



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS  
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA INDUSTRIAL

TEMA:

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA  
PÚBLICA DE MOVILIDAD DEL NORTE "MOVIDELNOR EP" EN  
LA AGENCIA BOLÍVAR.”**

AUTOR: LENIN PAUL FUENTES MARTÍNEZ

DIRECTOR: ING. MARCELO CISNEROS MSC.

IBARRA-ECUADOR

2023



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	040153173-6		
APELLIDOS Y NOMBRES:	FUENTES MARTÍNEZ LENIN PAUL		
DIRECCIÓN:	TULCÁN-CARCHI-ECUADOR		
EMAIL:	lpfuentesm@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	062985591	TELÉFONO MÓVIL:	0985291657

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD DEL NORTE "MOVIDELNOR EP" EN LA AGENCIA BOLÍVAR
AUTOR (ES):	FUENTES MARTÍNEZ LENIN PAUL
FECHA: DD/MM/AAAA	17/02/2023
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERO INDUSTRIAL
ASESOR /DIRECTOR:	ING.CISNEROS RUALES MARCELO BAYARDO, MSC

#### 2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 17 días del mes de Febrero de 2023.

EL AUTOR:

(Firma).....  
Nombre: Lenin Fuentes



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**CERTIFICADO DEL TUTOR**

Ing. Marcelo Cisneros Ruales, MSc. Director del trabajo de grado desarrollado por el estudiante **FUENTES MARTÍNEZ LENIN PAUL**

**CERTIFICA**

Que, el proyecto de trabajo de grado titulado **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD DEL NORTE "MOVIDELNOR EP" EN LA AGENCIA BOLÍVAR”**, ha sido elaborado en su totalidad por el señor estudiante Fuentes Martínez Lenin Paul bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniería Industrial. Luego de ser revisada, considerando que se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, Carrera de Ingeniería Industrial, autoriza su presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

Ibarra, 17 de febrero de 2023

Ing. Marcelo Cisneros Ruales MSc.

**DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de grado lo dedico en primer lugar a Dios quien me dio la fuerza y la sabiduría durante todo este tiempo para poder sobrepasar cada obstáculo que se presentó para lograr mi objetivo y así culminar mi carrera universitaria.

A mi madre Guadalupe ya que sin su apoyo no hubiese sido posible lograrlo, por ser el motivo de mi inspiración para seguir adelante, enseñarme a no rendirme y siempre darme los mejores consejos en los momentos más difíciles, darme fuerzas necesarias para continuar en mi carrera y obtener uno de mis anhelos más deseados.

A mi padre Luis por todos los consejos brindados su apoyo incondicional y sobre todo por la enseñanza de lo que significa el trabajo la responsabilidad y el respeto que son valores que han sido de mucha importancia a lo largo de mi carrera y por enseñarme que con esfuerzo y dedicación se pueden cumplir nuestros sueños.

A mis hermanas por siempre apoyarme, escucharme y aconsejarme en los momentos difíciles que he necesitado por siempre estar ahí y brindarme su cariño incondicional y ser un pilar fundamental a lo largo de mi carrera.

A mis amigos y amigas que fueron parte de mi vida universitaria los cuales me enseñaron el valor de la amistad y siempre estuvieron en los buenos y malos momentos.



## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme en la vida y por la hermosa familia que me ha dado la cual siempre está a mi lado apoyándome en los buenos y malos momentos ya que sin ellos no hubiese logrado tan ansioso objetivo el cual es culminar con éxito mi carrera universitaria, gracias Dios por ser el pilar fundamental de este logro por siempre bendecirme y guiarme por el camino correcto a lo largo de mi carrera, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A la Universidad Técnica del Norte y a la carrera de Ingeniería Industrial por haber compartido sus conocimientos donde forman excelentes profesionales y a la vez a sus docentes por ser parte de este trayecto a lo largo de los años de esta hermosa carrera.

Agradezco a la Empresa Pública de Movilidad agencia Bolívar por haberme brindado la oportunidad para realizar mi trabajo de grado brindándome toda la facilidad de información y su respectivo apoyo.

A todos mis amigas y amigos que fueron parte de mi vida universitaria con los cuales se vivió muchos momentos felices y tristes, pero siempre estuvieron presentes.

# CONTENIDO

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	I
CERTIFICADO DEL TUTOR.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
<b>1. GENERALIDADES</b> .....	9
<b>1.1. Planteamiento del Problema</b> .....	9
<b>1.2. Objetivos</b> .....	10
<b>1.2.1. Objetivo General</b> .....	10
<b>1.2.2. Objetivos Específicos</b> .....	10
<b>1.3. Alcance</b> .....	11
<b>1.4. Metodología</b> .....	12
<b>1.4.1. Método de Investigación</b> .....	13
<b>1.4.2. Técnicas de Investigación e Instrumentos</b> .....	13
<b>1.4.2.1. Investigación Cualitativa</b> .....	13
<b>1.4.2.2. Técnica de Observación</b> .....	14
<b>1.4.2.3. Técnica de Investigación Cuantitativa</b> .....	14
<b>1.4.3. Instrumentos</b> .....	14
<b>1.4.3.1. Check List</b> .....	14
<b>1.4.3.2. Identificación de indicadores</b> .....	14
<b>1.4.3.3. Entrevista</b> .....	15
<b>1.4.3.4. Encuestas</b> .....	16
<b>CAPÍTULO II</b> .....	17
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	17
<b>2.1. Sistema de Gestión de Calidad</b> .....	17
<b>2.1.1. Sistema</b> .....	18
<b>2.1.2. Sistema de gestión</b> .....	18
<b>2.1.3. Calidad</b> .....	19
<b>2.2. Normas ISO</b> .....	19
<b>2.3. Sistema de gestión por procesos</b> .....	23
<b>2.3.1. Gestión por procesos</b> .....	23
<b>2.3.2. Principios de la gestión por procesos.</b> .....	23
<b>2.3.3. Beneficios de la Gestión por Procesos</b> .....	24
<b>2.3.4. Proceso</b> .....	24

2.3.5.	Clasificación de los procesos .....	25
2.3.6.	La Cadena de Valor .....	26
2.3.7.	Diagrama de flujo .....	28
2.3.8.	Mapa de procesos.....	30
2.4.	Mejora continua .....	30
2.5.	Ciclo PHVA .....	31
2.6.	Indicadores de Gestión.....	32
2.7.	Gestión Integral del riesgo .....	34
2.7.1.	Etapas de la gestión de riesgos .....	34
2.7.2.	Matriz de riesgos .....	35
2.7.3.	Características de la matriz de riesgo .....	36
2.8.	Marco Legal.....	37
<b>CAPITULO III .....</b>		<b>39</b>
<b>3.</b>	<b>Diagnóstico de la situación actual y análisis de resultados .....</b>	<b>39</b>
3.1.	Caracterización general de la empresa. ....	39
3.1.1.	Antecedentes .....	39
3.1.2.1.	Misión .....	39
3.1.3.	Visión .....	39
3.1.4.	Valores Institucionales .....	40
3.1.5.	Ubicación .....	40
3.1.6.	Contactos .....	41
3.2.	Análisis Situacional .....	42
3.2.1.	Análisis de Contexto interno .....	42
3.2.1.1.	Organigrama Estructural.....	42
3.2.1.2.	Cadena de valor institucional.....	43
3.2.1.3.	Orgánico Funcional.....	43
3.2.1.5.	Transporte .....	45
3.2.1.6.	Factor Económico.....	46
3.2.2.	Análisis del Contexto externo .....	46
3.2.4.	FODA.....	47
3.2.5.	Análisis de Resultados del Check List. ....	48
3.2.6.	Plan de mejora.....	56
<b>Capítulo IV.....</b>		<b>60</b>
<b>4.</b>	<b>DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015.....</b>	<b>60</b>
4.1.	Contexto de la organización .....	63
4.1.1.	Comprensión de la organización y de su contexto .....	63

Posicionamiento Estratégico Actual .....	65
Estrategias de la Matriz FODA.....	66
<b>4.1.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas .....</b>	<b>71</b>
<b>4.1.3. Determinación del alcance del SGC .....</b>	<b>72</b>
<b>4.1.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos .....</b>	<b>72</b>
<b>4.1.5. Lista Maestra de Documentos .....</b>	<b>77</b>
<b>4.1.6. Manual de procedimientos .....</b>	<b>79</b>
<b>4.2. Liderazgo .....</b>	<b>79</b>
4.2.1. Política de calidad .....	79
.....	79
4.3. Planificación .....	80
4.3.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades .....	80
4.3.2. Objetivos de calidad y Planificación para lograrlos .....	83
4.4. Apoyo .....	84
4.4.1. Recursos .....	84
4.4.2. Personas .....	84
4.4.3. Recursos de seguimiento y medición .....	86
4.4.4. Información Documentada.....	86
<b>4.5. Operación.....</b>	<b>88</b>
4.5.1. Planificación y Control Operacional .....	88
4.5.2. Control de cambios .....	89
4.5.3. Control de salidas no conformes .....	89
<b>4.6. Evaluación y Seguimiento .....</b>	<b>90</b>
4.4.5. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	90
4.4.6. Satisfacción del cliente.....	90
4.4.7. Auditoría Interna .....	91
<b>4.7. Mejora.....</b>	<b>92</b>
4.7.1. Mejora Continua.....	92
<b>4.8. Análisis de resultados.....</b>	<b>95</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>100</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>101</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>102</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. ISO 9001:2015</i>	22
<i>Figura 2. Clasificación de los procesos</i>	26
<i>Figura 3. Cadena de Valor</i>	28
<i>Figura 4. Simbología de un diagrama de flujo</i>	29
<i>Figura 5. Etapas de la gestión de riesgos.</i>	35
<i>Figura 6. Elementos para crear una Matriz de riesgo.</i>	36
<i>Figura 7. Ubicación Geográfica Empresa Pública de movilidad</i>	41
<i>Figura 8.. Logotipo Empresa Pública de movilidad</i>	41
<i>Figura 9. Organigrama de la Empresa Pública de movilidad</i>	42
<i>Figura 10. Cadena de valor de la Empresa Pública de movilidad</i>	43
<i>Figura 11.. Porcentaje de Cumplimiento del Check List</i>	48
<i>Figura 12... Contexto de la organización</i>	50
<i>Figura 13... Liderazgo</i>	51
<i>Figura 14... Planificación</i>	52
<i>Figura 15. Apoyo</i>	53
<i>Figura 16. Operación</i>	54
<i>Figura 17 Evaluación del desempeño</i>	55
<i>Figura 18. Mejora</i>	56
<i>Figura 19. Posición Estratégica Actual FODA</i>	65
<i>Figura 20. Infraestructura de la empresa</i>	73
<i>Figura 21. Mapa de procesos</i>	74
<i>Figura 22. Codificación de Procesos</i>	76
<i>Figura 23. Resultados Check List</i>	95
<i>Figura 24. Resultados finales check list</i>	96
<i>Figura 25. Cronograma de implementación del SGC</i>	98

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Orgánico Funcional Empresa Pública de Movilidad</i>	44
<i>Tabla 2. Equipos de la Empresa Pública de Movilidad</i>	45
<i>Tabla 3. Transporte de la Empresa Pública de Movilidad</i>	46
<i>Tabla 4 Valoración FODA</i>	47
<i>Tabla 5 Gestión por Procesos</i>	49
<i>Tabla 6. Plan de Mejora</i>	56
<i>Tabla 7 Análisis FODA</i>	64
<i>Tabla 8 Estrategias FODA</i>	66
<i>Tabla 9. Análisis Pastel</i>	70
<i>Tabla 10. Matriz Partes Interesadas</i>	71
<i>Tabla 11. Inventario de Procesos</i>	75
<i>Tabla 12. Lista de Documentos</i>	77
<i>Tabla 13. Matriz de Riesgos</i>	81
<i>Tabla 14. Ponderación para probabilidad y gravedad</i>	81
<i>Tabla 15. Valoración de rango</i>	82
<i>Tabla 16. Objetivos de calidad</i>	83
<i>Tabla 17.. Manual de Funciones</i>	84
<i>Tabla 18.. Procesos e Indicadores</i>	86
<i>Tabla 19. Registro Control de Cambios</i>	89
<i>Tabla 20. Ciclo PHVA</i>	93
<i>Tabla 21.. Comparación situación empresarial</i>	97
<i>Tabla 22.. Costos de implementación</i>	99

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

<i>Anexo 1. Check List Inicial - Requisitos ISO 9001:2015 .....</i>	<i>100</i>
<i>Anexo 2. Matriz de riesgos.....</i>	<i>126</i>
<i>Anexo 3. Indicadores de procesos .....</i>	<i>129</i>
<i>Anexo 4. Caracterización de procesos .....</i>	<i>136</i>
<i>Anexo 5. Manual de procesos.....</i>	<i>140</i>

## **RESUMEN**

El trabajo de titulación se basa en desarrollar el diseño de un modelo del Sistema de Gestión por Procesos basado en la Norma ISO 9001:2015 para la Empresa Pública de Movilidad de las áreas administrativas y operativas, la institución se encarga de administrar, regular y controlar de forma sustentable y autónoma el sistema dentro de la cadena logística de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

El trabajo de la investigación se desarrolla en 4 capítulos, el primer capítulo contiene el planteamiento del problema, justificación, objetivos, alcance, y metodología, el capítulo dos nos proporciona un marco teórico que incluye la base teórica e investigativa la cual nos permite adquirir los conocimientos necesarios para el desarrollo del Sistema de Gestión por Procesos.

En el capítulo tres se determina el diagnóstico de la situación actual de la empresa en el cual se realiza un análisis tanto interno como externo utilizando las diferentes herramientas como el FODA, PESTEL para posteriormente hacer un Check List inicial el cual evalúa el nivel de cumplimiento de la norma identificando un 24.4 % de cumplimiento, para luego implementar un plan de mejoras de acuerdo a los requisitos de la norma.

En el capítulo cuatro se finaliza con el diseño de un Sistema de Gestión por Procesos el cual se lo realiza dependiendo de los requisitos de la norma y el plan de mejoras ya elaborado, se levantó la respectiva información de procesos caracterización e indicadores de los mismos para luego concluir con el manual de procedimientos, se hizo la comparación del Check List inicial con respecto al final obteniendo un 75.7 % de cumplimiento con la norma.

## **ABSTRACT**

The titling work is based on developing the design of a Process Management System model based on the ISO 9001:2015 Standard for the Public Mobility Company of the administrative and operational areas, the institution is in charge of managing, regulating and controlling in a sustainable and autonomous way the system within the logistics chain of Transit, Land Transport and Road Safety.

The research work is developed in 4 chapters, the first chapter contains the problem statement, justification, objectives, scope, and methodology, chapter two provides us with a theoretical framework that includes the theoretical and investigative base which allows us to acquire the necessary knowledge for the development of the Process Management System.

In chapter three, the diagnosis of the current situation of the company is determined, in which an internal and external analysis is carried out using different tools such as SWOT, PESTEL to later make an initial Check List which evaluates the level of compliance with the standard identifying a 24.4% compliance, to then implement an improvement plan according to the requirements of the standard.

Chapter four ends with the design of a Process Management System which is carried out depending on the requirements of the standard and the improvement plan already prepared, the respective process information, characterization and indicators of the same were collected for After concluding with the procedures manual, the comparison of the initial Check list with respect to the end was made, obtaining a 75.7% compliance with the standard.

## **CAPÍTULO I.**

### **1. GENERALIDADES**

#### **1.1. Planteamiento del Problema**

La Empresa Pública de Movilidad es una institución encargada de administrar, regular y controlar de forma sustentable y autónoma el sistema dentro de la cadena logística de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial sobre la prestación de servicio público y comercial, la cual cuenta con 15 trabajadores y está ubicada en el cantón Bolívar provincia del Carchi.

Se ha identificado que MOVILDERNOR EP ha mantenido una falta de control en sus procesos, documentos, así como en la inexistencia de funciones y responsabilidades lo que ha provocado que los trabajadores no cumplan con sus actividades de forma organizada y eficiente lo cual afecta la productividad de la empresa.

Este trabajo se orienta en la implementación de una Gestión por Procesos direccionándose hacia un enfoque funcional de manera horizontal, es decir, en un mismo proceso pueden estar involucrados diversos departamentos, mediante indicadores que ayudan a determinar las necesidades de los clientes tanto internos y externos.

Se ha identificado que en la Empresa Pública de Movilidad no se han establecido procesos estandarizados generando problemas internos y desorganización en los diversos departamentos minimizando la productividad en los trabajadores, debido al conocimiento de este problema en sus procesos se ha propuesto a la Empresa Pública de Movilidad, es realizar el diseño del Sistema de Gestión por Procesos basado en la norma ISO 9001:2015, con el

propósito de solucionar los problemas internos y aportar en la mejora continua de los procesos productivos, contribuyendo en el aumento de la productividad

La implementación de la norma ISO 9001 brinda algunos beneficios uno de los principales son el mejoramiento de la organización interna, ante el análisis realizado en la empresa se propone la implementación del Sistema de Gestión por Procesos basado en la norma ISO 9001:2015 misma que se basa en favorecer a la empresa en la organización y estandarización de los procesos, toma de decisiones y comunicación interna brindando un servicio de calidad mismo que permite brindar a los clientes la máxima satisfacción.

## **1.2.Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General**

Diseñar el sistema de gestión por procesos basado en la Norma ISO 9001: 2015 para mejorar la calidad de la Empresa Pública de Movilidad del Norte "Movidelnor EP" en la agencia Bolívar.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Investigar las bases teóricas y legales mediante la recopilación de información para establecer los requisitos del diseño de un sistema de gestión por procesos.
- Analizar la situación actual de la organización mediante instrumentos que permitan el levantamiento de información, para obtener una visión más clara de la empresa.
- Elaborar una propuesta de mejora enfocada al cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 de acuerdo al diagnóstico situacional, para mejorar la organización interna.

### **1.3.Alcance**

Esta investigación se desarrollará en la Empresa Pública de Movilidad ubicada en el cantón Bolívar, detallando los procesos que se llevan a cabo para establecer los diferentes formatos de apoyo como fichas, registros e instructivos con el fin de estandarizar los procesos, y sobre todo garantizar la calidad en la ejecución de los mismos logrando la satisfacción de las partes interesadas.

#### **Justificación**

La empresa “MOVILDERNOR EP” busca ser más competitiva y lograr la satisfacción de sus clientes por lo que busca alinearse al Objetivo 5 del Plan Nacional de Desarrollo Toda Una Vida (2017–2021) mismo que contribuye a:” Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.”

La finalidad de este trabajo es presentar a la empresa “MOVILDELNOR EP” una propuesta donde se implemente la estandarización de procesos, responsabilidades y tiempos de operación misma que permita solucionar los problemas en la organización interna, la cual se ha desencadenado una deficiencia en las actividades de los diferentes departamentos brindando una deficiente atención al cliente.

La presentación de este trabajo tiene como finalidad ejecutar una gestión por procesos, mismo que permite la ejecución de actividades de manera ordenada minimizando tiempo y recursos que generan un gasto innecesario en la empresa la aplicación de este Sistema de Gestión por Procesos logrará un mejoramiento continuo en la empresa.

En consecuencia, el Sistema de Gestión por Procesos logrará que la empresa permita solucionar la problemática encontrada en esta investigación la cual ha impedido avanzar en su productividad, por lo que esta propuesta brinda a que los diferentes departamentos tengan una visión clara y estructurada tanto de las entradas, procesos, salidas que se debe tomar en cuenta para brindar un excelente servicio logrando así una satisfacción en sus clientes.

#### **1.4. Metodología**

A continuación, se presenta la metodología que se utilizará en el desarrollo del trabajo.

##### **Tipos de Investigación**

##### **Investigación de campo**

Avanzando en nuestro razonamiento aplicaremos la investigación de campo, con el fin de recopilar información necesaria el cual nos permita conocer las actividades desarrolladas diariamente por los trabajadores de la empresa, obteniendo información precisa para alcanzar mejores resultados en la investigación.

##### **Investigación Documental**

En base a esta investigación se obtendrá información precisa, haciendo uso de documentos de archivos que serán de apoyo para compilar, organizar y analizar toda la información requerida, con el objetivo de dar un resultado satisfactorio hacia la problemática que presente la empresa, teniendo en cuenta diferentes aspectos como la organización, procesos y funciones de la empresa, la cual a través de su análisis nos ayudara a determinar donde se encuentran sus falencias y así proceder a solventar dicho problema que se presente.

## **1.4.1. Método de Investigación**

### **1.4.1.1.Método Descriptivo**

Determinar la búsqueda de características sobre el problema que presenta la organización, así mismo este método nos ayudara a recoger organizar y analizar la información obtenida, determinando así un control estadístico obteniendo como resultado datos precisos sobre el objeto de estudio. (Carmen & Ainhoa, 2008)

### **1.4.1.2.Método Inductivo**

El método inductivo está basado en el razonamiento lógico sobre un conocimiento que va de lo general a lo específico, este conocimiento adquirido a través de un estudio previamente conseguido sobre el campo estudiado. Hay que mencionar, además que este método es basado en la observación de los hechos, la cual se determina como un hecho empírico que se caracteriza por una acción repetitiva que nos ayudara a definir una conclusión en general de dichos eventos particulares que sean presentados. (Concepto, 2022)

## **1.4.2. Técnicas de Investigación e Instrumentos**

### **1.4.2.1.Investigación Cualitativa**

La investigación cualitativa nos permite comprender el comportamiento de las personas dentro de un determinado grupo o sobre un tema en particular, este método se caracteriza por ser descriptivo y poco cuantificable, utilizando la observación como uno de sus métodos principales, por lo cual se podrá percibir subjetivamente generando ideas para comprender como es percibido el problema. (Castellanos, 2017)

### **1.4.2.2. Técnica de Observación**

Es un método de estudio que permite observar personas, fenómenos, casos, comportamientos, etc., mediante el cual se puede llegar a obtener la información específica para la realización correcta de una indagación. (Castellanos, 2017)

### **1.4.2.3. Técnica de Investigación Cuantitativa**

Una investigación cuantitativa conduce a tener beneficios cuando el mismo permita medir objetivamente y con mayor precisión las variables que se encuentran bajo estudio. Al realizar este modelo de investigación se debe asegurar que la observación de las variables proporcione datos numéricos definidos los cuales permitan llegar a ser objeto de un posterior procedimiento estadístico. (Castellanos, 2017)

## **1.4.3. Instrumentos**

### **1.4.3.1. Check List**

Los listados de control, listados de chequeo, Check List u hojas de verificación, son formatos generados para registrar actividades reiterativas, lo cual permite controlar el cumplimiento de una serie de requisitos o recolectar datos ordenadamente y de forma sistemática. Se señalan además los principales usos, cómo usarlos y cuáles son los aspectos que se verifican. Por esta razón, se utilizan para hacer comprobaciones sistemáticas de actividades o productos, asegurándose de que el trabajador o inspector no se olvida de nada importante durante el proceso de ejecución. (Excellence, 2018)

### **1.4.3.2. Identificación de indicadores**

La identificación de indicadores en la investigación es fundamental por su aporte, debido a que el mismo es una herramienta que sirve para medir y controlar las estrategias que se deben llegar a adoptar, tomando en consideración los objetivos planteados.

## **Cadena de valor de Michael Porter**

La cadena de valor es un instrumento que contrae beneficios al momento de examinar una empresa, ya que permite distinguir las diversas fortalezas y debilidades, permite detectar fuentes potenciales de ventajas competitivas, y llega a comprender mejor la conducta de los costos de la entidad. (Arturo, 2020)

### **1.4.3.3. Entrevista**

A través de esta técnica de investigación se llega a comprender aquellos parámetros que la empresa requiere para la determinación de los diferentes procesos de compra y venta, llegando a obtener datos precisos y también tener un contacto más personalizado con los directivos, personal en general y los clientes vigentes. Está dirigida principalmente en nuestro proyecto a los funcionarios de nivel gerencial.

### **FODA**

Es de gran utilidad debido a que el mismo permite realizar una identificación de la información inicial, a través de una lista completa de las respectivas Fortalezas, Oportunidades, Debilidad y Amenazas que engloba la situación vigente de la empresa, con el fin de obtener la investigación verídica para conocer lo que está realizando la entidad, es decir, nos sirve para realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa.

### **PESTEL**

El análisis PESTEL es una herramienta de planificación estratégica por lo cual se le utiliza para identificar las fuerzas externas a nivel macroeconómico, debido a que influye a las entidades ya que llega a determinar su capacidad para adaptarse a los cambios constantes en el mercado, tanto económico como reputación. El acrónimo PESTEL hace énfasis a los

factores que se analizan: Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales. Por ende, el análisis PESTEL es un estudio de mercado que identifica únicamente los factores externos que afectan a la estrategia de una empresa y además permite detectar los riesgos y oportunidades del entorno. (Eserp, 2020)

#### **1.4.3.4. Encuestas**

La formulación de la encuesta estará dirigida principalmente hacia los trabajadores y gerente, con el fin de conocer sus opiniones, hechos y más aportaciones que puedan influir en los diversos procesos que realice la empresa. Las investigaciones deben adecuarse al tiempo y caracterización del proceso de recolección de información de los métodos experimentales definidos en la caracterización de los grupos de control y tratamiento de beneficiarios o destinatarios del efecto de la intervención. Todo ello sin olvidar el perfil del estudio, factores como el tamaño de la muestra, entre otros factores.

## **CAPÍTULO II.**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Sistema de Gestión de Calidad.**

Desde el punto de vista industrial con relación a la calidad, podemos definir que son las características y desempeño del producto para satisfacción las necesidades implícitas y explícitas solicitadas por el cliente y así cumplir con dichos requisitos solicitados por el mismo.

En este apartado podemos reunir diversos puntos vista sobre la importancia que tiene la gestión de calidad desde el punto de vista industrial.

Edwards Deming, define que al mejorar la calidad podemos brindar un mejor servicio, reducir costos, así como optimizar el tiempo. Además, nos hace referencia hacia el consumidor ya que se considera como primordial en la línea de producción, considerando que la calidad se debe orientar a sus necesidades.

Para Joseph Juran, considera la calidad como el desempeño del producto, orientado hacia la satisfacción del cliente y así poder obtener un producto que cumpla con las necesidades y calidad requeridas.

En el mismo contexto la Escuela Europea de Excelencia (2018) también nos habla sobre la importancia de un concepto claro de gestión de calidad.

Definiremos lo que es un Sistema de Gestión de Calidad. Un Sistema de Gestión es el modo en el que una empresa u organización ordena sus procesos para intentar conseguir la satisfacción del cliente. Implementar un Sistema de Gestión puede reportar numerosos

beneficios. Entre ellos encontramos la medición de los resultados, fluidez de comunicación entre procesos, mejora continua. (Escuela Europea de Excelencia, 2018).

Es decir que el Sistema de Gestión de Calidad se basa en la organización de una empresa, donde se establecen 7 principios fundamentales:

- Enfoque al Cliente.
- Liderazgo.
- Compromiso de las personas.
- Enfoque a procesos.
- Mejora.
- Toma de decisiones basada en las pruebas.
- Gestión de las relaciones.

### **2.1.1. Sistema**

Es el conjunto de partes o componentes, conectados en una forma organizada. Las partes se afectan por estar en el sistema y se cambian si lo dejan. Las uniones de estas partes hacen que se relacionan entre sí (muestra una conducta dinámica como opuesto a permanecer inerte). (Gigch, 2006)

### **2.1.2. Sistema de gestión**

Se define como el conjunto de elementos que se interrelacionan e interactúan como una estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestión determinada, como, por ejemplo, la gestión de la calidad, la gestión del medio ambiente o la gestión de la prevención de riesgos laborales. Normalmente están basados en

una norma de reconocimiento internacional (ISO), que tiene como finalidad servir de herramienta de gestión en el aseguramiento de los procesos.(Coello, 2020)

### **2.1.3. Calidad**

Desde el punto de vista industrial con relación a la calidad, podemos definir que son las características y desempeño del producto para satisfacción las necesidades implícitas y explícitas solicitadas por el cliente y así cumplir con dichos requisitos solicitados por el mismo.

En este apartado podemos reunir diversos puntos vista sobre la importancia que tiene la gestión de calidad desde el punto de vista industrial.

Edwards Deming, define que al mejorar la calidad podemos brindar un mejor servicio, reducir costos, así como optimizar el tiempo. Además, nos hace referencia hacia el consumidor ya que se considera como primordial en la línea de producción, considerando que la calidad se debe orientar a sus necesidades.

Para Joseph Juran, considera la calidad como el desempeño del producto, orientado hacia la satisfacción del cliente y así poder obtener un producto que cumpla con las necesidades y calidad requeridas.

## **2.2. Normas ISO**

Son un conjunto de estándares con reconocimiento internacional que fueron creados con el objetivo de ayudar en la gestión administrativa de las empresas. Las siglas ISO (International Organization for Standardization) son la mayor organización mundial desarrolladora de normas internacionales voluntarias. Esa organización nació en el año 1947 y, desde entonces, ha publicado más de 20.000 normas internacionales de muy variados

sectores, centradas sobre todo en fabricación, administración, comercio y comunicación de grandes empresas en todo el mundo.

La sede principal de esta organización (ISO) es en Ginebra, conformada por una federación de organismos nacionales, entre los que podemos encontrar a AENOR (de España), DIN (Alemania), AFNOR (Francia), etc, mismos que han contribuido en la estandarización e implementación de estas normas en grandes empresas generando un inmenso cambio en la actualidad.

Las normas ISO se orientan a ordenar la gestión de las empresas en diferentes ámbitos: tecnológicos, productivos, humanos, etc, contribuyendo a la productividad y la minimización de recursos (Nuño, 2018)

### **Importancia de las Normas ISO**

Las normas ISO fueron creadas con la finalidad de unificar los componentes de cada empresa aumentando así su eficiencia y minimizando gastos. La globalización y la innovación han traído consigo una alta competitividad empresarial a nivel mundial, siendo cada vez más complejo operar en los mercados donde, el consumidor, tiene más fuerza y poder que nunca. Por ello, pese a que las normas ISO son de carácter voluntario, en la actualidad la implementación de estas normas se ha convertido en una necesidad en las empresas y cada vez son más las que se unen a la ola del reconocimiento, para así ganar confiabilidad y prestigio con sus consumidores.

La importancia de las normas ISO ha sido una revolución mundial, brindando múltiples ventajas que aportan a las empresas tales como:

- Mayores estándares de calidad en el producto o servicio que ofrezca una empresa.
- La implementación de estas normas genera políticas de calidad que logren satisfacer las necesidades de los clientes, quienes son cada vez más exigentes, dada a la sociedad de la innovación e información en la que vivimos.
- Genera un alto profesionalismo a las empresas, además de ser una garantía para reducir costos, incrementar la rentabilidad en los procesos y aumentar los niveles de producción.
- Las normas ISO, además, aportan ventaja competitiva en el mercado empresarial.
- Las normas ISO facilitan que las empresas generen un posicionamiento en el mercado, captando un mayor número de clientes relevantes.

Son muchos los tipos de normas ISO que nos podemos encontrar, cada una de ellas especializada en un ámbito concreto: normas ISO de gestión de calidad, normas ISO de gestión de medio ambiente, normas ISO de gestión de riesgos y seguridad, etc. (Nuño, 2018)

En esta investigación se enfoca en analizar las normas ISO de calidad por lo que se enfatizan en los siguientes conceptos.

- **ISO 9000: 2015**

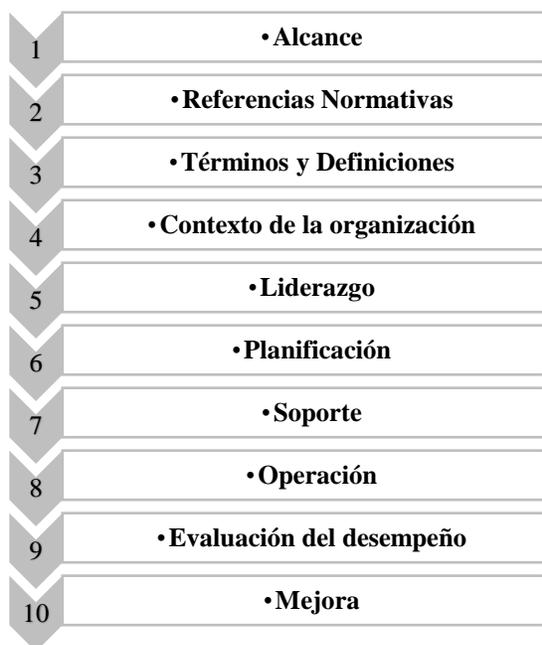
Esta norma se enfoca en un Sistema de Gestión de Calidad basado en un marco de referencia que contempla conceptos, principios, procesos y recursos fundamentales establecidos relativos a la calidad para ayudar a las organizaciones a hacer realidad sus objetivos.

La norma es aplicable a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, complejidad o modelo de negocio. Su objetivo es incrementar la consciencia del personal sobre sus procesos y su compromiso para cumplir con las necesidades y las expectativas de sus partes interesadas internas y externas, logrando la satisfacción con sus productos y servicios. (ISO, 2015)

- **ISO 9001:2015**

Esta norma tiene un enfoque de procesos basado en riesgos, y realiza un análisis de la organización involucrando las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes, para lograr abordar más adelante. (ISO, 2015)

#### Estructura de la Norma ISO 9001:2015



*Figura 1. ISO 9001:2015  
Elaborado por: Fuentes Lenin  
Fuente: (ISO Tools, 2017)*

## **2.3. Sistema de Gestión por Procesos**

### **2.3.1. Gestión por Procesos**

La Gestión por Procesos se caracteriza por ser un sistema interrelacionado de procesos que contribuye a incrementar la satisfacción del cliente, ya que elimina las barreras entre diferentes áreas funcionales y unifica sus enfoques hacia las metas principales de la organización, permitiendo la apropiada gestión de los departamentos entre los distintos procesos. La gestión por procesos comenzó a tomar fuerza a partir de la reingeniería, y culminó con los principios propuestos en la serie de normas ISO 9000, donde el enfoque por procesos se considera “un camino poderoso para organizar y gestionar las actividades que crean valor en la empresa”. (Arias, 2020)

### **2.3.2. Principios de la Gestión por Procesos.**

- Orientación consciente hacia las necesidades y expectativas de los clientes.
- Identificación del mapa de procesos de la organización.
- Existencia de un patrón claro de propiedad que supervise y mejore el cumplimiento de todos los requisitos y objetivos de los procesos.
- Identificación de los procesos clave.
- Diseño o rediseño de los procesos clave.
- Gestión de los procesos clave: control y mejora.
- Gestión de los procesos transversales clave.
- Aplicación de la gestión de la calidad al proceso: control, mejora y planificación de la calidad.

- Existencia de un sistema de indicadores que permita evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos, tanto desde el punto de vista interno (indicadores de rendimiento) como externo (indicadores de percepción).
- Todos los procesos tienen que tener indicadores que permitan visualizar de forma gráfica la evolución de los mismos, para ello utilizamos el sistema PDCA. Tienen que ser planificados en la fase de P (Planificación), tiene que asegurarse su cumplimiento en la fase D (Hacer, desarrollar), tienen que servir para realizar el seguimiento en la fase C (comprobar) y tiene que utilizarse en la fase A (Actuar) para ajustar y/o establecer objetivos.
- Todos los procesos tienen que ser auditados para verificar el grado de cumplimiento y la eficacia de los mismos; para esto es necesario documentarlos mediante procedimientos. (Arias, 2020)

### **2.3.3. Beneficios de la Gestión por Procesos**

Los beneficios que brinda la implementación de una gestión por procesos permiten establecer un riguroso diseño de cada etapa, el cual permite el aumento del rendimiento y disminuye los recursos y tiempo en esfuerzos inútiles. La gestión por procesos también aporta beneficios mediante la alineación para alcanzar un objetivo común orientado al cliente, brindando un marco para el rediseño del trabajo (reingeniería). Así el éxito de una empresa, en definitiva, dependerá de la correcta ejecución de sus procesos.(Mallar, 2018)

### **2.3.4. Proceso**

La palabra Proceso proviene del latín processus que significa: avance, progreso. Un proceso es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por

requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios obtenidos de otros proveedores) y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados (outputs).

Se define al proceso como: “una unidad en sí que cumple con un objetivo completo o un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno que determine un resultado” (Mallar, 2018)

### **2.3.5. Clasificación de los procesos**

En este apartado se menciona la clasificación de procesos, existen 3 clases los cuales se detalla a continuación (ISOTools, 2022).

- **Procesos operacionales:** están ligados directamente con el producto o servicio que se brinda a los clientes, como también a la satisfacción del mismo al recibirlo, también conocidos como procesos en línea.
- **Procesos estratégicos:** se establece como el proceso de planificación con el fin de controlar las metas de una organización.
- **Procesos de soporte:** llamado también como proceso de apoyo, el cual da soporte al proceso operativo, relacionados con recursos y mediciones. Así, por ejemplo, el proceso para control de calidad, selección de personal y compras etc.

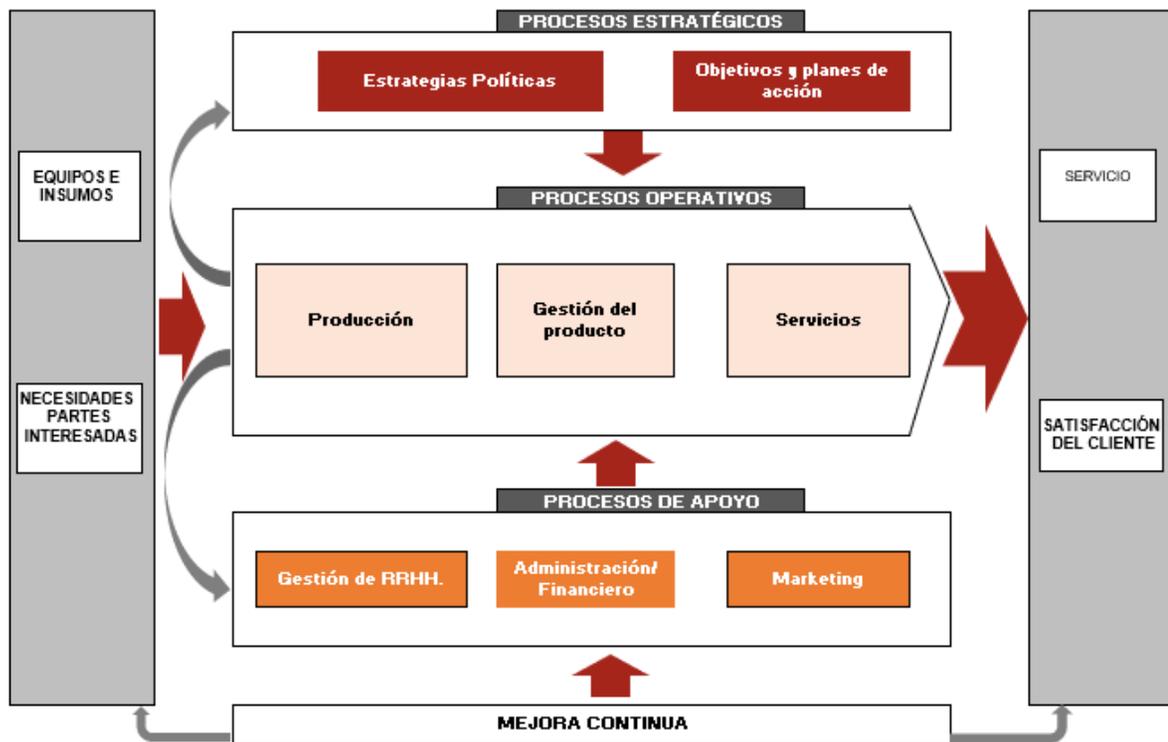


Figura 2. Clasificación de los procesos  
Fuente: (GlobalSUITE, 2021).

### 2.3.6. La Cadena de Valor

La cadena de valor es esencialmente una forma de análisis de la actividad empresarial mediante la cual descomponemos una empresa en sus partes constitutivas, buscando identificar fuentes de ventaja competitiva en aquellas actividades generadoras de valor. Esa ventaja competitiva se logra cuando la empresa desarrolla e integra las actividades de su cadena de valor de forma menos costosa o mejor diferenciada que sus rivales. Por consiguiente, la cadena de valor de una empresa está conformada por todas sus actividades generadoras de valor agregado y por los márgenes que éstas aportan.

La cadena de valor se divide en dos partes:

- **Actividades primarias**

Las actividades primarias se refieren a la creación física del producto, su venta y el servicio postventa, y pueden también a su vez, diferenciarse en subactividades. El modelo de la cadena de valor distingue cinco actividades primarias:

- Logística interna: comprende operaciones de recepción, almacenamiento y distribución de las materias primas.
- Operaciones (producción): procesamiento de las materias primas para transformarlas en el producto final.
- Logística externa: almacenamiento de los productos terminados y distribución del producto al consumidor.
- Marketing y Ventas: actividades con las cuales se da a conocer el producto. Servicio: de postventa o mantenimiento, agrupa las actividades destinadas a mantener, realzar el valor del producto, mediante la aplicación de garantías.

- **Actividades Secundarias**

Las actividades primarias están apoyadas o auxiliadas por las también denominadas actividades secundarias.

- Infraestructura de la organización: actividades que prestan apoyo a toda la empresa, como la planificación, contabilidad y las finanzas.
- Dirección de recursos humanos: búsqueda, contratación y motivación del personal.
- Desarrollo de tecnología, investigación y desarrollo: generadores de costes y valor.
- Compras (Arimary, La Cadena de Valor, 2020)



Figura 3. Cadena de Valor  
Fuente: (Arimary, 2020)

### 2.3.7. Diagrama de flujo

A continuación, nos menciona la Escuela Europea de Excelencia (2022) sobre la importancia y beneficios sobre el diagrama de flujo.

Un diagrama de flujo es un modelo gráfico que pretende reflejar o comunicar a otras personas los pasos, tareas, interacciones, opciones y resultados que se producen en la ejecución de un proceso. Se utilizan este tipo de gráficos, por ejemplo, para explicar cómo operar una máquina, cómo llevar a cabo de forma adecuada una labor o una tarea o para plantear cómo funciona cualquier procedimiento dentro de un sistema de gestión, que es, finalmente, el caso que nos ocupa (Escuela Europea De Excelencia, 2022).

