas abiertas no permite medir con exactitud la propiedad, solo alcanza una opinión.

Estas fueron formuladas con frases fácilmente comprensibles, evitando formulaciones embarazosas de carácter personal y privado, más allá de ser completamente claras, simples y concretas, enfocando un punto cada vez más específico para la importancia de implantar un Sistema de Gestión de Calidad para el CNE DPCH.

Entrevistas

La entrevista es una técnica de recopilación de información mediante una conversación, por lo cual fue necesario tomar en cuenta las ocupaciones del entrevistado para disponer de su tiempo libre, y así poder realizar esta técnica que fue necesario para saber la importancia de implantar un Sistema de Gestión de Calidad para el CNE DPCH.

Internet

El Interfaz me permitió acceder a los distintos lugares de Internet y navegar de uno a otro utilizando los hiperenlaces. Este hizo que tenga acceso referente a cualquier tema de investigación en cuestión de segundos.

Fichas Bibliográficas

Se utilizó para la investigación bibliográfica, para lo cual, se realizó la descripción individual externa e interna de cada libro con el objeto de tener una visión de conjunto de todo el material informativo que fue de suma importancia para este trabajo de titulación.

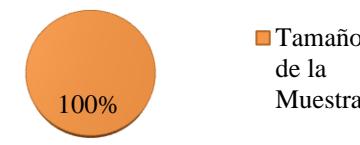
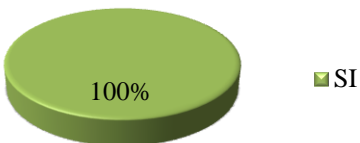
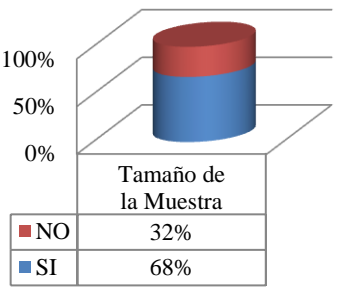
Inspección

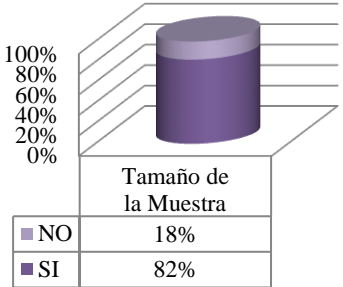
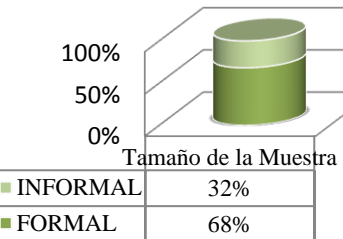
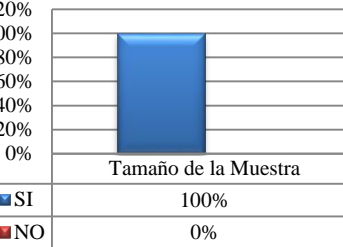
Se hizo visitas al Consejo Nacional Electoral, a fin de examinar registros, documentos, etc. Para verificar la correcta y óptima manipulación de éstos y a su vez saber que documentos son más importantes para la implantación de un SGC.

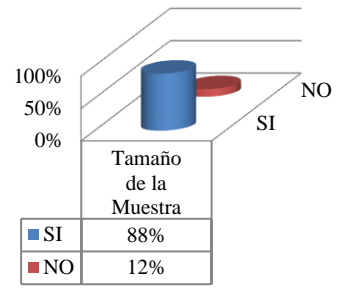
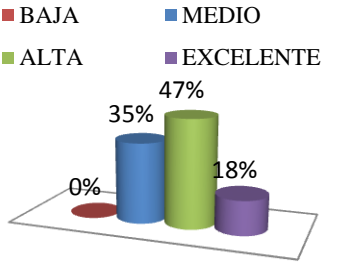
3.7. RESULTADOS

3.7.1. Encuesta aplicada a los funcionarios:

Tabla N° 2: Encuesta Funcionarios

<p>1.- ¿Las actividades que se realizan en el CNE DPCH están planificadas?</p>	<p>Pregunta N° 01</p>  <p>100%</p> <p>■ Tamaño de la Muestra</p>	<p>El 100% de los funcionarios del CNE DPCH consideran que las actividades que se realizan están debidamente planificadas.</p>	<p>Con la presente investigación se pudo observar que todas las actividades que se realizan en el CNE DPCH son debidamente planificadas, lo que me permite verificar que se está haciendo un adecuado manejo procesos de la institución.</p>				
<p>2.- ¿Se siente comprometido con los objetivos organizacionales?</p>	<p>Pregunta N° 02</p>  <p>100%</p> <p>■ SI</p>	<p>El 100% de los funcionarios del CNE DPCH advierte que se siente comprometido con los objetivos organizacionales.</p>	<p>Con la presente investigación se pudo observar que todos los funcionarios del CNE están comprometidos con los objetivos organizacionales, lo que permite deducir que cada funcionario cumplirá con todas las actividades que se le han designado.</p>				
<p>3.- ¿Es reconocido por los méritos que realiza?</p>	<p>Pregunta N° 03</p>  <p>Tamaño de la Muestra</p> <table border="1" data-bbox="672 1276 1030 1356"> <tr> <td>■ NO</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>■ SI</td> <td>68%</td> </tr> </table>	■ NO	32%	■ SI	68%	<p>El 68% de los funcionarios del CNE DPCH consideran que son reconocidos sus méritos y el 32% que no.</p>	<p>Con la presente investigación se pudo observar que a los funcionarios del CNE DPCH si se les reconoce los méritos que realizan y lo hacen de manera verbal ante sus demás compañeros en las reuniones que ellos mantienen según sea la necesidad que tengan.</p>
■ NO	32%						
■ SI	68%						

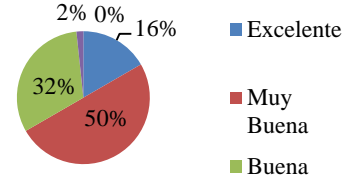
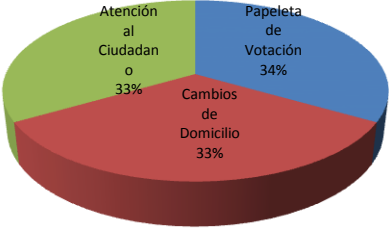
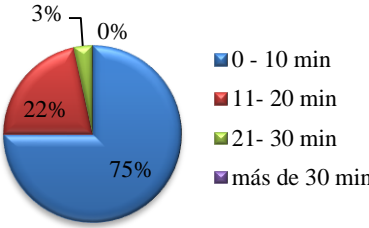
<p>4.- ¿Los funcionarios de la institución participan en la toma de decisiones?</p>	<p>Pregunta N° 04</p>  <table border="1" data-bbox="678 494 936 566"> <thead> <tr> <th colspan="2">Tamaño de la Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>■ NO</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>■ SI</td> <td>82%</td> </tr> </tbody> </table>	Tamaño de la Muestra		■ NO	18%	■ SI	82%	<p>El 82% de los funcionarios del CNE DPCH nos menciona que si tienen participación en la toma de decisiones y el 18% nos dice que no.</p>	<p>Con la presente investigación se pudo observar que los funcionarios del CNE DPCH son parte de la toma de decisiones según el trabajo que se vaya a realizar dentro o fuera de la institución, caso contrario quien la toma la decisión es la gerencia dependiendo de la necesidad o del requerimiento que se haya presentado.</p>
Tamaño de la Muestra									
■ NO	18%								
■ SI	82%								
<p>5.- ¿Qué tipo de comunicación se utiliza en la institución?</p>	<p>Pregunta N.-5</p>  <table border="1" data-bbox="656 877 981 949"> <thead> <tr> <th colspan="2">Tamaño de la Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>■ INFORMAL</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>■ FORMAL</td> <td>68%</td> </tr> </tbody> </table>	Tamaño de la Muestra		■ INFORMAL	32%	■ FORMAL	68%	<p>El 68% de los funcionarios del CNE DPCH nos menciona que tienen más comunicación formal y el 32% nos dice que no.</p>	<p>Con la presente investigación se pudo observar que los funcionarios del CNE DPCH tienen una comunicación formal e informal siendo la comunicación más formal ya que son comunicados mediante oficios y memorándum respectivamente de acuerdo a las actividades que se vayan a realizar.</p>
Tamaño de la Muestra									
■ INFORMAL	32%								
■ FORMAL	68%								
<p>6.- ¿Cree que es necesario una capacitación periódica?</p>	<p>Pregunta N° 06</p>  <table border="1" data-bbox="656 1268 1019 1332"> <thead> <tr> <th colspan="2">Tamaño de la Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>■ SI</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>■ NO</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Tamaño de la Muestra		■ SI	100%	■ NO	0%	<p>El 100% de los funcionarios del CNE DPCH consideran que es una necesidad las capacitaciones.</p>	<p>Con la presente investigación se pudo observar que los funcionarios del CNE DPCH requieren que las capacitaciones sean de manera periódica especialmente cuando se presenten cambios o actualizaciones de la parte tributaria o administrativa del sector público que estén enmarcadas en la ley.</p>
Tamaño de la Muestra									
■ SI	100%								
■ NO	0%								

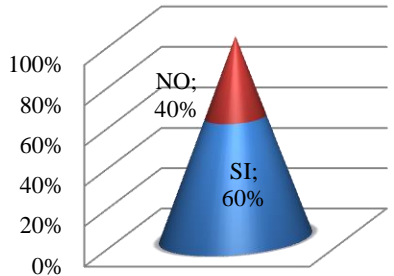
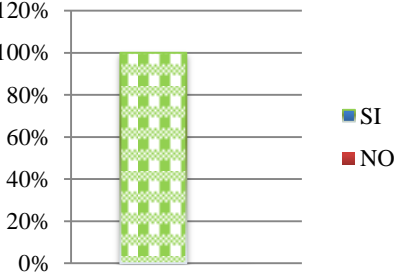
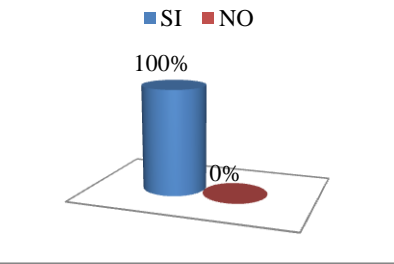
<p>7.- ¿Considera usted que sus habilidades están acordes a las actividades que realiza?</p>	<p>Pregunta N° 07</p>  <table border="1" data-bbox="683 486 875 555"> <thead> <tr> <th colspan="2">Tamaño de la Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>■ SI</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>■ NO</td> <td>12%</td> </tr> </tbody> </table>	Tamaño de la Muestra		■ SI	88%	■ NO	12%	<p>El 88% de los funcionarios del CNE DPCH nos manifiesta que las actividades que realizan son acorde a sus requerimientos y el 12% nos dice que no.</p>	<p>Con la presente investigación se pudo observar que los funcionarios del CNE DPCH están de acuerdo que las habilidades que tienen cada uno se enmarcan en las actividades que van realizando a diario, mensualmente y anualmente cada persona por puestos de trabajo.</p>
Tamaño de la Muestra									
■ SI	88%								
■ NO	12%								
<p>8.- ¿Cuál es el nivel de comunicación existente con sus compañeros?</p>	<p>Pregunta N.- 8</p> 	<p>El 47% de los funcionarios del CNE DPCH nos manifiesta que la relación con sus compañeros es alta, él 35% que es medio y el 18% que es excelente.</p>	<p>Se pudo observar que los funcionarios del CNE DPCH tienen una comunicación alta entre compañeros de la institución por lo que las instalaciones son reducidas y se puedan adaptar fácilmente al trabajo grupal que vayan realizando de acuerdo a las actividades que se les haya designado.</p>						

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

3.7.2. Encuesta aplicada a los Usuarios

Tabla N° 3: Encuesta Usuarios

PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS												
1.- ¿Cómo calificaría la atención de los funcionarios?	<p>Pregunta N° 01</p>  <table border="1"> <caption>Data for Pregunta N° 01</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>Muy Buena</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Buena</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Pésima</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Excelente	16%	Muy Buena	50%	Buena	32%	Regular	2%	Pésima	0%	<p>El 50% de los usuarios del CNE DPCH consideran que la atención es muy buena, 32% Buena, 16% excelente, 2% Regular y el 0% pésima.</p>	<p>Con la presente investigación se pudo observar que todas las actividades que se realizan en el CNE DPCH tienen una calificación de muy buena lo que nos quiere decir que los funcionarios tienden de una manera correcta a los usuarios que hacen uso de los servicios de la institución.</p>
Categoría	Porcentaje														
Excelente	16%														
Muy Buena	50%														
Buena	32%														
Regular	2%														
Pésima	0%														
2.- ¿Cuál fue el servicio que requirió?	<p>Pregunta N.-2</p>  <table border="1"> <caption>Data for Pregunta N.-2</caption> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Papeleta de Votación</td> <td>34%</td> </tr> <tr> <td>Cambios de Domicilio</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>Atención al Ciudadano</td> <td>33%</td> </tr> </tbody> </table>	Servicio	Porcentaje	Papeleta de Votación	34%	Cambios de Domicilio	33%	Atención al Ciudadano	33%	<p>El 33,33% de los usuarios del CNE DPCH requirió de atención al ciudadano, 33,33% Cambios de domicilio, 33,33% de Papeletas de Votación.</p>	<p>Con la presente investigación se encuestó a 20 personas por cada servicio prestado por parte del CNE DPCH para poder medir el grado de satisfacción que tienen los usuarios por cada servicio que se da en la institución.</p>				
Servicio	Porcentaje														
Papeleta de Votación	34%														
Cambios de Domicilio	33%														
Atención al Ciudadano	33%														
3.- ¿Al momento de requerir el servicio que tiempo se demoró en obtener?	<p>Pregunta N.- 3</p>  <table border="1"> <caption>Data for Pregunta N.- 3</caption> <thead> <tr> <th>Tiempo</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 - 10 min</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>11 - 20 min</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>21 - 30 min</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>más de 30 min</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Tiempo	Porcentaje	0 - 10 min	75%	11 - 20 min	22%	21 - 30 min	3%	más de 30 min	0%	<p>El 75% de los usuarios del CNE DPCH consideran que son el servicio demora de 0 a 10 minutos, 22% de 11 a 20 minutos y el 3% de 21 a 30 minutos.</p>	<p>Con la presente investigación se pudo observar que a los usuarios del CNE DPCH se demoran un tiempo aceptable de hasta 10 minutos por el servicio que ellos hayan requerido y cuando es más tiempo es por trámites externos que tienen que hacer en caso de haber requerido papeletas de votación y hayan estado fuera del país.</p>		
Tiempo	Porcentaje														
0 - 10 min	75%														
11 - 20 min	22%														
21 - 30 min	3%														
más de 30 min	0%														

<p>4.- ¿Existe un buzón de sugerencias?</p>	<p>Pregunta N.-4</p>  <p>A 3D pie chart with a blue base representing 'SI' at 60% and a red top representing 'NO' at 40%. The vertical axis is labeled from 0% to 100% in 20% increments.</p>	<p>El 60% de los usuarios del CNE DPCH nos menciona que si existe un buzón de sugerencias y el 40% que no.</p>	<p>Con la presente investigación se pudo observar que los usuarios del CNE DPCH saben que existe un buzón de sugerencias que se encuentra en la parte inferior junto a la ventanilla para las papeletas de votación pero sería más útil que haya uno grande a la entrada de la institución para que puedan dejar todas sus quejas y sugerencias.</p>
<p>5.- ¿Sus quejas y reclamos han sido atendidos?</p>	<p>Pregunta N.- 5</p>  <p>A 3D bar chart with a single green checkered bar reaching the 100% mark on the vertical axis. A legend shows 'SI' with a green square and 'NO' with a red square.</p>	<p>El 100% de los usuarios del CNE DPCH nos menciona que sus quejas y reclamos son atendidos.</p>	<p>Con la presente investigación se pudo observar que los usuarios del CNE DPCH han sido atendidos con los tramites , quejas y sugerencias que hayan tenido que realizar en el CNE DPCH.</p>
<p>6.- ¿Usted recomendaría a otra persona utilizar estos servicios?</p>	<p>Pregunta N.- 6</p>  <p>A 3D bar chart with a tall blue bar at 100% and a very small red bar at 0%. A legend shows 'SI' with a blue square and 'NO' with a red square.</p>	<p>El 100% de los usuarios del CNE DPCH recomiendan nuestros servicios.</p>	<p>Con la presente investigación se pudo observar que los usuarios del CNE DPCH recomiendan usar los servicios que da la institución ya que no requieren de mucho tiempo y a su vez la atención de los funcionarios está siendo la mejor para que ellos se sientan satisfechos.</p>

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

Análisis:

El resultado de las encuestas nos da a conocer la importancia de implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la satisfacción del Cliente y de la importancia de mejorar el servicio puesto que si los usuarios calificaron con un 50% la atención siendo muy buena, 32 % Buena, 16% Excelente, 2% Regular se tendrá como meta que cada uno de estos ítems se puedan ir incrementando hasta llegar al 90% como mínimo entre Excelente y Muy buena lo que se podrá lograr con este modelo de trabajo de titulación que está enfocado en cada servicio que presta el Consejo Nacional Electoral delegación provincial Chimborazo con el único fin de mejorar la rentabilidad de su empresa llegando a los requerimientos que exigen los usuarios y los órganos rectores del mismo.

3.8. VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

El diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en Normas ISO 9001-2008 para el Consejo Nacional Electoral, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, se demostrará que es una idea a defender porque las variables quedarán resueltas a través de los indicadores que se desarrollaron en el marco propositivo del presente trabajo de titulación.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. Sistema de Gestión de Calidad

4.1.1. Requisitos Generales

El Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, resulta ser una herramienta eficaz para lograr una óptima gestión del Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo, para ello se debe certificar el sistema mencionado para que se pueda acoplar a las condiciones de trabajo en todos sus aspectos, tamaño de la empresa y la complejidad que se pueden dar en sus procesos.

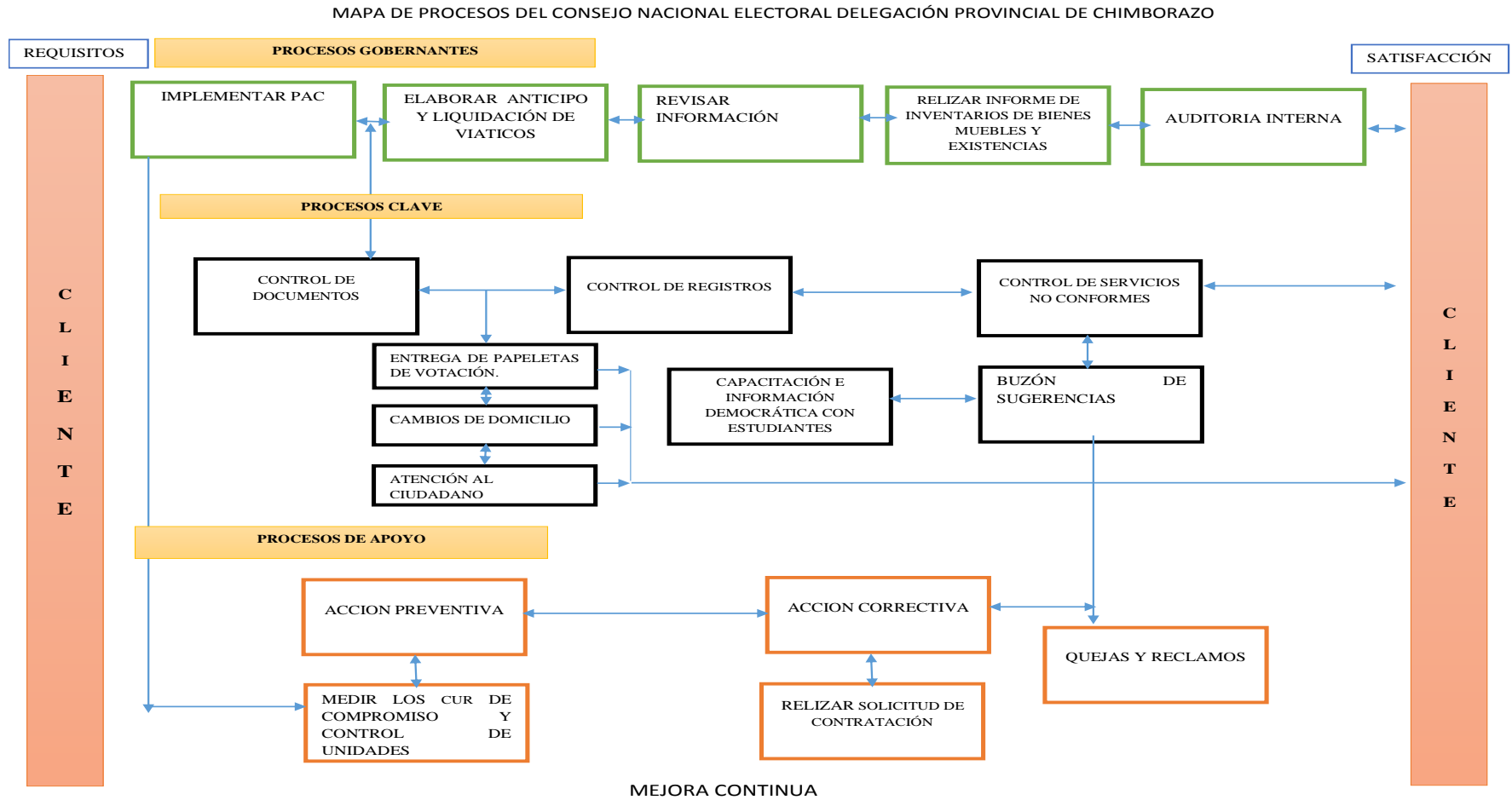
- **Empresa:** Consejo Nacional Electoral
- **Delegación:** Provincial de Chimborazo
- **Ubicación:** Riobamba, Orozco 25-18 y Colón
- **RUC:**0660812570001
- **Teléfonos:** (03) 2965047
- **Web:** www.cne.gob.ec
- **Norma:** ISO 9001: 2008

4.1.2. Mapa de Procesos

El Mapa de Procesos, contiene los procesos que se ejecutan en el Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo, cada uno detalla sus procedimientos y actividades, mismos que pueden ser ejecutados en un nivel máximo, para conseguir su eficiencia y efectividad, adoptando a la mejora continua como una estrategia para alcanzar los logros planificados.

