

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



TEMA:

“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA UNIDAD DE RESIDUOS SÓLIDOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE IBARRA”

TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL.

AUTOR:

BENAVIDES ROSERO KEVIN SANTIAGO

TUTOR:

ING. MARCELO BAYARDO CISNEROS RUALES, MSC.

IBARRA, 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:	1004714273		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Benavides Rosero Kevin Santiago		
DIRECCIÓN:	Ibarra-Imbabura-Ecuador		
EMAIL:	ksbenavidesr@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	542319	TELÉFONO MÓVIL:	0998407822

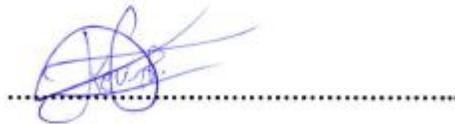
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la Unidad de residuos sólidos de la dirección de gestión ambiental del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ibarra
AUTOR (ES):	Benavides Rosero Kevin Santiago
FECHA DE APROBACIÓN: DD/MM/AAAA	26 de octubre de 2023
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniero Industrial
ASESOR /DIRECTOR:	Ing. Cisneros Ruales Marcelo, MSc.

2. CONSTANCIAS

El autor manifiesta 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 el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 26 días del mes de octubre de 2023

EL AUTOR:



Benavides Rosero Kevin Santiago
C.I. 1004714273



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

Ing. Marcelo Bayardo Cisneros Ruales, MSc. Director del trabajo de grado desarrollado por el señor estudiante: **BENAVIDES ROSERO KEVIN SANTIAGO** para la obtención del título de Ingeniera Industrial.

CERTIFICA

Que, el Proyecto de Trabajo de Grado titulado: **“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA UNIDAD DE RESIDUOS SÓLIDOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE IBARRA”** ha sido elaborado en su totalidad por el señor estudiante Kevin Santiago Benavides Rosero, bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniera Industrial.

Luego de ser revisado, considerando que se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la Facultad de Ingeniería y Ciencia Aplicadas, Carrera de Ingeniería Industrial, autoriza la presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

Ibarra, 26 de octubre del 2023


.....
Ing. Marcelo Bayardo Cisneros Ruales, MSc

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico principalmente a mis padres debido a que siempre han estado cuando más los he necesitado a lo largo de mi vida como estudiante y siempre han estado en los momentos más difíciles de mi vida apoyándome incondicionalmente y esperando que cumpla mi meta de graduarme. Es un gran honor ser su hijo y ser parte de esta familia con unos grandiosos padres.

Kevin Benavides

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Sonia y Carlos que han estado para apoyarme en cada momento que los he necesitado, siendo ellos como padres las personas más importantes que he llegado a tener a lo largo de mi vida enseñándome valores desde muy temprana edad y que los he ido demostrando en el transcurso de toda mi vida.

Kevin Benavides

RESUMEN

Este proyecto de investigación busca realizar un diseño de sistema de gestión de calidad para la Unidad de residuos sólidos del GAD Municipal de Ibarra.

Para el desarrollo de este proyecto se estructuró en cuatro capítulos de los cuales el Capítulo I se encuentra todas las generalidades como son el problema, objetivos, justificación, alcance y metodología que se utilizar para realizar este proyecto de investigación.

En el capítulo II se establece toda la teoría necesaria con sus respectivas definiciones e ilustraciones de lo que necesitamos para desarrollar el sistema de gestión de calidad.

En el capítulo III se realizó un diagnóstico en el que se conoció cuál es su situación actualmente y conoces sus operaciones por medio de herramientas como es el checklist de la norma ISO 9001:2015 obteniendo un 18.20% de cumplimiento de la norma.

Por último, en el capítulo IV se desarrolla la propuesta del diseño del sistema de gestión de calidad mediante el Ciclo PHVA con la finalidad de caracterizar y estandarizar los procesos, estableciendo capacitaciones y planes de auditoria para obtener una mejora continua. Con esto se logró un 61.49% de cumplimiento y para llegar al porcentaje máximo se requiere realizar una implementación mediante el plan y presupuesto que se detalla en este capítulo.

ABSTRACT

This investigation project seeks to design a quality management system for the Solid Waste Unit of the Municipal GAD of Ibarra.

For the development of this project, it was structured in four chapters of which Chapter I contains all the generalities such as the problem, objectives, justification, scope and methodology that is used to carry out this research project.

In chapter II, all the necessary theory is established with their respective definitions and illustrations of what we need to develop the quality management system.

In chapter III, a diagnosis was made in which its current situation was known and you know its operations through tools such as the ISO 9001:2015 standard checklist, obtaining 18.20% compliance with the standard.

Finally, in chapter IV the proposal for the design of the quality management system is developed through the PHVA Cycle in order to characterize and standardize the processes, establishing training and audit plans to obtain continuous improvement. With this, a 61.49% compliance was achieved and to reach the maximum percentage it is required to carry out an implementation through the plan and budget detailed in this chapter.

TABLA DE CONTENIDOS

Contenido

DEDICATORIA.....	1
AGRADECIMIENTO	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
1 CAPITULO I.....	12
1.1 GENERALIDADES	12
1.1.1 PROBLEMA	12
1.1.2 OBJETIVOS.....	13
1.1.3 JUSTIFICACIÓN.....	13
1.1.4 ALCANCE	14
1.1.5 METODOLOGÍA.....	14
2 CAPITULO II	16
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	16
2.1.1 Calidad.....	16
2.1.2 Sistema de gestión de calidad.....	17
2.1.3 Direccionamiento estratégico	20
2.1.4 Procesos	24
2.1.5 Procedimientos	27

2.1.6	Normativa legal	28
3	CAPÍTULO III	30
3.1	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL EMPRESA.....	30
3.1.1	DESCRIPCIÓN GENERAL	30
3.1.2	Misión.....	30
3.1.3	Visión	31
3.1.4	Principios y Valores	31
3.1.5	Datos generales de la Unidad de Residuos Sólidos.....	31
3.1.6	Organigrama	32
3.1.7	Ubicación.....	34
3.1.8	Funciones del personal de la Unidad de residuos sólidos	35
3.2	DIAGNOSTICO SITUACIONAL EN GESTIÓN	35
3.2.1	Checklist de la Norma ISO 9001:2015.....	35
3.2.2	Plan de mejora	40
4	CAPITULO IV	43
4.1	Propuesta de diseño del modelo de gestión por calidad	43
	Cláusula 4 Contexto de la organización.....	45
	Cláusula 5 Liderazgo.....	50
	Cláusula 6 Planificación.....	51
	Cláusula 7 Apoyo.....	53

Cláusula 8 Operación	55
Cláusula 9 Evaluación del desempeño	56
Cláusula 10 Mejora continua.....	61
4.2 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC	61
4.3 PRESUPUESTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC	67
CONCLUSIONES.....	68
RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFÍA	69
Anexos	73

Índice de Anexos

ANEXO 1 CHECKLIST INICIAL.....	74
ANEXO 2 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	98
ANEXO 3 INDICADORES.....	115
ANEXO 4 CHECKLIST FINAL.....	125

1 CAPÍTULO I

1.1 GENERALIDADES

1.1.1 PROBLEMA

En la actualidad muchas empresas se encuentran compitiendo entre ellas, esto les obliga a buscar maneras de mejorar su producción para afrontar los retos que la competencia conlleva. Los problemas más comunes que no permiten a las empresas competir vienen relacionados con la desorientación del personal y pérdidas de tiempo debido a una planificación inadecuada y pasos innecesarios o redundantes en las actividades.

En Ecuador, ha existido un crecimiento notable en los últimos 10 años, de 486 certificados en 2006 a 1233 certificados en 2016, un aumento del 154 %, que es casi tres veces el número original. (Servicio de Acreditación Ecuatoriano, 2017). Las empresas que no han decidido adoptar los distintos estándares de calidad presentan defectos en la optimización de su tiempo y recursos. En general no tienen algún tipo de control en sus procesos.

Existen organizaciones que no cuentan con un sistema de gestión de calidad como es en el GAD Municipal de Ibarra en la Unidad de residuos sólidos encargada principalmente en la recolección de residuos. Una recolección inadecuada puede traer varios problemas para la salud debido a la llegada de plagas que son portadores potenciales de enfermedades que perjudican a todos los ciudadanos. La organización no cuenta con una estructura organizacional y con un registro o documentación de las actividades y desconocimientos de las responsabilidades, lo que genera actividades desorganizadas o innecesarias causando atrasos y desconformidades en la recolección y por tanto una baja eficiencia en el servicio. El sistema de gestión de calidad permite solucionar estos problemas por medio de una organización y documentación de actividades de forma ordenada, estandarizando los procesos, aumento el desempeño de los trabajadores y reduciendo los tiempos en actividades dando como resultado un servicio de recolección de calidad y eficiente. el cual satisface las necesidades de los ciudadanos reduciendo los potenciales problemas de salud debido a la acumulación de basura, también reducir los tiempos en la recolección y tener disponibilidad para eventos específicos en los que se necesita el uso de este servicio por parte del municipio.

1.1.2 OBJETIVOS

1.1.2.1 Objetivo General

Diseñar el sistema de gestión de calidad mediante la norma ISO 9001:2015 para optimizar los procesos y aumentar la productividad de la Unidad de residuos sólidos.

1.1.2.2 Objetivos Específicos

- Elaborar el marco teórico por medio de referencias bibliográficas para sustentar la investigación del proyecto.
- Analizar la situación actual de la Organización mediante herramientas de calidad que permitan definir su ambiente interno y externo.
- Diseñar el manual de calidad por medio de indicadores de calidad que permitan llevar un control de procesos y fortalecer la cultura organizacional.

1.1.3 JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto se apoya en La Ley del sistema Ecuatoriano de la Calidad art 3, en la que muestra que el Estado permite promocionar y demostrar la calidad como factor fundamental y prioritario en la productividad y competitividad para demostrar el desarrollo nacional y empresarial. (LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD, 2014)

Un sistema de gestión de la calidad beneficia en conjunto a los empleados, empleadores, clientes y partes interesadas, ya que se enfoca en la mejora continua de los procesos de recolección por medio de una cultura organizacional que facilite cumplir los objetivos de alcanzar calidad y una amplia cobertura de los servicios de manejo de residuos sólidos a fin de prevenir la contaminación ambiental y proteger la salud de la población por medio de la identificación de las debilidades de cada proceso para proponer procesos simples, pero de mayor valor agregado sin perjudicar a las partes, contribuyendo a la creación de nuevos métodos de trabajo, las sinergias en la organización, contribuyendo a mejorar la calidad del servicio y una cultura organizacional que permita una mejora continua en cada aspecto de la organización.

No diseñar un sistema de gestión de calidad desarrollaría distintas problemáticas como desconformidades en la recolección, retrasos, incumplimiento en los horarios de recolección y el no control de personal y de la calidad del servicio da como resultado una baja eficiencia en la actividad de recolección.

Por lo tanto, diseñar un sistema de gestión de calidad basándose en las directrices que tiene la norma ISO 9001:2015 en la Unidad de residuos sólidos brindaría un servicio eficiente y eficaz en todos sus procesos operativos lo que daría beneficios a la comunidad por la prevención de malos olores o acumulación de basura que puede potenciar la propagación de enfermedades.

1.1.4 ALCANCE

La Unidad de residuos sólidos del GAD Municipal de Ibarra constituida por 97 trabajadores, cuenta con las áreas de Recolección y transporte de residuos, Recolección y transporte de residuos peligrosos, Barrido y limpieza de áreas públicas y Estación de transferencia y relleno sanitario. El presente proyecto desarrollará el diseño del sistema de gestión de calidad en el área de Recolección y transporte de residuos comunes que cuenta con 46 trabajadores por medio de la metodología presente en la Norma ISO 9001:2015.

1.1.5 METODOLOGÍA

1.1.5.1 Tipo de Investigación

Para llevar a cabo el proyecto se utilizará los 2 tipos de investigación las cuales son:

- **Investigación de Campo:** Permitirá recolectar datos de fuentes primarias, en este caso la investigación se realizará a través de entrevistas y observaciones en las áreas de trabajo de la organización, con el fin de recopilar toda la información, tanto positiva como negativa acerca del rendimiento que se tiene en la organización.
- **Investigación documental:** Permite recopilar toda la información necesaria para el desarrollo de la base teórica, ya sea a través de libros, artículos, conferencias o presentaciones e incluso páginas, pero para con este último siempre hay que tener en cuenta porque es confiable. con la información que proporciona. De esta manera, se logra un marco teórico concreto y efectivo.

1.1.5.2 Método de Investigación

El método a aplicar es inductivo porque se puede ir de lo particular a lo general, mediante el uso de herramientas que permitan el análisis de actividades y procesos para luego seguir con la estandarización y documentación.

1.1.5.3 Técnica de Investigación.

Serán 3 técnicas que se utilizarán como parte de la investigación, la primera será la observación ya que es importante que el investigador se familiarice con los procesos que implementa la organización, luego se registra todos los datos que se van recopilando de manera ordenada por medio de instrumentos como fichas para finalmente evaluar el manejo de la organización, además de conocer si cumple o no con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015.

1.1.5.4 Instrumentos

- **Herramientas de diagnóstico:** Como la Matriz FODA, análisis PESTEL permitirán conocer y analizar el entorno interno y externo de la empresa, a través de esta información detectará y brindará respuestas para la organización.
- **Checklist de norma ISO 9001:** Son formatos creados para realizar un control y el cumplimiento de una lista de requisitos o para recolectar datos de manera ordenada y sistemática, En este caso es para conocer si la organización cumple o no con los requisitos de calidad establecidos por la norma ISO.

2 CAPÍTULO II

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1 Calidad

El término calidad ha sido usado con gran frecuencia, sin embargo, su definición es difícil de definir en una sola frase, por lo que tiene varias definiciones como las que veremos a continuación: La calidad se define como el conjunto de las características de un producto o servicio que cumple con las expectativas del cliente para el cual fue diseñado y que satisface sus necesidades. (Martínez, 2010)

La calidad de un producto o servicio es la percepción que tiene el cliente del mismo y su capacidad para satisfacer sus necesidades. Por lo tanto, debe ser definido en el contexto bajo consideración. Por ejemplo, la calidad del servicio de comida en un establecimiento hotelero, servicio hospitalario, servicio dental, etc.

2.1.1.1 Gestión

Se refiere a toda actividad relacionada con administración, organización que lleven a dar un buen funcionamiento de una organización; además de poder solucionar o actuar bajo una situación problemática.

2.1.1.2 Sistema

Un sistema es considerado como una estructura organizativa de procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestión determinada. Todo esto se debe encontrar unido de una manera organizada para que el sistema funcione.

2.1.1.3 Control de la calidad

Según (Martínez, 2010) dice que es la base que permite comparar los objetivos de la calidad con el desempeño de las actividades y su resultado final es realizar las actividades de acuerdo con el plan de la calidad.

2.1.1.4 Planeación de la calidad

Es una actividad en el que se organiza y se realiza todo lo necesario para cumplir objetivos relacionados a la calidad lo que da como resultado un proceso que pueda cumplir con los objetivos de calidad en las operaciones de una organización. (Cortés, 2017)

2.1.1.5 Mejora de la calidad

Desglosa el rendimiento y los niveles de rendimiento anteriores y su resultado final impulsa las operaciones a niveles de calidad significativamente mejores que los ya recomendados para la operación. (Martínez, 2010)

2.1.2 Sistema de gestión de calidad

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) contempla todos los procesos de inicio a fin, es decir, desde el proveedor hasta el consumidor por tanto la organización en su totalidad se va a encontrar involucrada en generar valor a sus productos o servicios.

Por medio de actividades como planear, controlar y mejorar en una empresa se logra mejorar el cumplimiento de las necesidades del cliente para cumplir con los objetivos de la organización.

Es una herramienta muy importante para las organizaciones que desean que sus productos y servicios cumplan con los más altos estándares de calidad y así lograr y mantener la satisfacción del cliente. (ISOTools, 2022)

2.1.2.1 Principios de los modelos de gestión de calidad

Estos principios dan las claves para tener una cultura organizacional optima que están presentes en la familia ISO 9001.

Los 7 principios son:

- **Enfoque al cliente:** Es el primer principio del sistema de gestión de la calidad. Las políticas y los objetivos de calidad de la organización se basan en este principio. Los clientes son la razón de las organizaciones así que se debe satisfacer sus necesidades cumpliendo lo que ellos requieran con precisión para así superar sus expectativas.

- **Liderazgo:** En la organización los líderes deben establecer la dirección. Además, para que los empleados puedan participar en el cumplimiento de los objetivos que tiene la organización se debe crear un contexto con el que pueda cumplir esto.
- **Compromiso de las personas:** La dirección, implementación y verificación de las actividades que afectan la calidad, es decir, aquellas necesarias para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, es realizada por personas. Para la plena participación de los empleados, es necesario crear un ambiente de trabajo adecuado para que los empleados se sientan incluidos en un equipo y dirijan sus esfuerzos para alcanzar las metas en común.
- **Enfoque a procesos:** Se enfatiza que el objetivo principal es determinar las necesidades y expectativas de los clientes (entradas organizacionales) para entregar productos y servicios (salidas organizacionales) que las satisfagan. La identificación sistemática de los diversos procesos de la organización y en particular de aquellos que agregan valor al cliente, su definición, control y mejora se denomina "proceso de enfoque". (Carmenate, 2017)
- **Mejora continua:** Esto debe ser el objetivo principal de toda organización. Es actividad que busca mejorar el desempeño.
- **Toma de decisiones basadas en evidencias:** El seguimiento y medición de procesos es una actividad que debe ser realizada diariamente y por todos los empleados de la organización. Al medir la eficiencia del sistema, se pueden encontrar fallas o inactividad. La toma de decisiones basada en evidencia debe ser parte de la cultura de la organización.
- **Gestión de relaciones:** Una organización y sus proveedores desarrollan una relación de dependencia y beneficio mutuo, lo que aumenta el potencial de creación de valor de ambos. La educación y la capacitación son medios por los cuales una organización puede crear e introducir principios de calidad en la organización.

2.1.2.2 Beneficios de un sistema de gestión de calidad

Uno de los principales retos que enfrenta la empresa parte de la integración del sistema de gestión, además de atraer la participación de todos los integrantes, es por ello que no es

recomendable esforzarse en mejorar el sistema de gestión. Concientizar a los integrantes de la empresa para la importancia de realizar las funciones asignadas, siguiendo todos los lineamientos establecidos. Se proporciona la formación necesaria para el desempeño de estas funciones.

Las principales ventajas de estos sistemas son:

- Simplifica y aligera los sistemas
- Conocer el progreso global de su empresa en materia de calidad, medio ambiente y responsabilidad social. Esto aumenta la eficiencia de la evolución y el seguimiento.
- Aumentar el compromiso de los empleados. Esto supone que participa en un mayor nivel de satisfacción del trabajador, sintiéndose más implicado en el proyecto empresarial.
- Aumentar la participación de clientes y proveedores. Esto implica mejorar los procesos y procesos técnicos de la organización, el entorno de trabajo y los resultados del cliente.
- Menor costo. Los costos de evaluación son más bajos porque se pueden hacer juntos. Puede aprovechar la documentación, la estructura, los recursos comunes y más.
- Mejorar el control de la empresa, así como de las actividades o procesos. Participar conjuntamente en la mejora de la calidad y la responsabilidad social, la reducción de todos los riesgos y la protección del medio ambiente, que conduzcan a la optimización de las operaciones, al aumento de la competitividad y al fomento de la innovación.

2.1.2.3 Manual de calidad

La ISO 9001:2015 ya no trata del Manual de Calidad sino de la necesidad de tener en cuenta un conjunto de requisitos en términos de calidad. Por lo tanto, es un documento que se seguirá utilizando. Este es un manual que rige la función de calidad en una organización. Complete las siguientes tareas:

- Describir de forma clara y general las políticas y objetivos de la organización
- Mostrar a clientes la manera en la que operan y sus compromisos en la organización.