Los diagramas de flujo son un mecanismo de control y descripción de procesos, que permiten una mayor organización, evaluación o replanteamiento de secuencias de actividades y procesos de distinta índole, dado que son versátiles y sencillos. Son empleados a menudo en disciplinas como la programación, la informática, la economía, las finanzas, los procesos industriales e incluso la psicología cognitiva (Enciclopedia Concepto,2022).

“El diagrama de flujo, también conocido como diagrama de actividades o flujograma, es una herramienta de organización que permite a las personas evaluar, mejorar y comunicar sus ideas con mayor facilidad.” (González, 2020).

Como se ha dicho el diagrama de flujo debe ser claro, conciso y evidente, donde se utiliza símbolos en el cual se pueda exponer brevemente las ideas, este cuenta con varias características, una de ellas es la simplificación de sus figuras donde se pueda representar las actividades que se van a realizar dentro de una organización.

### Simbología del diagrama

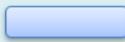
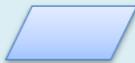
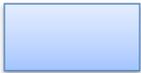
Símbolo	Nombre	Función
	Inicio / Final	Representa el inicio y el final de un proceso
	Línea de Flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones. La flecha indica la siguiente instrucción
	Entrada / Salida	Representa la lectura de datos en la entrada y la impresión de datos en la salida
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación
	Decisión	Nos permite analizar una situación, con base en los valores verdadero y falso

Figura 4. Simbología de un diagrama de flujo

Fuente: (Enciclopedia Concepto, 2022)

### **2.3.8. Mapa de procesos.**

Según Captio (2021), el mapa de procesos es una representación gráfica, donde detalla e identifica como se relaciona los procesos que realiza la empresa, con el fin de relacionar unos procesos con otros de una forma estructurada.

El mapa de procesos es una herramienta que permite visualizar fácilmente cuáles son y cómo se relacionan los procesos de una empresa. Además, el dibujar un mapa de procesos representa la antesala a tener un enfoque basado en procesos, algo muy importante para cualquier organización (IVE Consultores, 2020).

El objetivo con el que ha de contar cualquier mapa de procesos ISO 9001 es ofrecer al cliente o usuario aquel servicio correcto que cubra sus necesidades. Este servicio debe de satisfacer las expectativas del cliente o usuario con el mayor grado de rendimiento en costo, servicio y calidad (Escuela Europea de Excelencia, 2017).

### **2.4.Mejora continua**

La mejora continua puede ser definida como una medida para lograr el adecuado desempeño de las empresas y también es considerada como una directriz que se debe seguir para lograr que los procesos sean mejores, así como las distintas actividades de las empresas. Las acciones que deben implementar nacen a partir de las distintas mediciones que se realizan en las organizaciones ya sea de los productos o de los procesos de la compañía. (Felipe Novillo, 2017)

## 2.5.Ciclo PHVA

Edward Deming desarrolló el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar). A este ciclo se le conoce tanto por el PHVA como por ciclo Deming debido a su autor, se trata de un ciclo dinámico que se puede emplear en procesos y proyectos de las organizaciones. Esta herramienta se aplica fácilmente y si su uso es el correcto, puede colaborar en gran medida en la ejecución de las tareas de un modo más organizado y eficaz. La adopción de la filosofía establecida por el ciclo PHVA aporta un manual básico para la gestión de procesos y proyectos, además de para la estructura básica de un sistema. (Deming, 2019)

- **Elementos ciclo PHVA**

Dentro de la ISO 9001:2015 el ciclo PHVA se incorpora como un punto más dentro del Enfoque Basado en Procesos. En este caso, la norma va mucho más allá y nos relaciona cada etapa del ciclo con un capítulo de la norma.

- **Planificar los procesos:** esta planificación debe ser meditada (hay que pensar mucho para trabajar poco y bien) y consensuada con los agentes que intervengan en cada uno de los procesos (enfoque participativo). Esta planificación de los procesos tiene dos vertientes, una global y otra individual:

La global conlleva la planificación de la totalidad de los procesos de la organización, estableciendo la secuencia e interrelación de todos los procesos del sistema de gestión. Habitualmente, esta planificación global se articula mediante una herramienta gráfica denominada mapa de procesos.

La individual supone la planificación particular de cada uno de los procesos. Existen distintas herramientas para determinar cada proceso, estableciendo la información necesaria para una operación eficaz y sin errores. Será la dirección, o los técnicos

competentes, los responsables de seleccionar la herramienta de planificación individual más conveniente (procedimientos, flujogramas, fichas de proceso).

- **Llevar a cabo los procesos:** esta fase supone la ejecución de los procesos según lo planificado en la etapa anterior. Los procesos deben realizarse siguiendo las directrices marcadas para cada uno de ellos procurando ser fiel a la planificación para, confirmar o desechar los planteamientos realizados.
- **Verificar los procesos:** existen distintos mecanismos de verificación (indicadores, controles, auditorías...) con los que contrastar los resultados parciales o finales obtenidos. Si los resultados son positivos, podremos decir que nuestros procesos están bajo control. Si, por el contrario, surgen desviaciones, deberán ser tratadas en la cuarta etapa del ciclo de mejora continua. Esta etapa de verificación es relevante porque nos abre las puertas a la mejora de los procesos.
- **Actuar para mejorar los procesos:** las desviaciones encontradas deben analizarse y ponerse en marcha acciones para revertir la situación y evitar que se vuelva a repetir. En esta fase, además de los resultados, también se pueden cuestionar y analizar en sí mismos los métodos de trabajo actuales, preguntándonos si son los más eficaces y eficientes. De esta forma, también pueden surgir iniciativas para mejorar el rendimiento del proceso. (Álvarez, 2017)

## **2.6. Indicadores de Gestión**

Según Sierra. G y Morales. D (2018), Un indicador de gestión es una expresión cuantitativa que se basan en hechos reales, de igual modo nos ayudan a medir objetivamente la evolución del sistema de gestión. puesto que nos ayuda a describir actividades

desarrolladas por entidades, de igual manera nos permite evaluar los procesos de las mismas. Así mismo nos permite comparar el proceso o actividad y los resultados obtenidos. A continuación, se menciona los 3 tipos de indicadores de gestión.

### **Indicadores de gestión para medir eficacia y eficiencia**

- **Indicadores Eficacia:** Según Sierra. G y Morales. D (2018), el indicador de eficacia está asociado con el logro o cumplimiento de un trabajo en un determinado tiempo, así como también obtener el grado de satisfacción del cliente.
- **Indicadores Eficiencia:** Sierra. G y Morales. D (2018), nos menciona que el indicador de eficiencia está relacionado con términos económicos, enfocado a los recursos financieros para poder cumplir los objetivos planteados. Esto hace referencia al tiempo, costo y calidad de los insumos. Con el fin de realizar un trabajo o una tarea con el mínimo recurso.

### **Indicadores de gestión externos o Internos**

- **Indicadores Externos:** Según Silva. D (2021), los indicadores externos son cuando los indicadores claves de desempeño esta abiertos a una gran audiencia fuera de la compañía.
- **Indicadores Internos:** Según Silva. D (2021), nos indica que la información se maneja dentro de la organización o empresa con un grado de confidencialidad.

### **Indicadores de gestión cuantitativos o cualitativos**

Según Silva. D (2021), Son representadas en forma numérica para poder medir los procesos objetivos de producción, así también los cualitativos miden percepciones subjetivas acerca del funcionamiento de la empresa.

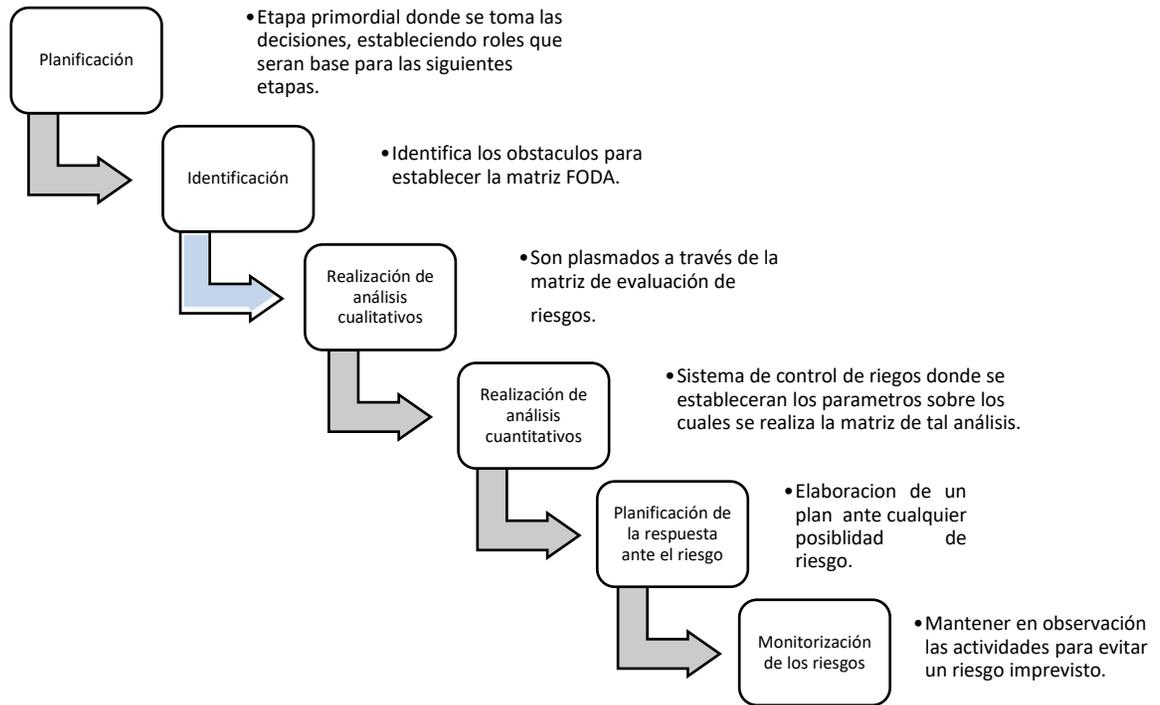
## **2.7.Gestión Integral del riesgo**

Las actividades de una organización están expuestas a una serie de amenazas poniendo en riesgo la estabilidad del negocio, por lo cual la gestión integral de riesgo hace referencia a la actividad preventiva que realiza una empresa u organización dando así un valor agregado a dicha entidad. A su vez transformando sus riesgos en ventajas competitivas (Marsh LL C, 2018).

La gestión integral de riesgo es un proceso sistemático donde se puede medir los impactos y consecuencias de riesgo, así como también nos ayuda a tener un plan de contingencia con el fin de evitar pérdidas económicas y elaborar estrategias para evitar dichas pérdidas, por lo cual se tendrá un control sobre sus recursos financieros, operativos y humanos. Así mismo nos permite optimizar recursos y maximizar la producción, con una calidad satisfactoria para poder llegar al objetivo planeado por la organización y tener una ganancia ya sea económica o social (Vásquez, 2019)

### **2.7.1. Etapas de la gestión de riesgos**

A continuación, nos menciona Capucin (2022) sobre las 6 etapas que se realizan de manera sucesiva en el proceso de gestión de riesgos.

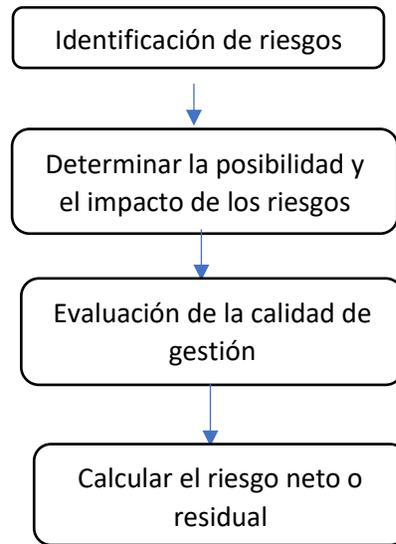


*Figura 5. Etapas de la gestión de riesgos.  
Elaborado por: Fuentes Lenin  
Fuente: (Capucin, 2022)*

### 2.7.2. Matriz de riesgos

También llamada como matriz de probabilidad de impacto, es una herramienta fundamental y eficaz que nos ayuda a identificar los riesgos a los que está expuesta una empresa, por lo cual nos permitirá mantener un control permanente con respecto a las actividades de una empresa ante la posibilidad de un impacto o amenaza y así poder determinar el nivel del riesgo (ISO Tools, 2022).

- **Elementos para crear una Matriz de riesgo.**



*Figura 6. Elementos para crear una Matriz de riesgo.  
Elaborado por: Fuentes Lenin  
Fuente: (Ealde, 2022)*

### **2.7.3. Características de la matriz de riesgo**

Con el objetivo para que la matriz de riesgo pueda cumplir su función debe de presentar varias características como nos menciona a continuación (ISO Tools, 2022).

- Debe ser elaborada de una forma sencilla y clara para facilitar la toma de decisiones.
- Debe permitir realizar una evaluación objetiva de todos los posibles elementos de riesgo de una entidad.
- Se debe poder contrastar con las diferentes actividades y proyectos.
- Debe ser flexible en la que se pueda identificar los distintos procesos de la entidad. (ISO Tools, 2022).

## **2.8.Marco Legal**

### **Código del Trabajo**

Los aspectos más importantes que hay que tener en cuenta dentro de lo estipulado en la normativa son:

**Art.2.-** Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social.

El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes. (Código del trabajo, 2015)

**Art. 3.-** Libertar y trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.

Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. (Código del trabajo, 2015)

### **Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.**

El Libro I del desarrollo productivo, mecanismos y órganos de competencia encontramos.

**Art. 336** de la Carta Fundamental, impone al Estado el deber de impulsar y velar por un comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, promoviendo la reducción de las distorsiones de la intermediación y promoción de su sustentabilidad, asegurando de esta manera la transparencia y eficiencia en los mercados, mediante el fomento de la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades (Código Orgánico de la Producción, Comercio e, 2010)

## **Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos.**

Esta norma proporciona pautas para que las organizaciones adopten políticas o lineamientos para lograr estándares de calidad que aumenten la productividad y competitividad de la empresa.

**Artículo 66** de la Constitución de la República del Ecuador, establece entre los derechos de libertad que el Estado reconoce y garantiza a las personas: "El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características" (Chacón, 2016)

## **CAPITULO III**

### **3. Diagnóstico de la situación actual y análisis de resultados**

#### **3.1. Caracterización general de la empresa.**

##### **3.1.1. Antecedentes**

La Empresa Pública de Movilidad es una institución que se encarga de administrar, regular y controlar de forma sustentable y autónoma el sistema dentro de la cadena logística de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial sobre la prestación de servicio público y comercial, la empresa se encuentra ubicada en el cantón Bolívar provincia del Carchi, esta entidad cuenta con la colaboración de 15 trabajadores.

##### **3.1.2.1.Misión**

Administrar, regular y controlar de forma sustentable y autónoma el sistema dentro de la cadena logística de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial de los cantones que conforman la Mancomunidad de la Región Norte sobre la prestación de servicio público y comercial, su infraestructura y servicios afines para el cumplimiento de las políticas públicas y normatividad nacional, de tal forma que se generen condiciones de competitividad, bienestar y calidad, transporte terrestre y seguridad vial Trabajar por un sistema de movilidad responsable en los cantones que conforman la Mancomunidad del Norte de manera sustentable y eficiente mediante la gestión, administración, regulación y control del tránsito. transporte terrestre y movilidad, precautelando el bienestar, la vida y la salud de la ciudadanía.

##### **3.1.3. Visión**

Ser la autoridad de vigilancia del servicio público y comercial de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, su infraestructura y servicios afines que con su acción oportuna

y efectiva, contribuye al posicionamiento de la Región Norte como parte del desarrollo y la sostenibilidad económica del país; a partir de una organización dotada de talento humano comprometido, motivado y capacitado, que ejecute procesos sistematizados y efectivos orientados a la excelencia, con una estructura organizacional que permita la gestión por procesos con la aplicación de tecnologías de comunicación e información de última generación, financieramente sostenible y equipada de infraestructura física funcional y desconcentrada.

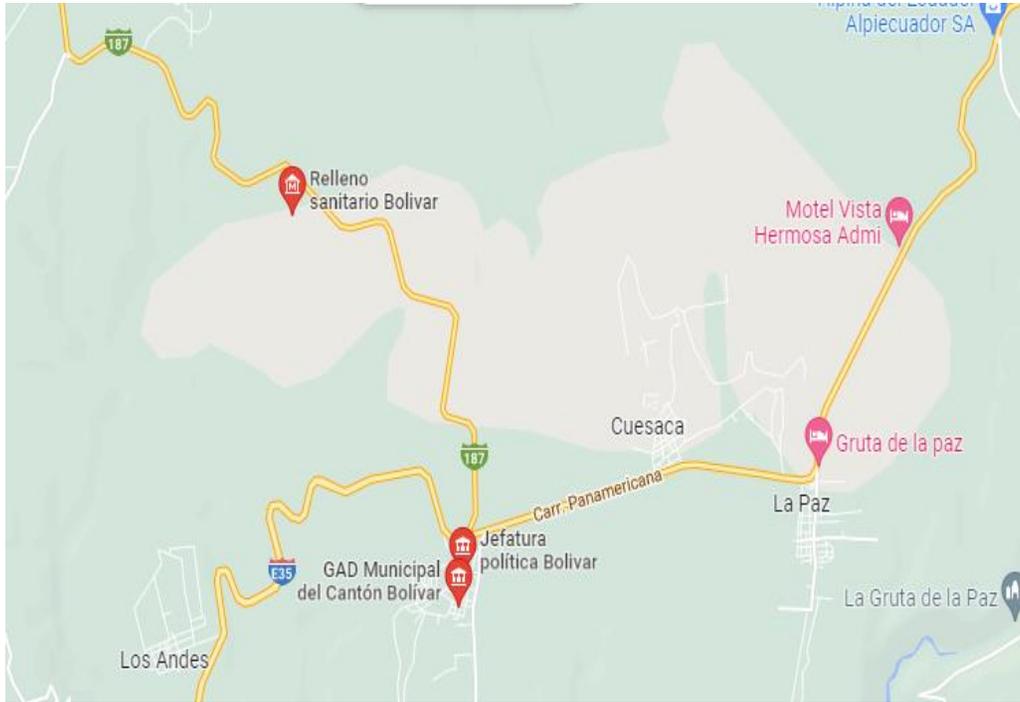
#### **3.1.4. Valores Institucionales**

La Empresa Pública de Movilidad “MOVIDELNOR E.P”, se caracteriza por desarrollar sus actividades bajo los siguientes valores institucionales:

- Transparencia
- Vocación de trabajo en equipo
- Capital humano motivado
- Responsabilidad social y ambiental
- Respeto y amabilidad
- Capacidad y excelencia para la prestación del servicio

#### **3.1.5. Ubicación**

La Empresa Pública de Movilidad está ubicada en el cantón Bolívar provincia del Carchi, en la vía el Ángel E 187 sector mercado mayorista, a continuación, se muestra la ubicación geográfica de la empresa.



*Figura 7. Ubicación Geográfica Empresa Pública de movilidad  
Fuente: Google Maps (EPM, 2022)*

### **3.1.6. Contactos**

**Teléfonos:** (06) 2608 497 / 098 058 5894

**E-mail:** [ecabrera@movidelnor.gob.ec](mailto:ecabrera@movidelnor.gob.ec)

**Página web:** <https://www.movidelnor.gob.ec/webepm/uniportalepm/>

En la figura se muestra el logo, símbolo que caracteriza a la empresa.



*Figura 8.. Logotipo Empresa Pública de movilidad  
Fuente: <https://www.movidelnor.gob.ec/webepm/uniportalepm/> (EPM, 2022)*

## 3.2. Análisis Situacional

### 3.2.1. Análisis de Contexto interno

#### 3.2.1.1. Organigrama Estructural

En el presente organigrama se puede visualizar la estructura organizacional de la matriz principal de la empresa ya que la agencia no dispone de un organigrama y se maneja en base a la matriz que se presenta a continuación.

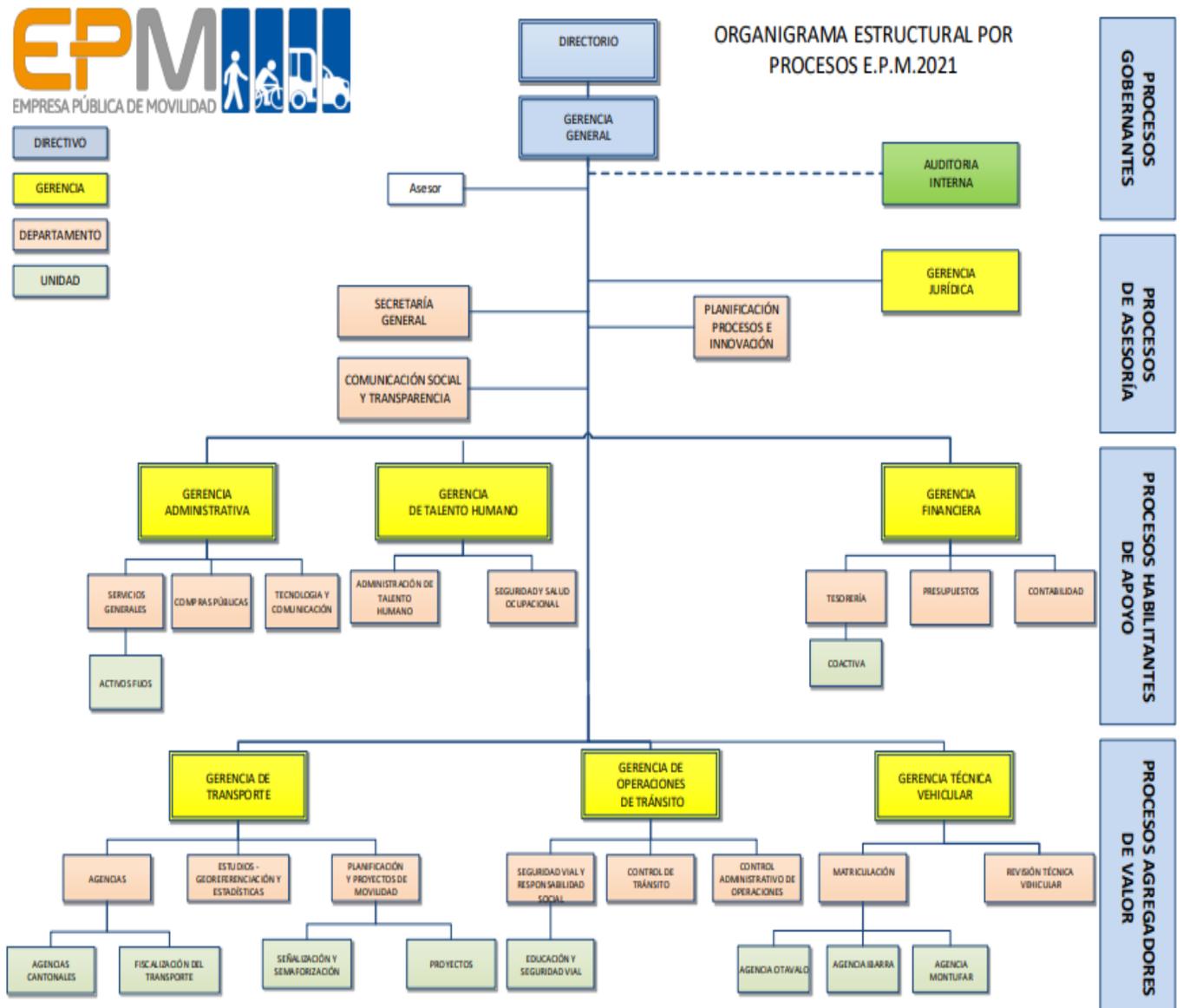


Figura 9. Organigrama de la Empresa Pública de movilidad  
Fuente: Empresa Pública de movilidad

### 3.2.1.2.Cadena de valor institucional

La cadena de valor permite describir gráficamente el desarrollo de las actividades esenciales que realiza MOVIDELNOR E.P., conforme a lo siguiente y estructura orgánica por procesos.

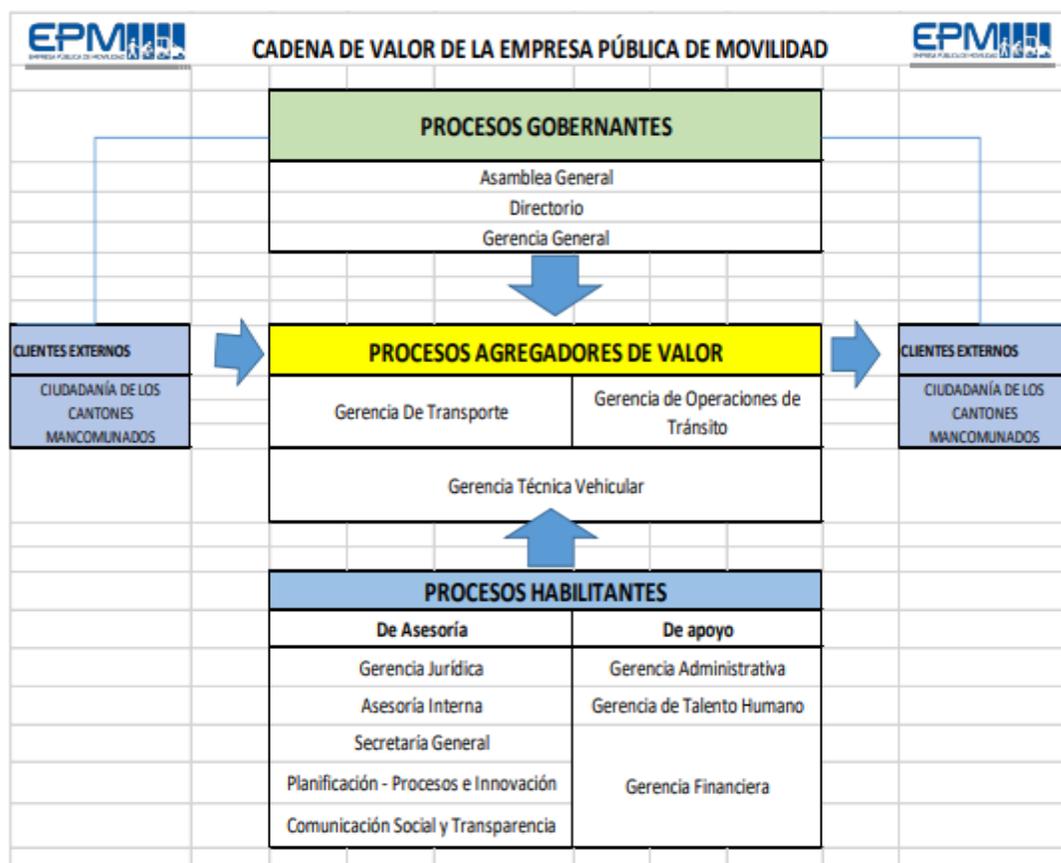


Figura 10. Cadena de valor de la Empresa Pública de movilidad  
Fuente: Empresa Pública de movilidad

### 3.2.1.3.Orgánico Funcional

La Empresa Pública de Movilidad cuenta en la actualidad con la colaboración de 15 trabajadores, los mismos que desempeñan su función de acuerdo al área designada. Con el fin de obtener información detallada sobre cada punto de la empresa se realizó un cuadro

especificando el número de personas que laboran en cada departamento de trabajo.

Haciendo énfasis en lo antes mencionado, se procede a indicar la tabla #1.

*Tabla 1. Orgánico Funcional Empresa Pública de Movilidad*

<b>No</b>	<b>Descripción</b>	<b>Personas</b>
<b>1</b>	Coordinador de Agencia	1
<b>2</b>	Técnico de Movilidad	1
<b>3</b>	Inspector de Agentes	1
<b>4</b>	Agentes de Transito	11
<b>5</b>	Secretaria de Agentes	1
<b>TOTAL</b>		<b>15</b>

*Elaborado por: Fuentes Lenin  
Fuente: Empresa Pública de Movilidad*

### **3.1.1.1.Descripción de los servicios.**

La Empresa Pública de Movilidad cuenta con diferentes servicios los cuales se encuentran referenciados a continuación:

- Resoluciones de habilitaciones
- Cambio de vehículo
- Cambio de socios
- Títulos habilitantes menores
- Control

### **3.2.1.4.Equipos**

La Empresa Pública de Movilidad cuenta con los siguientes equipos tecnológicos en sus respectivas áreas los cuales se especifican en la Tabla 2.

*Tabla 2. Equipos de la Empresa Pública de Movilidad*

<b>Equipo</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Hardware</b>	
Computadoras	5
Impresoras	3
Extintor	1
Televisor	1
Conos	18
Body Aps	9
Celulares	9
<b>Maquinaria</b>	
Gato	2
Llave de ruedas	2
Cajas de herramientas completas	3

*Elaborado por: Fuentes Lenin  
Fuente: Empresa Pública de Movilidad*

### **3.2.1.5. Transporte**

La Empresa Pública de Movilidad cuenta con los siguientes medios de transporte que se muestran en la tabla para la movilización de sus supervisores como también la de sus agentes de tránsito.

*Tabla 3. Transporte de la Empresa Pública de Movilidad*

<b>Transporte</b>	<b>Cantidad</b>
Camioneta	1
Motos	3
Automóvil	1

*Elaborado por: Fuentes Lenin  
Fuente: Empresa Pública de Movilidad*

### **3.2.1.6. Factor Económico**

La Empresa Pública de Movilidad cuenta principalmente con un financiamiento del Estado mediante los Gobiernos Autónomos Descentralizados de cada municipio los cuales destinan cierta cantidad de dinero hacia la empresa, también se pueden financiar a través de las multas que se cobran durante la realización de los respectivos trámites que realiza la institución.

### **3.2.2. Análisis del Contexto externo**

En base a este análisis podemos determinar y comprender el entorno actual de la empresa e identificar los factores que afectan su desempeño, basados en la información encontrada se establecerán las oportunidades y amenazas de la organización, a fin de llevar a cabo de este estudio es necesario una herramienta el cual nos permita analizar diversos factores.

### **3.2.3. Análisis PESTEL**

Mediante este análisis podemos determinar y aprovechar oportunidades de la empresa a través del estudio descriptivo del contexto de la empresa en el cual se realizará una

investigación e identificación de los factores externos, esto con el fin de tomar decisiones óptimas para el mejoramiento de la empresa y plantear estrategias adecuadas.

### 3.2.4. FODA

El análisis FODA es una herramienta que nos permite visualizar la situación actual de la empresa tanto interna como externamente. A su vez nos ayuda a identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la misma, con la finalidad de planificar estratégicamente oportunidades de mejora, se debe agregar también que podríamos obtener un diagnóstico preciso para la toma de decisiones de acuerdo a los objetivos planteados.

Se realizará el análisis FODA tanto internamente dichas variables son las fortalezas y debilidades estas se realizarán de forma interna en la empresa, de igual manera se ejecutará el estudio externamente de la empresa con las variables oportunidades y amenazas.

*Tabla 4 Valoración FODA*

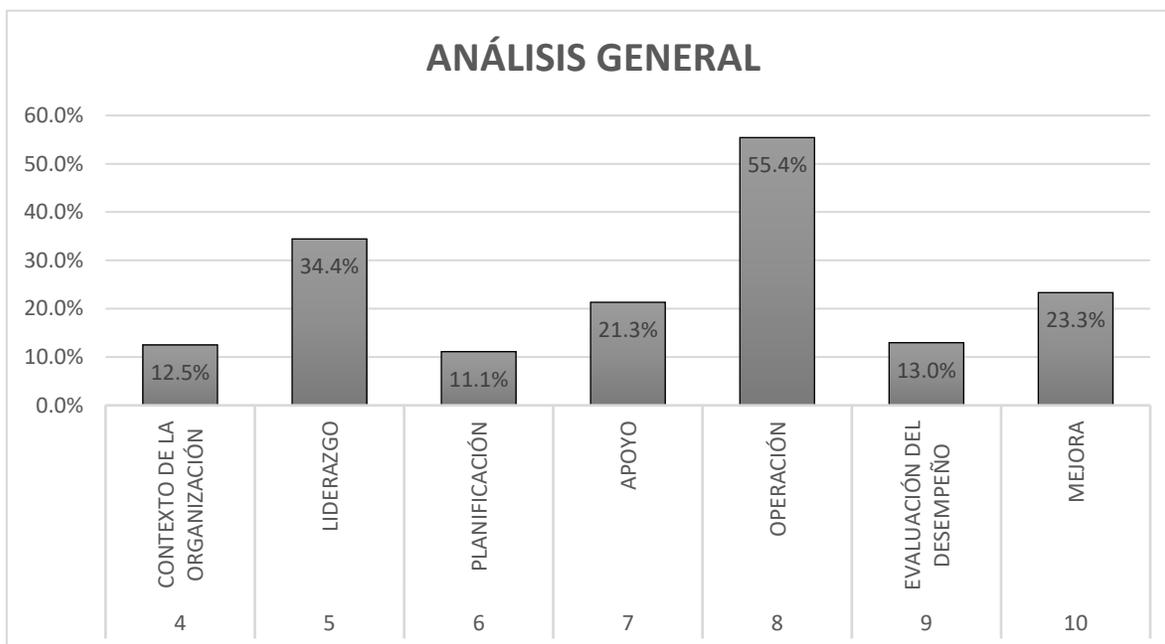
<b>Análisis de posición estratégica</b>		
<b>Análisis Interno</b>	<b>FORTALEZAS</b>	MF: Posición muy fuerte F: Posición fuerte M: Posición media
	<b>DEBILIDADES</b>	MD: Posición muy débil D: Posición débil M: Posición media
<b>Análisis Externo</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	MF: Muy fuerte F: Fuerte M: Media D: Débil
	<b>AMENAZAS</b>	MF: Muy fuerte F: Fuerte M: Media D: Débil

*Fuente: (Lopez, 2016, pág. 100)*

*Elaborado por: Fuentes Lenin*

### 3.2.5. Análisis de Resultados del Check List.

Con la ayuda de la herramienta del Check List procedemos a realizar una auditoría interna con el fin de valorar el cumplimiento que tiene la empresa basados en la Norma ISO 9001:2015 como parte fundamental del Sistema de Gestión por Procesos



*Figura 11.. Porcentaje de Cumplimiento del Check List  
Elaborado por: Lenin Fuentes  
Fuente: Empresa pública de movilidad*

A continuación, en el análisis de porcentajes se logra conocer el estado actual de la empresa con respecto al cumplimiento según la Norma ISO 9001:2015. Con ayuda de los siguientes parámetros se obtiene resultados y se sugiere las diferentes acciones para una mejora continua de la empresa.

- ✓ Si la ponderación es  $<50$ , se sugiere implementar
- ✓ Si la ponderación  $\geq 50$ , se sugiere mejorar
- ✓ Si la ponderación  $\geq 80$ , se sugiere mantener.

Como resultado de la evaluación se logra concluir un 24.4% esto realizado a través de un Check List en el cual se evidencio que la empresa tiene un nivel bajo en cuanto al

cumplimiento general de los requisitos, en vista de lo antes mencionado como conclusión se debe implementar el Sistema de Gestión de Procesos.

*Tabla 5 Gestión por Procesos*

<b>Gestión por Procesos</b>			
<b>Numeral de la norma</b>	<b>% Obtenido de implementación</b>	<b>Ciclo PHVA</b>	<b>Acciones por realizar</b>
4. Contexto de la organización	12.5%	P	Implementar
5. Liderazgo	34.4%	P	Implementar
6. Planificación	11.1%	P	Implementar
7. Apoyo	21.3%	H	Implementar
8. Operación	55.4%	H	Mejorar
9. Evaluación del desempeño	13%	V	Implementar
10. Mejora	23.3%	A	Implementar
Total	24.4%		Implementar
Calificación total Gestión por Proceso		Bajo	

*Elaborado por: Lenin Fuentes  
Fuente: Empresa Pública de movilidad*

## **Análisis de resultados**

### **Contexto de la organización**

A continuación, en la Figura 13 se muestra los requerimientos solicitados del ítem 4 el cual es el contexto de la organización, en donde se consiguió un determinado porcentaje de cumplimiento, esto realizado a través de una autoría inicial debido a que se obtuvo el 12,5% con respecto a la norma, por esta razón se determina que el cumplimiento se encuentra en un nivel bajo, es por esto que se procede a desarrollar el diseño de gestión por procesos.



*Figura 12. Contexto de la organización*  
*Fuente: Empresa Pública de Movilidad*  
*Elaborado: Fuentes Lenin*

## **Liderazgo**

En la Figura 13 se evidencia los resultados que se llegó a obtener en base al requerimiento 6 de liderazgo, obteniendo como resultado el 34.40% de cumplimiento, este porcentaje se lo puede definir en un término como regular, por tanto, es necesario realizar un análisis en varios aspectos como es el manejo de procesos y su enfoque, identificar los objetivos y políticas de calidad, así también los riesgos y oportunidades, todo esto a través del diseño de gestión por procesos.



*Figura 13. Liderazgo*  
*Fuente: Empresa Pública de Movilidad*  
*Elaborado: Fuentes Lenin*

## **Planificación**

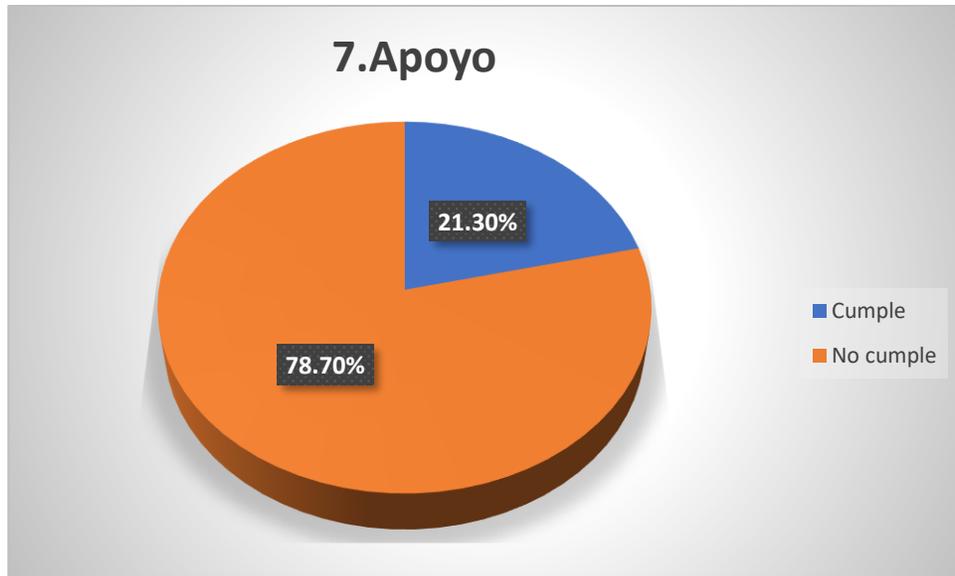
En la Figura 14 evidenciamos los resultados que se obtuvo en la autoría inicial del requerimiento del ítem 6 de planificación, donde nos muestra el porcentaje que se logra de cumplimiento el cual es del 11,10% este porcentaje considerado como bajo, por tanto, es indispensable diseñar sobre las actividades y así tomar decisiones sobre los riesgos y oportunidades, también es de gran importancia mantener de una manera precisa en la información documentada los objetivos de calidad y procesos.



*Figura 14. Planificación*  
*Fuente: Empresa Pública de Movilidad*  
*Elaborado: Fuentes Lenin*

## **Apoyo**

En la Figura 15 se exponen los resultados que se llegó a obtener en la autoría inicial en base al requerimiento 7 de Apoyo, en el cual tenemos un cumplimiento del 21,30%, este porcentaje es valorado como un nivel bajo. Es por eso que se da como resolución incrementar actividades como es obtener una información documentada adecuada y precisa, con el fin de tener un seguimiento apropiad, así como también el seguimiento en la implementación de la política de calidad, todo esto con el fin de lograr un cumplimiento de nivel satisfactorio.



**Figura 15. Apoyo**  
**Fuente: Empresa Pública de Movilidad**  
**Elaborado: Fuentes Lenin**

## Operación

En la Figura 16 evidenciamos los resultados que se obtuvo en la autoría inicial del requerimiento del ítem 8 de Operación, este nos presenta el 55,40% de cumplimiento, dicho porcentaje se lo considera de nivel bajo, esto a causa de no contar con una adecuada documentación de información, por tal motivo igualmente no cuenta con un control apropiado en los determinados procesos, de manera que es necesario realizar un diseño de procesos de gestión, para un mejoramiento en las actividades y así obtener un cumplimiento de nivel satisfactorio.



**Figura 16. Operación**  
**Fuente:** Empresa Pública de Movilidad  
**Elaborado:** Fuentes Lenin

### **Evaluación del desempeño**

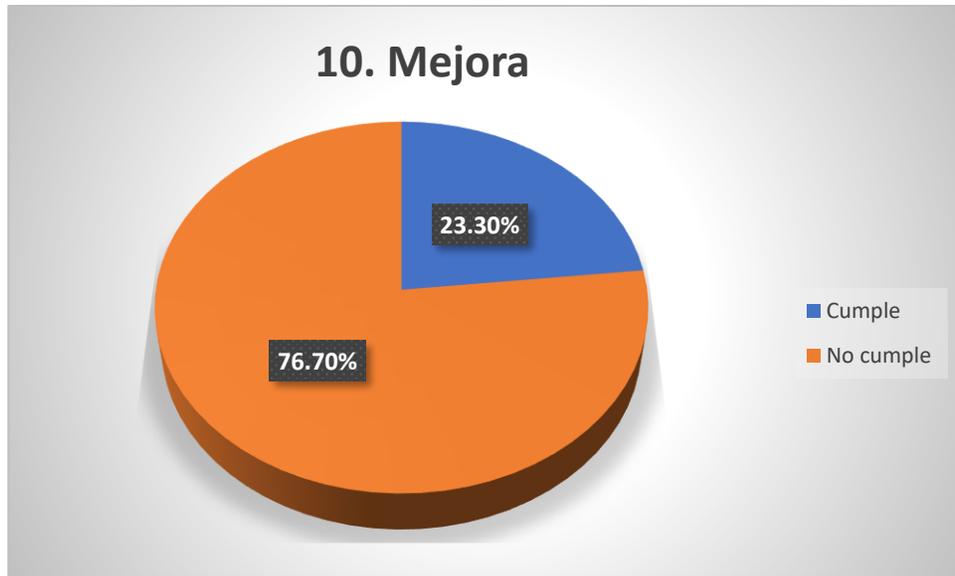
A continuación, en la Figura 17 se muestra los requerimientos solicitados de la autoría inicial del ítem 9 de evaluación del desempeño, tenemos como cumplimiento el 13% este porcentaje valorado como un nivel regular, por lo cual para llegar a obtener un nivel satisfactorio es de suma importancia diseñar con lo que respecta al seguimiento, medición, evolución de la eficiencia y desempeño, en segunda instancia gestionar la documentación adecuada para un seguimiento pertinente y verificación del rendimiento en los distintos procesos.