A continuación se presenta una visión general del Sistema de Gestión de Calidad para la institución de los procesos que se componen.

Gráfico N° 9: Mapa de Proceso



Elaborado por: María José Escobar Bermeo

4.2. IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

4.2.1. Objeto y Campo de aplicación

4.2.1.1. Generalidades

Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo mediante la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad busca mejorar su desarrollo institucional para demostrar su meta principal y así poder lograr una gestión de calidad con el propósito de satisfacer al cliente basándonos en las necesidades que nos presentan.

4.2.1.2. Aplicación y/o alcance

Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad para el Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo y su posterior aplicación a todos los procesos para cumplir con los objetivos y metas propuestas y lograr la satisfacción y exigencias del cliente.

4.3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Las normas que se mencionan a continuación contienen disposiciones que constituyen referencias para la elaboración del Sistema de Gestión de la Calidad y leyes a las que se rige el Consejo Nacional Electoral

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

ISO 9004, 2:1994 “Gestión de la calidad y elementos de un sistema de calidad”.

Parte 2 Guía para los servicios.

Constitución de la República del Ecuador 2008

Ley orgánica electoral y de Organizaciones Políticas de la República del Ecuador.

4.4. TÉRMINOS Y REFERENCIAS

- **ADMINISTRACIÓN**

ROBBINS, Stephen P. & COULTER, (2010) considera que la Administración, “Involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que éstas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz”. (p.6).

- **CALIDAD**

Según O´ REILLY Giraldo Crespo en su publicación, definiciones de calidad. Evolución histórica y actualidad, al referirse a la Calidad, señala:

Concepto 1 A.- Conjunto de características/atributos que difieren de unidad a unidad. (Kramer & Twigg, 1983)

William Eduards Deming (Deming 1982): El grado perceptible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del cliente.

ARMAND v. Feigenbaum (Feigenbaum 1990), todas las características del producto y servicio provenientes de Mercado, Ingeniería y Mantenimiento que estén relacionadas directamente con las necesidades del cliente, son consideradas de calidad,

Joseph Jurán (Jurán 1993) define calidad como: Adecuado para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente.

La Sociedad Americana para el Control de la Calidad (A.S.Q.C) define a la calidad: “Conjunto de características de un producto, servicio o proceso que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente”.

NORMA ISO 9001: La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad (SCG) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

- **CALIDAD EN LOS SERVICIOS**

ISO 9000: 2000 manifiesta que:

SERVICIO.- Una contribución al bienestar de los demás y mano de obra útil que nos proporciona un bien tangible.

PROCESO DE SERVICIOS.- Generación de un bien tangible que proporciona bienestar a los clientes.

ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS.- Aquella que, dentro de los resultados con la interacción de sus clientes, se caracteriza por desarrollar transacciones en beneficio de éstos que proporcionan conocimientos o información a sus clientes. (p.10)

ENFOQUE HACIA PROCESOS

GUTIÉRREZ, Humberto (2010), Calidad Total y Productividad, manifiesta que es, un resultado deseado, se alcanza con eficiencia cuando sus actividades y recursos relacionados, son manejados como procesos. El enfoque orientado hacia los procesos, permite una rápida y sencilla identificación de los problemas. (p.63)

SIGNIFICADO ISO

La Organización Internacional de Normalización o ISO, nacida tras la Segunda Guerra Mundial del 23 de febrero de 1947, es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación tanto de productos como de servicios, comercio y comunicación para todas las ramas industriales. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las

empresas u organizaciones a nivel internacional. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n_Internacional_de_Normalizaci%C3%B3n

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

GUTIÉRREZ, Humberto (2010), Calidad Total y Productividad, manifiesta que, un Sistema de Gestión de la Calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización. (p.61)

4.5. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Consejo Nacional Electoral delegación provincial Chimborazo establecerá, documentará, implementará y mantendrá un Sistema de Gestión de Calidad y mejorará continuamente su eficacia con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008.

4.5.1. Requisitos Generales

- **Empresa:** Consejo Nacional Electoral
- **Delegación:** Provincial de Chimborazo
- **Ubicación:** Riobamba, Orozco 25-18 y Colón
- **RUC:**0660812570001

4.5.2. Requisitos de la documentación

4.5.2.1. Generalidades

La documentación se compone de:

- Manual de Calidad
- Política de Calidad

- Procesos
- Procedimientos
- Registros
- Documentos

4.6. MANUAL DE CALIDAD

El Consejo Nacional Electoral establecerá y mantendrá el manual de calidad que tiene como propósito describir el Sistema de Gestión de la Calidad en busca de mejorar las actividades y servicios que presta la institución cumpliendo con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008.

4.6.1. Objetivo del Manual de Calidad

- Detallar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar con la documentación pertinente a todo el personal de la institución sobre la política y objetivos de calidad definidos por la alta dirección.
- Demostrar la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad, cumpliendo con la ISO 9001:2008, enfocado a la satisfacción de expectativas de las partes interesadas.
- Aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación del principio de mejora.

4.6.2. Alcance

El Manual de Calidad se aplica a todas las áreas que conforman el Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo.

4.6.3. Administración del Manual de Calidad

La edición de este manual así como posteriores modificaciones solo se podrá realizar con la observación y aprobación de la dirección.

4.6.4. Control de documentos

Los documentos requeridos por el sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse. Los registros son un tipo de documentos y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el 4.2.4.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, asegurarse de que se identifiquen los cambios y el estado de revisión actual de los documentos,
- c) Asegurarse de que se identifiquen los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables de encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.

El manejo y control de la documentación tienen origen interno y externo que serán de la siguiente manera.

Internos: Manual de Calidad, manual de procedimientos, instrucciones de trabajo, estatuto, registros y evidencias.

Externos: Normativas, legislación, especificaciones.

Que deben registrarse a lo antes mencionado para su presentación.

Procedimiento N.-1 Control de documentos

Procedimiento N.-1			
Título: Control de Documentos		Código:	
Producto: Formatos, Instructivos.			
Objetivo: Establecer el procedimiento y los criterios básicos para la satisfacción del cliente, identificación, aprobación, actualización y cambios en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad que deba controlarse en el Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo. Para asegurar el uso adecuado en los términos de la normativa vigente de la información de la institución.			
Alcance: Todos los documentos internos y externos utilizados en las actividades que afectan a la institución sobre el Sistema de Gestión de Calidad del CNE-DPCH.			
Referencia: Norma ISO 9001.2008			
Procedimientos:			
N.-	Actividad	Descripción	Responsable
1	Identificar la necesidad	Identificar la necesidad de crear o modificar un documento y canalizar con el dueño del proceso.	Técnico Electoral-Encargado
2	Verificar formato	Verificar si el formato para la solicitud de documento está conforme la establecido por la institución.	Técnico Electoral-Encargado
3	Analizar Solicitud	Analizar la solicitud del bien o servicio desea según los requerimientos del que Sistema de Gestión de Calidad, para decidir su viabilidad o no de la misma.	Técnico Electoral-Encargado
4	Asignar Código	Si el documento es nuevo. Asignar un código e identificar un responsable de la elaboración, revisión y aprobación.	Técnico Electoral-Encargado
5	Elaboración, modificación o actualización del documento	Elaborar, modificar o actualizar el documento	Técnico Electoral-Encargado
6	Socialización del documento	Distribuir los documentos a través de medios pertinentes.	Técnico Electoral-Encargado
Documentación: Manual de Calidad			
Responsable: Alta Dirección			
Realizado por:		Revisado por:	Fecha:

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

4.6.5. Control de los registros

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad los registros debe permanecer legible, fácilmente identificable y recuperable. Debe establecerse un procedimiento documentado para identificar los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Procedimiento N.-2 Control de registros

Procedimiento N.-2			
Título: Control de Registros		Código:	
Producto: Registro			
Objetivo: Establecer el procedimiento y los lineamientos básicos para la identificación , almacenamiento , recuperación ,tiempo de retención y disposición de los registros de Sistema de Gestión de Calidad en el Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo. Para asegurar el uso adecuado en los términos de la normativa vigente en el manejo de la información de la institución.			
Alcance: Se aplica a todos los registros que controle sobre el Sistema de Gestión de Calidad del CNE-DPCH.			
Referencia: Norma ISO 9001.2008			
Procedimiento:			
N.-	Actividad	Descripción	Responsable
1	Determinar la necesidad	Determinar la necesidad de tener un nuevo registro o la modificación de un existente.	Técnico Electoral-Encargado
2	Trámite	Tramitar creación o modificación del registro.	Técnico Electoral-Encargado
3	Registrar	Registrar o actualizar listado de colaboradores. Control de registro.	Técnico Electoral-Encargado
4	Recolección de registros	Recolectar o actualizar la lista de los funcionarios.	Técnico Electoral-Encargado
5	Almacenamiento	Almacenar los registros de calidad de acuerdo a los criterios que se hayan establecido	Técnico Electoral-Encargado
6	Archivo	Archivar los documentos en el lugar definido y consignado.	Técnico Electoral-Encargado
7	Conservación	Conservar los registros durante el tiempo definido.	Técnico Electoral-Encargado

8	Disposición Final	Determinar la disposición final de los documentos , una vez terminado el período de conservación de los registros.	Técnico Electoral-Encargado
Documentación: Manual de Calidad			
Responsable: Alta Dirección			
Realizado por:	Revisado por:	Fecha:	

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

4.7. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

4.7.1. Compromiso De La Dirección

La Alta Dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como de la mejora continua de su eficacia.

Para lo cual se establecerá y comunicará a toda la organización:

El enfoque del Consejo Nacional Electoral tanto de los requisitos del cliente como legal y reglamentario.

La política de calidad.

El sistema de Gestión de Calidad, con sus objetivos específicos de calidad.

Revisiones periódicas por la dirección.

La disponibilidad de los recursos para el debido funcionamiento del sistema.

4.7.2. Enfoque del Cliente

La alta dirección se determinen los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

- Rapidez de respuesta.
- Respeto a los usuarios y proveedores.
- Calidad en el servicio.

4.7.3. Política de Calidad

La política debe ser conocida y revisada en la institución periódicamente para su adecuación, incluyendo el compromiso con los requisitos y la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

- ❖ Con el Consejo Nacional Electoral nos comprometemos en brindar servicios que garantizaran los derechos políticos que se expresan a través del sufragio, además ser una institución electoral que innova continuamente sus procesos en los ámbitos de democracia para así cumplir con los objetivos organizacionales, enfocados a la efectividad y eficacia a través del mejoramiento continuo de los procesos y servicios mediante la implementación de un SGC basado en las normas ISO 9001: 2008.

4.7.4. Planificación

Debe asegurarse de que los objetivos de calidad se cumplan a través de documentos y que estén dentro de la política de calidad, a su vez estén englobados dentro de la misión y visión para satisfacer los requerimientos de la institución.

Objetivos:

- ❖ Informar con la documentación pertinente a todo el personal de la institución sobre la política y objetivos de la calidad.
- ❖ Implementar el Sistema de Gestión de Calidad, cumpliendo con la ISO 9001:2008, enfocado a la satisfacción a la satisfacción de expectativas de las partes interesadas.
- ❖ Aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación del principio de la mejora continua.
- ❖ Realizar auditorías al Sistema de Gestión de Calidad y los resultados alcanzados de la institución.



4.7.4.1. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

Tabla N° 4: Planificación del Sistema de Calidad

PROCESO	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	ACCIÓN		RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
			PREVENTIVA	CORRECTIVA		
<u>GOBERNANTES</u> Administración	Comunicación y gestión dentro de la institución que vaya encaminado hacia la excelencia.	Cumplir con los objetivos de la institución a través de la prestación de servicios de calidad		X	Alta Dirección.	
Mejora Continua	Establecer la mejora continua.	Fomentar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO que se encamine a la mejora continua.		X	Técnico Electoral responsable de la mejora continua.	
Auditoría de Gestión y Calidad	Revisión y evaluación de la Gestión de la Calidad para emitir informes.	Emitir informes para realizar acciones oportunas.		X	Alta Dirección.	

<u>PROCESOS CLAVES</u>						
✚ Asesoría Jurídica	Realiza el asesoramiento y coordinación de la parte jurídica de la institución.	Cumplir con la asesoría y coordinación jurídica de la empresa.	X			Alta Dirección
✚ Planificación	Planificación y seguimiento de la gestión estratégica que tiene el CNE-DPCH.	Evaluar la gestión que realiza la institución como planificar los planes, programas y proyectos.	X			Alta Dirección
✚ Comunicación Social y Atención al ciudadano	Coordinación para entrevistas y eventos en el ámbito provincial.	Coordinar entrevistas y eventos para la institución y la alta dirección.	X			Alta Dirección

<u>PROCESOS DE APOYO</u>						
✚ Secretaría General	Responsable de la custodia, certificación de la documentación y expedientes de la parte administrativa y electoral que realiza la institución.	Custodiar, certifica la información de la parte administrativa y electoral de la institución.	X		Alta Dirección.	
✚ Administrativa	Realiza el Plan Anual de Contrataciones y sus requerimientos así como el control de inventarios y de documentación respecto a las compras.	Verificar el Plan Anual de Contrataciones y los inventarios de la institución.	X		Alta Dirección.	
✚ Talento Humano	Informar sobre el desempeño laboral de los funcionarios, selección de personal, liquidación de haberes por cese de actividades.	Dar a conocer el desempeño laboral y la realización de la liquidación de haberes por cese de actividades.	X		Alta Dirección.	

<p> Financiera</p>	<p>Se encarga de la parte presupuestaria, contabilidad y tesorería para realizar cada una de las transacciones de pagos y compras que requiere la institución.</p>	<p>Realizar la parte de pagos a los diferentes proveedores así como encargarse de la parte tributaria que tiene la institución.</p>	<p>X</p>		<p>Alta Dirección.</p>	
<p> Tecnologías y Comunicación</p>	<p>Realiza respaldos y recuperación de la información, mantenimiento de la base de datos, mitiga ataques informáticos a portales, aplicaciones de web, o servicios institucionales.</p>	<p>Realizar respaldos y recuperación de la información, mantenimiento de la base de datos, mitiga ataques informáticos a portales, aplicaciones de web, o servicios.</p>	<p>X</p>		<p>Alta Dirección</p>	

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

4.7.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

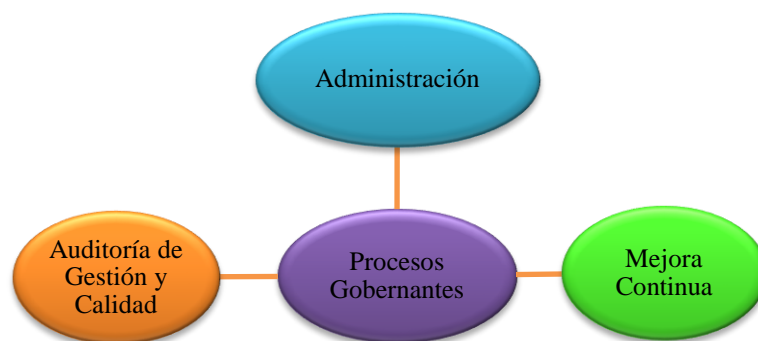
La dirección del Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo asegurar la planificación del sistema de gestión de Calidad basado en los requisitos de la norma principalmente en lo que concierne al manual de calidad , objetivos ya descritos , así como el respectivo cumplimiento del mapa de procesos.

4.7.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

4.7.5.1. Responsabilidad y autoridad

- ❖ **Procesos Gobernantes.-** También llamados de gobierno, de dirección o de gerenciamiento son los responsables de emitir políticas, directrices y planes estratégicos para el funcionamiento de la institución y hacen referencia a leyes, normativas aplicables al servicio

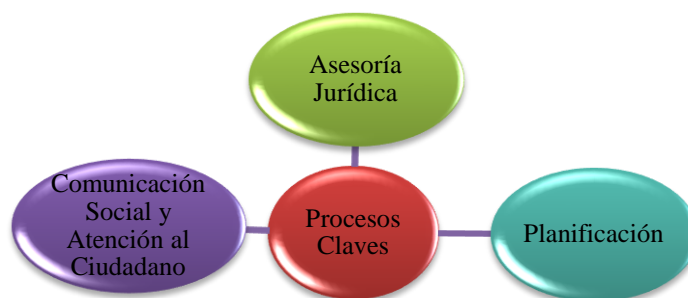
Gráfico N° 10: Procesos Gobernantes



Elaborado por: María José Escobar Bermeo

- ❖ **Procesos Clave.-** También llamados específicos, principales, agregadores de valor son los responsables de generar servicios que responden a la razón de ser de la institución a su misión y objetivos.

Gráfico N° 11: Procesos Claves



Elaborado por: María José Escobar Bermeo

- ❖ **Procesos de Apoyo.-** Tienen como misión contribuir a la mejora de la eficacia de los procesos operativos, fundamental importancia a los procesos administrativo, financiero, gestión de recursos humanos.

Gráfico N° 12: Procesos de Apoyo



Elaborado por: María José Escobar Bermeo

4.7.5.2. Representante de la Dirección

Para un adecuado mandato del Sistema de Gestión de la Calidad del Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo se delegará al Técnico Electoral 2 encargado de asegurarse que se implemente, mantenga y promueva los procesos necesarios para el sistema t cualquier acción de mejora continua.

4.7.5.3 Comunicación Interna

El proceso de comunicación interna fluye en todo los sentidos dentro del Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo entre todos sus funcionarios.

- **Reuniones.**-En las que se comunica a todos los funcionarios de las actividades que se van a realizar.
- **Correos electrónicos**
- **Oficios.**- Delegación de funciones y especificaciones de las actividades a realizarse.

4.7.6. Revisión por la Dirección

4.7.6.1. Generalidades

Procedimiento N.-3 Revisión por la Dirección

Procedimiento N.-3						
Título: Revisión por la Dirección						Código:
Producto: Revisión de los procesos y gestión de la calidad						
Objetivo: Revisar el Sistema de Gestión de Calidad con la finalidad de asegurar la convivencia, adecuación y eficaz mejora continua.						
Alcance: La revisión se aplicara Sistema de Gestión de Calidad .						
Descripción:						
Factores Parámetros	Sistema de Gestión de Calidad	Procesos	Objetivos	Metas	Acciones	Auditoría Interna
Calidad	Conformidad o Inconformidad de los requisitos	Macro Procesos	Cumplimiento de los Objetivos de Calidad	Alcance de las metas establecidas	Preventivas y correctivas	Resultados de revisión
Costo	Costo de la Evaluación	Costo de la Evaluación	Costo de la Evaluación	Costo de la Prevención	Costo de la Prevención	Costo de la Evaluación
Productividad	Efectividad	Desempeño	Adecuación	Propuestas	Acciones de mejora	Eficaz
Documentación: Manual de Calidad						
Responsable: Alta Dirección						
Realizado por:		Revisado por:		Fecha:		

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

En la revisión del Sistema se generara acciones correctivas y preventivas que quedarán reflejadas en los registros de revisión estableciendo al responsable y plazo.

La revisión del Sistema de Gestión de Calidad se llevara en la fecha que determine la dirección de planificación de Calidad.

4.7.6.2. Resultado de la medición

Se incluirán todas las acciones relacionadas con la mejora continua, el sistema y sus procedimientos, la mejora del servicio con los requerimientos del cliente en los que se puede usar como resultado de la eficacia lo siguiente.

- Cumplimiento de la garantía del servicio que ofrecemos.
- Mejor atención a los usuarios que requirieren nuestros servicios.
- Compartir la información de la mejora continua con los funcionarios para la mejora de sus funciones y actividades.

