



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

CARRERA: INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

TEMA:

“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR DE LA UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO OCTUBRE 2015 – OCTUBRE 2016”

AUTOR:

ALEX JAVIER GAVILÁNEZ GAVILÁNEZ

RIOBAMBA - ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el trabajo de titulación, realizado por el señor estudiante: Alex Javier Gavilánez Gavilánez, ha sido revisado en su totalidad, por lo tanto se autoriza su presentación.

.....
Ing. Marcelo Antonio Villalba Guanga

DIRECTOR

.....
Dr. Francisco Xavier Badillo Conde

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Alex Javier Gavilánez Gavilánez, 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 autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 16 de junio de 2016

Alex Javier Gavilánez Gavilánez

C.I. 060486067-6

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo de titulación a mi madre Ana Teresa Gavilánez y a mi padrino Freddy Vicente Gavilanes quienes me incentivaron a ingresar a estudiar en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y gracias a su apoyo incondicional, su paciencia y sabios consejos he podido lograr mi objetivo.

A mis hermanos Geni, Clever, Lady, Daniela y Dayana por su incondicional apoyo a lo largo de mi carrera universitaria de quienes he recibido mucho cariño y comprensión.

Alex Javier Gavilánez Gavilánez

AGRADECIMIENTO

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

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

El agradecimiento profundo a mí Director Ing. Marcelo Villalba y Miembro Ing. Xavier Badillo, por la confianza, apoyo y dedicación de tiempo, por haber compartido sus conocimientos y sobre todo su amistad.

Alex Javier Gavilánez Gavilánez

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del Tribunal	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Gráficos.....	ix
Índice de Cuadros	xi
Índice de Anexos	xii
Resumen Ejecutivo	xiii
Summary.....	xiv
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1. Formulación del Problema.....	3
1.1.2. Delimitación del Problema	4
1.2. JUSTIFICACIÓN	4
1.3. OBJETIVOS	5
1.3.1. Objetivo General.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7
2.2.1. Administración Privada	7
2.2.1.1. Qué es la Administración.....	7
2.2.1.2. El desempeño organizacional	7
2.2.1.3. Proceso Administrativo.....	8
2.2.1.4. Niveles gerenciales	9
2.2.1.5. Antecedentes y evolución de la calidad	10
2.2.1.6. Evolución histórica de la calidad	11
2.2.1.7. Pioneros de la calidad	12

2.2.1.8.	¿Qué es un sistema?.....	14
2.2.1.9.	¿Qué es calidad?	14
2.2.1.10.	Sistema de Gestión de Calidad	14
2.2.1.11.	¿Qué es ISO?	15
2.2.1.12.	Normas ISO serie 9000.....	15
2.2.1.13.	Norma ISO 9001:2008.....	17
2.2.2.	Administración Pública.....	19
2.2.2.1.	¿Qué es la administración pública?	19
2.2.2.2.	¿Qué es el estado?.....	19
2.3.	IDEA A DEFENDER	21
2.4.	VARIABLES	21
2.4.1.	Variable Independiente	21
2.4.2.	Variable Dependiente	21
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		22
3.1.	Descripción de la Institución	22
3.1.1.	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guamote.....	22
3.1.2.	Transferencia de Competencias	24
3.1.3.	Unidad de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.....	24
3.2.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	25
3.2.1.	Gestión de Recursos Económico	27
3.2.2.	Gestión del Talento Humano	27
3.2.3.	Inventario Tecnológico (hardware y Software)	29
3.2.4.	Prestación del Servicio.....	29
3.2.5.	Gestión de la calidad.....	31
3.3.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	33
3.3.1.	Investigación de campo	33
3.3.2.	Investigación bibliográfica	33
3.3.3.	Investigación descriptiva:	33
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	33
3.4.1.	Población	33
3.4.2.	Muestra	34
3.5.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	35

3.5.1.	Métodos de investigación	35
3.5.2.	Técnicas de investigación	36
3.5.3.	Instrumentos de la investigación.....	37
3.6.	RESULTADOS	37
3.6.1.	Análisis de resultados clientes	37
3.6.2.	Análisis de resultados personal administrativo.....	40
3.6.3.	Evaluación de la Gestión de Calidad	53
3.6.4.	Cuadro Resumen Diagnostico de la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.....	54
3.7.	VERIFICACIÓN IDEA A DEFENDER	58
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO		59
4.1.	TITULO	59
4.2.	ANTECEDENTES	59
4.2.1.	Esquema Plan Estratégico.....	59
4.2.2.	Organigrama Funcional de la Unidad.....	60
4.3.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	60
4.3.1.	PREÁMBULO.....	61
4.3.2.	Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos de matriculación vehicular.....	62
4.3.2.1.	Objeto y campo de aplicación.....	65
4.3.2.2.	Referencias Normativas	65
4.3.2.3.	Términos y Definiciones.....	66
4.3.2.4.	Sistema de Gestión de Calidad	67
4.3.2.5.	Responsabilidad de la dirección	72
4.3.2.6.	Gestión de Recursos.....	80
4.3.2.7.	Prestación del Servicio.....	91
4.3.2.8.	Medición, análisis y mejora	97
CONCLUSIONES		112
RECOMENDACIONES.....		113
BIBLIOGRAFÍA		114
LINKOGRAFÍA		115
ANEXOS		117

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proceso Administrativo	8
Gráfico 2: Niveles Gerenciales	9
Gráfico 3: Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos	17
Gráfico 4: Necesidades del servicio.....	38
Gráfico 5: Talento Humano	38
Gráfico 6: Servicio Prestado	39
Gráfico 7: Calidad del Servicio	39
Gráfico 8: Cliente.....	40
Gráfico 9: Planes.....	41
Gráfico 10: Organización de la unidad	41
Gráfico 11: Toma de Decisiones	42
Gráfico 12: Sistema de Comunicación	42
Gráfico 13: Relaciones Interpersonales	43
Gráfico 14: Sistema de recompensas y castigos	43
Gráfico 15: Presupuesto	44
Gráfico 16: Elaboración de Presupuesto.....	45
Gráfico 17: Otros Ingresos.....	45
Gráfico 18: Descriptor de puestos	46
Gráfico 19: Evaluación de Desempeño	47
Gráfico 20: Selección del Talento Humano.....	47
Gráfico 21: Contrato de Trabajo.....	48
Gráfico 22: Orientación e Inducción	48
Gráfico 23: Programa de Incentivos y Prestaciones	49
Gráfico 24: Capacitación del Talento Humano	49
Gráfico 25: Seguridad y Salud Ocupacional.....	50
Gráfico 26: Sistema Informático.....	51
Gráfico 27: Motivación.....	51
Gráfico 28: Pertinencia de sus Actividades	52
Gráfico 29: Ambiente de Trabajo	52
Gráfico 30: Espacio Físico.....	53
Gráfico 31: Organigrama de la UMTTTSV.....	60

Gráfico 32: Macroprocesos.....	69
Gráfico 33: Equipos de Trabajo.....	76
Gráfico 34: Infraestructura UMTTTSV GAD Guamote	90
Gráfico 35: Análisis de las causas	103
Gráfico 36: Causa-Efecto.....	104
Gráfico 37: Histograma	106
Gráfico 38: Selección de Acciones.....	107
Gráfico 39: Medición del servicio	110

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Evolución Histórica de la calidad	11
Cuadro 2: Administración.....	25
Cuadro 3: Gestión de Recursos Económicos	27
Cuadro 4: Gestión del Talento Humano	27
Cuadro 5: Inventario Tecnológico	29
Cuadro 6: Prestación de servicio	29
Cuadro 7: Gestión de Calidad.....	31
Cuadro 8: Población Administrativa.....	34
Cuadro 9: Población de los Clientes	34
Cuadro 10: Formula Muestra.....	34
Cuadro 11: Equipos de Trabajo	50
Cuadro 12: Check List Gestión de calidad	53
Cuadro 13: Resumen Diagnostico	54
Cuadro 14: Planificación del SGC.....	74
Cuadro 15: Equipo de trabajo responsable	77
Cuadro 16: Presupuesto de la Unidad MTTTSV.....	81
Cuadro 17: Descriptor de Puestos.....	82
Cuadro 18. Diseño del servicio.....	94
Cuadro 19: Satisfacción del cliente	98
Cuadro 20: Hoja de chequeo de Registro	101
Cuadro 21: Check List Talento Humano	102
Cuadro 22: Check List Usuarios.....	102
Cuadro 23: Pareto Frecuencias	105
Cuadro 24: Mejora	107
Cuadro 25: Implementación.....	109

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Orgánico Funcional del Cantón Guamote	118
Anexo B: Encuesta dirigida a los Clientes.....	119
Anexo C: Encuesta dirigida al personal administrativo de la unidad	120
Anexo D: Leyes y Ordenanzas para la Planificación del servicio	123

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación titulado: Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos de matriculación vehicular de la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo, período octubre 2015 – octubre 2016, tiene como objetivo proponer un sistema de gestión de calidad en base a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, del diagnóstico inicial se evidenció problemas como la ausencia de una administración y cultura de calidad, la inexistencia de una política y de objetivos de calidad y que el cliente no ha sido consultado sobre sus necesidades y expectativas acerca del servicio; frente a ello se propone un Sistema de Gestión de calidad que permita tener una estructura organizacional de trabajo bien documentada e integrada que asegure la satisfacción del cliente, de modo que la mejora continua sea parte de los procesos de matriculación vehicular, además de constituirse en un marco de referencia sobre el cual podrán gestionarse e implementarse alternativas, acciones correctivas o proyectos de mejora, que le permita a la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial potenciar sus fortalezas, suministrando un servicio que satisfaga las necesidades y expectativas de sus clientes.

PALABRAS CLAVES: Sistema de Gestión de Calidad. Procesos de matriculación vehicular. Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Guamote. Procedimientos.

.....
Ing. Marcelo Antonio Villalba Guanga

DIRECTOR

SUMMARY

This working paper 'Proposal of Quality Management System for a Vehicle registration processes of the Municipal Unit for Transport, Transit and Road Security of Guamate Canton, Chimborazo Province during October 2015 – October 2016, it is aimed to propose a quality management system based on the requirements of ISO 9001: 2008 regulation. After the initial diagnosis some problems such as the lack of management and quality culture, the lack of a policy and quality objectives as well as customers have not been consulted don their needs and expectations about the service were evidenced. Responding to these problems, a Quality Management System was proposed which allows having a well-documented and integrated organizational structure that will ensure customer satisfaction thus the continuous improvement is part of the process of vehicle registration. Furthermore, it constitutes a framework on which they can be managed and implemented alternatives, corrective actions or improvement projects, which allows to the Municipal Unit for Transport, Transit and Road Security in order to maximize its strengths, providing a service that meets the needs and expectations of its Clients.

KEYWORDS: Quality Management System, Vehicle registration processes, Municipal Unit for Transport, Transit and Road Security, Guamate Canton. Procedures.

INTRODUCCIÓN

La Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos de matriculación vehicular de la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo. En el Período Octubre 2015 – Octubre 2016, tiene como finalidad mejorar la gestión de los procesos de matriculación, garantizar la satisfacción de los usuarios con respuestas eficientes, oportunas y contribuir con la optimización de los recursos de la unidad.

Para lograr el siguiente propósito es necesario profundizar en la teoría que se relacione con el objeto de estudio, con la intención de ponerlo en práctica, por lo cual se hace referencia a la norma ISO 9001:2008 que permita garantizar la calidad del servicio que presta la unidad para así obtener la satisfacción de los usuarios.

En el primer capítulo hace referencia el planteamiento que recoge detalladamente las evidencias de los problemas existentes en los procesos de matriculación vehicular de la unidad. Al mismo tiempo que se definen los objetivos tanto general como específico que se pretende alcanzar en la investigación.

En el segundo capítulo se compone del marco teórico el cual abarca los trabajos realizados anteriormente que permiten tener un panorama más claro sobre los beneficios de un sistema de gestión de calidad. Además de tener una fundamentación legal aplicable a la investigación. También se identifica la idea a defender así como de las variables que se van a utilizar durante el desarrollo de la trabajo investigativo con el aporte de varias fuentes y autores.

En el tercer capítulo se hace referencia al marco metodológico en el cual se establece los métodos y técnicas de investigación a utilizar, también se determina la población y la muestra con las que vamos a trabajar, de donde obtenemos el cuadro de resumen diagnóstico donde determinamos la situación actual y las acciones correctivas a proponerse.

El cuarto capítulo se desarrolla la propuesta del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 y por último están las conclusiones, recomendaciones,

bibliografía y anexos del trabajo investigativo, las conclusiones están enfocadas en los objetivos planteados y las recomendaciones son sugerencias que se adicionan.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La problemática de la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Guamote radica en la ausencia de una administración y de una cultura de calidad que ha evitado el progreso, evolución y mejora de la gestión de los procesos de matriculación vehicular.

La unidad adolece de un sistema de gestión de calidad y de una estandarización de la administración, lo que dificulta los procesos de matriculación vehicular al momento de prestar el servicio a los ciudadanos, las gestiones se vuelven complejas y esto influye de manera considerable en la calidad y la mejora continua del servicio.

No se tiene establecidos los objetivos y políticas de calidad en los procesos de matriculación vehicular, por ende, las actividades no están bien coordinadas ni integradas a los procedimientos técnicos y gerenciales lo que influye también en la percepción que los ciudadanos tienen del servicio al no cumplir con sus expectativas.

La unidad no cuenta con la participación del talento humano en la calidad del servicio, de una medición de los métodos estadísticos y la mejora continua como consecuencia los trámites que realizan en la unidad no se efectúan dentro de los períodos establecidos y tienen que esperar por tiempos prolongados por una respuesta a los mismos.

Por lo que el sistema de gestión de calidad permitirá generar y disponer de información efectiva y oportuna para la toma de decisiones; con la finalidad de mejorar la gestión de los procesos de matriculación, garantizar la satisfacción de los usuarios con respuestas eficientes y oportunas para contribuir con la optimización de los recursos de la unidad.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Cómo la Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad mejorará la gestión de los procesos de Matriculación Vehicular de la Unidad Municipal de Transporte Terrestre,

Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo, Período Octubre 2015 – Octubre 2016?

1.1.2. Delimitación del Problema

- **Campo:** Gestión empresarial, estandarización de la calidad
- **Aspecto:** Sistema de gestión de calidad
- **Delimitación Espacial:** Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Guamote
- **Delimitación Temporal:** La presente investigación se va a realizar durante el período comprendido desde Octubre 2015 a Octubre 2016

1.2. JUSTIFICACIÓN

La propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos de matriculación vehicular es fundamental para la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Guamote, puesto que dentro de él se puede plantear una forma o un mejor estándar de administración que tenga influencia en las operaciones y conlleve a obtener muchos beneficios así como la satisfacción de los clientes.

Como estudiante de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela de Ingeniería en Gestión de Transporte, el Trabajo de Titulación que se pone a consideración tiene su contribución a la sociedad en la parte de la propuesta, la misma que será planteada para mejorar la gestión y los procesos de matriculación vehicular del Cantón Guamote brindando un servicio que cumpla con los estándares internacionales de calidad

El presente trabajo de investigación se realizará en el Cantón Guamote perteneciente a la Provincia de Chimborazo, debido a que existe el auspicio por parte de las autoridades, para hacer uso de cualquier tipo de información que se requiera para el desarrollo de la investigación.

El trabajo de investigación es factible realizar porque se cuenta con diferentes fuentes de información que aportan de manera significativa para que se pueda desarrollar la misma,

dentro de éstas fuentes tenemos libros, documentales, revistas, publicaciones en el periódico, estadísticas publicadas en el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) y la ayuda de la internet. Para el desarrollo de ésta investigación existe el tiempo necesario para inmiscuirse en la misma, así como también se posee los recursos económicos necesarios desde el inicio hasta el fin de la misma.

Del trabajo de titulación se beneficiarán de manera directa tanto la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Guamote que son los encargados de llevar a cabo los procesos de matriculación vehicular y los usuarios que son los que realizan los respectivos trámites e indirectamente toda la población del cantón Guamote ya que se prestará un servicio eficiente y con estándares de calidad internacionales. El trabajo que se presenta es original, es decir que es realizado por: Alex Javier Gavilánez Gavilánez.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Proponer un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos de matriculación vehicular de la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo, Período Octubre 2015 – Octubre 2016

1.3.2. Objetivos Específicos

- Evidenciar el marco histórico y conceptual que sirva de sustento para ampliar los conocimientos sobre un Sistema de Gestión de Calidad para su aplicación en los procesos de matriculación vehicular.
- Evaluar la situación actual en cuanto a la administración de calidad de los procesos de matriculación vehicular para la formulación de los macro procesos, las políticas y la prestación del servicio
- Proponer el Sistema de gestión de calidad en base a los requisitos de la norma ISO 9001:2008

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Guamote no se ha presentado investigaciones con el presente tema a desarrollar “Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos de matriculación vehicular de la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo, Período Octubre 2015 – Octubre 2016” sin embargo existe temas similares en cuanto a Sistemas de Gestión de calidad para la prestación de servicios que pueden servir de base para el desarrollo del tema. A continuación se detalla un breve listado de temas de trabajos de titulación presentados a nivel nacional.

Título: Sistema de gestión de calidad en la escuela de formación y capacitación de conductores profesionales del Cantón Salcedo basado en la norma ISO 9001:2008

Autores: Espín Guerrero Víctor Rodrigo; Espín Bautista Juan Fernando

Fecha de publicación: Abril 2015

Editorial: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización

Título: Metodología para la Implementación de la Norma ISO 9001-2008 en la Gestión de Calidad para los Niveles de Apoyo y Operativo del Gobierno Provincial de Chimborazo.

Autor: Viñán Valencia José Oswaldo; Inca López, William Ramiro

Fecha de publicación: 21 de junio del 2013

Editorial: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Administración Privada

2.2.1.1. Qué es la Administración

Jones & George, (2010) nos dicen que “La administración es la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización” (p.5).

2.2.1.2. El desempeño organizacional

Jones & George (2010) concluye que:

Es una medida de la eficiencia y eficacia con que los gerentes aprovechan los recursos para satisfacer a los clientes y alcanzar las metas de la organización. El desempeño organizacional aumenta en proporción directa a los incrementos de la eficiencia y la eficacia. (p.6).

La eficiencia

Jones & George (2010) afirma que:

Es una medida de qué tan bien o qué tan productivamente se aprovechan los recursos para alcanzar una meta. Las organizaciones son eficientes cuando sus gerentes reducen al mínimo la cantidad de insumos (como mano de obra, materia prima y componentes) o el tiempo que se requiere para producir un lote determinado de bienes o servicios. (p.6).

La eficacia

Jones & George (2010) manifiesta que “Es una medida de la pertinencia de las metas que los gerentes decidieron que persiguiera la organización y del grado en que esa organización alcanza tales metas. Las organizaciones son eficaces cuando los gerentes escogen metas apropiadas y las consiguen” (p.6).

2.2.1.3. Proceso Administrativo

Existen diversas clasificaciones del proceso administrativo se considera a cuatro como las funciones básicas que son: Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar; se lo puede expresar de mejor manera en la figura que se muestra a continuación:

Gráfico 1: Proceso Administrativo



Fuente: Fernández Sánchez (2010, 4)

Planear

Jones & George (2010) manifiesta que “Es un proceso que usan los administradores para identificar y seleccionar las metas y los cursos de acción apropiados” (p.8).

Organizar

Jones & George, (2010) afirma que:

Es un proceso con el que los gerentes establecen una estructura de relaciones laborales, de modo que los miembros de la organización interactúen y cooperen para alcanzar las metas que ésta tenga. Organizar consiste en agrupar a las personas en departamentos, de acuerdo con las actividades laborales que desempeñan. (p.11).

Dirigir

Jones & George (2010) nos dice que “Es articular una visión clara, y revigorizar y facultar a los miembros de la organización para que entiendan la parte que representan en la consecución de las metas de la organización; es una de las cuatro funciones gerenciales principales” (p.12).

Controlar

Jones & George (2010) manifiesta que “Es evaluar en qué medida la organización consigue sus metas y emprender acciones para sostener o mejorar el desempeño; es una de las cuatro funciones gerenciales principales” (p.12).

2.2.1.4. Niveles gerenciales

Fernández Sánchez, (2010) afirma que:

En una primera aproximación, pueden dividirse los miembros de una organización en dos categorías: trabajadores y gerentes. Los primeros son personas que utilizan su actividad en un puesto de base y carecen de responsabilidad de supervisar las labores de los demás. (...) no obstante, las organizaciones grandes suelen incluir varios niveles jerárquicos, que tienden a agruparse en tres amplias categorías: alta dirección, mandos intermedios y nivel operativo. (p.6).