*Figura 17. Evaluación del desempeño*  
*Fuente: Empresa Pública de Movilidad*  
*Elaborado: Fuentes Lenin*

**Mejora**

A continuación, en la Figura 18 se muestra los requerimientos solicitados de la autoría inicial del ítem 10 de Mejora, el cual consta con un 23,30% de cumplimiento considerado como un nivel regular, a fin de obtener un mejoramiento satisfactorio se debe diseñar con respecto a la planificación en base a las mejoras en los procesos, desempeño, eficacia e identificación de no conformidades y operaciones correctivas, esto con el propósito de mantener una mejora continua en la empresa.



**Figura 18. Mejora**  
**Fuente:** Empresa Pública de Movilidad  
**Elaborado:** Fuentes Lenin

### 3.2.6. Plan de mejora

En cuanto al plan de mejora se fundamenta en la indagación de los resultados de los análisis ya realizados, por lo cual se plantea cambios a incorporarse en los distintos procesos de la empresa para lograr mejora en cada uno de ellos.

*Tabla 6. Plan de Mejora*

<b>PLAN DE MEJORAS PARA EL DISEÑO DE SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b>			
<b>REQUISITOS NORMA</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESP.</b>
	4.1. Comprensión de la organización y su contexto	- Realizar el análisis PESTEL y FODA, de la empresa.	Lenin Fuentes
	4.2. Identificar las partes interesadas y sus necesidades	- Elaborar una matriz de partes interesadas	Lenin Fuentes

<b>4. Contexto de la organización</b>	4.3. Determinación del alcance del SGC	- Establecer el alcance del SGC de la empresa.	Lenin Fuentes
	4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	- Elaborar el Sistema de gestión por procesos de la empresa a través de la aplicación de las diferentes herramientas	Lenin Fuentes
<b>5.Liderazgo</b>	5.2. Política	-Desarrollar una política de calidad.	Lenin Fuentes
<b>6. Planificación</b>	6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	-Desarrollar una matriz de riesgos de la empresa, la cual nos permita disminuir las situaciones adversas y su impacto.	Lenin Fuentes
	6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	- Establecer objetivos de calidad que sean específicos, medibles, alcanzables, alineados con el sistema de gestión de calidad.	Lenin Fuentes
<b>7. Apoyo</b>	7.1.2 Personas	- Determinar cuáles son los recursos humanos que tiene la empresa para el desarrollo de los respectivos procesos.	Lenin Fuentes
	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	Establecer indicadores para los recursos	Lenin Fuentes

		necesarios de seguimiento y medición.	
	7.5. Mantener la información documentada	- Realizar un correcto manejo de la información solicitada por la norma mediante documentación oficial.	Lenin Fuentes
<b>8. Operación</b>	8.1. Planificación y controlar el área operacional.	- Desarrollar un manual de procedimientos y verificar los indicadores de desempeño	Lenin Fuentes
	8.5.6 Control de los cambios	- Realizar el registro de control de los cambios que es prueba de la documentación requerida para cumplir con el requerimiento.	Lenin Fuentes
	8.7.2. Información documentada de salidas no conformes	- Establecer formatos de control para identificar las respectivas salidas no conformes	Lenin Fuentes
	9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Determinar los indicadores de medición y fichas.	Lenin Fuentes
<b>9. Evaluación y Seguimiento</b>	9.1.2. Satisfacción del cliente	-Realizar una encuesta que permita saber la satisfacción del cliente, quejas y sugerencias.	Lenin Fuentes
	9.2. Auditoría interna	- Definir los documentos los cuales permitan la organización y	Lenin Fuentes

		realización de la auditoría interna.	
<b>10. Mejora</b>	Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar acciones correctivas.	Realizar una revisión mensual y emplear acciones correctivas en los servicios con su respectiva documentación.	Lenin Fuentes

*Elaborado por: Lenin Fuentes*  
*Fuente: Empresa Pública de movilidad*

## Capítulo IV

### 4. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015

Este capítulo tiene como propósito el desarrollo de un sistema de gestión por procesos, basado en la norma ISO 9001:2015 para la Empresa Pública de Movilidad. Con ayuda de la recolección de datos obtenidos gracias a las diferentes herramientas aplicadas anteriormente se pudo identificar los puntos críticos de la empresa, esto con el fin de poder trabajar sobre dichos puntos y lograr obtener una mejora continua en beneficio de la empresa.

La propuesta se centrará en cambios estratégicos a la misión y visión de la agencia a través del diálogo institucional.

#### – **Misión**

Administrar, regular y controlar de forma sustentable y autónoma el sistema dentro de la cadena logística de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial de los cantones que conforman la Mancomunidad de la Región Norte sobre la prestación de servicio público y comercial, su infraestructura y servicios afines para el cumplimiento de las políticas públicas y normatividad nacional, de tal forma que se generen condiciones de competitividad, bienestar y calidad, transporte terrestre y seguridad vial Trabajar por un sistema de movilidad responsable en los cantones que conforman la Mancomunidad del Norte de manera sustentable y eficiente mediante la gestión, administración, regulación y control del tránsito. transporte terrestre y movilidad, precautelando el bienestar, la vida y la salud de la ciudadanía.

#### – **Visión**

Ser la autoridad de vigilancia del servicio público y comercial de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, su infraestructura y servicios afines que con su acción oportuna y efectiva, contribuye al posicionamiento de la Región Norte como parte del desarrollo y la sostenibilidad económica del país; a partir de una organización dotada de talento humano comprometido, motivado y capacitado, que ejecute procesos sistematizados y efectivos orientados a la excelencia, con una estructura organizacional que permita la gestión por procesos con la aplicación de tecnologías de comunicación e información de última generación, financieramente sostenible y equipada de infraestructura física funcional y desconcentrada.

– **Valores**

- Transparencia
- Vocación de trabajo en equipo
- Capital humano motivado
- Responsabilidad social y ambiental
- Respeto y amabilidad
- Capacidad y excelencia para la prestación del servicio

**Ciclo PHVA**

El ciclo PHVA es un método de mejora continua el cual nos permite (planificar-hacer-verificar-actuar), por tanto, se aplicará al desarrollo de gestión de la Empresa Pública de Movilidad, ya que será de ayuda para resolver la problemática que se presente generando ideas e implementando cambios para la mejora de los procesos repetitivos, las cuales se estableció en cada punto de las normas ISO 9001:2015.

### **Planificar**

Las necesidades de las partes interesadas se identificarán de acuerdo con sus objetivos, proceso y contexto, para producir resultados de acuerdo con las necesidades y expectativas del cliente, para permitir mejoras en el proceso, luego de lo cual implementaremos el reconocimiento ISO 9001:2015. Capítulos 4, 5 y 6 Riesgos y Oportunidades de Cumplimiento.

### **Hacer**

En este punto se debe implementar lo planificado, llevando a cabo todo lo mencionado en la fase de la planificación, los cuales se vincula con el capítulo 7 y 8 de la norma ISO 9001:2015, también es importante mencionar que se debe dar a conocer a la organización mediante una capacitación la planificación de los procesos a realizarse para una mejora en el SGC.

### **Verificar**

A continuación, se debe realizar el seguimiento sobre lo antes mencionado para corroborar los efectos de la planificación establecida sobre los procesos y así verificar si se logró alcanzar los objetivos que se proyectó en la fase de la planificación, así mismo se debe corroborar si existe una mejora, esto se encontrará expuesto en el capítulo 9 de la ISO 9001.

## **Actuar**

Una vez verificado se procede a la fase de Actuar en la que se implementa todas las mejoras para el desarrollo de los procesos, esto es reflejado en el capítulo 10, una vez cumplido el objetivo se procede a realizar una normalización esta a través de un documento detallando como se llevó a cabo el proceso.

## **CLÁUSULA IV CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

### **4.1. Contexto de la organización**

#### **4.1.1. Comprensión de la organización y de su contexto**

En cuanto a la comprensión de la organización y su contexto se ha realizado una matriz PESTEL Y FODA, dentro de esta fase se toma en cuenta los factores internos y externos que intervienen en la empresa, una vez realizado este proceso será de gran ayuda para el desarrollo orientado hacia el objetivo y así obtener un mejor resultado.

#### **FODA**

A continuación, se realiza el desarrollo del FODA, para el cual se establecen los factores internos y externos que se encuentran en el entorno de la Empresa Pública de Movilidad.

Tabla 7 Análisis FODA

<b>ANÁLISIS INTERNO</b>					
<b>Fortalezas</b>	<b>Posición</b>	<b>Debilidades</b>	<b>Posición</b>		
F1: Estabilidad laboral	<b>MF</b>	<b>20</b>	D1: El transporte no debe ser ligado a los GAD.	<b>M</b>	<b>5</b>
F2: Dispone de profesionales calificados en todas sus áreas.	<b>F</b>	<b>10</b>	D2: No se realiza evaluación de desempeño.	<b>M</b>	<b>5</b>
F3: Existe una buena comunicación en cada área.	<b>MF</b>	<b>20</b>	D3: Falta de una guía de gestión por procesos.	<b>MD</b>	<b>15</b>
F4: Disposición de adaptación a la variabilidad.	<b>F</b>	<b>5</b>	D4: Falta de información sobre los servicios.	<b>MD</b>	<b>20</b>
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>					
<b>Oportunidades</b>	<b>Posición</b>	<b>Amenazas</b>	<b>Posición</b>		
O1: Mejorar la imagen de la institución a través de un buen servicio.	<b>MF</b>	<b>15</b>	A1: Disminución del presupuesto a la institución	<b>F</b>	<b>10</b>
O2: Mejorar la mediación y la prestación de servicios a través del acceso a las nuevas tecnologías.	<b>D</b>	<b>5</b>	A2: Desagrado de la comunidad por los servicios adquiridos	<b>F</b>	<b>10</b>
O3: Sostenibilidad a través de una planificación organizada.	<b>F</b>	<b>10</b>	A3: Compromiso o acuerdo político	<b>D</b>	<b>5</b>
O4: Capacitación constante del área operativa.	<b>MF</b>	<b>15</b>	A4: La inconsistencia política y económica del país	<b>D</b>	<b>5</b>

Elaborado por: Lenin Fuentes  
Fuente: Empresa Pública de movilidad

### Posicionamiento Estratégico Actual

Para obtener un mejor conocimiento sobre la forma de operar de la empresa se realizó un análisis de posición estratégica, con el objetivo de poder determinar sus factores internos y externos se realizó la siguiente gráfica, en el cual obtenemos como resultado que se encuentra en el cuarto cuadrante, en segunda instancia podemos deducir que los factores internos son más fuertes, de ahí que los factores externos podemos concluir como más débiles, a su vez podemos decidir estrategias con el propósito de transformar las amenazas de la empresa en oportunidades, con el fin de lograr una mejora continua en beneficio de la organización, de igual modo se debe dinamizar nuestras debilidades para así convertirlas en fortalezas.

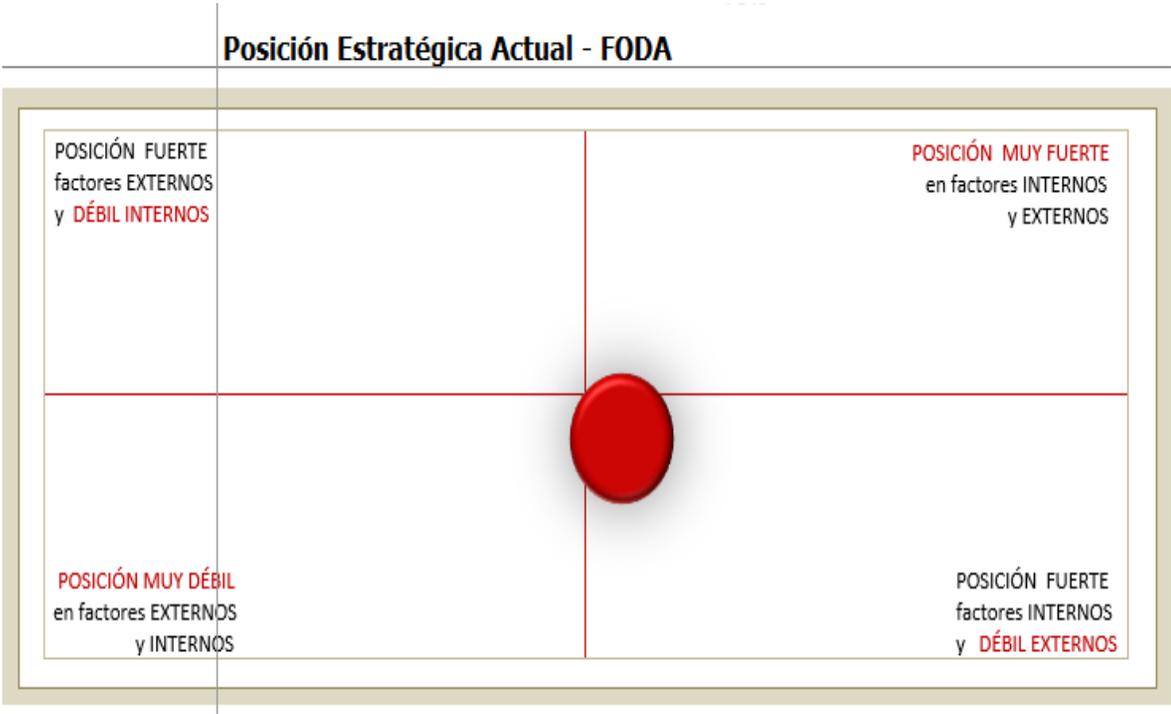


Figura 19. Posición Estratégica Actual FODA  
Fuente: Empresa Pública de movilidad

## Estrategias de la Matriz FODA

A continuación, en base a toda la información recolectada detallaremos las estrategias óptimas a realizarse para mejorar la situación actual de la empresa.

Una vez realizado el análisis interno de la empresa y conociendo su situación actual, podemos determinar las estrategias ofensivas que es el resultado de la unión de las fortalezas y oportunidades, empleando las fuerzas internas de la organización para de esa manera obtener ventajas de las oportunidades externas, dando como resultado mejorar la situación de la empresa.

Las estrategias defensivas las obtenemos de la unión de las fortalezas y amenazas donde nos ayudara a disminuir la probabilidad de ataque y así poder proteger la posición de la empresa ante la competencia. A su vez también tenemos la estrategia reorientativa la cual nos permite aprovechar las oportunidades que nos proporciona el medio externo, para así vencer las debilidades internas. También tenemos la estrategia de supervivencia que son estrategias defensivas y se basan en la unión de las debilidades y amenazas las cuales son tácticas para mantenerse en el sector sin ser afectadas por las amenazas.

*Tabla 8 Estrategias FODA*

<b>Estrategias Ofensivas</b>	<b>Estrategias Defensivas</b>
(Fortalezas + Oportunidades)	(Fortalezas + Amenazas)
<b>1</b> Establecer comunicación con factores externos para mejorar la imagen de la empresa.	<b>1</b> Estar al tanto de posibles cambios en la estabilidad económica del país, que permita el correcto desarrollo de las actividades de la empresa.
<b>2</b> Desarrollar programas de capacitación para las áreas operativas y administrativas.	<b>2</b> Aplicar una política de calidad orientada al cliente.
<b>3</b> Mantener una comunicación efectiva con los proveedores de servicios.	<b>3</b> Diseñar indicadores afines con la mejora continua del servicio.

<b>4</b> Capacitar a los trabajadores de manera frecuente para garantizar una fuerza laboral capacitada y experimentada.	<b>4</b> Desarrollar alternativas para enfrentar posibles cambios repentinos en la estabilidad política del país
<b>Estrategias Adaptativas</b>	<b>Estrategias de Supervivencia</b>
(Debilidades + Oportunidades)	(Debilidades+ Amenazas)
<b>1</b> Se debe desarrollar un plan de marketing y publicidad para aumentar la visibilidad de la empresa.	<b>1</b> Estar pendientes a los diferentes cambios que se dan en los respectivos GAD
<b>2</b> Disminuir errores en los procesos para entregar servicios de acuerdo a las necesidades del cliente.	<b>2</b> Mantener un control del desempeño en la empresa.
<b>3</b> Diseñar e implementar un sistema de gestión por procesos para establecer y estandarizar los procesos.	<b>3</b> Mejorar la gestión de la empresa para lograr nuevos objetivos que mejore las finanzas de la misma.
<b>4</b> Estimular la integración de empleados talentosos y hacerlos sentir leales a la organización	<b>4</b> Difundir los servicios que ofrece la institución mediante campañas de publicidad.

*Elaborado por: Lenin Fuentes  
Fuente: Empresa Pública de movilidad*

## PESTEL

A continuación, en la tabla 4 se determinan las principales causas entre ellas tenemos diferentes elementos: políticos, económicos, social, tecnológicos, ambiental y legal, en base al entorno de la empresa, una vez conocidos estos factores se podrá ejecutar un plan estratégico, para así poder establecer sus oportunidades y amenazas.

## Impacto

- Muy alto (100)
- Alto (75)
- Medio (50)
- Bajo (25)

- Muy bajo (0)

### **Ocurrencia**

- Muy alto (1)
- Alto (0.75)
- Medio (0.50)
- Bajo (0.25)
- Muy bajo (0)

<b>CRITERIO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>IMPACTO</b>	<b>OCURRENCIA</b>	<b>ALCANCE</b>	<b>OPORTUNIDAD/ AMENAZA</b>
<b>POLÍTICAS</b>					
<b>P1</b>	Estabilidad política	50	0.50	25	OPORTUNIDAD
<b>P2</b>	Cambio de los Gobiernos Autónomos Descentralizados GADS	100	0.75	75	AMENAZA
<b>P3</b>	Cambio de gobierno	75	0.75	56.25	OPORTUNIDAD
<b>P4</b>	Corrupción en los GADS	100	1	100	AMENAZA
<b>ECONÓMICAS</b>					
<b>E1</b>	Condición económica del país	50	0.50	25	AMENAZA
<b>E2</b>	Riesgo país	25	0.50	12.5	AMENAZA
<b>E3</b>	Financiamiento del estado	100	0.75	75	OPORTUNIDAD
<b>E4</b>	Economía mundial	25	0.25	6.25	AMENAZA
<b>SOCIALES</b>					
<b>S1</b>	Imagen de la institución	75	1	75	OPORTUNIDAD
<b>S2</b>	Tasa de empleo	50	0.75	37.5	AMENAZA
<b>S3</b>	Nivel medio de educación	50	0.75	37.5	AMENAZA
<b>S4</b>	Opinión ciudadana	75	0.50	37.5	OPORTUNIDAD
<b>TECNOLÓGICAS</b>					
<b>T1</b>	Innovación tecnológica	50	0.50	25	OPORTUNIDAD
<b>T2</b>	Obsolescencia de equipos	75	0.25	18.75	OPORTUNIDAD
<b>T3</b>	Capacitaciones de manera virtual	50	1	50	OPORTUNIDAD
<b>T4</b>	Costo de equipos tecnológicos	75	0.50	37.5	AMENAZA
<b>ECOLÓGICAS</b>					
<b>E1</b>	Protección ambiental	100	0.75	75	OPORTUNIDAD
<b>E2</b>	Regulación del consumo de energía	75	1	75	OPORTUNIDAD

<b>E3</b>	Contaminación de aires, agua y suelo	50	0.50	25	AMENAZA
<b>LEGALES</b>					
<b>L1</b>	Legislación Laboral	50	0.75	37.5	AMENAZA
<b>L2</b>	Ordenanzas Municipales	100	1	100	AMENAZA
<b>L3</b>	Certificaciones Nacionales	50	0.75	37.5	OPORTUNIDAD

*Tabla 9. Análisis PESTEL*

## Resultado Análisis PESTEL

Mediante la planificación estratégica desarrollada a través del análisis realizado podemos determinar las oportunidades y amenazas que posee la empresa, dichos factores determinados impactan directamente o indirectamente a la misma. En vista de que se encontró un nivel satisfactorio entre dichos factores con excepción del factor tecnológico y ecológico, en síntesis, podemos determinar que se obtiene más oportunidades esto siendo favorable ya que mediante una estrategia podemos transformar las amenazas en oportunidades con el fin de poseer mayor aprovechamiento a sus ventajas.

### 4.1.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Con el fin de comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas se elaboró una matriz donde se identifica quienes son las partes interesadas y cada uno de los procesos que desarrolla la empresa, esto con el fin de cumplir con un requerimiento de la norma y así orientarnos a la elaboración de una correcta gestión del sistema.

*Tabla 10. Matriz Partes Interesadas*

<b>MATRIZ DE PARTES INTERESADAS</b>		
<b>PARTES INTERESADAS</b>	<b>NECESIDAD</b>	<b>EXPECTATIVA</b>
<b>CIUDADANIA</b>	-Servicio disponible	-Calidad en el servicio.
	-Mejor servicio	-Agilidad de trámite.
<b>EMPLEADOS</b>	- Salario razonable	- Pago justo y oportuno.
	- Capacitaciones	- Certificados de las capacitaciones.
	- Buenas condiciones y ambiente de trabajo	- Buen ambiente de trabajo y bienestar.

<b>PROVEEDORES</b>	-Pago de las respectivas facturas.	-Realizar los pagos puntuales de la obtención de materiales.
<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO</b>	-Dirección y supervisión institucional -Control y seguimiento -Control supervisado.	-Ejecución total de las normativas vigentes. -Adecuada organización legal.

*Elaborado por: Lenin Fuentes  
Fuente: Empresa Pública de movilidad*

#### **4.1.3. Determinación del alcance del SGC**

Se procede a la realización del diseño de sistema de gestión por procesos que se ejecutara en las áreas de administración y operativas de la Empresa Pública de Movilidad dando un enfoque principalmente en el diseño y gestión de procesos esto siguiendo la normativa ISO 9001:9015. Donde se establecen los requerimientos propuestos en el punto 3.2.5.

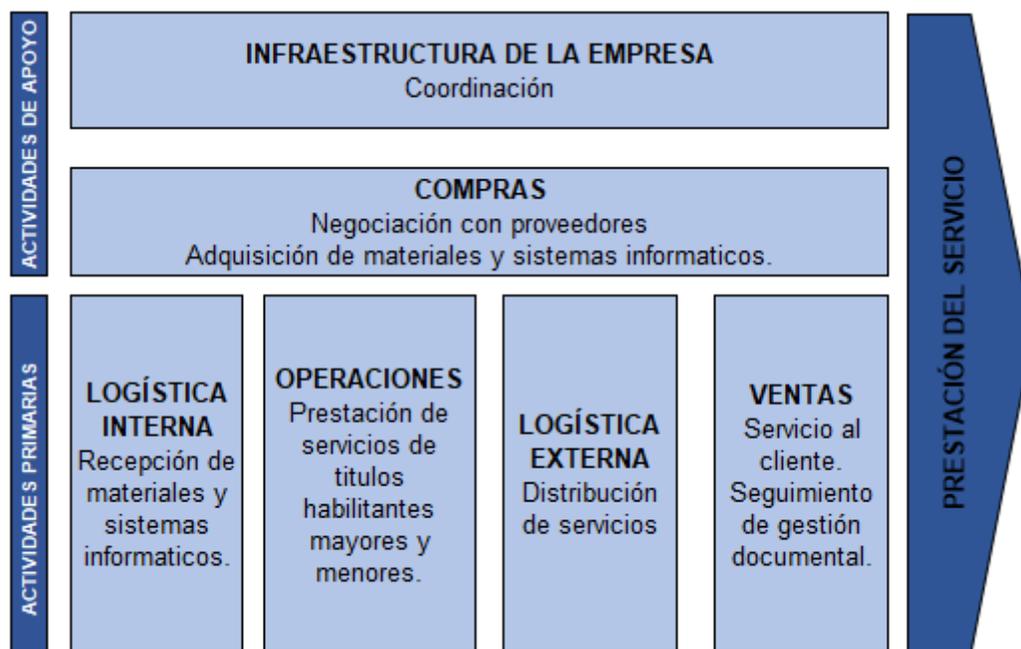
#### **4.1.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos**

Basados en la norma internacional ISO 9001:2015, se debe identificar los procesos necesarios a través de una correcta organización, estableciendo una secuencia e interacción en determinados procesos, para así crear una mejora continua en el sistema de gestión de calidad, con el objetivo de perfeccionar el desempeño organizacional. Según el diseño de modelo del sistema de gestión por procesos para la Empresa Pública de Movilidad se desarrollará en base a la norma, es necesario mencionar que no se tomara en cuenta el apartado de diseño y desarrollo de los productos y servicios que se menciona en el punto 8.3.

##### **4.1.4.1. Cadena de valor**

La cadena de valor nos ayuda a determinar las actividades que aportan valor a la empresa así también sus ventajas competitivas de la misma, identificando sus actividades

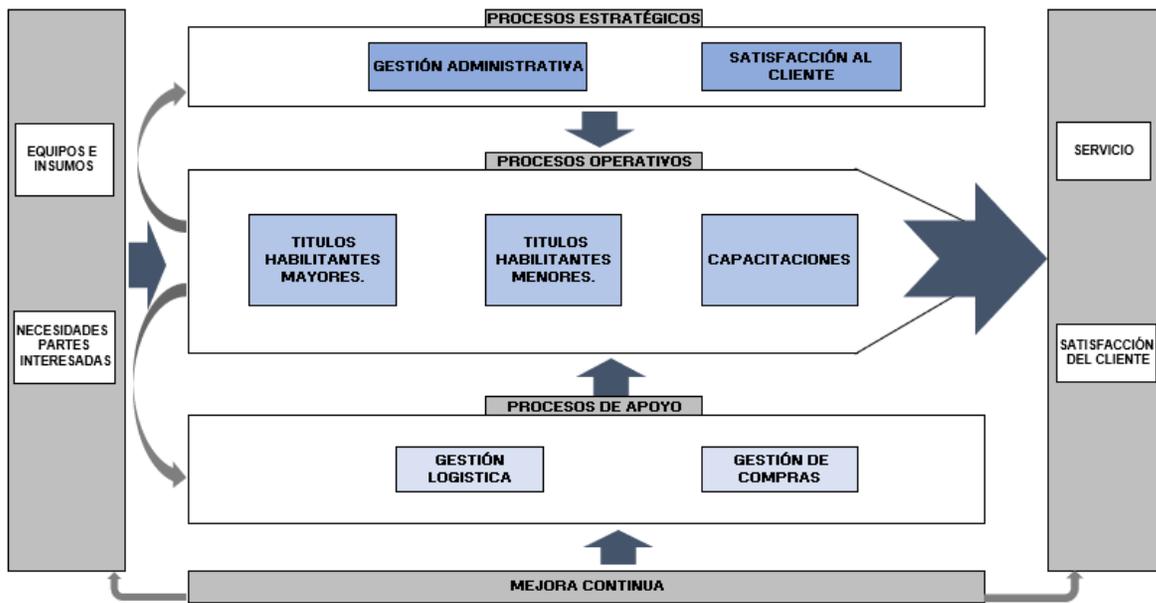
primarias y sus actividades de apoyo en las cuales se va añadiendo un valor agregado a los servicios con los que cuenta la empresa. Ahora veamos en la figura 14 la cadena de valor realizada en base a la empresa y sus actividades.



*Figura 20. Infraestructura de la empresa  
Fuente: Empresa Pública de movilidad*

#### 4.1.4.2. Mapa de procesos

Para la elaboración del mapa de procesos se realizó una gráfica tomando en cuenta los aspectos clave y los elementos principales que lo conforman, los cuales son los procesos de estrategia, operativos y de apoyo que se relacionan entre sí, esto con el propósito de establecer una estructura adecuada para organización. A continuación, se muestra en la figura



*Figura 21. Mapa de procesos  
Fuente: Empresa Pública de Movilidad*

#### 4.1.4.3. Inventario de procesos

Con respecto al este punto lo realizaremos de acuerdo con el mapa de procesos que nos permitirá una correcta ejecución en la organización teniendo en cuenta los macro procesos, procesos y subprocesos se establecerá los procesos estratégicos, procesos clave u operativos, proceso de apoyo. Los cuales cada uno de estos procesos nos ayudara a llegar a nuestro objetivo, los procesos estratégicos nos serán de ayuda para determinar los objetivos del sistema de calidad y su seguimiento, además para la presentación del servicio hacia al cliente y obtener un valor añadido nos será de ayuda el proceso operativo, así mismo para facilitar el proceso antes mencionado nos será de ayuda el proceso de apoyo que es el que da las bases y recursos.

A continuación, en la Tabla 11 se muestra el inventario de procesos

Tabla 11. Inventario de Procesos

COD	MACROPROCESO	COD	PROCESO	COD	PROCEDIMIENTO
G. E	GESTIÓN ESTRATEGICA	G.E.1	Gestión Administrativa	G.E.1.1	Planificación del plan estratégico
				G.E.1.2	Realización del plan estratégico
				G.E.1.3	Seguimiento y evaluación
		G.E.2	Satisfacción del cliente	G.E.2.1	Establecer las necesidades del cliente
				G.E.2.2	Brindar servicios de calidad
				G.E.2.3	Seguimiento de satisfacción del cliente
G. O	GESTIÓN OPERATIVA	G.O.1	Títulos habilitantes mayores	G.O.1.1	Renovación de permiso de operación
				G.O.1.2	Incremento de cupo
				G.O.1.3	Renovación de contrato de operación
		G.O.2	Títulos habilitantes menores	G.O.2.1	Cambio de socio
				G.O.2.2	Cambio de socio y vehículo
				G.O.2.3	Cambio de vehículo
				G.O.2.4	Habilitación de vehículo
		G.O.3	Capacitaciones	G.O.3.1	Impartición de capacitaciones de educación vial
G.O.3.2	Recepción de capacitaciones				
G. A	GESTIÓN DE APOYO	G.A.1	Gestión Logística	G.A.1.1	Distribución de agentes de transito
		G.A.2		G.A.1.2	Resaltos
		G.A.2	Gestión de Compras	G.A.2.1	Negociación con los proveedores
				G.A.2.2	Control de calidad de los materiales

Elaborado por: Lenin Fuentes  
Fuente: Empresa Pública de movilidad

#### 4.1.4.4. Codificación

La codificación nos ayuda a tener más control, reducir errores y fallos para realizar una mejor gestión de documentos.

- **Macro proceso:** En la codificación del macro proceso se tiene en cuenta las iniciales de las palabras
- **Proceso:** En la codificación del proceso se toma en cuenta las iniciales de cada palabra incluido el número de proceso
- **Procedimiento:** En la codificación del procedimiento se utilizara las iniciales de cada proceso, continuo del número de proceso y seguido el número del procedimiento.



*Figura 22. Codificación de Procesos  
Elaborado por: Lenin Fuentes*

#### 4.1.4.5. Caracterización de Procesos

La caracterización por procesos es una herramienta muy útil la cual nos ayuda hacer un análisis detallado de los elementos los cuales causan que los procesos tengan un inicio y un fin, para el mejor desarrollo de la caracterización por procesos se realizó una ficha en la cual se encuentra el código, documentos, entradas, actividades, salidas, así como también los riesgos y los indicadores de cada uno de ellos

Se realizo la caracterización de cada uno de los procesos mencionados anteriormente los cuales se encuentran de forma detallada en el Anexo 3

#### 4.1.5. Lista Maestra de Documentos

Para obtener un mejor control sobre los procesos se crea la lista maestra de documentos en la cual se encuentran detallados los documentos y registros que se ha realizado, la cual se irá registrando con su respectivo número o código asignado para llevar una mejor organización documental, como también se indicara si los documentos serán de índole interna o externa.

Tabla 12. Lista de Documentos

<b>LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>						
<b>CÓDIGOS</b>	<b>FORMATOS DE DOC/REG</b>	<b>INT.</b>	<b>EX T</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>PROPUESTO</b>	<b>COD PROCEDIMIENTO</b>
<b>D01.INT. G.E.1.1</b>	Plan estratégico	X			X	G.E.1.1 Planificación del plan estratégico
<b>D02.INT. G.E.1.1</b>	Acta de reunión	X		X		
<b>R01.INT. G.E.1.3</b>	Lista de verificación	X			X	G.E.1.3 Seguimiento y evaluación
<b>R01.INT. G.E.2.1</b>	Registro de requisitos del cliente	X			X	G.E.2.1 Establecer las necesidades del cliente
<b>D01.INT. G.E.2.3</b>	Encuesta	X			X	G.E.2.3 Seguimiento de satisfacción del cliente
<b>R01.INT. G.E.2.3</b>	Registro de quejas y sugerencias	X				
<b>D01.INT. G.O.1.1</b>	Formato para la renovación de permiso de operación	X			X	G.O.1.1 Renovación de permiso de operación
<b>D01.INT. G.O.1.2</b>	Formato de incremento de cupo	X			X	G.O.1.2 Incremento de cupo
<b>D01.INT. G.O.1.3</b>	Formato para la renovación de contrato de operación	X			X	G.O.1.3 Renovación de contrato de operación
<b>R01.INT. G.O.2.1</b>	Registro de cambio de socio	X		X		G.O.2.1 Cambio de socio

<b>R01.INT. G.O.2.2</b>	Registro de cambio de socio y vehículo	X	X		G.O.2.2	Cambio de socio y vehículo
<b>R01.INT. G.O.2.3</b>	Registro de cambio de vehículo	X		X	G.O.2.3	Cambio de vehículo
<b>R01.INT. G.O.2.4</b>	Registro de habilitación de vehículo			X	G.O.2.4	Habilitación de vehículo
<b>R01.INT. G.O.3.2</b>	Registro de capacitaciones	X		X	G.O.3.2	Recepción de capacitaciones
<b>R01.INT. G.A.1.1</b>	Registro de los turnos de agentes	X		X	G.A.1.1	Distribución de agentes de tránsito
<b>R01.INT. G.A.1.1</b>	Registro de las rutas de los agentes	X		X		
<b>D01.INT. G.A.1.2</b>	Acta de resaltos	X	X		G.A.1.2	Resaltos
<b>D01.INT. G.A.2.1</b>	Solicitud de compra	X	X		G.A.2.1	Negociación con los proveedores
<b>D01.EXT. G.A.2.1</b>	Factura de proveedores		X	X		
<b>R01.INT. G.A.2.2</b>	Registro de control de calidad	X		X	G.A.2.2	Control de calidad de los materiales y equipos

*Elaborado por: Lenin Fuentes  
Fuente: Empresa Pública de movilidad*

#### **4.1.6. Manual de procedimientos**

El manual de procedimientos es un documento donde se detalla los procesos de una empresa el cual será de gran ayuda para los trabajadores de la Empresa Pública de Movilidad ya que será una guía para realizar determinados procesos, además se debe considerar que dicho manual debe ser conciso y fácil de comprender para un buen desarrollo del mismo y así obtener buenos resultados, este manual constará con 3 macro procesos, 7 procesos y 20 procedimientos. El cual nos ayudara a conseguir un control interno y así mejorar la gestión de procesos, en el Anexo 5 se describe el desarrollo del manual de procedimientos.

### **CLÁUSULA V LIDERAZGO**

#### **4.2. Liderazgo**

El liderazgo con respecto al sistema de gestión de calidad se desarrollará en base el aumento de la satisfacción del cliente, por lo cual, al momento de transmitir la información se lo debe hacer de una forma clara en el cual se generará confianza, además estas acciones tomadas deberán ser informadas de una forma constante a los miembros que conforman la Empresa Pública de Movilidad, ya que con un trabajo en conjunto se podrá lograr un resultado satisfactorio.

##### **4.2.1. Política de calidad**

La Empresa Pública de Movilidad es una institución que brinda servicios de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad vial, a su vez cumple con las normas y requisitos de las partes interesadas, mediante un sistema de gestión para la mejora continua en sus procesos dando un seguimiento y control de los mismos, con el compromiso de generar servicios de calidad para de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

## **CLÁUSULA VI PLANIFICACIÓN**

### **4.3. Planificación**

#### **4.3.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades**

Según la norma ISO 9001:2015 la Empresa Pública de Movilidad obtendrá un enfoque que determine los riesgos que puedan perjudicar e impidan con el mejoramiento de los procesos que se identifiquen en el del sistema de gestión.

El propósito de la matriz de riesgos es realizar una evaluación acerca de los riesgos laborables sobre las actividades que desarrolla la empresa, así mismo una buena identificación de los riesgos nos permitirá una disminución de los mismos que pueda perjudicar a la seguridad y salud de los trabajadores, esto con ayuda de una correcta aplicación de medidas de control para determinados riesgos presentados.

Dicho lo anterior, los riesgos serán identificados en base a las actividades y procesos que realiza la Empresa Pública de Movilidad, en la cual se analizara el nivel de impacto de los riesgos identificados. A continuación, se da a conocer la Matriz de riesgos donde se detallan sus elementos.

- Para identificar los riesgos que presenta la empresa, se debe considerar los procesos estratégicos, operacionales y de apoyo con el objetivo de determinar los procesos que presenta la organización.
- De igual forma se debe identificar el tipo de riesgo y determinar las causas que lo genera.
- Así mismo debemos determinar cuál es el tipo de riesgo.

- Enseguida, para el determinado el análisis de riesgos se debe considera mediante la probabilidad de riesgos con ayuda de una escala la cual tenemos como: B(baja), M (medio), A (alto) y MA (muy alto). De la misma manera se realizará una avaluación de la consecuencia si es, despreciable menores moderados, mayores y catastróficos.
- Finalmente se debe determinar las acciones correspondientes de control y seguimiento esto con el fin de dar solución a los riesgos identificados en dichos procesos.

Tabla 13. Matriz de Riesgos

<b>Consecuencias</b>	Despreciable	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio
	Menores	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio
	Moderadas	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto
	Mayores	Medio	Medio	Alto	Alto	Muy alto
	Catastróficas	Medio	Alto	Alto	Muy alto	Muy alto

*Fuente: (Pérez A., 2016)*

*Elaborado por: Lenin Fuentes*

La Tabla 14 muestra la ponderación que se utilizó para la evaluación en la matriz.

Tabla 14. Ponderación para probabilidad y gravedad

<b>Probabilidades (ocurrencia)</b>	<b>Muy alta</b>	<b>5</b>	<b>Gravedad (impacto)</b>	<b>Muy alta</b>	<b>5</b>
	Alta	<b>4</b>		Alta	<b>4</b>
	Media	<b>3</b>		Media	<b>3</b>
	Baja	<b>2</b>		Baja	<b>2</b>
	<b>Muy baja</b>	<b>1</b>		<b>Muy baja</b>	<b>1</b>

*Fuente: (Pérez A., 2016)*

*Elaborado por: Lenin Fuentes*

La Tabla 15 muestra el rango de valoración para determinar el nivel de riesgo en los procesos determinados en la empresa.

*Tabla 15. Valoración de rango*

<b>Valoración</b>	<b>Nivel de riesgo</b>	<b>Símbolo</b>
1 a 5	Bajo	B
6 a 10	Medio	M
11 a 15	Alto	A
16 a 20	Muy Alto	MA

*Fuente: (Pérez A., 2016)*

*Elaborado por: Lenin Fuentes*

El desarrollo de la matriz de riesgos se encuentra en el Anexo 2.

### 4.3.2. Objetivos de calidad y Planificación para lograrlos

La Tabla 16 describe los objetivos de calidad y cómo se planea alcanzarlos en la organización.

*Tabla 16. Objetivos de calidad*

<b>OBJETIVOS DE CALIDAD</b>	<b>ACCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PERIÓDO</b>	<b>INDICADOR</b>
Garantizar la satisfacción del cliente en base a mejoras en el desempeño organizacional y confiabilidad del servicio.	Contar con el área administrativa y operativa que se entregan a su trabajo y brindan un excelente trato y servicio.	Coordinador, Técnico, Agentes	Semestral	Índice de cumplimiento de requisitos del cliente
Fortalecer las competencias de todos los colaboradores de la empresa en materia operativa con el fin de mejorar continuamente los procesos y la calidad del servicio brindado a los clientes.	Realizar capacitaciones continuas al personal con el fin de que cumplan con los requisitos de las partes interesadas	Coordinador, Técnico, Agentes	Semestral	Porcentaje de personas capacitadas
Satisfacer a los clientes mediante el manejo de quejas y reclamos de los clientes para mejorar la calidad de los servicios prestados.	Se debe considerar la satisfacción del cliente mediante la identificación de quejas, reclamos o cumplimiento de los clientes para priorizar el servicio al cliente.	Coordinador, Técnico.	Mensual	Número de quejas y reclamos atendidos

*Elaborado por: Lenin Fuentes  
Fuente: Empresa Pública de movilidad*

## CLÁUSULA VII APOYO

### 4.4. Apoyo

#### 4.4.1. Recursos

La Empresa Pública de Movilidad en base a los procesos y actividad que realiza, la empresa organiza y distribuye los recursos necesarios que serán de ayuda para los diferentes procesos.

#### 4.4.2. Personas

Mediante la propuesta a realizarse se debe determinar el personal necesario para la implementación del SGC, Así mismo se debe delegar las funciones que debe cumplir cada trabajador, por lo cual el responsable del proceso tendrá que mantener el control de la documentación, esto con el objetivo de hacer conocer de una forma precisa y clara las actividades que se deben realizar en dichos procesos.