4.8. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

4.8.1. Provisión de recursos

El Consejo Nacional Electoral delegación Provincial de Chimborazo determinará y proporcionara los recursos necesarios para implementar y mejorar eficazmente los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

4.8.2. Recursos Humanos

4.8.2.1. Generalidades

4.8.2.1.1. Talento Humano

El Talento Humano es la parte activa de toda la institución, todo los funcionarios que realicen actividades que afecten a la calidad de los servicios es competente en base a sus educación, formación y experiencia requerida.

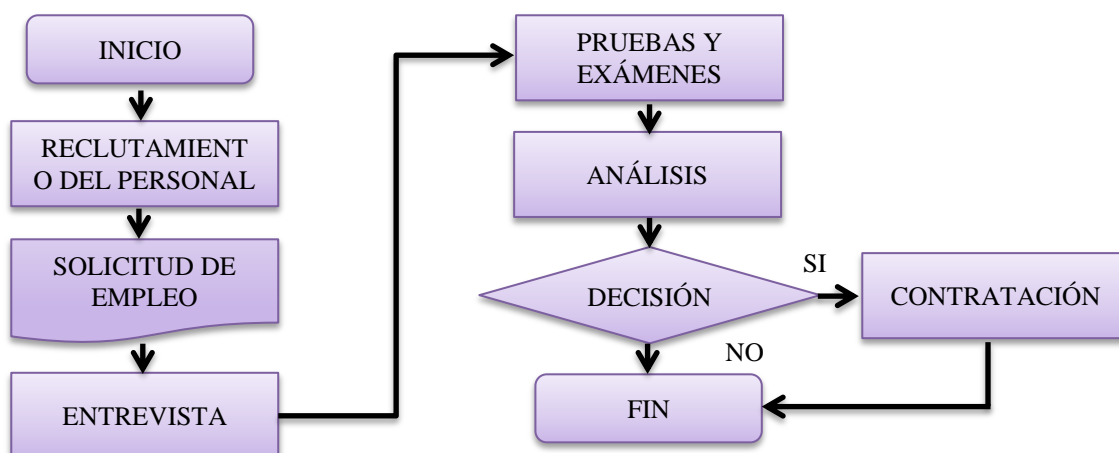
4.8.2.1.2. Gestión de Talento Humano

Procedimiento N.-4 Integración del Personal

Procedimiento N.-4			
Título: Proceso para integrar al personal			Código:
Producto: Integración de nuevo personal			
Objetivo: Incluir al personal basándose en la mejora continúa del talento humano incrementando valores institucionales.			
Alcance: Se aplicará a todos los funcionarios del Consejo Nacional Electoral delegación provincial Chimborazo.			
Referencia: Norma ISO 9001:2008			
Procedimiento:			
N.-	Actividad	Descripción	Responsable
1	Reclutamiento	Deben llenar las vacantes con fuentes internas o externas.	Analista de Talento Humano
2	Selección	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de empleo. Entrevista. Pruebas y exámenes de selección. Análisis y decisión final 	Analista de Talento Humano. Alta Dirección.
Documentación: Manual de Calidad			
Responsable: Alta Dirección			
Realizado por:		Revisado por:	Fecha:

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

Gráfico N° 13: Integración del personal



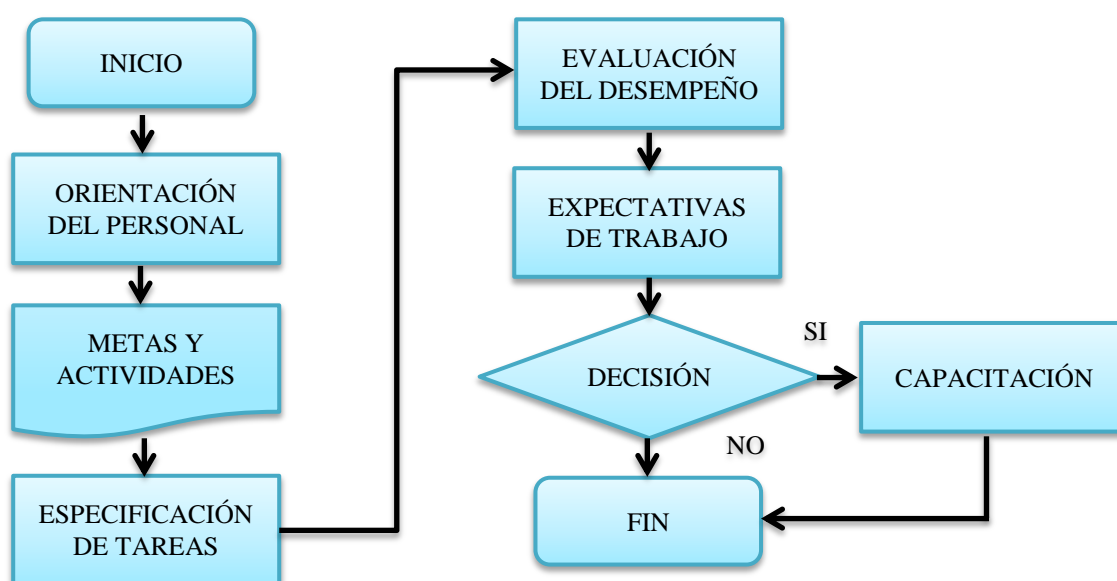
Elaborado por: María José Escobar Bermeo

Procedimiento N.-5 Organización del personal

Procedimiento N.-5			
Título: Proceso de organización del personal			Código:
Producto: Colocación de nuevos colaboradores			
Objetivo: Dirigir a cada colaborador en su nuevo puesto con la finalidad de brindar servicios de calidad,			
Alcance: Se aplicará a todo el Consejo Nacional Electoral delegación provincial Chimborazo.			
Referencia: Norma ISO 9001:2008			
Procedimiento:			
N.-	Actividad	Descripción	Responsable
1	Orientación del personal	Debe orientar a sus funcionarios sobre las actividades y esfuerzos para alcanzar las metas establecidas.	Analista de Talento Humano.
2	Diseño del Puesto	Especificar las tareas o atribuciones que debe desempeñar y tener un buen trato con los demás.	Analista de Talento Humano.
3	Evaluación del desempeño	Se debe identificar los objetivos específicos de la evaluación, las expectativas que el funcionario tiene sobre su trabajo.	Analista de Talento Humano.
Documentación: Manual de Calidad			
Responsable: Alta Dirección			
Realizado por:		Revisado por:	Fecha:

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

Gráfico N° 14: Orientación del personal



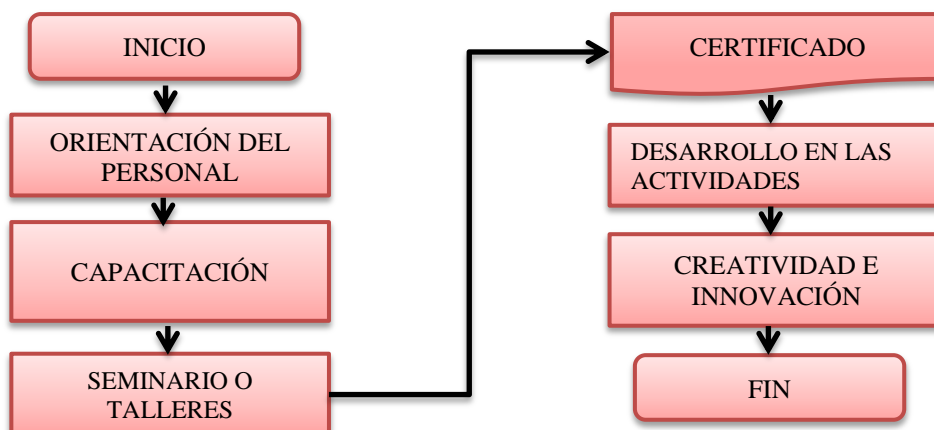
Elaborado por: María José Escobar Bermeo

Procedimiento N.-6 Desarrollo de las personas

Procedimiento N.-6			
Título: Proceso para desarrollar a las personas			Código:
Producto: Colocación de nuevos colaboradores			
Objetivo: Incorporar a las personas en base a una mejora continua.			
Alcance: Se aplicará a todo el Consejo Nacional Electoral delegación provincial Chimborazo.			
Referencia: Norma ISO 9001:2008			
Procedimiento:			
N.-	Actividad	Descripción	Responsable
1	Capacitación.	Se debe tener una necesidad por satisfacer a los funcionarios sus inquietudes sobre nuevas leyes reglamentos.	Analista de Talento Humano. Alta Dirección.
2	Seminario o Talleres.	Al tener dudas e inquietudes se podrá llevar a cabo un taller o seminario para que puedan cumplir con las expectativas laborales.	Analista de Talento Humano. Alta Dirección.
3	Desarrollo de la organización y las personas.	La organización deberá administrar los cambios y contribuir al desarrollo de las organizaciones creando conocimiento, creatividad e innovación.	Analista de Talento Humano.
Documentación: Manual de Calidad			
Responsable: Alta Dirección			
Realizado por:		Revisado por:	Fecha:

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

Gráfico N° 15: Desarrollo de personas



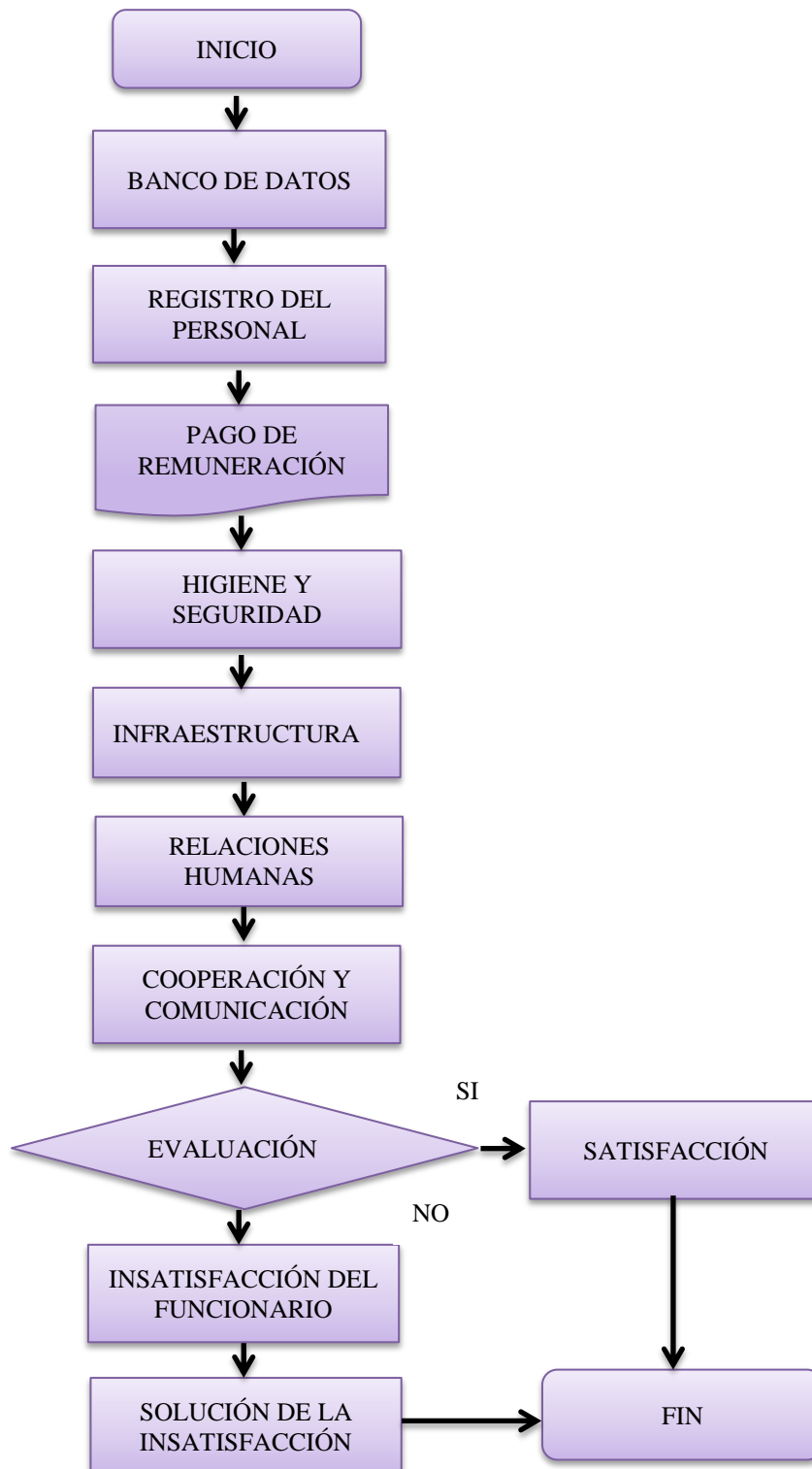
Elaborado por: María José Escobar Bermeo

Procedimiento N.-7 Evaluar la administración del Talento Humano

Procedimiento N.-7			
Título: Proceso para evaluar la administración del Talento Humano			Código:
Producto: Mejoramiento del Talento Humano			
Objetivo: Evaluar el desempeño del Talento Humano en base a la necesidad de la institución.			
Alcance: Se aplicará a todo el Consejo Nacional Electoral delegación provincial Chimborazo.			
Referencia: Norma ISO 9001:2008			
Procedimiento:			
N.-	Actividad	Descripción	Responsable
1	Banco de Datos	Registro del personal de las funciones que deba o haya desempeñado, remuneración, prestación de servicios, registro de entrenamiento, registro de candidatos.	Analista de Talento Humano. Alta Dirección.
2	Higiene y Seguridad	Se refiere al entorno físico del trabajo como la iluminación, comodidad., temperatura, ventilación.	Analista de Talento Humano.
	Entorno psicológico	Relaciones humanas agradables y motivadoras.	
3	Salud Ocupacional	Exámenes médicos, elaboración de mapas de riesgos ambientales.	Analista de Talento Humano.
4	Relación con los empleados	Diseño de comunicación, cooperación, protección en conflictos.	Analista de Talento Humano.
5	Evaluación de la administración de Talento Humano	Los responsables de esta área deberán medir la satisfacción de acoplamiento del nuevo personal así como la satisfacción de los mismos.	Analista de Talento Humano. Alta Dirección.
Documentación: Manual de Calidad			
Responsable: Alta Dirección			
Realizado por:		Revisado por:	Fecha:

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

Gráfico N° 16: Evaluar la administración del Talento Humano



Elaborado por: María José Escobar Bermeo

4.8.2.1.3. Competencia, toma de conciencia y formación

En el Consejo Nacional Electoral tendrá que considerar a sus funcionarios como lo más importante que tiene la institución e invertir en capacitación para poder cumplir con la misión y los objetivos de la institución para mejorar el servicio de calidad.

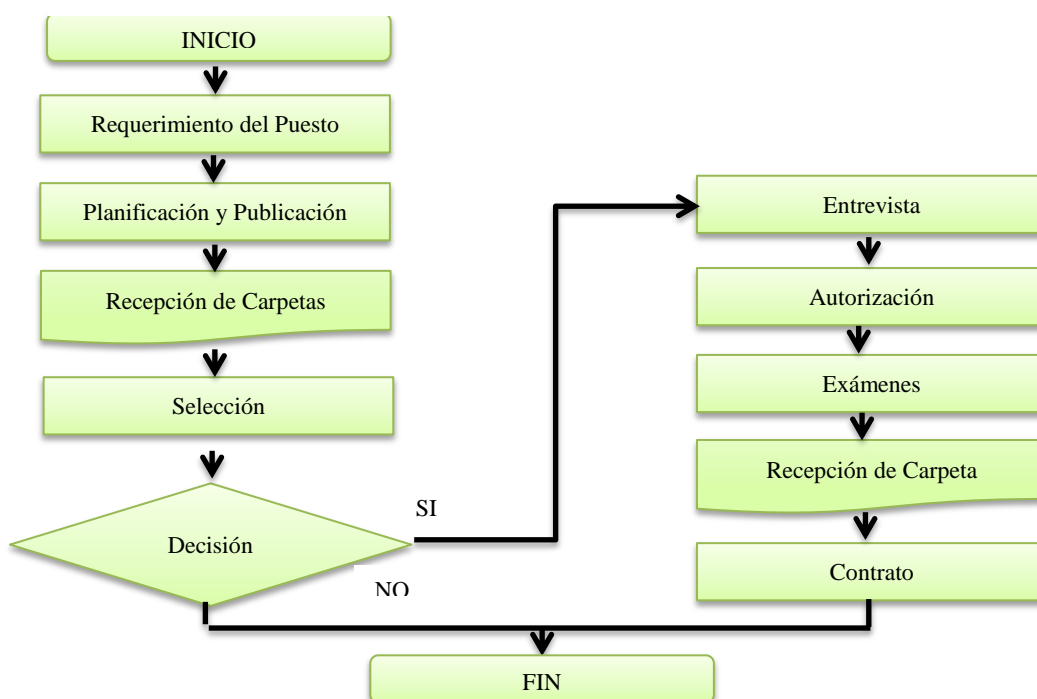
REGISTRO DE CALIDAD N.- 1 Formación del personal

REGISTRO DE CALIDAD N.- 1	
Consejo Nacional Electoral	
Título:	Formación del personal
Fecha:	
Realizado por:	
Aprobado por:	
La dirección debe asegurar que el personal sea capacitado de manera oportuna.	
Para poder cumplir con esto se debe realizar: Cursos, Seminarios, Charlas	

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

4.8.2.1.4. Selección de Talento Humano

Gráfico N° 17: Selección de Talento Humano



Elaborado por: María José Escobar Bermeo

4.8.3. Infraestructura

En el Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo cuenta con la infraestructura necesaria para el correcto desempeño de los funcionarios, para que pueda brindar la mayor conformidad del mismo así como también la correcta prestación del servicio a los diferentes usuarios y proveedores que tiene de la institución.

Gráfico N° 18: Infraestructura del CNE- DPCH



Elaborado por: María José Escobar Bermeo

4.8.4. Ambiente de Trabajo

El Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo en pro de su gestión ha definido una adecuada administración de su ambiente de trabajo procurando llevar a cabo una integridad de su personal enfocándose primordialmente en:

- ✚ La motivación al personal para que puedan cumplir eficiente y eficazmente sus actividades.
- ✚ Darles una excelente capacitación en todo lo requerido en sus puestos de trabajo.
- ✚ Desarrollando valores institucionales en equipo e individualmente.
- ✚ Coordinación y mantenimiento de los equipos así como de la instalación de la institución.
- ✚ Sistema de comunicación adecuada.

4.9. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

4.9.1. Planificación de la realización del Servicio

El Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo planificará sus actividades en cada uno de sus procesos descritos por el Sistema de Gestión de Calidad de tal manera que son controlados y se debe proveer de los recursos necesarios.

- ✚ Establecer los objetivos de calidad.
- ✚ Definir los procesos, documentos, servicios y recursos específicos para el servicio.
- ✚ Establecer los requisitos para que sirvan de evidencia de los procesos realizados.
- ✚ Definir las actividades de verificación seguimiento, inspección y validación del servicio.

✚ La deducción de la planificación se debe realizar de manera adecuada para que ayude a una operación más eficaz.

4.9.2. Procesos relacionados con el cliente

4.9.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el usuario

La dirección es la encargada y la responsable de establecer o determinar los requisitos necesarios que se deben considerar para la adecuada prestación de servicios con el fin de satisfacer las necesidades del usuario, entregar un servicio de calidad.

4.9.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio prestado.

El Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo realizara la revisión de los requisitos pero con la responsabilidad de la persona encargada del puesto de trabajo tomando en cuenta que debe proporcionar el servicio de calidad considerando:

- ✚ La definición del servicio.
- ✚ Atención ágil y oportuna.
- ✚ Documentos en regla.

4.9.2.3. Comunicación con el cliente.

La institución mantendrá permanentemente abierto la comunicación con sus funcionarios para facilitarles cualquier tipo de información respecto al servicio o recibir sugerencias o quejas que se tomaran en cuenta los siguientes puntos:

- ✚ Información sobre el servicio.
- ✚ Consultas de los pagos que se deben realizar por pérdida o robo de la papeleta de votación.
- ✚ Atención a reclamos y quejas.

- ✚ Requerimientos de Cambios de Domicilio.
- ✚ Atención al ciudadano en caso de desafiliación de algún partido político.

4.9.3. Diseño y desarrollo

4.9.3.1. Planificación del diseño y desarrollo

La institución debe planificar y controlar el diseño del servicio en la que se debe tomar en cuenta lo siguiente.

- ✚ Etapas del diseño y desarrollo.
- ✚ La revisión y validación , apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo
- ✚ La responsabilidad y autoridad para el diseño y desarrollo.

La alta dirección, planifica y documenta su proyecto, ajustándose al diseño de los requisitos establecidos por la institución.

Objetivo: Asegurar que el servicio cumpla con los requerimientos del cliente.

Alcance: Se aplicará a todo el personal del Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo.