Gráfico 2: Niveles Gerenciales



Fuente: Fernández Sánchez (2010, 6)

Alta Dirección

Fernández Sánchez, (2010) nos dice que:

Es quien administra toda la organización. La constituyen los gerentes que están en la cumbre de la jerarquía, máximos responsables de la empresa. El presidente ejecutivo de una organización es el gerente más importante y de mayor rango. Una de sus principales preocupaciones es crear un equipo directivo cohesionado: grupo formado por los gerentes con mayor responsabilidad en el logro de los objetivos organizativos. (p.6).

Mandos Intermedios

Fernández Sánchez, (2010) concluye que:

Los mandos intermedios normalmente se ocupan de administrar el funcionamiento de unidades organizativas concretas, tales como las unidades de negocios y los departamentos. Los términos director o jefe normalmente son algunos de los títulos que detentan: director de departamento, director de división, director de control de calidad, director de investigación o jefe de equipo para el desarrollo de un nuevo producto. (p.8).

Nivel Operativo

Fernández Sánchez, (2010) afirma que:

En la base de la jerarquía organizativa se encuentra el nivel operativo, cuyos ocupantes se denominan supervisores, gerentes de línea o jefes de sección. Su principal cometido es aplicar las reglas y los procedimientos para lograr una producción eficiente, proporcionar asistencia técnica y supervisar las tareas que realizan sus subordinados. (p.9).

2.2.1.5. Antecedentes y evolución de la calidad

Aldana de Vega, y otros, (2010) manifiesta que:

La calidad es inherente a la especie humana; es decir, existe desde que existe el hombre sobre la tierra. Se originó con el hombre de las cavernas, quien buscaba

en el alimento algo que saciaría el hambre, en sus armas de defensa y en el abrigo para conseguir el calor, condiciones que le permitieran sobrevivir a las épocas y los ambientes que lo rodeaban. Con el paso del tiempo el ser humano fue mejorando la calidad de la respuesta a sus necesidades básicas, como alimento y seguridad, para lo cual fue apropiándose de prácticas encaminadas al mejoramiento continuo de sus armas, de sus métodos de cultivo, desarrollando su propia tecnología, primero para labrar la piedra (Edad de Piedra) y luego los metales (Edad de Metal), y otros desarrollos, hasta llegar hasta a la Edad Media, en la cual los artesanos eran quienes se encargaban de manejar los bienes de producción y de consumo. (p.18).

2.2.1.6. Evolución histórica de la calidad

La evolución de la calidad y de su gestión desde sus inicios hasta la actualidad ha mantenido vinculados a la gestión de la calidad y a la filosofía de la calidad total como se puede visualizar en la tabla que se muestra a continuación:

Cuadro 1: Evolución Histórica de la calidad

Evolución histórica de la calidad		
Década	Actividad	Esencia
Revolución Industrial	Calidad en los productos	Sistema de producción en serie
1920	Inspección de la calidad	Separación de las unidades buenas de las malas
1950	Control de la calidad	Detección y prevención de los defectos en el proceso de fabricación
1970	Aseguramiento de la calidad	Incorporación del control de calidad en todas las actividades de la organización
1980	Gestión de la calidad	Integrar los esfuerzos de todos hacia el logro de la calidad

1990	Administración de la calidad total	Involucrar en cada acción de la organización la metodología de mejoramiento continuo
Siglo XXI	La calidad se orienta a desarrollar el capital intelectual de la empresa	Potenciación de la gestión del conocimiento y que las redes de información sean confiables.

Realizado: Alex Gavilánez

2.2.1.7. Pioneros de la calidad

Walter Shewart

Aldana de Vega, y otros, (2010) afirma que:

Walter Shewart es reconocido por su trabajo con bases estadísticas, por lo cual recibió el nombre de “el padre del control estadístico de procesos”, desarrollo las técnicas para recolectar y analizar datos que mostrarán las diferencias entre dos fuentes de variación y permitieran mejorar los procesos a partir de la eliminación de las causas asignables. (p.21).

Armand V. Feigenbaum

Aldana de Vega, y otros, (2010) manifiesta que:

Armand V. Feigenbaum, considera que el control de calidad hasta fines del siglo XIX se caracterizó por haber sido realizado por los operarios, por lo cual se denominó control de calidad de operarios. Luego de la primera guerra mundial se da paso al control de calidad del capataz, y más tarde, pasada la segunda guerra mundial, aparece el enfoque de control de calidad moderno. En 1956 Feigenbaum introduce el concepto control de calidad total, que posiciona al asignarlo como título de uno de sus libros. Para él la calidad es “un modo de vida corporativo, un modo de administrar una organización”. El control de calidad, por su parte, es un concepto que abarca toda la organización e involucra a la puesta en práctica de actividades orientadas hacia el cliente, hacia el consumidor. (p.21).

Edward Deming

Aldana de Vega, y otros, (2010) nos dice que:

Edward Deming, es reconocido como el padre de la calidad en Japón. Su misión fue siempre la búsqueda del mejoramiento. Apoyando en la filosofía básica de las organizaciones, buscó que los métodos estadísticos perduraran y aportaran al avance de las organizaciones, razón por la cual su enfoque inicial radicó en la estadística, en especial en el análisis de la capacidad de los procesos. (p.22).

Joseph M Jurán

Aldana de Vega, y otros, (2010) afirma que:

Joseph M Jurán, apoya su teoría en temas estratégicos, de planeación y liderazgo. Considera que la baja productividad y calidad se debía a la ausencia de planeación o ineficiencia en la misma, para lo cual propone la triología de la calidad: planeación-control-mejoramiento continuo; etapas que deben estar unidas e interactuado permanentemente. (p.23).

Kauro Ishikawa

Aldana de Vega, y otros, (2010) manifiesta que:

Kauro Ishikawa, es un teórico japonés orientado más a las personas que a la estadística. Entre sus grandes aportes se encuentran la inclusión de los clientes en la ecuación de la calidad, y considerar que las quejas de estos constituyen grandes oportunidades para las empresas, en especial para los ajustes de los procesos de calidad. Es el autor de los círculos de la calidad, mecanismo que convierte a los trabajadores en el centro de la solución de problemas y, por tanto, del enfoque del mejoramiento continuo de los procesos; para ello retoma el enfoque de Parker Follet, que busca que los trabajadores se sientan satisfechos mediante talleres, y el respeto a la dignidad humana. (p.24).

Philip B. Crosby

Aldana de Vega, y otros, (2010) concluye que:

Philip B. Crosby, nació en Estados Unidos en 1926. Comenzó su trabajo como profesional de la calidad en 1952 en una escuela médica, donde ponía gran empeño en los clientes y en los procesos. Aquí es donde le surge la idea de cero defectos, la cual se enfoca en elevar las expectativas de la administración y motivar y concientizar a los trabajadores a cerca de la calidad, aspecto que Halpin define como “promover un constante y consistente deseo de hacer el trabajo bien siempre”. (p.25).

2.2.1.8. ¿Qué es un sistema?

Real Academia Española (2016) manifiesta que: “Es un conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto.”

2.2.1.9. ¿Qué es calidad?

Real Academia Española (2016) afirma que: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.

2.2.1.10. Sistema de Gestión de Calidad

Mateo, (2010) manifiesta que:

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) 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, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.

2.2.1.11. ¿Qué es ISO?

Implementación SIG, (2015) dice que:

Se denomina ISO a la Organización Internacional para la Estandarización, la cual se trata de una federación cuyo alcance es de carácter mundial, ya que está integrada por cuerpos de estandarización de 162 países. Esta organización se estableció en 1947, como un organismo no gubernamental, cuya misión es promover a nivel mundial el desarrollo de las actividades de estandarización.

2.2.1.12. Normas ISO serie 9000

Asociación Española para la Calidad (2016) manifiesta que: “Las normas de la serie ISO 9000 fueron establecidas por la organización internacional de normalización (ISO) para dar respuesta a una necesidad de las organizaciones, la de precisar los requisitos que debería tener un sistema de gestión de la calidad”.

Principios de la gestión de la calidad

Rodríguez, (2011) menciona que:

Principio 1. Enfoque al cliente.

Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben entender sus necesidades presentes y futuras, cumplir sus requisitos y satisfacer o exceder sus expectativas.

Principio 2. Liderazgo.

Los líderes establecen unidad de propósito y dirección para la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno en donde la gente se puede desarrollar completamente en función de los objetivos de la organización.

Principio 3. Participación del personal.

El personal de todos los niveles es la esencia de una organización y su ambiente los motiva a usar sus habilidades para el beneficio de la misma organización.

Principio 4. Enfoque basado en procesos.

Los resultados deseados se logran con mayor eficiencia cuando las actividades y recursos relacionados se administran como procesos.

Principio 5. Enfoque de sistemas para la gestión.

Identificar, entender y manejar procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la efectividad y eficiencia de la organización, a través de sus objetivos.

Principio 6. Mejora continua.

La mejora continua del desempeño de las organizaciones debe ser un objetivo permanente en la organización.

Principio 7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.

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

Principio 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

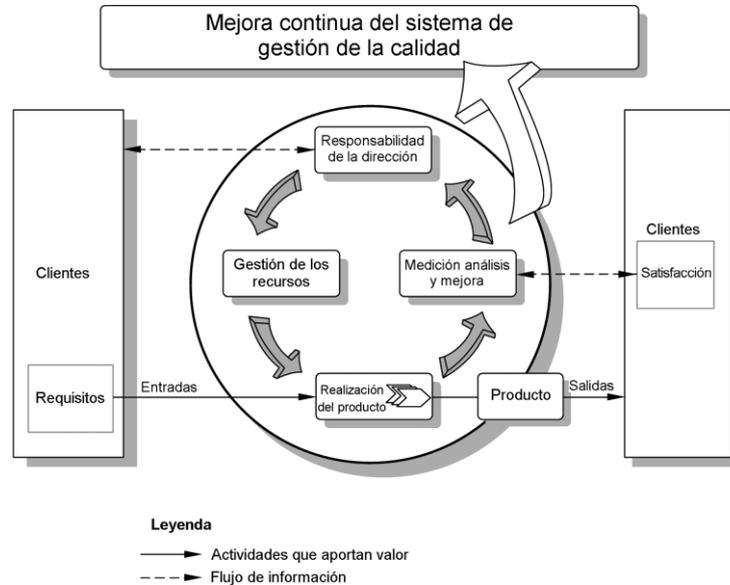
La organización y sus proveedores dependen entre sí y una relación de mutuo beneficio incrementa la habilidad de ambos de crear valor.

Modelo de un sistema de gestión de calidad basada en procesos

A continuación se muestra un modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos donde se ilustra los procesos presentados en esta norma internacional, además

se muestra el papel significativo que tienen los clientes y el seguimiento de su satisfacción.

Gráfico 3: Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos



Fuente: Norma ISO 9001:2008

2.2.1.13. Norma ISO 9001:2008

Vinca, (2011) dice que:

La ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional 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.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC).

Existen más de 640.000 empresas en el mundo que cuentan con la certificación ISO 9001. La Organización Internacional de Estandarización (ISO, según la abreviación aceptada internacionalmente) tiene su oficina central en Ginebra, Suiza, y está formada por una red de institutos nacionales de estandarización en 156 países, con un miembro en cada país.

Los requisitos para un sistema de gestión de calidad

ISO (International Organization for Standardization), (2008) maniesta que:

Objeto y campo de aplicación

- Generalidades
- Aplicación

Referencias normativas

Términos y definiciones

Sistema de gestión de la calidad

- Requisitos generales
- Requisitos de la documentación

Responsabilidad de la dirección

- Compromiso de la dirección
- Enfoque al cliente
- Política de la calidad
- Planificación
- Responsabilidad, autoridad y comunicación
- Revisión por la dirección

Gestión de los recursos

- Provisión de recursos
- Recursos humanos
- Infraestructura
- Ambiente de trabajo

Prestación del Servicio

- Planificación de la prestación del servicio
- Procesos relacionados con el cliente
- Diseño y desarrollo
- Compras
- Prestación del servicio
- Control de los equipos de seguimiento y de medición

Medición, análisis y mejora

- Generalidades
- Seguimiento y medición

- Control del servicio no conforme
- Análisis de datos
- Mejora

2.2.2. Administración Pública

2.2.2.1. ¿Qué es la administración pública?

Gabín, (2009) dice que:

Es un elemento básico del estado. Está formada por un conjunto de organismos que actúan bajo órdenes del Poder Ejecutivo. Estos organismos son los encargados de dictar y aplicar las disposiciones necesarias para que se cumplan las leyes, fomentar los intereses públicos y resolver las reclamaciones de los ciudadanos.

2.2.2.2. ¿Qué es el estado?

Según Hobbes “concibe al estado como una organización que gobierna a la sociedad que se somete.”

El estado ecuatoriano se encuentra dividido por circunscripciones territoriales que constituyen los gobiernos autónomos descentralizados:

- Regionales
- Provinciales
- Cantonales o distritos metropolitanos
- Parroquias rurales

Gobiernos autónomos descentralizados regionales

Asamblea Nacional del Ecuador, (2015) dice que:

Los gobiernos autónomos descentralizados regionales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; de legislación y

fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código y en su estatuto de autonomía, para el ejercicio de las funciones que le corresponden.

Gobiernos autónomos descentralizados provinciales

Asamblea Nacional del Ecuador, (2015) afirma que:

Los gobiernos autónomos descentralizados provinciales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva, previstas en este Código para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden.

Gobiernos autónomos descentralizados municipales

Asamblea Nacional del Ecuador, (2015) manifiesta que:

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden.

Gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales

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

¿Qué es una unidad?

Munigex (s.f) menciona que “Las unidades administrativas son las diferentes áreas en las que se divide el Ayuntamiento, Alcaldía, Urbanismo, Atención al ciudadano, Bienestar Social, Cultura, Policía Municipal, etc.”

2.3. IDEA A DEFENDER

La realización de una propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para la gestión de los procesos de Matriculación Vehicular de la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo, Período Octubre 2015 – Octubre 2016 permitirá a la unidad una gestión y servicio de calidad.

2.4. VARIABLES

2.4.1. Variable Independiente

Sistema de gestión de calidad

2.4.2. Variable Dependiente

Administración y servicio de calidad

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Descripción de la Institución

Historia del Cantón Guamote

Guamote formó parte de la villa de Riobamba, como parroquia eclesiástica en 1613 y parroquia civil en 1643. Constituida la Gran Colombia, en 1824, el departamento del Ecuador se constituyó con las provincias de Imbabura, Pichincha y Chimborazo, esta última con los cantones; Riobamba, Ambato, Guano, Guaranda, Alausí y Macas: de acuerdo a este decreto, Guamote formó parte del Cantón Riobamba. En 1884 pasa a formar parte del nuevo cantón Colta, creado el 27 de febrero de 1884. El territorio que hoy corresponde al Cantón Guamote, estuvo habitada desde tiempos remotos por cacicazgos como los Guamutis, Atapos, Basanes Pulles, Tipines, Vishudes, entre otros.

Ubicación Geográfica Del Cantón Guamote

El Cantón Guamote se encuentra ubicado en la parte central del callejón interandino, al sur de Quito, a 50 Km de Riobamba, constituye el segundo cantón más extenso de los que integran la Provincia de Chimborazo.

Se encuentra a una altitud que va desde los 2600 m.s.n.m. hasta 4500 m.s.n.m., su temperatura media anual es de 13,7°C, constituyendo dos tipos de clima: invierno húmedo frío en los meses de octubre a mayo y verano, cálido, seco, ventoso de junio a septiembre. La precipitación es de 683,3 mm.

3.1.1. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guamote

Misión

Planear, implementar y sostener las acciones del desarrollo del Gobierno Municipal. Dinamizar los proyectos de obras y servicios con calidad y oportunidad, que aseguren el

desarrollo social y económico de la población, con la participación directa y efectiva de los diferentes actores sociales y dentro de un marco de transparencia y ética institucional y el uso óptimo de los recursos humanos altamente comprometidos, capacitados y motivados.

Visión

El Gobierno Municipal se constituirá en un ejemplo del desarrollo y contará con una organización interna, altamente eficiente, que gestione productos y servicios compatibles con la demanda de la sociedad y capaz de asumir los nuevos papeles vinculados con el desarrollo, con entidad cultural y de género, descentralizando y optimizando los recursos.

Principios

El Gobierno Municipal, además de los principios constitucionales, se regirá por los siguientes principios:

- Ética del Buen Vivir
- Prevalencia del interés colectivo
- Honestidad y Transparencia
- Responsabilidad social
- Solidaridad
- Participación Ciudadana
- Inclusión
- Sostenibilidad
- Interculturalidad

Valores Institucionales

- **Equidad**, en las relaciones y las percepciones, en la distribución de los recursos en situaciones sociales y profesionales
- **Compromiso**, de la Institución frente a sus miembros y usuarios
- **Lealtad**, como una obligación de fidelidad que un sujeto o ciudadano le debe a la institución y a sí mismo.

- **Integridad**, como sinónimo de rectitud, honradez en las responsabilidades asignadas que generen confianza.

Organigrama del GAD Municipal del Cantón Guamote (Véase Anexo 1)

3.1.2. Transferencia de Competencias

El Consejo Nacional de Competencias con fecha 26 de abril del año 2012 en la ciudad de Cuenca emite la resolución No. 006-CNC-2012 donde en su artículo 1 se resuelve transferir la competencia para planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte terrestre y la seguridad vial, a favor de los Gobiernos Autónomos Descentralizados metropolitanos y municipales del país, progresivamente en los términos previstos en la presente resolución.

3.1.3. Unidad de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

La Unidad de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Guamote se crea mediante la expedición de la Ordenanza de Creación de la Unidad Municipal De Control De Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial Del Cantón Guamote aprobada por el Consejo del Gobierno del Autónomo Municipal a los 5 días del mes de noviembre del año 2014

Organización y Administración Documental

Competencia Documental.- En materia de organización y administración documental compete a la UMTTTSVCG:

Organizar la administración de los documentos operacionales para que se realicen las actividades y servicios de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Organizar la administración documental de la emisión, fiscalización, cambios, renovaciones y remoción de los permisos de operación y demás documentos complementarios que licencian el funcionamiento de las organizaciones y empresas de servicios que deben prestar.

Contar con herramientas técnicas para la administración de la documentación operacional de las organizaciones y empresas de transporte colectivo, bajo un sistema informatizado e integral.

Documentos Administrados.- Los principales documentos a ser administrados son:

- Resoluciones administrativas específicas.
- Permisos de operación.
- Contratos de operación.
- Cambios de socios.
- Cambios de unidad.
- Cambios de socio y unidad.
- Calificación vehicular o constatación física.
- Registro vehicular de servicio público.
- Registro vehicular de servicio privado.
- Certificaciones.
- Informes Técnicos.
- Informes Legales.
- Seguridad documental e informática.
- Metodología Tarifaria y,
- Otros que se consideren indispensables para el objeto

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Cuadro 2: Administración

Factor Principal	Factor Secundario	Tipo de Investigación	Instrumentos utilizados	Preguntas
Planeación	Plan	Exploratoria	Encuesta	¿Con qué planes cuenta la cuenta la unidad? Plan operativo ()

				Plan estratégico() Plan de trabajo() Plan de movilidad ()
Organización	Organigrama Estructural Manual Orgánico Funcional Manual de Descripción de Puestos	Exploratoria	Encuesta	¿Cómo está organizada la unidad? Organigrama Estructural () Manual Orgánico Funcional () Manual de Descripción de Puestos ()
Dirección	Proceso decisorio Sistema de comunicación Relaciones Interpersonales Sistema de recompensas y castigos	Exploratoria	Encuesta	¿Cómo es el proceso de toma de decisiones en la unidad? ¿La unidad cuenta con sistema de comunicación? ¿Cómo son las relaciones interpersonales en la unidad? ¿Existe un sistema de recompensas y castigos en la unidad?

Control	Cumplimiento de sus metas	Exploratoria	Encuesta	¿Cómo se lleva el control de las metas, estrategias, indicadores o resultados organizaciones?
----------------	---------------------------	--------------	----------	---

Realizado: Alex Gavilánez

3.2.1. Gestión de Recursos Económico

Cuadro 3: Gestión de Recursos Económicos

Factor Principal	Factor Secundario	Tipo de Investigación	Instrumentos utilizados	Preguntas
Presupuesto	Ingresos Egresos	Exploratoria	Encuesta	¿Le asignan un presupuesto a la unidad? ¿Elabora un presupuesto a la unidad? ¿Cuenta con otros ingresos la unidad?