2.1.3 Direccionamiento estratégico

Es un modelo metodológico y una herramienta con la que se definen los insumos básicos para la planificación estratégica de una entidad, ya que propone un proceso de toma de decisiones sistemático, coherente, racional y objetivo. Con este modelo es posible definir un conjunto de políticas, estrategias y elementos que forman los ejes sobre los cuales se establecen indicadores para medir su cumplimiento, a medio o largo plazo. esfuerzos y objetivos a largo plazo, y acciones para alcanzarlos, fomentando una cultura de innovación que complejice los procesos y mejore la sostenibilidad y competitividad organizacional. Esto se muestra en el Plan Estratégico. (UNIR, 2021)

2.1.3.1 Planificación estratégica

Es una herramienta de gestión que permite establecer la misión y el camino que deben seguir las organizaciones para alcanzar los objetivos planificados, teniendo en cuenta los cambios y requerimientos que impone su entorno. Por tanto para la toma de decisiones de una empresa este aspecto es importante para establecer todo lo necesarios para cumplir con los objetivos de la organización. (Maseda, 2009)

Así, la planificación estratégica es un proceso de formación y establecimiento de metas y sobre todo planes de acción que conducen al logro de las metas. (Farfán, 2021)

- **Misión**

La misión es el objetivo de la organización. La manera más fácil de entender la misión es con la pregunta: ¿por qué existimos? Las funciones de la organización pueden cambiar, sin embargo, la probabilidad de que cambie el propósito (misión) es baja. Si eso sucediera, la organización no sería lo que es hoy. Aunque es una meta alcanzable o una estrategia lograda, una misión no es un concepto alcanzable.

- **Visión**

La visión es una breve representación de cómo queremos que se vea la organización en el futuro. Se utiliza para marcar el camino actual que debemos seguir. Así que eso es lo que la organización se esfuerza por ser. Esto ayuda a establecer metas para el futuro. La visión

debe ser tan emocionante que continuará impulsando a la organización incluso después de que los líderes que la definieron se hayan ido.

- **Valores**

Los valores son los ideales y principios colectivos que guían los pensamientos y acciones individuales. Inspiran líneas de conducta organizacionales y están estrechamente alineadas con la misión y visión de la organización.

- **Estructura organizacional**

Es un sistema en el que busca organizar cada persona implicada en una organización en el puesto al que corresponder según sus capacidades de una manera jerárquica. Esta estructura fue desarrollada para establecer cómo opera la organización y ayudar a lograr metas que permitan el crecimiento futuro. La estructura del se ilustra con un diagrama. (Brume, 2019)

Kast & Rosenzweig (1974), define la estructura como un patrón establecido de relaciones entre componentes o partes de una organización. Además, esta estructura es bastante distinta a la de un sistema mecánico o biológico. No se puede ver, pero se deduce de las operaciones y el comportamiento comerciales reales.

2.1.3.2 Análisis estratégico

Después de definir la misión, visión y valores, el siguiente paso es recopilar suficiente información para desarrollar un plan estratégico. Por ejemplo, el conocimiento de nuestro entorno o de la situación real de la organización es primordial para determinarlo. En este sentido, utilizaremos tres técnicas que facilitan a los equipos la obtención de la información necesaria para elegir alternativas, estrategias y cursos de acción. (Cruz, 2021)

- **Análisis FODA**

Es una herramienta utilizada para comprender la situación actual de una organización. El nombre está tomado de sus iniciales FODA:

- F: fortalezas
- O: oportunidades
- D: debilidades
- A: amenazas

Análisis externo

Su objetivo es identificar y predecir desarrollos y cambios ambientales que están fuera del control de la organización. Se deben analizar los desarrollos y cambios que afectan las tendencias del sector al que pertenece la organización y las condiciones de su existencia. Según su impacto se denominan:

Amenazas: situaciones adversas, presentes o futuras, que provienen del entorno y pueden afectar negativamente la sostenibilidad de la organización. Se deben desarrollar estrategias para minimizar el daño potencial que las amenazas pueden causar a la operación y su supervivencia.

Oportunidades: Son factores positivos, favorables y explotables que deben ser descubiertos en el entorno en el que se desenvuelve y conducen a la obtención de una ventaja. Deben ser utilizados en beneficio de la organización.

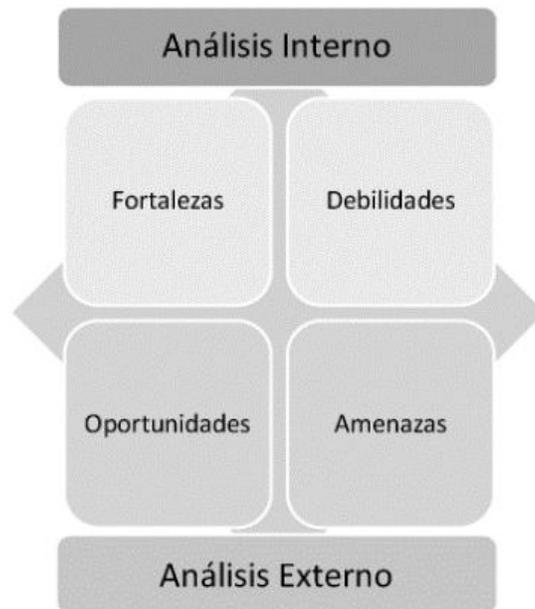
Análisis interno

Se ocupa de los aspectos internos de la organización que deben maximizarse (fortalezas) o minimizarse (debilidades) para enfrentar los desafíos que presenta el entorno externo. Estas son variables que pueden ser controladas por la organización:

Fortalezas: competencia favorable que posee la organización en relación con algún recurso, proceso, habilidad, etc. Deben mantenerse o consolidarse.

Debilidades: son factores que provocan una posición desfavorable: falta de recursos, falta de habilidades, no desarrollar activamente el proceso. Deben ser reparados o reducidos.

Figura 1
Análisis FODA



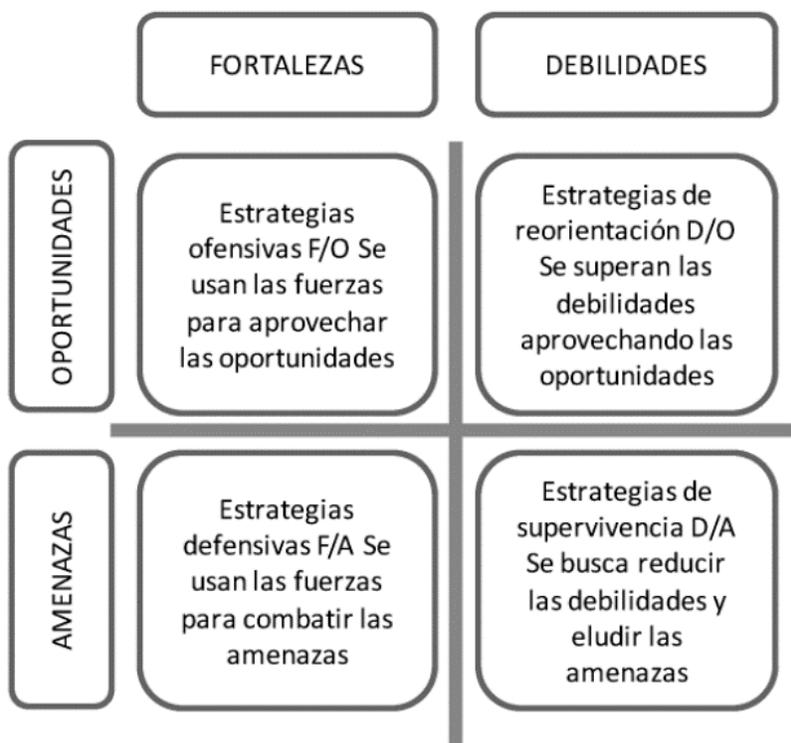
Nota: Diagrama que muestra el análisis interno y externo en una organización. Fuente: Elaboración propia (José Jabaloyes Vivas, 2020)

- **Análisis CAME**

La información obtenida a través de un análisis FODA no es definitiva, aún falta corregir. Esta información es el punto de partida que inspirará futuras decisiones y elecciones estratégicas. Después de una lluvia de ideas usando FODA, se deben analizar posibles estrategias para:

- Corregir debilidades
- Afrontar amenazas
- Mantener fortalezas
- Explorar oportunidades

Figura 2
Matriz CAME



Nota: Fuente: (José Jabaloyes Vivas, 2020)

2.1.3.3 Definición y despliegue de estrategia

El plan estratégico incluye aspectos estratégicos (ejes estratégicos y metas), tácticas, dirección estratégica (plan de acción) y métricas (tablero de instrumentos) para lograr la estrategia. Para implementar con éxito la estrategia, una organización debe alinear su estructura para facilitar la implementación efectiva de la política y la estrategia. La mejor herramienta para esto es la gestión de procesos. (Huamán, 2020) La organización debe definir su mapa de procesos y priorizar los procesos que le permitirán implementar con éxito su estrategia.

2.1.4 Procesos

Según ISO, los procesos son un conjunto de actividades interdependientes o que interactúan que convierten las entradas en salidas. Tanto partes internas como externas pueden estar

involucradas en estas actividades y también se debe considerar al cliente. (ISOTools EXCELLENCE, 2016)

2.1.4.1 Procesos estratégicos

Son procesos de definición y control de los objetivos, políticas y estrategias de la empresa. (Vergara, 2017)

- Están directamente relacionados con la misión/visión de la empresa
- Deben participar los altos directivos de la empresa.

2.1.4.2 Procesos clave

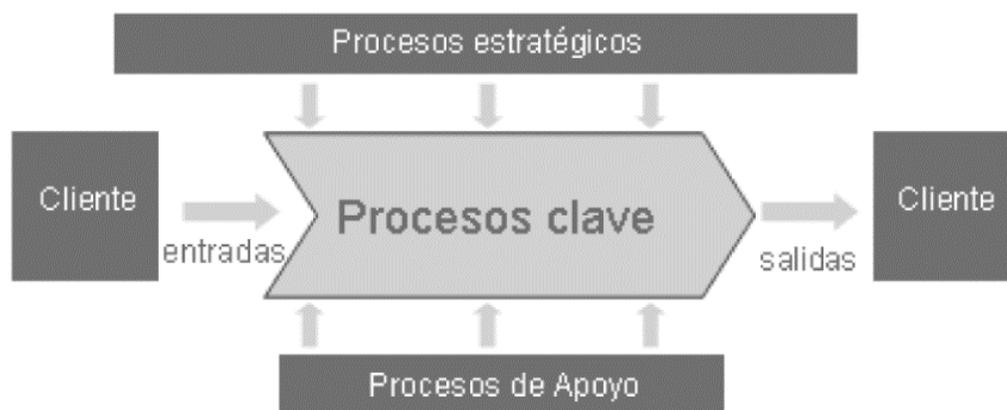
Son los procesos que facilitan la creación de un producto o servicio que se ofrece al cliente, por lo que deben tener un impacto directo en la satisfacción del cliente final. Los procesos activos también se conocen como procesos principales. (Pérez, 2010)

2.1.4.3 Procesos de apoyo

Apoyo a procesos de negocio. Tus clientes son internos, pueden ser de control de calidad, selección de personal, formación de personal, compras... El proceso de apoyo también se conoce como proceso de apoyo.

Figura 3

Despliegue de estrategia



Nota: Fuente: (José Jabaloyes Vivas, 2020)

2.1.4.4 Herramientas

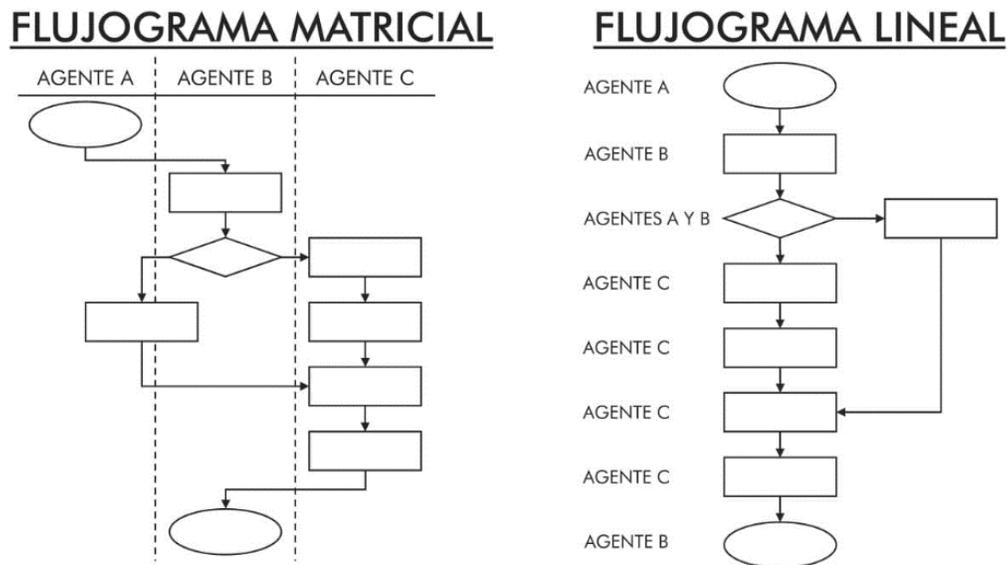
- **Diagrama de flujo**

Un diagrama de flujo o flujograma ayuda para mostrar gráficamente las actividades de un proceso de una manera ordenada y secuencial. Los diagramas de flujo son fáciles de preparar e interpretar, lo que los convierte en una excelente alternativa a los procesos de documentación, ya que se pueden entender rápidamente aunque no la conozca al detalle.

Los diagramas de flujo se pueden trazar en forma de matriz o lineal. En formato matricial, los actores que intervienen en el proceso aparecen en la parte superior del diagrama de flujo, y de ellos dependen las operaciones que realiza cada agente. En cambio, el formato lineal es más sencillo, basta con encadenar operaciones entre sí; La información del distribuidor se puede colocar al lado o dentro de cada icono. (Pardo, 2017)

Figura 4

Flujograma matricial y lineal



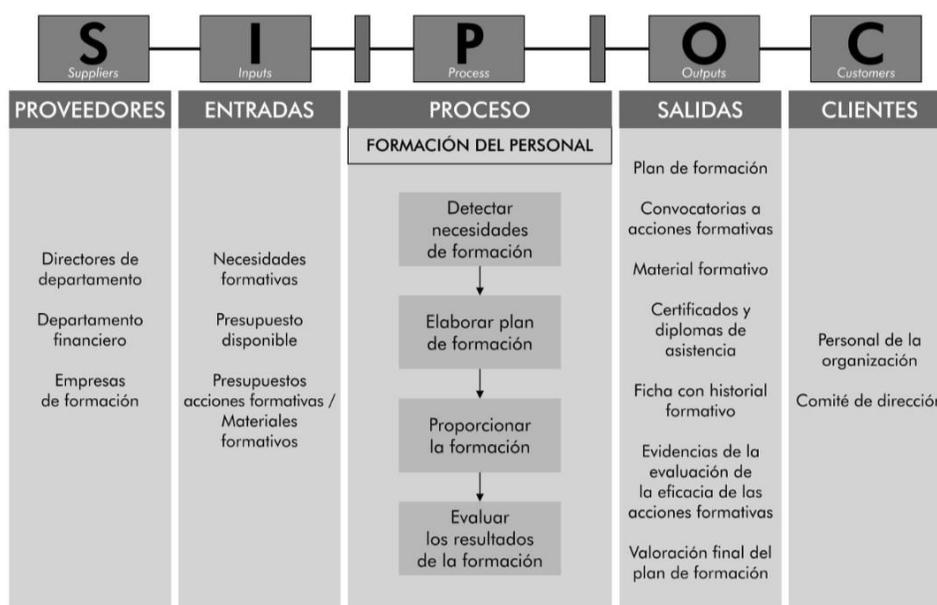
Nota: Ejemplo de los tipos de diagramas de flujo Fuente: (Pardo, 2017)

- **Diagrama SIPOC**

Este diagrama tiene la función de estructurar todos los componentes principales de un proceso. Sus siglas hacen referencias a:

- Suppliers (proveedores)
- Inputs (entradas)
- Process (proceso)
- Outputs (salidas)
- Customers (clientes)

Figura 5
Diagrama SIPOC



Nota: Ejemplo de un diagrama SIPOC Fuente: (Pardo, 2017)

2.1.5 Procedimientos

La ISO 9001:2015 no establece un requisito para crear dichos procedimientos, pero describe la obligación de producir información documentada sobre el desempeño de los procesos y actividades.

Son documentos que describen la secuencia de pasos y acciones requeridas para asegurar la correcta ejecución de los procesos o actividades. (Camilo-Momblanc, 2020) En general, un procedimiento define "qué debe hacerse", "quién debe hacerlo", "cuándo" y "dónde" debe

hacerse. Los procedimientos que al menos deben documentarse son los que se aplican a los siguientes puntos:

2.1.5.1 Procedimientos documentales

- Elaborar manuales, procedimientos e instructivos. Aquí, el formato y los componentes están definidos en varios documentos del sistema
- Elaborar metas e indicadores. Criterios para su establecimiento, sistemas de control y responsabilidades
- Control de la información documentada. El sistema de documentación donde establece qué es el documento, cómo se almacenan, gestionan, actualizan y controlan todos los documentos relacionados con el sistema.

2.1.5.2 Procedimientos de prevención

- Gestión de riesgos. Se deben establecer criterios para evaluar y gestionar los riesgos asociados a cada proceso, considerando las medidas a tomar en cada caso, y desarrollando un sistema y rutina para su gestión.
- Definir el contexto de la organización. El contexto de la organización debe determinarse analizando las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la organización.

2.1.6 Normativa legal

2.1.6.1 Norma ISO 9000:2015

Es una normativa que incluye todo acerca de que es la norma, mostrando definiciones, vocabulario y principios de algunos de los términos básicos utilizados en el sistema de gestión de la calidad, permitiendo comprender cada palabra o término como los conceptos clave y las características del sistema de gestión de la calidad. Una vez que los lectores comprendan las definiciones, les será más fácil implementar el sistema de gestión, ya que estarán familiarizados con el contexto de la norma. (Berghe, 2015)

2.1.6.2 Norma ISO 9001:2015

ISO 9001 es un estándar de sistema de gestión de calidad (SGC) que se enfoca en todos los elementos de gestión de calidad que una organización debe tener con el fin de mejorar los productos o servicios de una organización a través de un sistema eficiente. (Martinez, 2016)

Ampliamente considerada como la referencia mundial, la norma ISO 9001 establece los principios fundamentales de la gestión de la calidad que ayudan a cualquier organización en el control y mejoramiento su desempeño e impulsarlas hacia la eficiencia y la excelencia de los productos y la optimización del servicio al cliente. Estos principios son: orientación al cliente, liderazgo, participación de los empleados, enfoque de procesos, enfoque de sistemas de gestión, mejora continua, enfoque de toma de decisiones y buenas relaciones con los proveedores. (Universidad continental, 2017)

2.1.6.3 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y

Descentralización de Ecuador

También conocido como COOTAD es un código el cual da por sentado que la organización político-administrativa del Ecuador tenga un sistema de gobierno descentralizado y autónomo con diferentes niveles los cuales tengan como objetivo la gestión política, administrativa y económica. Además, desarrolla un modelo de descentralización obligatoria y progresiva, definiendo el sistema de competencias nacionales, las instituciones responsables de su gestión, las fuentes de financiamiento y las políticas y mecanismos que compensan el desequilibrio del desarrollo regional. (COOTAD, 2016)

3 CAPÍTULO III

3.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL EMPRESA

3.1.1 DESCRIPCIÓN GENERAL

La ciudad de Ibarra se fundó en 1606 creando la primera institución política-administrativa de esa época conocida como Cabildo enfocada en mejorar la ciudad con ordenanzas y reglamentos que buscan el bienestar de los ciudadanos y el progreso.

El 31 de enero de 1966 se establece la ley de régimen municipal la cual establece al municipio de Ibarra como el principal cuerpo legal encargado de las regulaciones en la ciudad a través de ordenanzas y disposiciones con el fin de cumplir con las necesidades que tienen los ciudadanos de manera colectiva asegurando el bienestar y aumentando el desarrollo económico y social.

El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Ibarra es una institución que integran la organización regional del Estado del Ecuador y se rigen por los artículos 238-241 de la Constitución Política de la República del Ecuador y el CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACIÓN REGIONAL, AUTONOMIAS Y DESCENTRALIZACION. (COOTS, 2010)

Los GAD son instituciones descentralizadas con autonomía política, administrativa y económica guiadas por los principios de solidaridad, subsidiariedad, igualdad, integración interregional y participación ciudadana. Como lo es el GAD Municipal de Ibarra a través de una gestión eficaz, promueve el desarrollo integral del cantón, brindando servicios de alta calidad que se circunscriben a valores, principios y normas para mejorar las condiciones de vida de los habitantes, apoyándose en la experiencia de su personal y en un sistema de gestión integral que promueve la gestión continua. mejora y satisfacción del usuario. (organico, 2019)

3.1.2 Misión

Somos un gobierno municipal que promueve el desarrollo de bienestar integral de la comunidad con servicios de calidad y calidez de manera eficiente, honesta y responsable, involucrando la participación ciudadana buscando el un mejor balance en el cantón Ibarra.