Documentos aplicables:

- Manual de Calidad
- Flujo gramas

Responsable: Personal encargado del área de Planificación

Procedimiento: Elaborar y entregar un servicio de calidad.

Preparación: Aplicar una guía de prestación de servicio al cliente.

Comprobación: Satisfacción de las necesidades y requerimientos de los usuarios.

4.9.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del servicio y mantenerse los registros en los que se puedan incluir los siguientes aspectos.

- ✓ Requisitos funcionales y de desempeño.
- ✓ Requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- ✓ La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable.
- ✓ Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

4.9.3.3. Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo deben:

- ✓ Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.
- ✓ Proporcionar información apropiada para la compra, la producción y prestación del servicio.
- ✓ Hacer referencia a los criterios de aceptación de la prestación del servicio.

4.9.3.4. Revisión del diseño y desarrollo

El Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo deberá, realizar revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo para evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir con los requisitos, identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

4.9.3.5. Verificación del diseño y desarrollo

La persona encargada de verificar el diseño y desarrollo deberá asegurarse de que haya resultados del diseño y desarrollo en los que cumplan con los requisitos de los elementos de que serán registrados incluyendo cualquier acción necesaria.

4.9.3.6. Validación del diseño y desarrollo

La validación del diseño y desarrollo será de acuerdo a lo planificado para asegurar que el servicio resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su uso especificado o previsto para su aplicación, en el que se registren resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.

4.9.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo

Se debe ver en lo requisitos de la trazabilidad en donde se verifica los cambios que deben revisarse, verificarse y validarse según sea apropiado, antes de su implementación.

4.9.4. Compras

4.9.4.1. Proceso de Compras

El Técnico Electoral encargado deberá analizar y seleccionar a los proveedores basados en los criterios definidos como habilidades y conocimiento para atender los requerimientos de calidad y costo que se presentarán en las proformas respectivas, además deberá asegurarse que los productos adquiridos cumplan con los requisitos de compra especificados por la institución

4.9.4.2. Información de las Compras

La información de lo que se compra debe describir el producto o servicio que se va a comprar mediante proformas en caso de haber de que se requiera, así como establecer los requisitos para la aprobación del producto o servicio, la calificación del personal y

del proveedor que mejor haya realizado la mejor propuesta y pueda cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

4.10. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

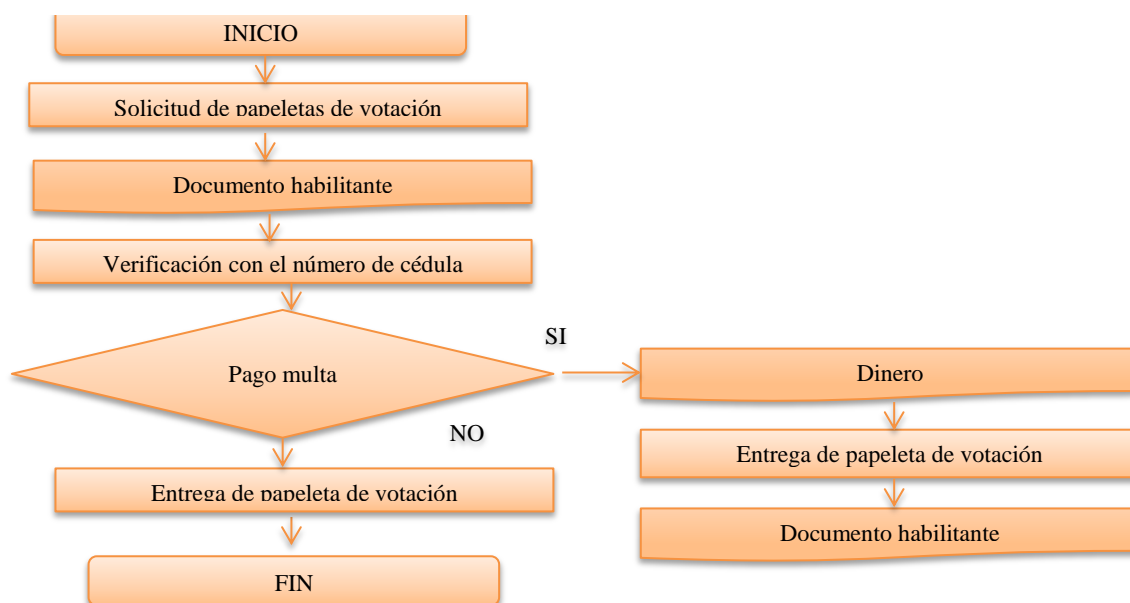
La verificación debe establecer e implementar la inspección y las actividades que sean necesarias para asegurar que los productos y servicios comprados cumplan con los requisitos que hayan sido especificados en la orden de compra.

4.10.1. Prestación del Servicio

4.10.1.1. Entrega de Papeletas de Votación

- a) Acercarse a ventanilla con la cédula de ciudadanía, pasaporte, visa y documentos de respaldo.
- b) Pedir al responsable que verifique el número de cédula y proceda la verificación de la copia y si se debe pagar o no.
- c) En caso de pago por multa, pagar el valor y se entrega el documento.

Gráfico N° 19: Entrega de Papeletas de Votación



Elaborado por: María José Escobar Bermeo

4.10.1.2. Control de la prestación del servicio

La institución debe planificar y llevar a cabo la prestación de servicios que se elaboraran, procedimientos para lo cual se aplicará:

- ✓ La disponibilidad de información que describa las características del servicio.
- ✓ La disponibilidad de instrucciones de trabajo
- ✓ El uso del equipo apropiado.
- ✓ La implementación del seguimiento y medición.

4.10.1.3. Validación de los procesos de la prestación de procesos

La organización debe validar aquellos procesos de la prestación de servicios donde el servicio pueda verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posterior.

4.10.1.4. Propiedad del cliente

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma.

4.10.1.5. Preservación de servicio

El Consejo Nacional Electoral preservara la conformidad del servicio durante el proceso interno y de la entrega del servicio previsto.

4.11. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

4.11.1. Generalidades

El Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo planificará e implantará los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- ✓ Demostrar la conformidad del servicio.
- ✓ Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

4.12. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

4.12.1. Satisfacción del cliente

Los procesos gobernantes o la dirección deberán realizar el seguimiento de la información relativa lo que requiere el cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización en el que deben establecer métodos para obtener y utilizar la información como los siguientes.

- Control del manual de calidad.
- Encuestas.
- Buzón de sugerencias.
- Comprobación del cumplimiento de los objetivos de la calidad.
- Auditorías Internas.

4.12.1.1. Auditoría Interna

La institución debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el SGC está conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de la norma, si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, presentando informes para que puedan ser revisados por la alta dirección.

REGISTRO DE CALIDAD N.- 2 Reporte de las no conformidades

REGISTRO DE CALIDAD N.- 2	
Consejo Nacional Electoral	
Título:	Reporte de no conformidad
Fecha:	
Realizado por:	
Aprobado por:	
Hallazgo N.-	Fecha:
Área de proceso Auditado:	
No Conformidad:	
Observación:	
Auditor:	Auditado:

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

Al existir conformidades se realizara un reporte donde se indicará que se está cumpliendo con los procesos correspondientes y dar motivación a los funcionarios.

Procedimiento N.-8 Auditoría Interna

Procedimiento N.-8			
Título: Auditoría Interna			Código:
Producto: Procesos, acciones de mejora			
Objetivo: Establecer las responsabilidades y requisitos necesarios para la planificación y realización de auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad.			
Alcance: Se aplicará a las auditorías internas y sus acciones correctivas desde la elaboración hasta la presentación del informe.			
Referencia: Norma ISO 9001:2008			
Procedimiento:			
N.-	Actividad	Descripción	Responsable
1	Establecer un programa para la auditoría interna	Puede ser una auditoría interna anual para evaluar el SGC elaborando un informe del mismo.	Responsable del área de Calidad.
2	Designación del equipo auditor	El representante de la dirección deberá designar al equipo auditor en 15 días hábiles antes del inicio de la auditoría.	Responsable del área de Calidad.
3	Preparar un plan de auditoría	La planificación de la auditoría se basa en la verificación de los procesos y en la documentación de la misma.	Auditor Interno
4	Informar a los procesos que se van a auditar	El auditor deberá ponerse de acuerdo con los responsables del área que se va auditar para poder realizar la auditoría.	Auditor Interno
5	Revisión de la documentación	El auditor procederá a la revisión de los documentos pertinentes del sistema de gestión de calidad.	Auditor Interno
6	Preparación de las actividades de auditoría	Dentro del plan de auditoría se realizará las encuestas, formularios de la documentación respectiva.	Auditor Interno
7	Ejecución de la auditoría	Se realizara primero la reunión con la alta dirección y se procederá a auditar cada proceso.	Auditor Interno
8	Preparación , aprobación y distribución del informe de Auditoría	El auditor interno emitirá la solicitud de acciones correctivas que corresponda a las no conformidades durante de la auditoría.	Auditor Interno
9	Elaborar el informe final	Se realizará el informe final de la auditoría con el área, proceso, objetivo, alcance, documentos que se hayan revisado, actividades y las no conformidades que se hubieran detectado, emitirá y entregará el informe final.	Auditor Interno

10	Revisión de la auditoría	El responsable de calidad en forma conjunta con la alta dirección revisa los informes de la auditoría y las respectivas acciones tomadas.	Auditor Interno
11	Archivado y uso de recomendaciones	Quedará archivado los documentos y las recomendaciones dadas por el auditor serán tomadas en cuenta para su mejor servicio.	Responsable de la calidad
Documentación: Manual de Calidad			
Responsable: Alta Dirección			
Realizado por:		Revisado por:	Fecha:

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

4.12.1.2. Seguimiento y medición de los procesos

Revisar la efectividad de los procesos basados en el reporte de oportunidades de mejora (ROM) en los que se aplique los métodos para el seguimiento y la medición de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad para demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

4.12.1.3. Seguimiento y medición del servicio.

La organización debe medir y hacer seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplan con el requisito de los mismos. Esto se debe realizar en etapas del proceso de realización del servicio con las disposiciones planificadas, además de mantener la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación, además controlar los procedimientos durante la atención del cliente y el desempeño del talento humano.

4.12.2. Control del servicio no conforme

La institución se ha comprometido a brindar el mejor servicio ya que debe asegurarse de que el servicio que no sea conforme con los requisitos se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencional, con el servicio que no sea conforme se deberá realizar:

- Tomar acciones para eliminar la no conformidad.
- Autorizando su uso, y tomando acciones correctivas

Procedimiento N.-9 Servicio no Conforme

Procedimiento N.-9			
Título: Servicio no Conforme			Código:
Producto: No conformidades detectadas			
Objetivo: Establecer un procedimiento a seguir para identificar, controlar y dar tratamiento a los servicios no conformes.			
Alcance: Se iniciará con la identificación del servicio no conforme de cada proceso.			
Referencia: Norma ISO 9001:2008			
Procedimiento:			
N.-	Actividad	Descripción	Responsable
1	Identificación del Servicio no conforme	Identificar el servicio no conforme de la institución	Técnico Electoral responsable del proceso
2	Documentación	Documentar cada acción a seguir.	Técnico Electoral responsable del proceso
3	Verificación	Verificar el servicio antes de salir al mercado.	Técnico Electoral responsable del proceso
4	Detección	Detectar el servicio no conforme.	Técnico Electoral responsable del proceso
5	Registro	Registrar el servicio no conforme.	Técnico Electoral responsable del proceso
6	Acciones Correctivas o Preventivas	Tomar las acciones necesarias de acuerdo a la necesidad.	Técnico Electoral responsable del proceso
7	Seguimiento	Hacer un seguimiento de las acciones que se hayan realizado en cada proceso.	Técnico Electoral responsable del proceso
8	Consolidación	Consolidar el servicio no conforme.	Técnico Electoral responsable del proceso
Documentación: Manual de Calidad			
Responsable: Alta Dirección			
Realizado por:		Revisado por:	Fecha:

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

4.12.3. Análisis de Datos

El Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo deberá encargarse de determinar, recopilar y analizar los datos para la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y poder evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la

eficacia del sistema en el que debe proporcionar información sobre:

- Política de Calidad
- Objetivos de Calidad
- La satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requerimientos del servicio.
- Las características y tendencias de los procesos incluyendo las oportunidades de las acciones correctivas y preventivas.
- Los proveedores.

4.10.2 Mejora

4.10.5.1 Mejora Continua

El análisis que se realiza permite identificar que la institución necesita trabajar bajo nuevas expectativas de calidad, ya que con los continuos avances tecnológicos que tenemos en la actualidad surgen nuevos requerimientos por parte de los usuarios, al cumplir con lo anterior mencionado se hará uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad y los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección en la que se podría implementar lo siguiente:

- Identificación en la planificación de la calidad.
- Identificación de la innovación de los productos.
- Cumplimiento de la política de calidad.
- Objetivos de la calidad.
- Resultados de la auditoría.

4.10.5.2 Acción correctiva

El Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a incurrir en el mismo error, para lo cual se documentará los siguientes procedimientos.

- Revisar las no conformidades.
- Determinar las quejas y sugerencias de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar de que las no conformidades vuelvan a incurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados.

4.10.5.3. Acción preventiva

El Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo debe determinar las acciones para eliminar las causas de no conformidades y prevenir su ocurrencia por lo cual debe establecerse un documento que deben ser apropiados a los efectos de los problemas potenciales.

Para lo cual se debe tomar en cuenta todos los procedimientos que realizan para no incurrir en estas acciones tanto correctivas como preventivas.

4.2. GUÍA DE CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Tabla N° 5: Guía de Conformidad del S.G.C

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL DELEGACIÓN PROVINCIAL DE CHIMBORAZO				
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
4. Sistema de Gestión de Calidad				
4.1. Requisitos Generales	CONFORME	NO CONFORME	PARCIALMENTE CONFORME	OBSERVACIONES (Localización)
a) ¿Se encuentra identificados los procesos del sistema?	X			Mapa de Procesos –Manual de Calidad
b) Se identifican y controlan los procesos subcontratados externamente.	X			Mapa de Procesos –Manual de Calidad
c) Se determinan los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean necesarios.	X			Mapa de Procesos –Manual de Calidad Indicadores
d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.	X			Compromiso de la Dirección (Manual de Calidad)
e) Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.	X			Mapa de Procesos –Manual de Calidad

f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.	X			Mapa de Procesos –Manual de Calidad
4.2. Requisitos de Documentación				
4.2.1 Requisitos Generales	CONFORME	NO CONFORME	PARCIALMENTE CONFORME	OBSERVACIONES
a) Las declaraciones están documentadas de política de calidad y de los objetivos de la calidad.	X			Mapa de Procesos –Manual de Calidad Políticas y Objetivos de Calidad
b) Un manual de calidad	X			Mapa de Procesos –Manual de Calidad
c) Hay procedimientos documentados exigidos por la norma y necesarios para el desarrollo del sistema	X			Mapa de Procesos –Manual de Calidad Procedimientos Documentados
4.2.2 Manual de la Calidad				
a) El alcance del sistema de gestión de Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier supresión realizada.	X			Mapa de Procesos –Manual de Calidad
b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos.	X			Mapa de Procesos –Manual de Calidad
c) Se incluirá la interacción de los procesos del SGC.	X			Mapa de Procesos –Manual de Calidad

4.2.3 Control de documentos				
a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión	X			Control de documentos y registros del S.G.C (Manual de Calidad)
b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.	X			Control de documentos y registros del S.G.C (Manual de Calidad)
c) Asegurarse de que se identifican los cambios efectuados en la documentación para su respectivo uso.	X			Control de documentos y registros del S.G.C (Manual de Calidad)
d) Asegurarse que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.	X			Control de documentos y registros del S.G.C (Manual de Calidad)
e) Los documentos externos deben estar debidamente planificados y la operación del sistema de gestión de calidad.	X			Mapa de Procesos –Manual de Calidad a través del PAC
4.2.4. Control de Registros	CONFORME	NO CONFORME	PARCIALMENTE CONFORME	OBSERVACIONES
a) Los registros están establecidos para proporcionar evidencia de las conformidades de los requisitos.	X			Control de registros de Calidad (Manual de Calidad)
b) Metodología para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición de los registros	X			Control de registros de Calidad (Manual de Calidad)
c) Realizar copias de seguridad de los registros informático	X			Control de registros de Calidad (Manual de Calidad)

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN				
5.1 Compromiso de la Dirección				
a) La alta dirección deberá comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requerimientos del cliente.	X			Procedimientos de la Alta Dirección
b) La alta dirección establece la política de la calidad	X			Manual de la Calidad – Política de Calidad
c) Se debe asegurar el establecimiento de objetivos de calidad.	X			Manual de la Calidad – Objetivos de la Calidad
d) Se deben llevar a cabo revisiones por la alta dirección.	X			Mapa de Procesos –Manual de Calidad
5.2 Enfoque al Cliente				
a) La alta dirección debe asegurarse que los requisitos del cliente se determina y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.	X			Quejas y reclamos Buzón de Sugerencias
5.3 Política de Calidad	CONFORME	NO CONFORME	PARCIALMENTE CONFORME	OBSERVACIONES
a) La política de calidad es apropiada con la realidad de la organización.	X			Manual de la Calidad - Políticas de Calidad
b) Se incluye un compromiso de mejora continua y de cumplimiento de los requisitos.	X			Manual de la Calidad - Políticas y Objetivos de Calidad
c) Los objetivos de la calidad están de acuerdo a las directrices de la política.	X			Manual de la Calidad - Objetivos de Calidad

d) Se proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.	X			Manual de la Calidad - Objetivos de Calidad
e) Es comunicada y entendida dentro de la organización.	X			A través de Oficios , Correos Electrónicos, memorándum
5.4 Planificación				
5.4.1 Objetivos de Calidad				
a) La alta dirección debe asegurarse que los objetivos de calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el servicio, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización.	X			Manual de la Calidad - Objetivos de Calidad
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad				
a) Se planifican los procesos del SGC.	X			Manual de la Calidad- Estatuto del CNE
b) Se encuentran planificados los objetivos del SGC.	X			Manual de la Calidad - Objetivos de Calidad
5.5 Responsabilidad Autoridad y Comunicación				
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	CONFORME	NO CONFORME	PARCIALMENTE CONFORME	OBSERVACIONES
a) La alta dirección debe asegurarse que las responsabilidades y autoridades estén definidas y son comunicadas dentro de la organización	X			Procesos Documentados (Manual de Calidad) Responsabilidad de la Dirección

5.5.2 Responsabilidad de la dirección				
a) Asegurar que se establecen, implementen y mantengan los procesos necesarios para el SGC.	X			Acta de Compromiso (Anexo) Procedimiento de Responsabilidad de la Dirección.
b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.	X			Manual de Calidad- Responsabilidad de la Alta Dirección
5.5.3 Comunicación Interna				
a) La alta dirección debe asegurarse que se establezcan evidencia de los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y que la comunicación se efectúa según el SGC.	X			Control de Documentos Respaldo de Oficios, memorándum y de los correos.
5.6 Revisión por la Dirección				
5.6.1 Generalidades				
a) Definir la frecuencia de realización de revisiones del Sistema por la dirección.	X			Manual de Calidad
5.6.2 Información de entrada para la revisión	CONFORME	NO CONFORME	PARCIALMENTE CONFORME	OBSERVACIONES
a) Revisión de los resultados de las auditorías internas.	X			Mapa de Procesos – Manual de Calidad
b) Retroalimentación del cliente	X			Mapa de Procesos – Manual de Calidad
c) Desempeño de los procesos y la conformidad del servicio.	X			Mapa de Procesos – Manual de Calidad

d) Estado de las acciones correctivas y preventivas.	X			Mapa de Procesos – Manual de Calidad
e) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección	X			Mapa de Procesos – Manual de Calidad
f) Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad.	X			Mapa de Procesos – Manual de Calidad
g) Recomendaciones para la mejora.	X			Mapa de Procesos – Manual de Calidad
5.6.3 Resultados de la revisión				
a) Mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.	X			Se miden a través de los indicadores
b) Mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente.	X			Manual de Calidad- Procedimiento para el servicio no conforme
c) Recursos necesarios para el desarrollo de las acciones.	X			Mapa de Procesos – Manual de Calidad
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS				
6.1 Provisión de recursos				
a) Los recursos deben ser necesarios para mantener el SGC.	X			Se realiza a través de los procedimientos del punto 4.8
b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.	X			Se realiza a través de los procedimientos del punto 4.8
6.2 Recursos Humanos				
6.2.1 Generalidades				
a) El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del	X			Procedimiento del Talento Humano para mejorar el servicio 4.7.4.1

producto debe ser competente con base a la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.				
6.2.2 Competencia, formación y toma de decisiones	CONFORME	NO CONFORME	PARCIALMENTE CONFORME	OBSERVACIONES
a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos y que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio.	X			Procedimiento del Talento Humano para mejorar el servicio 4.8.2.1.2
b) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas, contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.			X	Indicadores Mapa de Procesos – Manual de Calidad
c) Asegurarse de que el personal sea consciente de la importancia de sus actividades.	X			Procedimiento del Talento Humano para mejorar el servicio 4.8.2.1.2
6.3 Infraestructura				
a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.	X			Procedimientos documentados en el 4.8.3 Infraestructura
b) Equipo para los procesos tanto hardware y software.	X			Procedimientos documentados en el 4.8.3 Infraestructura
c) Servicios de apoyo	X			Procedimientos documentados en el 4.8.3 Infraestructura