*Tabla 17.. Manual de Funciones*

<b>CARGO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Coordinador de Agencia</b>	<p>1.- Emitir resoluciones de títulos habilitantes, cambio de socios, cambio de vehículo, habilitaciones, deshabilitaciones, cambio de socio y habilitación de vehículo.</p> <p>2.- Emitir informes técnicos, previo de constitución jurídica, contrato o permiso de operación, renovación de contrato o de permiso de operación, incremento de cupo.</p> <p>3.- Receptar y responder solicitudes realizadas en las agencias por parte de la ciudadanía</p> <p>4.- Coordinar actividades administrativas de su Agencia.</p> <p>5.- Realizar informes de acuerdo a solicitudes y necesidades requeridas.</p> <p>6.- Asesorar técnicamente en el ámbito de tránsito y transporte terrestre.</p>
<b>Técnico de Movilidad</b>	<p>1.- Informes técnicos y levantamiento de información el ámbito de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial.</p> <p>2.- Elaboración de resoluciones de títulos habilitantes, cambio de socios, cambio de vehículo, habilitaciones, des habilitaciones, cambio de socio y habilitación de vehículo.</p>

	<p>3.- Elaborar informes técnicos, previo de constitución jurídica, contrato o permiso de operación, renovación de contrato o de permiso de operación, incremento de cupo.</p> <p>4.- Receptar informes de acuerdo a solicitudes y necesidades requeridas.</p> <p>5.- Las demás que le sean asignadas por el jefe inmediato superior.</p>
<b>Inspector de Agentes</b>	<p>1.- Coordinar colaboraciones con el resto de cantones.</p> <p>2.- Conocimiento de todas los órdenes de servicios.</p> <p>3.- Coordinar acciones con la agencia cantonal.</p> <p>4.- Realiza disposiciones al personal que este de turno.</p> <p>5.- Realizar el control diario del reporte de citaciones.</p> <p>6.- Asistir a reuniones de planificación.</p>
<b>Secretaria de Agentes</b>	<p>1.- Elaborar las ordenes de servicio</p> <p>2.- Llevar el registro de las citaciones.</p> <p>3.- Llevar las citaciones para su registro en el sistema.</p> <p>4.- Coordinar las fechas de capacitaciones de seguridad vial tanto para los agentes como para impartición de las mismas a la ciudadanía.</p> <p>5.- Atención a requerimientos de los ciudadanos (usos de vía)</p>
<b>Agentes de tránsito</b>	<p>1.- Control de tránsito</p> <p>2.- Procedimientos de accidentes de tránsito y siniestros</p> <p>3.- Operativos de control.</p> <p>4.- Estados de embriaguez</p> <p>5.- Congestión vehicular</p> <p>6.- Control de documentos licencia, matricula.</p> <p>7.- Capacitaciones de seguridad vial a la ciudadanía.</p> <p>8.- Cadenas de custodia.</p> <p>9. Acompañamiento</p> <p>10. Cierre de vías</p> <p>11. Eventos públicos.</p>

*Elaborado por: Lenin Fuentes  
Fuente: Empresa Pública de movilidad*

#### 4.4.3. Recursos de seguimiento y medición

En este punto podemos decir que los recursos de seguimiento y medición será de gran ayuda para poder manifestar los cambios y mejoras que se va logrando en cada proceso, por lo cual se hace uso de los indicadores de gestión que se muestran a continuación.

*Tabla 18.. Procesos e Indicadores*

<b>PROCESO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>CÓDIGO</b>
<b>Gestión Administrativa</b>	G.E.1	Índice de desempeño del plan estratégico	I.1.G.E.1.INT.01
<b>Satisfacción del cliente</b>	G.E.2	Índice de cumplimiento de requisitos del cliente	I.1.G.E.2.INT.01
<b>Títulos habilitantes mayores</b>	G.O.1	Índice de productividad de los títulos habilitantes mayores	I.1.G.O.1.INT.01
<b>Títulos habilitantes menores</b>	G.O.2	Índice de productividad de los títulos habilitantes menores	I.1.G.O.2.INT.01
<b>Capacitaciones</b>	G.O.3	Indicador de cumplimiento de asistencia en las capacitaciones	I.1.G.O.3.INT.01
<b>Gestión Logística</b>	G.A.1	Índice de cumplimiento de las operaciones logísticas	I.1.G.A.1.INT.01
<b>Gestión Compras</b>	G.A.2	Porcentaje de materiales y equipos que cumplen los requisitos de la empresa.	I.1.G.A.2.INT.01

*Elaborado por: Lenin Fuentes  
Fuente: Empresa Pública de movilidad*

#### 4.4.4. Información Documentada

La información documentada se debe controlar y mantener, esta puede estar plasmada mediante cualquier formato, el cual será de ayuda para la empresa y así poder realizar el análisis que crea pertinente, dándole un correcto uso, al realizar la documentación se deberá aplicar en base a las áreas y procesos de la empresa.

- **Elaboración de documentos**

1. Para la elaboración con respecto a los diferentes documentos se realizará en fusión a la propiedad que tenga cada proceso y actividad al cual aplicaremos.
2. El documento debe ser previamente revisado y aprobado por el responsable designado.

- **Revisión de documentos**

La revisión y aprobación de documentos estará a cargo del coordinador.

- **Aprobación de documentos**

1. El coordinador estará a cargo de ver si el documento cumple con los requisitos, de no ser así retornará el documento al responsable de la elaboración para su respectiva corrección.
2. Una vez el documento sea aprobado, se procede a notificar para las firmas correspondientes.
3. Luego de la aprobación y firmas correspondientes el documento entrara en vigencia a partir del siguiente día.
4. Se dará a conocer de forma clara y precisa a todos los empleados.

- **Vigencia de versión de documentos**

1. La vigencia del documento debe estar establecida, considerando sus cambios y aplicación, esto se hace con el fin de sostener un control y seguimiento.
2. En el documento se debe de evidenciar el número de versión en caso de tener actualizaciones.

- **Modificación de documentos**

Al existir cambios en la documentación se alterará las aplicaciones o control de la misma, dicho esto se tomará en cuenta cuando:

- Existen modificaciones en las actividades
- Cambios de responsables del proceso
- Nuevas actividades
- Cambios de política de calidad
- Cambios de normativas aplicables

- **Control**

Para evitar inconvenientes en el control de los diferentes documentos se debe realizar un control constante, este control será realizado por el responsable del proceso, en segunda instancia por el técnico de agencia y finalmente por el coordinador de la empresa. Por tanto, el documento que será presentado en cualquier formato, el cual debe estar disponible en todo momento para el análisis que se crea conveniente, esto con el fin de realizar una planificación adecuada sobre el control de calidad o auditorías internas.

## **CLÁUSULA VIII OPERACIÓN**

### **4.5. Operación**

#### **4.5.1. Planificación y Control Operacional**

En la Empresa Pública de Movilidad será de gran ayuda la planificación y control operacional ya que nos evidenciará resultados óptimos en los servicios prestados, por lo cual se deberá contar con los elementos primordiales para llegar al objetivo. Es por esto que para

dicha planificación y control de determinadas operaciones que se desarrollan se basa en la caracterización de los procesos que están evidenciados en el Anexo3.

#### 4.5.2. Control de cambios

Para la empresa la satisfacción del cliente es de mucha importancia en base a esto podemos decir que se tomarán decisiones de cambios en función de los requerimientos que pueda presentar el cliente, para dichos cambios se debe llevar un registro donde se pueda evidenciar el mismo, estos cambios a realizarse serán con el objetivo de obtener una mejora constante en el servicio. El registro de control de cambios donde se determinan los servicios que brinda la empresa se encuentra evidenciado en la tabla 20.

*Tabla 19. Registro Control de Cambios*

	<b>REGISTRO DE CONTROL DE CAMBIOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>	
		<b>VERSIÓN:</b>	1.0
		<b>RESPONSABLE:</b>	
<b>PROCESO:</b>			
<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>APROBADO SI/NO</b>	

*Elaborado por: Lenin Fuentes  
Fuente: Empresa Pública de movilidad*

#### 4.5.3. Control de salidas no conformes

Para el control de salidas no conformes, se lo realizar mediante la certificación de los documentos formales especificados en esta norma, se dan recomendaciones para el registro de requerimientos de los clientes, registro de control de calidad del servicio, registro de quejas y sugerencias, que formaran un marco de reporte para la empresa la cual identifica las

no conformidades del servicio. La Empresa Pública de Movilidad deberá tener en cuenta como dar solución a las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- Corrección
- Información al cliente
- Obtención de autorización para su aceptación.

## **CLÁUSULA IX EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

### **4.6. Evaluación y Seguimiento**

#### **4.4.5. Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

La Empresa Pública de Movilidad con el fin de garantizar el rendimiento y efectividad de los procesos realizados para los servicios prestados al cliente, esta debe estar presto para una correspondiente evaluación, por tanto, esto nos permitirá a su vez evaluar el cumplimiento que se vaya desarrollando según los objetivos planteados, con el fin de obtener resultados óptimos.

##### **4.4.5.1.Indicadores**

Con ayuda de las fichas de indicadores donde se evidenciará el seguimiento constante y medición de los procesos, ya que esta herramienta se caracteriza por identificar variables cualitativas o cuantitativas. En el Anexo 4 se encuentra desarrollados cada uno de los indicadores de los respectivos procesos.

#### **4.4.6. Satisfacción del cliente**

Para obtener buenos resultados en el SGC de la empresa, es importante haber cumplido con las necesidades del cliente es por eso que se da un enfoque a la satisfacción del

cliente ya que al momento de identificar las expectativas del cliente podemos analizar y dar una mejora al servicio brindando, así mismo a través del análisis de varios métodos indicados a continuación podremos identificar las oportunidades para brindar un servicio óptimo. Así, por ejemplo:

- ✓ Cartas de felicitaciones por parte del cliente
- ✓ Datos del cliente sobre la calidad del servicio
- ✓ Encuestas
- ✓ Registro de quejas y sugerencias.
- ✓ Comunicación con el cliente

Para la Empresa Pública de Movilidad la satisfacción del cliente es de gran importancia ya que a través de la información recolectada que nos brinde el cliente sobre la satisfacción del servicio se podrá incrementar un mejoramiento del mismo, como se mencionó anteriormente cumpliendo las expectativas del cliente se podrá medir el grado de satisfacción que se está obteniendo, por lo cual se realizó una propuesta de formato para encuesta y registro de sugerencias, con el fin de obtener un seguimiento constante sobre la satisfacción del cliente ante el servicio brindado y así también obtener una mejora continua en el servicio, esta información se encuentra evidenciada en el proceso de satisfacción del cliente.

#### **4.4.7. Auditoría Interna**

Las auditorías internas son un proceso sistemático, independiente y de registro que puede lograr y evaluar objetivamente la revisión y determinar el contenido que cumple con los mismos requisitos.

Existen 3 tipos de auditorías la interna que es realizada por la misma organización, auditoría externa la cual es realizada por terceros o por parte de los clientes de la empresa y finalmente tenemos la auditoría externa que se realiza a través de otras organizaciones.

### **Planificación de Auditorias**

La Empresa Pública de Movilidad debe realizar auditorías a intervalos programados, que pueden establecerse una vez cada seis meses o una vez al año. Las auditorias se pueden realizar a través de un programa de auditorías, planes de auditorías y listas de verificación los cuales se encuentran en el proceso de Gestión de Calidad. Se deben establecer criterios de auditoría, que pueden ser requisitos, políticas, procedimientos e instrucciones de trabajo.

## **CLÁUSULA X MEJORA**

### **4.7. Mejora**

#### **4.7.1. Mejora Continua**

Para una mejora continua se considera importante el cumplimiento grupal de los trabajadores de la empresa desde los directivos hasta operarios de la organización logrando cumplir los procesos establecidos en base a las expectativas del cliente, así también se toma en cuenta que dicha mejora estará en base a la aplicación de la propuesta que se realizará a través del ciclo PHVA.

#### **Plan de Mejoras**

El plan de mejoras nos ayuda al momento de implementar cambios en los distintos procesos de la organización y así obtener una mejora constante en el servicio que ofrece la empresa, dicha propuesta de plan de mejora se mostrara en la tabla 21 que se obtuvo en base a los requisitos de la norma.

Tabla 20. Ciclo PHVA

ASPECTOS A MEJORAR	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	VALOR INICIAL	META	NIVEL DE PRIORIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	
<b>P</b>	Planificación de los recursos necesarios para la implantación del SGC	Comprar suministros y equipos de manera oportuna, contando con un stock extra o de emergencia	Técnico de Movilidad.	50%	100%	Medio	oct-22	nov-22
		Desarrollar fichas técnicas de equipos y máquinas que garanticen su correcto funcionamiento y estado de los mismos.	Inspector de Agencia	10%	100%	Medio	oct-22	nov-22
<b>H</b>	Utilización del diseño del SGC en la Empresa Pública de Movilidad	Implementar el uso de toda la documentación para demostrar el cumplimiento de los requisitos del SGC	Coordinador, Técnico, Inspector, secretario y Agentes	20%	100%	Alta	oct-22	nov-22
		Fortalecer la gestión y motivación de los empleados para el logro de los objetivos de calidad y la aplicación de la estrategia propuesta.	Coordinador, Técnico	15%	100%	Alta	oct-22	nov-22
		Comunicar las propuestas de SGC a todas las partes interesadas	Coordinador, Técnico	10%	100%	Alta	oct-22	nov-22

		Implementar un sistema de gestión de la calidad en toda la organización.	Coordinador, Técnico, Inspector, secretario y Agentes	20%	100%	Alta	oct-22	abr-22
		Comprobar el cumplimiento de los criterios de auditoría	Coordinador, Técnico	10%	100%	Alta	feb-22	abr-22
		Evaluar la efectividad de medir los indicadores propuestos en el SGC	Coordinador, Técnico	20%	100%	Medio	oct-22	nov-22
V	Evaluar la eficacia del SGC	Monitorear los riesgos identificados	Coordinador, Técnico	10%	100%	Medio	oct-22	nov-22
		Control de calidad con documentación.	Coordinador, Técnico, secretario de Agentes	10%	100%	Alta	oct-22	nov-22
		Implementar los respectivos planes de acción	Coordinador, Técnico secretario de Agentes	10%	100%	Alta	Oct -22	nov-22
A	Aplicar mejoras en el SGC	Realizar acciones correctivas	Coordinador, Técnico secretario de Agentes	10%	100%	Media	ago-22	nov-22
		Actualizar documentos y registros según sea necesario.	Técnico de Movilidad.	5%	100%	Alta	ago-22	nov-22

*Elaborado por: Lenin Fuentes  
Fuente: Empresa Pública de movilidad*

#### 4.8. Análisis de resultados

Para medir el nivel de cumplimiento que tiene la Empresa Pública de Movilidad sobre los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 es necesario contar con el Check List inicial, así como también el Check List final. A causa de esta investigación realizada podemos definir que la empresa en la actualidad tiene el 24.4% de cumplimiento dicho porcentaje es considerado como BAJO.

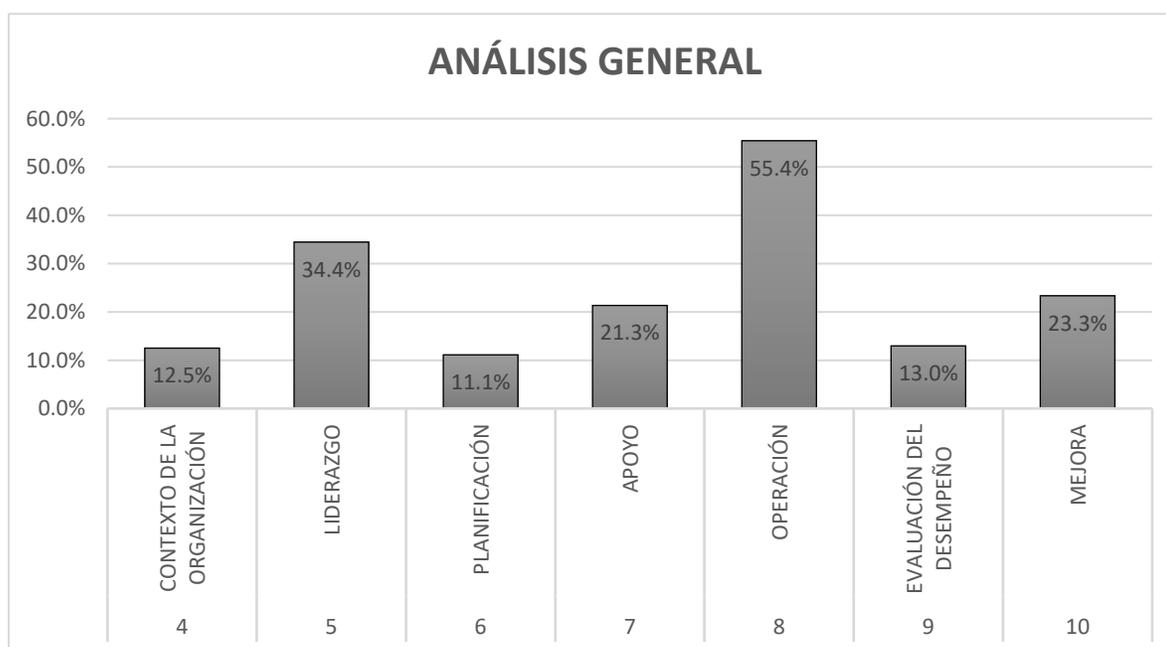


Figura 23. Resultados Check List  
Fuente: Empresa Pública de Movilidad

En el Check List final se puede evidenciar el porcentaje de cumplimiento alcanzado, en segunda instancia debemos tomar en cuenta que el porcentaje solo está basado en la propuesta realizada del sistema de gestión por procesos ya que aún no se ha procedido a la implementación de la misma, por lo que el porcentaje es de 75,7% por tanto se recomienda a la empresa poner en marcha la propuesta con la finalidad de obtener un cumplimiento de carácter elevado. A continuación, en la figura 17 se evidenciará los mejoramientos que se obtuvo.

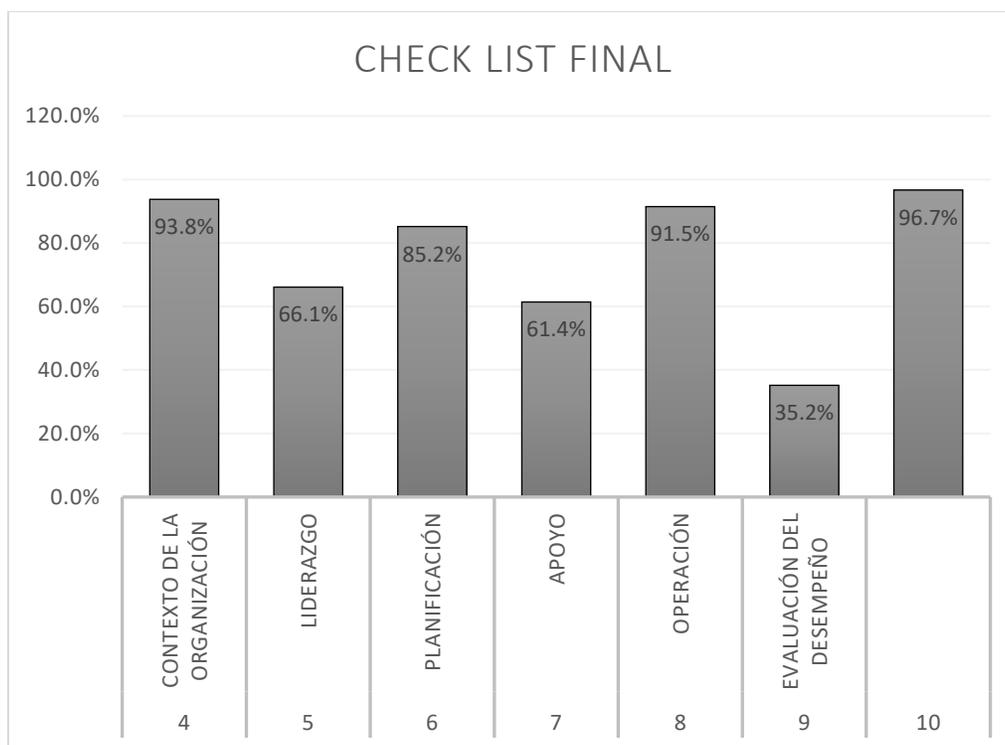


Figura 24. Resultados finales Check List  
Fuente: Empresa Pública de Movilidad

Para evidenciar que se obtuvo un mejoramiento se procede a realizar un análisis comparativo entre la situación de inicial de la empresa que fue del 24,4% y los resultados que logramos obtener gracias a la propuesta de gestión por procesos la cual es el 75,7% como resultado obtenemos que se logró un mejoramiento del 51,3%.

Finalmente, para lograr el porcentaje faltante del 24,3% se lo puede llegar alcanzar mediante la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.

*Tabla 21.. Comparación situación empresarial*

No	CLAUSULA	%	%	%
		CUMPLIMIENTO INICIAL	CUMPLIMIENTO FINAL	INCREMENTO
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	12.5%	93.8%	81.3%
5	LIDERAZGO	34.4%	66.1%	31.7%
6	PLANIFICACIÓN	11.1%	85.2%	74.1%
7	APOYO	21.3%	61.4%	40.1%
8	OPERACIÓN	55.4%	91.5%	36.1%
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	13%	35.2%	22.2%
10	MEJORA	23.3%	96.7%	73.4%
	<b>AVANCE GENERAL</b>	<b>24.4%</b>	<b>75.7%</b>	<b>51.3%</b>

*Elaborado por: Lenin Fuentes  
Fuente: Empresa Pública de movilidad*

## Cronograma de implementación de SGC

A continuación, se ha desarrollado un cronograma detallado para la implementación del sistema de gestión el cual ha sido planificado en un periodo de seis meses, como se muestra en la figura 25.

No	Tareas	Duración (días)	Semanas (Seis Meses)																							
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
	Nombre de la tarea	120 días																								
1	Tomar la decision estrategica de implementar un SGC	5 días	█																							
2	Presentar proyecto de implementación del SGC	5 días		█																						
3	Capítulo 4 contexto de la organización	15 días			█	█	█																			
4	Comprensión de la organización y su contexto	5 días			█																					
5	Comprensión de las necesidades	5 días				█																				
6	Determinación del alcance del SGC	5 días					█																			
7	Capítulo 5 Liderazgo	10 días						█	█																	
8	Enfoque al cliente	5 días						█																		
9	Política	5 días							█																	
10	Capítulo 6 Planificación	10 días								█	█															
11	Acciones para abordar riesgos	5 días									█															
12	Objetivos de calidad	5 días										█														
13	Capítulo 7 Apoyo	15 días											█	█	█											
14	Recursos	5 días												█												
15	Personas	5 días													█											
16	Información documentada	5 días														█										
17	Capítulo 8 Operación	20 días															█	█	█	█	█					
18	Planificación y control operacional	5 días																█								
19	Control de cambios	5 días																	█							
20	Control de salidas no conformes	10 días																		█	█					
21	Capítulo 9 Evaluación del desempeño	20 días																			█	█	█	█	█	
22	Analisis y evaluación	5 días																				█				
23	Satisfacció al cliente	5 días																					█			
24	Auditoria interna	10 días																						█	█	
25	Capítulo 10 Mejora	20 días																								█
26	Plan de mejoras	20 días																								█

Figura 25. Cronograma de implementación del SGC  
Elaborado por: Lenin Fuentes

## Costos estimados para la implementación del SGC

La Tabla 22 describe el presupuesto estimado en el proceso de implementación y certificación según la norma ISO 9001:2015

Tabla 22.. Costos de implementación

<b>Actividad</b>	<b>Costo estimado</b>	<b>Observaciones</b>
Diagnóstico inicial	\$ 300,00	Comprender el estado actual de la empresa y los problemas que impiden su crecimiento
Capacitación Norma ISO 9001:2015	\$ 500,00	Costo de capacitación de la Norma ISO 9001:2015
Capacitación “Auditorías internas de los sistemas de gestión ISO 9001:2015”	\$ 500,00	Costo de capacitación de la Auditorías internas de la Norma ISO 9001:2015
Contexto de la organización	\$ 300,00	Determinar qué sistema de gestión de la calidad es el más adecuado según la norma ISO 9001.
Definir los recursos necesarios para el funcionamiento del sistema.	\$ 100,00	Garantizar que el proyecto en que participa la empresa se ejecuta de acuerdo con todos los requisitos del cliente
Realizar un plan para documentar los procesos	\$ 300,00	Se debe realizar un sistema que lleve un registro de cada una de las actividades realizadas en los procesos.
Definir los indicadores del SGC	\$ 50,00	Para evaluar la eficiencia de cada uno de los procesos.
Elaboración de las políticas	\$ 60	La política de la empresa debe estar dirigida a lograr las metas u objetivos de la empresa.
Solicitud de acreditación	\$ 3000	Costo de la auditoria y demás actividades realizadas por la persona acreditadora.
Impresión de documentación física	\$ 20	Se las realiza mensualmente
Memoria de documentación legal	\$ 20	Respaldo
<b>Total</b>	<b>\$ 5150</b>	

Elaborado por: Lenin Fuentes

## CONCLUSIONES

- Por medio de los referentes teóricos analizados en esta investigación se determinó las bases necesarias para comprender la importancia del Sistema de Gestión por Procesos, mismos que permitieron establecer fuentes necesarias para lograr una implementación sostenible en la empresa.
- Se realizó el diagnóstico de la situación actual de la Empresa Pública de Movilidad mediante la herramienta Check List basado en la norma ISO 9001:2015 en el que se evidencio el cumplimiento del 24,4 % de los requisitos de la norma, lo cual se considera de carácter bajo, por esta razón se propone realizar un Sistema de Gestión por Procesos y se desarrolló un plan de mejoras con el fin de perfeccionar el funcionamiento de la empresa.
- En el desarrollo de la propuesta para la implementación de un Sistema de Gestión por Procesos en la Empresa Pública de Movilidad basado en la norma ISO 9001:2015, se realizó cada una de las cláusulas de la norma para luego desarrollar el manual de procedimientos con la respectiva documentación, aplicando de esta manera el Check List final donde determinó un cumplimiento del 75,7% de los requerimientos establecidos en esta norma.

## **RECOMENDACIONES**

- Implementar la propuesta de Sistema de Gestión por Procesos con la finalidad de obtener una mejora continua en el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 cumpliendo los objetivos de calidad que logren la satisfacción de los clientes y el posicionamiento de la empresa.
- Realizar la respectiva actualización de toda la información perteneciente a los procesos, procedimientos, fichas, formatos y registros con el fin de tomar acciones preventivas a futuros problemas o situaciones que se puedan presentar, para obtener un mejoramiento continuo con el debido control y seguimiento de los directivos de la empresa.
- Informar el impacto que tiene el Sistema de Gestión por Procesos a cada uno de los trabajadores de la empresa, para concientizar acerca de la relevancia que ofrecen los objetivos de calidad, política de calidad y de su colaboración en la implementación del SGC.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación. (2014). Obtenido de [https://www.shareweb.ch/site/DRR/Documents/Types%20of%20activity/Risk%20Governance/Guidelines\\_Switzerland\\_Integrated\\_Risk\\_Management\\_IRM\\_2014\\_BABS\\_Spanish.pdf](https://www.shareweb.ch/site/DRR/Documents/Types%20of%20activity/Risk%20Governance/Guidelines_Switzerland_Integrated_Risk_Management_IRM_2014_BABS_Spanish.pdf)
- Alonso, P. L. (2015). *Gestión de las Empresas por procesos*. Obtenido de [https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/23486/PFC\\_EOI\\_PLA\\_201406\\_Gesti%C3%B3n%20de%20las%20Empresas%20por%20Procesos.pdf](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/23486/PFC_EOI_PLA_201406_Gesti%C3%B3n%20de%20las%20Empresas%20por%20Procesos.pdf)
- Alvarez, J. (2017). *AENOR*. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/53618>
- Álvarez, J. P. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. Madrid: Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Álvarez, P. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/53618?page=18>
- Alzate, A. (Octubre de 2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista Venezolana RG*, 22. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29055967003/29055967003.pdf>
- Arias, A. (2020). *La Gestión de los Procesos*. Obtenido de <https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10142.pdf>
- Arimary, L. (Noviembre de 2020). Obtenido de <https://www.luisarimany.com/la-cadena-de-valor/>
- Arimary, L. (2020). *La Cadena de Valor. La ventaja competitiva*.
- Arturo, K. (2020). *Crece negocios*. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/cadena-de-valor/>
- Bergholz, S. P. (11 de Mayo de 2015). *Medwave*. Obtenido de Medwave: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20puede,mejora%20continua%20de%20los%20procesos>.
- Cadena, O. (Octubre de 2018). *Gestión de la calidad y productividad* (David Andrade Aguirre ed.). (L. A. Mercedes Berenice Blanco, Ed.) Ecuador: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15416/1/GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD%20Y%20PRODUCTIVIDAD.pdf>
- Carmen Ibañez. (2008). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20612981002.pdf>
- Casares, I. (2016). *Introducción a la Gestión Integral de Riesgos Empresariales*. (V. Saenz, Ed.) Lima, Perú: Platinum. Obtenido de [https://fundacioninade.org/sites/inade.org/files/web\\_libro\\_3\\_la\\_gestion\\_integral\\_de\\_riesgos\\_empresariales.pdf](https://fundacioninade.org/sites/inade.org/files/web_libro_3_la_gestion_integral_de_riesgos_empresariales.pdf)

- Castellanos, L. (2017). Obtenido de <https://lcmetodologiainvestigacion.wordpress.com/2017/03/02/tecnica-de-observacion/#:~:text=La%20t%C3%A9cnica%20de%20observaci%C3%B3n%20es,para%20una%20investigaci%C3%B3n%20%5BCreceNegocios%5D>.
- Chacón, P. S. (2016). *Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos*. Obtenido de <https://www.controlhidrocarburos.gob.ec/wp-content/uploads/MARCO-LEGAL-2016/Registro-Oficial-739-Acuerdo-Ministerial-1573.pdf>
- Cillero, M. (2019). Obtenido de <https://manuel.cillero.es/doc/metodologia/metrica-3/tecnicas/factores-criticos-de-exito/>
- Código del trabajo. (2015). *Educacionec.com*. Obtenido de <https://educacionec.com/codigo-del-trabajo-ecuador/>
- Código Orgánico de la Producción, Comercio e. (2010). Obtenido de <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec050es.pdf>
- Coello, A. A. (2020). *La Gestión de los Procesos*. Madrid. Obtenido de <https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10142.pdf>
- Deming, E. (28 de Mayo de 2019). *NUEVAS NORMAS ISO ES UNA INICIATIVA DE ESCUELA EUROPEA DE EXCELENCIA*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/05/ciclo-phva-en-iso-9001/#:~:text=Edward%20Deming%20desarroll%C3%B3%20el%20ciclo,y%20proyectos%20de%20las%20organizaciones>.
- EALDE Business School. (2020). Obtenido de <https://www.ealde.es/iso-31000-para-que-sirve/#:~:text=La%20norma%20%2E2%80%9CISO%2031000%3A2018,como%20elemento%20generador%20de%20valor>.
- ESERP. (2021). *ESERP*. Obtenido de <https://es.eserp.com/articulos/que-es-analisis-pestel/>
- Estandarización, O. I. (2018). *Nueva ISO*. Obtenido de Nueva ISO: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>
- Felipe Novillo, B. P. (2017). *Gestión de la Calidad un enfoque práctico* (1 ed., Vol. 1). Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de [file:///D:/User/Descargas/LIBRO%20GESTION%20libro%20\(1\).pdf](file:///D:/User/Descargas/LIBRO%20GESTION%20libro%20(1).pdf)
- Gigch, V. (2006). *Net Libros*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1090/sistema.html#:~:text=5.3.,Definici%C3%B3n%20de%20sistema&text=S eg%C3%BAn%20Van%20Gigch%2C%20un%20sistema,como%20opuesto%20a%20perm anecer%20interte>.
- Gloria Morela Torrealba Urdaneta. (2020). *Teorías, enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales*. Obtenido de <file:///D:/User/Descargas/3045-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3087-1-10-20201227.pdf>
- Gómez, A. Z. (2015). *Ciclo de la Calidad PHVA* (Vol. 1). Bogotá, Colombia: Editorial Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/129837?page=12>

- INEC. (2015). Descripción de procesos y Mapa de procesos. (F. Mendez, Ed.) 35. Obtenido de [https://www.inec.cr/sites/default/files/documentos/inec\\_institucional/transparencia/procesos\\_institucionales/descripcion\\_del\\_mapa\\_de\\_procesos.pdf](https://www.inec.cr/sites/default/files/documentos/inec_institucional/transparencia/procesos_institucionales/descripcion_del_mapa_de_procesos.pdf)
- ISO. (2015). Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- ISO. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad 9000 — Fundamentos y vocabulario*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- ISO 9001. (2015). Obtenido de <https://dgn.isolutions.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es:fig:1>
- ISO Tools*. (2015). Obtenido de Matriz de riesgos: <https://www.isotools.org/2015/08/06/en-que-consiste-una-matriz-de-riesgos/>
- ISO Tools. (2015). *Ciclo PHVA de Mejora Continua*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/02/20/en-que-consiste-el-ciclo-phva-de-mejora-continua/>
- ISO Tools. (2017). Obtenido de <https://www.isotools.org/pdfs/sistemas-gestion-normalizados/ISO-9001.pdf>
- ISO Tools. (2021). *Gestión de Procesos: Gestión por Procesos*. Obtenido de [https://www.isotools.org/soluciones/procesos/gestion-por-procesos/#:~:text=La%20actividad%20contiene%20entradas%20y,tiempo%2C%20recursos%2C%20costes\).](https://www.isotools.org/soluciones/procesos/gestion-por-procesos/#:~:text=La%20actividad%20contiene%20entradas%20y,tiempo%2C%20recursos%2C%20costes).)
- ISOTOOLS. (2018). *ISOTOOLS*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2018/03/08/que-es-un-checklist-y-como-se-debe-utilizar/>

Anexo 1 Check List

ISO-9001:2015	REQUISITOS DEL SISTEMA DE CALIDAD	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones	
<b>4</b>	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>					<b>12.5%</b>
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto					50.0%
	¿Se han determinado las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito y para la dirección estratégica y que afecten a la capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC?	0	X	0	No tiene un análisis de Pestel, Foda	
	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones internas o externas?	X	0	0		
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas					0.0%
	¿Se han determinado las partes interesadas que son pertinentes al SGC, y los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC?	0	X	0	No tiene documentación	
	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes?	0	X	0	No cuenta con un SGC	
4.3	Determinación del alcance del SGC					0.0%
	¿Se han determinado los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance?	0	X	0	No cuenta con un SGC	
	Al determinar el alcance del SGC la organización ha considerado: a) las cuestiones internas y externas indicadas en el apartado 4.1;	0	X	0	No cuenta con un SGC	
	b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;	0	X	0	No cuenta con un SGC	

	c) los productos y servicios de la organización.	0	X	0	No cuenta con un SGC	
	¿Se ha determinado qué requisitos de esta norma son aplicables al SGC y se proporciona la justificación para cualquier requisito de esta norma que la organización ha determinado que no es aplicable para el alcance de su SGC?	0	X	0	No cuenta con un SGC	
	¿El alcance del SGC está disponible y se mantiene como información documentada?	0	X	0	No cuenta con un SGC	
	¿Se establece en el alcance los tipos de productos y servicios cubiertos?	0	X	0	No cuenta con un SGC	
	¿Se comprueba que los requisitos que se han determinado como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurar la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente?	0	X	0	No cuenta con un SGC	
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos					<b>0.0%</b>
	¿Se ha establecido, implementado, mantenido y mejorado continuamente el SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de esta norma?	0	X	0	No cuenta con un SGC	
	¿Se han determinado los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización?					
	¿Se han determinado las entradas requeridas, las salidas esperadas, la secuencia e interacción, los criterios, métodos para la operación y control, responsabilidad y autoridad, así como los recursos necesarios para los procesos del SGC y se asegura su disponibilidad?	0	X	0		
	¿Se abordan los riesgos y las oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1?	0	X	0		

	¿Se evalúan los procesos y se implementan los cambios necesarios para asegurar que los procesos logran los resultados previstos y éstos se mejoran continuamente?	0	X	0		
	¿La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos y la conserva para demostrar que éstos se realizan según lo planificado?	0	X	0	No tiene documentación	
<b>5</b>	<b>LIDERAZGO</b>					<b>34.4%</b>
5.1	Liderazgo y compromiso					83.3%
5.1.1	Generalidades					16.7%
	¿La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al SGC, asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC?	0	X	0		
	¿Se asegura de que se establecen la política y los objetivos de la calidad para el SGC, y que éstos son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización?	0	X	0		
	¿La alta dirección promueve el enfoque de procesos y el pensamiento basado en riesgos, comunica la importancia del SGC y promueve la mejora continua de forma que el SGC logre los resultados previstos?	0	X	0		
	¿Se asegura que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles?	0	X	0		
	¿Compromete, dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC?	0	X	0		
	¿Apoya otros roles pertinentes de la dirección para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad?	X	0	0		
5.1.2	Enfoque al cliente					150.0%
	¿La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurando que se	X	0	0		

	determinan, se comprenden y se cumplen los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?.					
	¿Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad para aumentar la satisfacción del cliente?	X		0		
	¿Se mantiene el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente?	X	0	0		
5.2	Política					0.0%
5.2.1	Desarrollo de la política de la calidad					0.0%
	¿La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye a su dirección estratégica?	0	X	0		
	¿La política de calidad proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad?	0	X	0	No existen políticas y objetivos de calidad.	
	¿incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables y la mejora continua del SGC?	0	X	0		
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad					0.0%
	¿La política de la calidad está disponible y se mantiene como información documentada?	0	X	0		
	¿La política se ha comunicado, es entendida y se aplica dentro de la organización?	0	X	0		
	¿Está disponible para las partes interesadas pertinentes?	0	X	0		
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización					20.0%
	¿La alta dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comunican y se entienden en toda la organización?	X	0	0		
	¿Se asegura que los procesos generan las salidas previstas?	0	X	0		

	¿Se informa a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora (ver 10.1)	0	X	0		
	¿se asegura que se promueve el enfoque al cliente en toda la empresa?	0	X	0		
	Se asegura que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC.	0	X	0		
<b>6</b>	<b>PLANIFICACIÓN</b>					<b>11.1%</b>
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades					33.3%
6.1.1	Generalidades					0.0%
	¿Al planificar el SGC se han considerado las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas y determinar los riesgos y oportunidades que son necesarias abordar con el fin de asegurar que: El SGC logra los resultados previstos?	0	X	0		
	¿Se aumentan los efectos deseables, se previenen los efectos no deseados y se logra la mejora continua?	0	X	0		
6.1.2	Planificación de acciones					66.7%
	¿La organización planifica acciones para abordar los riesgos y oportunidades?	X	0	0		
	¿Planifica la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC? (Ver 4.4) y evaluar la eficacia de esas acciones.	0	0	0		
	¿Las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios?	X	0	0		
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos					0.0%
6.2.1	Establecimiento de objetivos de la calidad					0.0%
	¿Se han establecido los objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios del SGC?	0	X	0	No cuenta con objetivos de calidad	

	¿Los objetivos de calidad son coherentes con la política de la calidad?	0	X	0		
	b) ¿Son medibles?	0	X	0		
	c) ¿toma en cuenta los requisitos aplicables?	0	X	0		
	d) son pertinentes con la conformidad del producto y servicio y el aumento de la satisfacción del cliente?	0	X	0		
	e) ¿Se les da seguimiento?	0	X	0		
	f) ¿Son comunicados?	0	X	0		
	g) ¿se actualizan según corresponda?	0	X	0		
	¿Se mantiene información documentada de los objetivos de calidad?	0	X	0		
6.2.2	Planificación de acciones para lograr los objetivos de la calidad					0.0%
	¿Al planificar cómo lograr los objetivos de la calidad la organización determina qué hacer, qué recursos se requieren, responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados?	0	X	0		
6.3	Planificación de los cambios					0.0%
	¿Cuándo se determinan cambios al SGC, éstos se realizan de manera planificada?	0	X	0		
	La organización considera: ¿el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad del SGC, la disponibilidad de recursos y la asignación de responsabilidades y autoridades?	0	X	0		
<b>7</b>	<b>APOYO</b>					<b>21.3%</b>
7.1	Recursos					50.0%
7.1.1	Generalidades					66.7%

	¿Se ha determinado y se proporcionan los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC?	0	X	0		
	La organización considera:					
	a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes?	X	0	0		
	b) qué se necesita obtener de los proveedores externos?	X	0	0		
7.1.2	Personas					0.0%
	Se determinan y proporcionan las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos?	0	X	0		
7.1.3	Infraestructura					100.0%
	La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios?	X	0	0		
	La infraestructura incluye:					
	a) edificios y servicios asociados	X	0	0		
	b) equipo, incluyendo hardware y software	X	0	0		
	c) recursos de transporte	X	0	0		
	d) tecnologías de la información y la comunicación	X	0	0		
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos					100.0%
	¿Se ha determinado, se proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	X	0	0		
	El ambiente de trabajo, (según aplique) considera factores humanos y físicos tales como: sociales, psicológicos, físicos.	X	0	0		
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición					16.7%
7.1.5.1	Generalidades					33.3%

	¿Se ha determinado y se proporcionan los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos?	X	0	0		
	Los recursos proporcionados: Son apropiados para las actividades de seguimiento y medición realizadas y se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua?	0	X	0		
	¿Se conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son apropiados para su propósito?	0	X	0		
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones					0.0%
	Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, el equipo de medición: a) Se calibra o verifica a intervalos planificados, o antes de su utilización contra patrones de medición internacionales o nacionales, cuando no existen tales patrones se conserva como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación?	0	X	0		
	b) se identifica para determinar su estado?	0	X	0		
	c) se protege contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición?	0	X	0		
	¿Se determina si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto y se toman acciones adecuadas en caso necesario?	0	X	0		
7.1.6	Conocimiento de la organización					66.7%