3.1.3 Visión

En un futuro seremos un GAD mucho más transparente, seguro, humano, inclusivo, participativo y moderno, para la mejora del cantón Ibarra a través del incentivo en los aspectos económicos social y lograr ser un ejemplo a nivel nacional en la gestión pública.

3.1.4 Principios y Valores

Estos principios y valores que practican los empleados en la organización son la guía para su accionar. Por lo que siempre tienen una guía de cómo actuar para no desviarse de la misión y visión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal.

Tabla 1

Principios y Valores

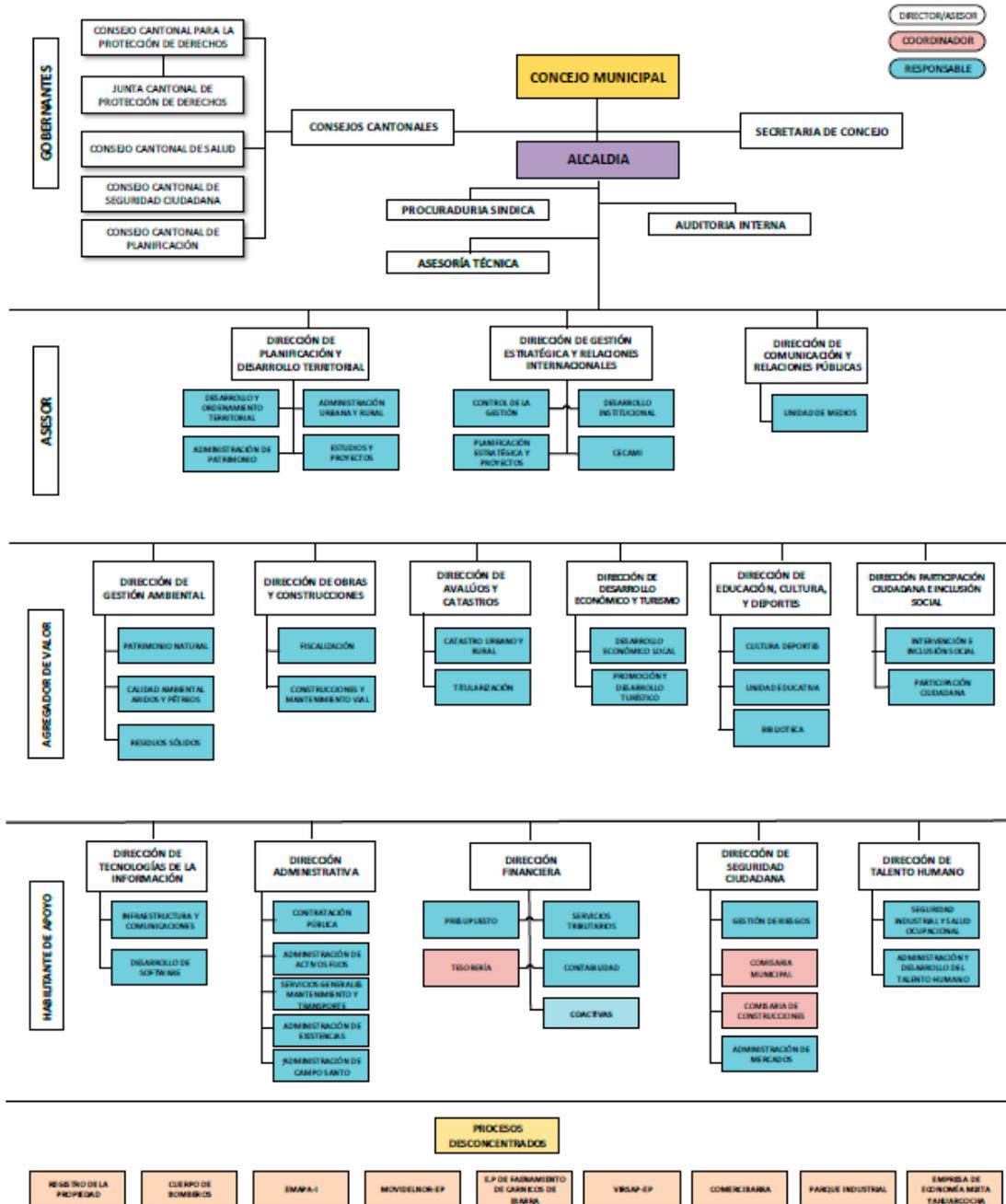
Principios	Valores
Eficacia	Solidaridad
Eficiencia	Equidad
Calidad	Honestidad
Participación	Respeto y Justicia
Transparencia	Lealtad
Planificación	Perseverancia
Protección al medio ambiente	Liderazgo

3.1.5 Datos generales de la Unidad de Residuos Sólidos

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ibarra en la búsqueda del desarrollo integral de la ciudad para mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos del cantón cuenta con una unidad encargada de la gestión de todos los residuos sólidos generados en la ciudad cumpliendo con las etapas de transporte, transferencia y tratamiento cuenta con 97 trabajadores.

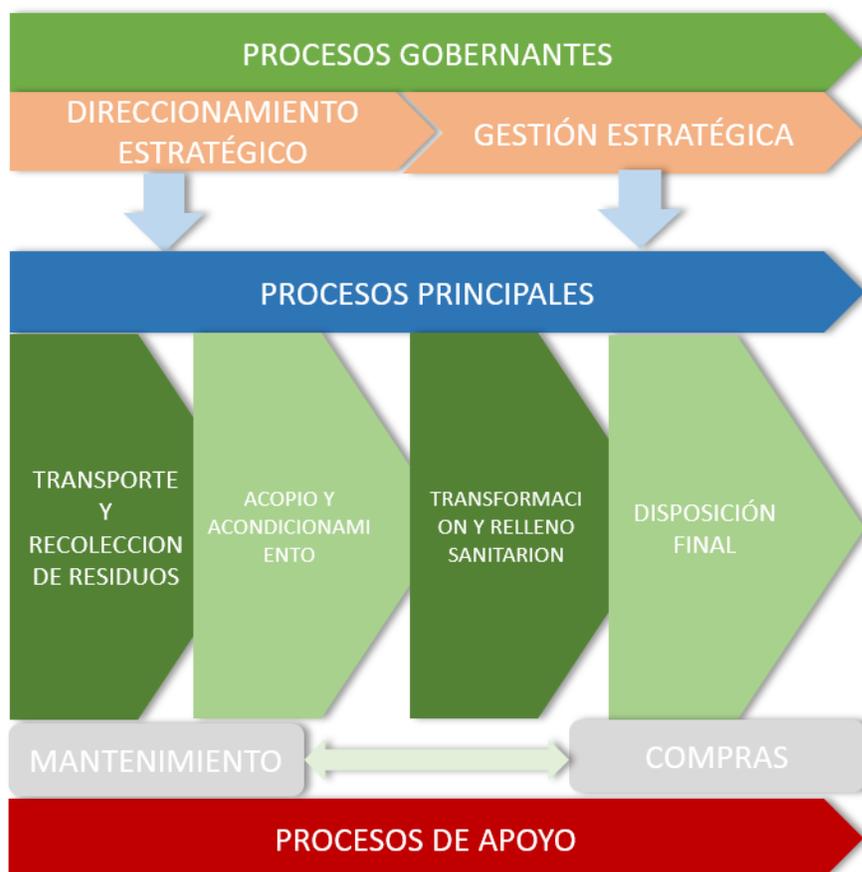
3.1.6 Organigrama

Figura 6
Estructura organizacional del GAD Municipal de Ibarra



Nota: Obtenido de (Ibarra, 2020)

Figura 7
Cadena de valor



Nota: Obtenido de (organico, 2019)

Tabla 2
Datos generales

Razón Social	GAD Municipal de Ibarra – Unidad de residuos sólidos
Director a cargo	Ing. José Cantos
Personal actual	<ul style="list-style-type: none"> • 1 director administrativo encargado • 5 administrativos • 3 inspectores sobrestantes • 46 recolección de residuos comunes

- 2 residuos sanitarios peligrosos
- 24 barrido de lugares públicos
- 5 recolección de mercados
- 12 estación de transferencia y relleno sanitario

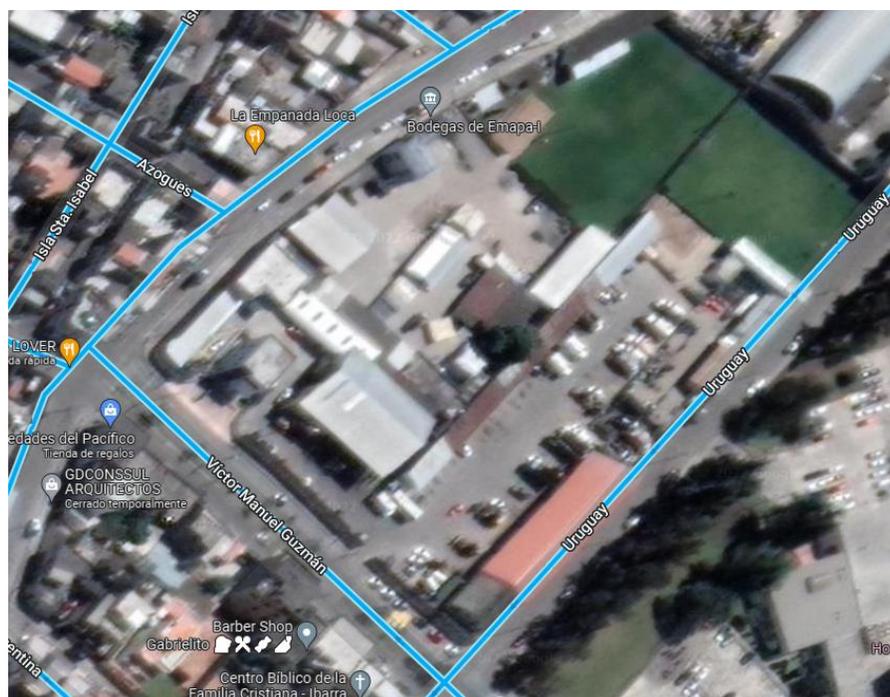
Dirección	Calle Víctor Manuel Guzmán y Calle Uruguay después del Hospital del seguro del IESS
Provincia	Imbabura
Ciudad	Ibarra

Nota: Elaboración propia.

3.1.7 Ubicación

La unidad de residuos sólidos del GAD Municipal de Ibarra se encuentra situada entre las calles Víctor Manuel Guzmán y Calle Uruguay a un lado del Hospital del seguro del IESS.

Figura 8
Ubicación de la unidad de residuos sólidos



3.1.8 Funciones del personal de la Unidad de residuos sólidos

La unidad de residuos sólidos se encuentra dividida en varias áreas con empleados que se encargan de sus respectivas tareas para el correcto funcionamiento de la organización como se muestra a continuación:

- **Director administrativo:** Encargado de controlar, administrar y dirigir los recursos humanos y financieros según corresponda.
- **Personal de administración:** Su función es la organización y gestión de todo tipo de documentación que se registra en la base de datos de GAD.
- **Inspector estante:** Se encarga de la revisión y registro de la cantidad de residuos para descargar.
- **Recolector de residuos comunes:** Se encarga de la recolección de los residuos sólidos por las calles de la ciudad.
- **Recolector de residuos sanitarios peligrosos:** Encargado de la recolección de todos los residuos generados por servicios médicos.
- **Recolector de mercados:** Se encarga de la recolección de todos los residuos producidos en los mercados de la ciudad.

3.2 DIAGNOSTICO SITUACIONAL EN GESTIÓN

3.2.1 Checklist de la Norma ISO 9001:2015

Tabla 3

Ponderaciones del Checklist

VALORES DE CUMPLIMIENTO	
% De cumplimiento	Detalle
0%	No documentado / No existente
25%	Aplicado / No documentado
50%	Documentado / No aplicado

75%	Aplicado y documentado
100%	Aplicado, documentado y controlado
N/A	No aplica

Tabla 4
Diagnóstico de Clausura 4

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
4.1	1	1	0	0	0	0	2
4.2	3	0	0	0	0	0	3
4.3	4	1	0	0	0	0	5
4.4	9	3	0	0	0	0	12
TOTALES	17	5	0	0	0	0	22
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN							
5,68%							

Al no tomar en cuenta las cuestiones internas y externas en la organización, es necesario el diseño de matriz como FODA o PESTEL para analizar sus fortalezas o debilidades para que puedan corregirlas o mejorarlas.

Tabla 5
Diagnóstico de Clausura 5

5. LIDERAZGO							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
5.1	8	7	0	0	0	0	15
5.2	8	0	0	0	0	0	8
5.3	3	2	1	0	0	0	6
TOTALES	19	9	1	0	0	0	29
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN							
9,48%							

Al no contar con políticas de calidad no hay suficiente claridad sobre la eficiencia del servicio y por la falta de liderazgo puede llevar a que no se corrija, es necesario desarrollar políticas y la creación de la estructura organizacional.

Tabla 6
Diagnóstico de Clausura 6

6. PLANIFICACION							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
6.1	8	0	0	0	0	0	8
6.2	14	0	0	0	0	0	14
6.3	3	1	0	0	0	0	4
TOTALES	26	0	0	0	0	0	26
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN							
0,96%							

La planificación no se puede debido a que no se conoce con claridad los posibles riesgos, por lo tanto, es necesario una matriz de riesgos para conocer cómo actuar ante ellos.

Tabla 7
Diagnóstico de Clausura 7

7.APOYO							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
7.1	2	15	0	0	0	0	17
7.2	1	0	0	3	0	0	4
7.3	4	0	0	0	0	0	4
7.4	5	0	0	0	0	0	5
7.5	5	0	0	9	0	0	14
TOTALES	17	15	0	12	0	0	44
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN							
31,40%							

Se cuenta con documentación sobre los trabajadores y maneras para comunicarse con ellos, pero es necesario capacitaciones y asignar recursos para establecer el SGC.

Tabla 8
Diagnóstico de Clausura 8

8. OPERACIÓN							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
8.1	0	8	0	2	0	1	11
8.2	0	16	0	3	0	1	20
8.3	9	26	0	0	0	0	35
8.4	4	14	0	2	0	1	21
8.5	5	14	0	2	0	3	24
8.6	0	2	0	3	0	0	5
8.7	3	8	0	0	0	0	11
TOTALES	9	50	0	5	0	2	125
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN							
13,00%							

Lo que principalmente se necesita es documentar procesos y poder llevar un control para conocer las consecuencias de posibles cambios y poder planificarlos adecuadamente.

Tabla 9
Diagnóstico de Clausura 9

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
9.1	10	1	0	5	0	0	16
9.2	10	0	0	0	0	0	10
9.3	11	0	0	0	0	0	11
TOTALES	31	1	0	5	0	0	37
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN							
10,81%							

No existe evaluaciones que se realizan a los trabajadores para medir su desempeño por lo que sería necesario realizar un plan de auditoría y establecer recursos para esta acción.

Tabla 10
Diagnóstico de Clausura 10

10. MEJORA							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
10.1	1	3	0	0	0	0	4
10.2	8	4	0	0	0	0	12
10.3	2	0	0	0	0	0	2
TOTALES	11	7	0	0	0	0	18
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN							
9,72%							

Principalmente no existe acciones de para prevenir posibles riesgos ni documentación cuando se corrige riesgos por lo que es necesario establecer un plan de mejora y revisar la eficacia de cada acción.

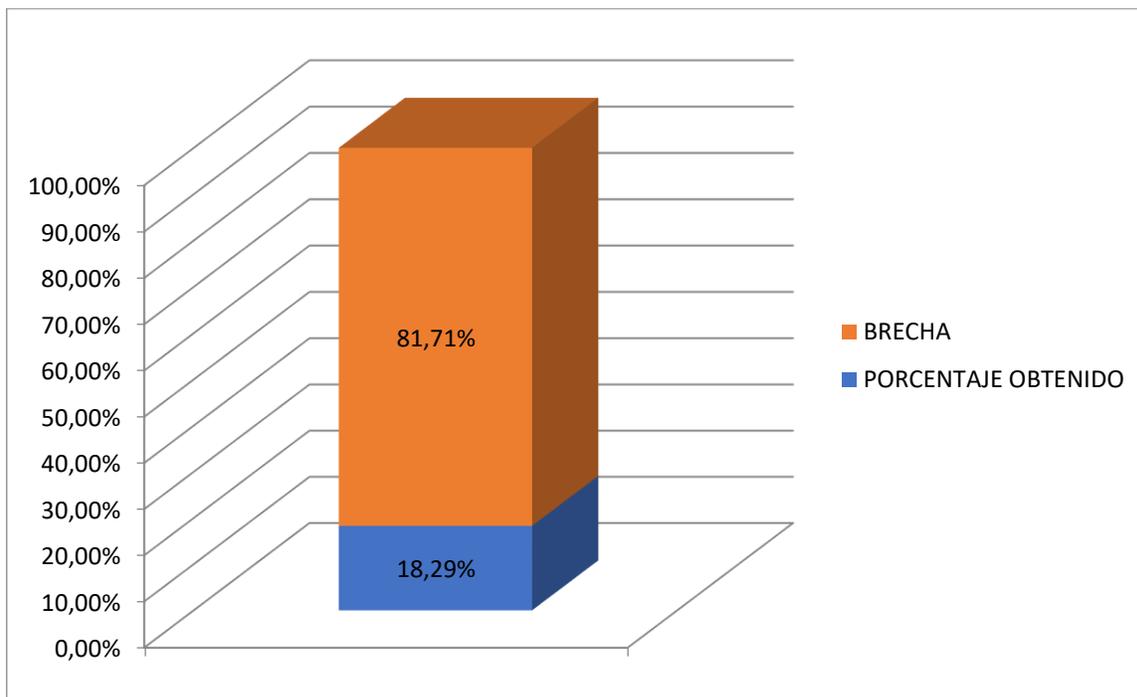
Porcentaje de Cumplimiento de la Norma

Tabla 11
Porcentaje de implementación de la Norma

% IMPLEMENTACIÓN POR CLÁUSULA	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	5,68%
5. LIDERAZGO	9,48%
6. PLANIFICACIÓN	0,96%
7. APOYO	31,40%
8. OPERACIÓN	25,62%
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	10,81%
10. MEJORA	8,75%
IMPLEMENTACION TOTAL	18,20%

Tabla 12

Grafica de porcentaje de implementación y restante



Tras realizar el checklist, la Organización cumple con el 16.69% de la norma ISO 9001:2015 dejando un porcentaje restante de 83.31% que debe ser implementado a través de un diseño de SGC y dejar a disposición al encargado de la Unidad para incrementar el porcentaje de cumplimiento de la norma.