6.4 Ambiente de trabajo				
a) La organización determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos.	X			Manual de Funciones Plan del Buen Vivir numeral 8
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO				
7.1 Planificación de la realización del producto				
a) La organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del servicio.	X			POA de la Institución
b) La planificación de la realización del servicio es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC.	X			Mapa de Procesos y Registro de Planificación del servicio 4.9.1
c) Las actividades requeridas de verificación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.	X			Registro de Planificación del servicio 4.9.1.1
7.2 Procesos relacionados con el Cliente				
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto/servicio	CONFORME	NO CONFORME	PARCIALMENTE CONFORME	OBSERVACIONES
a) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea necesario.	X			Mapa de Procesos – Manual de Calidad

b) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto/ servicio	X			Mapa de Procesos – Manual de Calidad
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto/ servicio				
a) La organización revisa/evalúa los requisitos relacionados con el producto.			X	A través de contratos que realizan con las empresas que son proveedoras.
b) La organización se debe asegurar que estén definidos los requisitos del producto.			X	A través de contratos que realizan con las empresas que son proveedoras.
7.2.3 Comunicación con el cliente	CONFORME	NO CONFORME	PARCIALMENTE CONFORME	OBSERVACIONES
a) Información sobre el producto/servicio	X		X	Mapa de Procesos – Manual de Calidad Quejas y reclamos
b) Retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.	X		X	Mapa de Procesos – Manual de Calidad Buzón de Sugerencias
7.3 Diseño y Desarrollo				
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo				
a) La organización planifica y controla el diseño y desarrollo del servicio.	X			Responsabilidad de la Dirección
b) Durante la planificación del diseño se determinan las etapas del diseño, la revisión, verificación y validación apropiadas para cada etapa de diseño, las responsabilidades y autoridades para el diseño.	X			Responsabilidad de la Dirección

c) Responsabilidad y autoridad para el diseño y desarrollo.	X			Responsabilidad de la Dirección
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo				
a) Los requisitos funcionales y de desempeño que tiene la institución.	X			Responsabilidad de la Dirección
b) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables.	X			Políticas de Estado
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo				
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo				
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo				
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo				
7.4 COMPRAS				
7.4.1 Proceso de Compras	CONFORME	NO CONFORME	PARCIALMENTE CONFORME	OBSERVACIONES
a) La organización debe evaluar y seleccionar proveedores en función de su capacidad para proporcionar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria de la realización del producto.	X			Control de Documentos Control de Registros Control del Servicio no conforme. Control de Acciones preventivas y Correctivas

7.4.2 Información de la Compra				
a) Los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.	X			Control de Documentos Control de Registros Control del Servicio no conforme.
b) Los requisitos para la calificación del personal	X			Procedimiento del Talento Humano para mejorar el servicio 4.8.2.1.2
c) Los requisitos del SGC	X			Control de Registros
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO				
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio				
a) La disponibilidad de información que describa las características del producto.	X			Control de Documentos Control de Registros
b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.	X			Procedimiento del Talento Humano para mejorar el servicio 4.8.2.1.2
c) El uso del equipo apropiado.	X			Procedimiento de mejora 4.11.1
d) La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición	X			Procedimiento de mejora 4.11.1
e) La implementación del seguimiento y de la medición.	X			Procedimiento de mejora 4.11.1
f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega de producto.	X			Procedimiento de mejora 4.11.1
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio.	CONFORME	NO CONFORME	PARCIALMENTE CONFORME	OBSERVACIONES
a) Criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.	X			Control de Calidad

b) Aprobación de los equipos y la calificación del personal.	X			Control de Calidad
c) El uso de métodos y procedimientos específicos.	X			Control de Calidad y documentos
d) Requisitos de los registros.	X			Control de Calidad y Documentos
7.5.3 Identificación y trazabilidad				
a) Se identifica el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto, cuando sea apropiado.	X			Registro de identificación del producto o servicio 4.9.9.5
b) Se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.	X			Registro de identificación del producto o servicio 4.9.9.5
7.5.4 Propiedad del Cliente				
a) La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros.	X			Control de Registros Acciones Correctivas y Acciones Preventivas

7.5.5 Preservación del Producto/ Servicio	CONFORME	NO CONFORME	PARCIALMENTE CONFORME	OBSERVACIONES
a) La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los registros. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación embalaje, almacenamiento y protección.	X			Mapa de Procesos - Manual de Calidad Control de Documentos Control de Registros
7.6 Control de dispositivos de Seguimiento y Medición.				
a) Calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales.	X			Mapa de Procesos - Manual de Calidad Control de Documentos Control de Registros
b) Ajustarse o reajustarse según sea necesario.	X			Control de Documentos
c) Estar identificado para poder determinar su estado de calibración.	X			Control de Registros
d) Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición	X			Mapa de Procesos - Manual de Calidad
8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA				
8.1 Generalidades	CONFORME	NO CONFORME	PARCIALMENTE CONFORME	OBSERVACIONES
a) Demostrar la conformidad con los requisitos del producto	X			Procedimiento de control del Servicio no Conforme

b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad	X			Procedimiento de control del Servicio no Conforme
c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad	X			Procedimiento de la mejora continua 4.10.5.1
8.2 Seguimiento y Medición				
8.2.1 Satisfacción del Cliente				
a) Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.	X			Mapa de Procesos - Manual de Calidad Control de Documentos Control de Registros Acciones preventivas y correctivas
8.2.2 Auditoría Interna				
a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización.	X			Procedimiento de Auditoría Interna que se encuentra en el manual de calidad
b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	X			Mapa de Procesos - Manual de Calidad Acciones Correctivas y preventivas
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	CONFORME	NO CONFORME	PARCIALMENTE CONFORME	OBSERVACIONES
a) La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea	X			Mapa de Procesos - Manual de Calidad Indicadores

aplicable, la medición de los procesos del SGC. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.				
8.2.4 Seguimiento y medición del producto				
a) La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto .Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	X			Proceso de Control de Calidad
8.2.5 Control de Producto no Conforme				
a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.	X			Mapa de Procesos - Manual de Calidad Registro Control del Servicio no Conforme
b) Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ha comenzado su uso.	X			Responsabilidad de la Dirección Registro de Control del Servicio no Conforme Mapa de Procesos - Manual de Calidad

8.3 Análisis de Datos	CONFORME	NO CONFORME	PARCIALMENTE CONFORME	OBSERVACIONES
a) La satisfacción del cliente	X			Procedimiento de Registro de análisis en el punto 4.10.5.2
b) La conformidad con los requisitos del producto	X			Procedimiento de Registro de análisis en el punto 4.10.5.2
c) Características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.	X			Procedimiento de Registro de análisis en el punto 4.10.5.2 y el punto 4.10.5.3
d) Los proveedores	X			Registro del punto 4.10.5.2
8.4 MEJORA				
8.4.1 Mejora Continua				
a) La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.	X			Manual de Calidad
8.4.2 Acción Correctiva				
a) Revisar las no conformidades	X			Mapa de Proceso – Manual de Calidad Registro en el punto 4.10.5.2 , procedimiento de acciones correctivas y preventivas

b) Determinar las causas de las no conformidades	X			Mapa de Proceso – Manual de Calidad Registro en el punto 4.10.5.2 a través del procedimiento de acciones correctivas y preventivas
c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir	X			Mapa de Proceso – Manual de Calidad Registro en el punto 4.10.5.2 a través del procedimiento de acciones correctivas y preventivas
d) Determinar e implementar las acciones necesarias	X			Mapa de Proceso – Manual de Calidad Registro en el punto 4.10.5.2 a través del procedimiento de acciones correctivas y preventivas
e) Registrar los resultados de las acciones tomadas	X			Mapa de Proceso – Manual de Calidad Registro en el punto 4.10.5.2 a través del procedimiento de acciones correctivas y preventivas
8.4.2 Acción Preventiva	CONFORME	NO CONFORME	PARCIALMENTE CONFORME	OBSERVACIONES
a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.	X			Mapa de Proceso – Manual de Calidad Registro en el punto 4.10.5.3 a través del procedimiento de acciones correctivas y preventivas
b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.	X			Mapa de Proceso – Manual de Calidad Registro en el punto 4.10.5.3 , procedimiento de acciones correctivas y preventivas

c) Determinar e implementar las acciones necesarias.	X			Mapa de Proceso – Manual de Calidad Registro en el punto 4.10.5.3 a través del procedimiento de acciones correctivas y preventivas
d) Registrar los resultados de las acciones tomadas.	X			Mapa de Proceso – Manual de Calidad Registro en el punto 4.10.5.3 a través del procedimiento de acciones correctivas y preventivas
e) Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.	X			Mapa de Proceso – Manual de Calidad Registro en el punto 4.10.5.3 a través del procedimiento de acciones correctivas y preventivas

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

CONCLUSIONES

- La inexistencia de un Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001:2008 en el Consejo Nacional Electoral, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo ha impedido visualizar tanto los procesos gobernantes, como claves y de apoyo que tiene la institución, a su vez identificar los problemas que caracterizan a esta entidad, lo que ha repercutido en una inadecuada satisfacción del cliente o del usuario que requieren de los servicios.
- La investigación permitió determinar la ausencia de indicadores de gestión tanto cualitativos como cuantitativos que permitan evaluar y analizar cada uno de los procesos que se realizan en la institución, lo que no ha permitido mejorar la prestación del servicio con los agentes internos y externos y por ende alcanzar altos estándares de calidad.
- Al ser una entidad del Estado y sus directivos ser nombrados por coyunturas políticas que en ocasiones han durado poco tiempo, a más de que en ocasiones no poseen el conocimiento de Sistemas de Gestión de Calidad, ha provocado que no se identifiquen adecuadamente los principales procesos gobernantes, lo que ha incidido en una débil gestión y por ende en un inadecuado servicio que atienda los requerimientos, tanto del personal, proveedores y usuarios elementos importantes de la institución.

RECOMENDACIONES

- El Consejo Nacional Electoral, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, debe tomar en consideración la implementación de este sistema para que la atención al usuario no solo sea buena sino sea excelente y se puedan minimizar los pequeños percances que pueden tener tomando en cuenta que esta norma cubrirá cada una de las necesidades que se pudieron obtener a través de la técnica de la observación.
- Se recomienda implementar indicadores de gestión que no solo les servirá para saber si se están cumpliendo los parámetros o las metas que se hayan impuesto dentro de la delegación provincial, si no a su vez que permitirá llegar a cumplir con las metas que les imponen desde la matriz en Quito para que así sean la primera delegación en ejecutar de manera eficaz y eficiente con todo los requerimientos que ellos necesitan como representantes de los organismos electorales que tiene el país.
- Finalmente se recomienda la implementación de seis procedimientos básicos como parte del Sistema de Gestión de Calidad, entre ellos: Control de Documentos, Control de Registros, Auditoría Interna, Control del Servicio no Conforme, Acciones Preventivas y Acciones Correctivas; procedimientos que están basados en los puntos de la Norma ISO 9001:2008 para el mejoramiento del servicio y de la atención que prestan los funcionarios del Consejo Nacional Electoral. Paralelamente se elaboró un manual de calidad para llevar un mejor control de los procesos de la organización en el que se consignan: datos de la entidad, las exclusiones que existen, el alcance, políticas, objetivos y ficha de procedimientos cumplidos.

BIBLIOGRAFÍA

- Camisón, C, et al (2007). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Evans, J & Lindsoy, W ,(2008). *Administración y Control de la Calidad*, 7ª. ed. México: Cengage Learning.
- Gutiérrez, H (2010). *Calidad Total y Productividad*. 3ª.ed. México: McGraw-Hill.
- Gutiérrez, M (2004). *Administrar para la Calidad, Conceptos Administrativos del control de Calidad*.2ª.ed. México: Limus.
- Palacios ,J (2012), *Administración de la calidad*. 2ª.ed. México: Trillas.
- Robbins, S. & Coulter. M, (2010). *Administración*. 10ª.ed. México: Pearson Educación.

INTERNET

- Jlacruz1992 (2012).Tipos de Planes de la Organización .Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/102837911/Tipos-de-Planes-en-Las-Organizaciones#scribd>
- Tripod (2016).Símbolos utilizados en los diagramas de Flujo. Recuperado de: <http://macabremoon0.tripod.com/id6.html>
- Wikipedia(2015).Organización Internacional de Normalización .Recuperado de:https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n_Internacional_de_Normalizaci%C3%B3n
- Yánez, C (2008),Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001.Recuperado de: <http://internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf>

- Webcache (2015), Significados de Calidad. Recuperado de: <http://www.significados.com/calidad/>
- Calidad Mundial (2010).Etapas de la Calidad. Recuperado del 2015 de:<https://calidadudl.wordpress.com/2010/07/28/etapas-de-la-calidad>
- Mintzerg, H (2007). Planeación Estratégica. Recuperado de:http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102026/102026-2014-1/Entorno_de_conocimiento/Contenidos_del_curso_Juego_Gerencial_2014/Contenidos_unidad_1/Planeacion_estrategica.pdf
- GDC-Servicio Técnico Comercial. Lista de verificación ISO 9001:2008 – Sistema de Gestión. de Calidad. Recuperado de:[http://www.ute.com.uy/Empresa/lineas/distribucion/normalizacion/docs/Lista do_Verificaci%C3%B3n_Sistema_de_Calidad.pdf](http://www.ute.com.uy/Empresa/lineas/distribucion/normalizacion/docs/Lista_do_Verificaci%C3%B3n_Sistema_de_Calidad.pdf)
- Penacho, J (2000), Evolución de la Calidad en el contexto del mundo de la empresa y del trabajo. Recuperado de:[http://www.gio.uvigo.es/asignaturas/gestioncalidad/Penacho.Cap1\(2\).pdf](http://www.gio.uvigo.es/asignaturas/gestioncalidad/Penacho.Cap1(2).pdf)
- Secretaría Central de ISO (2008), Norma ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos. Recuperado de:<http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>

ANEXOS

Anexo N° 1: Levantamiento de Procesos


CUADRO N.- 1 Seguimiento de Procesos

		DELEGACIÓN PROVINCIAL CHIMBORAZO		<input type="text"/>
ÁREA: Talento Humano				
DEPENDENCIA:				
RESPONSABLE: Ing. Geoconda Muñoz				
CARGO: Analista de Talento Humano				
PROCESO: Verificación de las sanciones y sumarios administrativos.				
ENTRADAS:			SALIDAS:	
OBSERVACIONES:				
No han tenido este tipo de sanciones y sumarios administrativos.				

Fuente: Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo

Elaborado por: María José Escobar Bermeo


CUADRO N.- 2 Seguimiento de Procesos

	DELEGACIÓN PROVINCIAL CHIMBORAZO	<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div>
ÁREA: Talento Humano		
DEPENDENCIA:		
RESPONSABLE: Ing. Geoconda Muñoz		
CARGO: Analista de Talento Humano		
PROCESO: Implementación de un plan anual de talento humano.		
ENTRADAS:	SALIDAS:	
OBSERVACIONES:		
Lo realizan en Plan Central el Director Nacional de Talento Humano		

Fuente: Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

CUADRO N. - 3 Seguimiento de Procesos

		DELEGACIÓN PROVINCIAL CHIMBORAZO		<input type="text"/>
ÁREA: Talento Humano				
DEPENDENCIA:				
RESPONSABLE: Ing. Geoconda Muñoz				
CARGO: Analista de Talento Humano				
PROCESO: Implementación de un Sistema informático de administración de Talento Humano actualizado.				
ENTRADAS:			SALIDAS:	
OBSERVACIONES:				
No hemos tenido porque ha habido convenio para realizar un Sistema Informático.				

Fuente: Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

CUADRO N.-4 Seguimiento de Procesos

	DELEGACIÓN PROVINCIAL CHIMBORAZO	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div>
ÁREA: Talento Humano		
DEPENDENCIA:		
RESPONSABLE: Ing. Geoconda Muñoz		
CARGO: Analista de Talento Humano		
PROCESO: Realización de los informes técnicos para creaciones y supresiones de puestos. Realización de un informe de ejecución de programas de medicina preventiva y del trabajo. Realización de un informe de ejecución del programa de Higiene Ocupacional.		
ENTRADAS: 1.- Elaborar un informe.	SALIDAS: 2.- Presentación del Informe.	
OBSERVACIONES:		
Lo realizan en Quito porque lo están recién implementado en la matriz porque lo que no se están cumpliendo.		

Fuente: Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo

Elaborado por: María José Escobar Bermeo


CUADRO N. - 5 Seguimiento de procesos

 CONSEJO NACIONAL ELECTORAL	DELEGACIÓN PROVINCIAL CHIMBORAZO	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div>
ÁREA: Administrativa		
DEPENDENCIA:		
RESPONSABLE: Ing. Jessica Verdesoto		
CARGO: Técnico Electoral 2		
PROCESO: Realización de un informe de reclamo por suministros , inclusiones, exclusiones, renovaciones y recuperación. Contratación de una póliza de seguros y contrato público		
ENTRADAS: 1.- Realizar la constatación de los suministros 2- Contratación de un seguro	SALIDAS: 1.- Realizar un informe 2.- Firma del Contrato	
OBSERVACIONES:		
Esto lo realizan en la matriz en Quito y de ahí solo vienen a la delegación, si el caso lo amerita.		

Fuente: Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo

Elaborado por: María José Escobar Bermeo



CUADRO N.-6 Seguimiento de procesos

 <p style="text-align: center;">DELEGACIÓN PROVINCIAL CHIMBORAZO</p> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; margin-left: auto; margin-right: 0;"></div>	
ÁREA: Comunicación Social y Atención al Ciudadano	
DEPENDENCIA:	
RESPONSABLE: Lic. César Suarez	
CARGO: Relacionador Público	
PROCESO: Elaboración de presentaciones institucionales oficiales.	
ENTRADAS:	SALIDAS:
OBSERVACIONES:	
Nos manifiesta que este tipo de actividad lo realizan en la matriz en Quito.	

Fuente: Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo

Elaborado por: María José Escobar Bermeo


CUADRO N. - 7 Seguimiento de Procesos

		DELEGACIÓN PROVINCIAL CHIMBORAZO	
ÁREA: Secretaría General			
DEPENDENCIA:			
RESPONSABLE: Ing. Paulina Brito			
CARGO: Secretaría			
PROCESO: Verificación de la Custodia de la documentación que genera la Junta Provincial Electoral.			
ENTRADAS:		SALIDAS:	
OBSERVACIONES:			
Nos manifiesto que este tipo de actividad lo realizan después del período de contratación de la Junta Provincial Electoral.			

Fuente: Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo

Elaborado por: María José Escobar Bermeo


CUADRO N. - 8 Seguimiento de Procesos

		DELEGACIÓN PROVINCIAL CHIMBORAZO	<input type="text"/>
ÁREA: Planificación y Gestión Estratégica			
DEPENDENCIA:			
RESPONSABLE: Ing. Estela Arias			
CARGO: Técnico Electoral 2			
PROCESO: Elaboración del informe consolidado de la evaluación integral de los procesos electorales y otros establecidos en la ley , presentarlos al Pleno del CNE.			
ENTRADAS:		SALIDAS:	
OBSERVACIONES:			
Esto lo realizan en Quito o en cada proceso electoral ya que en la delegación no lo han realizado y tampoco han entregado nada al Pleno del CNE.			