	¿Se determinan los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	X	0	0		
	¿Los conocimientos se mantienen y se ponen a disposición en la medida necesaria?	X	0	0		
	¿Cuándo se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización considera los conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y sus actualizaciones requeridas?	0	X	0		
7.2	Competencia					50.0%
	a) ¿Se determina la competencias necesaria de las personas que realizan bajo su control, trabajos que afectan el desempeño y eficacia del SGC?	0	X	0		
	b) ¿se asegura que las personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiados?	X	0	0		
	c) cuando es aplicable, se toman acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas?	0	X	0		
	d) se conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia del personal?	X	0	0		
7.3	Toma de conciencia					0.0%
	Se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo control de la organización tomen conciencia de: a) la política de calidad, los objetivos de calidad, su contribución a la eficacia del SGC incluidos los beneficios de una mejora al desempeño, así como implicaciones de incumplimiento de requisitos?	0	X	0		
7.4	Comunicación					0.0%

	Se determinan las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC que incluyan: a) qué comunicar; b) cuándo comunicar c) a quién comunicar; d) cómo comunicar; e) quién comunica	0	X	0		
7.5	Información documentada					6.7%
7.5.1	Generalidades					0.0%
	El SGC de incluye: a) la información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015?	0	X	0		
	b) la información documentada que se considera necesaria para la eficacia del SGC?	0	X	0		
7.5.2	Creación y actualización					0.0%
	Al crear y actualizar la información documentada se asegura de que lo siguiente sea apropiado: a) la identificación y descripción de la información documentada (título, fecha, autor, no. de referencia)	0	X	0		
	b) el formato y los medios de soporte (papel, electrónico)	0	X	0		
	c) la revisión y aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación	0	X	0		
7.5.3	Control de la información documentada					20.0%
7.5.3.1	Disponibilidad e idoneidad					0.0%
	La información documentada requerida por el SGC y por la Norma ISO 9001:2015 se controla para asegurar que: a) está disponible y es idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite.	0	X	0		
	b) está protegida adecuadamente	0	X	0		

7.5.3.2	Distribución, almacenamiento, control de cambios, conservación y disposición					40.0%
	El control de la información documentada incluye: a) distribución, acceso, recuperación y uso	0	X	0		
	b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad.	X		0		
	c) control de cambios	0	X	0		
	d) conservación y disposición	X	0	0		
	La información documentada de origen externo, que se considera necesaria para la planificación y operación del SGC se identifica y controla apropiadamente?	0	X	0		
	¿La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas?	0	X	0		
<b>8</b>	<b>OPERACIÓN</b>					<b>55.4%</b>
8.1	Planificación y control operacional					42.9%
	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios. Se implementa las acciones para la atención de riesgos y alcanzar los objetivos de la calidad (cap. 6) mediante: a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios	0	X	0		
	b) 1. el establecimiento de criterios para los procesos?	0	X	0		
	b) 2. el establecimiento de criterios para la aceptación de productos y servicios?	X	0	0		
	c) se determinan los recursos necesarios para lograr la conformidad de los requisitos de los productos y servicios?	X	0	0		

	d) se implementa el control de los procesos de acuerdo a los criterios?	X	0	0		
	e) se determina y almacena la información documentada para: 1. Asegurar que los procesos se llevan a cabo de acuerdo a lo planificado	0	X	0		
	2. Demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos	0	X	0		
8.2	Requisitos para los productos y servicios					80.0%
	La comunicación con los clientes incluye: a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios?	X	0	0		
	b) atención de consultas, contratos, pedidos y cambios a los mismos	X	0	0		
	c) retroalimentación de los clientes relacionado con productos y servicios, incluyendo las quejas	X	0	0		
	d) manejo y control de propiedad del cliente	X	0	0		
	e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente	0	X	0		
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios					0%
8.3.1	Generalidades					0.0%
	Se ha establecido, implementado, mantenido un proceso de diseño y desarrollo (D&D) que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de productos y servicios?	0	0	0	La empresa no cuenta con un departamento de diseño de servicios	
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo	0	0	0		
	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo la organización ha considerado: a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo?	0	0	X		

	b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones al D&D aplicables?	0	0	X		
	c) las actividades requeridas de verificación y validación del D&D?	0	0	X		
	d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de D&D?	0	0	X		
	e) las necesidades de recursos internos y externos para el D&D de los productos y servicios?	0	0	X		
	f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan en el proceso de D&D?	0	0	X		
	g) la necesidad de participación activa de los clientes y usuarios en el proceso D&D?	0	0	X		
	h) los requisitos para la posterior de productos y servicios?	0	0	X		
	i) el nivel de control del proceso de D&D esperado por los clientes y otras partes interesadas?	0	0	0		
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo					0%
	Se han determinado los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a para el D&D.?	0	0	X		
	Se ha considerado:					
	a) los requisitos funcionales y de desempeño?	0	0	X		
	b) la información proveniente de D&D similares?	0	0	X		
	c) los requisitos legales y reglamentarias?	0	0	X		
	d) normas y códigos de prácticas que la empresa debe implementar?	0	0	X		
	e) Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios?	0	0	X		
	Las entradas son adecuadas para los fines del D&D, están completas y sin ambigüedades?	0	0	X		
	Las entradas del D&D contradictorias son resueltas?	0	0	X		

	Se conserva la información documentada sobre las entradas del D&D?	0	0	X		
8.3.4	Control del diseño y desarrollo					0%
	Se aplican controles al proceso de D&D para asegurarse que:	0	0	X		
	a) se definen los resultados a lograr?	0	0	X		
	b) se realizan revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del D&D para cumplir los requisitos?	0	0	X		
	c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del D&D cumplen los requisitos de las entradas?	0	0	X		
	d) se realizan actividades de validación para asegurarse que los productos y servicios cumplen los requisitos para su aplicación o uso previsto?	0	0	X		
	e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisión o actividades de verificación y validación?	0	0	X		
	f) se conserva la información documentada de estas actividades?	0	0	X		
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo					0%
	Se asegura que las salidas del D&D:	0	0	X		
	a) cumplen con los requisitos de las entradas?	0	0	X		
	b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios?	0	0	X		
	c) hacen referencia a los requisitos de seguimiento, medición y a los criterios de aceptación?	0	0	X		
	d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta?	0	0	X		

	Se conserva la información documentada sobre las salidas del D&D?	0	0	X		
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo		0	X		0%
	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el D&D de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos?	0	0	X		
	Se conserva la información documentada sobre:					
	a) los cambios del D&D?	0	0	X		
	b) los resultados de las revisiones?					
	c) la autorización de los cambios?	0	0	X		
	d) las acciones tomadas para prevenir impactos adversos?	0	0	X		
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente					58.7%
8.4.1	Generalidades					83.3%
	¿Se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos?	X	0	0		
	Se determinan los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:					
	a) estos productos y servicios se incorporan dentro de los propios producto y servicios de la organización?	X	0	0		
	b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización?	X	0	0		
	c) un proceso o una parte del proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización?	X	0	0		

	Se determinan y aplican criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo a los requisitos.	X	0	0		
	Se conserva la información documentada de estas evaluaciones y de cualquier acción que surja al respecto?	0	X	0		
8.4.2	Tipo y alcance del control					50.0%
	Se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes a los clientes?	0	X	0		
	a) se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC?	0	X	0		
	b) Se han definido los controles que se aplican a cada proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes?	X	0	0		
	c) 1. Se considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir con los requisitos (del cliente y los legales y reglamentarios aplicables)	X	0	0		
	c) 2. Se considera la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo?	0	X	0		
	d) se determina la verificación u otra actividad necesaria para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados cumplen los requisitos?	X	0	0		
8.4.3	Información para los proveedores externos					42.9%
	Se asegura de la adecuación de los requisitos antes de comunicarlos al proveedor externo?	X	0	0		

	Se comunican a los proveedores externos sus requisitos para: a) los procesos, productos y servicios a proporcionar?	X	0	0		
	b) la aprobación de 1. Productos y servicios; 2. Métodos, procesos y equipo; 3. La liberación de productos y servicios;	X	0	0		
	c) la competencia, incluyendo cualquier cualificación requerida de las personas	0	X	0		
	d) las interacciones del proveedor externo con la organización	0	X	0		
	e) el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización	0	X	0		
	f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretenda llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.	0	X	0		
8.5	Producción y provisión del servicio					50.9%
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio					55.6%
	¿La producción y provisión del servicio está implementada bajo condiciones controladas?	X	0	0		
	En caso aplicable las condiciones controladas incluyen: a) la disponibilidad de información documentada que defina: 1. las características de los productos y servicios o las actividades a desempeñar 2. Los resultados a alcanzar	X	0	0		
	b) la disponibilidad y uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados?	0	X	0		

	c) la disponibilidad y uso de recursos de seguimiento y medición, para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios?	0	X	0		
	d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos?	X	0	0		
	e) la designación de personal competente, incluyendo calificación requerida?	X	0	0		
	f) validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos, cuando las salidas resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y verificación posteriores?	0	X	0		
	g) implementación de acciones para prevenir los errores humanos?	X	0	0		
	h) implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la salida?	0	X	0		
8.5.2	Identificación y trazabilidad					0.0%
	Se utilizan los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios?	0	X	0		
	Se identifica el estado de las salidas respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio?	0	X	0		
	Se controla la identificación única de las salidas, cuando la trazabilidad es un requisito, y se conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad?	0	X	0		
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					100.0%

	Se cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o estén siendo utilizadas por la misma?	X	0	0		
	Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad del cliente o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios?	X	0	0		
	En caso que la propiedad de un cliente o de un proveedor se pierda, deteriore o de algún modo se considere inadecuado para su uso, se le informa al cliente o al proveedor externo y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido?	X	0	0		
8.5.4	Preservación					0.0%
	Se preservan las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos?	0	X	0		
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega					100.0%
	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega de los productos y servicios?	X	0	0		
	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega, se consideran:	X	0	0		
	a) los requisitos legales y reglamentarios?	X	0	0		
	b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a los productos y servicios	X	0	0		
	c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de los productos y servicios	X	0	0		
	d) los requisitos del cliente	X	0	0		
	e) la retroalimentación del cliente	X	0	0		
8.5.6	Control de los cambios					50.0%

	Se revisan y controlan los cambios para la producción o la prestación del servicio, que permita asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos?	X	0	0		
	Se conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que los autorizan, y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión?	0	X	0		
8.6	Liberación de los productos y servicios					60.0%
	Se han implementado disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?	X	0	0		
	La liberación se lleva a cabo cuando se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que se aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente?	X	0	0		
	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios?	X	0	0		
	La información documentada incluye: a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación?	0	X	0		
	b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación?	0	X	0		
8.7	Control de las salidas no conformes					40.0%
8.7.1	Identificación de salidas no conformes					80.0%
	Se asegura que las salidas no conformes con los requisitos se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?	X	0	0		
	Se toman acciones adecuadas con base en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios?	X	0	0		

	Se aplica lo anterior a los productos o servicios detectados después de la entrega de los mismos, durante o después de la provisión de los servicios?	X	0	0		
	Se trata las salidas no conformes de alguna o más de las siguientes maneras: a) corrección b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios c) información al cliente d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión	X	0	0		
	Cuando se corrigen las salidas no conformes, se verifica la conformidad con los requisitos?	0	X	0		
8.7.2	Información documentada de salidas no conformes					0.0%
	Se mantiene la información documentada que: a) describa la no conformidad	0	X	0		
	b) describa las acciones tomadas	0	X	0		
	c) describa todas las concesiones obtenidas	0	X	0		
	d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad	0	X	0		
<b>9</b>	<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>					<b>13.0%</b>
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación					30.6%
9.1.1	Generalidades					16.7%
	Se han determinado: a) los aspectos que requieren seguimiento y medición?	X	0	0		
	b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos?	0	X	0		
	c) cuándo se debe realizar el seguimiento y la medición?	0	X	0		

	d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición?	0	X	0		
	Se evalúa el desempeño y eficacia del SGC?	0	X	0		
	Se conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados?	0	X	0		
9.1.2	Satisfacción del cliente					50.0%
	Se realiza el seguimiento de la percepción de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas?	X	0	0		
	Se determinan los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información?	0	X	0	No existe documentación oficial	
9.1.3	Análisis y evaluación					25.0%
	Se analizan y evalúan los datos y la información apropiadas que surgen por el seguimiento y la medición?	0	X	0		
	Se utilizan los resultados del análisis para evaluar:	0	X	0		
	a) la conformidad de los productos y servicios?					
	b) el grado de satisfacción del cliente?	X	0	0		
	c) el desempeño y la eficacia del SGC?	0	X	0		
	d) si lo planificado se ha implementado de manera eficaz?	0	X	0		
	e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades?	0	X	0		
	f) el desempeño de los proveedores externos?	X	0	0		
	g) la necesidad de mejoras en el SGC?	0	X	0		
9.2	Auditoría interna					0.0%
9.2.1	Planificación de auditorías					0.0%
	Se realizan auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC es:	0	X	0		

	a) 1. Conforme con los requisitos propios de la organización para su SGC?					
	a) 2. Los requisitos de la Norma ISO 9001:2015?	0	X	0		
	b) se implementa y mantiene eficazmente?	0	X	0		
9.2.2	Establecer, implementar y mantener las auditorías					0.0%
	a) Se planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluya la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de auditorías previas?	0	X	0		
	b) se definen los criterios de la auditoría y el alcance de cada auditoría?	0	X	0		
	c) se seleccionan a los auditores y se llevan a cabo auditorías asegurando la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría?	0	X	0		
	d) se asegura que los resultados de las auditorías se informen a la dirección?	0	X	0		
	e) se realizan correcciones y se toman las acciones correctivas adecuada sin demoras injustificadas?	0	X	0		
	f) se conserva la información documentada de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías?	0	X	0		
9.3	Revisión por la dirección					8.3%
9.3.1	Generalidades					0.0%
	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su idoneidad, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización?	0	X	0		

9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección					0.0%
	Se planifica y llevan a cabo la revisión por la dirección considerando:					
	a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas?	0	X	0		
	b) los cambios de las cuestiones externas e internas, que sean pertinentes al SGC?	0	X	0		
	c) la información sobre el desempeño del SGC incluidas las tendencias relativas a:					
	1. Satisfacción del cliente					
	2. grado en el que se han logrado los objetivos de la calidad					
	3. desempeño de procesos y conformidad de productos y servicios	0	X	0		
	4. las no conformidades y acciones correctivas					
	5. los resultados de seguimiento y medición					
	6. los resultados de las auditorías					
	7. el desempeño de los proveedores externos					
	d) la adecuación de los recursos?	0	X	0		
	e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades? (Ver. 6.1)	0	X	0		
	f) las oportunidades de mejora?	0	X	0		
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección					25.0%
	Las salidas de la revisión por la dirección incluyen decisiones y acciones relacionadas con:					
	a) las oportunidades de mejora?	0	X	0		
	b) cualquier necesidad de cambio en el SGC?	0	X	0		
	c) la necesidad de recursos?	X	0	0		
	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de la revisión por la dirección?	0	X	0		

10	MEJORA					23.3%
10.1	Generalidades					0.0%
	Se determinan y seleccionan las oportunidades de mejora e implementan las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción?	0	X	0		
	Estas acciones incluyen:					
	a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos considerando las necesidades y expectativas futuras?	0	X	0		
	b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados?	0	X	0		
	c) mejorar el desempeño y la eficacia del SGC?	0	X	0		
10.2	No conformidad y acción correctiva					70.0%
	Cuando ocurre una no conformidad, incluyendo las originadas por quejas, la organización:					
	a) 1. Reacciona ante la no conformidad tomando acciones para controlarla y corregirla, según aplique?	X	0	0		
	a) 2. Hace frente a las consecuencias?	X	0	0		
	b) Evalúa la necesidad de acciones para eliminar la causa de las no conformidades a fin de que no vuelan a ocurrir mediante:					
	1. La revisión y el análisis de la no conformidad					
	2. La determinación de las causas de la no conformidad	X	0	0		
	3. la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir	0	X	0		
	c) implementar cualquier acciones necesaria	X	0	0		
	d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada	X	0	0		
	e) en caso necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y	0	X	0		
	f) hacer cambios necesarios al SGC	0	X	0		

	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas?	X	0	0		
10.3	Mejora continua					0.0%
	Se mejora continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del SGC?	0	X	0		
	Se consideran los resultados del análisis y la evaluación, las salidas de las revisiones por la dirección, para determinar si hay necesidades y oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?	0	X	0		

Anexo 2 Matriz de riesgos

Matriz de Riesgos de la Empresa Pública de Movilidad										
Caracterización del Riesgo					Estudio del Riesgo				Control del Riesgo	
Macro proceso	COD	Proceso	Riesgo determinado	Procedente	Tipo de Riesgo	P	G	E	Nivel de Riesgo	Acciones o gestiones a realizar
GESTIÓN ESTRATÉGICA	G.E	Gestión Administrativa	Planificación sin proyección del crecimiento de la empresa	Interno	Financiero	1	3	3	B	Contar con un plan estratégico para el buen desempeño de la empresa.
		Satisfacción del cliente	Pérdida de clientes por la mala prestación de sus servicios.	Interno	Financiero	3	3	9	M	Planificar y dar seguimiento a los clientes después del servicio

G E S T I Ó N  O P E R A T I V A	G.O	Títulos habilitantes mayores	Falta de requisitos al momento de realizar el proceso.	Externo	Social	2	2	4	<b>B</b>	Contar con una hoja específica de los requisitos que se necesita para cada título habilitante.
		Títulos habilitantes menores	Falta de estandarización de los procedimientos.	Interno	Financiero	3	4	12	<b>A</b>	Realizar una unificación de procedimientos con el fin de crear guiones sobre cada una de las actividades
			Mal uso del tarifario.	Interno	Financiero	1	3	3	<b>B</b>	Revisar el valor a pagar por cada título habilitante.
		Capacitaciones de seguridad vial	Falta de interés sobre seguridad vial por parte de la ciudadanía.	Externo	Social	3	2	6	<b>M</b>	Realizar eventos sobre el tema de seguridad vial en cuales se incluya a la ciudadanía en general.
			No contar con cursos actualizados referente a la seguridad vial.	Interno	Social	3	1	3	<b>B</b>	Hacer cursos de seguridad vial con mayor frecuencia

G E S T I Ó N  D E  A P O Y O	G.A	Gestión Logística	No realizar una buena coordinación con los agentes de tránsito	Interno	Social	3	1	3	<b>B</b>	Tener una planificación en los turnos de los agentes de tránsito
			No realizar los controles de tránsito con mayor frecuencia	Interno	Social	2	3	6	<b>M</b>	Coordinar más controles de tránsito en fechas con mayor demanda de accidentes.
		Gestión de Compras	No realizar adquisición de materiales e insumos a tiempo	Interno	Financiero	1	2	2	<b>B</b>	Planificar y realizar la compra de materiales e insumos con anterioridad
			Incumplimiento de proveedores de materiales e insumos	Externo	Financiero	2	2	4	<b>B</b>	Cumplir con los contratos con las partes interesadas para adquirir los materiales

Anexo 3 Caracterización de procesos

		EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD AGENCIA BOLIVAR		<b>CÓDIGO:</b> G.E.1	
				<b>VERSIÓN:</b> 1.0	<b>ELABORADO POR:</b> Lenin Fuentes
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>				<b>REVISADO POR:</b>	
<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>			<b>RESPONSABLE:</b> Coordinador, Técnico.		
<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>			<b>PARTICIPANTES:</b> Coordinador, Técnico.		
<b>OBJETIVO</b>		Definir políticas, lineamientos y estrategias que apoyen la gestión y permitan la mejora continua			
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGLAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
<b>D01.INT. G.E.1.1</b>	Plan estratégico	Registrar y actualizar documentos de manera clara y mantener una gestión adecuada	R01.INT. G.E.1.3	Lista de verificación	
<b>D02.INT. G.E.1.1</b>	Acta de reunión		N/A	N/A	
<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>					
4.2 – 5.1 – 5.2 – 6 – 7 – 8 – 9					
<b>ENTRADAS</b>		<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	
<b>Proceso anterior/ Parte interesada</b>	<b>Entradas</b>			<b>Salidas</b>	<b>PARTE INTERESADA</b>
<b>Parte Interna</b> Coordinador, Técnico <b>Parte Externa</b> Cliente	Necesidades de la empresa	P	Planificación estratégica	Plan estratégico	<b>Parte Interna</b> Toda la organización <b>Parte Externa</b> Cliente
	Plan estratégico	H	Ejecutar el plan estratégico	Pertinencia	
	Ficha de Indicadores	V	Control y seguimiento	Análisis de la información	
	Análisis de la información	A	Monitoreo y Evaluación	Mejora	
<b>RECURSOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DE PROCESOS</b>					
<b>RECURSOS</b>		<b>INFRAESTRUCTURA</b>		<b>FINANCIERO</b>	
Recursos Humanos		Empresa Pública de Movilidad		Empresa Pública de Movilidad	
<b>INDICADOR</b>		<b>RIESGOS</b>		<b>ACCIONES</b>	
Índice de desempeño del plan estratégico		Planificación sin proyección de crecimiento empresarial.		Contar con un plan estratégico de la empresa.	



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA**  
**PROCESO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

**RESPONSABLE:** Coordinador, Técnico.

**PARTICIPANTES:** Coordinador, Técnico.

**REVISADO POR:**

**OBJETIVO** Satisfacer las necesidades de los clientes proporcionando servicios de calidad que satisfagan a los clientes.

**CONTROL**

CÓDIGO	DOCUMENTOS	REGLAS	CÓDIGO	REGISTROS
D01.INT. G.E.2.3	Encuesta	El seguimiento de los clientes debe hacerse mensualmente utilizando los recursos necesarios.	R01.INT. G.E.2.1	Registro de requisitos del cliente
D02.INT. G.E.2.4	Plan de mejora		R01.INT. G.E.2.3	Registro de quejas y sugerencias

**NORMATIVA ISO 9001: 2015**

4.2 – 5.1 – 5.2 – 6 – 7 – 8 - 9

ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas			Salidas	PARTE INTERESADA
<b>Parte Interna</b> Coordinador, Técnico <b>Parte Externa</b> Cliente	Necesidades del cliente	P	Identificar las necesidades del cliente	Registro de reclamos del cliente	<b>Parte Interna</b> Toda la organización <b>Parte Externa</b> Cliente
	Recursos necesarios	H	Brindar un excelente servicio	Servicios disponibles	
	Recursos necesarios	V	Seguimiento de satisfacción del cliente	Encuesta	
	Registro de quejas y sugerencias	A	Mejora	Recomendar estrategias de mejora para aumentar la satisfacción.	

**RECURSOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DE PROCESOS**

RECURSOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Recursos Humanos	Empresa Pública de Movilidad	Empresa Pública de Movilidad
INDICADOR	RIESGOS	ACCIONES
Índice de cumplimiento de requisitos del cliente	Clientes perdidos porque el servicio no cumple con los requisitos acordados	Correcta planificación y seguimiento con los clientes después de la prestación del servicio.



EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD AGENCIA BOLIVAR

CÓDIGO: G.O.1

VERSIÓN: 1.0

ELABORADO POR: Lenin Fuentes

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA**  
**PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MAYORES**

**RESPONSABLE:** Coordinador, Técnico.

**PARTICIPANTES:** Coordinador, Técnico.

**OBJETIVO** Prestar el servicio con el fin de cumplir con las necesidades del cliente.

**CONTROL**

CÓDIGO	DOCUMENTOS	REGLAS	CÓDIGO	REGISTROS
D01.INT. G.O.1.1	Permiso de operación	Cumplir con todos los requisitos para la emisión de títulos habilitantes mayores basados en la ley y su reglamento	N/A	N/A
D01.INT. G.O.1.2	Incremento de cupo		N/A	N/A
D01.INT. G.O.1.3	Contrato de operación		N/A	N/A

**NORMATIVA ISO 9001: 2015**

4.2 – 5.1 – 5.2 – 6 – 7 – 8 - 9

ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas			Salidas	PARTE INTERESADA
<b>Parte Interna</b> Coordinador, Técnico <b>Parte Externa</b> Cliente	Requisitos del cliente	P	Panificación de actividades	Revisión de los respectivos requisitos.	<b>Parte Interna</b> Toda la organización <b>Parte Externa</b> Cliente
	Agilidad el servicio	H	Ejecución del servicio	Servicio en proceso	
	Servicio	V	Calidad del servicio	Registro de control de calidad	
	Título habilitante mayor otorgado	A	Entrega del servicio	Título habilitante mayor otorgado	

**RECURSOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DE PROCESOS**

RECURSOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Recursos Humanos	Empresa Pública de Movilidad	Empresa Pública de Movilidad
INDICADOR	RIESGOS	ACCIONES
Índice de productividad de los títulos habilitantes mayores	Falta de requisitos al momento de realizar el proceso.	Contar con una hoja específica de los requisitos que se necesita para cada título habilitante.



EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD AGENCIA BOLIVAR

**CÓDIGO:** G.O.3

**VERSIÓN:** 1.0

**ELABORADO POR:** Lenin Fuentes

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA**

**PROCESO: CAPACITACIONES**

**RESPONSABLE:** Coordinador, Técnico.

**PARTICIPANTES:** Coordinador, Técnico.

**OBJETIVO** Realizar capacitaciones con la comunidad para concientizarlas acerca de la seguridad vial.

**CONTROL**

CÓDIGO	DOCUMENTOS	REGLAS	CÓDIGO	REGISTROS
N/A	N/A	Se debe realizar capacitaciones de seguridad vial con la mayor frecuencia posible.	R01.INT. G.O.3.2	Registro de capacitaciones

**NORMATIVA ISO 9001: 2015**

4.2 – 5.1 – 5.2 – 6 – 7 – 8 – 9

ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas			Salidas	PARTE INTERESADA
<b>Parte Interna</b> Coordinador, Técnico, <b>Parte Externa</b> Agentes de tránsito Cliente	Necesidades del cliente	P	Determinar las necesidades del cliente	Registro de capacitaciones	<b>Parte Interna</b> Toda la organización <b>Parte Externa</b> Cliente
	Capacitaciones de calidad	H	Ofrecer servicios de calidad	Capacitaciones disponibles ofertadas	
	Recursos necesarios	V	Seguimiento de satisfacción del cliente	Encuesta	
	Estrategias de mejora	A	Mejora	Plantear estrategias de mejora en las capacitaciones.	

**RECURSOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DE PROCESOS**

RECURSOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Recursos Humanos	Empresa Pública de Movilidad	Empresa Pública de Movilidad
INDICADOR	RIESGOS	ACCIONES
Indicador de cumplimiento de asistencia en las capacitaciones	Falta de interés sobre seguridad vial por parte de la ciudadanía	Realizar eventos sobre el tema de seguridad vial en cuales se incluya a la ciudadanía en general.



<b>CÓDIGO:</b>	G.O.2
<b>VERSIÓN:</b>	1.0
<b>ELABORADO POR:</b>	Lenin Fuentes

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA**  
**PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MENORES**

**RESPONSABLE:** Coordinador, Técnico.  
**PARTICIPANTES:** Coordinador, Técnico.

**OBJETIVO** Brindar el servicio con el fin de satisfacer las necesidades del cliente.

**CONTROL**

CÓDIGO	DOCUMENTOS	REGLAS	CÓDIGO	REGISTROS
N/A	N/A	Realizar todos los requisitos para la emisión de títulos habilitantes menores basados en la ley y su reglamento	R01.INT. G.O.2.1	Registro de cambio de socio
N/A	N/A		R01.INT. G.O.2.2	Registro de cambio de socio y vehículo
N/A	N/A		R01.INT. G.O.2.3	Registro de cambio de vehículo
N/A	N/A		R01.INT. G.O.2.4	Registro de habilitación de vehículo

**NORMATIVA ISO 9001: 2015**

4.2 – 5.1 – 5.2 – 6 – 7 – 8 – 9

ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas			Salidas	PARTE INTERESADA
<b>Parte Interna</b> Coordinador, Técnico <b>Parte Externa</b> Cliente	Requisitos del cliente	P	Panificación de actividades	Revisión de los respectivos requisitos.	<b>Parte Interna</b> Toda la organización <b>Parte Externa</b> Cliente
	Agilidad el servicio	H	Ejecución del servicio	Servicio en proceso	
	Servicio	V	Calidad del servicio	Registro de control de calidad	
	Título habilitante menor otorgado	A	Entrega del servicio	Título habilitante menor otorgado	

**RECURSOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DE PROCESOS**

RECURSOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Recursos Humanos	Empresa Pública de Movilidad	Empresa Pública de Movilidad
INDICADOR	RIESGOS	ACCIONES
Índice de productividad de los títulos habilitantes menores	Falta de estandarización de los procedimientos.	Realizar una unificación de procedimientos con el fin de crear guiones sobre cada una de las actividades



EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD AGENCIA BOLIVAR

CÓDIGO: G.A.1

VERSIÓN: 1.0

ELABORADO POR: Lenin Fuentes

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO**  
**PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA**

**RESPONSABLE:** Coordinador, Técnico.

**PARTICIPANTES:** Coordinador, Técnico.

**OBJETIVO** Controlar y coordinar los turnos y rutas de los agentes de tránsito para ejecutar un buen servicio.

**CONTROL**

CÓDIGO	DOCUMENTOS	REGLAS	CÓDIGO	REGISTROS
D01.INT. G.A.1.3	Acta de resaltos	Gestionar de la mejor manera los diferentes turnos de trabajo para los agentes de tránsito.	R01.INT. G.A.1.1	Registro de los turnos de agentes
N/A	N/A		R01.INT. G.A.1.1	Registro de las rutas de los agentes

**NORMATIVA ISO 9001: 2015**

**4.2 – 5.1 – 5.2 – 6 – 7 – 8 - 9**

ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas			Salidas	PARTE INTERESADA
<b>Parte Interna</b> Coordinador, Técnico <b>Parte Externa</b> Cliente	Registro de los turnos de agentes	P	Coordinar las diferentes rutas y turnos	Turnos de agentes coordinados	<b>Parte Interna</b> Toda la organización <b>Parte Externa</b> Cliente
	Necesidades de los agentes de tránsito	H	Efectuar los diferentes turno y rutas de trabajo.	Entrega de los turnos y rutas de trabajo.	
	Recursos necesarios	V	Realizar seguimiento a las actividades planificadas.	Registro de las rutas de los agentes	
	Acta de resaltos	A	Ejecutar acciones correctivas	Proponer estrategias de mejora para efectuar los resaltos	

**RECURSOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DE PROCESOS**

RECURSOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Recursos Humanos	Empresa Pública de Movilidad	Empresa Pública de Movilidad
INDICADOR	RIESGOS	ACCIONES
Índice de cumplimiento de las operaciones logísticas	No realizar una buena coordinación con los agentes de tránsito	Tener una planificación en los turnos de los agentes de tránsito



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO**

**PROCESO: GESTIÓN COMPRAS**

**RESPONSABLE:** Coordinador, Técnico.

**PARTICIPANTES:** Coordinador, Técnico.

**OBJETIVO** Proporcionar la logística de los materiales comprados y el equipo técnico necesario para completar el servicio.

**CONTROL**

CÓDIGO	DOCUMENTOS	REGLAS	CÓDIGO	REGISTROS
D01.INT. G.A.2.1	Solicitud de compras	Realizar pedidos de insumos y materiales en tiempo y forma para evitar demoras en el proceso.	R01.INT. G.A.2.2	Registro de proveedores
D02.EXT. G.A.2.1	Factura de proveedores		R02.INT. G.A.2.2	Registro de control de calidad

**NORMATIVA ISO 9001: 2015**

4.2 – 5.1 – 5.2 – 6 – 7 – 8 - 9

ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas			Salidas	PARTE INTERESADA
<b>Parte Interna</b> <b>Técnico de Agencia</b> <b>Parte Externa</b> <b>Proveedores</b>	Registro de materiales e insumos	P	Negociar con proveedores	Aceptar de la oferta Registro del proveedor	<b>Parte Interna</b> Toda la organización <b>Parte Externa</b> Proveedores Clientes
	Orden de Compra	H	Compra y recepción de materiales y equipos	Factura del proveedor	
	Registro de control de calidad de materiales y equipos	V	Control de calidad de materiales y equipos	Materiales y equipos adecuados para su uso	
	Necesidades de las partes interesadas	A	Almacenamiento	Registro de compras	

**RECURSOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DE PROCESOS**

RECURSOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Recursos Humanos	Empresa Pública de Movilidad	Empresa Pública de Movilidad
INDICADOR	RIESGOS	ACCIONES
Porcentaje de materiales y equipos que cumplen los requisitos de la empresa.	Incumplimiento de proveedores de materiales e insumos	Cumplir con los contratos con las partes interesadas para adquirir los materiales

Anexo 4 Indicadores de procesos

		EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD		<b>CÓDIGO:</b>	I.1.G.E.1.INT.01
				<b>VERSIÓN:</b>	0.1
				<b>ELABORADO POR:</b>	Lenin Fuentes
				<b>REVISADO POR:</b>	
<b>FICHA DE INDICADOR</b>					
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>			<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>	
Índice de cumplimiento del plan estratégico			Gestión Estratégica	Gestión Administrativa	
<b>DEFINICIÓN:</b>	Conjunto de tareas programadas a las que se ha dado cumplimiento				
<b>FORMULA DE CÁLCULO</b>			<b>ESCALA</b>		
$ICP = \frac{PPC}{PC} \times 100$			<50%	Malo	
			51-70%	Regular	
			71 – 90%	Bueno	
			91 – 100%	Muy bueno	
<b>VARIABLES</b>					
<b>PPC</b>	Planificación por cumplir				
<b>PC</b>	Planificación Cumplida				
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>		
Semanal	%	Coordinación	Cuantitativo		
<b>RESPONSABLE</b>	Coordinador, Técnico		<b>FECHA</b>		

		EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD		<b>CÓDIGO:</b>	I.1.G.E.2.INT.01
				<b>VERSIÓN:</b>	0.1
				<b>ELABORADO POR:</b>	Lenin Fuentes
				<b>REVISADO POR:</b>	
<b>FICHA DE INDICADOR</b>					
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>			<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>	
Índice de cumplimiento de requisitos del cliente			Gestión Estratégica	Satisfacción al cliente	
<b>DEFINICIÓN:</b>	Cumplimiento satisfactorio de los requisitos del cliente				
<b>FORMULA DE CÁLCULO</b>			<b>ESCALA</b>		
$ICRC = \frac{RPC}{RC} \times 100$			<50%	Malo	
			51-70%	Regular	
			71 – 90%	Bueno	
			91 – 100%	Muy bueno	
<b>VARIABLES</b>					
<b>ICRC</b>	Índice de cumplimiento de requisitos del cliente				
<b>RCP</b>	Requisitos por cumplir				
<b>RC</b>	Requisitos cumplidos				
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>		
Semanal	%	Coordinación	Cuantitativo		

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	I.1.G.O.1.INT.01
		<b>VERSIÓN:</b>	0.1
		<b>ELABORADO POR:</b>	Lenin Fuentes
		<b>REVISADO POR:</b>	
<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>
Índice de Productividad		Gestión Operativa	Títulos habilitantes mayores
<b>DEFINICIÓN:</b>	Análisis de la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados para prestar el servicio		
<b>FORMULA DE CÁLCULO</b>		<b>ESCALA</b>	
$I_{Productividad} = Eficacia * Eficiencia \frac{\text{Resultados obtenidos}}{\text{Recursos empleados}} \times 100$		<50% 51-70% 71 – 90% 91 – 100%	Malo Regular Bueno Muy bueno
<b>VARIABLES</b>			
<b>Eficacia</b>	Resultados obtenidos en relación a las medidas tomadas		
<b>Eficiencia</b>	Acciones realizadas en relación a los recursos utilizados		
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
Mensual	%	Coordinación	Cuantitativo
<b>RESPONSABLE</b>	Coordinador, Técnico	<b>FECHA</b>	

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	I.1.G.O.3.INT.01
		<b>VERSIÓN:</b>	0.1
		<b>ELABORADO POR:</b>	Lenin Fuentes
		<b>REVISADO POR:</b>	
<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>
Indicador de cumplimiento de asistencia		Gestión Operativa	Capacitaciones
<b>DEFINICIÓN:</b>	Conjunto de personas que asisten a las debidas capacitaciones.		
<b>FORMULA DE CÁLCULO</b>		<b>ESCALA</b>	
$As = \frac{NPC}{NPA} \times 100$		<50% 51-70% 71 – 90% 91 – 100%	Malo Regular Bueno Muy bueno
<b>VARIABLES</b>			
<b>AS</b>	Asistencia		
<b>NPC</b>	Número de personas convocadas.		
<b>NPA</b>	Número de personas efectivamente asistieron al curso.		
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
Semanal	%	Coordinación	Cuantitativo
<b>RESPONSABLE</b>	Coordinador, Técnico	<b>FECHA</b>	

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> I.1.G.O.2.INT.01	
		<b>VERSIÓN:</b> 0.1	
		<b>ELABORADO POR:</b> Lenin Fuentes	
		<b>REVISADO POR:</b>	
<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>
Índice de productividad para los títulos habilitantes menores		Gestión Operativa	Títulos habilitantes menores
<b>DEFINICIÓN:</b>	Relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados para prestar el servicio		
<b>FORMULA DE CÁLCULO</b>		<b>ESCALA</b>	
$I_{\text{Productividad}} = \text{Eficacia} * \text{Eficiencia} \times 100$ <small> <math display="block">\frac{\text{Resultados obtenidos}}{\text{Recursos empleados}}</math> </small>		<50% 51-70% 71 – 90% 91 – 100%	Malo Regular Bueno Muy bueno
<b>VARIABLES</b>			
<b>Eficacia</b>	Resultados obtenidos en relación a las medidas tomadas		
<b>Eficiencia</b>	Acciones realizadas en relación a los recursos utilizados		
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
Mensual	%	Coordinación	Cuantitativo
<b>RESPONSABLE</b>	Coordinador, Técnico	<b>FECHA</b>	

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> I.1.G.A.1.INT.01	
		<b>VERSIÓN:</b> 0.1	
		<b>ELABORADO POR:</b> Lenin Fuentes	
		<b>REVISADO POR:</b>	
<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>
Índice de cumplimiento de las operaciones logísticas		Gestión de Apoyo	Gestión Logística
<b>DEFINICIÓN:</b>	Relación entre los costos totales logísticos y el presupuesto establecido		
<b>FORMULA DE CÁLCULO</b>		<b>ESCALA</b>	
$OL = \frac{\text{Costos totales logísticos}}{\text{Presupuestos establecidos}} \times 100$		<50% 51-70% 71 – 90% 91 – 100%	Malo Regular Bueno Muy bueno
<b>VARIABLES</b>			
<b>OL</b>	Operaciones Logísticas		
<b>CTL</b>	Costos totales logísticos		
<b>PE</b>	Presupuestos establecidos		
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
Semanal	%	Coordinación	Cuantitativo
<b>RESPONSABLE</b>	Coordinador, Técnico	<b>FECHA</b>	



**COMPAÑÍA DE  
PROFESIONALES  
TECNOLÓGICOS DEL  
ECUADOR**

**CÓDIGO:**

**I.1.G.A.2.INT.01**

**VERSIÓN:**

**0.1**

**ELABORADO POR:**

**Lenin Fuentes**

**REVISADO POR:**

**FICHA DE INDICADOR**

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>
<b>Porcentaje de materiales y equipos que cumplen los requisitos de la empresa.</b>	Gestión de Apoyo	Gestión de Compras

**DEFINICIÓN:** Los materiales y equipos los cuales cumplan con los requerimientos para su adquisición.

**FORMULA DE CÁLCULO**

$$ICR = \frac{RPC}{RC} \times 100$$

**ESCALA**

<50%	Malo
51-70%	Regular
71 – 90%	Bueno
91 – 100%	Muy bueno

**VARIABLES**

<b>RPC</b>	Requisitos de orden de compra		
<b>RC</b>	Requisitos cumplidos de orden de compra		
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
Mensual	%	Coordinación	Cuantitativo
<b>RESPONSABLE</b>	Técnico de Agencia	<b>FECHA</b>	

## EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD



### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**VERSIÓN:** 01

#### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Lenin Fuentes	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Msc. Orlando Cabrera	Coordinador	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Ing. Carina Lomas	Técnico	dd/mm/aa	

#### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Descripción el Cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	147
1. OBJETIVO.....	148
2. ALCANCE.....	148
3. ESTRUCTURA.....	148
OBJETIVO.....	148
RESPONSABLES.....	148
DEFINICIONES.....	148
REFERENCIA NORMATIVA.....	148
DESCRIPCIÓN.....	149
DOCUMENTACIÓN.....	149
ANEXO.....	149
4. MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA.....	150
4.1. PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	150
4.1.1. PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO.....	150
4.1.2. PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO.....	156
4.1.3. PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	164
5. MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA.....	189
5.1. PROCESO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	189
5.1.1. PROCEDIMIENTO: DETERMINAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.....	189
5.1.2. PROCEDIMIENTO: OFRECER SERVICIOS DE CALIDAD.....	194
5.1.3. PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	199
6. MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA.....	205
6.1. PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MAYORES.....	205
6.1.1. PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE PERMISO DE OPERACIÓN.....	205
6.1.2. PROCEDIMIENTO: INCREMENTO DE CUPO.....	211
6.1.3. PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE CONTRATO DE OPERACIÓN.....	216
7. MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA.....	225
7.1. PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MENORES.....	225
7.1.1. PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE SOCIO.....	225
7.1.2. PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE SOCIO Y VEHÍCULO.....	230
7.1.3. PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE VEHÍCULO.....	235
7.1.4. PROCEDIMIENTO: HABILITACIÓN DE VEHÍCULO.....	240
8. MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA.....	244
8.1. PROCESO: CAPACITACIONES.....	244
8.1.1. PROCEDIMIENTO: IMPARTICIÓN DE CAPACITACIONES DE EDUCACIÓN VIAL 244	
8.1.2. PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE CAPACITACIONES.....	249
9. MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO.....	263
9.1. PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA.....	263
9.1.1. PROCEDIMIENTO: DISTRIBUCIÓN DE AGENTES DE TRANSITO.....	263
9.1.2. PROCEDIMIENTO: CIERRE DE VIAS.....	271
9.1.3. PROCEDIMIENTO: RESALTO.....	271
10. MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO.....	279
10.1. PROCESO: ABASTECIMIENTO O COMPRAS.....	279
10.1.1. PROCEDIMIENTO: NEGOCIACIÓN CON PROVEEDORES.....	279
10.1.2. PROCEDIMIENTO: COMPRA Y RECEPCIÓN DE MATERIALES Y EQUIPOS.....	284
10.1.3. PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CALIDAD DE MATERIALES.....	289

## **INTRODUCCIÓN**

Este documento incluye un manual de procesos para la Empresa Pública de Movilidad, contiene una descripción detallada de los procedimientos y sus respectivas actividades las cuales permiten a la empresa garantizar la mejora de la calidad de sus servicios a través de una adecuada gestión de procesos y documentos.