3.2.2 Plan de mejora

Plan de mejora para la Unidad de residuos sólidos	
Capítulos de la norma ISO 9001:2015	Acciones
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	Matriz FODA

Contexto de la organización	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Matriz PESTEL
	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	Matriz de partes interesadas
	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Alcance
Liderazgo	5.1 Liderazgo y compromiso	Política de calidad
	5.2 Política	
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	Estructura organizacional
Planificación	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Matriz de riesgos
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Objetivos de calidad
	6.3 Planificación de los cambios	
Apoyo	7.1 Recursos	Perfil de puestos de trabajo
	7.2 Competencia	Matriz de comunicación interna y externa
	7.3 Comunicación	
	7.4 Información documentada	
Operación	8.1 Planificación y control operacional	Manual de procedimientos
	8.2 Requisitos para los servicios	
	8.3 Diseño y desarrollo de los servicios	Revisión de formatos según la norma
	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	
	8.5 Producción y provisión del servicio	
	8.6 Liberación de los servicios	

	8.7 Control de las salidas no conformes	
Evaluación del desempeño	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Fichas de indicadores de desempeño
	9.2 Auditoría interna	Procedimiento de evaluación del desempeño
	9.3 Revisión por la dirección	
Mejora	10.1 Generalidades	
	10.2 No conformidad y acción correctiva	Plan de mejoramiento
	10.3 Mejora continua	

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

4 CAPÍTULO IV

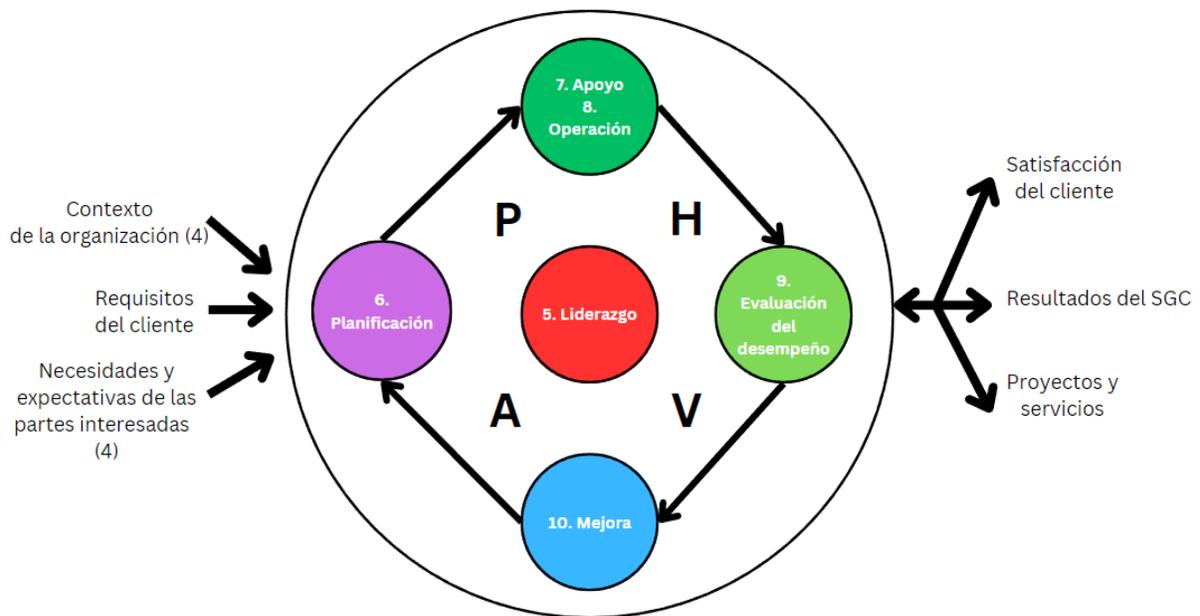
4.1 Propuesta de diseño del modelo de gestión por calidad

Para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad que se basa en la norma ISO 9001:2015 de procesos orientados a la calidad y la mejora continua. La propuesta de este capítulo se centrará en el desarrollo de su misión, visión, mapa de procesos, políticas y objetivos de calidad en la Unidad de Residuos Sólidos. Su desarrollo se realiza de manera secuencial de acuerdo a las clausuras y requisitos de la norma.

La estructura del SGC se basa en el Ciclo de Deming (PHVA) acorde a la norma ISO 9001:2015 lo que permite la mejora continua del sistema.

Figura 9

Ciclo PHVA de la Norma ISO 9001:2015



Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

Misión

Gestionar de manera efectiva los residuos sólidos del cantón San Miguel de Ibarra, en todas sus etapas tales como transporte, transferencia, aprovechamiento, tratamiento y disposición final, cumpliendo con el compromiso de una ciudad limpia y libre de contaminación.

Visión

Nuestra proyección para el año 2023 es ser una organización gestora de residuos sólidos autosustentable, comprometida con los ciudadanos y un referente a nivel nacional con estrategias y operaciones innovadoras.

Mapa de procesos

Con el desarrollo del mapa de procesos permite identificar los niveles que comprenden los procesos tales como: Administrativo, Operativo y Apoyo.

En la unidad de residuos sólidos del GAD Municipal de Ibarra cuenta con:

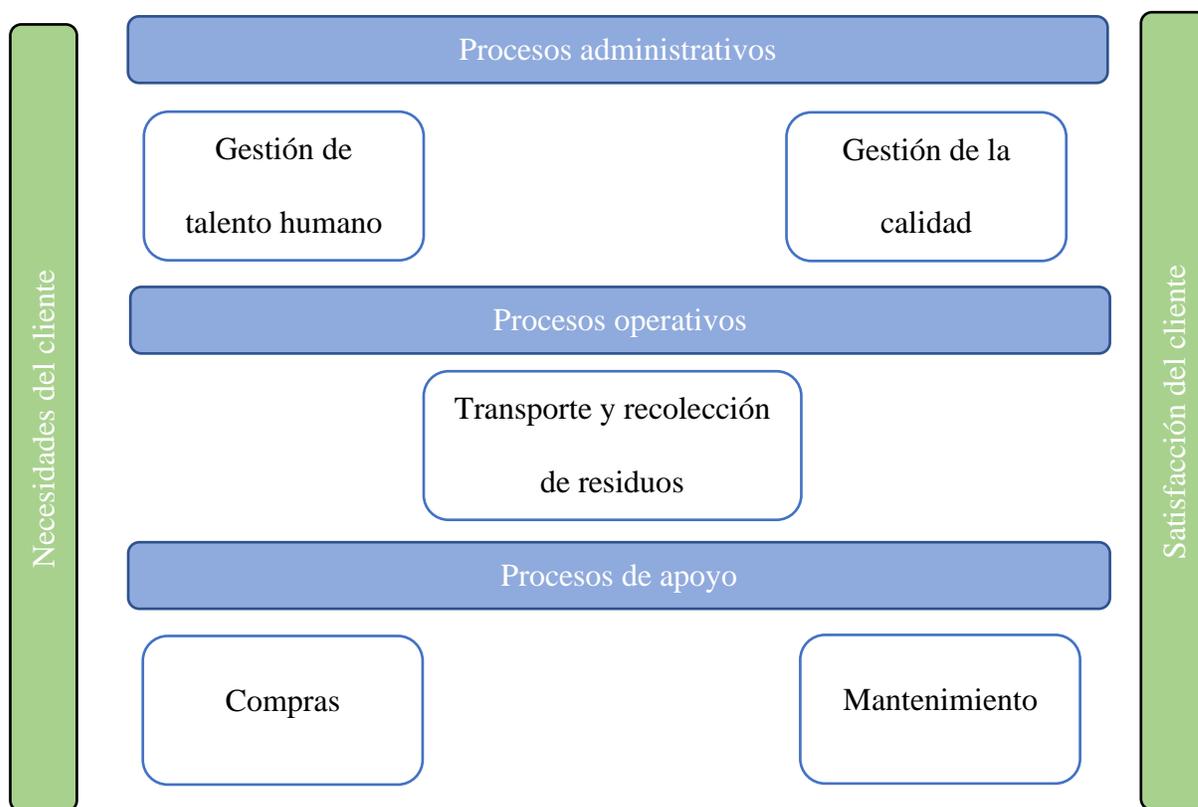
Procesos administrativos: Gestión de talento humano, Gestión de la calidad

Procesos operativos: Transporte y recolección de residuos

Procesos de apoyo: Compras y Mantenimiento.

Figura 10

Propuesta de mapa de procesos de la Unidad de residuos sólidos



Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

Cláusula 4 Contexto de la organización

Comprensión de la organización y de su contexto

Matriz PESTEL

Esta matriz permite identificar los factores del entorno general de la Unidad de residuos sólidos cumpliendo con el requisito de comprender el contexto de la organización de la Norma ISO 9001:2015.

Ponderación para puntuar los factores del entorno

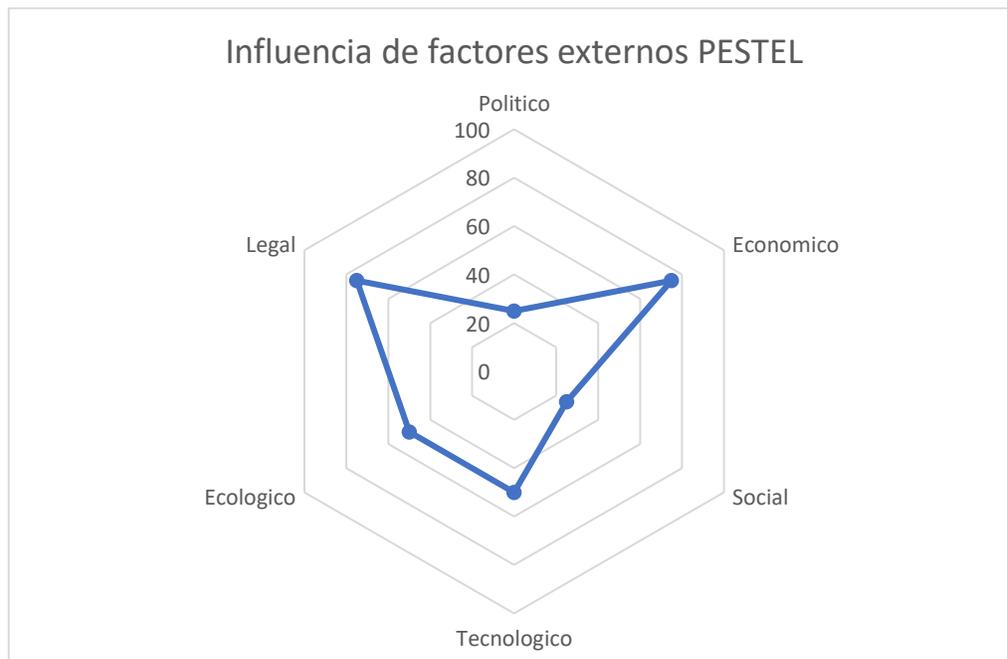
- Muy positivo (100) 
- Positivo (75) 
- Regular (50) 
- Negativo (25) 
- Muy negativo (0) 

Tabla 13
Matriz PESTEL

Factor	Aspecto	Detalle	Impacto	Puntuación
P	Político	Cambio de gobierno	Se cambian los programas gubernamentales	Negativo 25
E	Económico	Presupuesto	El presupuesto se designa cada año y se aprueba según el plan estratégico	Positivo 75
S	Social	Percepción de ciudadanos	Personas afectadas puede presentar quejas por servicio de recolección inadecuado	Negativo 25
T	Tecnológico	Costo por acceso a nuevos vehículos	La incorporación puede aumentar o disminuir costos. La incorpora puede traer beneficios no monetarios, como mejoras en el servicio	Regular 50
E	Ecológico	Contaminación	Existe contaminación de desechos debido a la recolección de residuos por la ciudad	Regular 50

L	Legal	Aprobación de legislaciones ambientales	Cumplir con las disposiciones para reducir el impacto ambiental	Positivo	75
----------	--------------	---	---	----------	----

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)



Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

Los factores externos más fuertes de la Unidad de residuos sólidos son los legales y económicos con un porcentaje del 75%.

Matriz FODA

A través de esta matriz se identificará las distintas fortalezas, oportunidades y debilidades y amenazas de la unidad para planificar y crear estrategias organizativas.

Tabla 14
Matriz FODA

Fortalezas	Debilidades
Estabilidad laboral por contratos y nombramientos	Ausencia de procedimientos definidos y funciones poco claras
Personal capacitado (capacitaciones cada 6 meses)	Débil liderazgo de la organización
Talento humano con experiencia y profesionalidad.	Débil clima organizacional.
Tendencia la población a la clasificación de residuos	Acumulación alta de residuos en contenedores de basura por poca frecuencia en la recolección
Oportunidades	Amenazas
Organizar de manera sistemática el proceso de clasificación y acopio de residuos	Bajo presupuesto para la gestión de residuos
Apoyo por parte del gobierno	Generación de gases de efecto invernadero
Desarrollo de proyectos para mejorar la gestión de residuos	Gasto alto en recursos como suelos, agua y aire por mal manejo de residuos

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Tabla 15
Matriz de partes interesadas

Tipos de partes interesadas	Necesidades y expectativas	Estrategias	Responsables
Gobierno	Desarrollo y aumento de la autonomía y los procesos de descentralización	Corresponsabilidad para el ejercicio y goce de la ciudadanía, el buen vivir y el desarrollo de las circunscripciones en las diferentes regiones	Directores o Autoridades

Organismos reguladores	COOTAD Establecido en el territorio de la administración política del país que busca asegurar su autonomía política, administrativa y financiera.	Cumplimiento de normas, resoluciones y leyes establecidas para regular la administración política.	Directores o Autoridades
Ciudadanía	Garantizar la toma de decisiones conjunta. Control social de planes, políticas, programas y programas públicos.	Honestidad en la rendición de cuentas conforme a la constitución y la ley.	Personal administrativo
Alcaldesa	Seguridad en la toma de decisiones. Empleados altamente o regularmente capacitados. Agilidad en los procesos de programas y servicios.	Cumplir y fomentar el cumplimiento de normas y leyes que rigen el GAD	Alcaldesa Andrea Scacco
Trabajadores	Frecuencia capacitación en del personal para el cumplimiento de sus actividades	Cumplimiento del proceso en sus actividades de recolección	Director encargado de la Unidad
Proveedores	Puntualidad en los pagos y claridad en los requisitos y en horarios de recepción de materiales y recursos	Cumplir con el contrato legal para la Unidad de residuos solidos	Director encargado de la unidad y personal administrativo

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

Determinación del alcance del Sistema de Gestión por Calidad

El diseño del sistema de gestión de calidad se establece en la Unidad de residuos sólidos de la dirección de gestión ambiental para el área de recolección y transporte de residuos comunes basado en la Norma ISO 9001:2015.

Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

Cláusula 5 Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

En la clausura 4 se ha llevado a cabo la identificación de las necesidades y expectativas y la identificación general de los riesgos operativos. El objetivo de esta designación es impulsar a la organización hacia el aseguramiento de la calidad con una propuesta que mejora en el tiempo y asegura la mejora continua de los procesos en todas las áreas.

5.2 Política de calidad

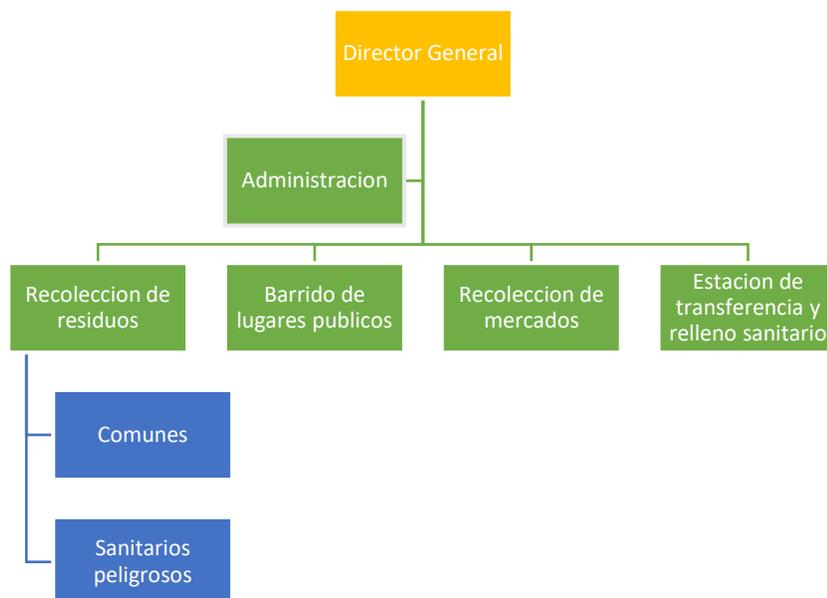
“La unidad de residuos sólidos del GAD Municipal de Ibarra encargada de todo el aseo por medio de barrido y limpieza de áreas públicas y demás sectores de la ciudad Ibarra. La Unidad es un organismo desconcentrado dependiente de la administración municipal responsable del tratamiento y manejo y saneamiento de los residuos sólidos de acuerdo con las políticas y estrategias establecidas en la normatividad aplicable, con el objetivo principal de contribuir a la protección del medio ambiente, mejorar las condiciones de salud pública en la comunidad y la calidad de vida manteniendo un compromiso de mejora continua. de sus procesos.”

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

En esta parte se menciona la estructura organizacional de la institución, se especifica el responsable de cada área de trabajo ordenados de manera jerárquica para conocer su grado de importancia.

Figura 11

Estructura organizacional de la Unidad de Residuos Sólidos



Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023).

Cláusula 6 Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos

Por medio de una matriz de riesgos que se encuentra en el [Anexo 3](#) logró encontrar los problemas que pueden existir al realizar sus procesos como también buscar soluciones para reducir o eliminar estos riesgos.

Por medio de las diferentes ponderaciones se obtuvo las puntuaciones sobre el nivel de riesgos que se puede tener en la organización.

Tabla 16

Ponderación de matriz de riesgos

Ponderación de matriz de riesgos		
Probabilidad	Muy alta	5
	Alta	4

	Media	3
	Baja	2
	Muy baja	1
Impacto	Muy alto	5
	Alto	4
	Medio	3
	Bajo	2
	Muy bajo	1

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

Tabla 17
Definición de la gravedad de riesgos

Definiciones de matriz de riesgos		
	Riesgo muy grave	Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proyecto a menos de que se aplique medidas para reducir los riesgos.
	Riesgo Importante	Medidas preventivas obligatorias. Es necesario aplicar un control a los factores que pueden causar el riesgo.
	Riesgo apreciable	Analizar la posibilidad de aplicar medidas para reducir riesgos, si no es posible continuar con precaución.
	Riesgo marginal	Se debe monitorear aunque no exista riesgos y medidas que se necesiten aplicar.

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

6.2 Objetivos de Calidad y Planificación para lograrlos

Tabla 18

Objetivos de calidad

Objetivos de calidad	Acción	Responsable	Periodicidad	Indicador
Administrar el SGC buscando el control y mejoramiento continuo de sus procesos	Realizar un CheckList en el que se pueda evidenciar y validar el cumplimiento de las actividades que se llevan a cabo.	Encargado de la unidad	Trimestral	Nivel de cumplimiento de actividades
Disminuir el tiempo para cumplir el servicio de recolección	Realizar un control de y seguimiento periódico del proceso desde la entrada hasta la salida	Personal administrativo	Mensual	Tasa de tiempo promedio de demora
Aumentar la satisfacción de los ciudadanos en el servicio	Registrar los índices de quejas, reclamos y satisfacción de los clientes.	Personal administrativo	Anual	Unidades de reclamos al año
Mejorar la capacidad de los trabajadores para aumentar el rendimiento en la organización	Evaluar mediante programas y capacitaciones en los que se desarrolle sus habilidades	Personal administrativo	Anual	Conocimientos adquiridos

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

Cláusula 7 Apoyo

En esta cláusula de la norma, se establece que el GAD debe dotar al departamento de la Unidad de residuos sólidos de los recursos necesarios para mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad, teniendo en cuenta los recursos existentes.

7.1 Recursos

Esta cláusula de la norma debe considerar los recursos necesarios para desarrollar un sistema ejecutable. Esta sección de recursos se reconoce al capital humano como el aspecto más importante y necesario de una organización. [Anexo 4](#)

7.2 Competencia

Por medio del personal administrativo o encargado se debe determinar y asignar las personas que deben realizar la implementación y el control del sistema de gestión de calidad. Por lo tanto, se realiza el reclutamiento en posiciones de talento para identificar personal calificado con habilidades y conocimiento de las operaciones a realizar y luego se capacita al personal para asegurar la mejora continua de su funcionalidad.

7.3 Toma de conciencia

La organización identificará y recomendará a todo el personal para que realice sus funciones de manera responsable y consciente de su desempeño, ya que puede asumir la responsabilidad en las actividades de recolección. Alineándose a la política y objetivos de calidad propuestos.

7.5 Información documentada

La norma ISO 9001:2015 establece que el sistema de gestión de la calidad de una organización debe incluir la información documentada para integrarse de manera correcta con el sistema con los siguientes requisitos.

- Política de calidad
- Objetivos de calidad
- Caracterización de los procesos
- Manual de procedimientos

La lista de documentos con los que debe contar la organización se encuentra en el [anexo 8](#).

7.6 Comunicación

La unidad de residuos sólidos no ha establecido procesos adecuados de comunicación interna y externa en relación con el sistema de gestión de calidad, para lo cual se desarrollaron procedimientos de comunicación que, además de la diversidad legal y otras, tenían en cuenta culturas, idiomas, discapacidades, etc. requisitos Es importante asegurarse de que se tengan en cuenta las expectativas y necesidades de las partes interesadas, el [Anexo 5](#) muestra una matriz de comunicación interna y externa que busca dar un procedimiento óptimo para transmitir información entre las partes interesadas y el SGC.

Cláusula 8 Operación

8.1 Planificación y control operacional

Esta cláusula de la norma hace más referencia a la parte de control de los procesos realizados en la unidad de residuos sólidos, la información documentada y los archivos y registros necesarios para realizar cada proceso. Consulte el [Anexo 6](#) para obtener detalles sobre el manual de procedimientos.

Cláusula 9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Para la medición y seguimiento de la evaluación del desempeño del sistema de gestión de la calidad, mediante el logro de indicadores, es posible determinar las mediciones de las actividades o funciones que se realizan en la organización para lograr buenos resultados.