Realizado: Alex Gavilánez

3.2.2. Gestión del Talento Humano

Cuadro 4: Gestión del Talento Humano

Factor Principal	Factor Secundario	Tipo de Investigación	Instrumentos utilizados	Preguntas
Organizar a las personas	Diseño de Puestos Evaluación del desempeño	Exploratoria	Encuesta	¿Quién administra el Talento Humano en el GAD

				<p>Municipal de Guamote?</p> <p>¿Quién administra el Talento Humano en la unidad?</p> <p>¿Dispone de un descriptor de puestos?</p> <p>¿Disponen de una evaluación de desempeño?</p>
Integrar personas	Reclutamiento y selección de personal	Exploratoria	Encuesta	<p>¿Existe alguna normativa para la selección del Talento Humano?</p> <p>¿Se elabora un contrato de trabajo?</p> <p>Periodicidad</p> <p>¿Existe una Orientación e inducción al puesto?</p>
Recompensar a las personas	Remuneración Prestaciones Incentivos	Exploratoria	Encuesta	¿Cuenta la unidad con un programa de incentivos y prestaciones?
Desarrollar a las personas	Formación Desarrollo Aprendizaje	Exploratoria	Encuesta	¿Se lleva a cabo la capacitación

	Administración del conocimiento			del Talento Humano? Periodicidad Temas o áreas
Retener a las personas	Higiene y seguridad Calidad de vida Relaciones con los empleados y sindicatos	Exploratoria	Encuesta	¿Usted ha sido sujeto de un programa de seguridad en el trabajo y salud ocupacional?

Realizado: Alex Gavilánez

3.2.3. Inventario Tecnológico (hardware y Software)

Cuadro 5: Inventario Tecnológico

Factor Principal	Factor Secundario	Tipo de Investigación	Instrumentos utilizados	Preguntas
Equipos de trabajo	Estado	Exploratoria	Encuesta	¿Con que tipos de equipos de trabajo cuenta la unidad?
Software	Sistema Informático	Exploratoria	Encuesta	¿Cuenta con algún sistema informático? Cuales son:

Realizado: Alex Gavilánez

3.2.4. Prestación del Servicio

Cuadro 6: Prestación de servicio

Factor Principal	Factor Secundario	Tipo de Investigación	Instrumentos utilizados	Preguntas
	Competente			¿Se siente motivado o

<p>Talento Humano</p>	<p>Motivación Creatividad Conciente Principios Valores Actitud Positiva</p>	<p>Exploratoria</p>	<p>Encuesta</p>	<p>identificado con la unidad? ¿Es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos? ¿Cómo califica usted al ambiente de trabajo en la Unidad?</p>
<p>Cliente</p>	<p>Atención al cliente</p>	<p>Exploratoria</p>	<p>Encuesta</p>	<p>¿Usted es requerido por la unidad para expresar que necesidades sobre el servicio tiene? ¿Qué criterio le merece el Talento Humano que ofrece el servicio? Competente Cortesía Actitud positiva</p>

				<p>¿El servicio es prestado de forma oportuna?</p> <p>¿Usted ha dado su opinión sobre la calidad del servicio?</p> <p>¿Cómo cliente que medio utilizaría para lo anterior indicado?</p> <p>Encuesta 1800 Correo</p>
Infraestructura	Edificios Espacio de trabajo Servicios asociados	Exploratoria	Encuesta	¿Cómo califica al espacio físico de prestación del servicio?

Realizado: Alex Gavilánez

3.2.5. Gestión de la calidad

Cuadro 7: Gestión de Calidad

Factor Principal	Factor Secundario	Tipo de Investigación	Instrumentos utilizados	Cumplimiento	
				SI	NO
Sistema de Gestión de Calidad	Manual de Calidad Documentos	Exploratoria	Check List		

Responsabilidad de la dirección	Enfoque al cliente Política de la calidad Planificación Responsabilidad, autoridad y comunicación Revisión por la dirección	Exploratoria	Check List		
Gestión de los Recursos	Talento Humano Ambiente de Trabajo	Exploratoria	Check List		
Prestación del Servicio	Planificación de la prestación del servicio Procesos relacionados con el cliente Requisitos relacionados con el servicio	Exploratoria	Check List		
Medición, análisis y mejora	Verificación del diseño y desarrollo Validación y verificación del servicio Mejora Continua	Exploratoria	Check List		

Realizado: Alex Gavilánez

3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

En la realización de este trabajo se empleó cuatro tipos de investigación como son la de campo, bibliográfica, documental y descriptiva.

3.3.1. Investigación de campo

En esta investigación se realizó una recopilación de información en el mismo lugar donde se producen los hechos, es decir, en la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Guamote

3.3.2. Investigación bibliográfica

Se fundamenta en recopilaciones y análisis de diversos libros así como de la norma ISO 9001:2008, lo cual se dispuso en bibliotecas, y la investigación documental porque se sustentó en la documentación de archivo donde cuyos resultados sirvieron de base para la propuesta de la investigación.

3.3.3. Investigación descriptiva:

Se aplicó para la representación de la realidad en cuanto a los hechos, personas, situaciones, etc. Como son el personal administrativo que labora en la unidad y los usuarios que son los que hacen uso del servicio

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

La población con la que se va a trabajar está dividida en dos grupos la una corresponde a la parte administrativa de la unidad conformada por los siguientes estratos: Jefe de la unidad 1, digitador 1, recaudador 1, revisor 1 y el otro grupo corresponde a los clientes con un total de 1523. Lo manifestado lo podemos observar los siguientes cuadros estadísticos:

Cuadro 8: Población Administrativa

Estratos	Frecuencia f	%
Jefe de la Unidad	1	25
Recaudador	1	25
Digitador	1	25
Revisor	1	25
TOTAL	4	100

Fuente: UTTTSV GAD Guamote

Realizado: Alex Gavilánez

Cuadro 9: Población de los Clientes

Estratos	Frecuencia f	%
Usuarios	1523	100
TOTAL	1523	100

Fuente: UTTTSV GAD Guamote

Realizado: Alex Gavilánez

3.4.2. Muestra

La muestra se empleará para la población correspondiente a los usuarios debido a que es muy extensa, para lo cual es necesario aplicar la siguiente fórmula:

Cuadro 10: Formula Muestra

FORMULA PARA EL CALCULO DE LA MUESTRA	
$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * E^2 + Z * p * q}$	<p>n= Tamaño de la muestra</p> <p>Z= 1,96042876 para el 95% de confianza.</p> <p>p= 0,5</p> <p>q= 1-p</p> <p>E= Precisión o error admitido</p>

Realizado: Alex Gavilánez

APLICACIÓN DE LA FORMULA

$$n = \frac{1523 * 1,96042876^2 * 0,5 * 0,5}{(1523 - 1) * 0,05^2 + 1,96042876 * 0,5 * 0,5}$$

n = 142

3.5. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.5.1. Métodos de investigación

La sistematización de los métodos científicos es una materia compleja y difícil. No existe una única clasificación, ni siquiera a la hora de considerar cuántos métodos distintos existen. A pesar de ello aquí se presenta una clasificación que cuenta con cierto consenso dentro de la comunidad científica. Además es importante saber que ningún método es un camino infalible para el conocimiento, todos constituyen una propuesta racional para llegar a su obtención.

- ✓ **Método inductivo.-** Como medio para obtener conocimientos, el razonamiento inductivo inicia observando casos particulares y partiendo del examen de estos hechos llega a una conclusión general, este método se realizara al momento de identificar cada uno de los requerimientos de los clientes.
- ✓ **Método deductivo.-** La deducción se caracteriza porque va de lo universal a lo particular, este método se aplicara al momento de realizar una investigación de campo; al deducir el inicio y final de cada conjunto de las actividades que forma parte de los procesos de matriculación vehicular
- ✓ **Método sintético.-** Es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos. Consiste en la reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad, este se presenta más en el planteamiento de la idea a defender, se aplicara este método al momento de realizar un análisis inherente a los procesos de matriculación vehicular

- ✓ **Método analítico.-** Se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado, se aplicara este método al momento de determinar la efectividad del sistema propuesto mediante este trabajo de investigación.

3.5.2. Técnicas de investigación

Según (Muñoz R, 2011, pág. 222), menciona que: “las técnicas son procedimiento o conjunto de procedimientos, reglas, normas o protocolos, que tienen como objetivo obtener un resultado determinado, ya sea en el campo de la ciencia, de la tecnología, del arte, de la educación o en cualquier otra actividad”.

Las técnicas que se utilizaron para la recopilación de la información son;

- ✓ **Observación Directa.-** Es directa cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar, por lo tanto se realizara un monitoreo de las principales actividades en la unidad para lograr detectar el estado actual de los procesos de matriculación vehicular
- ✓ **La Entrevista.-** Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación.
- ✓ **Encuesta.-** Se realizaran una encuesta a los clientes de la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Guamote, con la finalidad de obtener información detallada sobre las variables en cuestión como son: el sistema de gestión de calidad y la satisfacción de los clientes.

3.5.3. Instrumentos de la investigación

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

3.6. RESULTADOS

Mediante la realización de las encuestas se obtuvo los resultados que se muestran a continuación:

3.6.1. Análisis de resultados clientes

A continuación se hace un análisis de las encuestas realizadas a los clientes que hacen uso del servicio de la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Guamote

Pregunta N° 1. ¿Usted es requerido por la unidad para expresar que necesidades tiene sobre el servicio?

Gráfico 4: Necesidades del servicio



Fuente: Trabajo de campo

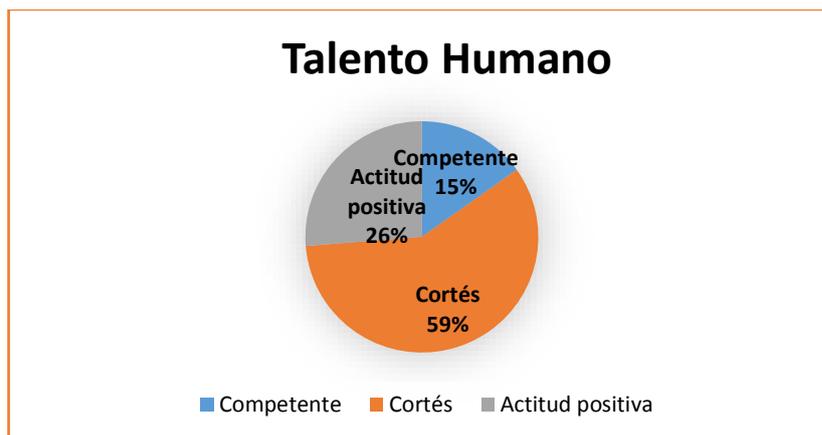
Realizado: Alex Gavilánez

Análisis

El 79% de los encuestados respondieron de forma negativa al ser consultados sobre si han sido requeridos para expresar sus necesidades sobre el servicio, mientras el 21% respondió positivamente

Pregunta N° 2. ¿Qué criterio le merece el Talento Humano que ofrece el servicio?

Gráfico 5: Talento Humano



Fuente: Trabajo de campo

Realizado: Alex Gavilánez

Análisis

Sobre el criterio que le merece el talento humano de la unidad el 59% de los usuarios manifiesta que son corteses, el 26% que tienen una actitud positiva y tan solo el 15% de los encuestados cree que el personal es competente

Pregunta N° 3 ¿El servicio es prestado de forma oportuna?

Gráfico 6: Servicio Prestado



Fuente: Trabajo de campo

Realizado: Alex Gavilánez

Análisis

Como se puede visualizar en la gráfica el 59% de los encuestados respondieron que el servicio el prestado de forma oportuna mientras que el 41% respondió que no fueron atendidos oportunamente

Pregunta N° 4. ¿Usted ha dado su opinión sobre la calidad del servicio?

Gráfico 7: Calidad del Servicio



Fuente: Trabajo de campo

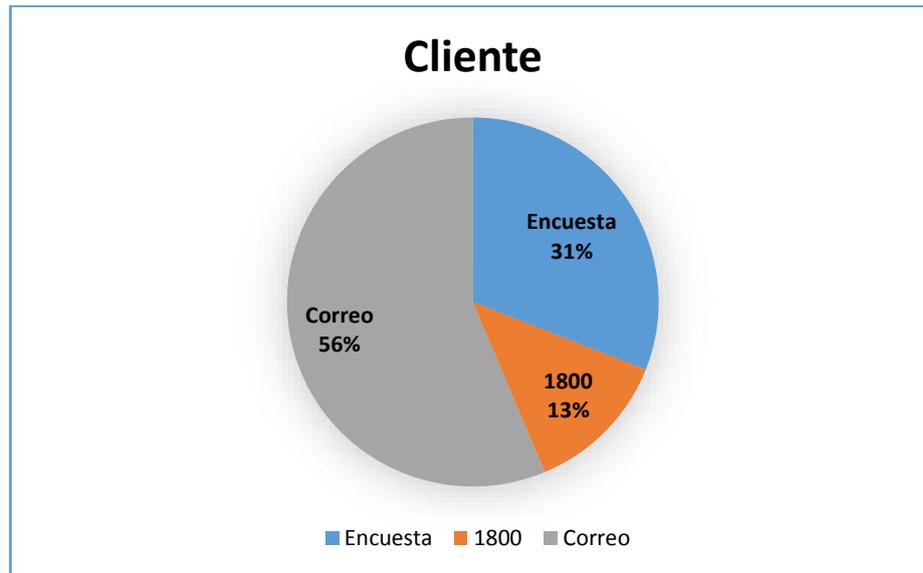
Realizado: Alex Gavilánez

Análisis

El 85% de los usuarios encuestados respondieron que no han sido consultados sobre la calidad del servicio, tan solo el 15% respondió de forma positiva

Pregunta N° 5 ¿Cómo cliente que medio utilizaría para lo anterior indicado?

Gráfico 8: Cliente



Fuente: Trabajo de campo

Realizado: Alex Gaviláñez

Análisis

Al consultarles a los usuarios sobre el medio por el cual les gustaría ser consultados ellos respondieron, el 56% por el correo, seguido del 31% por encuesta y en menor número con el 13% por el servicio del 1800.

3.6.2. Análisis de resultados personal administrativo

A continuación se hace un análisis de las encuestas realizadas al personal Administrativo que labora en la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Guamote

Pregunta N° 1 ¿Con qué planes cuenta la cuenta la unidad?

Gráfico 9: Planes



Fuente: Trabajo de campo

Realizado: Alex Gavilánez

Análisis

Como se puede visualizar el 100% de los encuestados respondieron que el único plan con el que cuenta la unidad es el Plan operativo

Pregunta N° 2 ¿Cómo está organizada la unidad?

Gráfico 10: Organización de la unidad



Fuente: Trabajo de campo

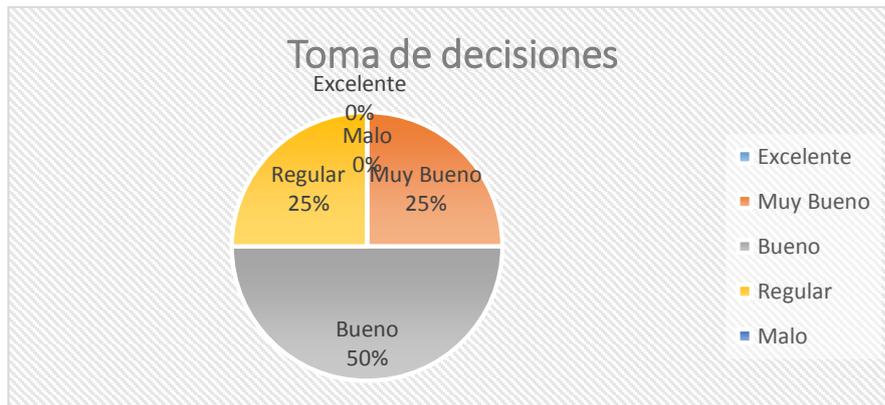
Realizado: Alex Gavilánez

Análisis

Al ser preguntados sobre cómo estaba organizada la unidad el 100% de los encuestados respondieron que la unidad no cuenta con ninguna de las formas de organización indagadas.

Pregunta N° 3 ¿Cómo es el proceso de toma de decisiones en la unidad?

Gráfico 11: Toma de Decisiones



Fuente: Trabajo de campo

Realizado: Alex Gavilánez

Análisis

Con respecto a la toma de decisiones el 50% del personal considera que es buena, mientras que el 25% respondió que es muy bueno y el otro 25% dijo que es regular.

Pregunta N° 4 ¿La unidad cuenta con sistema de comunicación?

Gráfico 12: Sistema de Comunicación



Fuente: Trabajo de campo

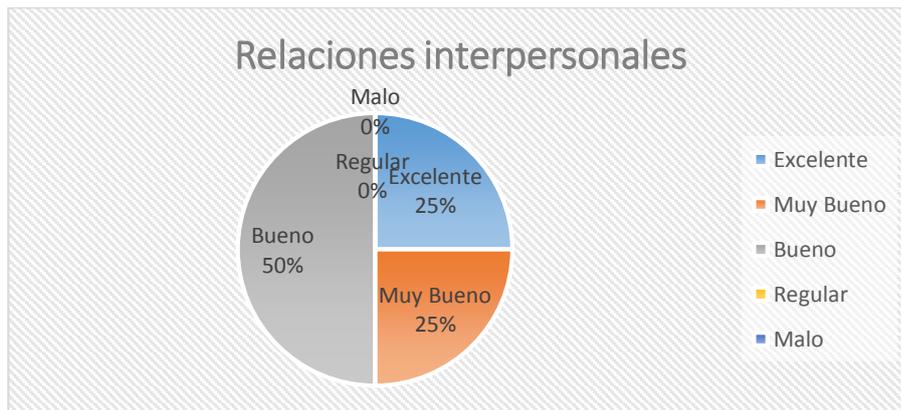
Realizado: Alex Gavilánez

Análisis

El 50% de los encuestados respondió que la unidad si cuenta con un sistema de comunicación mientras tanto el otro 50% respondió que no.

Pregunta N° 5 ¿Cómo son las relaciones interpersonales en la unidad?

Gráfico 13: Relaciones Interpersonales



Fuente: Trabajo de campo

Realizado: Alex Gavilánez

Análisis

Los encuestados al ser consultados sobre las relaciones interpersonales respondieron de la siguiente manera el 50% dice que son buenas, el 25% considera que son excelentes y el otro 25% dijo son muy buenas.

Pregunta N° 6 ¿Existe un sistema de recompensas y castigos en la unidad?

Gráfico 14: Sistema de recompensas y castigos



Fuente: Trabajo de campo

Realizado: Alex Gavilánez

Análisis

Al ser consultados sobre la existencia de un sistema de recompensas y castigos los encuestados respondieron, el 75% negativamente, mientras que el 25% restante respondió positivamente.

Pregunta N° 7 ¿Cómo se lleva el control de las metas, estrategias, indicadores o resultados organizaciones?

Con respecto a esta pregunta pudieron manifestar que desde planificación del Gad Municipal verifican trimestralmente el cumplimiento de las metas e indicadores del Plan de Ordenamiento territorial y el plan de gobierno.

Pregunta N° 8 ¿Le asignan un presupuesto a la unidad?

Gráfico 15: Presupuesto



Fuente: Trabajo de campo

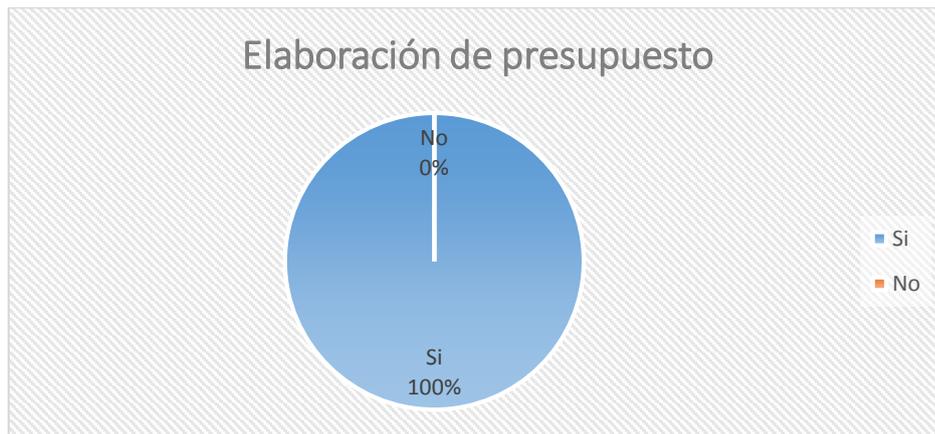
Realizado: Alex Gavilánez

Análisis

El 100% de los encuestados respondieron que si hay una asignación presupuestaria por parte del Gad Municipal para la unidad

Pregunta N° 9 ¿Elabora un presupuesto a la unidad?

Gráfico 16: Elaboración de Presupuesto



Fuente: Trabajo de campo

Realizado: Alex Gavilánez

Análisis

Al ser consultados sobre la elaboración de un presupuesto por parte de la unidad el 100% de los encuestados respondieron que sí.

Pregunta N° 10 ¿Cuenta con otros ingresos la unidad?