Los procesos descritos en el manual permiten a la empresa alcanzar los objetivos de calidad establecidos y promover una gestión óptima de los documentos procesados en la empresa, lo que permite determinar las responsabilidades de cada empleado individual.

Estos procesos y procedimientos están orientados a cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 con el debido seguimiento y verificación a través de la documentación necesaria, en caso de crecimiento o reorientación de los objetivos estratégicos de la organización, este documento podrá ser revisado de acuerdo con los lineamientos establecidos por la empresa.

## **1. OBJETIVO**

Ofrecer a la Empresa Pública de Movilidad una herramienta que ayude a seguir de manera efectiva la gestión de procesos al estandarizar y controlar la documentación necesaria para el desarrollo de las operaciones de la empresa.

### **ALCANCE**

Con un enfoque en todas las áreas de la empresa y brindando información sobre todos los procesos y sus procedimientos, este manual está destinado a los empleados que utilizan los recursos necesarios para el correcto funcionamiento de la empresa.

### **ESTRUCTURA**

#### **– OBJETIVO**

Será el encargado de definir concretamente lo que se propone hacer, debe ser claro medible y accesible a la realización por parte de la organización, debe estar socializada en la misma para tomar acciones que permitan el correcto logro del objetivo.

#### **– RESPONSABLES**

Se refiere a quienes intervienen en el proceso y son responsables de establecer los procedimientos y acciones correctos, quienes a su vez son responsables de verificar la implementación y control de los documentos.

### **DEFINICIONES**

El propósito de esta sección es proporcionar definiciones o significados de los términos describiéndolos para comprender mejor este documento.

#### **– REFERENCIA NORMATIVA**

Es la base legal que ha sido referencia para el desarrollo del procedimiento

#### **– DESCRIPCIÓN**

Son las acciones descritas de forma específica incluyendo las actividades de cada procedimiento y los responsables de los mismos.

– **DOCUMENTACIÓN**

Son todos los documentos y registros con la codificación correspondiente que permiten sustentar la información como una evidencia de la gestión del proceso o procedimiento.

– **ANEXO**

Es la información que sirve de apoyo para el desarrollo de los procedimientos. Las evidencias físicas de la documentación necesaria en cada procedimiento.

## 4. MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

### 4.1. PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

#### 4.1.1. PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	01
		Código:	G.E.1.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DEL PLAN</b> <b>ESTRATÉGICO</b>	Fecha:	dd/mm/aa
		Página:	

### MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

### PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

### PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

**VERSIÓN: 01**

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Lenin Fuentes	Estudiante	dd/mm/ aa	
<b>Revisado por:</b>	Msc. Orlando Cabrera	Coordinador	dd/mm/ aa	
<b>Aprobado por:</b>	Ing. Carina Lomas	Técnico	dd/mm/ aa	

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Descripción el Cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Definir políticas, lineamientos y estrategias que apoyen la gestión y permitan la mejora continua de la Empresa Pública de Movilidad, enfatizando los objetivos de calidad.

## 2. PARTICIPANTES

- Coordinador de Agencia
- Técnico de Agencia

## 3. RESPONSABLE

- Coordinador de Agencia
- Técnico de Agencia

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos:

- N/A: No Aplica
- FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas
- NTE: Servicio Ecuatoriano de Normalización
- INT: Interno
- EXT: Externo

Definiciones:

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

- Plan estratégico: Es un documento que muestra los fundamentos de las operaciones de la empresa y las metas futuras, y también contiene las estrategias a adoptar para alcanzar las metas.
- Estrategias: Las actividades específicas impulsan los objetivos de la empresa y son actividades que permiten el logro de las metas establecidas por la alta dirección.
- FODA: Es una matriz analítica que diagnostica la situación estratégica en la que se encuentra una empresa, organización, institución o persona para desarrollar con éxito un proyecto específico.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- NTE INEN 2573

## 6. DESCRIPCIÓN

### 6.1. PROCEDIMIENTO: Planificación del plan estratégico

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DEL PLAN</b> <b>ESTRATÉGICO</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**CÓDIGO: G.E.1.1**

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Coordinador	Utilizar la herramienta DAFO para realizar un análisis interno y externo de la organización para determinar su posicionamiento estratégico
2	Coordinador	Realizar el respectivo análisis de PESTEL.
3	Coordinador	Ejecutar un plan estratégico que articule la base de operaciones de la organización sobre la cual se sustentan la misión, visión, objetivos de calidad, estrategias y valores institucionales.
4	Técnico	Responsable de la revisión y aprobación de los planes estratégicos por parte de la alta dirección.
5	Técnico	Las políticas establecidas deben ser comunicadas a todos los empleados de la organización antes de su implementación.

**Documento y/o Registro del procedimiento.**

- D01.INT. G.E.1.1: Plan estratégico
- D02.INT. G.E.1.1: Acta de reunión

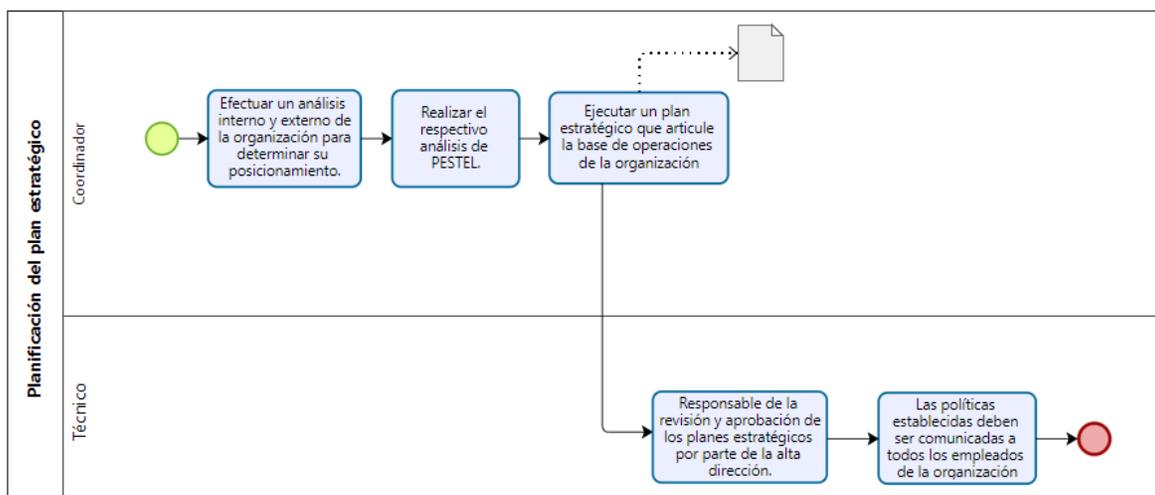
	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Versión: 01
			Código: G.E.1.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO</b>		Fecha: dd/mm/aa
			Página:

## 7. TEMPORALIDAD

Se ejecutará un informe semestralmente acerca del proceso de gestión administrativa de la Empresa Pública de Movilidad detallando el avance de acuerdo al plan estratégico.

## 8. FLUJOGRAMA

### 8.1. PROCEDIMIENTO: Planificación del plan estratégico



## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Plan estratégico	X		X	X	Coordinador	Coordinación
Acta de reunión	X		X		Coordinador	Coordinación

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 10. ANEXOS

- D01.INT. G.E.1.1: Plan estratégico

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b>		<b>CÓDIGO:</b> D01.INT. G.E.1.1
			<b>VERSIÓN:</b> 1.0
			<b>REVISADO POR:</b>
			<b>APROBADO POR:</b>
<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>		<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	
<b>MISIÓN:</b>			
<b>VISIÓN:</b>			
<b>VALORES INSTITUCIONALES:</b>			
<b>OBJETIVOS DE CALIDAD:</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	
<b>ESTRATEGIAS</b>			
<b>ACCIÓN</b>		<b>DURACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	<b>METAS</b>	
<b>DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS</b>			
<b>HUMANOS</b>	<b>FINANCIEROS</b>	<b>TECNOLÓGICOS</b>	

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

- D02.INT. G.E.1.1: Acta de reunión

<b>ACTA DE REUNIÓN PERSONAL</b>		
<b>TEMA:</b>		
<b>FECHA:</b>		<b>LUGAR:</b>
<b>HORA DE INICIO:</b>		<b>HORA FIN:</b>
<b>PUNTOS DE TRABAJO:</b>		
<b>ACUERDOS Y COMPROMISOS:</b>	<b>FECHA DE ENTREGA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>PARTICIPANTES:</b>		
<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
<b>APROBADO POR:</b>	<b>FIRMA:</b>	

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	01
		Código:	G.E.1.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO</b>	Fecha:	dd/mm/aa
		Página:	

**MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA**

**PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO**

**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Lenin Fuentes	Estudiante	dd/mm/ aa	
<b>Revisado por:</b>	Msc. Orlando Cabrera	Coordinador	dd/mm/ aa	
<b>Aprobado por:</b>	Ing. Carina Lomas	Técnico	dd/mm/ aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción el Cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Realizar la implementación de la estrategia planificada, uso de los recursos necesarios previamente asignados para alcanzar las metas de la planificación estratégica y realizar de manera óptima las acciones que contribuyan al éxito de la empresa.

## 2. PARTICIPANTES

- Coordinador de Agencia
- Técnico de Agencia

## 3. RESPONSABLE

- Coordinador de Agencia
- Técnico de Agencia

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos:

- N/A: No Aplica
- NTE: Servicio Ecuatoriano de Normalización
- INT: Interno
- EXT: Externo

Definiciones:

- Estrategias: Las actividades específicas impulsan los objetivos de la empresa y son actividades que permiten el logro de las metas establecidas por la alta dirección.
- Gestión: Es una serie de actividades que se realizan para el funcionamiento de una empresa.

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	01
		Código:	G.E.1.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO</b>	Fecha:	dd/mm/aa
		Página:	

- Ejecutar: Realizar una acción especialmente de un proyecto.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- NTE INEN 2573

## 6. DESCRIPCIÓN

**6.2. PROCEDIMIENTO:** Realización del plan estratégico

**CÓDIGO:** G.E.1.2

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Coordinador	Confirmar que los empleados estén capacitados para implementar el plan estratégico
2	Coordinador	Asignar recursos financieros para cada proceso definido en el plan.
3	Técnico	Revisar los plazos de la empresa para alinearlos con el plan estratégico.
4	Técnico	Ejecutar las estrategias realizadas en el plan estratégico
5	Técnico	La persona responsable gestionará el proceso para que suceda a tiempo según lo previsto.

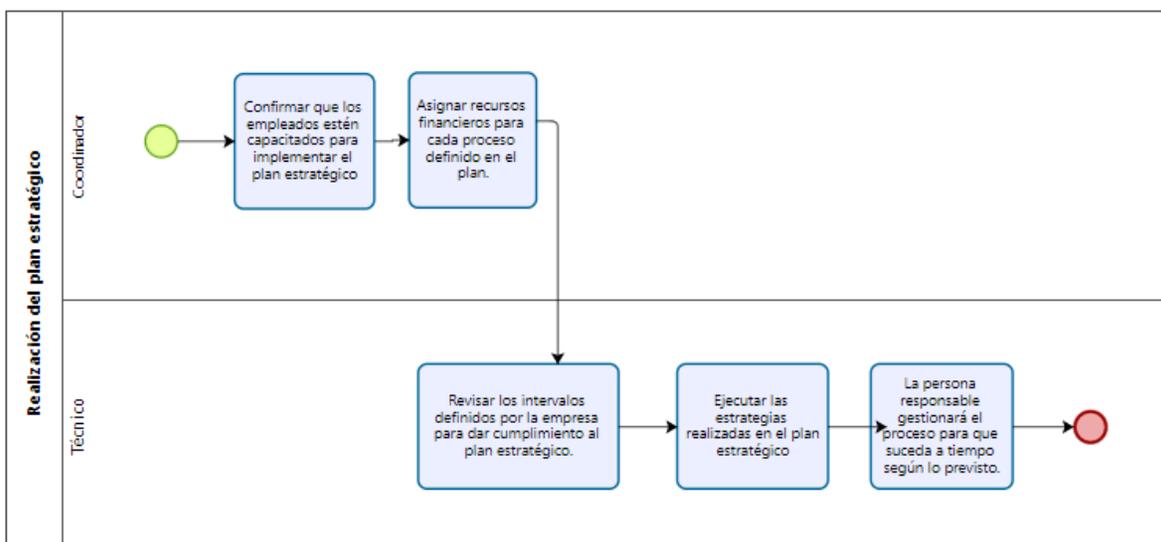
## 7. TEMPORALIDAD

Se ejecutará un informe semestralmente acerca del proceso de gestión administrativa de la Empresa Pública de Movilidad detallando el avance de acuerdo al plan estratégico

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 8. FLUJOGRAMA

**PROCEDIMIENTO:** Realización del plan estratégico



## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS / REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
No aplica						

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	01
		Código:	G.E.1.3
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Fecha:	dd/mm/aa
		Página:	

**MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA**

**PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Fuentes Lenin	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Msc. Orlando Cabrera		dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Ing. Carina Lomas		dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción el Cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1.3
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento y evaluación del plan estratégico monitoreado y evaluando frente a las metas de cada proceso para luego analizar y aplicar medidas correctivas si es necesario.

## 2. PARTICIPANTES

- Coordinador
- Técnico

## 3. RESPONSABLE

- Coordinador
- Técnico

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos:

- N/A: No Aplica
- NTE: Servicio Ecuatoriano de Normalización
- INT: Interno
- EXT: Externo

Definiciones:

- Estrategias: Las actividades específicas impulsan los objetivos de la empresa y son actividades que permiten el logro de las metas establecidas por la alta dirección.
- Intervalos: Se refiere a un lapso de tiempo que puede ser segundos, minutos, horas, días, meses, años

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	01
		Código:	G.E.1.3
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Fecha:	dd/mm/aa
		Página:	

- Gestión: Es una serie de actividades que se realizan para el funcionamiento de una empresa.
- Seguimiento: Observación cómo se desarrolla y evoluciona el proceso

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- NTE INEN 2573

## 6. DESCRIPCIÓN

**6.2. PROCEDIMIENTO:** Seguimiento y Evaluación.

**CÓDIGO:** G.E.1.3

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Coordinador	Llevar a cabo un análisis crítico de las observaciones de inspección.
2	Técnico	Compare las medidas planificadas con los resultados obtenidos.
3	Coordinador	Confirmar el logro de los objetivos del plan estratégico propuesto por la empresa dentro de los plazos especificados
4	Coordinador	Comprender los factores por causa – efecto que conducen al éxito o fracaso de un plan estratégico ajustado posteriormente.
5	Coordinador	Evaluar escenarios futuros en base a análisis realizados bajo la supervisión del plan estratégico.
6	Técnico	Comunicar los resultados de la evaluación a todos los empleados de la organización.
7	Técnico	Realizar una reunión de estrategia para proponer acciones correctivas para el nuevo plan estratégico

		Versión:	01
--	--	----------	----

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código:	G.E.1.3
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>		Fecha:	dd/mm/aa
			Página:	

**Documento y/o Registro del proceso:**

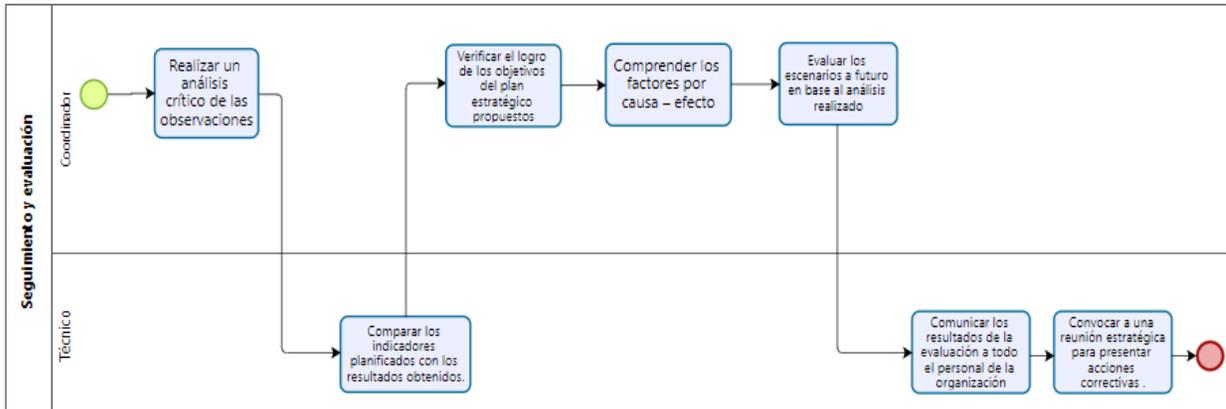
- R01.INT. G.E.1.3: Lista de verificación

**7. TEMPORALIDAD**

Se ejecutará un informe semestralmente acerca del proceso de gestión administrativa de la Empresa Pública de Movilidad detallando el avance de acuerdo al seguimiento y evaluación.

**8. FLUJOGRAMA**

**8.1. PROCEDIMIENTO:** Seguimiento y evaluación.



**9. DOCUMENTOS Y REGISTROS**

REGISTRO						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Lista de verificación	X		X		Coordinador	Coordinación

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	01
		Código:	G.E.1.3
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Fecha:	dd/mm/aa
		Página:	

## 10. ANEXOS

- R01.INT. G.E.1.3: Lista de verificación

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b>	<b>CÓDIGO:</b>		R01.INT. G.E.1.4
		<b>VERSIÓN:</b>		1.0
		<b>REVISADO POR:</b>		
		<b>APROBADO POR:</b>		
<b>LISTA DE VERIFICACIÓN</b>		<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>		
<b>PROCESO:</b>				
<b>OBJETIVO:</b>				
N°	ASPECTO / CRITERIO	CONDICIÓN		OBSERVACIONES
		CUMPLE	NO CUMPLE	
<b>OBSERVACIONES GENERALES</b>				

## 5. MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

### 5.1.PROCESO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

#### 5.1.1. PROCEDIMIENTO: ESTABLECER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	01
		Código:	G.E.2.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> <b>PROCEDIMIENTO: ESTABLECER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE</b>	Fecha:	dd/mm/aa
		Página:	

**MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA**  
**PROCESO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**  
**PROCEDIMIENTO: ESTABLECER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE**

**VERSIÓN: 01**

#### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Fuentes Lenin	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Msc. Orlando Cabrera		dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Ing. Carina Lomas		dd/mm/aa	

#### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Descripción el Cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> <b>PROCEDIMIENTO: ESTABLECER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Identifican las necesidades de nuestros clientes para resolver problemas y cumplir con sus expectativas, analizando adecuadamente el entorno que rodea a nuestros principales grupos de interés

## 2. PARTICIPANTES

- Técnico de Agencia

## 3. RESPONSABLE

- Técnico de Agencia

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos:

- NTE: Servicio Ecuatoriano de Normalización
- N/A: No Aplica
- INT: Interno
- EXT: Externo

Definiciones:

- Requisitos del cliente: La calidad que los clientes demandan de servicios que satisfagan sus necesidades.
- Queja: Una expresión de insatisfacción con la organización
- Necesidades del cliente: Son las carencias que posee el cliente.
- Satisfacción: Una sensación de bienestar cuando se satisface un deseo o una necesidad.

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> <b>PROCEDIMIENTO: ESTABLECER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- NTE INEN 2879: Centro de contacto con el cliente, requisitos para la prestación del servicio

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

**6.1. PROCEDIMIENTO:** Establecer las necesidades del cliente

**CÓDIGO:** G.E.2.1

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Técnico	Determinar el perfil del cliente potencial
2	Técnico	Reconocer las Características de los clientes en cuanto a servicios
3	Técnico	Preparar el registro de requisitos para el cliente
4	Técnico	Analizar las necesidades del cliente para cumplir y mejorar sus expectativas de servicio

### Documento y/o Registro del procedimiento.

- R01.INT. G.E.2.1: Registro de requisitos del cliente

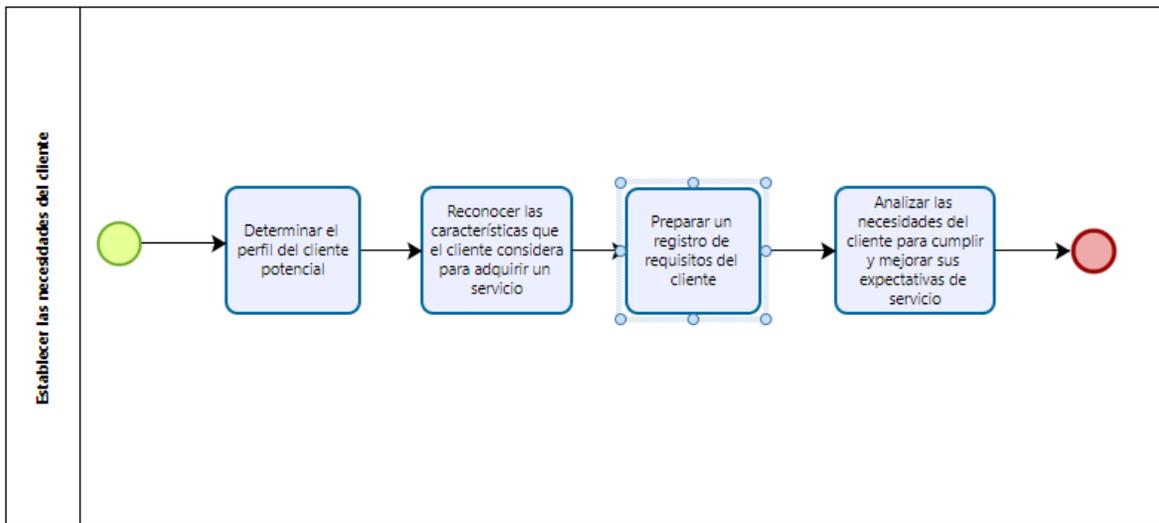
## 7. TEMPORALIDAD

Se ejecutará un informe semestralmente acerca del proceso de gestión administrativa de la Empresa Pública de Movilidad detallando el avance de acuerdo al procedimiento de determinar las necesidades del cliente.

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> <b>PROCEDIMIENTO: ESTABLECER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 8. FLUJOGRAMA

### 8.1 PROCEDIMIENTO: Establecer las necesidades del cliente



## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro de requisitos del cliente	X		X		Técnico de Agencia	Coordinación

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> <b>PROCEDIMIENTO: ESTABLECER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 10. ANEXOS

- R01.INT. G.E.2.1: Registro de requisitos del cliente

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD AGENCIA BOLÍVAR</b>	<b>CÓDIGO:</b>	R01.INT. G.E.2.1
		<b>VERSIÓN:</b>	1
		<b>REVISADO POR:</b>	
		<b>APROBADO POR:</b>	
<b>REGISTRO DE REQUISITOS DEL CLIENTE</b>		<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	
		<b>CLIENTE (NOMBRE O RAZÓN SOCIAL):</b>	
<b>DIRECCIÓN:</b>			
<b>TELÉFONO, CELL:</b>			
N°	TIPO DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN DE REQUISITOS	FECHA DE ENTREGA

### 5.1.2. PROCEDIMIENTO: BRINDAR SERVICIOS DE CALIDAD

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	01
		Código:	G.E.2.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> <b>PROCEDIMIENTO: BRINDAR SERVICIOS DE CALIDAD</b>	Fecha:	dd/mm/aa
		Página:	

**MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA**  
**PROCESO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**  
**PROCEDIMIENTO: BRINDAR SERVICIOS DE CALIDAD**

**VERSIÓN: 01**

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Fuentes Lenin	Estudiante	dd/mm/ aa	
<b>Revisado por:</b>	Msc. Orlando Cabrera	Coordinador	dd/mm/ aa	
<b>Aprobado por:</b>	Ing. Carina Lomas	Técnico	dd/mm/ aa	

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Descripción el Cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> <b>PROCEDIMIENTO: BRINDAR SERVICIOS DE CALIDAD</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Realizar servicios de excelencia que cumplan con los propósitos y expectativas del cliente los cuales se encuentren al servicio de la comunidad.

## 2. PARTICIPANTES

- Coordinador de Agencia
- Técnico de Agencia

## 3. RESPONSABLE

- Coordinador de Agencia
- Técnico de Agencia

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos:

- NTE: Servicio Ecuatoriano de Normalización
- N/A: No Aplica
- INT: Interno
- EXT: Externo

Definiciones:

- Necesidades del cliente: Son las carencias que posee el cliente.
- Queja: Una expresión de insatisfacción con la organización.

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> <b>PROCEDIMIENTO: BRINDAR SERVICIOS DE CALIDAD</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

- Requisitos del cliente: La calidad que los clientes demandan de servicios que satisfagan sus necesidades.
- Percepción: El primer conocimiento se obtiene a través de los sentidos

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- NTE INEN 2879: Centro de contacto con el cliente, requisitos para la prestación del servicio

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

**6.1. PROCEDIMIENTO:** Brindar servicios de calidad

**CÓDIGO:** G.E.2.2

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Coordinador	Comprender el entorno en el que se desenvuelve la empresa
2	Coordinador	Comprender las expectativas del mercado conforme a los servicios que ofrece.
3	Técnico	Generar servicios que satisfagan las necesidades del cliente.
4	Técnico	Eliminar las posibles causas de un mal servicio.
5	Técnico	Analizar las diferentes inconsistencias en los servicios.
6	Técnico	Implementar estrategias para aumentar la conciencia sobre la calidad del servicio.
7	Técnico	Mejorar continuamente el servicio en base a evaluaciones previas.

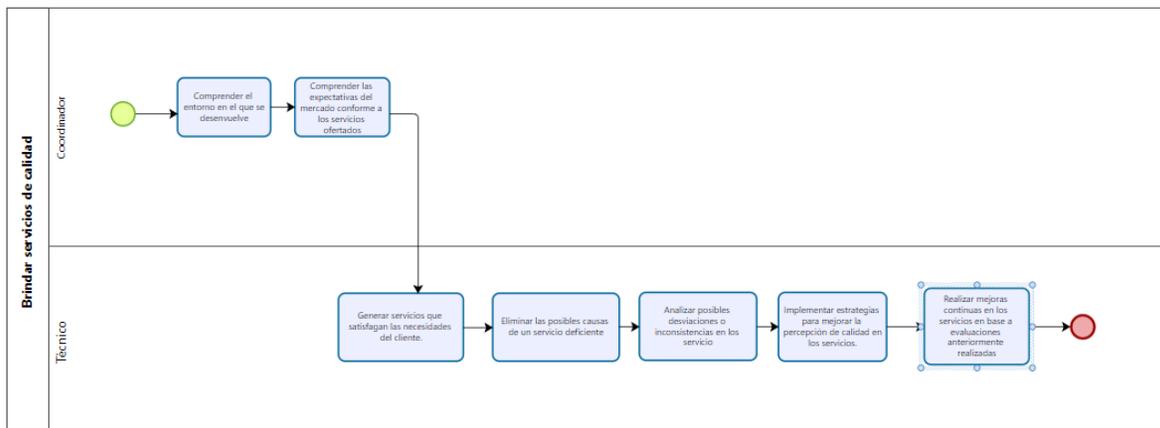
	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> <b>PROCEDIMIENTO: BRINDAR SERVICIOS DE CALIDAD</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 7. TEMPORALIDAD

Se ejecutará un informe semestralmente acerca del proceso de gestión administrativa de la Empresa Pública de Movilidad detallando el avance de acuerdo al procedimiento brindar servicios de calidad.

## 8. FLUJOGRAMA

### 8.1. PROCEDIMIENTO: Brindar servicios de calidad



	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Versión: 01
			Código: G.E.2.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> <b>PROCEDIMIENTO: BRINDAR SERVICIOS DE CALIDAD</b>		Fecha: dd/mm/aa
			Página:

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
No Aplica						

### 5.1.3. PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO DE SATISFACIÓN DEL CLIENTE

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	01
		Código:	G.E.2.3
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> <b>PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	Fecha:	dd/mm/aa
		Página:	

**MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA**  
**PROCESO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**  
**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

**VERSIÓN: 01**

#### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
<b>Elaborado por:</b>	Fuentes Lenin	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Msc. Orlando Cabrera	Coordinador	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Ing. Carina Lomas	Técnico	dd/mm/aa	

#### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción el Cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	N/A

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2.3
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> <b>PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Analizar con precisión la relación comercial entre los clientes y la empresa y brindar información clara para futuras decisiones de mejora de los servicios.

## 2. PARTICIPANTES

- Técnico de Agencia

## 3. RESPONSABLE

- Coordinador de Agencia
- Técnico de Agencia

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos:

- NTE: Servicio Ecuatoriano de Normalización
- N/A: No Aplica
- INT: Interno
- EXT: Externo

Definiciones:

- Necesidades del cliente: Son las carencias que posee el cliente.
- Seguimiento: Como se desarrolla y evoluciona el proceso.
- Percepción: El primer conocimiento se obtiene a través de los sentidos.

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2.3
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> <b>PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

- Queja: Una expresión de insatisfacción con la organización.
- Requisitos del cliente: La calidad que los clientes demandan de servicios que satisfagan sus necesidades.
- Satisfacción: Una sensación de bienestar cuando se satisface un deseo o una necesidad.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- NTE INEN 2879: Centro de contacto con el cliente, requisitos para la prestación del servicio

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### 6.1. PROCEDIMIENTO: Seguimiento de satisfacción del cliente

**CÓDIGO:** G.E.2.3

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Técnico	Realizar una encuesta a los clientes después del servicio
2	Técnico	Registrar las quejas y sugerencias de los clientes
3	Técnico	Medir la satisfacción del cliente en a los indicadores
4	Técnico	Brindar soporte técnico en el momento indicado por la empresa.
5	Técnico	Seguimiento y análisis oportuno de clientes todos los meses.

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2.3
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> <b>PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

### Documento y/o Registro del procedimiento.

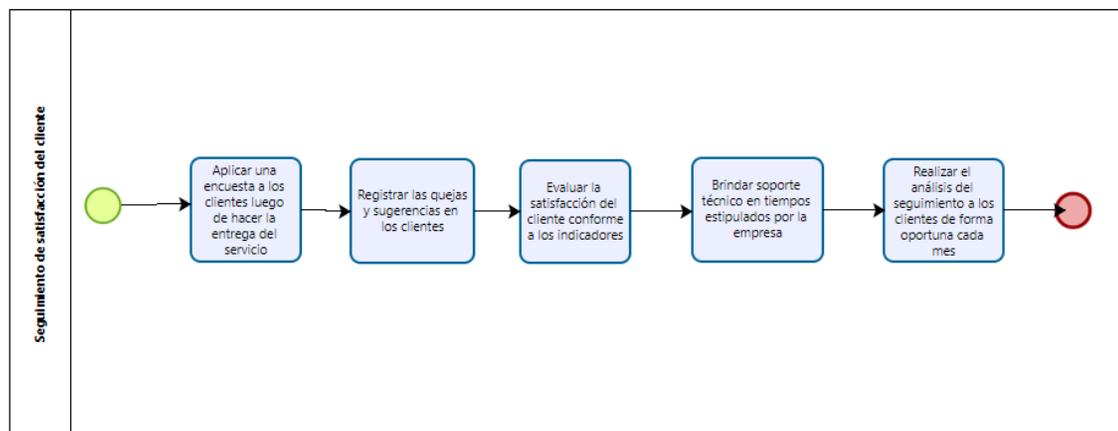
- D01.INT. G.E.2.3: Encuesta
- R01.INT. G.E.2.3: Registro de quejas y sugerencias

## 7. TEMPORALIDAD

Se ejecutará un informe semestralmente acerca del proceso del proceso de Satisfacción del Cliente de la Empresa Pública de Movilidad detallando el avance de acuerdo al procedimiento de seguimiento de satisfacción del cliente.

## 8. FLUJOGRAMA

### 8.1. PROCEDIMIENTO: Seguimiento de satisfacción del cliente



## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Encuesta	X		X	X	Técnico	Coordinación

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2.3
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> <b>PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro de requisitos del cliente	X		X		Técnico	Coordinación

## 10. ANEXOS

- R01.INT. G.E.2.1: Registro de requisitos del cliente

	<b>COMPAÑÍA DE PROFESIONALES TECNOLÓGICOS DEL ECUADOR</b>	<b>CÓDIGO:</b> R01.INT. G.E.3.1	
		<b>VERSIÓN:</b> 1	
		<b>REVISADO POR:</b>	
		<b>APROBADO POR:</b>	
<b>REGISTRO DE REQUISITOS DEL CLIENTE</b>		<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	
<b>CLIENTE (NOMBRE O RAZÓN SOCIAL):</b>			
<b>DIRECCIÓN:</b>			
<b>TELÉFONO, CELL:</b>			
N°	TIPO DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN DE REQUISITOS	FECHA DE ENTREGA

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2.3
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> <b>PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

- D01.INT. G.E.2.3: Encuesta

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b>	<b>CÓDIGO:</b>	D01.INT. G.E.2.3			
		<b>VERSIÓN:</b>	1.0			
		<b>REVISADO POR:</b>				
		<b>APROBADO POR:</b>				
<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>		<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>				
<b>CLIENTE (NOMBRE O RAZÓN SOCIAL):</b>						
<b>NOMBRE DEL ENCUESTADOR:</b>						
<b>OBJETIVO:</b>						
<b>¿Cuál es su opinión sobre los siguientes aspectos?</b>						
Marque con una X						
N°	PREGUNTAS	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1	¿Cómo evalúa la calidad de nuestros servicios?					
2	¿El trabajo final fue realizado cumpliendo sus requerimientos?					
3	¿Cómo es el cumplimiento de plazos?					
4	¿Se siente satisfecho con el servicio recibido?					
5	¿Cómo es la calidad de atención y asesoría?					
6	¿Cómo es la calidad de respuesta ante inconvenientes?					
7	¿Le resulto fácil interactuar o comunicarse con la empresa?					
8	¿Conoce usted todos los servicios que realiza la empresa?					
9	¿Qué opinión tiene sobre nuestras redes sociales y página web?					
10	¿Qué concepto global tiene de EPM?					

## 6. MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

### 6.1.PROCESO: TITULOS HABILITANTES MAYORES

#### 6.1.1. PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE PERMISO DE OPERACIÓN

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	01
		Código:	G.O.1.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TITULOS HABILITANTES MAYORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE PERMISO DE OPERACIÓN</b>	Fecha:	dd/mm/aa
		Página:	

**MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA**  
**PROCESO: TITULOS HABILITANTES MAYORES**  
**PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE PERMISO DE OPERACIÓN**

**VERSIÓN: 01**

#### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Lenin Fuentes	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Msc. Orlando Cabrera	Coordinador	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Ing. Carina Lomas	Técnico	dd/mm/aa	

#### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Descripción el Cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.1.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MAYORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE PERMISO DE OPERACIÓN</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Cumplir y mantener procedimientos, requisitos estandarizados que deben cumplir para la renovación de permiso de operación, basados en la ley y su reglamento para mejorar la eficiencia y eficacia.

## 2. PARTICIPANTES

- Coordinador
- Técnico
- Secretario de Agentes

## 3. RESPONSABLE

- Técnico de Agencia

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos:

- N/A: No Aplica
- INT: Interno
- EXT: Externo

Definiciones:

- Permiso de Operación: Título Habilitante mediante el cual el Estado autoriza a una persona, que cumpla con los requisitos legales, la prestación de los servicios de transporte terrestre.

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	01
		Código:	G.O.1.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MAYORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE PERMISO DE OPERACIÓN</b>	Fecha:	dd/mm/aa
		Página:	

- Renovación: Acción y resultado de adquirir una persona o una cosa un aspecto que la haga parecer nueva, o de hacer que una cosa la adquiera.
- Título Habilitante: Documento jurídico, otorgado por el órgano competente de la Administración, que permite la ocupación o el uso de un bien de dominio público de un modo que excede, limita o excluye el uso que corresponde a todos.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

**6.1. PROCEDIMIENTO:** Renovación de permiso de operación

**CÓDIGO:** G.O.1.1

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Técnico	Revisión de los requisitos.
2	Técnico	Informe técnico
3	Técnico	Aprobación del informe técnico
4	Técnico	Remitir expediente completo
5	Técnico	Revisión del cumplimiento técnico
6	Coordinador	Aprobación de Técnico de Agencia
7	Coordinador	Elaboración de la resolución definitiva
8	Coordinador	Aprobación del coordinador.

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.1.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MAYORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE PERMISO DE OPERACIÓN</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

### Documento y/o Registro del procedimiento.

- D01.INT. G.O.1.1: Formato para la renovación del permiso de operación.

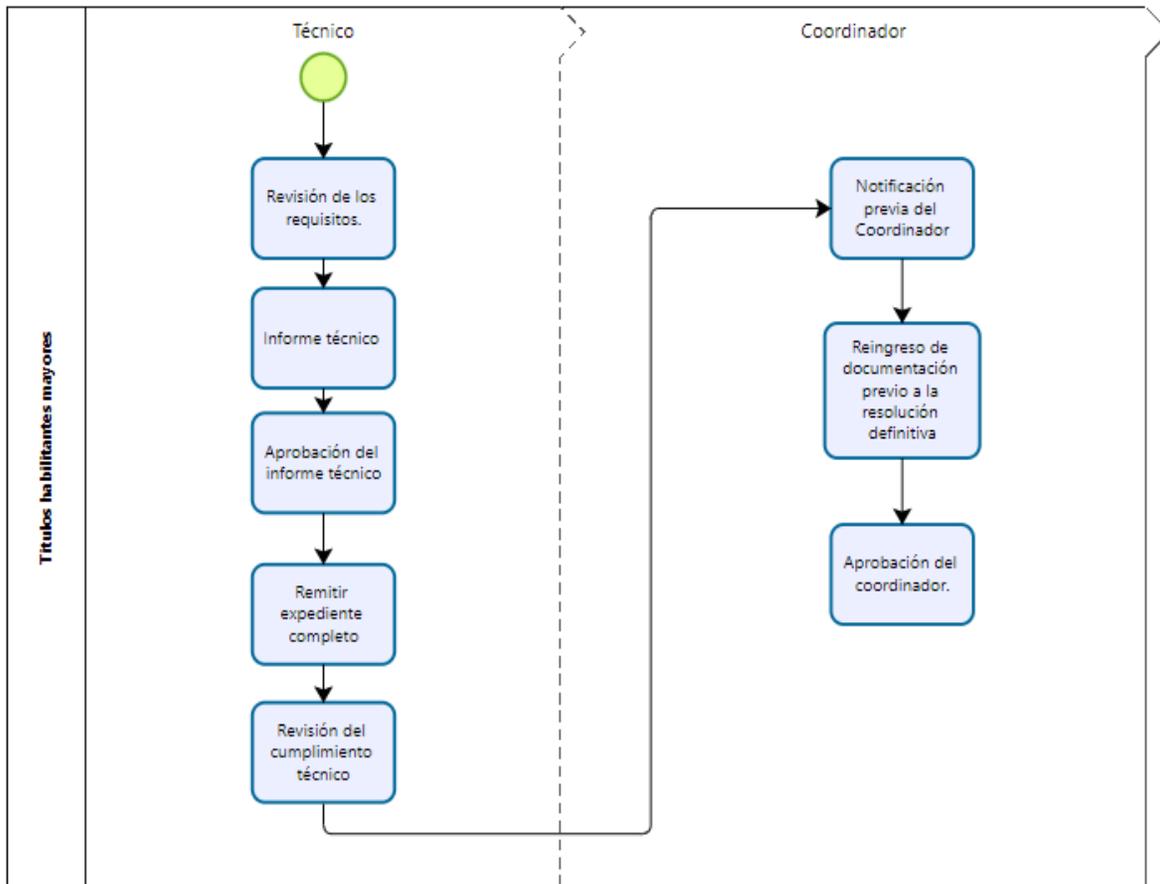
### 7. TEMPORALIDAD

Se debe analizar y preparar un informe de forma mensual sobre el proceso de títulos habilitantes mayores de Gestión Operativa de la Empresa Pública de Movilidad detallando el cumplimiento del procedimiento de renovación de permiso de operación.

### 8. FLUJOGRAMA

- **PROCEDIMIENTO:** Renovación del permiso de operación.

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.1.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MAYORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE PERMISO DE OPERACIÓN</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:



	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Versión: 01
			Código: G.O.1.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MAYORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE PERMISO DE OPERACIÓN</b>		Fecha: dd/mm/aa
			Página:

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Formato para la renovación del permiso de operación.	X		X	X	Coordinador	Coordinación

## 10. ANEXOS

- D01.INT. G.O.1.1: Formato para la renovación del permiso de operación.

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.1.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TITULOS HABILITANTES MAYORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE PERMISO DE OPERACIÓN</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:



## RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIÓN

No.