9.2 Indicadores

Se determinaron los indicadores para evaluar los procesos que se realizan en la unidad de residuos sólidos para el área recolección de residuos comunes ya que con ellos es posible medir los resultados de desempeño de cada proceso y así garantizar su cumplimiento, en la siguiente tabla se muestra un listado de los indicadores propuestos. para cada proceso, cada documento indicador cuenta con información específica para una mejor comprensión, la cual se encuentra en el [Anexo 7](#).

Tabla 19
Indicadores

Proceso	COD	Indicadores	COD
Adquisiciones	GAD.ADQ	Tasa de cumplimiento de necesidades	I1.GAD.01
Compras	GAD.COM	Tasa de tiempo promedio de demora	I1.GAD.02
Calidad	GAD.CAL	Numero de conformidades	I1.GAD.03
		Porcentaje de requerimientos cumplidos	I2.GAD.03

Recolección	GAD.CR	Porcentaje de cobertura de servicio	II.GAD.04
Reclamos	GAD.REC	Numero de reclamos al año	II.GAD.05

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

9.3 Auditoría interna

Para realizar una auditoría interna, es necesario que la dirección administrativa la apruebe. La auditoría tiene como objetivo el evaluar el desempeño de cada proceso en el sistema de gestión de calidad y se lo realiza por medio de formatos creados para registrar los procesos que existen y conocer el nivel de cumplimiento de los requisitos basado en la norma que se mostrarán a continuación.

Tabla 20*Formato de Plan de Auditoría*

		GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA				PLAN DE AUDITORÍA	
Código:			Versión:			Pag:	
Equipo Auditor responsable:			Nombre del servicio:			Fecha de elaboración:	
Objetivo de la Auditoría:			Alcance de la auditoría:			Tiempo estimado:	
Meta deseada/esperada:							
Criterios de Auditoría:							
Fecha	Hora	Proceso	Actividades	Auditor	Responsable	Lugar	
Observaciones de la Auditoría:							
Firma del representante de la dirección			Firma de Auditor responsable			Fecha de cierre de la Auditoría	

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

Tabla 21*Planificación de auditoría interna*

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA	PLAN DE AUDITORÍA							
Código:	Versión: 1	Pag:							
Partes	Actividades programadas	Cronograma							
		Mes 1				Mes 2			
		1	2	3	4	1	2	3	4
Planificación de auditoría									
Aplicación de la auditoría									
Plan de mejoramiento									

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

Tabla 22
Programa de Auditoría

		GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA												PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS					
Código:		Versión: 1												Pag:					
Objeto del programa																			
Alcance del programa																			
Criterio																			
Recursos																			
Título de auditoría	Proceso				Coordinador de la auditoría	Equipo Auditor	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Responsable: Líder del proceso auditorio
	Estrategia	Misión	Apoyo	Evaluación y control															
Auditorías a procesos																			
AUDITORIA INTERNA Proceso Relaciones Interinstitucionales						Asesoría Control Interno													Subdirector de Divulgación
AUDITORIA INTERNA Proceso Gestión de Comunicaciones						Asesoría Control Interno													Subdirector de Divulgación
AUDITORIA INTERNA - INTEGRAL Proceso Atención al Cliente y Usuarios						Asesoría Control Interno													Subdirector Corporativa
AUDITORIA INTERNA Proceso Gestión de Sistemas de Información y Tecnología						Asesoría Control Interno													Subdirector Corporativa
AUDITORIA INTERNA - INTEGRAL Proceso Gestión Financiera Procedimiento Tesorería						Asesoría Control Interno													Subdirector Corporativa
AUDITORIA INTERNA Proyecto 704, "Fortalecimiento de la Gestión y Depuración de la Cartera Distrital",						Asesoría Control Interno													Subdirector Corporativa y Asesoría Jurídica
Elaborado por		Kevin			Revisor por			Ing José Cantos						Aprobado por: Comité					
Fecha de elaboración		feb-27			Fecha de revisión														

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

Cláusula 10 Mejora continua

En esta clausura la unidad de residuos sólidos debe estar en un constante proceso de mejora en el sistema de gestión de calidad mediante revisiones frecuentes para posibles mejoras o acciones correctivas basadas en los requisitos de la norma.

Plan de Implementación y mejoras del SGC

Se ejecuta el plan de implementación y mejora de manera detallada y se define los aspectos que se debe mejorar para lograr el máximo cumplimiento del SGC cuando se aplica a la unidad de Residuos Sólidos.

Tabla 23*Plan de implementación y mejora*

Plan de implementación y mejora						
Requisitos	Aspectos a mejorar	Descripción	Actividades	Responsable	Fechas	
4. Contexto de la organización			Determinar el estado actual de la institución mediante la elaboración de herramientas.	Director de la unidad de residuos sólidos	Desde octubre 2023 Hasta noviembre 2023	
	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto		Definir la estructura organizativa.			
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Planificar la asignación de los recursos necesarios mediante el Plan	Determinar las partes pertinentes del sistema de gestión de calidad.	Identificar las partes interesadas de la organización	Departamento administrativo	Desde octubre 2023 Hasta diciembre 2023
	4.3 Determinación del alcance del SGC	Operativo Anual otorgado por el GAD	Precisar el alcance del SGC	Identificación de procesos del SGC	Departamento administrativo	Desde octubre 2023 Hasta noviembre 2023
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos		Definir el sistema de gestión de calidad para mejorar la calidad	Definir el diseño de SGC y fichas de caracterización de procesos	Departamento administrativo	Desde octubre 2023 Hasta noviembre 2023	

5. Liderazgo	5.1 Política	Definir y difundir la política de calidad	Desarrollo de la política de calidad para la unidad de residuos sólidos	Establecer la política de calidad según indique la Norma ISO 9001:2015	Responsable del SGC	Desde noviembre 2023 Hasta diciembre 2023
	5.2 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	Contar en la institución con una estructura funcional	Definir los cargos y autoridades de la organización	Desarrollar el organigrama estructural de la unidad de residuos sólidos	Responsable del SGC	Desde noviembre 2023 Hasta diciembre 2023
6. Planificación	6.1 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Definir y difundir los objetivos de calidad	Establecer los objetivos de calidad que vayan de acorde con la Política de Calidad	Establecer un plan de acción para alcanzar los objetivos	Responsable del SGC	Desde noviembre 2023 Hasta diciembre 2023
7. Apoyo	7.1 Recursos	Definir Perfiles, educación, formación, habilidades y experiencia laboral en cargos similares al que está optando	Se identificará los perfiles, habilidades y conociendo sobre las actividades y funciones; también el lugar y área en donde y en qué condiciones se	Identificar los perfiles vigentes con las cuales se cuenta la unidad de residuos sólidos	Talento Humano	Desde diciembre 2023 Hasta enero 2024

			encuentra la unidad de residuos sólidos			
		Proponer planes de capacitación	Se definirá todos los puntos a tratarse de la capacitación determinando la prioridad que se tenga	Realizar periódicamente la capacitación de todo el personal del Parque Automotor	Talento humano	Desde diciembre 2023 Hasta enero 2024
8. Operación	8.1 Planificación y control operacional	Establecer los mecanismos para la elaboración y aprobación del manual de procedimientos	Se determinará los documentos internos del sistema de gestión de calidad	Ejecución del Manual de Procedimientos	Responsable del SGC	Desde enero 2024 Hasta febrero 2024
	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Evaluar y monitorear el desempeño del SGC	Verificar el cumplimiento de todos los requisitos del SGC	Ejecución de indicadores de desempeño con todas sus variables para determinar la efectividad en el SGC	Responsable del SGC	Desde febrero 2024 Hasta marzo 2024
9. Evaluación del	9.2 Auditoría Interna	Proponer un plan de auditorías	Verificar si las actividades referentes a la calidad y sus resultados cumplen con	Realizar el plan de auditoría	Responsable del SGC	Desde marzo 2024 Hasta abril 2024

		las disposiciones planificadas y así lograr la efectividad del SGC				
10. Mejora	10.1 Mejora continua	Aplicar las mejoras en el SGC	Planificar las actividades a realizar	Establecer un plan de mejoras con respecto a la situación actual de la unidad de residuos sólidos de acuerdo a la actualización del SGC	Responsable del SGC	Desde abril 2024 Hasta mayo 2024
			Definir el plan de mejoramiento continuo			Desde abril 2024 Hasta mayo 2024
	Implementar planes de acción	Modificar, actualizar la documentación necesaria de acuerdo a los requisitos de la norma.	Implementar las acciones propuestas y realizar la verificación	Responsable del SGC	Desde mayo 2024 Hasta junio 2024	
		Establecer un plan para la adquisición de recursos eficientes y no disminuir en ello			Desde mayo 2024 Hasta junio 2024	

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

4.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para conocer las diferencias que tiene la organización después del diseño del sistema de gestión de calidad es necesario un análisis pertinente de los resultados, se debe comparar los resultados de la lista de verificación de la norma ISO 9001:2015 inicial con los resultados finales y así conocer el nivel de mejoras con el que cuenta la organización.

El resultado del checklist actual es de 61.49% de cumplimiento lo cual es un porcentaje alto y para llegar al 100% es necesario su implementación con el plan que se encuentra posterior a esto.

Tabla 24

Comparación de resultados del checklist inicial y final

Capítulos de la Norma	INICIAL	FINAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	5,68%	52,27%
5. LIDERAZGO	9,48%	54,31%
6. PLANIFICACIÓN	0,96%	50,96%
7. APOYO	33,14%	66,86%
8. OPERACIÓN	25,62%	69,01%
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	0,68%	50,68%
10. MEJORA	8,75%	58,75%
IMPLEMENTACION TOTAL	17,28%	61.49%

Figura 12
Comparación gráfica del porcentaje de cumplimiento



Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

4.3 PRESUPUESTO ESTIMADO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

Descripción	Costo
Costos de capacitación	\$1000
Consultor externo	\$7000
Insumos (hojas, carteles, esferos, etc.)	\$200
Auditoría interna	\$900
TOTAL	\$9100

CONCLUSIONES

- Por medio de la búsqueda exhaustiva en las diferentes fuentes bibliográficas como libro, artículos o revistas se estableció un marco teórico en el que se detalla todo lo necesario acerca de Norma ISO 9001:2015 con sus distintas herramientas relacionadas a procesos y gestión de la calidad con las que se construyó el sistema de gestión de calidad.
- A través de un checklist de la Norma ISO 9001:2015 se identificó la situación en la que opera la unidad de residuos sólidos y el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma, el cual llegó a un 17.28% siendo un porcentaje bajo que necesita un manual de procedimientos y un sistema de gestión con el que se logre cumplir con los requisitos de la Norma.
- Tras el diseño del sistema de gestión de calidad por medio de un manual de procedimientos, fichas de indicadores y demás matrices, con el checklist se logró un cumplimiento del 61.49% de los requisitos de la norma siendo un porcentaje bueno, pero para llegar al nivel máximo de cumplimiento es necesario realizar una implementación tomando en cuenta este diseño.

RECOMENDACIONES

- Para aplicar la norma ISO 9001:2015 en su totalidad es necesario la socialización a todo el personal al que va dirigido esta propuesta.
- Realizar una implementación adecuada tomando en cuenta el presupuesto necesario en materiales, auditorias y capacitaciones para llegar a obtener una certificación sin inconvenientes.
- La participación del personal es muy importante en un sistema de gestión por lo que es necesario el compromiso de todos para llevar un buen manejo de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

(15 de Diciembre de 2016). ISOTools EXCELLENCE:

<https://www.isotools.org/2016/12/15/identificar-los-procesos-iso-9001-2015/>

Berghe, V. d. (2015). Aplicación de las normas ISO 9000 a la enseñanza y la formación.

Revista Europea de Formación Profesional.

Brume, M. (2019). *Estructura organizacional*. Barranquilla: Institución Universitaria Itsa.

Camilo-Momblanc, L. (2020). La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable. *Universidad de Oriente.*

Carmenate, V. M. (2017). Manual de procedimiento para el Control Interno en la Universidad Metropolitana. *Universidad y Sociedad.*

Cortés, J. M. (2017). *Sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. ICB.

Cruz, L. V. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Estudios de la Gestión. Revista Internacional de Administración.*

Farfán, V. N. (2021). Determinantes del control interno en la gestión del crédito de las cooperativas del Ecuador. *Apuntes Contables.*

Huamán, J. C. (2020). Control Interno y Gestión Institucional en la Microfinanciera. *Educateconciencia.*

ISOTools. (27 de Enero de 2022). *ISOTools EXCELLENCE.*

<https://www.isotools.org/normas/calidad/>

José Jabaloyes Vivas, J. M. (2020). *Introducción a la gestión de la calidad*. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.

LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD. (9 de Junio de 2014). *Servicio de acreditación ecuatoriano*. <https://www.acreditacion.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/LEY-DEL-SISTEMA-CUATORIANO-DE-LA-CALIDAD.pdf>

Martínez, A. (2010). En A. Martínez, *Gestión de calidad* (págs. 26-27). Universidad Abierta para Adultos (UAPA).

Martinez, J. (2016). *Guía para la aplicación de ISO 9001 2015*. Alpha Editorial.

Maseda, A. P. (2009). *Gestión de la calidad*. Marcombo.

Pardo, J. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. AENOR.

Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos*. ESIC.

Servicio de Acreditación Ecuatoriano. (29 de Septiembre de 2017). *Servicio de Acreditación Ecuatoriano*. Servicio de Acreditación Ecuatoriano: <https://www.acreditacion.gob.ec/encuesta-iso-2016/>

UNIR. (23 de Diciembre de 2021). UNIR: <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/direccionamiento-estrategico/>

Universidad continental. (24 de Enero de 2017). <https://ucontinental.edu.pe/logros-uc/iso-9001/la-certificacion-iso-9001/la-certificacion-iso-9001-importante/#:~:text=ISO%209001%20es%20una%20norma,mejorar%20sus%20productos%20y%20servicios.>

Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*.

Anexos

Anexos

Anexo 1 Cronograma de actividades

INSTITUCIONES / COOPERACION			MATERIA DE PLANIFICACION, SEGUIMIENTO Y EVALUACION																														
Investigación	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	ESTUDIANTE	Kevin Benavides	NOMBRE DEL TRABAJO DE GRADO						FECHA INICIO ACTIVIDADES																							
		Tutor	Ing. Marcelo Cisneros	Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la Unidad de residuos sólidos de la dirección de gestión ambiental del GAD Municipal de Ibarra																													
OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	METODOLOGÍA- Descripción	RESULTADOS POR OBJETIVO	MEDIO DE VERIFICACIÓN INSTRUMENTOS	VISITAS TÉCNICAS	INSUMOS/ EQUIPAMIENTO	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																									
								SEMANAS 2022-2023																									
								44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	1	2	3	4	5	6	7	8	% de avance	% de cumplimiento	Ponderación % del global					
Diseñar el sistema de gestión de calidad mediante la norma ISO 9001:2015 para optimizar los procesos y aumentar la productividad de la Unidad de residuos sólidos.	Elaborar el marco teórico por medio de referencias bibliográficas para sustentar la investigación del proyecto.	Investigación bibliográfica de las variables de estudio	Investigación documentada	Asegurar la calidad de la investigación en base a registros bibliográficos o investigaciones previas.	Fundamentación bibliográfica	No	Repositorio Virtual de la Universidad																			100%	30%	30%					
		Selección de información y conceptos importantes					Computadores																									100%	
		Selección de herramientas a utilizar en la investigación					Bibliotecas de la Universidad																										100%
		Redacción del estado del arte					Artículos científicos																										100%
	Analizar la situación actual de la Organización mediante herramientas de calidad que permitan definir su ambiente interno y externo.	Recolección de información general de la empresa	Investigación de campo y documental	Identificar la situación actual de la organización y realizar propuesta para corregir	Matrices y tablas	Vista técnica	Computadores																				100%	30%	30%				
		Aplicación de checklist de la norma ISO 9001					Resultados del checklist																								100%		
		Análisis FODA y PESTEL					Matrices	Computadores																								100%	
		Análisis de resultados del checklist					Análisis de los datos recolectados	Resultados de lista de verificación en Excel																								100%	
		Plan de mejora					Análisis de la información y propuesta para corregirla	Computadores																								100%	
	Diseñar el manual de calidad por medio de indicadores de calidad que permitan llevar un control de procesos y fortalecer la cultura organizacional.	Propuesta de diseño de gestión de calidad	Investigación documentada	Diseñar el modelo de gestión de la Norma ISO 9001:2015	Matrices y tablas	No	Computadores y documentos excel y word																				100%	40%	40%				
		Plan de implementación																														100%	
		Presupuesto de implementación																															100%
		Realizar correcciones y ajustes al documento																															100%
									TOTAL																100%	100%	100%						
	REGISTRO DE APROBACIÓN									OBSERVACIONES																							
	Firma del tutor			Firma estudiante																													
Ing. Cisneros Ruales Marcelo Bayardo			Benavides Rosero Kevin Santiago																														

Anexo 2

Checklist Inicial

ANÁLISIS DEL GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015

EMPRESA:	
Unidad de residuos sólidos del GAD Municipal de Ibarra	
FECHA APLICACIÓN:	
RESPONSABLE:	
Kevin Benavdies	

Modo de uso: Con el texto de la norma ISO 9001:2015 en mano y para cada punto normativo, respuesta con total honestidad marcando con una X si cumple totalmente o parcialmente el requisito y de un % conforme a los valores de cumplimiento. Puede agregar un comentario para justificar su evaluación. En las demás hojas de calculo se mostrara la brecha en forma visual y los análisis por numeral de la norma.

4. Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC.		x					No cuenta con matrices sobre contextos internos o externos
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.	x						

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar las partes interesadas que son pertinentes al SGC.	x						
Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC	x						
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.	x						

4.3 Determinación del alcance del SGC

La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance.	x						
Considerar las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1.	x						
Considerar los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2.	x						
Considerar los productos y servicios de la organización		x					
Establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar una justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su SGC.	x						

4.4 SGC y sus procesos

4.4.1 La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.	x						
Determinar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización	x						
Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos	x						
Determinar la secuencia e interacción de estos procesos	x						
Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionado)	x						
Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad	x						
Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos		x					No existe documento sobre su estructura organizacional

Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1	x						
Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos	x						
Mejorar los procesos y el SGC.	x						
4.4.2 En la medida en que sea necesario la organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos		x					
Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.		x					
5. Liderazgo							
5.1 Liderazgo y compromiso							
5.1.1 Generalidades. La alta dirección Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Demstrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC:	x						No cuenta con un SGC
Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC	x						
Asegurar que se establezcan la política de calidad y los objetivos de la calidad para el SGC, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización	x						
Asegurar de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización	x						
Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos		x					
Asegurar de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles	x						
Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC	x						
Asegurarse de que el SGC logre los resultados previstos	x						
Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC	x						
Promover la mejora		x					
Apoyar a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad		x					
5.1.2 Enfoque al cliente. La alta dirección Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Demstrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente		x					
Asegurarse que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables		x					
Asegurar que se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad del cliente		x					
Asegurar que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.		x					
5.2 Política							
5.2.1 Establecimiento de la política de calidad. La alta dirección Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad	x						
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica	x						
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad	x						
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables	x						
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de mejora continua del SGC.	x						

5.2.2 Comunicación de la política de calidad. La política de calidad Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Estar disponible y mantenerse como información documentada	x						
Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización	x						
Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.	x						
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización							
La alta dirección Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurar de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.			x				
A signar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional	x						
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas		x					
Asignar la responsabilidad y autoridad para informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1)	x						
Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización		x					
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC	x						
6. Planificación							
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades							
6.1.1 Al planificar el SGC la organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Considerar las cuestiones referidas en el apartado 4,1 y los requisitos referidos en el apartado 4,2 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar.	x						
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos	x						
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de aumentar los efectos deseables	x						
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de prevenir o reducir efectos no deseados	x						
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de lograr la mejora.	x						
6.1.2 La organización Debe planificar:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades	x						
La manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC (véase 4,4)	x						
La manera de evaluar la eficacia de estas acciones.	x						
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos							
6.2.1 La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC.	x						No cuenta con SGC
Mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.	x						
Los objetivos de la calidad Deben:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Ser coherentes con la política de calidad	x						
Ser medibles	x						
Tener en cuenta los requisitos aplicables	x						
Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente	x						
Ser objeto de seguimiento	x						
Comunicarse	x						
Actualizarse, según corresponda	x						