Fuente: Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

CUADRO N. - 9 Seguimiento de Procesos

 CONSEJO NACIONAL ELECTORAL	DELEGACIÓN PROVINCIAL CHIMBORAZO	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div>
ÁREA: Financiera		
DEPENDENCIA: Presupuesto, Contabilidad, Tesorería ,Administrativo		
RESPONSABLE: Ing. Maritza Cabay		
CARGO: Técnico Electoral 1		
PROCESO: Medir los CUR de compromiso y control de las unidades ejecutoras.		
ENTRADAS: 1.- Solicitud de Bienes o Servicios 2.- Solicitudes ,memorándum de autorización 3.- Solicitud de autorización de cumplimiento de servicios Institucionales 4.- Solicitud Aval de Planificación 5.-Solicitud de pago	SALIDAS: 1.- Certificación Presupuestaria 2.- Realizado del 1 al 4 en las entradas el administrativo da el punto 5 una vez autorizado. 3.- Una vez realizado todo esto dan un compromiso que se genera en el ESIGEF. 4.- Se entrega el trámite a Contabilidad y se genera el devengado y regresa a presupuesto para generar el pago.	
OBSERVACIONES:		
<p>La técnica Electoral 1 es la actual encargada de presupuesto y de tesorería y para que se genere el CUR de compromiso y control previo debe empezar las observaciones de la siguiente manera tomando en cuenta que este CUR lo genera la contadora de la institución.</p> <p>ADMINISTRATIVO</p> 1.- Solicitud de bien o servicio 2.- Memorando de Autorización 3.- Solicitud de Servicios Institucionales 6.- Regresa al administrativo con la solicitud de planificación y la certificación presupuestaria y se envía a contabilidad con una solicitud de pago.		
<p>PLANIFICACIÓN</p> 4.- Solicitud Aval de Planificación		
<p>PRESUPUESTO</p> 5.- Certificación Presupuestaria 9.- Pago del bien o servicio.		
<p>CONTABILIDAD</p> 7.- Se genera el CUR de compromiso y el devengado par que se envíen todos los documentos a presupuesto para que se revisen todos los documentos y se proceda al pago. 8.- En caso de ser pago a un proveedor se realiza el comprobante de retención. 9.- Aquí se archivan los documentos		

Fuente: Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo

Elaborado por: María José Escobar Bermeo


CUADRO N. - 10 Seguimiento de Procesos

	DELEGACIÓN PROVINCIAL CHIMBORAZO	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div>
ÁREA: Administrativa		
DEPENDENCIA:		
RESPONSABLE: Ing. Jessica Verdesoto		
CARGO: Técnico Electoral 2		
PROCESO: Realizar un informe de reclamo por suministros, inclusiones, exclusiones, renovaciones y recuperación. Contratar una póliza de seguros y contrato público		
ENTRADAS:	SALIDAS:	
1.- Realizar la constatación de los suministros	1.- Realizar un informe	
2.- Contratación de un seguro	2.- Firma del Contrato	
OBSERVACIONES:		
Esto lo realizan en la matriz en Quito y de ahí solo vienen a la delegación, si el caso lo amerita.		

Fuente: Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo

Elaborado por: María José Escobar Bermeo


CUADRO N. - 11 Seguimiento de Procesos

	DELEGACIÓN PROVINCIAL CHIMBORAZO	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div>
ÁREA: Financiera		
DEPENDENCIA: Administrativo, Presupuesto, Contabilidad, Tesorería		
RESPONSABLE: Lic. CPA Laura Córdova Mayorga		
CARGO: Técnico Electoral 2		
PROCESO: Medir el anticipo y liquidación de Viáticos.		
ENTRADAS: 1.- Solicitud de Bienes o Servicios 2.- Solicitudes, memorándum de autorización. 3.- Solicitud de autorización de cumplimiento de servicios Institucionales 5- Solicitud Aval de Planificación 6.-Solicitud de pago	SALIDAS: 1.- Certificación Presupuestaria 2.- Realizado del 1 al 5 en las entradas el administrativo da el punto 6 una vez autorizado. Compromiso que se genera en el ESIGEF. 4.- Se entrega el trámite a Contabilidad y se genera el devengado	
OBSERVACIONES:		
ADMINISTRATIVO 1.- Solicitud de bien o servicio 2.- Memorando de Autorización 3.- Solicitud de Servicios Institucionales 6.- Regresa al administrativo con la solicitud de planificación y la certificación presupuestaria y se envía a contabilidad con una solicitud de pago.		
PLANIFICACIÓN 4.- Solicitud Aval de Planificación		
PRESUPUESTO 5.- Certificación Presupuestaria 9.- Pago del bien o servicio.		
CONTABILIDAD 7.- Se genera el CUR de compromiso y el devengado par que se envíen todos los documentos a presupuesto para que se se revisen todos los documentos y se proceda al pago. 8.- El pago de los viáticos se hace de manera directa 9.- Aquí se archivan los documentos		

Fuente: Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

CUADRO N. - 12 Seguimiento de Procesos

 CONSEJO NACIONAL ELECTORAL	DELEGACIÓN PROVINCIAL CHIMBORAZO	<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div>
ÁREA: Financiera		
DEPENDENCIA: Administrativo, Presupuesto, Contabilidad, Tesorería		
RESPONSABLE: Lic. CPA Laura Córdova Mayorga		
CARGO: Técnico Electoral 2		
PROCESO: Realizar un informe de control de inventario de bienes muebles. Realizar un Informe de control de existencias valoradas, conforme al reporte de Almacén General.		
ENTRADAS: 1.- Conformación de la constatación. 2.- Delegadas por la directora al Técnico Electoral 1 y la Secretaría 3.- Se realiza la constatación junto a la técnica encargada de inventarios Técnico Electoral 1 4.- Los Activos Fijos lo hacen las mismas personas	SALIDAS: 1.- Se pasa un informe a Contabilidad para realizar los ajustes detallados por cada grupo de gasto y esto lo realizan mensualmente.	
OBSERVACIONES:		
La Directora del Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo designa al Técnico Electoral 1 y a la Secretaría para realizar la constatación Física del inventario de Bienes Muebles y de las existencias valoradas del Almacén General para que lo realicen mensualmente junto a la Técnico Electoral 2 quien es la encargada de los mismos y se presente un informe mensual a la Técnico Electoral 2 responsable de contabilidad para que de forma detallada realice los ajustes necesarios en cada grupo de gasto.		

Fuente: Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

CUADRO N. - 13 Seguimiento de Procesos

	DELEGACIÓN PROVINCIAL CHIMBORAZO	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; margin: 0 auto;"></div>
ÁREA: Asesoría Jurídica		
DEPENDENCIA:		
RESPONSABLE: Doc. Víctor Ríos		
CARGO: Asesoría Jurídica		
PROCESO: Implementar capacitación e información democrática con estudiantes, organizaciones políticas y escuela de líderes.		
ENTRADAS: 1.- Estudio previo sobre la factibilidad de tener una escuela de líderes. 2.- Verificar la población temática. 3.- Presentación del proyecto a la Directora del CNE-DPCH.	SALIDAS: 1.- Aprobación e inicio de capacitación. 2.- Presentación de oficios con la institución asignada para esta escuela. 3.- Capacitación en 8 módulos 4.- Graduación y entrega de certificados.	
OBSERVACIONES:		
<p>1.- Primero realizan un estudio sobre la factibilidad de tener una escuela de líderes y cual va hacer la población temática para de ahí presentar un proyecto a la directora y argumentar sobre la necesidad de impartir estos conocimientos con la institución a la cual ha sido escogida.</p> <p>2.- Una vez que se hayan hecho los convenios entre las instituciones que se va a dictar la escuela de Lideres se procede a dar los módulos por el personal asignada por la directora.</p> <p>3.- Cuando ya haya culminado el período al cual fue asignado se hace una graduación y se entrega los certificados como respaldo de haber realizado esta escuela de líderes.</p>		

Fuente: Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

Anexo N° 2: Encuesta aplicada a los funcionarios

ENCUESTA N.- 1

Objetivo: Medir el grado de satisfacción de los colaboradores del Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo.

1. ¿Las actividades que se realiza en el CNE DPCH están planificadas?

SI () NO ()

2. ¿Se siente comprometido con los objetivos organizacionales?

SI () NO ()

3. ¿Es Reconocido por los méritos que realiza?

SI () NO ()

4. ¿Los funcionarios de la institución participan en la toma de decisiones?

SI () NO ()

5. ¿Qué tipo de comunicación se utiliza en la institución?

Formal ()

Informal ()

6. ¿Cree que es necesario una capacitación periódica?

SI () NO ()

7. ¿Considera usted que sus habilidades están acorde a las actividades que realiza?

SI () NO ()

8. ¿Cuál es el nivel de comunicación con sus compañeros?

a) Baja ()

b) Medio ()

c) Alta ()

d) Excelente ()

Gracias por su colaboración

Anexo N° 3: Encuesta aplicada a los usuarios

ENCUESTA N.- 2

Objetivo: Medir el grado de satisfacción de los usuarios del Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo.

1. ¿Cómo calificaría la atención de los funcionarios?

Excelente ()

Muy Buena ()

Buena ()

Regular ()

Pésima ()

2. ¿Cuál fue el servicio que requirió?

Papeletas de Votación ()

Cambios de Domicilio ()

Atención al Ciudadano ()

3. Al momento de requerir el servicio que tiempo se demoró en obtener?

0 – 10 minutos ()

11 – 20 minutos ()

21 – 30 minutos ()

Más de 30 minutos ()

4. ¿Existe un buzón de sugerencias?

SI () NO ()

5. ¿Sus quejas y reclamos han sido atendidos?

SI () NO ()

6. ¿Usted recomendaría a otra persona utilizar estos servicios?

SI () NO ()

Gracias por su colaboración

Anexo N° 4 Manual de Calidad



CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

DELEGACIÓN PROVINCIAL
«CHIMBORAZO»

“CONSEJO NACIONAL ELECTORAL
DELEGACIÓN PROVINCIAL DE
CHIMBORAZO”

RUC: 0660812570001
Dirección: Orozco 25-18 y Colón
Teléfonos: (03) 2965047
Web: www.cne.gob.ec

MANUAL DE CALIDAD
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LAS
NORMAS ISO 9001:2008

PRIMERA EDICIÓN

Fecha de Elaboración: Enero 2016

Fecha de Revisión: Enero 2016

Fecha de Aprobación: Enero 2016

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
María José Escobar	Ing. Esthela Arias	

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÀTULA.....	
.135	
CAPÍTULO I.....	137
1.1 REGISTRO DE EDICIONES.....	137
1.1 LISTA DE DISTRIBUCIÓN	138
CAPÍTULO II	139
2.1 INFORME SOBRE LA EMPRESA	139
2.1.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	139
2.1.2 MISIÓN	139
2.1.3 VISIÓN	139
2.1.4 VALORES.....	140
2.1.5 REFERENCIAS NORMATIVAS	146
2.1.6 ORGANIGRAMA.....	147
CAPÍTULO III.....	148
3.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	148
3.2 EXCLUSIONES	148
3.3 POLÍTICA DE CALIDAD	150
3.4 OBJETIVOS DE CALIDAD	150
3.5 MAPA DE PROCESOS	151
3.6 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	152
3.6.1 Requisitos de la Documentación exigidos por la norma ISO 9001:2008	152
3.6.1.2 Control de los registros	154
3.6.1.3 Auditoría Interna	155
3.6.1.4 Control del servicio no conforme.....	156
3.6.1.5 Acción correctiva	157
3.6.1.6 Acción preventiva	157
3.6.2 Procesos documentados de la institución	159
3.6.3 Planificación de Auditoría de Calidad para el CNE-DPCH	163
3.7 INDICADORES	165

CAPÍTULO I

1.1 REGISTRO DE EDICIONES

MANUAL DE CALIDAD				
MOTIVO/ RAZÓN	FECHA:	APROBADO POR:	OBSERVACIONES	CAMBIOS
Elaboración del Manual de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad	12 de Enero del 2016	Srta. María José Escobar Bermeo		

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

1.1 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

NOMBRE	CARGO	CÓDIGO	FECHA
1. Ing. Mariana Siguenza	Directora	MC01	15 de Enero
2. Ing. Paulina Brito	Secretaría	MC02	15 de Enero
3. Ing. Geoconda Muñoz	Talento Humano	MC03	15 de Enero
4. Ing. Jessika Verdesoto	Administrativo	MC04	15 de Enero
5. Ing. Lucy Pomboza	Tecnología	MC05	15 de Enero
6. Lic. Laura Córdova	Contabilidad	MC06	15 de Enero
7. Ing. Wilma Moreno	Pagaduría	MC07	15 de Enero
8. Lic. César Suarez	Comunicación	MC08	15 de Enero
9. Ing. Esthela Arias	Planificación	MC09	15 de Enero
10. Ing. Paúl Ramírez	Cultura Organizacional	MC10	15 de Enero
11. Ing. Maritza Cabay	Presupuesto	MC11	15 de Enero
12. Doc. Víctor Ríos	Jurídico	MC12	15 de Enero
13. Ing. Luis Bonifaz	Organizaciones Políticas	MC13	15 de Enero
14. Alexandra Lucero	Asistente de Dirección	MC14	15 de Enero
15. María Aguayo	Asistente Electoral	MC15	15 de Enero
16. Ángel Auquilla	Aseo y Limpieza	MC16	15 de Enero
17. Washigton Sigcho	Aseo y Limpieza	MC17	15 e Enero

* La primera edición del SGC del CNE – DPCH para su defensa se entregará en (PDF)

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

CAPÍTULO II

1.1 INFORME SOBRE LA EMPRESA

1.1.1 RESEÑA HISTÓRICA

El Consejo Nacional Electoral nace en el año 2008 como parte de la función electoral la misma que está conformada por el Tribunal Contencioso Electoral y el Consejo Nacional Electoral, desapareciendo de esta manera el Tribunal Supremo Electoral el mismo que funcionaba desde 1948.

El Consejo Nacional Electoral es un órgano administrativo de la función electoral que está conformado por 5 consejeros nacionales eligiendo al presidente y vicepresidente dentro de su seno y por 24 directores provinciales, una en cada provincia, quienes son los responsables administrativos y operativos en su respectivo territorio.

1.1.2 MISIÓN

El Consejo Nacional Electoral, garantiza el ejercicio de los derechos políticos que se expresan a través del sufragio, así como los referentes a la organización política de la ciudadanía y promueve el fortalecimiento de la democracia, mediante la organización de procesos electorales y el apoyo a las organizaciones políticas y sociales; asegurando una participación equitativa, igualitaria, paritaria, intercultural, libre, democrática y justa para elegir y ser elegidos.

1.1.3 VISIÓN

Ser una institución electoral posicionada en los ámbitos nacional e internacional, que innova continuamente sus procesos en los ámbitos de democracia representativa, directa y comunitaria.

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

1.1.4 VALORES

Respeto

Comprender y tolerar a los demás como base para una sana convivencia, expresada en el trato con deferencia, consideración y reconocimiento a su integridad, dignidad, creencias, costumbres, derechos y obligaciones.

Reconocer y valorar en cada persona, sus sentimientos, ideas, actitudes y aportes; escucharlos, comprenderlos, respetarlos y acogerlos. No atentar contra sus derechos.

Imparcialidad

Evitar la emisión de juicios de valor en temas en los que debemos tomar decisiones, según las competencias asignadas.

Honestidad y confianza

Ser coherentes en el decir, pensar y actuar, en un proceso permanente de formación individual y colectiva que promueva y genere confianza mutua.

Decir siempre la verdad; ser rectos y decentes en las acciones que todas y todos debemos desarrollar. Ser auténticos frente a los demás y a través de aquello desarrollar la credibilidad individual y colectiva por estar comprometidos con la verdad.

Responsabilidad y compromiso

Entrega, involucramiento y disciplina en el cumplimiento profesional de las obligaciones, lo cual implica cumplir los objetivos propuestos con eficiencia, eficacia y efectividad, aplicando en cada caso nuestra capacidad, conocimiento y experiencia laboral. Reafirmar el compromiso institucional y su responsabilidad ante la sociedad.

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

Buscar posibilidades de capacitación y actualización de conocimientos en pos de alcanzar estándares de excelencia en el desempeño laboral.

Asumir las consecuencias de los actos realizados en forma consciente y libre en el marco de las facultades constitucionales, legales y reglamentarias.

Perseverancia

Buscar sistemáticamente el logro de metas y objetivos. No dejar trabajos inconclusos o pendientes y buscar alternativas de solución ante problemas y circunstancias difíciles que pudieran generar desmotivaciones.

Seguridad

Objetivo y fin, aspirado por todos los seres humanos, como necesidad primaria, alcanzable en todas las actividades personales e institucionales, convencidos de que son de justicia.

Flexibilidad

Adaptarnos individualmente a la dinámica institucional y social resultante de los procesos democráticos, lo cual puede significar la rectificación oportuna de actitudes individuales y colectivas. Lograr equilibrio entre el estilo personal de trabajo, costumbres, hábitos y modo de actuar con el de los demás, en una búsqueda permanente de eficiencia, comunicación y establecimiento de relaciones abiertas y duraderas.

Definición de valores éticos institucionales

Son formas de ser y de actuar, mediante las cuales es posible la construcción de una convivencia institucional gratificante. Son valores que inspiran y soportan la gestión de nuestra institución.

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

Transparencia

Ejecutar de manera pública y abierta todas las acciones, como expresión de legitimidad institucional.

Transparencia acompañada con la ejecución eficiente, clara y oportuna de las acciones y responsabilidades individuales y colectivas.

Actitud de servicio

Servir a las ciudadanas y ciudadanos, ubicándonos en su lugar y comprendiendo su punto de vista. Ofrecer a todas y todos un trato equitativo; proporcionar oportunamente los productos y servicios pertinentes; y, guiar y orientar a nuestros mandantes, en el marco de la normativa vigente.

Mantener actitud autocrítica y receptiva con las ciudadanas y ciudadanos, atenderlos y resolver sus asuntos sin discrecionalidad.

Realizar el trabajo con entrega, calidad y compromiso con los procesos y, proponer e implementar mecanismos creativos para satisfacer las necesidades de la comunidad.

Iniciativa

Crear, innovar y mejorar las actividades, procesos y proyectos. Ser propositivos en una búsqueda permanente del desarrollo personal y grupal.

Tener iniciativa personal y grupal expresada en la anticipación a situaciones problemáticas y crear oportunidades que las eviten, eliminen o minimicen; priorizar el análisis proactivo que promueva cambios; y, generar propuestas innovadoras y comprometidas con el fortalecimiento de la democracia. Estar predispuestos a incidir positivamente en la colectividad mediante la realización de un trabajo marcado por metas ambiciosas individuales e institucionales.

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

Solidaridad y cooperación

Ayudar desinteresadamente a los demás sean compañeras o compañeros de trabajo o ciudadanas y ciudadanos que demandan nuestros servicios. Construir ambientes armónicos y solidarios de trabajo y fomentar relaciones personales cálidas.

Servir y colaborar con todas y todos en cualquier momento y lugar, aún fuera del horario de trabajo si así se requiriera. Profundizar el apoyo mutuo, con el fin de conseguir productos de calidad. Compartir las experiencias, conocimientos e inquietudes, de manera individual y grupal.

Diálogo como mecanismo para la prevención y solución de conflictos y búsqueda de consensos; eliminar el rencor y fortalecer la capacidad generosa para evitar agravios o perdonarlos si se presentaren; no contribuir a la cultura del rumor; y, eliminar toda actitud cómplice cuando se deba denunciar incorrecciones y situación de acoso de todo tipo que se presentare en la gestión institucional.

Participación

Establecer canales de comunicación horizontal que permitan la coordinación de acciones individuales y colectivas y potenciar los criterios y sugerencias que formulemos.

Identidad

Conocer la filosofía y políticas institucionales y aplicarlas cotidianamente; valorar los roles y responsabilidades asignados a cada uno y apropiarnos de los mismos. Fortalecer la autoestima, el sentido de pertenencia y, contribuir en la construcción de una imagen institucional positiva.

Compromisos específicos del Presidente, Consejeras y Consejeros

Actuar de acuerdo con los principios y los valores éticos concertados.

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

Mostrar liderazgo y ser ejemplo digno de imitación. Fomentar un clima laboral armónica sobre la base de proyectar una imagen positiva de la entidad y del equipo humano de trabajo.

Reconocer los logros laborales de las servidoras y servidores, aplicando criterios de igualdad e imparcialidad en la promoción, capacitación y desarrollo del talento humano.

Compromisos específicos de las servidoras y servidores

Actuar de acuerdo con los principios y los valores éticos concertados.

Entrega permanente de nuestras capacidades y habilidades particulares, dirigido al cumplimiento de la misión institucional. Compromisos dirigidos a establecer una relación armónica entre las autoridades, servidoras y servidores. Apego fiel a las funciones establecidas en la Constitución de la República, leyes y reglamentos vigentes y demás normas aplicables.

Actuar de manera conjunta para el cumplimiento de las responsabilidades del Consejo Nacional Electoral y defender de ser necesario sus legítimos intereses y aquellos referidos al marco democrático vigente.

Promover el trato amable y respetuoso entre todos y todas, procurando una atmósfera de apertura y confianza que facilite la discusión de temas y el establecimiento de acuerdos. No utilizar el nombre y recursos del Consejo Nacional Electoral en beneficio personal de cualquier autoridad, servidora o servidor. Nadie podrá solicitar o aceptar directa o indirectamente, de cualquier persona o entidad, regalos, gratificaciones, favores, auspicios o ventajas de cualquier tipo, a menos que tal oportunidad esté disponible para el público en general. Evitar el involucramiento de cualquier autoridad, servidora o servidores de la entidad en actividades de carácter político partidista. Garantizar el ejercicio democrático del poder otorgado constitucionalmente al Consejo Nacional Electoral, sin que en ningún caso abusemos del mismo.

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

Compromisos en la relación con proveedores

Utilizar los mecanismos de contratación pública establecidos legalmente, ofreciendo y exigiendo a los proveedores un trato equitativo y honesto en cada transacción, buscando siempre garantizar el interés de la institución.

Efectuar los procesos de ejecución de obras, adquisición de bienes y prestación de servicios de manera transparente, asegurando la participación equitativa de los proveedores y su selección imparcial, con base en criterios de rentabilidad y calidad de las ofertas.