FECHA:

En mención a la Resolución N°219-DE-ANT-2015 de fecha 08 de Mayo de 2015, y de conformidad a las atribuciones otorgadas mediante Resolución N°014- 2015- E.P. de fecha 10 de Junio 2015, la Dirección de la Agencia Bolívar emite la presente Resolución:

INFORMACIÓN DE LA OPERADORA DE TRANSPORTE						
NOMBRE DE LA OPERADORA					RUC	
PROVINCIA:					CANTÓN:	
					PARROQUIA:	
SERVICIO						
MODALIDAD			TIPO DE SERVICIO			
DOCUMENTO HABILITANTE DE LA OPERADORA						
No. RESOLUCION DE RP/O			FECHA :		FECHA DE CADUCIDAD:	
DOCUMENTO HABILITANTE DEL SOCIO Y/O ACCIONISTA						
No. RESOLUCION DE RP/O			FECHA :		FECHA DE CADUCIDAD:	
DATOS DEL SOCIO QUE SALE						
NOMBRES Y APELLIDOS				CEDULA DE IDENTIDAD		
DATOS DEL SOCIO QUE INGRESA						
NOMBRES Y APELLIDOS				CEDULA DE IDENTIDAD		
DATOS DEL VEHICULO DESHABILITADO						
PLACA	MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO
COLOR	COLOR2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MATRICULA	FECHA CAD.MAT
DATOS DEL VEHICULO HABILITADO						
PLACA	MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO
COLOR	COLOR 2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MATRICULA	FECHA CAD.MAT

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.1.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MAYORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: INCREMENTO DE CUPO</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA**  
**PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MAYORES**  
**PROCEDIMIENTO: INCREMENTO DE CUPO**

**VERSIÓN: 01**

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
<b>Elaborado por:</b>	Lenin Fuentes	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Msc. Orlando Cabrera	Coordinador	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Ing. Carina Lomas	Técnico	dd/mm/aa	

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción el Cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	N/A

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.1.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TITULOS HABILITANTES MAYORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: INCREMENTO DE CUPO</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Establecer y mantener procedimientos, requisitos estandarizados que deben cumplir para el incremento de cupo, basados en la ley y su reglamento para mejorar la eficiencia y eficacia.

## 2. PARTICIPANTES

- Coordinador
- Técnico
- Secretario de Agentes

## 3. RESPONSABLE

- Técnico de Agencia

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos:

- N/A: No Aplica
- INT: Interno
- EXT: Externo

Definiciones:

- Incremento de cupo: Dentro del permiso de operación es el documento habilitante que se emite, para operadoras de transporte comercial (taxi convencional taxi ejecutivo, carga liviana, transporte escolar e institucional), basado en un estudio de oferta y demanda actualizado, con la finalidad de que la operadora de transporte aumente la flota vehicular.

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	01
		Código:	G.O.1.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MAYORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: INCREMENTO DE CUPO</b>	Fecha:	dd/mm/aa
		Página:	

- Título Habilitante: Documento jurídico, otorgado por el órgano competente de la Administración, que permite la ocupación o el uso de un bien de dominio público de un modo que excede, limita o excluye el uso que corresponde a todos.
- Notificación: Es la actividad mediante la cual se comunica el contenido de un acto o resolución, con el objeto de preconstituir la prueba de su conocimiento por parte del destinatario

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### 6.1. PROCEDIMIENTO: Incremento de cupo

**CÓDIGO: G.O.1.2**

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Técnico	Revisión de los requisitos.
2	Técnico	Informe técnico
3	Técnico	Aprobación del informe técnico
4	Técnico	Remitir expediente completo
5	Técnico	Revisión del cumplimiento técnico
6	Coordinador	Notificación previa del Coordinador
7	Coordinador	Reingreso de documentación previo a la resolución definitiva
8	Coordinador	Aprobación del coordinador.

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.1.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TITULOS HABILITANTES MAYORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: INCREMENTO DE CUPO</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**Documento y/o Registro del procedimiento.**

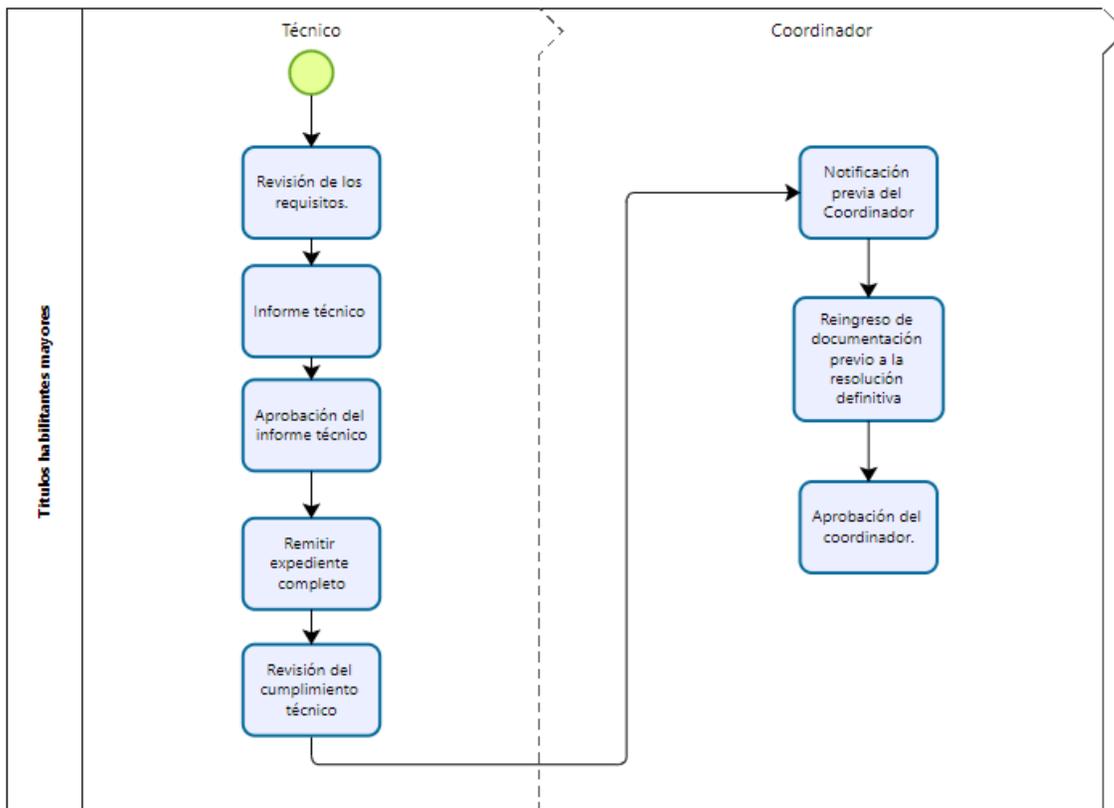
- D01.INT. G.O.1.1: Formato para el incremento de cupo

**7. TEMPORALIDAD**

Se debe analizar y preparar un informe de forma mensual sobre el proceso de títulos habilitantes mayores de Gestión Operativa de la Empresa Pública de Movilidad detallando el cumplimiento del procedimiento de renovación de permiso de operación.

**8. FLUJOGRAMA**

- **PROCEDIMIENTO:** Incremento de cupo



	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Versión: 01
			Código: G.O.1.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TITULOS HABILITANTES MAYORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: INCREMENTO DE CUPO</b>		Fecha: dd/mm/aa
			Página:

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Formato para el incremento de cupo	X		X	X	Técnico	Coordinación

## 10. ANEXOS

- D01.INT. G.O.1.1: Formato para el incremento de cupo

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.1.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MAYORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: INCREMENTO DE CUPO</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

 <h2 style="text-align: center; margin: 0;">INCREMENTO DE CUPO</h2>						
<b>No.</b>				<b>FECHA:</b>		
<b>INFORMACIÓN DE LA OPERADORA DE TRANSPORTE</b>						
<b>NOMBRE DE LA OPERADORA</b>					<b>RUC</b>	
<b>PROVINCIA:</b>		<b>CANTÓN:</b>		<b>PARROQUIA:</b>		
<b>SERVICIO</b>						
<b>MODALIDAD</b>			<b>TIPO DE SERVICIO</b>			
<b>DOCUMENTO HABILITANTE DE LA OPERADORA</b>						
<b>No. RESOLUCION DE RP/O</b>			<b>FECHA :</b>		<b>FECHA DE CADUCIDAD:</b>	
<b>DOCUMENTO HABILITANTE DEL SOCIO Y/O ACCIONISTA</b>						
<b>No. RESOLUCION DE RP/O</b>			<b>FECHA:</b>		<b>FECHA DE CADUCIDAD:</b>	
<b>DATOS DEL SOCIO QUE SALE</b>						
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>			<b>CEDULA DE IDENTIDAD</b>			
<b>DATOS DEL SOCIO QUE INGRESA</b>						
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>			<b>CEDULA DE IDENTIDAD</b>			
<b>DATOS DEL VEHICULO DESHABILITADO</b>						
<b>PLACA</b>	<b>MARCA</b>	<b>AÑO</b>	<b>NO. DE CHASIS</b>	<b>NO. DE MOTOR</b>	<b>CLASE</b>	<b>TIPO</b>
<b>COLOR</b>	<b>COLOR2</b>	<b>PASAJEROS</b>	<b>CILINDRAJE</b>	<b>CAP.CARGA</b>	<b>FECHA MATRICULA</b>	<b>FECHA CAD.MAT</b>
<b>DATOS DEL VEHICULO HABILITADO</b>						
<b>PLACA</b>	<b>MARCA</b>	<b>AÑO</b>	<b>NO. DE CHASIS</b>	<b>NO. DE MOTOR</b>	<b>CLASE</b>	<b>TIPO</b>
<b>COLOR</b>	<b>COLOR 2</b>	<b>PASAJEROS</b>	<b>CILINDRAJE</b>	<b>CAP.CARGA</b>	<b>FECHA MATRICULA</b>	<b>FECHA CAD.MAT</b>

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	01
		Código:	G.O.1.3
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TITULOS HABILITANTES MAYORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE CONTRATO DE OPERACIÓN</b>	Fecha:	dd/mm/aa
		Página:	

**MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA**  
**PROCESO: TITULOS HABILITANTES MAYORES**  
**PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE CONTRATO DE OPERACIÓN**

**VERSIÓN: 01**

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
<b>Elaborado por:</b>	Lenin Fuentes	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Msc. Orlando Cabrera	Coordinador	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Ing. Carina Lomas	Técnico	dd/mm/aa	

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción el Cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	N/A

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.1.3
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MAYORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE CONTRATO DE OPERACIÓN</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Disponer y conservar los procedimientos, requisitos estandarizados que deben cumplir para la renovación de contrato de operación, basados en la ley y su reglamento para mejorar la eficiencia y eficacia.

## 2. PARTICIPANTES

- Coordinador
- Técnico

## 3. RESPONSABLE

- Técnico de Agencia

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos:

- N/A: No Aplica
- INT: Interno
- EXT: Externo

Definiciones:

- Contrato de Operación: Es el documento habilitante que emite la EPMT-SD, para operadoras de transporte comercial, con la finalidad de autorizar la solicitud de concesión de permiso de operación para operadoras de transporte terrestre de transporte comercial.

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.1.3
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MAYORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE CONTRATO DE OPERACIÓN</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

- **Título Habilitante:** Documento jurídico, otorgado por el órgano competente de la Administración, que permite la ocupación o el uso de un bien de dominio público de un modo que excede, limita o excluye el uso que corresponde a todos.

Renovación: Es el resultado de adquirir una persona o una cosa un aspecto que la haga parecer nueva, o de hacer que una cosa la adquiera.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### 6.1. PROCEDIMIENTO: Renovación del contrato de operación

**CÓDIGO:** G.O.1.3

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Técnico	Revisión de los requisitos.
2	Técnico	Informe técnico justificando la necesidad y cobertura de transporte.
3	Técnico	Aprobación del informe técnico
4	Coordinador	Remitir expediente completo
5	Coordinador	Revisión del cumplimiento técnico
6	Coordinador	Aprobación del coordinador.

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.1.3
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MAYORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE CONTRATO DE OPERACIÓN</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

### Documento y/o Registro del procedimiento.

- D01.INT. G.O.1.3: Formato para la renovación del contrato de operación.

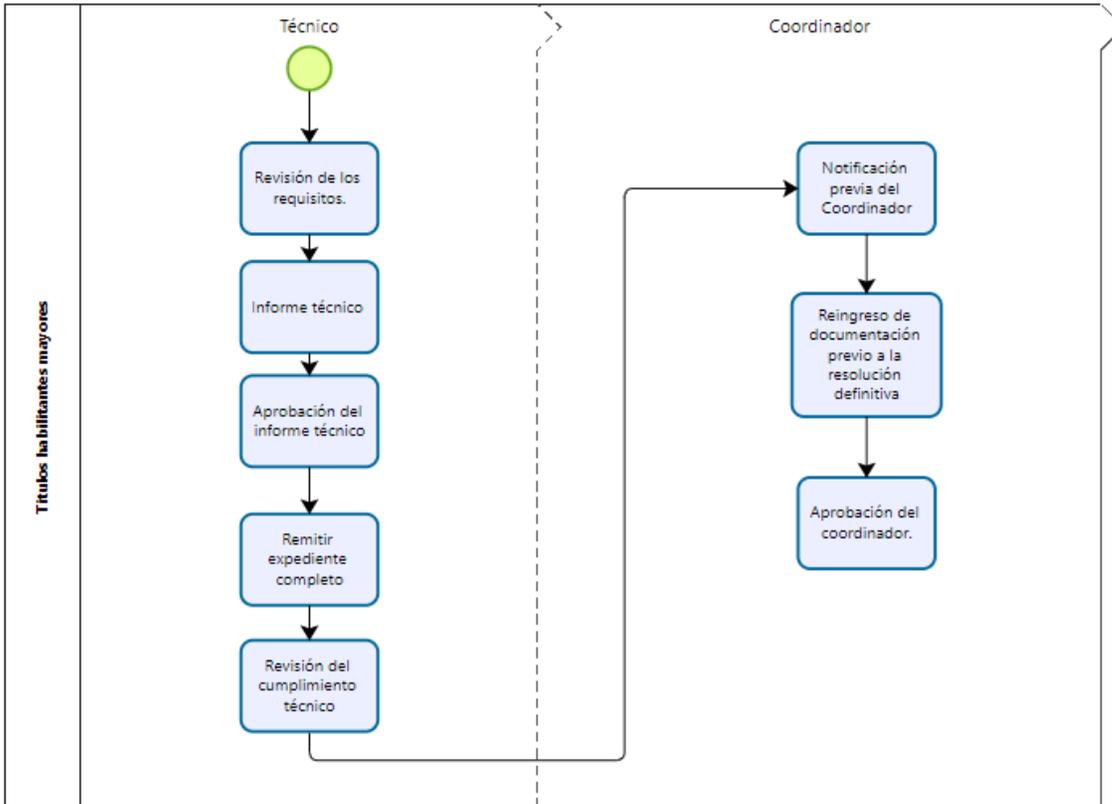
### 7. TEMPORALIDAD

Se debe analizar y preparar un informe de forma mensual sobre el proceso de títulos habilitantes mayores de Gestión Operativa de la Empresa Pública de Movilidad detallando el cumplimiento del procedimiento de renovación de contrato de operación.

### 8. FLUJOGRAMA

- **PROCEDIMIENTO:** Incremento de cupo

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.1.3
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MAYORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE CONTRATO DE OPERACIÓN</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:



	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Versión: 01
			Código: G.O.1.3
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TITULOS HABILITANTES MAYORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE CONTRATO DE OPERACIÓN</b>		Fecha: dd/mm/aa
			Página:

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Formato para la renovación del contrato de operación.	X		X	X	Técnico	Coordinación

## 10. ANEXOS

- D01.INT. G.O.1.3: Formato para la renovación del contrato de operación.

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.1.3
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TITULOS HABILITANTES MAYORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE CONTRATO DE OPERACIÓN</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

		<h2>RENOVACIÓN DEL CONTRATO DE OPERACIÓN</h2>				
<b>No.</b>		<b>FECHA:</b>				
En mención a la Resolución N°219-DE-ANT-2015 de fecha 08 de Mayo de 2015, y de conformidad a las atribuciones otorgadas mediante Resolución N°014- 2015- E.P. de fecha 10 de Junio 2015, la Dirección de la Agencia Bolívar emite la presente Resolución:						
<b>INFORMACIÓN DE LA OPERADORA DE TRANSPORTE</b>						
<b>NOMBRE DE LA OPERADORA</b>					<b>RUC</b>	
<b>PROVINCIA:</b>		<b>CANTÓN:</b>		<b>PARROQUIA:</b>		
<b>SERVICIO</b>						
<b>MODALIDAD</b>			<b>TIPO DE SERVICIO</b>			
<b>DOCUMENTO HABILITANTE DE LA OPERADORA</b>						
<b>No. RESOLUCION DE RP/O</b>		<b>FECHA:</b>		<b>FECHA DE CADUCIDAD:</b>		
<b>DOCUMENTO HABILITANTE DEL SOCIO Y/O ACCIONISTA</b>						
<b>No. RESOLUCION DE RP/O</b>		<b>FECHA:</b>		<b>FECHA DE CADUCIDAD:</b>		
<b>DATOS DEL SOCIO QUE SALE</b>						
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>			<b>CEDULA DE IDENTIDAD</b>			
<b>DATOS DEL SOCIO QUE INGRESA</b>						
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>			<b>CEDULA DE IDENTIDAD</b>			
<b>DATOS DEL VEHICULO DESHABILITADO</b>						
<b>PLACA</b>	<b>MARCA</b>	<b>AÑO</b>	<b>NO. DE CHASIS</b>	<b>NO. DE MOTOR</b>	<b>CLASE</b>	<b>TIPO</b>
<b>COLOR</b>	<b>COLOR2</b>	<b>PASAJEROS</b>	<b>CILINDRAJE</b>	<b>CAP.CARGA</b>	<b>FECHA MATRICULA</b>	<b>FECHA CAD.MAT</b>
<b>DATOS DEL VEHICULO HABILITADO</b>						
<b>PLACA</b>	<b>MARCA</b>	<b>AÑO</b>	<b>NO. DE CHASIS</b>	<b>NO. DE MOTOR</b>	<b>CLASE</b>	<b>TIPO</b>
<b>COLOR</b>	<b>COLOR 2</b>	<b>PASAJEROS</b>	<b>CILINDRAJE</b>	<b>CAP.CARGA</b>	<b>FECHA MATRICULA</b>	<b>FECHA CAD.MAT</b>

## 7. MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

### 7.1.PROCESO: TITULOS HABILITANTES MAYORES

#### 7.1.1. PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE SOCIO

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	01
		Código:	G.O.2.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TITULOS HABILITANTES MENORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE SOCIO</b>	Fecha:	dd/mm/aa
		Página:	

**MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA**  
**PROCESO: TITULOS HABILITANTES MENORES**  
**PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE SOCIO**

**VERSIÓN: 01**

#### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Lenin Fuentes	Estudiante	dd/mm/ aa	
<b>Revisado por:</b>	Msc. Orlando Cabrera	Coordinador	dd/mm/ aa	
<b>Aprobado por:</b>	Ing. Carina Lomas	Técnico	dd/mm/ aa	

#### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Descripción el Cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.2.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TITULOS HABILITANTES MENORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE SOCIO</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Disponer y conservar los procedimientos, requisitos estandarizados que deben cumplir para la renovación del cambio de socio, basados en la ley y su reglamento para mejorar la eficiencia y eficacia.

## 2. PARTICIPANTES

- Coordinador
- Técnico

## 3. RESPONSABLE

- Técnico de Agencia

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos:

- N/A: No Aplica
- INT: Interno
- EXT: Externo

Definiciones:

- Cambio de socio: Es el representante legal de la operadora de carga mixta solicita la salida de un socio con su vehículo y la entrada de un nuevo socio con su vehículo.

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.2.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TITULOS HABILITANTES MENORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE SOCIO</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

- **Título Habilitante:** Documento jurídico, otorgado por el órgano competente de la Administración, que permite la ocupación o el uso de un bien de dominio público de un modo que excede, limita o excluye el uso que corresponde a todos.

**Renovación:** Es el resultado de adquirir una persona o una cosa un aspecto que la haga parecer nueva, o de hacer que una cosa la adquiera.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

**6.1. PROCEDIMIENTO:** Cambio de socio

**CÓDIGO:** G.O.2.1

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Técnico	Recepción de los requisitos.
2	Técnico	Análisis y verificación de cumplimiento de requisitos por parte del técnico si es factible emitir la resolución
3	Técnico	Verificación por parte del coordinador y suscribir la resolución
4	Técnico	Entrega al usuario por parte del técnico de agencia, escanear la misma y subir al sistema

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01 Código: G.O.2.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TITULOS HABILITANTES MENORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE SOCIO</b>	Fecha: dd/mm/aa Página:

**Documento y/o Registro del procedimiento.**

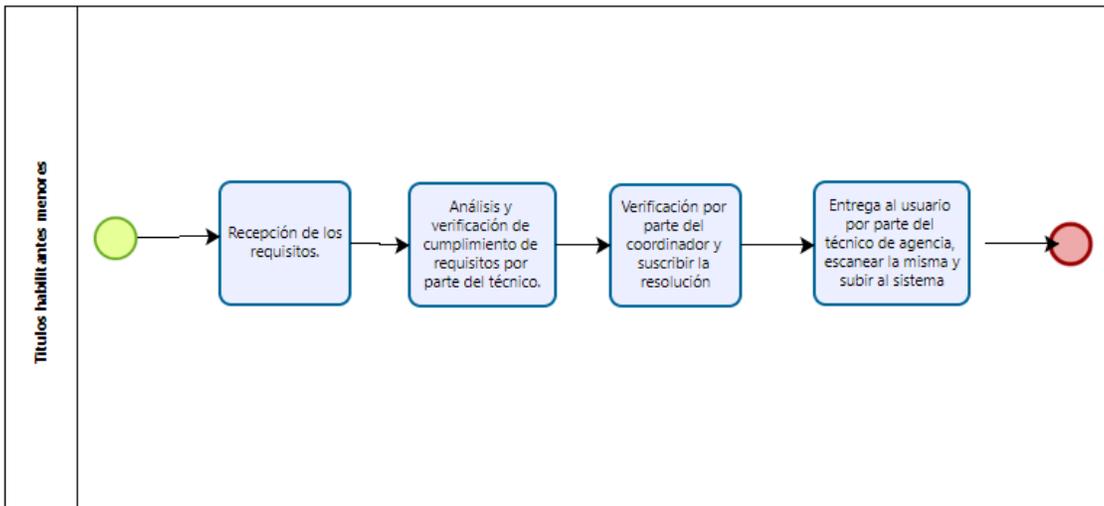
- R01.INT. G.O.2.1: Registro del cambio de socio

**7. TEMPORALIDAD**

Se debe analizar y preparar un informe de forma mensual sobre el proceso de títulos habilitantes mayores de Gestión Operativa de la Empresa Pública de Movilidad detallando el cumplimiento del procedimiento de cambio de socio.

**8. FLUJOGRAMA**

- **PROCEDIMIENTO:** Cambio de socio



	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.2.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MENORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE SOCIO</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro del cambio de socio	X		X	X	Técnico	Coordinación

## 10. ANEXOS

- Registro de cambio de socio

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.2.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MENORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE SOCIO</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:



### RESOLUCIÓN CAMBIO DE SOCIO

**No.**

**FECHA:**

En mención a la Resolución N°219-DE-ANT-2015 de fecha 08 de Mayo de 2015, y de conformidad a las atribuciones otorgadas mediante Resolución N°014- 2015- E.P. de fecha 10 de Junio 2015, la Dirección de la Agencia Otavalo emite la presente Resolución:

INFORMACIÓN DE LA OPERADORA DE TRANSPORTE						
NOMBRE DE LA OPERADORA					RUC	
PROVINCIA:			CANTÓN:		PARROQUIA:	
SERVICIO						
MODALIDAD			TIPO DE SERVICIO			
DOCUMENTO HABILITANTE DE LA OPERADORA						
No. RESOLUCION DE RP/O			FECHA :		FECHA DE CADUCIDAD:	
DOCUMENTO HABILITANTE DEL SOCIO Y/O ACCIONISTA						
No. RESOLUCION DE RP/O			FECHA :		FECHA DE CADUCIDAD:	
DATOS DEL SOCIO QUE SALE						
NOMBRES Y APELLIDOS				CEDULA DE IDENTIDAD		
DATOS DEL SOCIO QUE INGRESA						
NOMBRES Y APELLIDOS				CEDULA DE IDENTIDAD		
DATOS DEL VEHICULO DESHABILITADO						
PLACA	MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO
COLOR	COLOR2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MATRICULA	FECHA CAD.MAT
DATOS DEL VEHICULO HABILITADO						
PLACA	MARCA	AÑO	NO. DE CHASIS	NO. DE MOTOR	CLASE	TIPO
COLOR	COLOR 2	PASAJEROS	CILINDRAJE	CAP.CARGA	FECHA MATRICULA	FECHA CAD.MAT

En atención al ingreso Nro. VSM-2016-C02-0082      FECHA : 11-02-2016

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.2.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TITULOS HABILITANTES MENORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE SOCIO Y VEHÍCULO</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA**  
**PROCESO: TITULOS HABILITANTES MENORES**  
**PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE SOCIO Y VEHÍCULO**

**VERSIÓN: 01**

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
<b>Elaborado por:</b>	Lenin Fuentes	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Msc. Orlando Cabrera	Coordinador	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Ing. Carina Lomas	Técnico	dd/mm/aa	

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción el Cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	N/A

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.2.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MENORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE SOCIO Y VEHÍCULO</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Establecer y mantener procedimientos, requisitos estandarizados que deben cumplir para el cambio de socio y vehículo, basados en la ley y su reglamento para mejorar la eficiencia y eficacia.

## 2. PARTICIPANTES

- Coordinador
- Técnico

## 3. RESPONSABLE

- Técnico de Agencia

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos:

- N/A: No Aplica
- INT: Interno
- EXT: Externo

Definiciones:

- Cambio de socio y vehículo: Es cuando el representante legal de la operadora de carga pesada solicita la habilitación de un vehículo con un socio nuevo en un cupo previamente autorizado

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	01
		Código:	G.O.2.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MENORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE SOCIO Y VEHÍCULO</b>	Fecha:	dd/mm/aa
		Página:	

- Título Habilitante: Documento jurídico, otorgado por el órgano competente de la Administración, que permite la ocupación o el uso de un bien de dominio público de un modo que excede, limita o excluye el uso que corresponde a todos.

Renovación: Es el resultado de adquirir una persona o una cosa un aspecto que la haga parecer nueva, o de hacer que una cosa la adquiera.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

**6.1. PROCEDIMIENTO:** Cambio de socio y vehículo

**CÓDIGO:** G.O.2.2

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Técnico	Recepción de los requisitos.
2	Técnico	Análisis y verificación de cumplimiento de requisitos por parte del técnico si es factible emitir la resolución
3	Técnico	Verificación por parte del coordinador y suscribir la resolución
4	Técnico	Entrega al usuario por parte del técnico de agencia, escanear la misma y subir al sistema

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.2.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MENORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE SOCIO Y VEHÍCULO</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**Documento y/o Registro del procedimiento.**

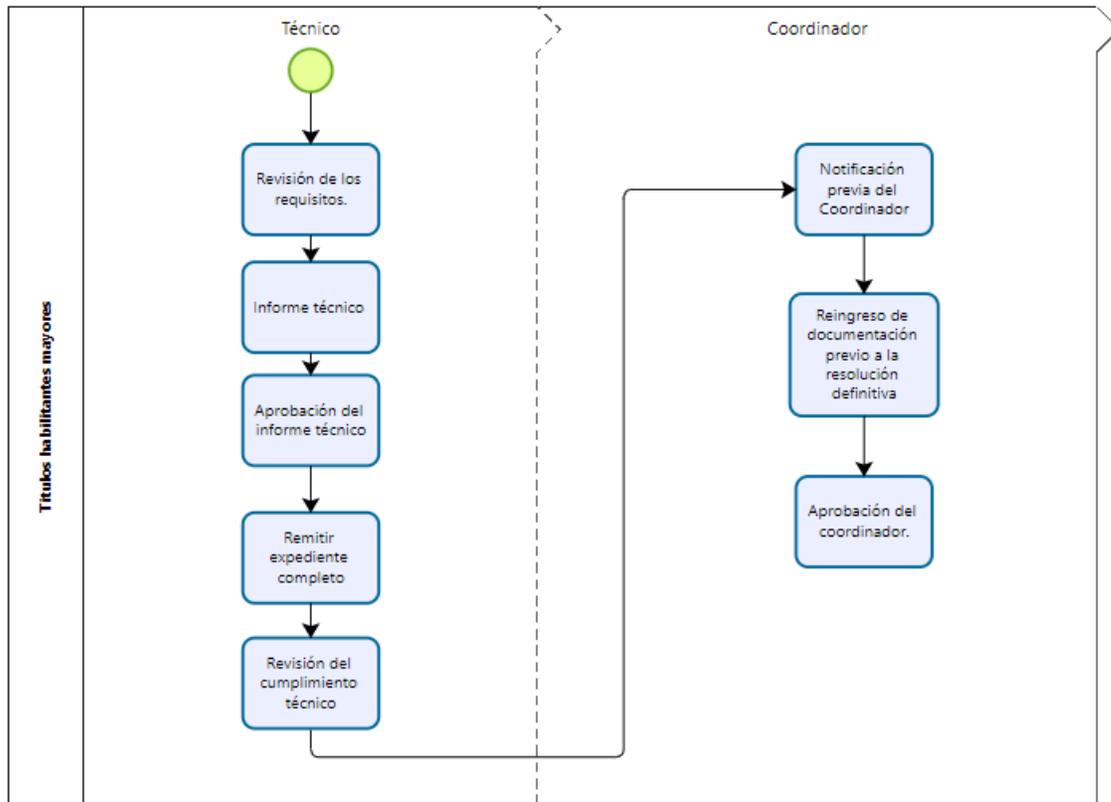
- R01.INT. G.O.2.2: Cambio de socio y vehículo

**7. TEMPORALIDAD**

Se debe analizar y preparar un informe de forma mensual sobre el proceso de títulos habilitantes mayores de Gestión Operativa de la Empresa Pública de Movilidad detallando el cumplimiento del procedimiento de cambio de socio y vehículo.

**8. FLUJOGRAMA**

- **PROCEDIMIENTO:** Cambio de socio y vehículo



	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Versión: 01
			Código: G.O.2.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MENORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE SOCIO Y VEHÍCULO</b>		Fecha: dd/mm/aa
			Página:

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Cambio de socio y vehículo	X		X	X	Técnico	Coordinación

## 10. ANEXOS

- R01.INT. G.O.2.2: Cambio de socio y vehículo

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Versión: 01
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MENORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE SOCIO Y VEHÍCULO</b>		Código: G.O.2.2
			Fecha: dd/mm/aa
			Página:

RESOLUCIÓN CAMBIO DE SOCIO Y VEHÍCULO						
<b>No.</b>				<b>FECHA:</b>		
En mención a la Resolución N°219-DE-ANT-2015 de fecha 08 de Mayo de 2015, y de conformidad a las atribuciones otorgadas mediante Resolución N°014- 2015- E.P. de fecha 10 de Junio 2015, la Dirección de la Agencia Otavalo emite la presente Resolución:						
<b>INFORMACIÓN DE LA OPERADORA DE TRANSPORTE</b>						
<b>NOMBRE DE LA OPERADORA</b>				<b>RUC</b>		
<b>PROVINCIA:</b>		<b>CANTÓN:</b>		<b>PARROQUIA:</b>		
<b>SERVICIO</b>						
<b>MODALIDAD</b>			<b>TIPO DE SERVICIO</b>			
<b>DOCUMENTO HABILITANTE DE LA OPERADORA</b>						
<b>No. RESOLUCION DE RP/O</b>		<b>FECHA :</b>		<b>FECHA DE CADUCIDAD:</b>		
<b>DOCUMENTO HABILITANTE DEL SOCIO Y/O ACCIONISTA</b>						
<b>No. RESOLUCION DE RP/O</b>		<b>FECHA :</b>		<b>FECHA DE CADUCIDAD:</b>		
<b>DATOS DEL SOCIO QUE SALE</b>						
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>			<b>CEDULA DE IDENTIDAD</b>			
<b>DATOS DEL SOCIO QUE INGRESA</b>						
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>			<b>CEDULA DE IDENTIDAD</b>			
<b>DATOS DEL VEHICULO DESHABILITADO</b>						
<b>PLACA</b>	<b>MARCA</b>	<b>AÑO</b>	<b>NO. DE CHASIS</b>	<b>NO. DE MOTOR</b>	<b>CLASE</b>	<b>TIPO</b>
<b>COLOR</b>	<b>COLOR2</b>	<b>PASAJEROS</b>	<b>CILINDRAJE</b>	<b>CAP.CARGA</b>	<b>FECHA MATRICULA</b>	<b>FECHA CAD.MAT</b>
<b>DATOS DEL VEHICULO HABILITADO</b>						
<b>PLACA</b>	<b>MARCA</b>	<b>AÑO</b>	<b>NO. DE CHASIS</b>	<b>NO. DE MOTOR</b>	<b>CLASE</b>	<b>TIPO</b>
<b>COLOR</b>	<b>COLOR 2</b>	<b>PASAJEROS</b>	<b>CILINDRAJE</b>	<b>CAP.CARGA</b>	<b>FECHA MATRICULA</b>	<b>FECHA CAD.MAT</b>
En atención al Ingreso Nro.		VSM-2016-002-0082		FECHA : 11-02-2016		
<b>DIRECTOR AGENCIA BOLÍVAR</b>						
<b>Elaborado por:</b>						
<b>Revisado por:</b>						

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	01
		Código:	G.O.2.3
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TITULOS HABILITANTES MENORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: CAMBIO DEVEHÍCULO</b>	Fecha:	dd/mm/aa
		Página:	

**MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA**  
**PROCESO: TITULOS HABILITANTES MENORES**  
**PROCEDIMIENTO: CAMBIO DEVEHÍCULO**

**VERSIÓN: 01**

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
<b>Elaborado por:</b>	Lenin Fuentes	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Msc. Orlando Cabrera	Coordinador	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Ing. Carina Lomas	Técnico	dd/mm/aa	

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción el Cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	N/A

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.2.3
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MENORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: CAMBIO DEVEHÍCULO</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Cumplir y mantener procedimientos, requisitos estandarizados que deben cumplir para el cambio de vehículo, basados en la ley y su reglamento para mejorar la eficiencia y eficacia.

## 2. PARTICIPANTES

- Coordinador
- Técnico

## 3. RESPONSABLE

- Técnico de Agencia

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos:

- N/A: No Aplica
- INT: Interno
- EXT: Externo

Definiciones:

- Cambio de vehículo: El representante legal de la operadora de carga mixta solicita el cambio del vehículo, manteniéndose el mismo socio.

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	01
		Código:	G.O.2.3
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TITULOS HABILITANTES MENORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: CAMBIO DEVEHÍCULO</b>	Fecha:	dd/mm/aa
		Página:	

- Título Habilitante: Documento jurídico, otorgado por el órgano competente de la Administración, que permite la ocupación o el uso de un bien de dominio público de un modo que excede, limita o excluye el uso que corresponde a todos.

Renovación: Es el resultado de adquirir una persona o una cosa un aspecto que la haga parecer nueva, o de hacer que una cosa la adquiera.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

**6.1.PROCEDIMIENTO:** Cambio de vehículo

**CÓDIGO:** G.O.2.3

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Técnico	Recepción de los requisitos.
2	Técnico	Análisis y verificación de cumplimiento de requisitos por parte del técnico si es factible emitir la resolución
3	Técnico	Verificación por parte del coordinador y suscribir la resolución
4	Técnico	Entrega al usuario por parte del técnico de agencia, escanear la misma y subir al sistema

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.2.3
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TITULOS HABILITANTES MENORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: CAMBIO DEVEHÍCULO</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**Documento y/o Registro del procedimiento.**

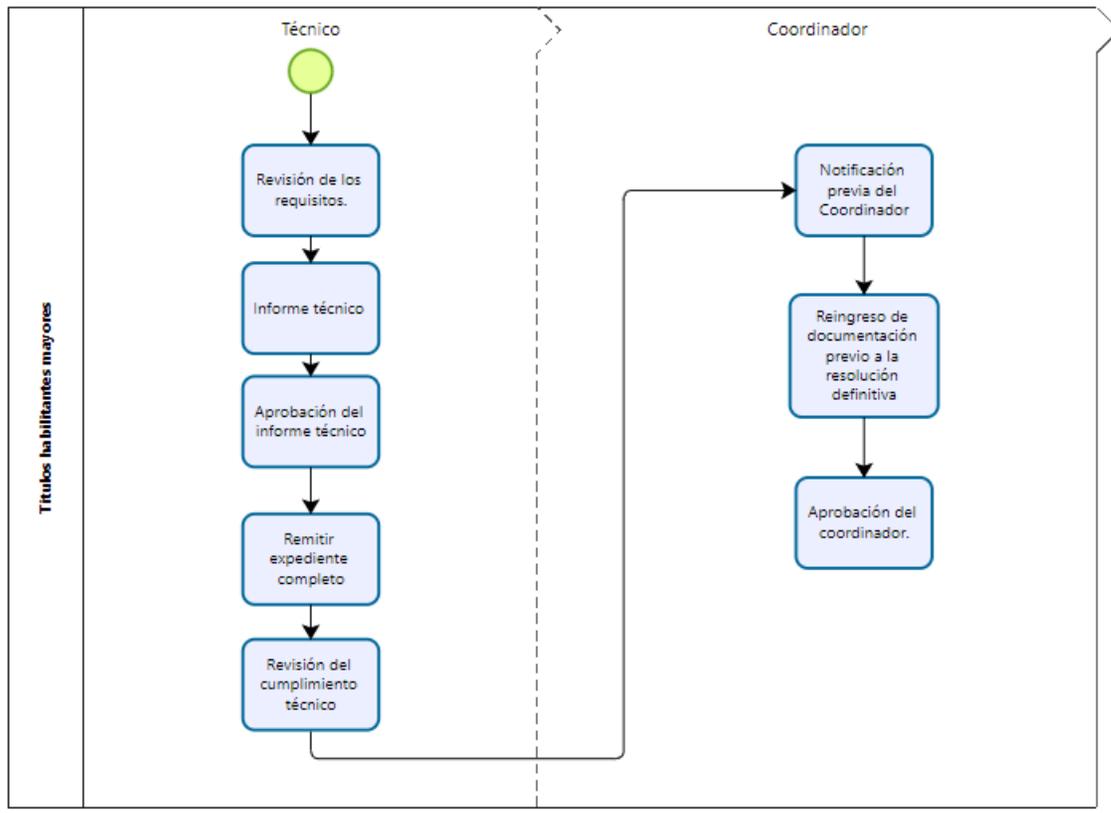
- R01.INT. G.O.1.1: Registro de cambio de vehículo

**7. TEMPORALIDAD**

Se debe analizar y preparar un informe de forma mensual sobre el proceso de títulos habilitantes mayores de Gestión Operativa de la Empresa Pública de Movilidad detallando el cumplimiento del procedimiento de cambio de vehículo.

**8. FLUJOGRAMA**

- **PROCEDIMIENTO:** Cambio de vehículo



	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Versión: 01
			Código: G.O.2.3
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TITULOS HABILITANTES MENORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: CAMBIO DEVEHÍCULO</b>		Fecha: dd/mm/aa
			Página:

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro de cambio de vehículo	X		X	X	Técnico	Coordinación

## 10. ANEXOS

- R01.INT. G.O.1.1: Registro de cambio de vehículo

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.2.3
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MENORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE VEHÍCULO</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:



RESOLUCIÓN CAMBIO DE VEHÍCULO						
<b>No.</b>		<b>FECHA:</b>				
En mención a la Resolución N°219-DE-ANT-2015 de fecha 08 de Mayo de 2015, y de conformidad a las atribuciones otorgadas mediante Resolución N°014- 2015- E.P. de fecha 10 de Junio 2015, la Dirección de la Agencia Otavalo emite la presente Resolución:						
<b>INFORMACIÓN DE LA OPERADORA DE TRANSPORTE</b>						
<b>NOMBRE DE LA OPERADORA</b>				<b>RUC</b>		
<b>PROVINCIA:</b>		<b>CANTÓN:</b>		<b>PARROQUIA:</b>		
<b>SERVICIO</b>						
<b>MODALIDAD</b>			<b>TIPO DE SERVICIO</b>			
<b>DOCUMENTO HABILITANTE DE LA OPERADORA</b>						
<b>No. RESOLUCION DE RP/O</b>		<b>FECHA :</b>		<b>FECHA DE CADUCIDAD:</b>		
<b>DOCUMENTO HABILITANTE DEL SOCIO Y/O ACCIONISTA</b>						
<b>No. RESOLUCION DE RP/O</b>		<b>FECHA :</b>		<b>FECHA DE CADUCIDAD:</b>		
<b>DATOS DEL SOCIO QUE SALE</b>						
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>			<b>CEDULA DE IDENTIDAD</b>			
<b>DATOS DEL SOCIO QUE INGRESA</b>						
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>			<b>CEDULA DE IDENTIDAD</b>			
<b>DATOS DEL VEHICULO DESHABILITADO</b>						
<b>PLACA</b>	<b>MARCA</b>	<b>AÑO</b>	<b>NO. DE CHASIS</b>	<b>NO. DE MOTOR</b>	<b>CLASE</b>	<b>TIPO</b>
<b>COLOR</b>	<b>COLOR2</b>	<b>PASAJEROS</b>	<b>CILINDRAJE</b>	<b>CAP.CARGA</b>	<b>FECHA MATRICULA</b>	<b>FECHA CAD.MAT</b>
<b>DATOS DEL VEHICULO HABILITADO</b>						
<b>PLACA</b>	<b>MARCA</b>	<b>AÑO</b>	<b>NO. DE CHASIS</b>	<b>NO. DE MOTOR</b>	<b>CLASE</b>	<b>TIPO</b>
<b>COLOR</b>	<b>COLOR 2</b>	<b>PASAJEROS</b>	<b>CILINDRAJE</b>	<b>CAP.CARGA</b>	<b>FECHA MATRICULA</b>	<b>FECHA CAD.MAT</b>
En atención al ingreso Nro.		VSM-2016-C02-0082		FECHA : 11-02-2016		

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	01
		Código:	G.O.2.4
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TITULOS HABILITANTES MENORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: HABILITACIÓN DEVEHÍCULO</b>	Fecha:	dd/mm/aa
		Página:	

**MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA**  
**PROCESO: TITULOS HABILITANTES MENORES**  
**PROCEDIMIENTO: HABILITACIÓN DEVEHÍCULO**

**VERSIÓN: 01**

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
<b>Elaborado por:</b>	Lenin Fuentes	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Msc. Orlando Cabrera	Coordinador	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Ing. Carina Lomas	Técnico	dd/mm/aa	

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción el Cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	N/A

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.2.4
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MENORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: HABILITACIÓN DE VEHÍCULO</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Establecer y mantener los procedimientos, requisitos estandarizados que deben cumplir para la renovación de contrato de operación, basados en la ley y su reglamento para mejorar la eficiencia y eficacia.