6.2.2 Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, la organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar qué se va a hacer	x						
Determinar qué recursos se requerirán	x						
Determinar quién será responsable	x						
Determinar cuándo se finalizará	x						
Determinar cómo se evaluarán los resultados	x						
6.3 Planificación de los cambios							
La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el SGC, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4,4)	x						
Considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales	x						
Considerar la integridad del SGC	x						
Considerar la disponibilidad o reasignación de responsabilidades y autoridades.		x					
7. Apoyo							
7.1 Recurso							
7.1.1 Generalidades. La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.	x						
Considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes		x					
Considerar que se necesita obtener de los proveedores externos.		x					
7.1.2 Personas. La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos.	x						
7.1.3 Infraestructura. La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.		x					
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		x					
7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición. La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observacion
7.1.5.1 Generalidades. La organización Debe:							
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos		x					
Asegurarse de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas		x					
Asegurarse de que los recursos proporcionado se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito		x					
Conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito		x					
7.1.5.2 Trazabilidad de la Medición, el equipo de medición debe	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observacion
Calibrar o verificar, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o verificación		x					
Identificar para determinar su estado		x					
Proteger contra ajustes, daño o deterioro que pudiera invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición		x					

Determinar 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 debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.		x					
7.1.6 Conocimientos de la Organización	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observacion
Determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		x					
Mantener y poner a disposición en la medida que sea necesario		x					
Considerar sus conocimientos actuales y determinar como adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas		x					
7.2 Competencia							
La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observacion
Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC	x						
Asegur de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas				x			
Tomar acciones para adquirir competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas cuando se requieran				x			
Conservar la Información documentada apropiada como evidencia de la competencia.				x			
7.3 Toma de Conciencia							
La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observacion
Política de calidad	x						
Objetivos de la calidad pertinentes	x						
Contribuir a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño	x						
Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.	x						
7.4 Comunicación							
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyan:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observacion
Qué comunicar	x						
Cuándo comunicar	x						
A quién comunicar	x						
Cómo comunicar	x						
Quién comunica	x						
7.5 Información Documentada							
7.5.1 Generalidades: El SGC de la organización debe incluir	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observacion
La información documentada requerida por esta Norma Internacional	x						
La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC.	x						
7.5.2 Creación y actualización							
Al crear y actualizar información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observacion
Asegurar la identificación y descripción de la información (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)				x			
Asegurar el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico).				x			
La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.				x			

7.5.3 Control de la Información Documentada							
7.5.3.1 La información documentada requerida por el SGC y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observacion
Estar disponible y sea idóneo para su uso, donde y cuando se necesite				x			
Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado pérdida de integridad)				x			
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observacion
Distribución, acceso, recuperación y uso				x			
Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad				x			
Control de cambios (por ejemplo, control de versión)				x			
Conservación y disposición.				x			
Identificar y controlar la documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGC				x			
Proteger la información documentada conservada como evidencia de la conformidad				x			
8. Operación							
8.1 Planificación y control operacional							
La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Planificar, implementar y controlar procesos		x					
Determinar los requisitos para los productos y servicios		x					
Establecer criterios para sus procesos		x					
Establecer criterios para la aceptación de los productos y servicios				x			
Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios		x					
Implementar el control de los procesos de acuerdo con los criterios				x			
Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado		x					
Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos		x					
Ser adecuada para las operaciones de la organización.		x					
Controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.		x					
Asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (Véase 8.4)						x	
8.2 Requisitos para los productos y servicios							
8.2.1 Comunicación con el cliente	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Proporcionar la información relativa a los productos y servicios		x					
Tratar las consultas, los contratos o los pedidos incluyendo los cambios		x					
Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes				x			
Manipular o controlar la propiedad del cliente						x	
Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		x					
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable		x					
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Aquellos considerados necesarios por la organización		x					
La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.				x			

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
8.2.3.1 la organización debe							
Asegurar de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes		x					
Llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente		x					
Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma		x					
Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido.		x					
Los requisitos especificados por la organización		x					
Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios		x					
Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente		x					
La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente		x					
La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.				x			
8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Sobre los resultados de la revisión		x					
Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios		x					
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.		x					
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios							
8.3.1 La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior de productos y servicios		x					
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Al determinar las etapas del diseño y desarrollo se debe considerar							
La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo		x					
Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables		x					
Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo		x					
Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo		x					
Considerar las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios al determinar las etapas y controles del diseño y desarrollo		x					
La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo		x					
La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo		x					
Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios		x					
El nivel de control de proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas		x					
La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos de diseño y desarrollo	x						
8.3.3 Entradas para diseño y desarrollo	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La organización debe							
Considerar los requisitos funcionales y de desempeño		x					
Considerar la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares		x					
Considerar los requisitos legales y reglamentarios		x					
considerar Normas y códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar		x					
considerar las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios		x					
Verificar que las entradas son adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, que están completas y no presentan ambigüedades		x					
Resolver las entradas de diseño y desarrollo contradictorias		x					
Conservar la información documentada sobre las entradas de diseño y desarrollo	x						

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo							
La organización debe aplicar controles al diseño y desarrollo para asegurar	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Que se definen los resultados a lograr		x					
Que se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos		x					
Que se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas		x					
Que se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto		x					
Que se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación		x					
Que se conserva la información documentada de estas actividades		x					
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo							
La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Cumplen los requisitos de las entradas		x					
Son adecuadas para los procesos posteriores para la revisión de productos y servicios		x					
Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación		x					
Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta		x					
Conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo	x						
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo							
La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de productos y servicios, para asegurarse que no haya un impacto adverso en la conformidad de los requisitos	x						
Conservar información documentada sobre cambios de diseño y desarrollo	x						
Conservar información documentada sobre el resultado de las revisiones	x						
Conservar información documentada sobre la autorización de los cambios	x						
Conservar información documentada de las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos	x						
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente							
8.4.1 Generalidades							
	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.		x					
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;		x					
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización						x	
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización		x					
Determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos	x						
conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesario que surja de las evaluaciones.	x						
8.4.2 Tipo y alcance del control							
	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurarse de 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 de manera coherente a sus clientes.		x					
Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC	x						
Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes		x					
Tener en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables		x					
Considerar la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo		x					
Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos		x					

8.4.3 Información para los proveedores externos	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo				x			
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para Los procesos, productos y servicios a proporcionar				x			
La aprobación de Productos y servicios		x					
La aprobación de Métodos, procesos y equipos		x					
La aprobación de la liberación de productos y servicios		x					
La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas		x					
Las interacciones del proveedor externo con la organización		x					
El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización	x						
Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.		x					
8.5 producción y provisión del servicio							
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas		x					
La disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar				x			
La disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar		x					
La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados	x						
La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas 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		x					
El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos		x					
La designación de personas competentes incluyendo cualquier calificación requerida		x					
La validación y re validación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores		x					
La implementación de acciones para prevenir los errores humanos		x					
La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		x					
8.5.2 Identificación y trazabilidad	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.		x					
Identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.		x					
Controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información necesaria para permitir la trazabilidad.		x					
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.						x	
Identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.						x	
Informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.						x	

8.5.4 Preservación	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.		x					
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.		x					
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos legales y reglamentarios	x						
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar las consecuencias potenciales no deseables asociadas a sus productos y servicios	x						
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos del cliente	x						
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar la retroalimentación del cliente	x						
8.5.6 Controles de los cambios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.		x					
Conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.				x			
8.6 Liberación de los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		x					
No debe llevarse a cabo hasta que se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable por el cliente.		x					
Conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios				x			
Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación				x			
Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.				x			
8.7 Control de las salidas no conformes							
8.7.1 La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.		x					
Tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.		x					
Tratar las salidas no conformes a través de corrección		x					
Tratar las salidas no conformes a través de Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios		x					
Tratar las salidas no conformes a través de información al cliente		x					
Tratar las salidas no conformes a través de Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión	x						
Verificar la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		x					
8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Describa la no conformidad	x						
Describa las acciones tomadas		x					
Describa todas las concesiones obtenidas	x						
Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.		x					

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación							
9.1.1 Generalidades la organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Qué necesita seguimiento y medición		x					
Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos	x						
Llevar a cabo el seguimiento y la medición	x						
Analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.	x						
Evaluar el desempeño y la eficacia del SGC.	x						
Conservar información documentada apropiada como evidencia de los resultados.	x						
9.1.2 Satisfacción del cliente	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	x						
Determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.	x						
9.1.3 Análisis y evaluación	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.	x						
La conformidad de los productos y servicios	x						
El grado de satisfacción del cliente	x						
El desempeño y la eficacia del SGC	x						
Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz	x						
La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades	x						
El desempeño de los proveedores externos	x						
La necesidad de mejoras en el SGC	x						
9.2 Auditoría interna							
9.2.1 La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC	x						No hay auditorías
Es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad	x						
Es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional	x						
Se implementa y mantiene eficazmente	x						
9.2.2 La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan 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 las auditorías previas.	x						
Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría	x						
Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría	x						
Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente	x						
Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada	x						
Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías	x						

9.3 Revisión por la dirección							
9.3.1 Generalidades	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La alta dirección debe revisar el SGC de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización	x						
9.3.2 La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Incluidas las tendencias relativas a los resultados de seguimiento y medición	x						
Incluidas las tendencias relativas a los resultados de las auditorías	x						
Incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los proveedores externos	x						
La adecuación de los recursos	x						
La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (Véase 6.1)	x						
Las oportunidades de mejora	x						
9.3.3 Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Oportunidades de mejora	x						
Necesidad de cambio en el SGC	x						
Necesidades de recursos	x						
Conservar la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección	x						
10 Mejora							
10.1 Generalidades, la organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.		x					
Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras		x					
Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados		x					
Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC	x						
10.2 No conformidad y acción correctiva							
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Tomar acciones para controlarla y corregirla		x					
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Hacer frente a las consecuencias		x					
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La revisión y el análisis de la no conformidad		x					
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La determinación de las causas de la no conformidad	x						
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La determinación de si existen no conformidad similares, que potencialmente puedan ocurrir	x						
Implementar cualquier acción necesaria		x					
Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada	x						
Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación	x						
Si fuera necesario, hacer cambios al SGC	x						
Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas	x						
10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente	x						
Los resultados de cualquier acción correctiva	x						
10.3 Mejora continua	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC	x						
Considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua	x						

Anexo 3

Matriz de riesgos en procesos

Matriz de riesgos																		
Identificación del proceso		Identificación del riesgo			Análisis del riesgo					Clasificación del riesgo	Nivel de riesgo	Acciones						
Macroproceso	Proceso	Tipo	Riesgo	Causa	Probabilidad								Consecuencia					
					Muy bajo (1)	Bajo (2)	Medio (3)	Alto (4)	Muy alto (5)				Muy bajo (A)	Bajo (B)	Medio (C)	Alto (D)	Muy alto (E)	
Planificación estratégica		Estratégico	El encargado no se encuentre involucrado en cumplir con los objetivos	El encargado no se encuentra motivado en realizar nuevos proyectos				X							3C	Medio	Realizar una capacitación en dirección estratégica	
		Estratégico	No se realice una planificación adecuada	Las planificaciones tienden a ser demasiado extensas y demorasas de realizar		X								X		2C	Medio	Utilizar modelos de planificación sencillos Realizar controles periódicos
		Estratégico	No se realice un seguimiento y control de los indicadores de gestión	No existe un comité que se encargue de controlar los indicadores			X							X		3D	Alto	Establecer un comité de indicadores Realizar reuniones periódicas Realizar reporte de los indicadores periódicamente

Gestión estratégica		Estratégico	No se cumpla con la planificación de las actividades a realizar	No se plantean actividades que puedan ser medidas y controladas Las actividades no están alineadas a la estrategia de la organización	X													2E	Alto	Establecer actividades a corto plazo Definir los objetivos a alcanzar antes de realizar la planificación	
	Gestión de la calidad	Estratégico	No se realiza una planificación de auditorías	La alta dirección no se involucra		X													3C	Medio	Comprometer a la alta dirección Realizar un calendario de auditorías
		Estratégico	No se realice planes de acción para las no conformidades	Errores en los resultados de la auditoría interna No se logra identificar todas las no conformidades No se conocer la estructura de los procesos			X													3C	Medio
Transporte	Tecnológico	Vehiculos no funcionan adecuadamente	No se realiza un mantinimieto continuo		X														2C	Medio	Establecer una planificación para realizar mantenimiento

Gestión operativa	Recolección	Operacionales	No se cumple con los requisitos y exigencias del cliente	El personal no es capaz de comprender las necesidades de los clientes		X												2B	Bajo	Capacitar al personal de recolección	
		Operacionales	Recolección en momentos imprevistos	No se tiene disponibilidad de vehículos para la limpieza			X												3C	Medio	Realizar una planificación de la disponibilidad
		Operacionales	Covertura de recolección insuficiente	Desconocimiento de rutas			X												3C	Medio	Planificación de nuevas rutas y aumentar disponibilidad de vehículos
		Operacionales	Lesiones en extremidades al momento del proceso de recolección	No se utiliza equipo de protección personal			X												3C	Medio	Utilizar equipo de protección personal
	Compras	Administrativo	Vehículos o contenedores no cumplen con las especificaciones	No se establecen parámetros de calidad		X												2C	Medio	Establecer fichas de especificaciones de ordenes de compra	
		Administrativo	Los proveedores no cumplen con la orden de pedido	No se realiza una orden de compra con anticipación		X													2C	Medio	Realizar planificaciones de orden de compra

Gestión de apoyo	Gestión de talento humano	Administrativo	No existe una adecuada selección del personal	No se tiene definido las necesidades del talento humano		X					X				2B	Bajo	Contar con fichas de puestos de trabajo	
		Administrativo	El personal no cumple las competencias establecidas	Las competencias exigidas son exageradas		X						X				2B	Bajo	Realizar un rediseño de las fichas de puestos de trabajo
		Administrativo	El personal no conoce las funciones que se debe realizar	La empresa no cuenta con una estructura organizacional			X						X			3C	Medio	Establecer la estructura organizacional de la empresa y comunicar a todos los empleados

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

Anexo 4*Fichas de puestos de trabajo*

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA	Código	GA.GTA.FT
		Versión	1
		Página	1 de 2
FICHA DE PUESTO DE TRABAJO			
Puesto de trabajo	Director de unidad de residuos sólidos		
Área asignada	Director		
Estudios requeridos	Título de tercer nivel en administración de empresas o carreras afines		
Experiencia requerida	Mínimo 1 año en puestos similares		
Conocimientos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo avanzado de software Microsoft office • Conocimiento en herramientas de gestión de la calidad • Conocimiento en Normas Legales 		
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la planificación para que se cumplan con los objetivos empresariales. • Seleccionar, contratar y evaluar a los proveedores • Determinar el presupuesto de compras • Adquirir los recursos que son necesarios para el correcto funcionamiento de la empresa tanto para los procesos operativos como estratégicos y de apoyo • Realizar el seguimiento y control de las no conformidades • Tomar acciones correctivas frente a las no conformidades • Administrar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad • Realizar el análisis de los indicadores de gestión y control • Coordinar las diferentes capacitaciones que se deben realizar al personal 		
Exigencias psicológicas			
Aptitudes mínimas	Bajo	Medio	Alto
Salud general			X
Exigencias auditivas		X	
Exigencias Táctiles		X	

Orden			X
Responsabilidad			X
Resistencia a lo monótono			X
Destreza		X	
Elaborado por	Revisado y aprobado por		
Kevin Benavides	Ing. José Cantos (director de la unidad de residuos sólidos)		
Actualizado por			

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA	Código	GA.GTA.FT
		Versión	1
		Página	1 de 2
FICHA DE PUESTO DE TRABAJO			
Puesto de trabajo	Administrador de unidad de residuos sólidos		
Área asignada	Administración		
Estudios requeridos	Título de tercer nivel en administración de empresas o carreras afines		
Experiencia requerida	Mínimo 2 años en puestos similares		
Conocimientos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo avanzado de Microsoft office • Conocimiento en herramientas de gestión de la calidad • Conocimiento en Normas Legales • Conocimiento en gestión de talento humano 		
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la planificación para que se cumplan con los objetivos empresariales. • Determinar el presupuesto de compras • Adquirir los recursos que son necesarios para el correcto funcionamiento de la empresa tanto para los procesos operativos como estratégicos y de apoyo • Realizar el seguimiento y control de las no conformidades • Tomar acciones correctivas frente a las no conformidades • Administrar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad • Realizar el análisis de los indicadores de gestión y control • Coordinar las diferentes capacitaciones que se deben realizar al personal 		
Exigencias psicológicas			
Aptitudes mínimas	Bajo	Medio	Alto
Salud general			X
Exigencias auditivas		X	
Exigencias Táctiles		X	
Orden			X
Responsabilidad			X

Resistencia a lo monótono			X
Destreza		X	
Elaborado por	Revisado y aprobado por		
Kevin Benavides	Ing. José Cantos (director de la unidad de residuos sólidos)		
Actualizado por			

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA	Código	GA.GTA.FT
		Versión	1
		Página	1 de 1
FICHA DE PUESTO DE TRABAJO			
Puesto de trabajo	Chofer de recolección de residuos sólidos		
Área asignada	Recolección de residuos		
Estudios requeridos	Licencia de conducción para vehículos pesados		
Experiencia requerida	Mínimo 2 años en puestos similares		
Conocimientos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento en transporte de vehículos • Conocimiento en distintas rutas en la ciudad • Conocimiento en manejo de vehículos pesados 		
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte para recolección de residuos sólidos en la ciudad • Transporte para disposición final y transferencia • Transporte de maquinaria en distintos 		
Exigencias psicológicas			
Aptitudes mínimas	Bajo	Medio	Alto
Salud general			X
Exigencias auditivas		X	
Exigencias Táctiles		X	
Orden			X
Responsabilidad			X
Resistencia a lo monótono			X
Destreza		X	
Elaborado por	Revisado y aprobado por		
Kevin Benavides	Ing. José Cantos (director de la unidad de residuos sólidos)		
Actualizado por			

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA		Código	GA.GTA.FT
			Versión	1
			Página	1 de 2
FICHA DE PUESTO DE TRABAJO				
Puesto de trabajo	Recolector de basura			
Área asignada	Recolección de residuos			
Estudios requeridos	Bachiller en ciencias			
Experiencia requerida	Seis meses			
Conocimientos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Tener salud y vitalidad; estará mucho de pie, levantando y transportando pesados cubos, y sacos. • Sentirse cómodo trabajando al aire libre en todo tipo de condiciones climáticas. • Conocer las normas de higiene y seguridad. • Trabajar con cuidado, prestando atención al tráfico. • Trabajar bien formando parte de un equipo. • Que no te importe tener que levantarse temprano por la mañana. • Ser cumplidor y cooperativo. • Trabajar rápido y seguir el ritmo del resto del personal. 			
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Retira de basura doméstica y recolección de los residuos industriales y comerciales • Ayudar al conductor a maniobrar el camión, dando instrucciones y haciendo señales con la mano. • Ayudar en la disposición final al verter e indicar al chofer. 			
Exigencias psicológicas				
Aptitudes mínimas	Bajo	Medio	Alto	
Salud general			X	
Exigencias auditivas		X		
Exigencias Táctiles		X		
Orden			X	

Responsabilidad			X
Resistencia a lo monótono			X
Destreza		X	
Elaborado por	Revisado y aprobado por		
Kevin Benavides	Ing. José Cantos (director de la unidad de residuos sólidos)		
Actualizado por			

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA	Código	GA.GTA.FT
		Versión	1
		Página	1 de 1
FICHA DE PUESTO DE TRABAJO			
Puesto de trabajo	Sobrestante		
Área asignada	Estación de transferencia y disposición final		
Estudios requeridos	Ingeniería en medio ambiente o similares		
Experiencia requerida	Mínimo 2 años en puestos similares		
Conocimientos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento en gestión de residuos • Conocimiento en planes, programas y proyectos del manejo integral de gestión ambiental • Conocimiento de normativas ambientales 		
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Control de la cantidad de residuos que ingresan diariamente. • Dirección en la transferencia y relleno sanitario • Implementación de medidas ambientales para la reducción de gases en el relleno sanitario. • Control en el tratamiento a residuos sólidos para ser depositados en el relleno sanitario. 		
Exigencias psicológicas			
Aptitudes mínimas	Bajo	Medio	Alto
Salud general			X
Exigencias auditivas		X	
Exigencias Táctiles		X	
Orden			X
Responsabilidad			X
Resistencia a lo monótono			X
Destreza		X	
Elaborado por	Revisado y aprobado por		
Kevin Benavides	Ing. José Cantos (director de la unidad de residuos sólidos)		
Actualizado por			