Gráfico 17: Otros Ingresos



Fuente: Trabajo de campo

Realizado: Alex Gavilánez

Análisis

El 75% del personal encuestado respondió que la unidad no cuenta con otros ingresos, mientras que el 25% considera que si se cuenta con otros ingresos.

Pregunta N° 11 ¿Quién administra el Talento Humano en el GAD Municipal de Guamote?

El 100% de los encuestados supo manifestar que la Persona encargada de la administración del talento humano es el Jefe de Talento Humano

Pregunta N° 12 ¿Quién administra el Talento Humano en la unidad?

El 100% de los encuestados respondió que la persona que administra el Talento Humano es el Jefe de la Unidad

Pregunta N° 13 ¿Dispone de un descriptor de puestos?

Gráfico 18: Descriptor de puestos



Fuente: Trabajo de campo

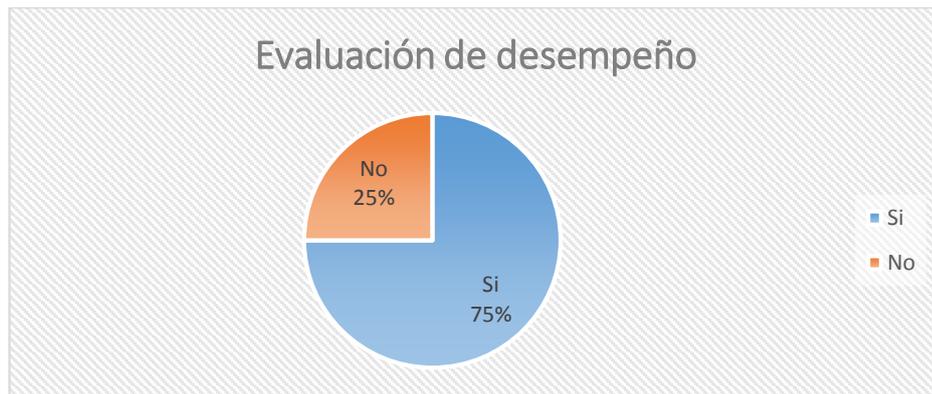
Realizado: Alex Gavilánez

Análisis

Al ser consultado sobre la existencia de un descriptor de puestos en la unidad el 100% del personal encuestado se manifestó negativamente.

Pregunta N° 14 ¿Disponen de una evaluación de desempeño?

Gráfico 19: Evaluación de Desempeño



Fuente: Trabajo de campo

Realizado: Alex Gavilánez

Análisis

El 75% de los consultados respondieron que la unidad si dispone de una evaluación de desempeño, mientras que el 25% restante respondió de forma negativa.

Pregunta N° 15 ¿Existe alguna normativa para la selección del Talento Humano?

Gráfico 20: Selección del Talento Humano



Fuente: Trabajo de campo

Realizado: Alex Gavilánez

Análisis

Al ser consultados sobre la existencia de una normativa sobre la selección del talento humano el 100% respondió de forma positiva a la pregunta.

Pregunta N° 16 ¿Se elabora un contrato de trabajo?

Gráfico 21: Contrato de Trabajo



Fuente: Trabajo de campo

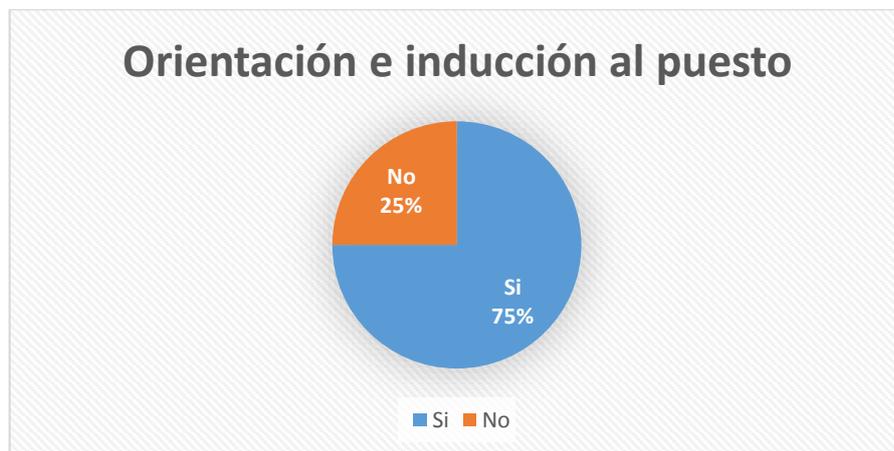
Realizado: Alex Gavilánez

Análisis

El 100% del personal encuestado indicó que si se elabora un contrato de trabajo y que generalmente se lo realiza por un período de 1 año.

Pregunta N° 17 ¿Existe una Orientación e inducción al puesto?

Gráfico 22: Orientación e Inducción



Fuente: Trabajo de campo

Realizado: Alex Gavilánez

Análisis

El 75% del personal encuestado manifestó que si tuvieron una orientación e inducción al puesto, mientras que el 25% indicó que no.

Pregunta N° 18 ¿Cuenta la unidad con un programa de incentivos y prestaciones?

Gráfico 23: Programa de Incentivos y Prestaciones



Fuente: Trabajo de campo

Realizado: Alex Gavilánez

Análisis

Al consultarles sobre la existencia de un programa de incentivos y prestaciones el 100% de los encuestados manifestó que no.

Pregunta N° 19 ¿Se lleva a cabo la capacitación del Talento Humano?

Gráfico 24: Capacitación del Talento Humano



Fuente: Trabajo de campo

Realizado: Alex Gavilánez

Análisis

Sobre la capacitación al talento humano el 100% del personal respondió positivamente, y que las capacitaciones se realizan en períodos entre 3 meses y un año y los temas de capacitación son: atención al cliente, mecánica automotriz, permisos de operación, constituciones jurídicas entre otros.

Pregunta N° 20 ¿Usted ha sido sujeto de un programa de seguridad y salud ocupacional?

Gráfico 25: Seguridad y Salud Ocupacional



Fuente: Trabajo de campo

Realizado: Alex Gavilánez

Análisis

El 75% del personal encuestado manifiesta que si está sujeto a un programa de seguridad y salud ocupacional y el 25% restante considera que no.

Pregunta N° 21 ¿Con que tipos de equipos de trabajo cuenta la unidad?

Cuadro 11: Equipos de Trabajo

EQUIPO	CANTIDAD
Computador	3
Escáner	1
Impresora	1
Tablet	1
Televisión	1
TOTAL	7

Fuente: Trabajo de campo

Realizado: Alex Gavilánez

Pregunta N° 22 ¿Cuenta con algún sistema informático?

Gráfico 26: Sistema Informático



Fuente: Trabajo de campo

Realizado: Alex Gavilánez

Análisis

El 100% del personal encuestado manifestó que la unidad si cuenta con un sistema informático el mismo que es utilizado para la matriculación vehicular su nombre es: AXIS.

Pregunta N° 23 ¿Se siente motivado o identificado con la unidad?

Gráfico 27: Motivación



Fuente: Trabajo de campo

Realizado: Alex Gavilánez

Análisis

Al consultarles sobre la motivación e identificación con la unidad el 75% respondió de forma positiva mientras que el 25% restante indicó que no.

Pregunta N° 24 ¿Es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos?

Gráfico 28: Pertinencia de sus Actividades



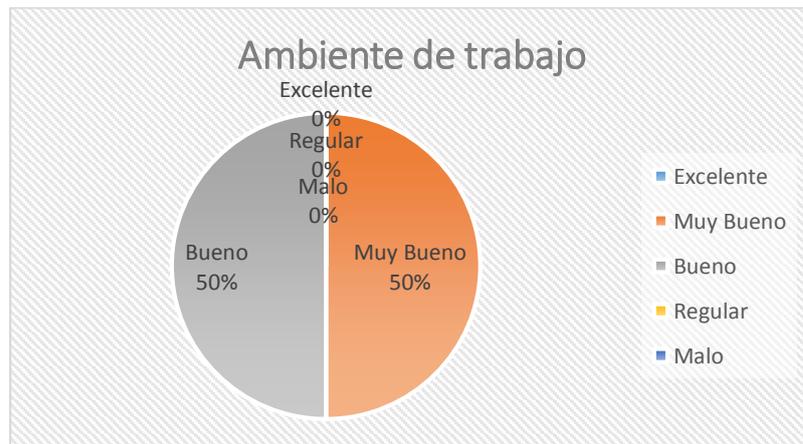
Fuente: Trabajo de campo
Realizado: Alex Gaviláñez

Análisis

El 100% del personal encuestado dice ser consciente de la pertinencia e importancia de las actividades que cada uno realiza.

Pregunta N° 25 ¿Cómo califica usted al ambiente de trabajo en la Unidad?

Gráfico 29: Ambiente de Trabajo



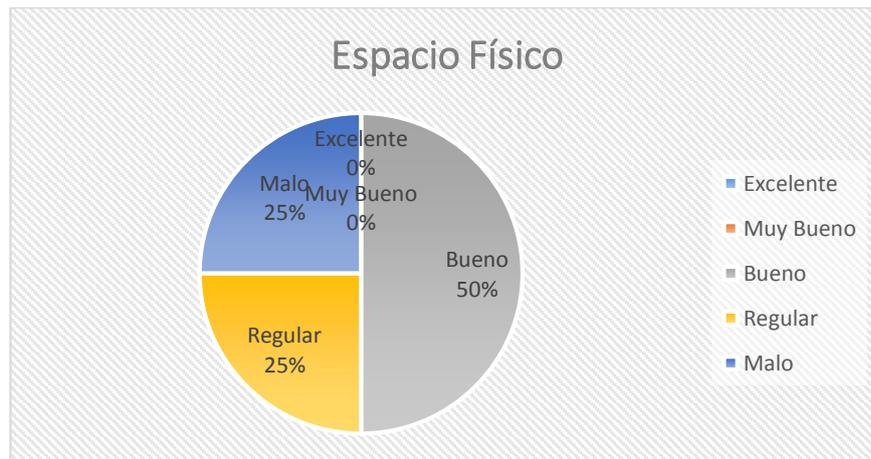
Fuente: Trabajo de campo
Realizado: Alex Gaviláñez

Análisis

Se podría decir que el ambiente de trabajo en la unidad es positivo ya que el 50% de los encuestados manifiesta que es muy bueno, mientras que el 50% restante dice que es bueno

Pregunta N° 26 ¿Cómo califica al espacio físico de prestación del servicio?

Gráfico 30: Espacio Físico



Fuente: Trabajo de campo

Realizado: Alex Gavilánez

Análisis

Al consultarles sobre el espacio físico donde se presta el servicio el personal encuestado respondió de la siguiente manera el 50% dice que es bueno, el 25% dice que es regular mientras que el otro 25% dice que es malo.

3.6.3. Evaluación de la Gestión de Calidad

Cuadro 12: Check List Gestión de calidad

Factor Principal	Factor Secundario	Cumplimiento	
		SI	NO
Sistema de Gestión de Calidad	Manual de Calidad		X
	Documentos	X	
Responsabilidad de la dirección	Enfoque al cliente		X
	Política de la calidad		X
	Planificación	X	
	Responsabilidad, autoridad y comunicación	X	
	Revisión por la dirección	X	

Gestión de los Recursos	Talento Humano	X	
	Ambiente de Trabajo	X	
Prestación del Servicio	Planificación de la prestación del servicio		X
	Procesos relacionados con el cliente		X X
	Requisitos relacionados con el servicio		
Medición, análisis y mejora	Verificación del diseño y desarrollo		X
	Validación y verificación del servicio		X X
	Mejora Continua		

Fuente: Trabajo de campo

Realizado: Alex Gavilánez

3.6.4. Cuadro Resumen Diagnostico de la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

Cuadro 13: Resumen Diagnostico

	Elemento del Sistema	Situación Actual	Acción Correctiva
Administración	Planeación	Solo cuenta con un plan operativo	Formular un plan estratégico
	Organización	La unidad no tiene una forma organizacional	Formular la estructura de la unidad
	Dirección	La toma de decisiones se lo realiza en los niveles superiores No cuenta con un sistema de comunicación	Sugerir el estilo consultivo de dirección

		<p>Las relaciones interpersonales son buenas</p> <p>Inexistencia de un sistema de recompensas y castigos</p> <p>Por lo que se puede determinar que el estilo de dirección utilizado por unidad el Autocrático</p>	
	Control	Se cumple las metas y objetivos de la unidad	Verificación del cumplimiento de metas y objetivos del plan operativo
Gestión de los recursos económicos	Presupuesto	<p>Hay la asignación de una partida presupuestaria</p> <p>La unidad elabora su presupuesto</p>	Sugerir que se siga con la elaboración de su presupuesto
Gestión del Talento Humano	Organizar a las personas	<p>El encargado de la administración del Talento Humano en el Gad es el Jefe de Talento Humano</p> <p>El encargado de la administración del Talento Humano en la unidad es el Jefe de la unidad</p> <p>Carece de un descriptor de puestos</p> <p>Dispone de una evaluación de desempeño</p>	Formular un descriptor de puestos

	Integrar personas	Existe una normativa para la selección del personal Se elabora un contrato de trabajo Proporcionan orientación e inducción al puesto	Determinar si la normativa existen para la selección del personal esta adecuada a las necesidades de la unidad
	Recompensar a las personas	Adolece de un programa de recompensas e incentivos	Se recomienda efectuar una compensación, no económica
	Desarrollar a las personas	El talento humano tiene capacitación en temas como: atención al cliente, mecánica, permisos de operación entre otros	Se sugiere realizar un cronograma de capacitación para el personal
	Retener a las personas	Están sujetos de un sistema de seguridad y salud en el trabajo	
Inventario tecnológico	Equipos de trabajo	La unidad cuenta con los siguientes equipos de trabajo: 3 Computadores 1 Escáner 1 Impresora 1 Tablet 1 Televisión	
	Software	La unidad trabaja con el sistema informático llamado Axis que se utiliza para la matriculación vehicular	

Prestación de servicios	Talento Humano que presta el servicio	<p>El personal se siente identificado con la unidad</p> <p>Las personas que laboran en la unidad son conscientes de las actividades que realiza y de su pertinencia</p> <p>El ambiente de trabajo es positivo, la calificación esta entre buena y muy buena</p>	<p>Se recomienda que el personal sea:</p> <p>Competente</p> <p>Ágil-oportuno</p> <p>Libre de errores</p> <p>Actitud positiva</p>
	Cliente (véase Muestra)	<p>No se le ha consultado al cliente sobre sus necesidades a cerca del servicio</p> <p>El criterio a cerca del Talento humano que labora en la unidad es bueno</p> <p>La mayoría de los clientes dicen haber sido atendidos de manera oportuna</p> <p>No han sido consultados a cerca de la calidad del servicio</p>	<p>Escuchar las necesidades del cliente</p> <p>Formular mecanismos de comunicación</p>
	Infraestructura	<p>El espacio físico donde se presta el servicio es bueno</p>	<p>Sugerir una mejora del espacio físico donde se labora.</p>
Gestión de la calidad	Sistema de Gestión de Calidad	<p>No cuenta con un manual de calidad</p>	

	Responsabilidad de la dirección	No existe un enfoque al cliente No hay una Política de la calidad Si hay una Planificación Responsabilidad, autoridad y comunicación Si se da la revisión por la dirección	Elaboración de la propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad
	Gestión de los Recursos	El ambiente de trabajo es bueno	
	Prestación del Servicio	No existe: Planificación de la prestación del servicio Procesos relacionados con el cliente Requisitos relacionados con el servicio	
	Medición, análisis y mejora	No cuenta: Verificación del diseño y desarrollo Validación y verificación del servicio Mejora Continua	

Fuente: Trabajo de campo

Realizado: Alex Gavilánez

3.7. VERIFICACIÓN IDEA A DEFENDER

Una vez elaborado el diagnóstico de la situación actual se valida la realización de una propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para la gestión de los procesos de Matriculación Vehicular de la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo, Período Octubre 2015 – Octubre 2016 permitirá a la unidad una gestión y servicio de calidad basado en la norma ISO 9001:2008

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. TITULO

Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos de Matriculación Vehicular de la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo, Período Octubre 2015 – Octubre 2016

4.2. ANTECEDENTES

Debido a que la unidad carece de un plan estratégico y de una estructura orgánica funcional se ha creído conveniente establecer estos lineamientos previos al desarrollo de la propuesta.

4.2.1. Esquema Plan Estratégico

- INTRODUCCIÓN
- MISIÓN
- VISIÓN
- VALORES
- EJES ESTRATÉGICOS
 - Dirección Y Organización
 - Infraestructura, Tecnología Y Servicios
 - Componente Humano
 - Comunicación
 - Promoción Y Comercialización
 - Financiación Económica
- ANÁLISIS FODA
 - Fortalezas
 - Oportunidades
 - Debilidades
 - Amenazas

- OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
- INDICADORES
- ACCIONES

4.2.2. Organigrama Funcional de la Unidad

Gráfico 31: Organigrama de la UMTTTSV



Realizado: Alex Gavilánez

4.3. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

La Propuesta de un sistema de gestión de calidad ayudará a mejorar los procesos de matriculación vehicular de la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad estableciendo una estructura operacional de trabajo, bien documentada, para guiar las acciones del personal, la información organizada de manera práctica y coordinada que asegure la satisfacción del cliente.

4.3.1. PREÁMBULO

La Propuesta de un sistema de Gestión de calidad para los procesos de matriculación vehicular es una forma de trabajar, mediante el cual se asegura la satisfacción de los clientes. El cual planifica, mantiene y mejora continuamente sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que permite lograr ventajas competitivas.

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	Periodo: 2015-2016
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	

4.3.2. Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos de matriculación vehicular

**UNIDAD MUNICIPAL DE
TRANSPORTE TERRESTRE,
TRANSITO Y SEGURIDAD
VIAL, GUAMOTE**



**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE
MATRICULACIÓN VEHICULAR**

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	Periodo: 2015-2016

ÍNDICE DE LA PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. Objeto y campo de aplicación

1.1.Generalidades

1.2.Aplicación

2 Referencias normativas

3. Términos y definiciones

4. Sistema de gestión de la calidad

4.1.Requisitos generales

4.2.Requisitos de la documentación

5. Responsabilidad de la dirección

5.1.Compromiso de la dirección

5.2.Enfoque al cliente

5.3.Política de la calidad

5.4.Planificación

5.5.Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.6.Revisión por la dirección

6. Gestión de los recursos

6.1.Provisión de recursos

6.2.Recursos humanos

6.3.Infraestructura

6.4.Ambiente de trabajo

7. Prestación del Servicio

7.1.Planificación de la prestación del servicio

7.2.Procesos relacionados con el cliente

7.3.Diseño y desarrollo

7.4.Compras

7.5.Prestación del servicio

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	Periodo: 2015-2016

7.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición

8. Medición, análisis y mejora

8.1. Generalidades

8.2. Seguimiento y medición

8.3. Control del servicio no conforme

8.4. Análisis de datos

8.5. Mejora

ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS

Procedimiento 1: Control de documentos.....	70
Procedimiento 2: Control de registros	71
Procedimiento 3: Reclutamiento y selección de personal	88
Procedimiento 4: Capacitación del talento humano.....	89
Procedimiento 5: Comunicación.....	93
Procedimiento 6: Proceso de compra.....	96
Procedimiento 7: Auditoria Interna	99

ÍNDICE DE REGISTROS

Registro 1: Objetivos de la calidad	73
Registro 2: Revisión por la dirección	80
Registro 3: Requisitos relacionados con el servicio	92

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	Periodo: 2015-2016

4.3.2.1. Objeto y campo de aplicación

4.3.2.1.1. Generalidades

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

El área de matriculación vehicular de la unidad, aspira 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 reglamentos aplicables.

4.3.2.1.2. Aplicación

La Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos de matriculación vehicular de la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Guamote, se aplicara para el área de matriculación vehicular.

4.3.2.2. Referencias Normativas

Los documentos de referencia siguientes son indispensables para la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad y se los detalla a continuación:

- ISO 9000 : 2005, Sistema de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario
- ISO 9001 : 2008, Sistema de gestión de la calidad – Fundamentos y estudio
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial
- Reglamento a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	Periodo: 2015-2016

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

4.3.2.3. Términos y Definiciones

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

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	Periodo: 2015-2016

4.3.2.4. Sistema de Gestión de Calidad

4.3.2.4.1. Requisitos Generales

El área de matriculación vehicular de la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Guamote, debe establecer, documentar, implementar, y mantener un sistema de gestión de calidad y mejora continua cumpliendo con los requisitos de la Norma Internacional para los procesos de matriculación vehicular.