Compromisos para el uso de la información

Abstenernos de alterar o distorsionar la información existente y difundirla o filtrarla sin la autorización pertinente. No utilizar la información en beneficio propio, de terceros o para fines ajenos a la institución. Evitar proporcionar información institucional confidencial, en beneficio personal y evitar emitir comentarios, sobre actividades institucionales reservadas, que vayan en detrimento de ésta o del recurso humano. Abstenernos de utilizar información confidencial, permitiéndonos solamente el uso de información pública, si realizamos actividades como catedráticos, expositores o alumnos. Estamos obligados a informar a la autoridad competente, si tuviéramos información comprobada o indicios respecto a un comportamiento contrario a la ética o ilegal de cualquier autoridad, servidora o servidor.

Del cumplimiento del presente Código de Ética

Aceptamos la creación de un Comité de Ética, integrado por tres miembros designados mediante resolución del Pleno del Consejo Nacional Electoral. De entre ellos se designará al Presidente del Comité, quien tendrá voto dirimente. A ellos se sumará, con voz pero sin voto, el Auditor Interno y el Director Nacional de Recursos Humanos quien tendrá la calidad de Secretario del Comité. En los casos de ausencia temporal o definitiva de cualquiera de los miembros del Comité de Ética, el Pleno del Consejo Nacional Electoral designará su reemplazo.

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

Funcionamiento del Comité de Ética

En un plazo máximo de treinta días desde su nominación el Comité de Ética formulará su reglamento de funcionamiento.

1.1.5 REFERENCIAS NORMATIVAS

- **ISO 9001: 2008:**

Cuarta Edición, Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.

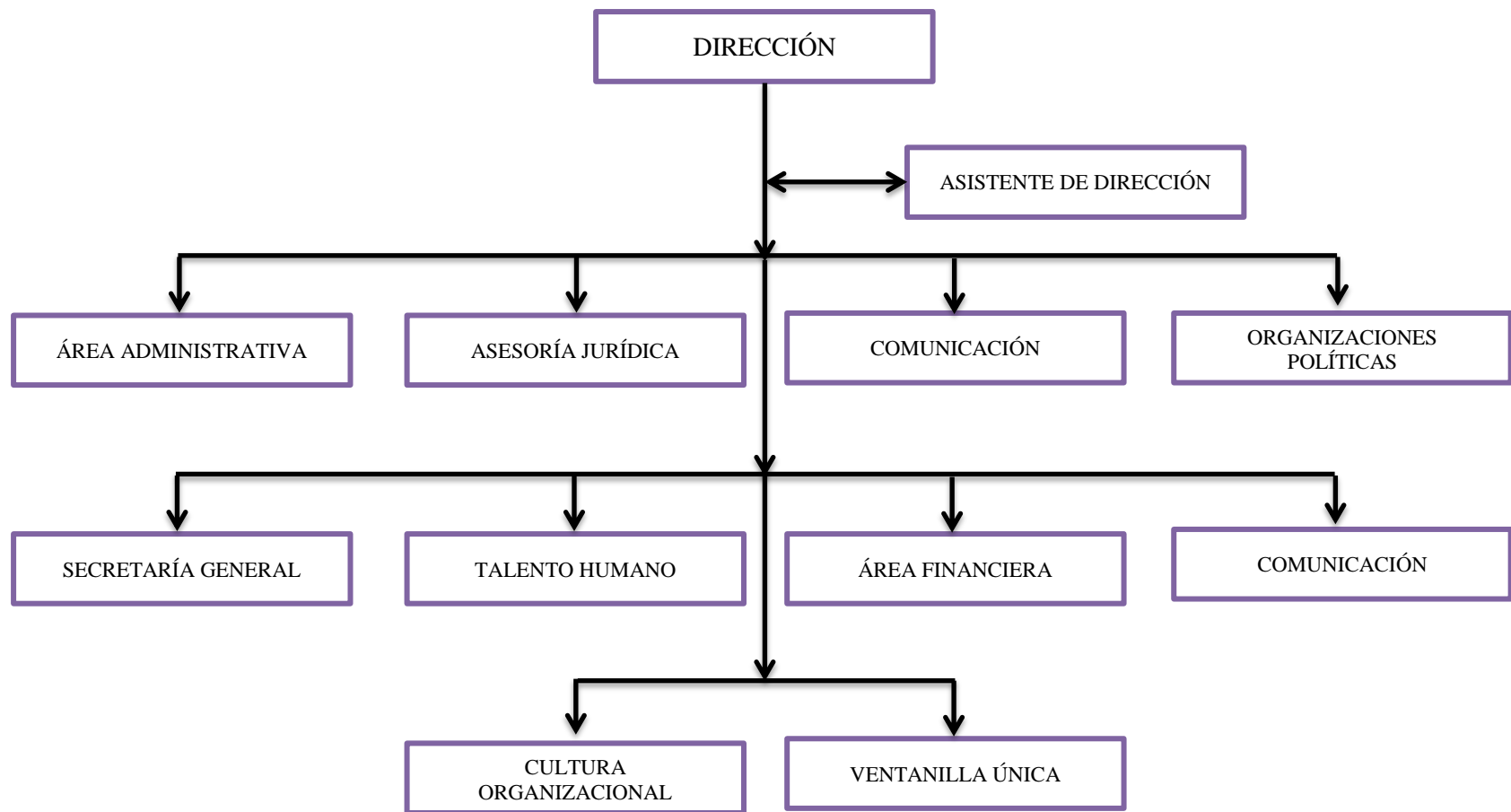
- **ISO 9004, 2:1994:**

“Gestión de la calidad y elementos de un sistema de calidad”.

Parte 2 Guía para los servicios.

- Constitución de la República del Ecuador 2008.
- Ley orgánica electoral y de organizaciones políticas de la república del Ecuador – Código de la Democracia.

1.1.6 ORGANIGRAMA



Fuente: Consejo Nacional Electoral
Elaborado por: María José Escobar Bermeo

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

CAPÍTULO III

2.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Manual de Calidad se aplica a todas las áreas que conforman el Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo.

2.2 EXCLUSIONES

El Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo ha establecido requisitos de la norma ISO 9001: 2008.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

El Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo deberá, realizar revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo para evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir con los requisitos, identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias debido a que esto no lo realizan en las delegaciones provinciales sino en la matriz en Quito.

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

La persona encargada de verificar el diseño y desarrollo deberá asegurarse de que haya resultados del diseño y desarrollo en los que cumplan con los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo que serán registrados incluyendo cualquier acción necesaria puesto que los encargados de verificar cómo será la documentación es la matriz en Quito.

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

La validación del diseño y desarrollo será de acuerdo a lo planificado para asegurar que el servicio resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su uso especificado o previsto para su aplicación, en el que se registren resultados de la validación y de

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

cualquier acción que sea necesaria en la documentación que se vaya a entregar como respaldo del servicio que se requiera todo esto lo realizan en la matriz.

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Se debe ver en lo requisitos de la trazabilidad en donde se verifica los cambios que deben revisarse, verificarse y validarse según sea apropiado, antes de su implementación por lo que lo hacen con el mayor cuidado posible en la matriz Quito.

Procesos no ejecutados en el Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo con relación al (Anexo N°5).

- Verificación de las sanciones y sumarios administrativos.
- Implementación de un plan anual de Talento Humano
- Implementación de un Sistema Informático de Administración de Talento Humano.
- Realización de los informes para creaciones y supresiones de puestos.
- Realización de un informe de ejecución de programas de medicina preventiva y del trabajo.
- Realización de un informe de ejecución de programa de Higiene Ocupacional.
- Realización de un informe de reclamo por suministros, inclusiones, exclusiones, renovaciones y recuperación.
- Contratación una póliza de seguros.
- Elaboración presentaciones institucionales oficiales
- Verificación las sanciones y sumarios administrativos.
- Elaboración del informe consolidado de la evaluación integral de los procesos electorales y otros establecidos en la ley, presentarlos al Pleno del CNE.

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

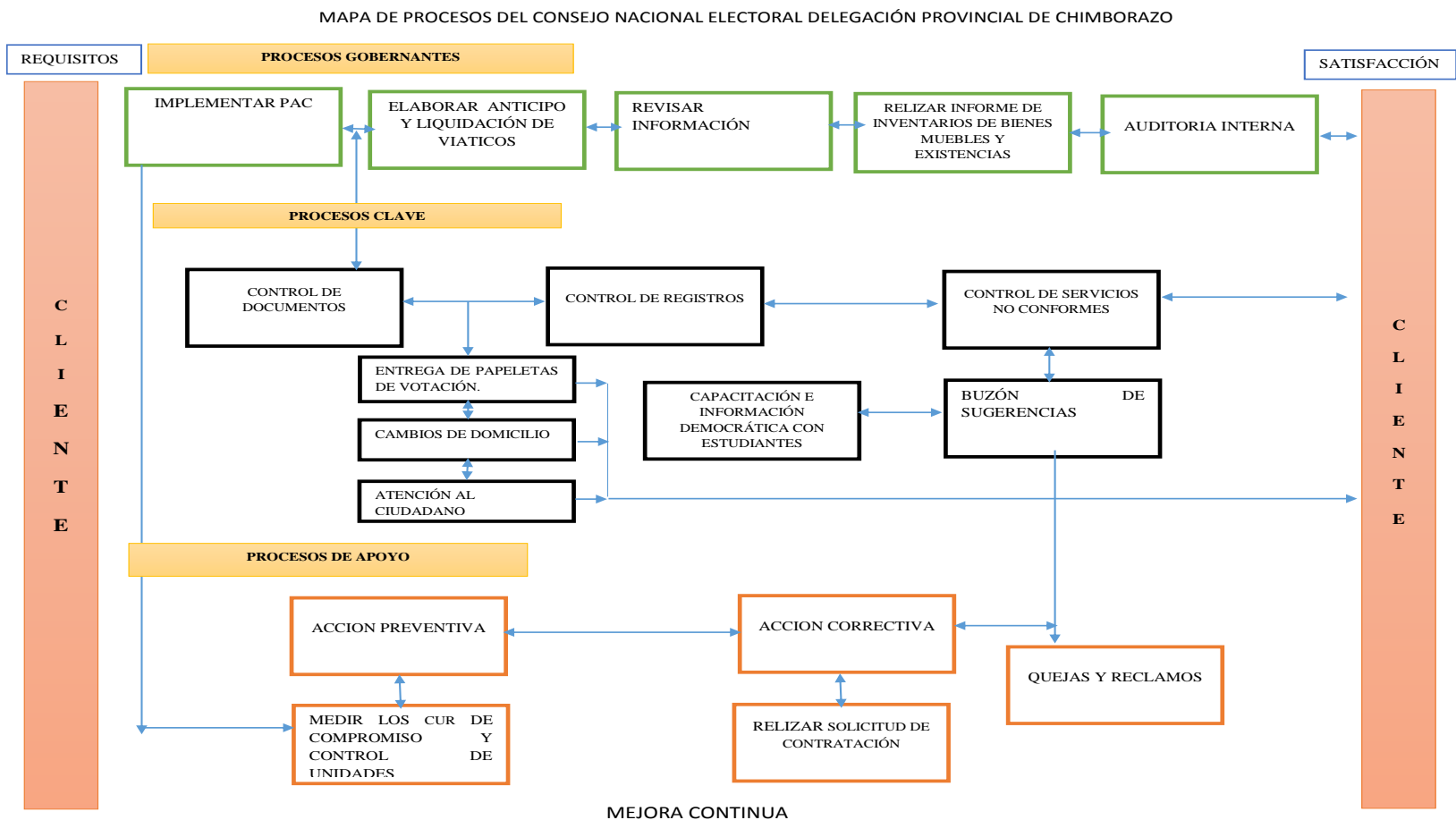
2.3 POLÍTICA DE CALIDAD

Con el Consejo Nacional Electoral nos comprometemos en brindar servicios que garantizaran los derechos políticos que se expresan a través del sufragio, además ser una institución electoral que innova continuamente sus procesos en los ámbitos de democracia para así cumplir con los objetivos organizacionales, enfocados a la efectividad y eficacia a través del mejoramiento continuo de los procesos y servicios mediante la implementación de un SGC basado en las normas ISO 9001:2008.

2.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Informar con la documentación pertinente a todo el personal de la institución sobre la política y objetivos de calidad definidos por la alta dirección.
- Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, cumpliendo con la ISO 9001:2008, enfocado a la satisfacción de expectativas de las partes interesadas.
- Aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación del principio de la mejora continua.
- Realizar auditorías al Sistema de Gestión de Calidad y los resultados alcanzados de la institución.

2.5 MAPA DE PROCESOS



Elaborado por: María José Escobar Bermeo

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

3.6 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

3.6.1 Requisitos de la Documentación exigidos por la norma ISO 9001:2008

2.6.1.1 Control de documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo de documentos y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el 4.2.4. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- f) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- g) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos,
- h) Asegurarse de que se identifiquen los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- i) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables de encuentran disponibles en los puntos de uso.
- j) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.

El manejo y control de la documentación tienen origen interno y externo que serán de la siguiente manera.


Internos: Manual de Calidad, manual de procedimientos, instrucciones de trabajo, estatuto, registros y evidencias.

Externos: Normativas, legislación, especificaciones.

Que deben regirse a lo antes mencionado para su presentación.

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

Procedimiento N° 1 Control de documentos

 CONSEJO NACIONAL ELECTORAL	DELEGACIÓN PROVINCIAL CHIMBORAZO	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div>
Título: Control de documentos		
Producto: Formatos , Instructivos		
Objetivo: Establecer el procedimiento y los criterios básicos para la satisfacción del cliente, identificación, aprobación, actualización y cambios en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad que deba controlarse en el Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo. Para asegurar el uso adecuado en los términos de la normativa vigente de la información de la institución.		
Alcance: Todos los documentos internos y externos utilizados en las actividades que afectan a la institución sobre el Sistema de Gestión de Calidad del CNE-DPCH.		
Referencia: Norma ISO 9001.2008		
ENTRADAS: 1.- Identificar la necesidad. 2.- Propuesta de creación , modificación y delegación de funciones para los documentos del Sistema de Gestión de Calidad 3.- Sociabilización del documento	SALIDAS: 1.- Documentos actualizados, controlados y Disponibles para cada proceso.	
ACTIVIDADES		
Propuesta de creación de los documentos Elaboración de borradores Revisión y aprobación de borradores Edición y archivo de originales Modificación de la lista de documentos Creación / entrega y distribución de funciones.	Entrega de copias controladas Recolección y destrucción de copias que estén obsoletas Archivo de originales obsoletas Gestión de documentos externos Gestión de copias no controladas Codificación de documentos	
RECURSOS / NECESIDADES		
Lista de documentos Lista de distribución de documentos	Archivo de documentos Sello para originales	
PROCESOS RELACIONADOS		
En general, están relacionados todos los procesos de los que surgen documentos que es preciso controlar.		
Responsable del proceso: Técnico Electoral 2		

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

 CONSEJO NACIONAL ELECTORAL	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

2.6.1.2 Control de los registros

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad los registros debe permanecer legible, fácilmente identificable y recuperable. Debe establecerse un procedimiento documentado para identificar los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Procedimiento N° 2 Control de registros

 CONSEJO NACIONAL ELECTORAL		DELEGACIÓN PROVINCIAL CHIMBORAZO	
Título: Control de Registros			
Producto: Registro			
Objetivo: Establecer el procedimiento y los lineamientos básicos para la identificación, almacenamiento, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros de Sistema de Gestión de Calidad en el Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo. Para asegurar el uso adecuado en los términos de la normativa vigente en el manejo de la información.			
Alcance: Se aplica a todos los registros que controle sobre el Sistema de Gestión de Calidad.			
Referencia: Norma ISO 9001.2008			
ENTRADAS:		SALIDAS:	
1.- Determinar la necesidad 2.- Trámites 3.- Registrar 4.- Recolección de registros 5.- Almacenamiento 6.- Archivo 7.- Conservación y disposición final		1.- Registros controlados y gestionados. 2.- Documentos sustentatorios	
ACTIVIDADES			
Formato de os registros		Conservación y archivo	
Identificación de registros		Disposición de registros	
Cumplimiento de registros		Almacenamiento y recuperación	

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016



RECURSOS/ NECESIDADES
Formato para el cumplimiento de registros Listado de registros en vigor
PROCESOS RELACIONADOS
En cada procedimiento se definen los registros correspondientes a cada proceso.
Responsable del proceso: Técnico Electoral 2

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

2.6.1.3 Auditoría Interna

El Consejo Nacional Electoral delegación de Chimborazo debería llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad está conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de la norma, si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, presentando informes para que puedan ser revisados por la alta dirección.

Procedimiento N.-3 Auditoría Interna

	DELEGACIÓN PROVINCIAL CHIMBORAZO	
Título: Auditorías Internas		
Producto: Documentación		
Objetivo: Obtener evidencias del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los requisitos del mismo.		
Alcance: Todos los documentos internos y externos utilizados en las actividades que afectan a la institución sobre el Sistema de Gestión de Calidad del CNE-DPCH.		
Referencia: Norma ISO 9001.2008		
ENTRADAS: 1.- Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	SALIDAS: 1.- Sistema de Gestión de Calidad auditado 2.- Informe de Auditoría	
ACTIVIDADES		
Diseño de Auditorías Planificación de auditorías Programación de auditorías	Elaboración de informes Apertura de incidencias Ejecución de Auditorías	

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

Recursos/ Necesidades
Informes de auditorías anteriores
PROCESOS RELACIONADOS
En general, están relacionados todos los procesos de los que surgen documentos que es preciso controlar.
Responsable del proceso: Técnico Electoral 2


Elaborado por: María José Escobar Bermeo

2.6.1.4 Control del servicio no conforme

La institución se ha comprometido a brindar el mejor servicio ya que debe asegurarse de que el servicio que no sea conforme con los requisitos se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencional, con el servicio que no sea conforme se deberá realizar:

- Tomar acciones para eliminar la no conformidad.
- Autorizando su uso, y tomando acciones correctivas

Procedimiento N.-4 Control del servicio no conforme

	DELEGACIÓN PROVINCIAL CHIMBORAZO	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px;"></div>
Título: Servicio no Conforme		
Producto: No conformidades detectadas		
Objetivo: Establecer un procedimiento a seguir para identificar, controlar y dar tratamiento a los servicios no conformes de la institución		
Alcance: Se iniciará con la identificación del servicio no conforme de cada proceso.		
Referencia: Norma ISO 9001.2008		
ENTRADAS: 1.- Identificar el servicio no conforme 2.- Documentación 3.- Verificación 4.- Detección 5.- Registro 6.- Acciones correctivas y preventivas 7.- Seguimiento 8.- Consolidación	SALIDAS: 1.- Registros controlados y gestionados. 2.- Documentos sustentatorios	

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

ACTIVIDADES	
Formato de los registros	Conservación y archivo
Identificación de registros	Disposición de registros
Cumplimiento de registros	
Almacenamiento y recuperación	Ejecución y entrega de informes
RECURSOS/ NECESIDADES	
Formato para el cumplimiento de registros	Listado de registros en vigor
PROCESOS RELACIONADOS	
En cada procedimiento se definen los registros correspondientes a cada proceso.	
Responsable del proceso: Técnico Electoral 2	

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

2.6.1.5 Acción correctiva

La institución debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a incurrir para lo cual se documentará los siguientes procedimientos.

- Revisar las no conformidades.
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar de que las no conformidades vuelvan a incurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias y registrar los resultados.

2.6.1.6 Acción preventiva

El Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo debe determinar las acciones para eliminar las causas de no conformidades y prevenir su ocurrencia por lo cual debe establecerse un documento que deben ser apropiados a los efectos de los problemas potenciales.

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones preventivas tomadas (cero defectos, cero errores.)