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

Anexo 5

Matriz de comunicación interna y externa

CODIGO:	GA.GTA.M	GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA				
VERSION:	1					
MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA						
QUE COMUNICA	MEDIO DE COMUNICACIÓN	QUIÉN COMUNICA	A QUIÉN COMUNICA	RECEPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN	RESPONSABLE DE RESPONDER	FRECUENCIA
Matriz de partes interesadas	Jornadas de inducción, reuniones, capacitación	Director de la dirección administrativa	-Servidores públicos -Responsables del SGC -Resto de partes interesadas	-Convocatoria -Informe por la dirección	Representante legal	Anual
Política del SGC	Jornadas de inducción, reuniones, capacitación. página Web	Responsable del SGC	-Servidores públicos -Responsables del SGC -Resto de partes interesadas	-Convocatoria -Informe por la dirección	Director de la dirección administrativa	Anual
Consulta y participación de los trabajadores	Jornadas de inducción, reuniones, capacitación. página Web	Todas las partes interesadas	-Servidores públicos -Responsables del SGC -Resto de partes interesadas	-Convocatoria -Formularios -Informe por la dirección -Correo	Representante legal	Semestral

Identificación de debilidades y amenazas (Matriz FODA)	Jornadas de inducción, reuniones, capacitación	-Inspectores -Servidores públicos	-Servidores públicos -Responsables del SGC -Resto de partes interesadas	-Convocatoria -Informe por la dirección	Director de la dirección administrativa	Semestral
Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Jornadas de inducción, reuniones, capacitación	Inspectores	-Servidores públicos -Responsables del SGC -Resto de partes interesadas	-Convocatoria -Formularios -Informe por la dirección -Correo -Página Web	Director de la dirección administrativa	Anual
Requisitos legales y aplicables y otros requisitos	Jornadas de inducción, reuniones, capacitación	Responsable del SGC	-Servidores públicos -Responsables del SGC -Resto de partes interesadas	-Convocatoria -Informe por la dirección	Representante legal	Anual
Objetivos del SGC y planificación para lograrlos	Jornadas de inducción, reuniones, capacitación	Director de la dirección administrativa	-Servidores públicos -Responsables del SGC -Resto de partes interesadas	-Convocatoria -Informe por la dirección	Representante legal	Anual
Información documentada requerida por el SGC	Jornadas de inducción, reuniones, capacitación. página Web	Todas las partes interesadas	-Servidores públicos -Responsables del SGC -Resto de partes interesadas	-Convocatoria -Informe por la dirección -Correo	Director de la dirección administrativa	Cada vez que se requiera documentar información
Procesos de seguimiento y medición y evaluación de desempeño	Jornadas de inducción, reuniones, capacitación. página Web	Director de la dirección administrativa	-Servidores públicos -Responsables del SGC	-Convocatoria -Formularios -Informe por la dirección -Correo	Representante legal	Anual

			-Resto de partes interesadas	-Página Web		
Procesos de auditoría interna	Jornadas de inducción, reuniones, capacitación. página Web	Director de la dirección administrativa	-Servidores públicos -Responsables del SGC -Resto de partes interesadas	-Convocatoria -Informe por la dirección -Correo -Página Web	Representante legal	Anual
Incidentes, no conformidades y acciones correctivas	Jornadas de inducción, reuniones, capacitación. página Web	-Inspectores -Servidores públicos	-Servidores públicos -Responsables del SGC -Resto de partes interesadas	-Convocatoria -Informe por la dirección -Correo -Página Web	Director de la dirección administrativa	Semestral o cada vez que se evidencien incidentes
Procesos de mejora continua	Jornadas de inducción, reuniones, capacitación, página Web	Director de la dirección administrativa	-Servidores públicos -Responsables del SGC -Resto de partes interesadas	-Convocatoria -Informe por la dirección -Correo -Página Web	Representante legal	Anual

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

Anexo 6

Caracterización de procesos

CODIGO:	GAD.SOP.01	GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA			
VERSION:	1				
ELABORADO POR:	Kevin Benavides				
Caracterización de la gestión de adquisiciones				Revisado por:	Ing. José Cantos
Macroproceso	Gestión de apoyo	Responsable del proceso:		Personal Administrativo	
Proceso	Gestión logística	Participantes:		Personal Administrativo	
Objetivo	Designar de la mejor manera posible las rutas y horarios para la operación de recolección				
CONTROL					
CODIGO	DOCUMENTOS	REGLAS		CODIGO	REGISTRO
GAD.SOP. R.01	Plan de rutas	Mantener la actualización constante de registros Colocar las no conformidades que se encuentran		GAD.RC. R.01	Registro de rutas del servicio
GAD.SOP.DV.01	Disponibilidad de vehículos				
NORMATIVA LEGAL				Normativa ISO 9001:2015	
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor	Entradas			Salida	Partes interesadas
GAD dirección administrativa	Peticiones de ciudadanos	P	Identificar zonas de prioridad del servicio	Organización y funcionamiento	

		H	Realizar gestión para solicitar designar rutas	eficiente del servicio de recolección	Choferes de vehículos de recolección
		V	Verificación la disponibilidad de vehículos		
		A	Realizar un plan de rutas		
RECURSOS					
Máquinas y equipos		Materiales	Infraestructura	Financiero	
Computador		Artículos de oficina	Unidad	Dirección administrativa	
INDICADORES					
Tasa de cumplimiento de necesidades					
RIESGOS					
Vías tapadas por situaciones climáticas Rutas que empeoren la vida útil de vehículos					

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

CODIGO:	GAD.CAL.01	GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA			
VERSION:	1				
ELABORADO POR:	Kevin Benavides				
Caracterización de la gestión de adquisiciones				Revisado por:	Ing. José Cantos
Macroproceso	Gestión administrativa	Responsable del proceso:		Personal Administrativo	
Proceso	Gestión de calidad	Participantes:		Personal Administrativo	
Objetivo	Promover el desarrollo de la mejora continua de las partes interesadas por medio de herramientas de calidad				
CONTROL					
CODIGO	DOCUMENTOS	REGLAS		CODIGO	REGISTRO
GAD.CALCONF.01	Informe de no conformidades	Mantener la actualización constante de registros Colocar las no conformidades que se encuentran		GAD.CAL.RA.01	Registro de planificación y seguimiento de auditorías
GAD.CAL.SNC.01	Salidas no conformes				
GAD.CAL.RAC.01	Requisitos de acciones correctivas			GAD.CALRR.01	Responsable de registro
NORMATIVA LEGAL				Normativa ISO 9001:2015	
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor	Entradas			Salida	Partes interesadas
GAD dirección administrativa	Presupuesto anual para cubrir la demanda y	P	Estándares óptimos de manejo de documentación	Cumplimiento de estándares y acciones de mejora	Todo el personal de la unidad
		H	Verificación de no conformidades		

	peticiones de la unidad de residuos sólidos	V	Verificación de no conformidades		
		A	Auditoría interna		
RECURSOS					
Máquinas y equipos		Materiales	Infraestructura	Financiero	
Computadora		Materiales de oficina	Unidad	Dirección administrativa	
INDICADORES					
Porcentaje de no conformidades					
RIESGOS					
Incumplimiento y mal manejo de operaciones en la unidad					

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

CODIGO:	GAD.RC.01	GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA		
VERSION:	1			
ELABORADO POR:	Kevin Benavides			
Caracterización de la gestión de adquisiciones			Revisado por:	Ing. José Cantos
Macroproceso	Gestión operativa	Responsable del proceso:	Personal Administrativo	
Proceso	Transporte y Recolección de residuos sólidos	Participantes:	Recolectores	
Objetivo	Proporcionar a la comunidad, un ambiente sano, libre de gérmenes y desechos con un escenario agradable			
CONTROL				
CODIGO	DOCUMENTOS	REGLAS	CODIGO	REGISTRO
GAD.REC.OT.01	Orden de trabajo	Mantener la actualización constante de registros Colocar las no conformidades que se encuentran	GAD.RC. R.01	Registro de rutas del servicio
GAD.RC.CR.01	Cobertura de servicio			
NORMATIVA LEGAL			Normativa ISO 9001:2015	
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS
Proveedor	Entradas			Salida
GAD unidad de residuos sólidos	Zonas urbanas y rurales que requieren del servicio	P	Identificar las rutas y horarios	Limpieza de zonas urbanas de acuerdo al plan
		H	Guiarse de acuerdo al plan de rutas	
		V	Verificación de vehículos y equipos para la recolección	
		A	Realizar el proceso de recolección	
				Partes interesadas
				Ciudadanía

RECURSOS			
Máquinas y equipos	Materiales	Infraestructura	Financiero
Vehículos recolectores, trajes	Guantes	Unidad	Dirección administrativa
INDICADORES			
Porcentaje de cobertura del servicio			
RIESGOS			
Realizar una recolección incompleta Verter residuos por las calles por el mal manejo de residuos			

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

CODIGO:	GAD.RC.01	GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA			
VERSION:	1				
ELABORADO POR:	Kevin Benavides				
Caracterización de la gestión de adquisiciones			Revisado por:	Ing. José Cantos	
Macroproceso	Gestión operativa	Responsable del proceso:	Personal Administrativo		
Proceso	Transporte y Recolección de residuos sólidos	Participantes:	Recolectores		
Objetivo	Proporcionar a la comunidad, un ambiente sano, libre de gérmenes y desechos con un escenario agradable				
CONTROL					
CODIGO	DOCUMENTOS	REGLAS	CODIGO	REGISTRO	
GAD.REC.OT.01	Orden de trabajo	Mantener la actualización constante de registros Colocar las no conformidades que se encuentran	GAD.RC. R.01	Registro de rutas del servicio	
GAD.RC.CR.01	Cobertura de servicio				
NORMATIVA LEGAL			Normativa ISO 9001:2015		
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor	Entradas		Salida	Partes interesadas	
GAD unidad de residuos sólidos	Zonas urbanas y rurales que requieren del servicio	P	Identificar las rutas y horarios	Limpieza de zonas urbanas de acuerdo al plan	Ciudadanía
		H	Guiarse de acuerdo al plan de rutas		
		V	Verificación de vehículos y equipos para la recolección		
		A	Realizar el proceso de recolección		

RECURSOS			
Máquinas y equipos	Materiales	Infraestructura	Financiero
Vehículos recolectores, trajes	Guantes	Unidad	Dirección administrativa
INDICADORES			
Porcentaje de cobertura del servicio			
RIESGOS			
Realizar una recolección incompleta Verter residuos por las calles por el mal manejo de residuos			

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

CODIGO:	GAD.SOP.01	GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA			
VERSION:	1				
ELABORADO POR:	Kevin Benavides				
Caracterización de la gestión de adquisiciones				Revisado por:	Ing. José Cantos
Macroproceso	Gestión de apoyo	Responsable del proceso:		Personal Administrativo	
Proceso	Gestión de talento humano	Participantes:		Personal Administrativo	
Objetivo	Lograr vincular a nuevo personal mediante el uso de herramientas de evaluación para asegurar el desarrollo profesional de la organización.				
CONTROL					
CODIGO	DOCUMENTOS	REGLAS		CODIGO	REGISTRO
GA.GTA.HV	Hoja de vida	Mantener la actualización constante de registros Colocar las no conformidades que se encuentran		GA.GTA.RC	Registro de capacitaciones
GA.GTA.CT	Contrato de trabajo				
NORMATIVA LEGAL				Normativa ISO 9001:2015	
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
Partes interesadas	Entradas			Salida	Partes interesadas
Aspirantes	Requerimiento de personal Revisión de perfiles Hoja de vida	P	Planificaciones de las necesidades para el personal	Personal nuevo contrato Carta de despido Personal desvinculada Plan de capacitación	Trabajadores
		H	Reclutamiento, remuneración, capacitación, desvinculación		
		V	Verificar que el personal cumpla con los requisitos y la satisfacción del trabajo		

		A	Seguimiento del personal y acciones correctivas		
RECURSOS					
Máquinas y equipos		Materiales	Infraestructura	Financiero	
Computador		Artículos de oficina	Unidad	Dirección administrativa	
INDICADORES					
% de conocimientos adquiridos después de las capacitaciones					
RIESGOS					
Personal no cumplen sus tareas correctamente					

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

CODIGO:	GAD.ADQ.01	GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA			
VERSION:	1				
ELABORADO POR:	Kevin Benavides				
Caracterización de la gestión de adquisiciones			Revisado por:	Ing. José Cantos	
Macroproceso	Gestión administrativa	Responsable del proceso:	Personal Administrativo		
Proceso	Gestión de recursos	Participantes:	Personal Administrativo		
Objetivo	Precautelar las adquisiciones de la unidad de residuos sólidos para asegurar ese bien cuando sea requerido				
CONTROL					
CODIGO	DOCUMENTOS	REGLAS	CODIGO	REGISTROS	
GAD.ADQ.SLC.01	Solicitud de adquisición	Se debe especificar antes de empezar a desarrollar el informe o el contrato del servicio adquirido	N/A	N/A	
GAD.ADQ.FCT.01	Factura				
GAD.ADQ.ACT.01	Acta de entrega				
NORMATIVA LEGAL			Normativa ISO 9001:2015		
Art. 2 literal 6 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública			N/A		
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor	Entradas		Salida	Proceso posterior	
GAD dirección administrativa	Presupuesto anual para cubrir la demanda y peticiones de la	P	Identificar los recursos faltantes	Vehículos, contenedores o equipos listos	Iniciar con actividad de recolección
		H	Realizar la gestión de solicitud		
		V	Verificar el cumplimiento del recurso		

	unidad de residuos sólidos	A	Realizar la compra		
RECURSOS					
Máquinas y equipos		Materiales	Infraestructura	Financiero	
Computadora		Materiales de oficina	Oficina	Dirección administrativa	
INDICADORES					
Tasa de cumplimiento de necesidades Tasa de tiempo promedio de demora					
RIESGOS					
No contar con presupuesto necesario Tiempo de espera largo para la adquisición					

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

CODIGO:	GAD.ADQ.01	GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA				
VERSION:	1					
ELABORADO POR:	Kevin Benavides					
Caracterización de la gestión de adquisiciones				Revisado por:	Ing. José Cantos	
Macroproceso	Gestión de apoyo	Responsable del proceso:		Personal Administrativo		
Proceso	Mantenimiento	Participantes:		Personal Administrativo		
Objetivo	Desarrollar, ejecutar y desempeñar las funciones conformadas en actividades de mantenimiento.					
CONTROL						
CODIGO	DOCUMENTOS	REGLAS		CODIGO	REGISTROS	
GA.M. FV	Ficha técnica de vehículos	Se debe llenar con previo aviso el informe antes de realizar el mantenimiento		GA.M.HM	Historia de mantenimiento	
NORMATIVA LEGAL					Normativa ISO 9001:2015	
ENTRADAS		ACTIVIDADES			SALIDAS	
Parte interesada	Entradas			Salida	Proceso posterior	
Unidad de residuos sólidos	Falla en vehículos que requieren un mantenimiento	P	Identificar la falla	Arreglo y buen funcionamiento de vehículos	Choferes	
		H	Realizar un plan de mantenimiento			
		V	Verificar el kilometraje y el tiempo de vida útil			
		A	Ejecutar mantenimiento de forma correctiva			

RECURSOS			
Máquinas y equipos	Materiales	Infraestructura	Financiero
Equipos de mecánica	Insumos y repuestos	Unidad	Dirección administrativa
INDICADORES			
Tasa de cumplimiento de necesidades			
Tasa de tiempo promedio de demora			
RIESGOS			
Reparto de vehículo incorrecto			
Tiempo de espera largo			

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

Anexo 7
Indicadores

		GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA	
FICHA DE INDICADORES			
PROCESO		RECURSOS	
OBJETIVO		Determinar el porcentaje de cumplimiento de necesidades según el plan operativo anual	CODIGO: II.GAD.01
NOMBRE DEL INDICADOR:			
Tasa de cumplimiento de necesidades			
ESCALA DEL INDICADOR		% de cumplimiento	Factor
		81-100	Excelente
		61-80	Bueno
		41-60	Medio
		21-40	Deficiente
		0-20	Muy Deficiente
Variables		Formula	
NPC=Necesidades por cumplir NC=Necesidades cumplidas TCN=Tasa de cumplimiento a necesidades		$TCN = \frac{NPC}{NC} * 100$	
Información para la medición del indicador			
Unidad de medida	Frecuencia	Responsable de medición	
Porcentaje	Trimestral	Personal Administrativo	

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
DE SAN MIGUEL DE IBARRA**

FICHA DE INDICADORES

PROCESO	COMPRAS	
OBJETIVO	Determinar el porcentaje de tiempo de promedio de demora en las compras efectuadas en la unidad de residuos sólidos	CODIGO: II.GAD.02
NOMBRE DEL INDICADOR:		
Tasa de tiempo promedio de demora		
ESCALA DEL INDICADOR	% de cumplimiento	Factor
	81-100	Excelente
	61-80	Bueno
	41-60	Medio
	21-40	Deficiente
	0-20	Muy Deficiente
Variables		Formula
TRD=Tiempo real de demora TPD=Tiempo promedio de demora TTPD=Tasa de tiempo promedio de demora		$TTPD = \frac{TRD}{TPD} * 100$
Información para la medición del indicador		
Unidad de medida	Frecuencia	Responsable de medición
Porcentaje	Trimestral	Personal Administrativo

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
DE SAN MIGUEL DE IBARRA**

FICHA DE INDICADORES

PROCESO	CALIDAD	
OBJETIVO	Determinar el número de no conformidades que se presentan en la unidad de residuos sólidos.	CODIGO: II.GAD.03
NOMBRE DEL INDICADOR:		
Numero de no conformidades		
ESCALA DEL INDICADOR	% de cumplimiento	Factor
	0-2	Excelente
	3-5	Bueno
	6-7	Medio
	8-9	Deficiente
	10	Muy Deficiente
Variables		Formula
<i>ΣNC: Sumatoria de no conformidades</i>		<i>ΣNC: Total de no conformidades</i>
Información para la medición del indicador		
Unidad de medida	Frecuencia	Responsable de medición
Numero	Trimestral	Personal Administrativo

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
DE SAN MIGUEL DE IBARRA**

FICHA DE INDICADORES

PROCESO	CALIDAD	
OBJETIVO	Determinar los requerimientos cumplidos por la institución para así lograr con los estándares de calidad.	CODIGO: I2.GAD.03
NOMBRE DEL INDICADOR:		
Porcentaje de requerimientos cumplidos		
ESCALA DEL INDICADOR	% de cumplimiento	Factor
	81-100	Excelente
	61-80	Bueno
	41-60	Medio
	21-40	Deficiente
	0-20	Muy Deficiente
Variables		Formula
RC=Requerimientos cumplidos TR=Total de requerimientos TRC=Tasa de requerimientos cumplidos		$TCR = \frac{RC}{TR} * 100$
Información para la medición del indicador		
Unidad de medida	Frecuencia	Responsable de medición
Porcentaje	Trimestral	Personal Administrativo

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
DE SAN MIGUEL DE IBARRA**

FICHA DE INDICADORES

PROCESO	COBERTURA DEL SERVICIO	
OBJETIVO	Determinar el porcentaje de cobertura de recolección por áreas comunes	CODIGO: II.GAD.04
NOMBRE DEL INDICADOR:		
Tasa de cobertura de recolección		
ESCALA DEL INDICADOR	% de cumplimiento	Factor
	81-100	Excelente
	61-80	Bueno
	41-60	Medio
	21-40	Deficiente
	0-20	Muy Deficiente
Variables		Formula
PS=Población con servicio comuna PT=Población total comuna TPS=Tasa de cobertura de servicio		$TPS = \frac{PS}{PT} * 100$
Información para la medición del indicador		
Unidad de medida	Frecuencia	Responsable de medición
Porcentaje	Trimestral	Personal Administrativo

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
DE SAN MIGUEL DE IBARRA**

FICHA DE INDICADORES

PROCESO	RECLAMOS	
OBJETIVO	Determinar la percepción que tiene la comunidad respecto del servicio de recolección. Puede emplearse para evaluar tanto el servicio de recolección como el de disposición final.	CODIGO: II.GAD.05
NOMBRE DEL INDICADOR:		
Unidades de reclamos al año		
ESCALA DEL INDICADOR	% de cumplimiento	Factor
	0-20	Excelente
	21-40	Bueno
	41-60	Medio
	61-80	Deficiente
81-100	Muy Deficiente	
Variables		Formula
N=número de reclamos al año		$Unidad = \frac{N}{Año}$
Información para la medición del indicador		
Unidad de medida	Frecuencia	Responsable de medición
Unidad	Trimestral	Personal Administrativo