- El sistema de gestión de calidad deberá determinar los procesos necesarios para su aplicación
- Determinar la secuencia e interacción de los procesos
- Determinar criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control sean eficaces.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos
- Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de los procesos
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

4.3.2.4.2. Requisitos de la Documentación

4.3.2.4.2.1. Generalidades

La documentación del sistema de gestión de calidad para los procesos de matriculación vehicular de la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Guamote debe incluir:

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	Periodo: 2015-2016

- **Procesos:** permiten reflejar la estructura y relación de los diferentes procesos del sistema de gestión de la unidad, para lo cual debemos identificar los que intervienen en la misma.
- **Procedimientos:** permiten el desarrollo formal de las acciones que se requieren para el cumplimiento de los objetivos con los que cuenta la unidad.
- **Registros:** Los mismos que permitirán llevar un control del cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.3.2.4.2.2. Procesos

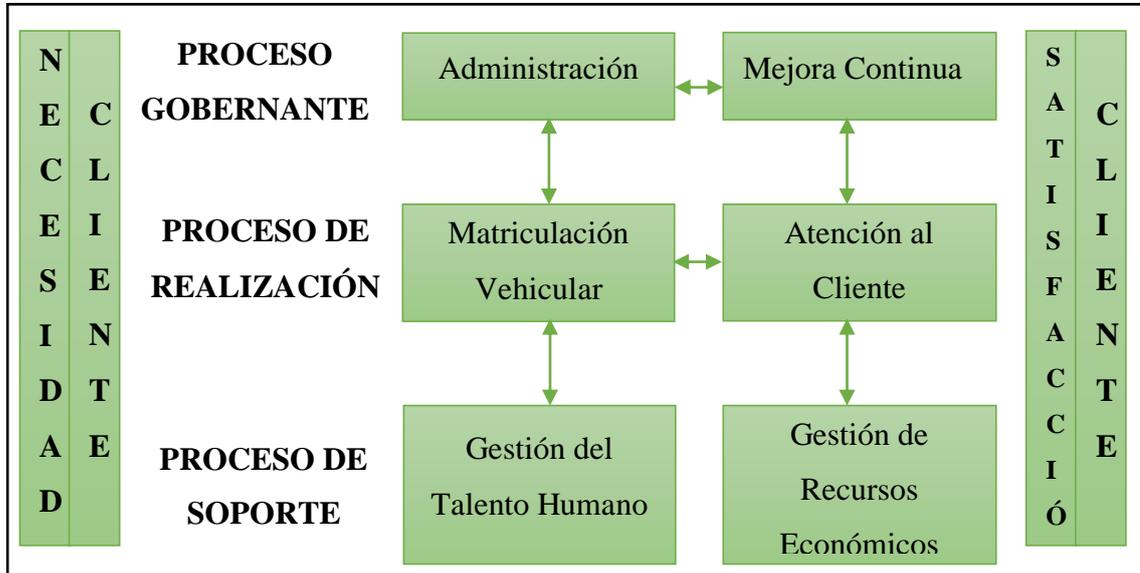
En el área de matriculación vehicular de la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Guamote se han identificado los procesos que intervienen en el sistema de gestión y la forma en que interrelacionan entre sí.

En los macro procesos de la unidad tenemos:

- **Procesos Gobernantes**
 - Administración
 - Mejora Continua
- **Procesos de Realización**
 - Matriculación Vehicular
 - Atención al Cliente
- **Procesos de Soporte**
 - Gestión del Talento Humano
 - Gestión de Recursos

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	Periodo: 2015-2016
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	

Gráfico 32: Macroprocesos



Realizado: Alex Gavilánez

4.3.2.4.2.3. Política de Calidad

Lograr la satisfacción permanente de nuestros clientes, identificando sus necesidades y expectativas, encaminando los esfuerzos para cumplir sus requerimientos, con una comunicación efectiva, dando cumplimiento a las normas; contando con un talento humano altamente capacitado, motivado y comprometido con la calidad del servicio.

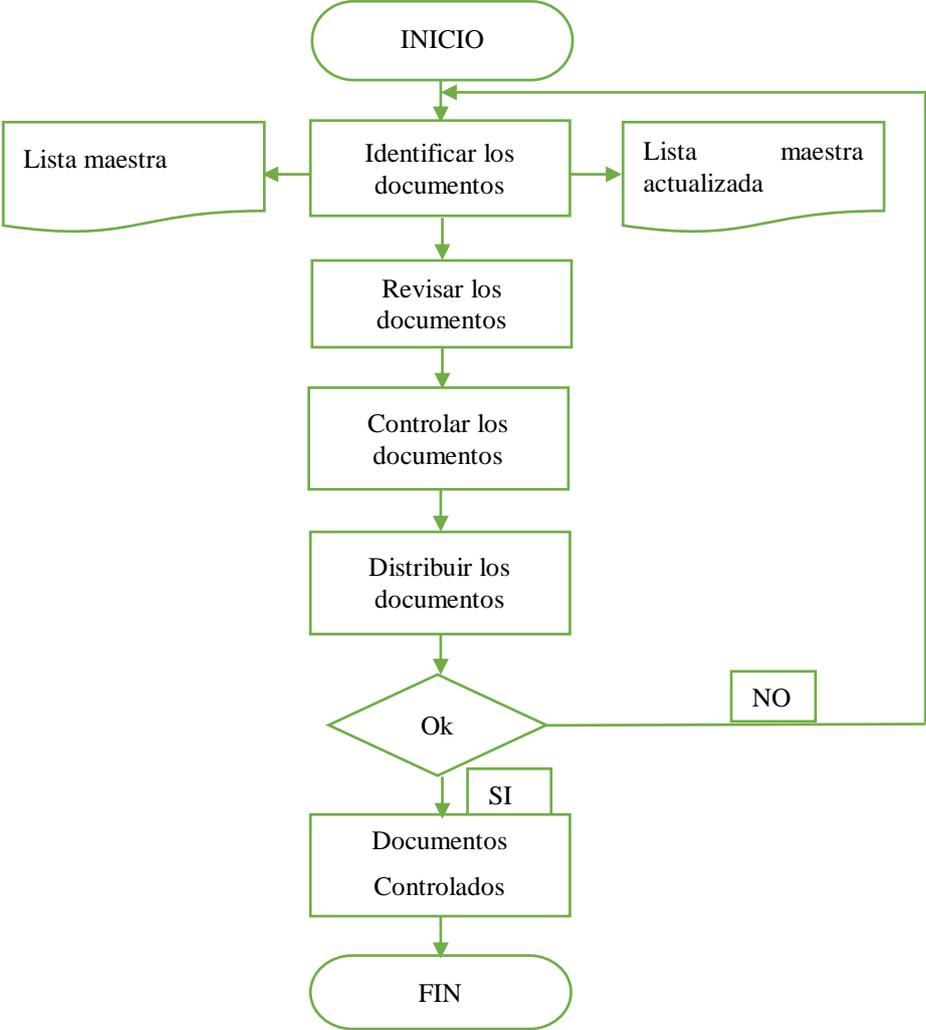
4.3.2.4.2.4. Objetivos de Calidad

- Incrementar el número de usuarios, brindando un servicio de calidad.
- Lograr que el personal se encuentre capacitado periódicamente.
- Contar con instalaciones en óptimas condiciones para la prestación del servicio.
- Promover el trabajo en equipo para lograr una cultura de calidad y la mejora continua de los procesos de matriculación vehicular

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	Periodo: 2015-2016
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	

4.3.2.4.2.5. Control de los Documentos

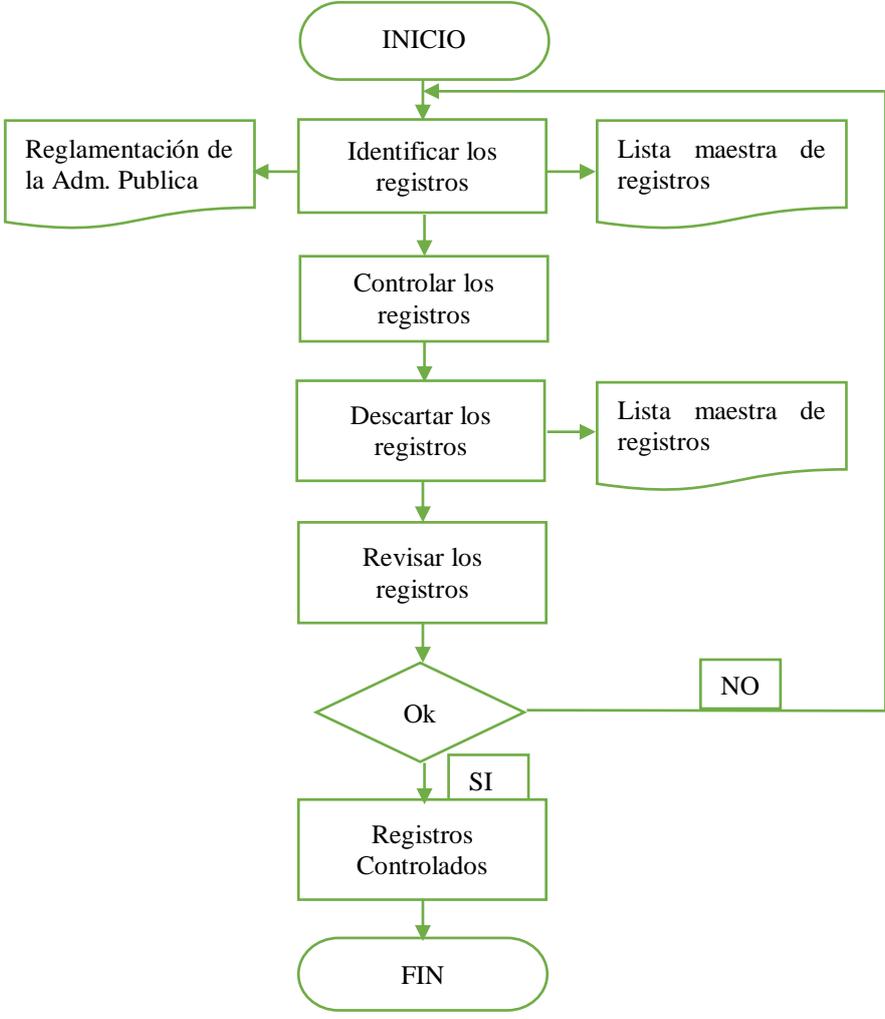
Procedimiento 1: Control de documentos

N° PCD001	TÍTULO: Control de los documentos
	OBJETIVO: Delimitar el manejo de los documentos
DESCRIPCIÓN	
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Identificar[Identificar los documentos] Identificar --> Revisar[Revisar los documentos] Revisar --> Controlar[Controlar los documentos] Controlar --> Distribuir[Distribuir los documentos] Distribuir --> Ok{Ok} Ok -- SI --> Documentos[Documentos Controlados] Documentos --> FIN([FIN]) Ok -- NO --> Identificar </pre>	
ELABORADO POR: Alex Gavilánez	APROBADO POR: Ing. Marcelo Villalba

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	Periodo: 2015-2016
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	

4.3.2.4.2.6. Control de los registros

Procedimiento 2: Control de registros

N° PCD002	TÍTULO: Control de los registros
	OBJETIVO: Delimitar el manejo de los registros
DESCRIPCIÓN	
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Identificar[Identificar los registros] Identificar --> Controlar[Controlar los registros] Controlar --> Descartar[Descartar los registros] Descartar --> Revisar[Revisar los registros] Revisar --> Ok{Ok} Ok -- SI --> Controlados[Registros Controlados] Controlados --> FIN([FIN]) Ok -- NO --> Identificar </pre>	
ELABORADO POR: Alex Gavilánez	APROBADO POR: Ing. Marcelo Villalba

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	Periodo: 2015-2016

4.3.2.5. Responsabilidad de la dirección

4.3.2.5.1. Compromiso de la dirección

La dirección debe demostrar su compromiso y liderazgo en actividades como:

- Compresión de las necesidades y expectativas actuales y futuras de los clientes
- La promoción de las políticas y objetivos para incrementar la conciencia, motivación y participación activa del personal
- El establecimiento de la mejora continua como un un objetivo de los procesos de matriculación vehicular

4.3.2.5.2. Enfoque al cliente

Para entender y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes se deberá:

- Traducir las necesidades y expectativas en requisitos
- Comunicar los requisitos a todo el personal
- Enfocarse en la mejora de procesos

4.3.2.5.3. Política de Calidad

La alta dirección debe cerciorarse que la política de calidad previamente establecida sea adecuada para el propósito de la unidad, que incluya el compromiso por cumplir con los requisitos mejorando continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad, proporcionando un marco de referencia para revisar y establecer los objetivos de la calidad; que sea comunicada y entendida dentro de la unidad para su adecuación continua

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE		
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR		Periodo: 2015-2016

4.3.2.5.4. Planificación

4.3.2.5.4.1. Objetivos de la Calidad

Registro 1: Objetivos de la calidad

FACTOR DE LA UNIDAD OBJETIVOS DE CALIDAD	TALENTO HUMANO		SERVICIO				ADMINISTRACIÓN			
	Cap	Mot	MB	B	M	R	MB	B	M	R
Incrementar el número de usuarios, brindando un servicio de calidad.	X	X	X				X			
Lograr que el personal se encuentre capacitado periódicamente.	X		X				X			
Contar con instalaciones en óptimas condiciones para la prestación del servicio.		X	X				X			
Promover el trabajo en equipo para lograr una cultura de calidad y la mejora continua de los procesos de matriculación vehicular		X	X				X			
ELABORADO POR: Alex Gavilánez						APROBADO POR: Ing. Marcelo Villalba				

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	
		Periodo: 2015-2016

4.3.2.5.4.1. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

Cuadro 14: Planificación del SGC

Proceso	Descripción	Objetivo	Situación Actual	Acción	Responsable
Proceso Gobernante					
Administración	Es como se está llevando a cabo la gestión en la unidad	Aplicar las herramientas de la administración que permita mejorar la gestión en la unidad.	No se lleva a cabo controles del desarrollo de los procesos y sistemas.	Correctiva	Alta dirección
Mejora continua	Se intenta optimizar y aumentar la calidad del servicio	Incrementar la capacidad de la unidad para satisfacer a los clientes	No existe un sistema una mejora continua de los procesos de matriculación vehicular	Correctiva	Equipo de la Mejora Continua
Proceso de Realización					
Atención al cliente	Como la unidad se relaciona	Satisfacer a los clientes cumpliendo con sus	El cliente no ha sido consultado sobre sus	Correctiva	Equipo Calidad del Servicio

	con sus clientes	requerimientos y expectativas	requerimiento		
Matriculación vehicular	Desarrollo de los procesos de matriculación vehicular	Optimización de tiempos de los procesos de matriculación	Realización de procesos de manera empírica	Correctiva	Equipo de la Mejora Continua
Proceso de Soporte					
Gestión de Talento Humano	Es las capacitaciones que recibe el talento humano en la unidad.	Brindar cursos de capacitación adecuados.	Existen falencias por el desconocimiento de ciertos aspectos.	Correctiva	Alta Dirección
Gestión de Recursos económicos	Implementación eficaz y eficiente de los recursos económicos	Optimizar la asignación de recursos para brindar un servicio de calidad	Los recursos económicos que se asignan son insuficientes	Preventiva	Alta Dirección

Realizado: Alex Gavilánez

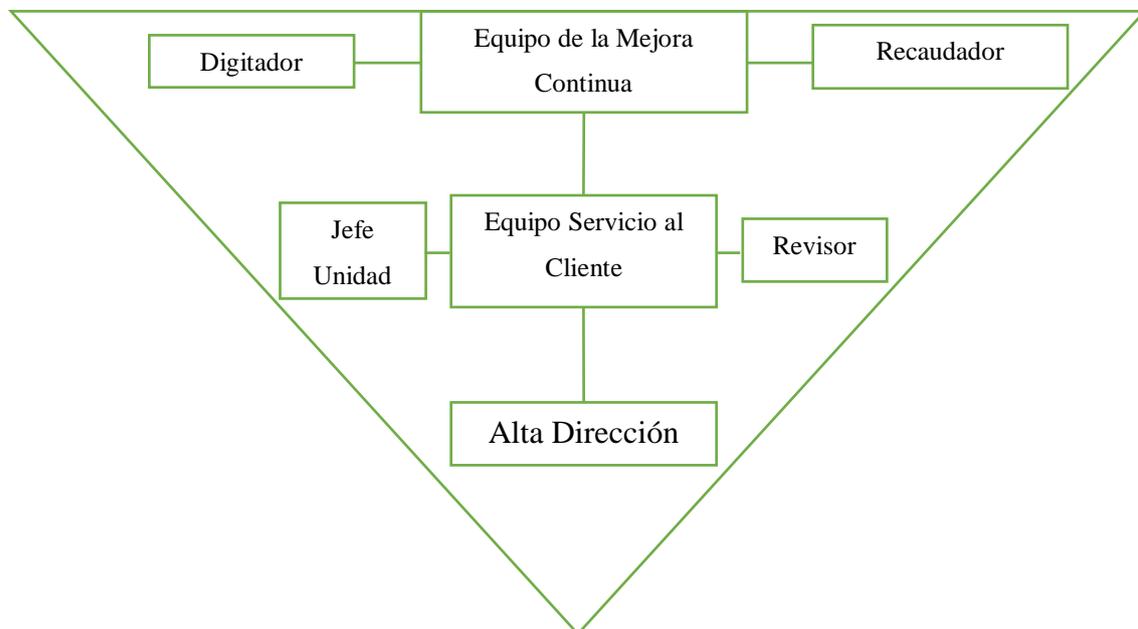
	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	Periodo: 2015-2016
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	

4.3.2.5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

4.3.2.5.5.1. Responsabilidad y autoridad

La alta dirección debe asegurarse que de que las responsabilidades y autoridades estén bien definidas y sean comunicadas al personal para ello se definen los equipos de trabajo como se muestra en el Gráfico 33.

Gráfico 33: Equipos de Trabajo



Realizado: Alex Gavilánez

Los equipos de trabajo establecidos estarán divididos acorde a los requisitos del sistema de gestión de calidad.

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	Periodo: 2015-2016

Cuadro 15: Equipo de trabajo responsable

RESPONSABLES DEL SISTEMA		
ISO 9001:2008		RESPONSABLE
Objeto y Campo de aplicación	1	Alta Dirección
Generalidades	1.1	
Aplicación	1.2	
Referencias normativas	2	
Términos y definiciones	3	Equipo de la mejora continua
Sistema de gestión de calidad	4	
Requisitos generales	4.1	
Requisitos de la documentación	4.2	
Generalidades	4.2.1	
Manual de la calidad	4.2.2	
Control de los documentos	4.2.3	
Control de los registros	4.2.4	
Responsabilidad de la dirección	5	
Compromiso de la dirección	5.1	
Enfoque al cliente	5.2	
Política de la calidad	5.3	
Planificación	5.4	
Objetivos de la calidad	5.4.1	
Planificación del sistema de gestión de la calidad	5.4.2	
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5	
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	
Representante de la dirección	5.5.2	
Comunicación interna	5.5.3	
Revisión por la dirección	5.6	

Generalidades	5.6.1	
Información de la entrada para la revisión	5.6.2	
Resultados de la revisión	5.6.3	
Gestión de los recursos	6	
Provisión de recursos	6.1	
Recursos humanos	6.2	Alta Dirección
Generalidades	6.2.1	Equipo de la mejora continua
Competencia, formación, y toma de conciencia	6.2.2	
Infraestructura	6.3	
Ambiente de trabajo	6.4	
Prestación del servicio	7	
Planificación de la prestación de servicio	7.1	
Procesos relacionados con el cliente	7.2	Equipo de la mejora continua
Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	7.2.1	
Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	7.2.2	
Comunicación con el cliente	7.2.3	
Diseño y desarrollo	7.3	Alta Dirección
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1	Equipo de la mejora continua
Compras	7.4	
Proceso de compras	7.4.1	
Información de las compras	7.4.2	Alta Dirección
Verificación de los productos comprados	7.4.3	
Prestación del servicio	7.5	Equipo de la mejora continua
Control de la prestación del servicio	7.5.1	
Validación de los procesos de prestación del servicio	7.5.2	
Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6	
Medición, análisis y mejora	8	
Generalidades	8.1	
Seguimiento y medición	8.2	
Satisfacción del cliente	8.2.1	
Auditoría interna	8.2.2	

Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	Equipo de la Mejora Continua
Seguimiento y medición del servicio	8.2.4	
Control del servicio no conforme	8.3	
Análisis de datos	8.4	
Mejora	8.5	
Mejora continua	8.5.1	
Acción correctiva	8.5.2	
Acción preventiva	8.5.3	

Realizado: Alex Gavilánez

Fuente: Norma ISO 9001:2008

4.3.2.5.5.2. Representante de la dirección

El representante del área de matriculación vehicular de la Unidad de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial deberá ser un Técnico en transporte y calidad.