Procedimiento N° 5 Acciones correctivas y preventivas

		DELEGACIÓN PROVINCIAL CHIMBORAZO	<input type="text"/>
Título: Acciones preventivas y correctivas			
Producto: Servicio prestado			
Objetivo: Establecer un procedimiento a seguir para identificar, controlar, y dar tratamiento a los servicios no conformes.			
Alcance: Se iniciará con la identificación del servicio no conforme de cada proceso.			
Referencia: Norma ISO 9001.2008			
ENTRADAS:		SALIDAS:	
1.- Identificar la necesidad.		1.- Servicio prestado	
2.- Documentación.			
3.- Verificación			
4.- Detección			
5.- Registro			
6.- Acciones correctivas o preventivas			
7.- Seguimiento			
8.- Consolidación			
ACTIVIDADES			
Almacenar las quejas o sugerencias		Identificación del problema	
Verificar el servicio		Registro del servicio no conforme	
RECURSOS/ NECESIDADES			
Personal			
Documentación			
PROCESOS RELACIONADOS			
En general, están relacionados todos los procesos de los que surgen documentos que es preciso controlar.			
Responsable del proceso: Técnico Electoral 2			


Elaborado por: María José Escobar Bermeo

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

2.6.2 Procesos documentados de la institución

2.6.2.1 Medir los CUR de compromiso para el anticipo y liquidación de viáticos

Procedimiento N° 6 CUR de compromiso

	DELEGACIÓN PROVINCIAL CHIMBORAZO	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div>
ÁREA: Financiera		
DEPENDENCIA: Administrativo, Presupuesto, Contabilidad, Tesorería		
RESPONSABLE: Lic. CPA Laura Córdova Mayorga		
CARGO: Técnico Electoral 2		
PROCESO: Medir el anticipo y liquidación de Viáticos.		
ENTRADAS: 1.- Solicitud de Bienes o Servicios 2.- Solicitudes ,memorándum de autorización 3.- Solicitud de autorización de cumplimiento de servicios Institucionales 4.- Informe de actividades 5- Solicitud Aval de Planificación 6.-Solicitud de pago	SALIDAS: 1.- Certificación Presupuestaria 2.- Realizado del 1 al 5 en las entradas el administrativo da el punto 6 una vez autorizado. 3.- Una vez realizado todo esto dan un compromiso que se genera en el ESIGEF. 4.- Se entrega el trámite a Contabilidad y se genera el devengado y regresa a presupuesto para realizar el pago.	
OBSERVACIONES:		
La Técnica Electoral 2 es la actual encargada de presupuesto y de tesorería y para que se genere el cur de compromiso y control previo debe empezar el OBSERVACIONES de la siguiente manera tomando en cuenta que este cur lo genera la contadora de la institución.		
ADMINISTRATIVO 1.- Solicitud de bien o servicio 2.- Memorando de Autorización 3.- Solicitud de Servicios Institucionales 6.- Regresa al administrativo con la solicitud de planificación y la certificación presupuestaria y se envía a contabilidad con una solicitud de pago.		
PLANIFICACIÓN 4.- Solicitud Aval de Planificación		

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

PRESUPUESTO

- 5.- Certificación Presupuestaria
- 9.- Pago del bien o servicio.

CONTABILIDAD

- 7.- Se genera el CUR de compromiso y el devengado par que se envíen todos los documentos a presupuesto para que se revisen todos los documentos y se proceda al pago.
- 8.- El pago de los viáticos se hace de manera directa
- 9.- Aquí se archivan los documentos

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

2.6.2.2 Capacitación e información democrática con estudiantes

Procedimiento N° 7 Escuela de Líderes


		DELEGACIÓN PROVINCIAL CHIMBORAZO	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px;"></div>
ÁREA: Asesoría Jurídica			
DEPENDENCIA:			
RESPONSABLE: Doc. Víctor Ríos			
CARGO: Asesoría Jurídica			
PROCESO: Implementar capacitación e información democrática con estudiantes , organizaciones políticas y escuela de líderes			
ENTRADAS: 1.- Estudio previo sobre la factibilidad de tener una escuela de líderes. 2.- Verificar la población temática. 3.- Presentación del proyecto a la Directora del CNE-DPCH.		SALIDAS: 1.- Aprobación e inicio de capacitación. 2.- Presentación de oficios con la institución asignada. 3.- Capacitación en 8 módulos 4.- Graduación y entrega de certificados.	
OBSERVACIONES: 1.- Primero realizan un estudio sobre la factibilidad de tener una escuela de líderes y cual va hacer la población temática para de ahí presentar un proyecto a la directora y argumentar sobre la necesidad de impartir estos conocimientos con la institución a la cual ha sido escogida. 2.- Una vez que se hayan hecho los convenios entre las instituciones que se va a dictar la escuela de líderes se procede a dar los módulos por el personal asignada por la directora. 3.- Cuando ya haya culminado el período al cual fue asignado se hace una graduación y se entrega los certificados como respaldo de haber realizado esta escuela de líderes.			

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

2.6.2.3 Informe de Inventarios de bienes muebles y existencias

Procedimiento N° 8 Informe de bienes


	DELEGACIÓN PROVINCIAL CHIMBORAZO	<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 25px; margin: 0 auto;"></div>
ÁREA: Financiera		
DEPENDENCIA: Administrativo, Presupuesto, Contabilidad, Tesorería		
RESPONSABLE: Lic. CPA Laura Córdova Mayorga		
CARGO: Técnico Electoral 2		
PROCESO: Realizar un informe de control de inventario de bienes muebles. Realizar un Informe de control de existencias valoradas , conforme al reporte de Almacén General.		
ENTRADAS: 1.- Conformación de la constatación. 2.- Delegadas por la directora al Técnico Electoral 1 y la Secretaría 3.- Se realiza la constatación junto a la Técnico Electoral 1 4.- Los Activos Fijos lo hacen las mismas personas	SALIDAS: 1.- Se pasa un informe a Contabilidad para realizar los ajustes detallados por cada grupo de gasto y esto lo realizan mensualmente.	
OBSERVACIONES:		
La Directora del Consejo Nacional Electoral delegación provincial de Chimborazo designa al Técnico Electoral 1 y a la Secretaría para realizar la constatación Física del inventario de Bienes Muebles y de las existencias valoradas del Almacén General para que lo realicen mensualmente junto a la Técnico Electoral 2 quien es la encargada de los mismos y se presente un informe mensual a la Técnico Electoral 2 responsable de contabilidad para que de forma detallada realice los ajustes necesarios en cada grupo de gasto.		

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

2.6.2.4 Medir los CUR de compromiso y control de las unidades ejecutoras

Procedimiento N° 9 Informe de bienes

	DELEGACIÓN PROVINCIAL CHIMBORAZO	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 0 auto;"></div>
ÁREA: Financiera		
DEPENDENCIA: Presupuesto, Contabilidad, Tesorería, Administrativo		
RESPONSABLE: Ing. Maritza Cabay		
CARGO: Técnico Electoral 1		
PROCESO: Medir los CUR de compromiso y control de las unidades ejecutoras.		
ENTRADAS: 1.- Solicitud de Bienes o Servicios 2.- Solicitudes ,memorándum de autorización 3.- Solicitud de autorización de cumplimiento de servicios Institucionales 4.- Solicitud Aval de Planificación 5.-Solicitud de pago	SALIDAS: 1.- Certificación Presupuestaria 2.- Realizado del 1 al 4 en las entradas el administrativo da el punto 5 una vez autorizado. 3.- Una vez realizado todo esto dan un compromiso que se genera en el ESIGEF. 4.- Se entrega el trámite a Contabilidad y se genera el devengado y regresa a presupuesto para generar el pago	
OBSERVACIONES:		
<p>La técnica electoral 1 es la actual encargada de presupuesto y de tesorería y para que se genere el CUR de compromiso y control previo debe empezar el OBSERVACIONES de la siguiente manera tomando en cuenta que este CUR lo genera la contadora de la institución.</p> <p>ADMINISTRATIVO</p> 1.- Solicitud de bien o servicio 2.- Memorando de Autorización 3.- Solicitud de Servicios Institucionales 5.- Regresa al administrativo con la solicitud de planificación y la certificación presupuestaria y se envía a contabilidad con una solicitud de pago. <p>PLANIFICACIÓN</p> 4.- Solicitud Aval de Planificación <p>PRESUPUESTO</p> 5.- Certificación Presupuestaria 9.- Pago del bien o servicio. <p>CONTABILIDAD</p> 7.- Se genera el CUR de compromiso y el devengado par que se envíen todos los documentos a presupuesto para que se revisen todos los documentos y se proceda al pago.		

Elaborado por: María José Escobar Bermeo

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

2.6.3 Planificación de auditoría de calidad para el CNE-DPCH

a) Plan de Auditoría

Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial de Chimborazo PLAN DE AUDITORÍA		Código: PG1	
		Versión: 1	
		Hoja: 1	
Proceso Auditado:			
Responsable:			
Objetivo de la Auditoría			
Alcance de la Auditoría			
Documentación de Referencia:			
Equipo Auditor:			
Plan de Actividades			
Fecha de Auditoría	Nombre del Personal Auditado	Cargo	Auditor
Fecha de Entrega del Dictamen de Auditoría			
El Informe es entregado a:		Cargo	
Elaborado por:		Aprobado por:	
Fecha:	Firma	Fecha:	Firma

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

b) Programa de Auditoría

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL DELEGACIÓN PROVINCIAL DE CHIMBORAZO					Código: PG1		
					Versión: 1		
					Hoja: 1		
OBJETIVO:							
ALCANCE:							
MES	AUDITADO		FECHA		TIEMPO DE DURACIÓN DE LA AUDITORÍA	RESPONSABLE	FECHA
	PROCESO	ÁREA	INICIO	FINAL			
Elaborado por:			Revisado por:		Aprobado por:		
Fecha:			Fecha:		Fecha:		
Firma:			Firma:		Firma:		

c) Informe de Auditoría

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL DELEGACIÓN PROVINCIAL DE CHIMBORAZO					Código: PG1	
					Versión: 1	
					Hoja: 1	
Proceso Auditado					Fecha	
Responsable del Proceso						
Auditoría N.-		Fecha de Inicio			Fecha de Cierre	
Equipo Auditor						
Auditados		Nombre y Apellido			Cargo	
Objetivo de la Auditoría						
Alcance de la Auditoría						
Documentos de Referencia						
Resultado de la Auditoría						

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

3.7 INDICADORES

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL DELEGACIÓN PROVINCIAL DE CHIMBORAZO

ÁREA DE SERVICIO

NOMBRE DEL INDICADOR:

Número de CUR elaborados mensual

NOMBRE DEL PROCESO A EVALUAR:

Elaboración del CUR de compromiso y control de las unidades ejecutoras.

OBJETIVO:

Medir la elaboración mensual del CUR

META:

Elaboración del CUR.

Escala	Porcentaje
Horizonte	12 Meses
Fecha de Inicio	28 de cada mes
Fecha de Terminación	29 de cada mes
Responsable	Directora

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

ESPECIFICACIÓN INDICADOR

TIPO DE INDICADOR	Cuantitativo
META	100 %
FÓRMULA	$\text{CUR} = \frac{\text{Número de CUR elaborados}}{\text{Número de CUR planificados}} * 100$
UNIDAD	Porcentaje (%)
PERÍODO DE CÁLCULO	Mensual- Cada fin de mes
FRECUENCIA	12 Mediciones al año

Rango de Gestión:



RANGOS DE GESTIÓN	
Valor máximo	100%
Valor sobresaliente	100%
Valor satisfactorio	98%
Valor aceptable	90%
Valor mínimo	80% ¡ALARMA!

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

**CONSEJO NACIONAL ELECTORAL DELEGACIÓN PROVINCIAL DE
CHIMBORAZO**

ÁREA DE SERVICIO

NOMBRE DEL INDICADOR:

Numero de anticipos y liquidación de Viáticos.

NOMBRE DEL PROCESO A EVALUAR:

Elaboración de anticipos y liquidación de Viáticos

OBJETIVO:

Medir que la liquidación de los viáticos se den de manera total.

META:

Elaboración de la liquidación de los viáticos.

Escala	Porcentaje
Horizonte	12 Meses
Fecha de Inicio	28 de cada mes
Fecha de Terminación	29 de cada mes
Responsable	Directora

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

ESPECIFICACIÓN INDICADOR

TIPO DE INDICADOR	Cuantitativo
FÓRMULA	$\text{Viáticos} = \frac{\text{Total de devengado}}{\text{Total de asignado}} * 100$
UNIDAD	Porcentaje (%)
PERÍODO DE CÁLCULO	Mensual- Cada fin de mes
FRECUENCIA	12 Mediciones al año

Rango de Gestión:



RANGOS DE GESTIÓN	
Valor máximo	100%
Valor sobresaliente	100%
Valor satisfactorio	98%
Valor aceptable	90%
Valor mínimo	80% ¡ALARMA!

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

**CONSEJO NACIONAL ELECTORAL DELEGACIÓN PROVINCIAL DE
CHIMBORAZO**

ÁREA DE SERVICIO

NOMBRE DEL INDICADOR:

Medir que el informe de control de inventario de bienes muebles se haya presentado.
 Medir que el informe de control de existencias valoradas, conforme al reporte de Almacén General se presente correctamente.

NOMBRE DEL PROCESO A EVALUAR:

Elaboración de los informes de control de inventarios de bienes muebles y de existencias valoradas.

OBJETIVO:

Medir el cumplimiento del control de inventario de bienes muebles y del control de existencias valoradas.

META:

Elaboración del informe de control de inventario de bienes muebles y del control de existencias valoradas.

Escala	Porcentaje
Horizonte	12 Meses
Fecha de Inicio	2 del siguiente mes
Fecha de Terminación	4 del siguiente mes
Responsable	Secretaría

ESPECIFICACIÓN INDICADOR

TIPO DE INDICADOR	Cuantitativo
FÓRMULA	$\text{Inventario} = \frac{\text{Total disponible}}{\text{Total de asignado}} * 100$
UNIDAD	Porcentaje (%)
PERÍODO DE CÁLCULO	Mensual- Cada inicio del mes
FRECUENCIA	11 Mediciones al año

Rango de Gestión:



RANGOS DE GESTIÓN	
Valor máximo	100%
Valor sobresaliente	100%
Valor satisfactorio	98%
Valor aceptable	95%
Valor mínimo	80% ¡ALARMA!

	MANUAL DE CALIDAD Sistema Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008	Primera Edición
		Aprobado: Enero 2016

**CONSEJO NACIONAL ELECTORAL DELEGACIÓN PROVINCIAL DE
CHIMBORAZO**

ÁREA DE SERVICIO

NOMBRE DEL INDICADOR:

Numero de capacitaciones y de información democrática con estudiantes, organizaciones políticas y escuela de líderes

NOMBRE DEL PROCESO A EVALUAR:

Implementación de capacitaciones y de información democrática con estudiantes, organizaciones políticas y escuela de líderes

OBJETIVO:

Medir que las capacitaciones que se hayan asignado para la escuela de líderes.

META:

Creación de la escuela de líderes.

Escala	Porcentaje
Horizonte	6 Meses
Fecha de Inicio	20 de cada mes
Fecha de Terminación	21 de cada mes
Responsable	Técnico Electoral 1

ESPECIFICACIÓN INDICADOR

TIPO DE INDICADOR	Cualitativo
META:	El cumplimiento de las capacitaciones es satisfactorio. El cumplimiento de las capacitaciones no es satisfactorio.
FÓRMULA	$\text{Escuela} = \frac{\text{Total de asistencias a la capacitación}}{\text{Total de personas asignadas a la capacitación}} * 100$
UNIDAD	Porcentaje (%)
PERÍODO DE CÁLCULO	Mensual- Cada mes
FRECUENCIA	6 Mediciones al año
UMBRAL	90%

Fórmula:

$$\text{Escuela de líderes} = \frac{\text{Total de asistencias a la capacitación}}{\text{Total de personas asignadas a la capacitación}} * 100$$

$$\text{Escuela de líderes} = \frac{90}{100} * 100 = 0.90 = 90\%$$

Rango de Gestión:



RANGOS DE GESTIÓN	
Valor máximo	100%
Valor sobresaliente	100%
Valor satisfactorio	98%
Valor aceptable	90%
Valor mínimo	80% ¡ALARMA!

Anexo N° 4: Informe de Procesos no Cumplidos

INFORME

Según la codificación al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Consejo Nacional Electoral - CNE.

Art 1.- Estructura organizacional por procesos.- La estructura organizacional del Consejo Nacional Electoral se alinea con su misión y se sustenta en el enfoque basado en procesos para generar productos y servicios, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico en el marco de las disposiciones de la Constitución de la República, la Ley Orgánica Electoral y de Organizaciones Políticas de la República del Ecuador – Código de la Democracia, y demás normativa vigente.

Art 2.- Procesos del Consejo Nacional Electoral.- Los procesos que gestionan la generación de los productos y servicios del Consejo Nacional Electoral se ordenan y se clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional. Los procesos son:

❖ **Procesos Gobernantes:** Son aquellos que proporcionan directrices, políticas y estrategias para el funcionamiento de la institución y son realizados por el Pleno del Consejo Nacional Electoral y/o su Presidente(a).

❖ **Procesos Sustantivos:** Son los esenciales de la institución, destinadas a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente la misión, objetivos estratégicos y políticas de la institución.

❖ **Procesos Adjetivos:** Son los responsables de generar productos y servicios de asesoramiento y apoyo logístico para la elaboración

del portafolio de productos demandados por los procesos gobernantes, sustantivos y para el mismo, viabilizando la gestión institucional.

❖ **Procesos Desconcentrados:** Son aquellos que generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a la ciudadanía y permiten cumplir con la misión institucional en los territorios.

Según el punto N.- 4 de los Procesos Desconcentrados Provinciales los siguientes ítems no son cumplidos satisfactoriamente ya que están establecidos en el estatuto como funciones que deben ser realizadas por cada funcionario responsable del área pero sin embargo no lo cumplen dando las siguientes observaciones.

3.9. Gestión Desconcentrada de Procesos Adjetivos

3.9.1. Gestión Desconcentrada de Planificación Estratégica

Unidad Administrativa: Unidad de Planificación y Gestión Estratégica

Responsable: Técnico Electoral 2

a) Productos y Servicios

1. Informe consolidado de la evaluación integral de los procesos electorales y otros establecidos en la ley, presentarlos al Pleno del CNE.

• **Cuadro N.-8:** Elaboración del informe consolidado de la evaluación integral de los procesos electorales y otros establecidos en la ley, presentarlos al Pleno del CNE.

Observación: Esto lo realizan en Quito o en cada proceso electoral ya que en la delegación no lo han realizado y tampoco han entregado nada al Pleno del CNE.

3.9.2. Gestión Desconcentrada de Comunicación Social y Atención al Ciudadano.

Unidad Administrativa: Unidad Provincial de Comunicación Social y Atención al Ciudadano.

Responsable: Relacionador Público

a) Productos y Servicios

13. Elaboración de presentaciones institucionales oficiales.

- Verificación de la Custodia de la documentación que genera la Junta Provincial Electoral.

Observación: Nos manifiesta que este tipo de actividad lo realizan en la matriz en Quito.

3.9.3. Gestión Desconcentrada de Secretaría General

Unidad Administrativa: Secretaría General

Responsable: Secretaría (o) General

b) Productos y Servicios

2. Verificación de la Custodia de la documentación que genera la Junta Provincial Electoral.

- Verificación de la Custodia de la documentación que genera la Junta Provincial Electoral.

Observación: Nos manifiesto que este tipo de actividad lo realizan después del período de contratación de la Junta Provincial Electoral.

3.9.4. Gestión Desconcentrada Administrativa

Unidad Administrativa: Unidad Provincial Administrativa

Responsable: Técnico Electoral 2

b) Productos y Servicios

7. Informe de reclamo por suministros, inclusiones, exclusiones, renovaciones y recuperación.
9. Contratar una póliza de seguros y contrato público.
 - Realización de un informe de reclamo por suministros, inclusiones, exclusiones, renovaciones y recuperación.

Contratación de una póliza de seguros y contrato público

Observación: Esto lo realizan en la matriz en Quito y de ahí solo vienen a la delegación, si el caso lo amerita.

3.9.5. Gestión Desconcentrada de la Administración del Talento Humano

Unidad Administrativa: Unidad Provincial de la Administración del Talento Humano

Responsable: Analista de Talento Humano.

c) Productos y Servicios

15. Informes técnicos para creaciones y supresiones de puestos.
28. Informe de ejecución de programas de medicina preventiva y del trabajo.
29. Informe de ejecución del programa de Higiene Ocupacional.

- Realización de los informes técnicos para creaciones y supresiones de puestos.

Realización de un informe de ejecución de programas de medicina preventiva y del trabajo.

Realización de un informe de ejecución del programa de Higiene Ocupacional.

Observación: Lo realizan en Quito porque lo están recién implementado en la matriz porque lo que no se están cumpliendo.

3.9.6. Gestión Desconcentrada de la Administración del Talento Humano

Unidad Administrativa: Unidad Provincial de la Administración del Talento Humano.

Responsable: Analista de Talento Humano.

d) Productos y Servicios

14. Sistema informático de administración de talento humano actualizado.

- Implementación de un Sistema informático de administración de Talento Humano actualizado.

Observación: No hemos tenido porque ha habido convenio para realizar un Sistema Informático.

4.3.6 Gestión Desconcentrada de la Administración del Talento Humano

Unidad Administrativa: Unidad Provincial de la Administración del Talento Humano.

Responsable: Analista de Talento Humano.

e) Productos y Servicios

1. Implementar un plan anual de talento humano.

- Implementación de un plan anual de talento humano.

Observación: Lo realizan en Plan Central el Director Nacional de Talento Humano.

3.9.7. Gestión Desconcentrada de la Administración del Talento Humano

Unidad Administrativa: Unidad Provincial de la Administración del Talento Humano.

Responsable: Analista de Talento Humano.

c) Productos y Servicios

9. Sanciones y sumarios administrativos.

- Verificación de las sanciones y sumarios administrativos.

Observación: No han tenido este tipo de sanciones y sumarios administrativos.

Anexo N° 5: Carta de Compromiso