## 2. PARTICIPANTES

- Coordinador
- Técnico

## 3. RESPONSABLE

- Técnico de Agencia

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos:

- N/A: No Aplica
- INT: Interno
- EXT: Externo

Definiciones:

- **Habilitación de vehículo:** registro de unidades de carga a operadoras nacionales que cuentan con Certificado de idoneidad para realizar transporte de carga hacia los países miembros de la Comunidad Andina de Naciones.

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	01
		Código:	G.O.2.4
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TITULOS HABILITANTES MENORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: HABILITACIÓN DEVEHÍCULO</b>	Fecha:	dd/mm/aa
		Página:	

- Título Habilitante: Documento jurídico, otorgado por el órgano competente de la Administración, que permite la ocupación o el uso de un bien de dominio público de un modo que excede, limita o excluye el uso que corresponde a todos.
- Renovación: Es el resultado de adquirir una persona o una cosa un aspecto que la haga parecer nueva, o de hacer que una cosa la adquiera.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### 6.1. PROCEDIMIENTO: Habilitación de vehículo

**CÓDIGO:** G.O.2.4

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Técnico	Recepción de los requisitos.
2	Técnico	Análisis y verificación de cumplimiento de requisitos por parte del técnico si es factible emitir la resolución
3	Técnico	Verificación por parte del coordinador y suscribir la resolución
4	Técnico	Entrega al usuario por parte del técnico de agencia, escanear la misma y subir al sistema

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.2.4
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MENORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: HABILITACIÓN DE VEHÍCULO</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**Documento y/o Registro del procedimiento.**

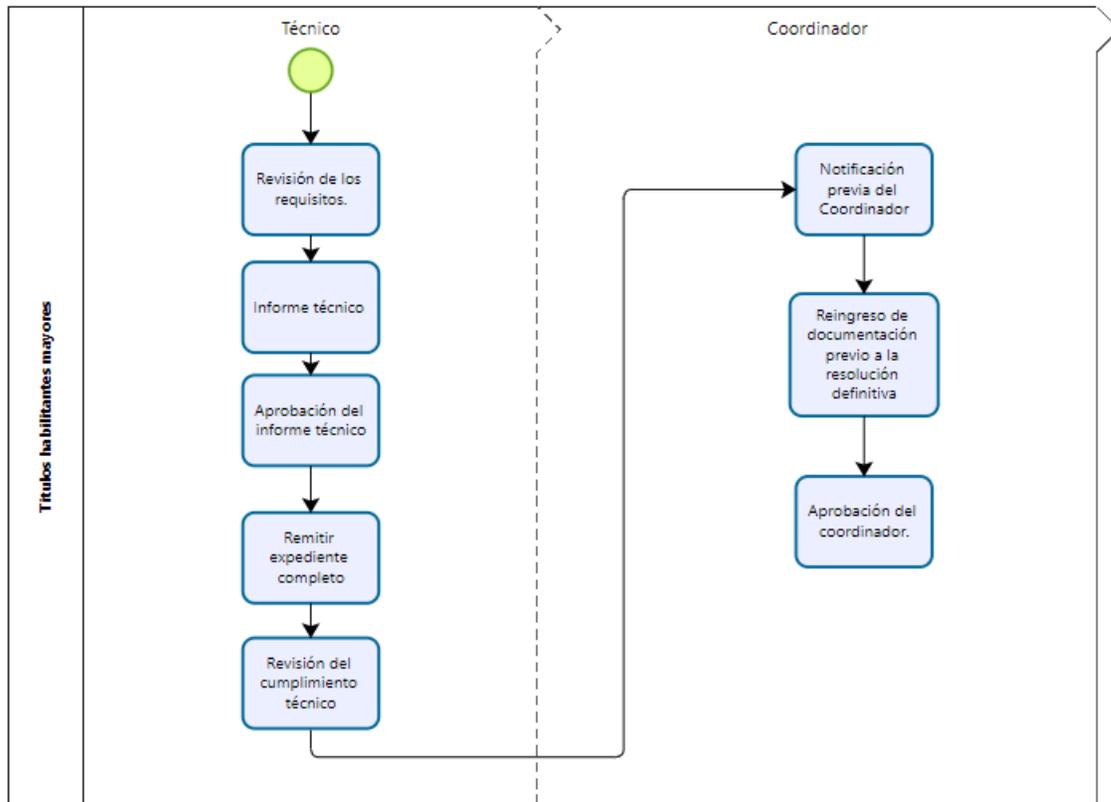
- R01.INT. G.O.2.4: Registro para la habilitación del vehículo

**7. TEMPORALIDAD**

Se debe analizar y preparar un informe de forma mensual sobre el proceso de títulos habilitantes mayores de Gestión Operativa de la Empresa Pública de Movilidad detallando el cumplimiento del procedimiento de habilitación de vehículo.

**8. FLUJOGRAMA**

- **PROCEDIMIENTO:** Habilitación de vehículo



	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Versión: 01
			Código: G.O.2.4
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TITULOS HABILITANTES MENORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: HABILITACIÓN DE VEHÍCULO</b>		Fecha: dd/mm/aa
			Página:

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro para la habilitación del vehículo	X		X	X	Técnico	Coordinación

## 10. ANEXOS

- R01.INT. G.O.2.4: Registro para la habilitación del vehículo

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.2.4
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: TÍTULOS HABILITANTES MENORES</b> <b>PROCEDIMIENTO: HABILITACIÓN DE VEHÍCULO</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:



RESOLUCIÓN HABILITACIÓN DE VEHÍCULO						
<b>No.</b>				<b>FECHA:</b>		
En mención a la Resolución N°219-DE-ANT-2015 de fecha 08 de Mayo de 2015, y de conformidad a las atribuciones otorgadas mediante Resolución N°014- 2015- E.P. de fecha 10 de Junio 2015, la Dirección de la Agencia Otavalo emite la presente Resolución:						
<b>INFORMACIÓN DE LA OPERADORA DE TRANSPORTE</b>						
<b>NOMBRE DE LA OPERADORA</b>					<b>RUC</b>	
<b>PROVINCIA:</b>			<b>CANTÓN:</b>		<b>PARROQUIA:</b>	
<b>SERVICIO</b>						
<b>MODALIDAD</b>				<b>TIPO DE SERVICIO</b>		
<b>DOCUMENTO HABILITANTE DE LA OPERADORA</b>						
<b>Nº. RESOLUCIÓN DE RP/O</b>			<b>FECHA :</b>		<b>FECHA DE CADUCIDAD:</b>	
<b>DOCUMENTO HABILITANTE DEL SOCIO Y/O ACCIONISTA</b>						
<b>Nº. RESOLUCIÓN DE RP/O</b>			<b>FECHA :</b>		<b>FECHA DE CADUCIDAD:</b>	
<b>DATOS DEL SOCIO QUE SALE</b>						
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>				<b>CEDULA DE IDENTIDAD</b>		
<b>DATOS DEL SOCIO QUE INGRESA</b>						
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>				<b>CEDULA DE IDENTIDAD</b>		
<b>DATOS DEL VEHICULO DESHABILITADO</b>						
<b>PLACA</b>	<b>MARCA</b>	<b>AÑO</b>	<b>Nº. DE CHASIS</b>	<b>Nº. DE MOTOR</b>	<b>CLASE</b>	<b>TIPO</b>
<b>COLOR</b>	<b>COLOR2</b>	<b>PASAJEROS</b>	<b>CILINDRAJE</b>	<b>CAP.CARGA</b>	<b>FECHA MATRICULA</b>	<b>FECHA CAD.MAT</b>
<b>DATOS DEL VEHICULO HABILITADO</b>						
<b>PLACA</b>	<b>MARCA</b>	<b>AÑO</b>	<b>Nº. DE CHASIS</b>	<b>Nº. DE MOTOR</b>	<b>CLASE</b>	<b>TIPO</b>
<b>COLOR</b>	<b>COLOR 2</b>	<b>PASAJEROS</b>	<b>CILINDRAJE</b>	<b>CAP.CARGA</b>	<b>FECHA MATRICULA</b>	<b>FECHA CAD.MAT</b>
En atención al Ingreso Nro. VSM-2016-C02-0082 <b>FECHA : 11-02-2016</b>						

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	01
		Código:	G.O.3.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: CAPACITACIONES</b> <b>PROCEDIMIENTO: IMPARTICIÓN DE CAPACITACIONES</b>	Fecha:	dd/mm/aa
		Página:	

**MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA**  
**PROCESO: CAPACITACIONES**  
**PROCEDIMIENTO: IMPARTICIÓN DE CAPACITACIONES**

**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Lenin Fuentes	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Msc. Orlando Cabrera	Coordinador	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Ing. Carina Lomas	Técnico	dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción el Cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.3.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: CAPACITACIONES</b> <b>PROCEDIMIENTO: IMPARTICIÓN DE CAPACITACIONES</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Transmitir nuevos saberes, el desarrollo de nuevas destrezas o el aprendizaje en el manejo de nuevas herramientas hacia la mancomunidad en general sobre la seguridad vial.

## 2. PARTICIPANTES

- Inspector de Agentes
- Agentes de tránsito

## 3. RESPONSABLE

- Inspector de Agentes
- Agentes de tránsito

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos:

- N/A: No Aplica
- INT: Interno
- EXT: Externo

Definiciones:

- Capacitación: Es un proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen.

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	01
		Código:	G.O.3.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: CAPACITACIONES</b> <b>PROCEDIMIENTO: IMPARTICIÓN DE CAPACITACIONES</b>	Fecha:	dd/mm/aa
		Página:	

- **Impartir:** El verbo impartir proviene del vocablo latino impartire y hace referencia a conceder, suministrar o proporcionar algo.
- **Gestión:** Es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### 6.1. PROCEDIMIENTO: Impartir capacitaciones

**CÓDIGO:** G.O.3.1

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Inspector de agentes	Planificación de las capacitaciones.
2	Agentes	Publicidad de las capacitaciones a la mancomunidad
3	Agentes	Impartir la capacitación.
4	Agentes	Llevar un registro de las capacitaciones
5	Agentes	Culminar la capacitación con éxito.

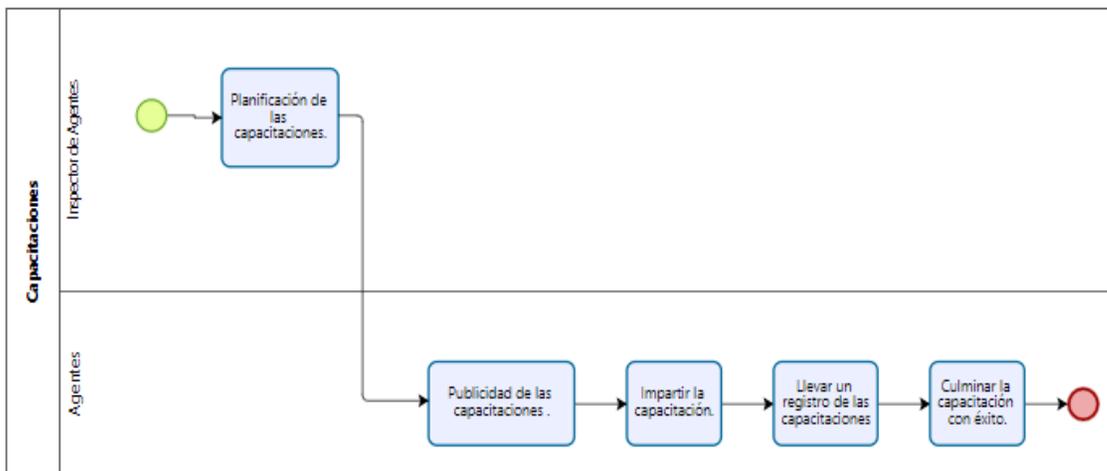
	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.3.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: CAPACITACIONES</b> <b>PROCEDIMIENTO: IMPARTICIÓN DE CAPACITACIONES</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 7. TEMPORALIDAD

Se debe analizar y preparar un informe de forma semestral sobre el proceso de capacitaciones de Gestión Operativa en la Empresa Pública de Movilidad detallando el cumplimiento del procedimiento de impartir capacitaciones.

## 8. FLUJOGRAMA

- **PROCEDIMIENTO:** Impartir capacitaciones



	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Versión: 01
			Código: G.O.3.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: CAPACITACIONES</b> <b>PROCEDIMIENTO: IMPARTICIÓN DE CAPACITACIONES</b>		Fecha: dd/mm/aa
			Página:

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
No aplica						

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.3.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: CAPACITACIONES</b> <b>PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE CAPACITACIONES</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA**  
**PROCESO: CAPACITACIONES**  
**PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE CAPACITACIONES**

**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
<b>Elaborado por:</b>	Lenin Fuentes	Estudiante	dd/mm/ aa	
<b>Revisado por:</b>	Msc. Orlando Cabrera	Coordinador	dd/mm/ aa	
<b>Aprobado por:</b>	Ing. Carina Lomas	Técnico	dd/mm/ aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

Versión	Descripción el Cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	N/A

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.3.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: CAPACITACIONES</b> <b>PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE CAPACITACIONES</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo.

## 2. PARTICIPANTES

- Inspector de Agentes
- Agentes de tránsito

## 3. RESPONSABLE

- Inspector de Agentes
- Agentes de tránsito

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos:

- N/A: No Aplica
- INT: Interno
- EXT: Externo

Definiciones:

- Capacitación: Es un proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen.

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	01
		Código:	G.O.3.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: CAPACITACIONES</b> <b>PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE CAPACITACIONES</b>	Fecha:	dd/mm/aa
		Página:	

- **Gestión:** Es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.
- **Recepción:** es un concepto vinculado al verbo recibir (obtener, aceptar, tomar algo)

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### 6.1. PROCEDIMIENTO: Recepción de capacitaciones

**CÓDIGO:** G.O.3.2

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Inspector de Agentes	Planificación de las capacitaciones
2	Agentes	Inscribirse en las capacitaciones
3	Agentes	Asistir a cada una de las capacitaciones planificadas
4	Agentes	Cumplir con las capacitaciones en su totalidad
5	Agentes	Culminar con la capacitación

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.3.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: CAPACITACIONES</b> <b>PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE CAPACITACIONES</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**Documento y/o Registro del procedimiento.**

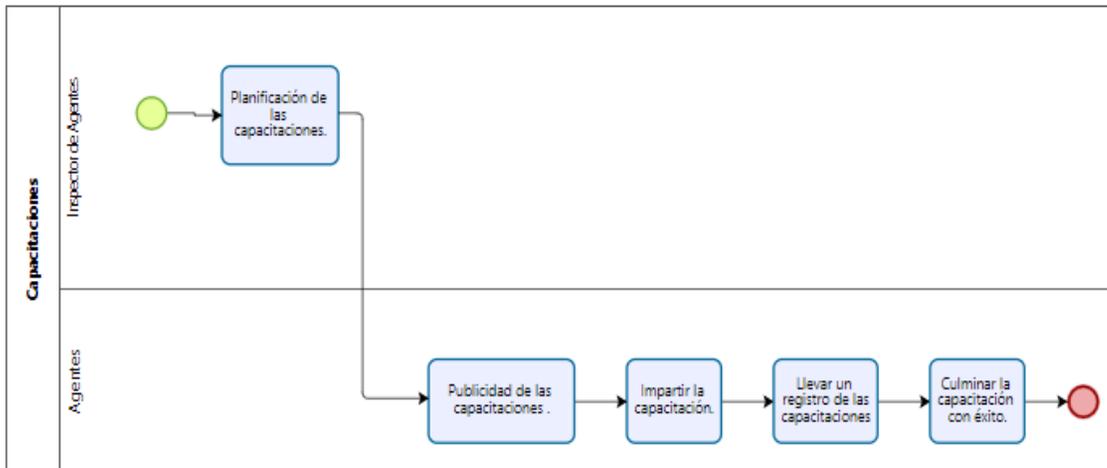
- R01.INT. G.O.3.2: Registro de capacitaciones

**7. TEMPORALIDAD**

Se debe analizar y preparar un informe de forma semestral sobre el proceso de capacitaciones de Gestión Operativa de la Empresa Pública de Movilidad detallando el cumplimiento del procedimiento de recepción de capacitaciones.

**8. FLUJOGRAMA**

- **PROCEDIMIENTO:** Impartición de capacitaciones



	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			Versión: 01
				Código: G.O.3.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA</b> <b>PROCESO: CAPACITACIONES</b> <b>PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE CAPACITACIONES</b>			Fecha: dd/mm/aa
				Página:

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro de capacitaciones	X		X	X	Técnico	Coordinación

## 10. ANEXOS

- R01.INT. G.O.3.2: Registro de capacitaciones

	Nombre de la capacitación						
		Fecha:					
Nombre de los participantes	Resultados de la capacitación						
	Aprobado	1 MES			3 MESES		
		SM	M	MS	SM	M	MS
<b>Total:</b>							
<b>Efectividad (%):</b>							

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	01
		Código:	G.A.1.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO</b> <b>PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA</b> <b>PROCEDIMIENTO: DISTRIBUCIÓN DE AGENTES DE TRANSITO</b>	Fecha:	dd/mm/aa
		Página:	

**MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO**  
**PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA**  
**PROCEDIMIENTO: DISTRIBUCIÓN DE AGENTES DE TRANSITO**

**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Lenin Fuentes	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Msc. Orlando Cabrera	Coordinador	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Ing. Carina Lomas	Técnico	dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción el Cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.A.1.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO</b> <b>PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA</b> <b>PROCEDIMIENTO: DISTRIBUCIÓN DE AGENTES DE TRANSITO</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Distribuir las rutas y turnos de trabajo para cada uno de los agentes de tránsito teniendo en cuenta sus días de descanso y la rotación en cada uno de los tres turnos los cuales se encuentran establecidos.

## 2. PARTICIPANTES

- Inspector de agentes
- Agentes de tránsito

## 3. RESPONSABLE

- Inspector de agentes
- Agentes de tránsito

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos:

- N/A: No Aplica
- INT: Interno
- EXT: Externo

Definiciones:

- Distribución: es la acción y efecto de distribuir. Por distribuir se entiende repartir una cosa en la proporción que corresponde a cada parte. La palabra distribución tiene su origen en la expresión latina distributio que significa 'repartir'.

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.A.1.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO</b> <b>PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA</b> <b>PROCEDIMIENTO: DISTRIBUCIÓN DE AGENTES DE TRANSITO</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

- Logística: Conjunto de los medios necesarios para llevar a cabo un fin determinado de un proceso complicado.
- Gestión: Es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### 6.1. PROCEDIMIENTO: Distribución de agentes de transito

**CÓDIGO:** G.A.1.1

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Inspector	Planificación de las rutas y turnos de trabajo
2	Inspector	Llevar un registro de las diferentes rutas y turnos de trabajo
3	Inspector	Asignación de las rutas y turnos de trabajo a los agentes
4	Agentes	Ejecutar las diferentes rutas y turnos asignados

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.A.1.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO</b> <b>PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA</b> <b>PROCEDIMIENTO: DISTRIBUCIÓN DE AGENTES DE TRANSITO</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**Documento y/o Registro del procedimiento.**

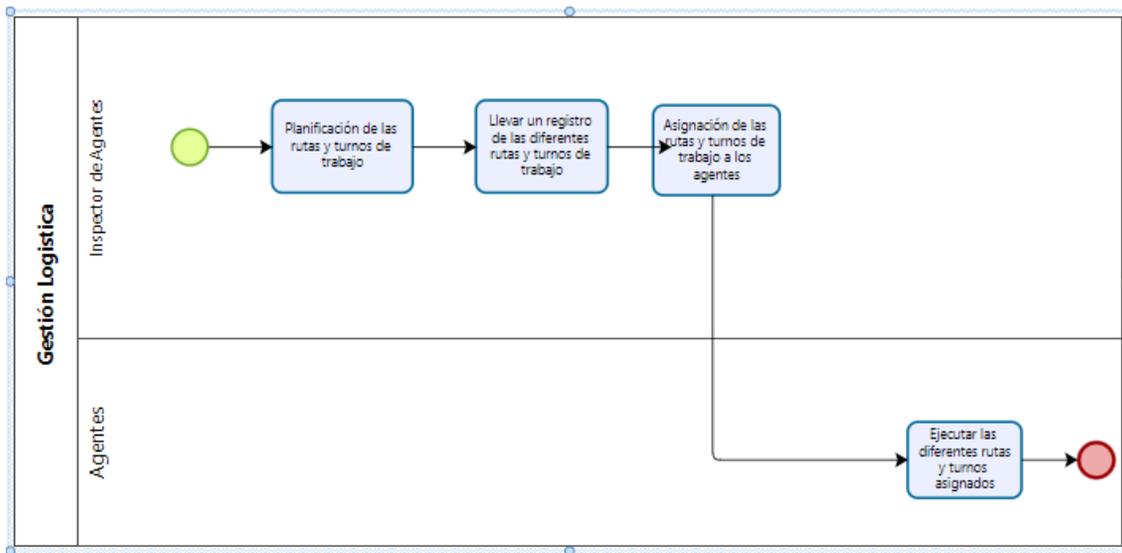
- R01.INT. G.A.1.1: Registro de los turnos de agentes de transito

**7. TEMPORALIDAD**

Se debe analizar y preparar un informe de forma mensual sobre el proceso de gestión logística de la Empresa Pública de Movilidad detallando el cumplimiento del procedimiento sobre la distribución de agentes de tránsito.

**8. FLUJOGRAMA**

- **PROCEDIMIENTO:** Distribución de agentes de tránsito.



	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.A.1.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO</b> <b>PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA</b> <b>PROCEDIMIENTO: DISTRIBUCIÓN DE AGENTES DE TRANSITO</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro de los turnos de agentes de transito	X		X	X	Técnico	Coordinación

## 10. ANEXOS

- R01.INT. G.A.1.1: Registro de los turnos de agentes de transito

DÍAS	HORARIO						¿Está de baja?
	8:00 a.m.	10:00 a.m.	10:00 a.m. 12:00 p.m.	14:00 p.m. 16:00 p.m.	16:00 p.m. 18:00 p.m.		
LUNES							
MARTES							
MIÉRCOLES							
JUEVES							
VIERNES							

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	01
		Código:	G.A.1.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO</b> <b>PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA</b> <b>PROCEDIMIENTO: RESALTOS</b>	Fecha:	dd/mm/aa
		Página:	

**MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO**  
**PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA**  
**PROCEDIMIENTO: RESALTOS**

**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Lenin Fuentes	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Msc. Orlando Cabrera	Coordinador	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Ing. Carina Lomas	Técnico	dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción el Cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.A.1.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO</b> <b>PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA</b> <b>PROCEDIMIENTO: RESALTOS</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Realizar una planificación para el procedimiento de resaltos teniendo en cuenta los requisitos que se encuentran en la ficha técnica de la misma para su mejor desarrollo.

## 2. PARTICIPANTES

- Inspector de agentes
- Agentes de tránsito

## 3. RESPONSABLE

- Inspector de agentes
- Agentes de tránsito

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos:

- N/A: No Aplica
- INT: Interno
- EXT: Externo

Definiciones:

- Resalto: tope o reductor de velocidad en la superficie de la vía, implementación realizada con el objetivo de controlar velocidades excesivas por parte de los conductores.

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	01
		Código:	G.A.1.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO</b> <b>PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA</b> <b>PROCEDIMIENTO: RESALTOS</b>	Fecha:	dd/mm/aa
		Página:	

- Logística: Conjunto de los medios necesarios para llevar a cabo un fin determinado de un proceso complicado.
- Gestión: Es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### 6.1. PROCEDIMIENTO: Resaltos

**CÓDIGO:** G.A.1.2

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Inspector	Planificación en los lugares donde se va a realizar el resalto
	Inspector	Llenar la ficha técnica de donde se va a realizar el resalto
	Agentes	Llevar todos los materiales a utilizarse en el resalto
2	Agentes	Traslado de los agentes al lugar donde se va a realizar los resaltos
3	Agentes	Ejecución del resalto

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.A.1.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO</b> <b>PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA</b> <b>PROCEDIMIENTO: RESALTOS</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**Documento y/o Registro del procedimiento.**

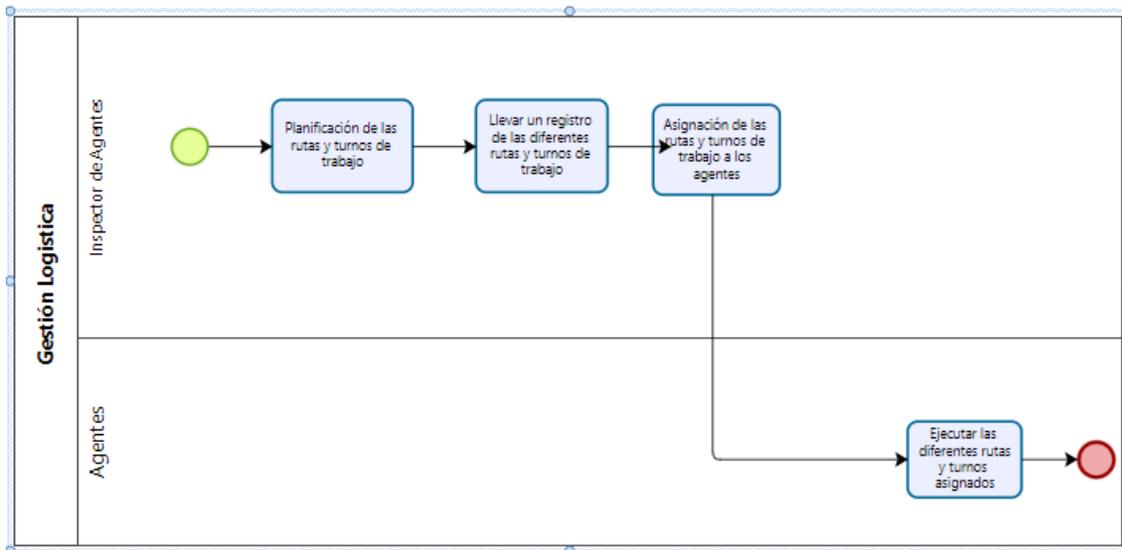
- R01.INT. G.O.1.1: Acta de resaltos

**7. TEMPORALIDAD**

Se debe analizar y preparar un informe de forma mensual sobre el proceso de gestión logística de la Empresa Pública de Movilidad detallando el cumplimiento del procedimiento resaltos.

**8. FLUJOGRAMA**

- **PROCEDIMIENTO:** Resaltos



	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.A.1.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO</b> <b>PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA</b> <b>PROCEDIMIENTO: RESALTOS</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Acta de resaltos	X		X	X	Técnico	Coordinación

## 10. ANEXOS

- R01.INT. G.O.1.1: Acta de resaltos

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.A.1.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO</b> <b>PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA</b> <b>PROCEDIMIENTO: RESALTOS</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

	<b>FICHA TÉCNICA RESALTOS</b>		<b>F-INSP-0001</b>
<b>Datos Generales</b>			
1 Fecha: 14 abril 2022	7 Parroquia: Bolívar		
2 Técnico de Inspección: Mgtr. Carina Lomas	8 Sector: Barrio Chután	Urbano <input checked="" type="checkbox"/> Rural <input type="checkbox"/>	
3 Jefe Inmediato: Ing. Orlando Cabrera	9 Calle Principal: Vía Principal a Chután		
4 # de Solicitud: 001	10 Calle Secundaria referencial: Callejón S/N		
5 Provincia: Carchi	11 Latitud: N 0°29'34"		
6 Cantón: Bolívar	12 Longitud: O 77°54'12"		
<b>Información de la Vía</b>			
13 Capa de Rodadura (m): Adoquín	14 Ancho de Calzada (m): 6,10 m		
15 Ancho de Acera (m): 1,30 m	16 Ancho de Parterre (si hubiere)(m): No existe		
17 Sentido de la Vía: Bidireccional	18 Uso de Suelo:		
19 N° de carriles: Dos			
<b>Zonas Sensibles</b>			
20 Existe Zona Escolar Aledaña			Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
21 Existe Áreas Recreativas (parques, colinos, estadio, canchas deportivas, otras.)			Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
22 Existe Elevación de acceso a garaje Público/Privado			Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
23 Zona de alto flujo peatonal (>= 25 personas por minuto)			Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
24 Zona Residencial Existente			Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
<b>Justificación</b>			
<b>INDICADORES SECCIÓN 1 (solo positivo)</b>			
25 La pendiente de la vía es igual o menor al 8%.	<input checked="" type="checkbox"/>		
26 Existe alumbrado público en la zona de intervención	<input checked="" type="checkbox"/>		
27 No existe ningún obstáculo vial para colocar el reductor de velocidad a partir de los 20m desde la intersección	<input checked="" type="checkbox"/>		
28 Existe visibilidad en ambos sentidos(100m urbano - 150m rural como mínimo) donde se propone el reductor de velocidad	<input checked="" type="checkbox"/>		
29 Las características viales permiten un soporte para el reductor de velocidad propuesto	<input checked="" type="checkbox"/>		
30 Existen bordillos en la zona a intervenir	<input checked="" type="checkbox"/>		
31 Existe presencia de exceso de velocidad de vehículos en la zona	<input checked="" type="checkbox"/>		
32 Existe pedido de la ciudadanía para la ejecución del reductor de velocidad	<input checked="" type="checkbox"/>		
33 Existe accidentes registrados en los últimos años (coordinar con Dep. Estadísticas)	<input type="checkbox"/>		
34 Circulan menos de 240 vehículos en un lapso de 30 minutos por la vía de intervención	<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>INDICADORES SECCIÓN 2 (solo negativo)</b>			
35 Existe semaforización	<input type="checkbox"/>		
36 Existe curva horizontal cercana al lugar de intervención	<input type="checkbox"/>		
37 Existe curva vertical en la vía de intervención	<input type="checkbox"/>		
38 Es una vía de segundo o tercer orden (empedrado, lastre etc)	<input type="checkbox"/>		
39 Circulan más de 240 vehículos en un lapso de 30 minutos por la vía de intervención.	<input type="checkbox"/>		
40 La pendiente de la vía es igual o mayor al 9%.	<input type="checkbox"/>		
41 La visibilidad es menor a 150 metros en ambos sentidos hacia el resalto.	<input type="checkbox"/>		
COORDINADOR DE AGENCIA		TÉCNICO DE AGENCIA	

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión:	01
		Código:	G.A.2.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS</b> <b>PROCEDIMIENTO: NEGOCIACIÓN CON PROVEEDORES</b>	Fecha:	dd/mm/aa
		Página:	

**MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO**  
**PROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS**  
**PROCEDIMIENTO: NEGOCIACIÓN CON PROVEEDORES**

**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Lenin Fuentes	Estudiante	dd/mm/ aa	
<b>Revisado por:</b>	Msc. Orlando Cabrera	Coordinador	dd/mm/ aa	
<b>Aprobado por:</b>	Ing. Carina Lomas	Técnico	dd/mm/ aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción el Cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.A.2.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS</b> <b>PROCEDIMIENTO: NEGOCIACIÓN CON PROVEEDORES</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Mejorar el procedimiento de negociación con proveedores y tratar de determinar el mejor plan y las condiciones de cumplimiento más optimizadas según los requerimientos de la empresa.

## 2. PARTICIPANTES

- Técnico de Agencia

## 3. RESPONSABLE

- Técnico de Agencia

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos:

- N/A: No Aplica
- INT: Interno
- EXT: Externo

Definiciones:

- Negociación: Proceso que tiene como objetivo generar beneficios en los que intervienen dos o más partes.
- Proveedor: Que provee o abastece a otra persona de lo necesario o conveniente para un fin determinado.
- Compra: Operación mediante la cual se produce un intercambio.

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.A.2.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS</b> <b>PROCEDIMIENTO: NEGOCIACIÓN CON PROVEEDORES</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- a. **PROCEDIMIENTO:** Negociación con proveedores

**CÓDIGO:** G.A.2.1

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Técnico de Agencia	Realizar una solicitud de compra
2	Técnico de Agencia	Solicitar cotizaciones de los proveedores
3	Técnico de Agencia	Recepción de las propuestas de proveedores
4	Técnico de Agencia	Análisis de las propuestas
5	Técnico de Agencia	Elegir el proveedor más adecuado según el criterio de la empresa

### Documento y/o Registro del procedimiento.

- D01.INT. G.A.3.1: Orden de compra
- D01.EXT. G.A.3.1: Factura de proveedores

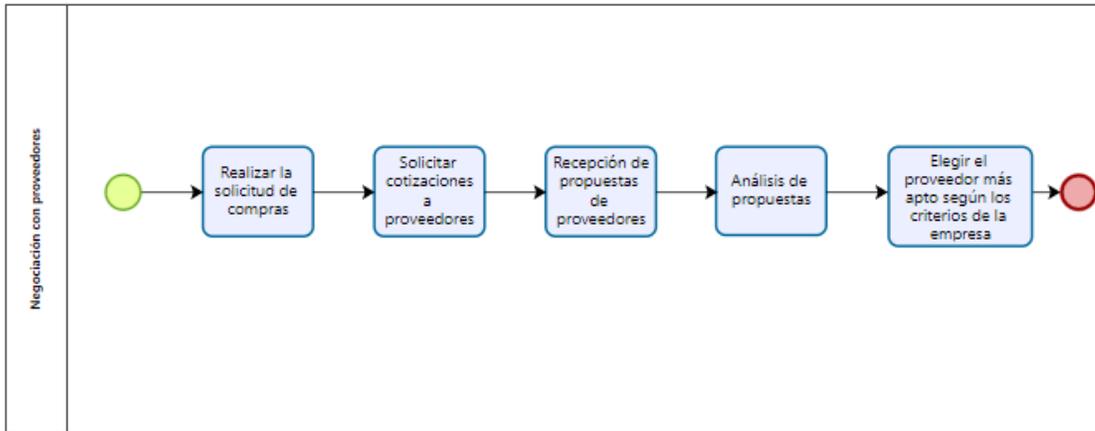
## 7. TEMPORALIDAD

Se debe analizar y preparar un informe de forma mensual sobre el proceso de gestión de compras de la Empresa Pública de Movilidad detallando el cumplimiento del procedimiento negociación con proveedores.

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.A.2.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS</b> <b>PROCEDIMIENTO: NEGOCIACIÓN CON PROVEEDORES</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 8. FLUJOGRAMA

### PROCEDIMIENTO: Negociación con proveedores



## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Solicitud de compra	X		X		Técnico	Coordinación
Factura de proveedores		X	X		Técnico	Coordinación

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.A.2.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS</b> <b>PROCEDIMIENTO: NEGOCIACIÓN CON PROVEEDORES</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 10. ANEXOS

- D01.INT. G.A.3.1: Solicitud de compra

			<b>SOLICITUD DE COMPRAS</b>		
<b>PERSONA QUE SOLICITA</b>					
<b>PERSONA QUE AUTORIZA</b>					
<b>PROYECTO</b>					
<b>FECHA</b>					
<b>ITEM</b>		<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>		
<b>FIRMA SOLICITANTE</b>					
<b>FIRMA AUTORIZANDO</b>					

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.A.2.1
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS</b> <b>PROCEDIMIENTO: NEGOCIACIÓN CON PROVEEDORES</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

- D01.EXT. G.A.3.1: Factura de proveedores

**AGENCIA BOLÍVAR**  
**EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD**  
**ORDEN DE DESPACHO DE COMBUSTIBLE**

Nro. **092**

Fecha: 07/06/2022

Conductor: Dario Jacamp Firma: [Signature]

Placa: 7MA-1304 Galones: 11.603

Kilometraje: 382585 Tipo: Gasolina Extra.

Valor: 29.59

MEP DIRECCIÓN AGENCIA BOLÍVAR MOVILIDAD E.P.

AUTORIZADO PROVEEDOR

Cierre de Sesión

Ciente \* EMPRESA PUBLICA DE MC

Placa / Matricula \* Placa

Placa \* IMA1304

Tipo de Transacción \*  EFECTIVO  TARJETA  PREPAGO  
 CALIBRACION  CONSUMO INTERNO  MIDENA  
 DECRETO  DINERO ELECTRONICO

Fec. Transacción 2022-06-07 10:36:02

Producto \* EXTRA

Precio 2.55

Galones 11.604

Total Importe 29.59

Nueva Transacción Cancelar Transacción

Powered by CIS ECUADOR ©2017

ESTACION DE SERVICIO COMERCIAL MONTUPAR

7/6/2022

1 de 1

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.A.2.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS</b> <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CALIDAD DE MATERIALES</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO**  
**PROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS**  
**PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CALIDAD DE MATERIALES**  
**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
<b>Elaborado por:</b>	Lenin Fuentes	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Msc. Orlando Cabrera	Coordinador	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Ing. Carina Lomas	Técnico	dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

Versión	Descripción el Cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	N/A

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.A.2.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS</b> <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CALIDAD DE MATERIALES</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Realizar la debida inspección y verificación de los diferentes materiales los cuales se encuentren en buenas condiciones y tengan un buen funcionamiento, además cumplan con los requerimientos especificados por la empresa.

## 2. PARTICIPANTES

- Inspector de Agentes

## 3. RESPONSABLE

- Inspector de Agentes

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos:

- N/A: No Aplica
- INT: Interno
- EXT: Externo

Definiciones:

- Compra: Operación mediante la cual se produce un intercambio.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

**6.1. PROCEDIMIENTO:** Control de calidad de materiales y equipos

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.A.2.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS</b> <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CALIDAD DE MATERIALES</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**CÓDIGO:** G.A.2.2

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Inspector de Agentes	Verificación de elegibilidad de compra
2	Inspector de Agentes	Control de calidad acerca del estado en los que se encuentran los materiales y herramientas
3	Inspector de Agentes	Control de calidad del funcionamiento de los diferentes equipos.
4	Inspector de Agentes	Ingresar la información en los registros de control de calidad apropiados
5	Inspector de Agentes	Devoluciones en caso de no existir cumplimiento de los requisitos o control de calidad

#### **Documento y/o Registro del procedimiento.**

- R01.INT. G.A.2.2: Registro de control de calidad

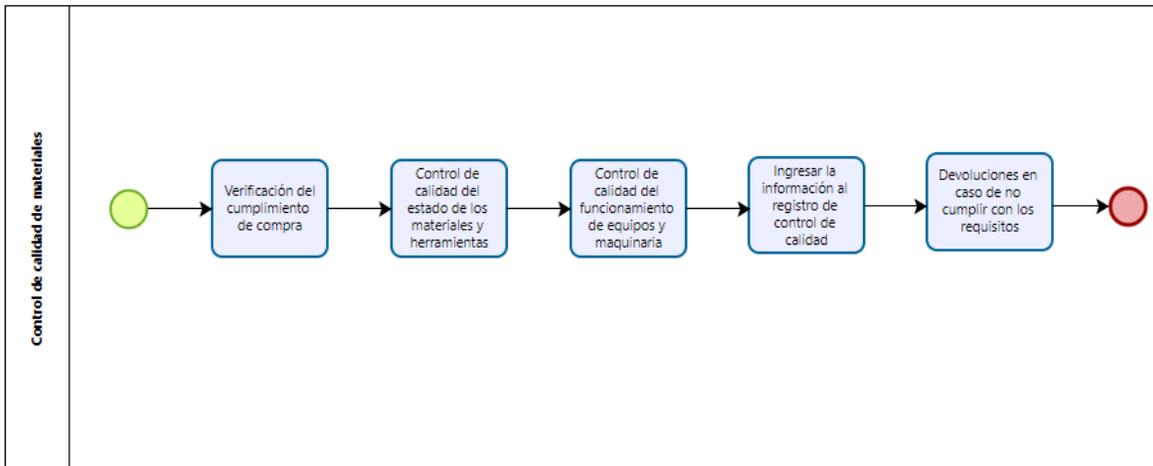
#### **7. TEMPORALIDAD**

Se debe analizar y preparar un informe de forma mensual sobre el proceso de gestión de compras de la Empresa Pública de Movilidad detallando el cumplimiento del procedimiento control de calidad de materiales.

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.A.2.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS</b> <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CALIDAD DE MATERIALES</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 8. FLUJOGRAMA

### 8.1. PROCEDIMIENTO: Control de calidad de materiales



## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro de control de calidad	X		X		Técnico de agencia	Coordinación

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 01
		Código: G.A.2.2
	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE APOYO</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS</b> <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CALIDAD DE MATERIALES</b>	Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 10. ANEXOS

- R01.INT. G.A.3.3: Registro de control de calidad

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD</b> <b>AGENCIA BOLÍVAR</b>	<b>CÓDIGO:</b>	R01.INT. G.O.2.3	
		<b>VERSIÓN:</b>	1.0	
		<b>REVISADO POR:</b>		
<b>REGISTRO DE CONTROL DE CALIDAD</b>		<b>APROBADO POR:</b>		
		<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>		
<b>PROCESO:</b>				
<b>TIPO DE SERVICIO</b>				
ASPECTO / CRITERIO DE CONTROL	CONDICIÓN		APROBADO SI/NO	
	CUMPLE	NO CUMPLE		
ACCION A TOMAR EN CASO DE INCOFORMIDAD			FECHA	
Reproceso				
Corrección				
Concesión				
Acción correctiva / preventiva				
OBSERVACIONES GENERALES				