4.3.2.5.5.3. Comunicación Interna

Para lograr una comunicación interna efectiva se lo hará a través de:

- Reuniones semanales de trabajo
- El uso del correo electrónico institucional y otros medios audiovisuales
- Instrucciones escritas como memorándums, oficios, entre otras
- Encuestas al personal y esquema de sugerencias

4.3.2.5.6. Revisión por la dirección

4.3.2.5.6.1. Generalidades

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad para los procesos matriculación vehicular de la unidad, cada seis meses para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	Periodo: 2015-2016

Registro 2: Revisión por la dirección

ACTIVIDADES	PARÁMETRO	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
Políticas y objetivos de la calidad			
Desempeño de los procesos			
Resultados de las Auditorías Internas			
Conformidad del servicio			
ELABORADO POR: Alex Gavilánez		APROBADO POR: Ing. Marcelo Villalba	

4.3.2.6. Gestión de Recursos

4.3.2.6.1. Provisión de recursos

Para mejorar el desempeño de los procesos de matriculación vehicular se necesita de:

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

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	Periodo: 2015-2016
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	

Presupuesto

Cuadro 16: Presupuesto de la Unidad MTTTSV

INGRESOS	
Asignaciones ANT	\$ 22000,00
Asignación de GAD Municipal de Guamote	\$ 34395,20
Total	\$ 56395,20
EGRESOS	
Gastos Sueldos y salarios	\$ 55720,00
Gastos útiles de oficina	\$ 575,20
Otros gastos	\$ 100,00
Total	\$ 56395,20
SUMAN INGRESOS	\$ 56395,20
SUMAN EGRESOS	\$ 56395,20
DEFICIT O SUPERAVIT	\$ 0

Realizado: Alex Gavilánez

4.3.2.6.2. Talento Humano

4.3.2.6.2.1. Generalidades

Para la participación activa y efectiva del talento humano que labora en el área de matriculación se deberá:

- Definir sus responsabilidades y autoridad
- Fijar objetivos individuales y en equipo
- Participar en la definición de objetivos y la toma de decisiones
- Reconocimientos y recompensas
- Crear condiciones para la innovación y medir la satisfacción del personal

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	Periodo: 2015-2016

4.3.2.6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia

Cuadro 17: Descriptor de Puestos

1. JEFE DE LA UNIDAD	
1. PUESTO: <p style="text-align: center;">Jefe de la unidad</p>	2. UNIDAD: Unidad de Transporte terrestre, tránsito y seguridad Vial
3. REPORTA A: Director de Planificación y Desarrollo Local	4. LE REPORTAN: Todo el personal de labora en la unidad
5. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: El jefe de la Unidad es el encargado de administrar, controlar y dirigir los procesos como también al personal a su cargo, además debe revisar y verificar la legalidad de los documentos.	
6. RELACIONES EXTERNAS Agencia Nacional de Tránsito Dirigencia de los Transportistas Clientes en general	7. RELACIONES INTERNAS Talento Humano, Dirección de Planificación y desarrollo Local, Alcalde

8. PERFIL DE CONOCIMIENTOS

La persona a desempeñar este cargo debe poseer conocimientos y estudios superiores Universitarios o de Cuarto Nivel en Transporte, Transito y Seguridad Vial, Leyes, o en Administración.

Educación: Título de Ingeniero en Gestión de Transporte, Abogado con especialización en temas de Transporte, Master en Transporte.

Experiencia profesional: 3 años de experiencia mínima en cargos afines

9. FUNCIONES

- Dirigir, controlar y evaluar todos los procesos de la unidad a su cargo,
- Administrar al personal bajo su responsabilidad
- Coordinar el ingreso de la información al sistema
- Revisar y verificar legalidad de documentos
- Suscribir y certificar los documentos habilitantes de tránsito y seguridad vial
- Realizar el control de las recaudaciones
- Solicitar la reposición de especies valoradas, activación y elementos para la emisión de documentos de la Unidad a su cargo.
- Colaborar en labores de atención al cliente, proporcionar información y guiar a los usuarios.
- Cumplir las órdenes legítimas que le asigne su jefe inmediato superior, en relación a las labores inherentes a su área de trabajo.

2. RECAUDADOR

1. PUESTO:

Recaudador

2. UNIDAD:

Unidad de Transporte terrestre, tránsito y seguridad Vial

3. REPORTA A: Jefe de la unidad	4. LE REPORTAN: No tiene personal a su cargo
5. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: El Recaudador es el encargado de registrar y supervisar los cuadros del dinero recaudado especies valoradas, realizar arqueo de especies y el cuadro con el dinero recaudado, elaborar y entregar reporte de recaudación global al Jefe de la Unidad, elaborar reporte mensual de recaudación para entregar a Tesorería.	
6. RELACIONES EXTERNAS Clientes en general	7. RELACIONES INTERNAS Tesorería, Jefe de la unidad, Recursos Humanos
8. PERFIL DE CONOCIMIENTOS La persona a desempeñar este cargo debe poseer conocimientos y estudios superiores Contabilidad Educación: Título de Ingeniero en Contabilidad Experiencia profesional: 2 años de experiencia mínima en cargos afines	
9. FUNCIONES <ul style="list-style-type: none"> • Reemplazar al Jefe de la Unidad en su ausencia. • Registrar y supervisar los cuadros del dinero recaudado especies valoradas. • Realizar arqueo de especies y el cuadro con el dinero recaudado. • Elaborar y entregar reporte de recaudación global al Jefe de la Unidad. • Elaborar reporte mensual de recaudación para entregar a Tesorería. • Controlar y salvaguarda el buen uso de las “Especies Valoradas” • Realizar depósito diario de los valores recaudados • Solicitar la reposición de especies valoradas. • Colaborar en labores de atención al cliente, proporcionar información y guiar a los usuarios. 	

- Cumplir las órdenes legítimas que le asigne su jefe inmediato superior, en relación a las labores inherentes a su área de trabajo.

3. DIGITADOR

1. PUESTO: <p style="text-align: center;">Digitador</p>	2. UNIDAD: <p style="text-align: center;">Unidad de Transporte terrestre, tránsito y seguridad Vial</p>
3. REPORTA A: <p style="text-align: center;">Jefe de la unidad</p>	4. LE REPORTAN: <p style="text-align: center;">No tiene personal a su cargo</p>
5. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: <p>El Digitador es el encargado de revisar y verificar la legalidad de documentos, recaudar los valores por concepto de especies valoradas, controlar y salvaguardar el buen uso de las “Especies Valoradas” e ingresar la información en el sistema informático</p>	
6. RELACIONES EXTERNAS <p>Clientes en general</p>	7. RELACIONES INTERNAS <p>Tesorería, Jefe de la Unidad, Revisor, Recaudador</p>
8. PERFIL DE CONOCIMIENTOS <p>La persona a desempeñar este cargo debe poseer conocimientos y estudios superiores en Administración de Empresas</p> <p>Educación: Título de Licenciado o Ingeniero en Administración de Empresas</p> <p>Experiencia profesional: 2 años de experiencia mínima en cargos afines</p>	
9. FUNCIONES <ul style="list-style-type: none"> • Revisar y verificar la legalidad de documentos. 	

- Recaudar los valores por concepto de especies valoradas.
- Controlar y salvaguardar el buen uso de las “Especies Valoradas”
- Ingresar la información en el sistema informático
- Validar la vigencia del SPPA
- Original de certificado y/o check list de revisión técnica vehicular aprobado (no para vehículos nuevos).
- Original de la matrícula vigente (no para vehículos nuevos, duplicado de matrícula por pérdida o robo, vehículos gemelos, vehículos provenientes de remate, vehículos adquiridos por prescripción adquisitiva de dominio declarada mediante sentencia y vehículos recuperados por robo).
- Improntas de las series de chasis y motor en los siguientes casos: Cambio de propietario, actualización de datos, cambio de servicio, tipo y/o características y casos especiales de matriculación.
- Elaborar reportes diarios, semanales y mensuales de la recaudación.
- Colaborar en labores de atención al cliente, proporcionar información y guiar a los usuarios.
- Cumplir las órdenes legítimas que le asigne su jefe inmediato superior, en relación a las labores inherentes a su área de trabajo.

4. DESCRIPTOR DE PUESTO REVISIÓN

<p>1. PUESTO:</p> <p style="text-align: center;">Revisor</p>	<p>2. UNIDAD:</p> <p style="text-align: center;">Unidad de Transporte terrestre, tránsito y seguridad Vial</p>
<p>3. REPORTA A:</p> <p style="text-align: center;">Jefe de la unidad</p>	<p>4. LE REPORTAN:</p> <p style="text-align: center;">No tiene personal a su cargo</p>

5. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

El Revisor es el encargado de revisar que los vehículos se encuentren en perfecto estado técnico-mecánico y revisar las características externas del mismo, realizar el levantamiento de improntas y elaborar la hoja de revisión vehicular.

6. RELACIONES EXTERNAS

Clientes en general

7. RELACIONES INTERNAS

Digitador, Jefe de la Unidad

8. PERFIL DE CONOCIMIENTOS

La persona a desempeñar este cargo debe poseer conocimientos y estudios superiores en Mecánica o Automotriz

Educación: Título de Ingeniero Mecánico o Automotriz

Experiencia profesional: 2 años de experiencia mínima en cargos afines

9. FUNCIONES

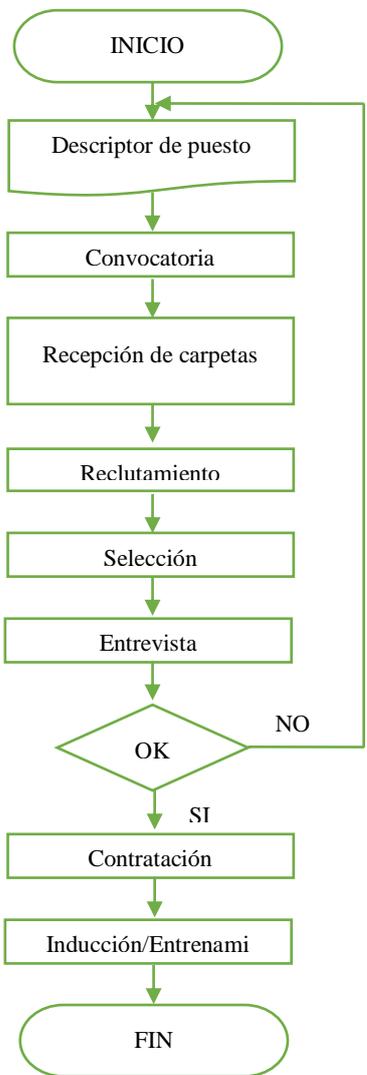
- Revisar que el vehículo se encuentre en perfecto estado técnico-mecánico y verificar las características externas del mismo
- Realizar el levantamiento de improntas (números de motor y chasis) y elaborar la hoja de revisión vehicular (check list)
- Otorgar el certificado de revisión vehicular a los vehículos que se encuentren en buen estado técnico mecánico, que coincidan las series de identificación con los datos constantes en el documento de matrícula
- Elaborar informes sobre la revisión de los vehículos de servicio público para permisos de operación y sobre la aprobación o negación de la revisión vehicular
- Colaborar en labores de atención al cliente, proporcionar información y guiar a los usuarios.
- Cumplir las órdenes legítimas que le asigne su jefe inmediato superior, en relación a las labores inherentes a su área de trabajo.

Realizado: Alex Gavilánez

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	Periodo: 2015-2016
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	

Integración del talento Humano

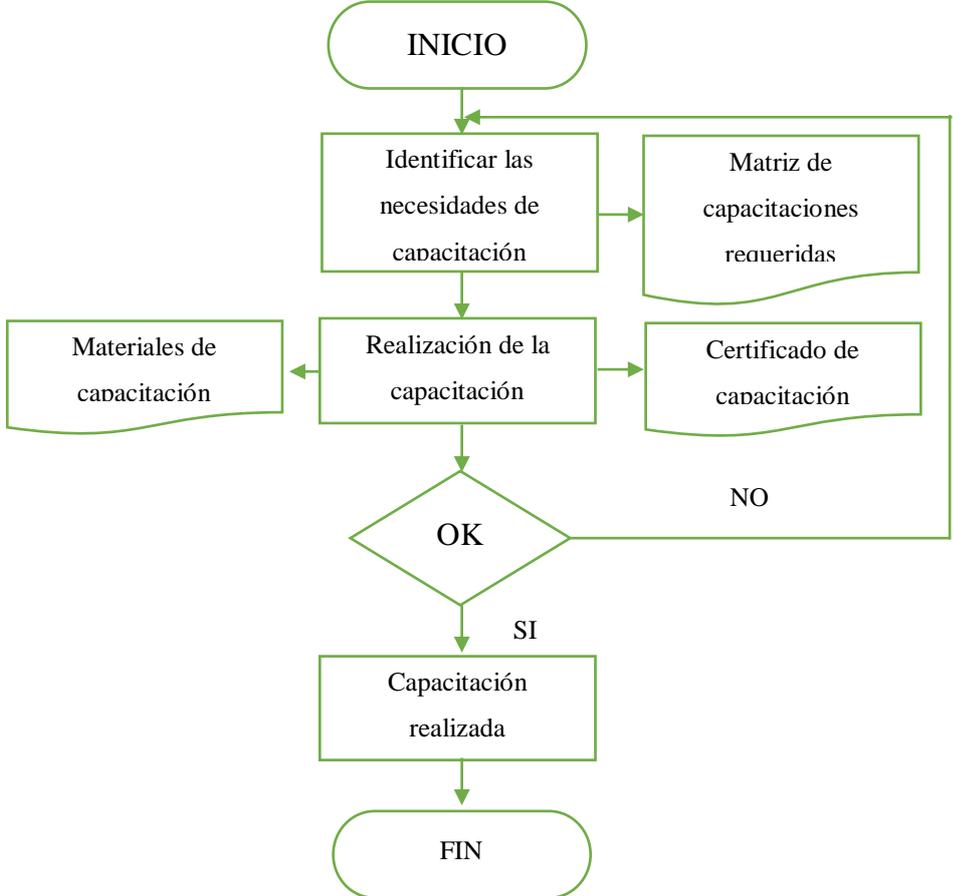
Procedimiento 3: Reclutamiento y selección de personal

N° PCD003	TITULO: Reclutamiento, selección e inducción del personal
	OBJETIVO: Integrar al Talento Humano
DESCRIPCIÓN	
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Descriptor[Descriptor de puesto] Descriptor --> Convocatoria[Convocatoria] Convocatoria --> Recepcion[Recepción de carpetas] Recepcion --> Reclutamiento[Reclutamiento] Reclutamiento --> Seleccion[Selección] Seleccion --> Entrevista[Entrevista] Entrevista --> OK{OK} OK -- NO --> Descriptor OK -- SI --> Contratacion[Contratación] Contratacion --> Induccion[Inducción/Entrenami] Induccion --> FIN([FIN]) </pre>	
ELABORADO POR: Alex Gavilánez	APROBADO POR: Ing. Marcelo Villalba

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	Periodo: 2015-2016
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	

Capacitación del Talento Humano

Procedimiento 4: Capacitación del talento humano

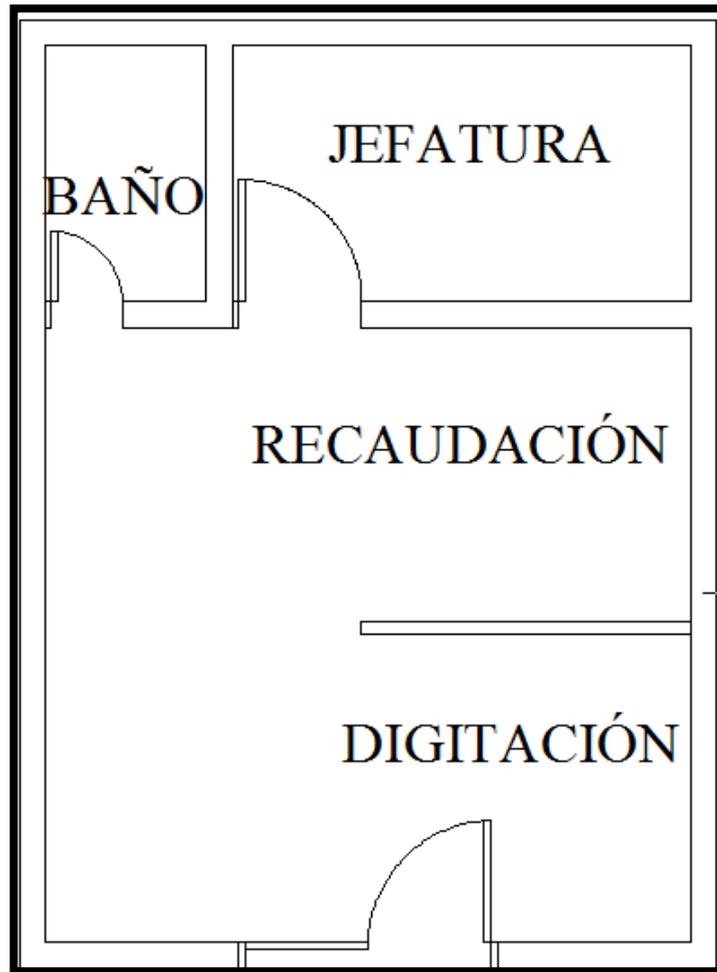
N° PCD004	TITULO: Capacitación al talento humano
	OBJETIVO: Capacitar al Talento Humano
DESCRIPCIÓN	
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Identificar las necesidades de capacitación] A --> B[Matriz de capacitaciones requeridas] B --> C[Realización de la capacitación] C --> D[Materiales de capacitación] C --> E[Certificado de capacitación] C --> F{OK} F -- NO --> A F -- SI --> G[Capacitación realizada] G --> H([FIN]) </pre>	
ELABORADO POR: Alex Gavilánez	APROBADO POR: Ing. Marcelo Villalba

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	Periodo: 2015-2016

4.3.2.6.3. Infraestructura

Se sugiere una mejora del espacio físico donde el talento humano pueda desarrollar cada una de sus funciones.

Gráfico 34: Infraestructura UMTTTSV GAD Guamote



Realizado: Alex Gavilánez

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	Periodo: 2015-2016

4.3.2.6.4. Ambiente de Trabajo

El talento humano deberá estar motivado y capacitado permanente, los muebles de oficina deben ser ergonómicos para precautelar la salud de sus colaboradores, generando un ambiente o clima de trabajo agradable.

4.3.2.7. Prestación del Servicio

4.3.2.7.1. Planificación de la prestación del servicio

Para llevar a cabo la planificación de la prestación del servicio asegurarse de la operación eficaz y eficiente de los procesos de matriculación y entender la cadena de la calidad, el desempeño de la mejora continua de los procesos debe enfocarse en la participación activad del talento humano

4.3.2.7.2. Procesos relacionados con el cliente

4.3.2.7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con la prestación del servicio

A continuación se describen los requisitos para la prestación del servicio de matriculación vehicular:

- Cumplimiento Legal (Interno y Externo)
- Administración del servicio
- Determinación de las necesidades del cliente
- Accesibilidad al Cliente (horarios de trabajo)
- Infraestructura adecuada
- Talento Humano competente y calificado

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	Periodo: 2015-2016

4.3.2.7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

En área de matriculación vehicular de la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Guamote hasta el momento ha venido cumpliendo los requisitos definidos en cuanto le ha sido posible y confirma los requisitos del cliente cuando no están directamente documentados antes de la aceptación del servicio.

Registro 3: Requisitos relacionados con el servicio

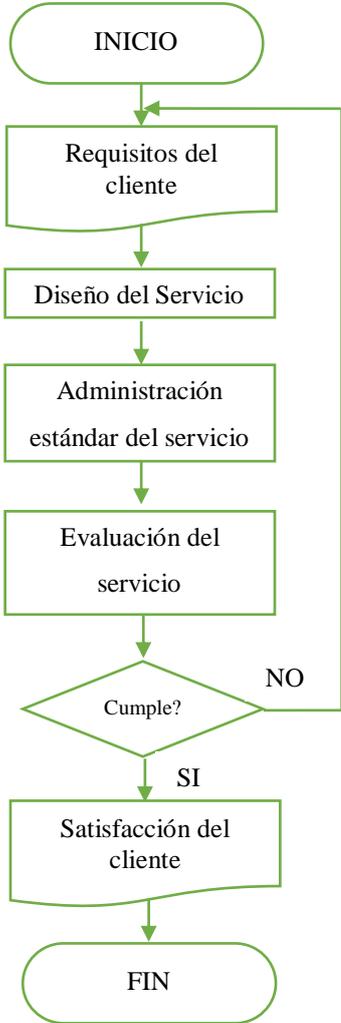
PARAMETROS REQUISITOS	COSTO			SATISFACCION CLIENTE			CALIDAD		
	A	M	B	A	M	B	E	MB	R
Cumplimiento Legal (Interno y Externo)			X	X				X	
Administración del servicio			X		X				X
Determinación de las necesidades del cliente			X		X				X
Accesibilidad al Cliente (horarios de trabajo)			X		X				X
Infraestructura adecuada	X				X				X
Talento Humano competente y calificado		X			X				X

Realizado: Alex Gavilánez

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	Periodo: 2015-2016

4.3.2.7.2.3. Comunicación con el cliente

Procedimiento 5: Comunicación

N° PCD005	TÍTULO: Comunicación con el Cliente
	OBJETIVO: Determinar el funcionamiento de la comunicación con los clientes.
DESCRIPCIÓN	
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> R[Requisitos del cliente] R --> D[Diseño del Servicio] D --> A[Administración estándar del servicio] A --> E[Evaluación del servicio] E --> C{Cumple?} C -- NO --> R C -- SI --> S[Satisfacción del cliente] S --> FIN([FIN]) </pre>	
ELABORADO POR: Alex Gavilánez	APROBADO POR: Ing. Marcelo Villalba

Realizado: Alex Gavilánez

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	Periodo: 2015-2016

4.3.2.7.3. Diseño y desarrollo

4.3.2.7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo.

Cuadro 18. Diseño del servicio

Factor	Descripción	Objetivo	Situación Actual	Acción	Responsable
Cumplimiento Legal (Interno y Externo)	Son todos los parámetros legales establecidos para la prestación del servicio	Cumplir con la normativa legal vigente.	Se cumple con la normativa legal	Preventiva	Alta dirección
Determinación de las necesidades del cliente	Necesidades y expectativas que tiene el cliente	Determinar las necesidades que tiene el cliente	No se ha determinado las necesidades del cliente	Preventiva	Equipo de Servicio al Cliente
Accesibilidad al Cliente (horarios de trabajo)	Los horarios de atención deben estar acorde con la necesidades	Determinar si los horarios están acorde con las necesidades del cliente	Los horarios en los que se presta el servicio son horarios de oficina	Correctiva	Equipo de Servicio al Cliente

Infraestructura adecuada	La infraestructura debe estar en óptimas condiciones para la prestación del servicio	Implementar la infraestructura necesaria para la prestación del servicio	Se debe mejorar la infraestructura donde se presta el servicio	Correctiva	Equipo de la mejora continua
--------------------------	--	--	--	------------	------------------------------

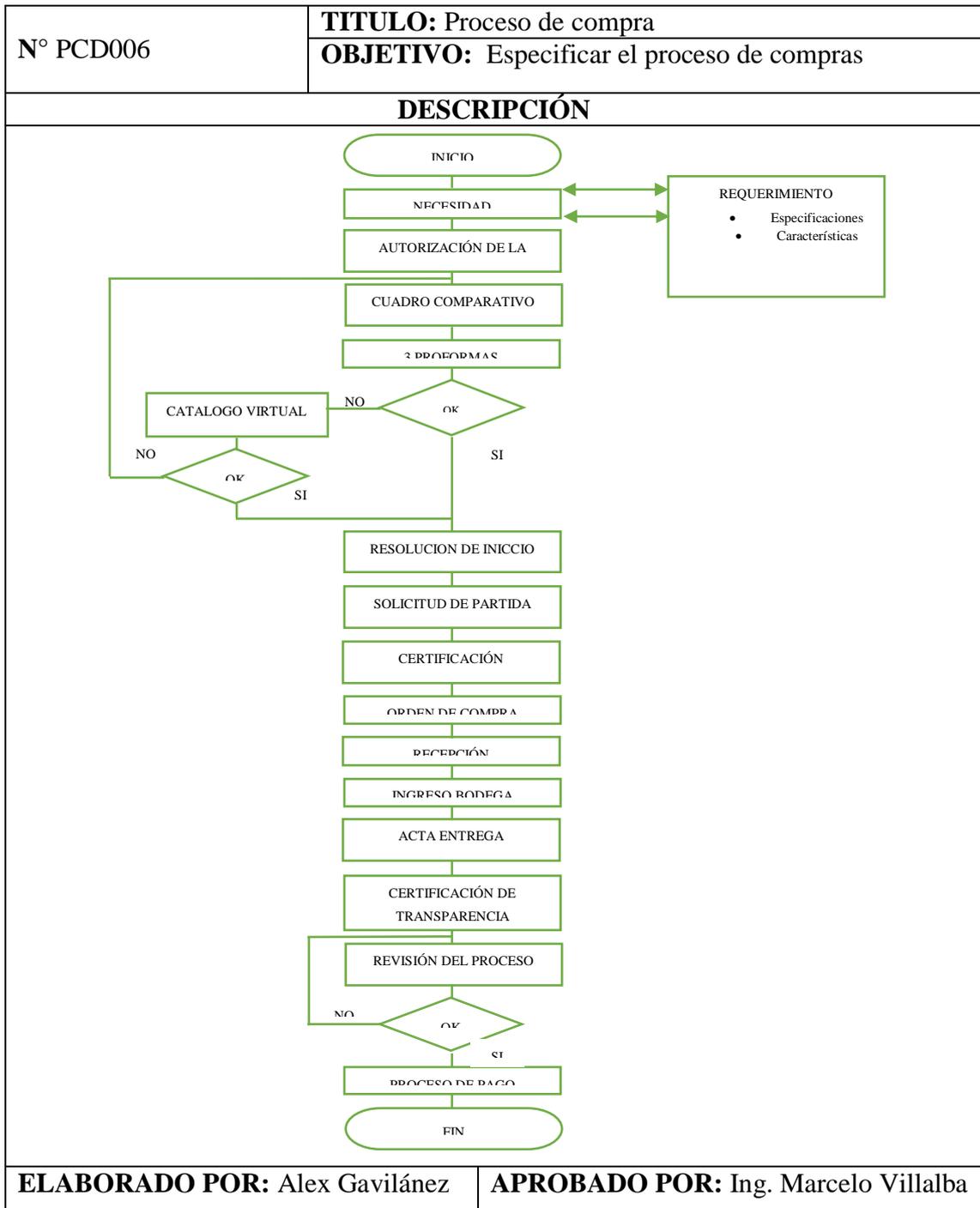
Realizado: Alex Gavilánez

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	Periodo: 2015-2016
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	

4.3.2.7.4. Compras

4.3.2.7.4.1. Proceso de compras

Procedimiento 6: Proceso de compra



	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	Periodo: 2015-2016

4.3.2.7.4.2. Información de las compras

En la unidad se debe informar sobre las compras que se realiza, es decir se deben hacer llegar las evidencias de las mismas como es la factura de compra ya sea de equipos de oficinas, muebles y enseres, repuestos, etc.

4.3.2.7.4.3. Verificación de los productos comprados.

La unidad establecerá e implementara la inspección para asegurarse de que el producto comprado cumpla con los requisitos de compra especificados.

4.3.2.7.5. Prestación del servicio.

4.3.2.7.5.1. Control de la prestación del servicio

El servicio prestado por parte del talento humano hacia los clientes estará basado en principios, valores y un buen trato, en cumplimiento con sus requerimientos de manera rápida y oportuna dentro de los tiempos previamente establecidos.

Por ende para que el servicio sea eficiente se llevara a cabo cursos de capacitación en ética profesional constante, además de aplicar un plan de mejora continua.

4.3.2.8. Medición, análisis y mejora

4.3.2.8.1. Generalidades

La unidad debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	Periodo: 2015-2016

- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad

4.3.2.8.2. Seguimiento y medición

4.3.2.8.2.1. Satisfacción del cliente

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 requerimientos por parte de la organización. Lo mismo que se obtendrá a través de encuestas o de un buzón de sugerencias

Cuadro 19: Satisfacción del cliente

CHECK LIST DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
PARAMETROS	SATISFACCION CLIENTE	
	SI	NO
REQUISITOS		
El servicio cumple con sus requerimientos y expectativas		
El Talento Humano es competente y calificado		
La Infraestructura donde se presta el servicio es la adecuada		
El tiempo de servicio es optimo		
El servicio brindado es de calidad		

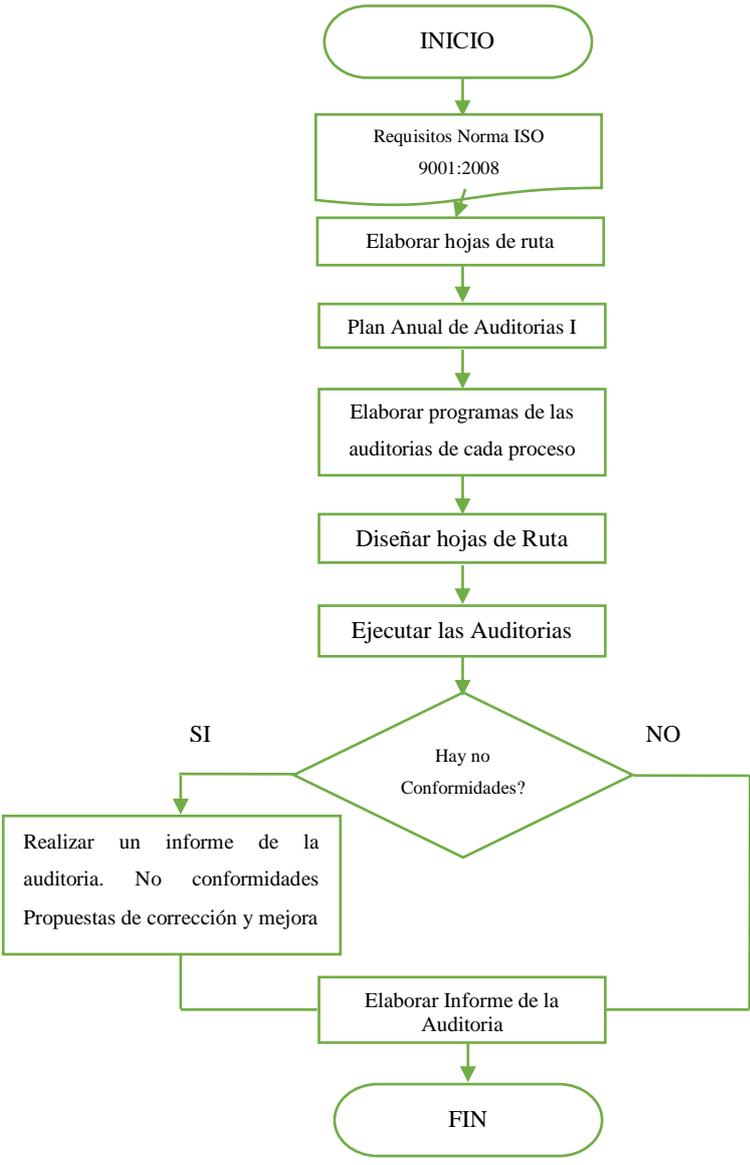
Realizado: Alex Gavilánez

4.3.2.8.2.2. Auditoría Interna

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

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	Periodo: 2015-2016
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	

Procedimiento 7: Auditoria Interna

N° PCD007	TITULO: Auditoria interna
	OBJETIVO: Determinar el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad
DESCRIPCIÓN	
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Requisitos Norma ISO 9001:2008] A --> B[Elaborar hojas de ruta] B --> C[Plan Anual de Auditorias I] C --> D[Elaborar programas de las auditorias de cada proceso] D --> E[Diseñar hojas de Ruta] E --> F[Ejecutar las Auditorias] F --> G{Hay no Conformidades?} G -- SI --> H[Realizar un informe de la auditoria. No conformidades Propuestas de corrección y mejora] G -- NO --> I[Elaborar Informe de la Auditoria] H --> I I --> FIN([FIN]) </pre>	
ELABORADO POR: Alex Gavilánez	APROBADO POR: Ing. Marcelo Villalba

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	Periodo: 2015-2016

4.3.2.8.3. Control del servicio

Para llevar a cabo este requisito se necesita de la participación efectiva del Talento Humano, el uso del ciclo de la mejora continua y el control de mismo.

4.3.2.8.4. Análisis de datos

A través de las encuestas realizadas hemos identificado que existen problemas en cuanto a:

- Los clientes no han sido consultados sobre sus necesidades y respectivas del servicio
- El Talento Humano que labora en la empresa es poco competente
- Inconformidad sobre el tiempo del servicio prestado
- El cliente no ha sido consultado sobre la calidad del servicio
- No cuenta con ninguna forma de administración
- No se cuenta con un sistema de comunicación para el Talento Humano
- No existe un sistema de recompensas y castigos
- Inexistencia de un descriptor de puestos
- No tiene un programa de incentivos y prestaciones
- Infraestructura donde se presta el servicio no es el óptimo

4.3.2.8.5. Mejora

Del diagnóstico inicial en el marco metodológico se determinó que el principal problema que aqueja al área de matriculación vehicular es que los clientes no han sido consultados sobre sus necesidades es por ello que se aplica el plan de mejora que consiste en un conjunto de procedimientos que tienen la finalidad de satisfacer a los clientes.

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	Periodo: 2015-2016

Mejora Continua

Proceso de Mejora Continua

1. Formulación del proceso

Cuadro 20: Hoja de chequeo de Registro

Factor	Frecuencia	Calidad	Costo de calidad	Productividad		Satisfacción del cliente
				Efectividad	Eficacia	
Cliente	14	I	\$500	X		Regular
Talento humano	5	II	\$500	X		Bueno
Administración del servicio	3	III	\$500		X	Regular
Instalaciones	3	III	\$10000		X	Regular

Realizado: Alex Gavilánez

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	Periodo: 2015-2016

2. Diagnóstico de la situación actual

Cuadro 21: Check List Talento Humano

ENCUESTA TALENTO HUMANO		
	CUMPLE	
	SI	NO
Compromiso con la prestación del servicio	X	
Instalaciones	X	
Sistema comunicación interna		X
Programa de incentivos y prestaciones		X

Realizado: Alex Gavilánez

Cuadro 22: Check List Usuarios

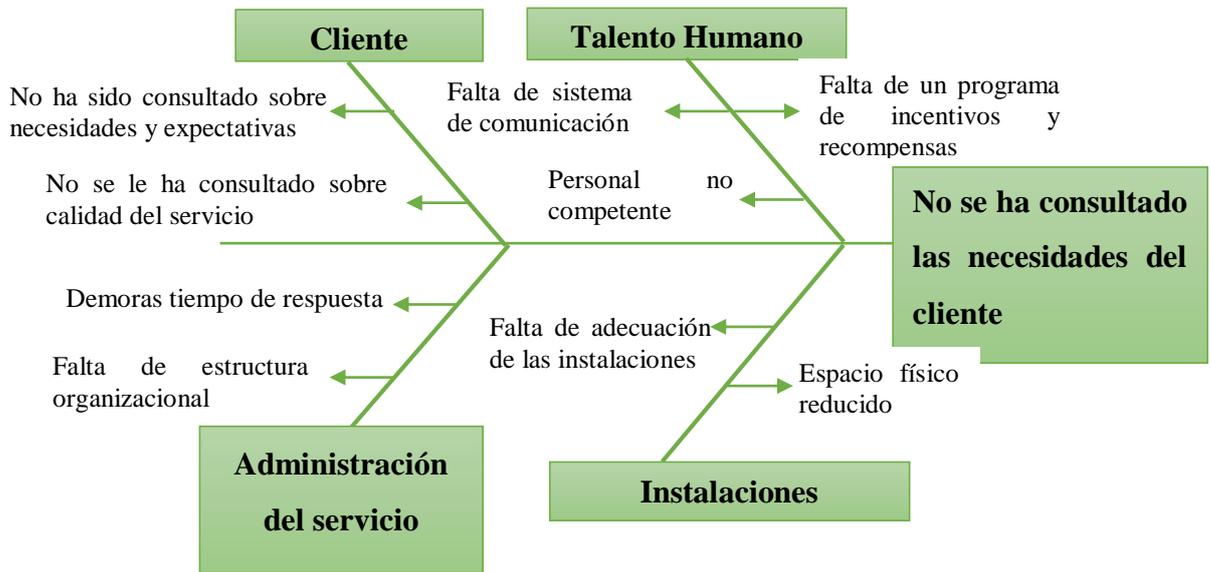
ENCUESTA AL CLIENTE		
	CUMPLE	
	SI	NO
Talento humano		X
Requerimientos y expectativas		X
Administración del Servicio	X	
Instalaciones	X	

Realizado: Alex Gavilánez

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	Periodo: 2015-2016
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	

3. Análisis de las Causas

Gráfico 35: Análisis de las causas



Realizado: Alex Gavilánez

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	Periodo: 2015-2016
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	

4. Diagrama del ¿Por qué?

Gráfico 36: Causa-Efecto



Realizado: Alex Gavilánez

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	Periodo: 2015-2016

5. Diagrama de Pareto

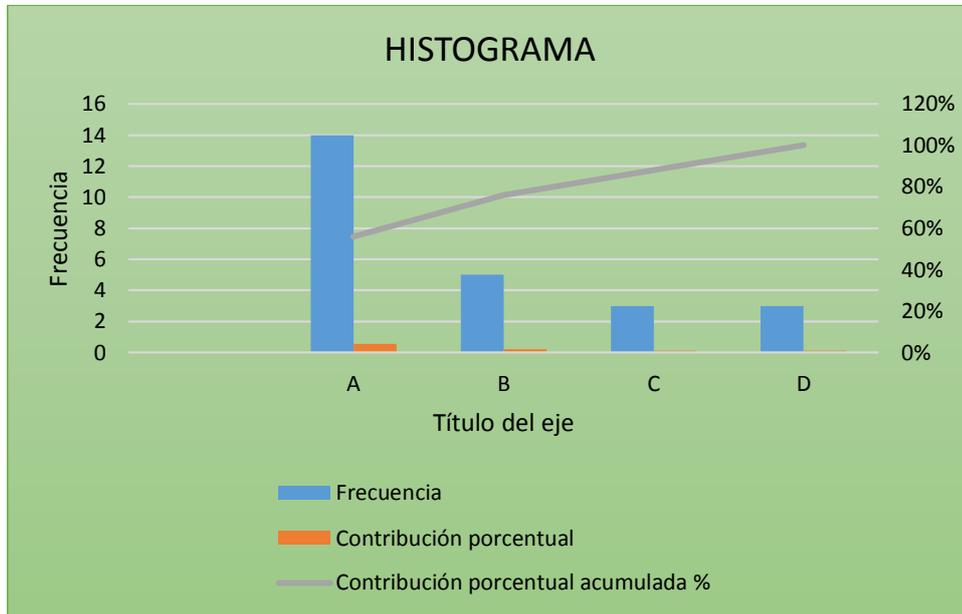
Cuadro 23: Pareto Frecuencias

TABLA DE FRECUENCIAS					
Proyecto: Insatisfacción de los clientes			Fecha: Mayo 2016		
N°	Símbolo	Factor	Frecuencia	Contribución porcentual %	Contribución porcentual acumulada %
1	A	Cliente	14	56%	56%
2	B	Talento humano	5	20%	76%
3	C	Administración del servicio	3	12%	88%
4	D	Instalaciones	3	12%	100%
TOTAL			25	100%	

Realizado: Alex Gavilánez

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	Periodo: 2015-2016
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	

Gráfico 37: Histograma

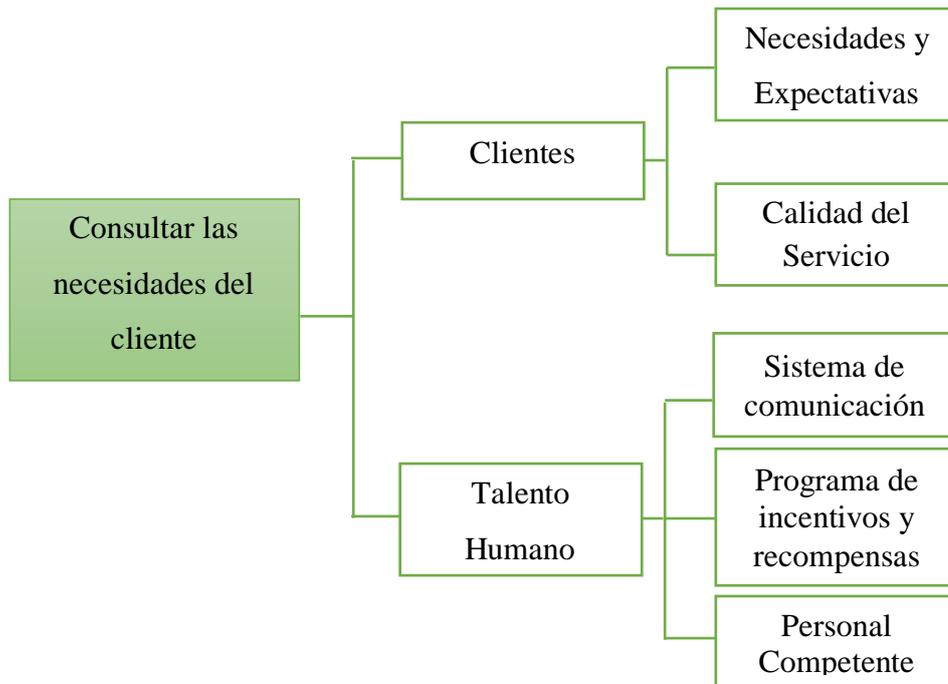


Realizado: Alex Gavilánez

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE	
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	Periodo: 2015-2016

6. Diseño y selección de acciones

Gráfico 38: Selección de Acciones



7. Plan de mejora

Cuadro 24: Mejora

Factor	Objetivo	Acción	Costo	Beneficio	Riesgo	Observación
Cliente						
Necesidades y Expectativas	Cumplir con las necesidades y expectativas	Hacer encuestas de satisfacción	\$100	Mutuo	Ninguno	

	as de los clientes					
Calidad de servicio	Brindar un servicio de calidad aplicando siempre la mejora continua	Hacer encuestas de satisfacción	\$100	Mutuo	Ninguno	
Talento Humano						
Sistema de comunicación	Implementar un sistema para la comunicación interna	Realizar reuniones de trabajo, Memorándums entre otros	0	Mutuo	Ninguno	
Programa de incentivos y recompensas	Implementar un programa de incentivos no económicos	Incentivos no económicos	0	Mutuo	Ninguno	
Personal competente	Contratación de personal competente	Uso de descriptor de puestos para contratación del TH	0	Mutuo	Ninguno	

Realizado: Alex Gavilánez

	UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN GUAMOTE											
	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MATRICULACIÓN VEHICULAR											
												Periodo: 2015-2016

8. Implementación

Por fines demostrativos se efectúa esto porque se debería aplicar en la implementación para evidenciar su desarrollo.

DIAGRAMA DE GANTT

Cuadro 25: Implementación

ACCIONES	TIEMPO												RESPONSABLE	
	Meses													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Hacer encuestas de satisfacción			X			X			X				X	Equipo del Servicio al Cliente
Realización de reuniones de trabajo, Memorándums entre otros	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Alta Dirección
Incentivos no económicos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Equipo de la mejora continua
Realizar reuniones de trabajo, Memorándums entre otros	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Equipo de la mejora continua

Realizado: Alex Gavilánez

9. Verificar

Gráfico 39: Medición del servicio

Factor	Objetivo	Acción	Calidad		Costo		Productividad		Satisfacción al cliente
			Proceso	Servicio	▲	▼	Eficiencia	Eficacia	
Necesidades y Expectativas	Cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes	Hacer encuestas de satisfacción	OK	MB	X		X		Alta
Calidad de servicio	Brindar un servicio de calidad aplicando siempre la mejora continua	Hacer encuestas de satisfacción	OK	Excelente	X		X		Alta
Sistema de comunicación	Implementar un sistema para la comunicación interna	Realizar reuniones de trabajo, Memorándums entre otros	OK	MB		X		X	Media

Programa de incentivos y recompensas	Implementar un programa de incentivos económico	Incentivos no económicos	OK	MB		X		X	Media
Personal competente	Contratación de personal competente	Uso de descriptor de puestos para contratación del TH	OK	MB		X		X	Alta

Realizado: Alex Gavilánez

CONCLUSIONES

- Del diagnóstico inicial se desprenden varias conclusiones, lo que permitió conocer la diferencia entre situación actual de los procesos de matriculación y la Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 y sus requisitos.
- Mediante las encuestas realizadas al Talento Humano que labora en el área de matriculación vehicular y a los clientes de la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, nos dio una idea de la situación actual de los procesos, pudiendo determinar las deficiencias existentes, concluyendo en proponer un Sistema de Gestión de calidad para los procesos de matriculación vehicular que mejore la calidad del servicio y por ende la satisfacción de los clientes.
- El Sistema de Gestión de Calidad, recoge e incorpora, el análisis de resultados, el control estadístico de procesos y la aplicación de la mejora continua; ajustándose a la realidad de los procesos de matriculación vehicular, es por ello que en él se plasma lo siguiente:
 - La política y los objetivos de la calidad
 - Se diseñaron los procedimientos mínimos que establece la norma ISO 9001:2008 como son: los procedimientos para control de registros, control de los documentos y auditorías internas
 - Se determinó los requisitos para la prestación de servicio de calidad así como también el registro para el control del mismo.

RECOMENDACIONES

Derivado de las conclusiones antes descritas se presentan las siguientes recomendaciones:

- Socializar la propuesta de un sistema de gestión de calidad para los procesos de matriculación vehicular a fin de prestar un servicio de calidad que conlleve a la satisfacción de los clientes y a contribuir con el cumplimiento de las metas estratégicas de la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Cantón Guamote.
- Ejecutar una revisión periódica del sistema de gestión de calidad para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua.
- Realizar Auditorías Internas que generen resultados oportunos, confiables y veraces logrando así la optimización de recursos y tiempo al momento de la prestación del servicio.
- Tomar los correctivos necesarios de forma oportuna aplicando el presente sistema de gestión de calidad, con el propósito que el servicio prestado cumpla con estándares internacionales de calidad logrando satisfacer los requerimientos y expectativas del cliente

BIBLIOGRAFÍA

1. Aldana de Vega, et. al. (2010), Administración por Calidad. Bogotá: Alfaomega.
2. Fernández Sánchez, E. (2010). Administración de Empresas. Un Enfoque Interdisciplinar. Madrid: Paraninf.
3. Gabín, A. (2009). Administración Pública. 2ª. ed. Madrid: Ediciones Paraninfo.
4. Jones, G., & George, J. (2010). Administración Contemporánea. 6ª. Ed.; México: Mcgraw-Hill.

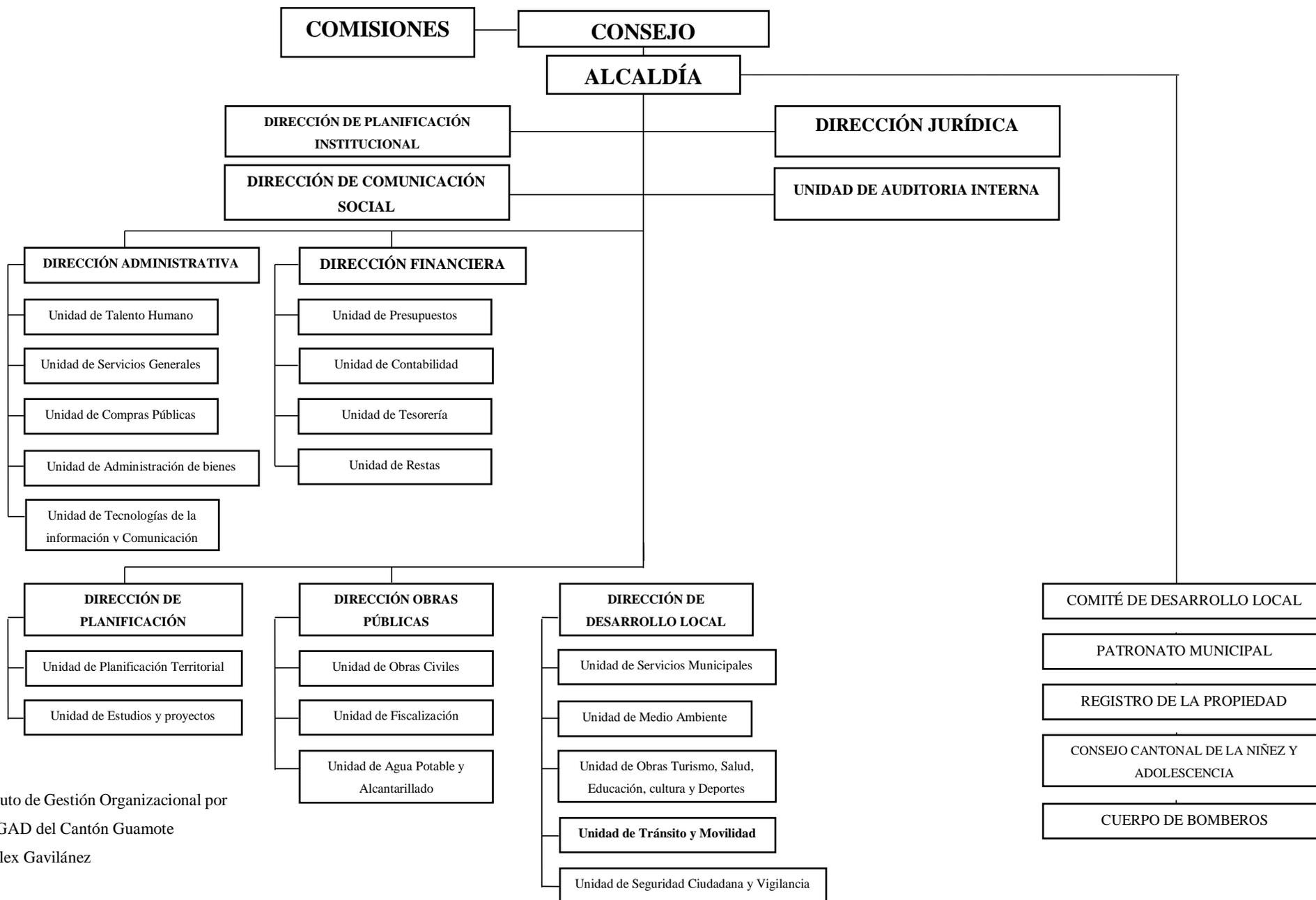
LINKOGRAFÍA

1. Asamblea Nacional: Ecuador. (16 de Enero de 2015). Ley Orgánica Reformatoria al Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (Recuperado 25/11/2015), de <http://www.asambleanacional.gob.ec/es/leyes-aprobadas?leyes-aprobadas=All&title=&fecha=&page=1>
2. Asociación Española para la Calidad. (2016). Normas ISO 9000. (Recuperado 25/11/2015), de <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/normas-iso-9000>
3. ISO (International Organization for Standardization). (2015). Que es Iso. (Recuperado 25/11/2015), de <http://www.implementacionsig.com/index.php/23-noticiac/29-que-es-iso>
4. ISO (International Organization for Standardization). (15 de 10 de 2008). Norma ISO 9001:2008. (Recuperado 25/11/2015), de www.iso.org
5. Mateo, R. J. (2010). Gestipolis. Sistema de Gestión de la Calidad (Recuperado 03/12/2015), de <http://www.gestipolis.com/sistemas-gestion-calidad/>
6. Munigex. (2010). Unidad Administrativa. (Recuperado 03/12/2015), de <http://www.cgssl.es/MunigexHelp/manualBi/ES/Glosario/Unidades Administrativas.htm>
7. Real Academia Española. (2016). Diccionario de la lengua española. (Recuperado 03/12/2015), de <http://dle.rae.es/?id=Y2AFX5s>
8. Rodríguez, V. (2011). Diario de un Gerente. (Recuperado 03/12/2015), de <http://diariodeungerente.blogspot.com/2011/01/los-ocho-principios-de-gestion-de.html>

9. Vinca. (2011). Normas ISO 9000. (Recuperado 03/12/2015), de <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>

ANEXOS

Anexo A: Orgánico Funcional del Cantón Guamote



Fuente: Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos del GAD del Cantón Guamote

Realizado: Alex Gaviláñez

Anexo B: Encuesta dirigida a los Clientes



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

Estimado cliente con el objetivo de conocer la calidad del servicio en el proceso de matriculación vehicular de la UMTTTSV del Cantón Guamote, le solicitamos de la manera más comedida responder al cuestionario que se menciona a continuación, le recordamos que sus respuestas serán tratadas con toda la confiabilidad del caso.

1. ¿Usted es requerido por la unidad para expresar que necesidades tiene sobre el servicio?

Si () No ()

2. ¿Qué criterio le merece el Talento Humano que ofrece el servicio?

- Competente ()
- Cortes ()
- Actitud positiva ()

3. ¿El servicio es prestado de forma oportuna?

Si () No ()

4. ¿Usted ha dado su opinión sobre la calidad del servicio?

Si () No ()

5. ¿Cómo cliente que medio utilizaría para lo anterior indicado?

- Encuesta ()
- 1800 ()
- Correo ()

Anexo C: Encuesta dirigida al personal administrativo de la unidad



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

Encuesta dirigida al personal administrativo que labora en la Unidad Municipal de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Guamote

1. ¿Con qué planes cuenta la cuenta la unidad?

- Plan operativo ()
- Plan estratégico ()
- Plan de trabajo ()
- Plan de movilidad ()

2. ¿Cómo está organizada la unidad?

- Organigrama Estructural ()
- Manual Orgánico Funcional ()
- Manual de Descripción de Puestos ()
- Ninguno ()

3. ¿Quién toma las decisiones en la unidad?

.....
.....
.....

4. ¿La unidad cuenta con sistema de comunicación?

Si () No ()

5. ¿Cómo son las relaciones interpersonales en la unidad?

- Excelente ()
- Muy Bueno ()
- Bueno ()
- Regular ()
- Malo ()

6. ¿Existe un sistema de recompensas y castigos en la unidad?

Si () No ()

7. **¿Cómo se lleva el control de las metas, estrategias, indicadores o resultados organizaciones?**

.....

8. **¿Le asignan un presupuesto a la unidad?**

Si () No ()

9. **¿Elabora un presupuesto a la unidad?**

Si () No ()

10. **¿Cuenta con otros ingresos la unidad?**

Si () No ()

11. **¿Quién administra el Talento Humano en el GAD Municipal de Guamote?**

.....

12. **¿Quién administra el Talento Humano en la unidad?**

.....

13. **¿Dispone de un descriptor de puestos?**

Si () No ()

14. **¿Disponen de una evaluación de desempeño?**

Si () No ()

15. **¿Existe alguna normativa para la selección del Talento Humano?**

Si () No ()

16. **¿Se elabora un contrato de trabajo?**

Si () No ()

Periodicidad: 1 año () 2 años () indefinido ()

17. **¿Existe una Orientación e inducción al puesto?**

Si () No ()

18. **¿Cuenta la unidad con un programa de incentivos y prestaciones?**

Si () No ()

19. **¿Se lleva a cabo la capacitación del Talento Humano?**

Si () No ()

Periodicidad: cada mes () cada 3 meses () cada 6 meses () cada año ()

Temas o áreas:

.....

20. **¿Usted ha sido sujeto de un programa de seguridad en el trabajo y salud ocupacional?**

Si () No ()

21. ¿Con que tipos de equipos de trabajo cuenta la unidad?

.....
.....
.....

22. ¿Cuenta con algún sistema informático?

Si () No ()

Cuales son:

.....

23. ¿Se siente motivado o identificado con la unidad?

Si () No ()

24. ¿Es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos?

Si () No ()

25. ¿Cómo califica usted al ambiente de trabajo en la Unidad?

- Excelente ()
- Muy Bueno ()
- Bueno ()
- Regular ()
- Malo ()

26. ¿Cómo califica al espacio físico de prestación del servicio?

- Excelente ()
- Muy Bueno ()
- Bueno ()
- Regular ()
- Malo ()

Anexo D: Leyes y Ordenanzas para la Planificación del servicio

Según la **Constitución de la República del Ecuador 2008** en el **artículo 394**. “El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias.”

Según el **Código Orgánico de Organización Territorial, Cootad** en:

Art. 130.- Ejercicio de la competencia de tránsito y transporte.- dice:

A los gobiernos autónomos descentralizados municipales les corresponde de forma exclusiva planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial, dentro de su territorio cantonal.

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales definirán en su cantón el modelo de gestión de la competencia de tránsito y transporte público, de conformidad con la ley, para lo cual podrán delegar total o parcialmente la gestión a los organismos que venían ejerciendo esta competencia antes de la vigencia de este Código.

Según la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial en:

Artículo 3. “El Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas”

Art. 30.3.- Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos o Municipales son responsables de la planificación operativa del control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, planificación que estará enmarcada en las disposiciones de carácter nacional emanadas desde la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, y deberán informar sobre las regulaciones locales que se legislen.

Art. 30.4.- Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales, en el ámbito de sus competencias en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, en sus respectivas circunscripciones territoriales, tendrán las atribuciones de conformidad a la Ley y a las ordenanzas que expidan para planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte, dentro de su jurisdicción, observando las disposiciones de carácter nacional emanadas desde la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; y, deberán informar sobre las regulaciones locales que en materia de control del tránsito y la seguridad vial se vayan a aplicar.

Corresponde a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales en el ámbito de sus competencias, planificar, regular y controlar las redes interprovinciales e intercantonales de tránsito y transporte.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales en el ámbito de sus competencias, tienen la responsabilidad de planificar, regular y controlar las redes urbanas y rurales de tránsito y transporte dentro de su jurisdicción.

Art. 30.5.- Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales tendrán las siguientes competencias:

- a) Cumplir y hacer cumplir la Constitución, los convenios internacionales de la materia, esta Ley, las ordenanzas y reglamentos, la normativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados regionales, metropolitanos y municipales, las resoluciones de su Concejo Metropolitano o Municipal;
- b) Hacer cumplir el plan o planes de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial elaborados y autorizados por el organismo rector y supervisar su cumplimiento, en coordinación con la Agencia Nacional y los Gobiernos Autónomos Descentralizados regionales;
- c) Planificar, regular y controlar las actividades y operaciones de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, los servicios de transporte público de pasajeros y bienes, transporte comercial y toda forma de transporte colectivo y/o masivo, en el ámbito intracantonal, conforme la clasificación de las vías definidas por el Ministerio del Sector;

- d) Planificar, regular y controlar el uso de la vía pública y de los corredores viales en áreas urbanas del cantón, y en las parroquias rurales del cantón;
- e) Decidir sobre las vías internas de su ciudad y sus accesos, de conformidad con las políticas del ministerio sectorial;
- f) Construir terminales terrestres, centros de transferencia de mercadería, alimentos y trazado de vías rápidas, de transporte masivo o colectivo;
- g) Declarar de utilidad pública, con fines de expropiación, los bienes indispensables destinados a la construcción de la infraestructura del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, en el ámbito cantonal;
- h) Regular la fijación de tarifas de los servicios de transporte terrestre, en sus diferentes modalidades de servicio en su jurisdicción, según los análisis técnicos de los costos reales de operación, de conformidad con las políticas establecidas por el Ministerio del Sector;
- i) Nota: Literal derogado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 407 de 31 de Diciembre del 2014.
- j) Autorizar, concesionar o implementar los centros de revisión y control técnico vehicular, a fin de controlar el estado mecánico, los elementos de seguridad, la emisión de gases y el ruido con origen en medios de transporte terrestre;
- k) Supervisar la gestión operativa y técnica y sancionar a las operadoras de transporte terrestre y las entidades prestadoras de servicios de transporte que tengan el permiso de operación dentro de sus circunscripciones territoriales;
- l) Promover, ejecutar y mantener campañas masivas, programas y proyectos de educación en temas relacionados con el tránsito y seguridad vial dentro del cantón;
- m) Regular y suscribir los contratos de operación de servicios de transporte terrestre, que operen dentro de sus circunscripciones territoriales;
- n) Suscribir acuerdos y convenios de cooperación técnica y ayuda económica con organismos nacionales o internacionales, que no supongan erogación no contemplada en la pro forma presupuestaria aprobada;
- o) Regular los títulos habilitantes a regir luego de una fusión y/o escisión, según el caso, de las empresas operadoras de transporte terrestre y prestador de servicios de transporte en el ámbito intracantonal;
- p) Emitir títulos habilitantes para la operación de servicios de transporte terrestre a las operadoras de transporte debidamente constituidas a nivel intracantonal;

- q) Implementar auditorías de seguridad vial sobre obras y actuaciones viales fiscalizando el cumplimiento de los estudios, en el momento que considere oportuno dentro de su jurisdicción, de acuerdo a la normativa dictada por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial;
- r) Autorizar, en el ámbito de sus atribuciones, pruebas y competencias deportivas que se realicen utilizando, en todo el recorrido o parte del mismo, las vías públicas de su jurisdicción en coordinación con el organismo deportivo correspondiente y la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; y,
- s) Las demás que determine las leyes, ordenanzas y sus reglamentos

Art. 75.- Corresponde a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales, en el ejercicio de sus respectivas competencias, en el ámbito de su jurisdicción, otorgar los siguientes títulos habilitantes según corresponda:

- a) Contratos de Operación para la prestación de servicio de transporte público de personas o bienes, para el ámbito intracantonal; y,
- b) Permisos de Operación para la prestación de los servicios de transporte comercial en todas sus modalidades, a excepción de carga pesada y turismo, para el ámbito intracantonal.

En las jurisdicciones donde los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales no ejerzan la competencia de tránsito será la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, quien otorgue los respectivos títulos habilitantes.