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
DE SAN MIGUEL DE IBARRA**

FICHA DE INDICADORES

PROCESO	Eficiencia de vehículos recolectores	
OBJETIVO	Determinar la capacidad de la flota recolectora para conocer la eficiencia de los camiones recolectores	CODIGO: II.GAD.06
NOMBRE DEL INDICADOR:		
Unidades de reclamos al año		
ESCALA DEL INDICADOR	% de cumplimiento	Factor
	0-20	Muy deficiente
	21-40	Deficiente
	41-60	Medio
	61-80	Bueno
	81-100	Excelente
Variables		Formula
<p>Nt=número total de toneladas recolectadas por semana</p> <p>Cc=capacidad del camión</p> <p>Nv=Numero de viajes a la semana</p>		$E = \frac{Nt}{\Sigma(Cc * Nv)} * 100\%$
Información para la medición del indicador		
Unidad de medida	Frecuencia	Responsable de medición
Unidad	Trimestral	Personal Administrativo

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
DE SAN MIGUEL DE IBARRA**

FICHA DE INDICADORES

PROCESO	Gestión de talento humano	
OBJETIVO	Determinar si el personal ha adquirido nuevos conocimientos después de realizarse las capacitaciones	CODIGO: II.GAD.07
NOMBRE DEL INDICADOR:		
Conocimientos adquiridos		
ESCALA DEL INDICADOR	% de cumplimiento	Factor
	0-20	Muy deficiente
	21-40	Deficiente
	41-60	Medio
	61-80	Bueno
	81-100	Excelente
Variables		Formula
CA=Calificación antes de capacitación CD= Calificación después de capacitación CAC=Conocimientos adquiridos después de la capacitación		$CAC = \frac{CA}{CD} * 100\%$
Información para la medición del indicador		
Unidad de medida	Frecuencia	Responsable de medición
Porcentaje	Cada que exista una capacitación	Personal Administrativo

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

Anexo 8

Lista maestra de documentos

Macroproceso	Código	Proceso	Código	Procedimiento	Código	Registro/Documento	Tipo		Origen	
							Impreso	Digital	Interno	Externo
Gestión estratégica	GE. P	Planificación estratégica	GE.P. SP	Selección y contratación de proveedores	GE.P.SP.RP	Registro de proveedores	X		X	
					GE.P.SP.RE	Registro de evaluación de proveedores	X		X	
					GE.P.SP. RD	Registro de desempeño de proveedores	X		X	
	GE. P	Planificación de los objetivos	GE. P.PO	Planificación de los objetivos	GE. P. PO.PA	Plan estratégico		X	X	
					GE.C.A.RA	Registro de auditoría	X		X	
					GE.C.A.PA	Plan de auditoría		X	X	
	GE.C	Gestión de la calidad	GE.C. A	Auditoría interna	GE.C.A. IA	Informe de auditoría		X	X	
					GE.C.CN.RN	Registro de las no conformidades	X		X	
					GE.C.CN.AR	Acta de revisión de resultados		X	X	

Gestión operativa	GO. RT	Recolección y transporte	GO.RT. T	Transporte	GO.RT.T. O	Orden de trabajo	X	X
					GO.RT.T. R	Registro de rutas	X	X
			GO.RT. D	Disposición final	GO.RT. RT	Registro de toneladas diarias		
	GO. L	Logística	GO. DR	Desarrollo de rutas	GO.DR. P	Plan de rutas	X	X
Gestión de apoyo	GA.C	Compras	GA.C.AR	Adquisición de recursos	GA.C.AR.RC	Registro de compras	X	X
					GA.C.AR.F	Factura	X	X
					GA.C.AR.RA	Requisitos de adquisición	X	X
	GA.GTA	Gestión del talento humano	GA.GTA.C	Contratación de personal	GA.GTA.CT	Contrato de trabajo	X	X
					GA.GTA.HV	Hoja de vida	X	X
					GA.GTA.FT	Ficha de puestos de trabajo	X	X
					GA.GTA.D	Despidos	GA.GTA.DESP	Carta de despido
			GA.GTA.CA	Capacitaciones	GA.GTA.RC	Registro de capacitaciones	X	X
GA.M	Mantenimiento	GA.M.CV	Conservación de vehículos	GA.M.HM	Historial de mantenimiento	X	X	
				GA.M. FV	Fichas técnicas de vehículos	X	X	

Nota: Elaborado por Kevin Benavides (2023)

Anexo 9

Checklist final

ANÁLISIS DEL GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015							
EMPRESA:							
Unidad de residuos sólidos del GAD Municipal de Ibarra							
FECHA APLICACIÓN:							
RESPONSABLE:							
Kevin Benavdies							
<p>Modo de uso: Con el texto de la norma ISO 9001:2015 en mano y para cada punto normativo, respuesta con total honestidad marcando con una X si cumple totalmente o parcialmente el requisito y de un % conforme a los valores de cumplimiento. Puede agregar un comentario para justificar su evaluación. En las demás hojas de calculo se mostrara la brecha en forma visual y los análisis por numeral de la norma.</p>							
4. Contexto de la organización							
4.1 Comprensión de la organización y su contexto							
La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC.			x				
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.			x				
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas							
La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar las partes interesadas que son pertinentes al SGC.			x				
Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC			x				
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.			x				
4.3 Determinación del alcance del SGC							
La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance.			x				
Considerar las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1.			x				
Considerar los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2.			x				
Considerar los productos y servicios de la organización			x				
Establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar una justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su SGC.			x				
4.4 SGC y sus procesos							
4.4.1 La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.			x				
Determinar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización			x				
Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos			x				
Determinar la secuencia e interacción de estos procesos			x				
Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionado)			x				
Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad			x				
Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos			x				
Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1			x				

Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos			x				
Mejorar los procesos y el SGC.			x				
4.4.2 En la medida en que sea necesario la organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos				x			
Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.				x			
5. Liderazgo							
5.1 Liderazgo y compromiso							
5.1.1 Generalidades. La alta dirección Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Mostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC:			x				
Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC			x				
Asegurar que se establezcan la política de calidad y los objetivos de la calidad para el SGC, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización			x				
Asegurar de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización			x				
Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos				x			
Asegurar de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles			x				
Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC			x				
Asegurarse de que el SGC logre los resultados previstos			x				
Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC			x				
Promover la mejora				x			
Apoyar a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad				x			
5.1.2 Enfoque al cliente. La alta dirección Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Mostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente			x				
Asegurarse que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables			x				
Asegurar que se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad del cliente			x				
Asegurar que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.			x				
5.2 Política							
5.2.1 Establecimiento de la política de calidad. La alta dirección Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad			x				
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica			x				
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad			x				
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables			x				
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de mejora continua del SGC.			x				
5.2.2 Comunicación de la política de calidad. La política de calidad Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Estar disponible y mantenerse como información documentada			x				
Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización			x				
Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.			x				

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización							
La alta dirección Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurar de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.			x				
A signar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional			x				
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas				x			
Asignar la responsabilidad y autoridad para Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1)			x				
Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización				x			
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC			x				
6. Planificación							
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades							
6.1.1 Al planificar el SGC la organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar.			x				
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos			x				
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de aumentar los efectos deseables			x				
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de prevenir o reducir efectos no deseados			x				
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de lograr la mejora.			x				
6.1.2 La organización Debe planificar:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades			x				
La manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC (véase 4.4)			x				
La manera de evaluar la eficacia de estas acciones.			x				
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos							
6.2.1 La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC.			x				No cuenta con SGC
Mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.			x				
Los objetivos de la calidad Deben:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Ser coherentes con la política de calidad			x				
Ser medibles			x				
Tener en cuenta los requisitos aplicables			x				
Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente			x				
Ser objeto de seguimiento			x				
Comunicarse			x				
Actualizarse, según corresponda			x				
6.2.2 Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, la organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar qué se va a hacer			x				

Determinar 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 debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.				x			
7.1.6 Conocimientos de la Organización	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observacion
Determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.				x			
Mantener y poner a disposición en la medida que sea necesario				x			
Considerar sus conocimientos actuales y determinar como adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas				x			
7.2 Competencia							
La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observacion
Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC			x				
Asegurar de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas				x			
Tomar acciones para adquirir competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas cuando se requieran				x			
Conservar la Información documentada apropiada como evidencia de la competencia.				x			
7.3 Toma de Conciencia							
La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observacion
Política de calidad			x				
Objetivos de la calidad pertinentes			x				
Contribuir a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño			x				
Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.			x				
7.4 Comunicación							
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyan:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observacion
Qué comunicar			x				
Cuándo comunicar			x				
A quién comunicar			x				
Cómo comunicar			x				
Quién comunica			x				
7.5 Información Documentada							
7.5.1 Generalidades: El SGC de la organización debe incluir	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observacion
La información documentada requerida por esta Norma Internacional			x				
La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC.			x				
7.5.2 Creación y actualización							
Al crear y actualizar información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observacion
Asegurar la identificación y descripción de la información (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)				x			
Asegurar el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico).				x			
La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.				x			

7.5.3 Control de la Información Documentada							
7.5.3.1 La información documentada requerida por el SGC y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observacion
Estar disponible y sea idóneo para su uso, donde y cuando se necesite				x			
Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado pérdida de integridad)				x			
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observacion
Distribución, acceso, recuperación y uso				x			
Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad				x			
Control de cambios (por ejemplo, control de versión)				x			
Conservación y disposición.				x			
Identificar y controlar la documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGC				x			
Proteger la información documentada conservada como evidencia de la conformidad				x			
8. Operación							
8.1 Planificación y control operacional							
La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Planificar, implementar y controlar procesos				x			
Determinar los requisitos para los productos y servicios				x			
Establecer criterios para sus procesos				x			
Establecer criterios para la aceptación de los productos y servicios				x			
Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios				x			
Implementar el control de los procesos de acuerdo con los criterios				x			
Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado				x			
Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos				x			
Ser adecuada para las operaciones de la organización.				x			
Controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.				x			
Asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (Véase 8.4)						x	
8.2 Requisitos para los productos y servicios							
8.2.1 Comunicación con el cliente	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Proporcionar la información relativa a los productos y servicios				x			
Tratar las consultas, los contratos o los pedidos incluyendo los cambios				x			
Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes				x			
Manipular o controlar la propiedad del cliente						x	
Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.				x			
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable				x			
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Aquellos considerados necesarios por la organización				x			
La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.				x			

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
8.2.3.1 la organización debe							
Asegurar de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes				x			
Llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente				x			
Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma				x			
Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido.				x			
Los requisitos especificados por la organización				x			
Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios				x			
Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente				x			
La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente				x			
La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.				x			
8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Sobre los resultados de la revisión				x			
Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios				x			
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.				x			
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios							
8.3.1 La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior de productos y servicios				x			
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Al determinar las etapas del diseño y desarrollo se debe considerar							
La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo				x			
Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables				x			
Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo				x			
Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo				x			
Considerar las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios al determinar las etapas y controles del diseño y desarrollo				x			
La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo				x			
La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo				x			
Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios				x			
El nivel de control de proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas				x			
La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos de diseño y desarrollo			x				
8.3.3 Entradas para diseño y desarrollo	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La organización debe							
Considerar los requisitos funcionales y de desempeño				x			
Considerar la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares				x			
Considerar los requisitos legales y reglamentarios				x			
considerar Normas y códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar				x			
considerar las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios				x			
Verificar que las entradas son adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, que están completas y no presentan ambigüedades				x			
Resolver las entradas de diseño y desarrollo contradictorias				x			
Conservar la información documentada sobre las entradas de diseño y desarrollo			x				

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo							
La organización debe aplicar controles al diseño y desarrollo para asegurar	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Que se definen los resultados a lograr				x			
Que se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos				x			
Que se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas				x			
Que se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto				x			
Que se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación				x			
Que se conserva la información documentada de estas actividades	x						
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo							
La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Cumplen los requisitos de las entradas				x			
Son adecuadas para los procesos posteriores para la reición de productos y servicios				x			
Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación				x			
Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta				x			
Conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo			x				
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo							
La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de productos y servicios, para asegurarse que no haya un impacto adverso en la conformidad de los requisitos			x				
Conservar información documentada sobre cambios de diseño y desarrollo			x				
Conservar información documentada sobre el resultado de las revisiones			x				
Conservar información documentada sobre la autorización de los cambios			x				
Consevar información documentada de las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos			x				
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente							
8.4.1 Generalidades							
	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.				x			
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando Los inprodutos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;				x			
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización						x	
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización			x				
Determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos			x				
conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesario que surja de las evaluaciones.			x				
8.4.2 Tipo y alcance del control							
	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurarse de 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 de manera coherente a sus clientes.				x			
Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC			x				
Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes				x			
Tener en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables				x			
Considerar la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo				x			
Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos				x			

8.4.3 Información para los proveedores externos	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo				x			
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para Los procesos, productos y servicios a proporcionar				x			
La aprobación de Productos y servicios			x				
La aprobación de Métodos, procesos y equipos			x				
La aprobación de la liberación de productos y servicios			x				
La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas			x				
Las interacciones del proveedor externo con la organización			x				
El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización			x				
Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.				x			
8.5 producción y provisión del servicio							
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas				x			
La disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar				x			
La disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar				x			
La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados			x				
La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas 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				x			
El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos				x			
La designación de personas competentes incluyendo cualquier calificación requerida				x			
La validación y re validación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores				x			
La implementación de acciones para prevenir los errores humanos				x			
La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.				x			
8.5.2 Identificación y trazabilidad	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.				x			
Identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.				x			
Controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información necesaria para permitir la trazabilidad.				x			
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.						x	

Identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.							x	
Informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.							x	
8.5.4 Preservación	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones	
La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.				x				
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones	
Cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.				x				
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos legales y reglamentarios			x					
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar las consecuencias potenciales no deseables asociadas a sus productos y servicios			x					
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos del cliente			x					
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar la retroalimentación del cliente			x					
8.5.6 Controles de los cambios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones	
Revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.				x				
Conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.				x				
8.6 Liberación de los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones	
Implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.				x				
No debe llevarse a cabo hasta que se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable por el cliente.				x				
Conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios				x				
Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación				x				
Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.				x				
8.7 Control de las salidas no conformes								
8.7.1 La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones	
Asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.				x				
Tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.				x				
Tratar las salidas no conformes a través de corrección				x				
Tratar las salidas no conformes a través de Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios				x				
Tratar las salidas no conformes a través de información al cliente				x				
Tratar las salidas no conformes a través de Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión			x					
Verificar la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.				x				
8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones	
Describa la no conformidad			x					
Describa las acciones tomadas				x				
Describa todas las concesiones obtenidas			x					
Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				x				

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación							
9.1.1 Generalidades la organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Qué necesita seguimiento y medición				x			
Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos			x				
Llevar a cabo el seguimiento y la medición			x				
Analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.			x				
Evaluar el desempeño y la eficacia del SGC.			x				
Conservar información documentada apropiada como evidencia de los resultados.			x				
9.1.2 Satisfacción del cliente	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			x				
Determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.			x				
9.1.3 Análisis y evaluación	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.			x				
La conformidad de los productos y servicios			x				
El grado de satisfacción del cliente			x				
El desempeño y la eficacia del SGC			x				
Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz			x				
La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades			x				
El desempeño de los proveedores externos			x				
La necesidad de mejoras en el SGC			x				
9.2 Auditoría interna							
9.2.1 La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC			x				
Es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad			x				
Es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional			x				
Se implementa y mantiene eficazmente			x				
9.2.2 La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan 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 las auditorías previas.			x				
Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría			x				
Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría			x				
Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente			x				

Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada			x				
Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías			x				
9.3 Revisión por la dirección							
9.3.1 Generalidades	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La alta dirección debe revisar el SGC de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización			x				
9.3.2 La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Incluidas las tendencias relativas a los resultados de seguimiento y medición			x				
Incluidas las tendencias relativas a los resultados de las auditorías			x				
Incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los proveedores externos			x				
La adecuación de los recursos			x				
La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (Véase 6.1)			x				
Las oportunidades de mejora			x				
9.3.3 Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Oportunidades de mejora			x				
Necesidad de cambio en el SGC			x				
Necesidades de recursos			x				
Conservar la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección			x				
10 Mejora							
10.1 Generalidades, la organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.				x			
Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras				x			
Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados				x			
Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC			x				
10.2 No conformidad y acción correctiva							
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Tomar acciones para controlarla y corregirla				x			
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Hacer frente a las consecuencias				x			
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La revisión y el análisis de la no conformidad				x			
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La determinación de las causas de la no conformidad			x				
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La determinación de si existen no conformidad similares, que potencialmente puedan ocurrir			x				

Implementar cualquier acción necesaria				x			
Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada			x				
Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación			x				
Si fuera necesario, hacer cambios al SGC			x				
Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas			x				
10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente			x				
Los resultados de cualquier acción correctiva			x				
10.3 Mejora continua	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC			x				
Considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua			x				

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel de Ibarra



Manual de procedimientos

Responsable		Firma	Fecha
Elaborado por:	Kevin Benavides Estudiante		
Revisado por:	Ing. José Cantos Director		
Aprobado por:	Ing. José Cantos Director		

INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos desarrollado cuenta a detalle de las actividades que se llevan a cabo en la Unidad de Residuos Sólidos de GAD Municipal de Ibarra, que se encuentra ubicada en la ciudad de Ibarra, en el manual de procedimientos se detallan los documentos y registro que contienen en cada actividad del procedimiento, además consta con una representación gráfica (flujogramas) y con ello la integración de documentos y registros que integra ese procedimiento.

La institución busca adentrarse a los estándares de calidad mediante la aplicación de la Norma ISO 9001:2015; posterior a ello también busca la obtención de la certificación de la Norma, por ello el presente documento está elaborado en base a los requerimientos de las partes interesadas.

Para el trabajo de investigación se realizó en base a los requisitos que establece la Norma ISO 9001:2015, razón por la cual ejerce de una necesidad de acoplar a sus procesos a la gestión de la calidad y a brindar cumplimiento a las leyes a las que se acoplan.

El documento está dispuesto y sujeto a cualquier tipo de modificaciones, actualizaciones o ajustes que sean necesarios.

OBJETIVO

Desarrollar el manual de procedimientos mediante una serie de guías entendibles y manejables para el personal de la Unidad de Residuos Sólidos y que las demás partes interesadas ejecuten las funciones y puedan dar el cumplimiento de cada elemento.

ALCANCE

El presente documento abarca los procedimientos relacionados al área de recolección y transporte de residuos comunes de la unidad de Residuos Sólidos.

Contenido

PROCESO: Planificación estratégica..... 5

PROCEDIMIENTO: Selección y contratación de proveedores..... 5

PROCESO: Planificación estratégica 12

PROCEDIMIENTO: Planificación de objetivos..... 12

PROCESO: Gestión de la calidad..... 16

PROCEDIMIENTO: Auditoría interna 16

PROCESO: Gestión de la calidad..... 23

PROCEDIMIENTO: Control de no conformidades..... 23

PROCESO: Gestión operativa 29

PROCEDIMIENTO: Recolección, transporte y disposición final 29

PROCESO: Gestión de apoyo 38

PROCEDIMIENTO: Adquisición de equipos..... 38

PROCESO: Gestión de apoyo 44

PROCEDIMIENTO: Contratación de personal 44

PROCESO: Gestión de apoyo 51

PROCEDIMIENTO: Desvinculación de la organización 51

PROCESO: Gestión de apoyo..... 55

PROCEDIMIENTO: Capacitación 55



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos Procedimiento: Selección y contratación de proveedores	CÓDIGO	GE.P. SP
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	1 de 8

1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento de proveedores mediante herramientas de evaluación de desempeño para realizar una selección y contratación de los nuevos proveedores con los cuales se va a trabajar.

2. ALCANCE

Comprende todas las actividades necesarias que son realizadas para la selección y contratación de los nuevos proveedores.

3. PARTICIPANTES

- Personal administrativo
- Proveedores

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Cargo: Estudiante UTN Kevin Benavides	Cargo: Director Ing. José Cantos	Cargo: Director Ing. José Cantos
Fecha: Firma:	Fecha: Firma:	Fecha: Firma:



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos Procedimiento: Selección y contratación de proveedores	CÓDIGO	GE.P. SP
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	2 de 8

4. NORMAS DE APLICACIÓN

- ISO 9001: 2015 “Gestión de la calidad”
- Decretos ejecutivos
- Código del trabajo

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Decreto ejecutivo:** Documento que es procedente del poder ejecutivo y que contiene reglamentos normativos y son considerados jerárquicamente hablando inferiores a las leyes.
- **Código del trabajo:** Documento en donde se plasma de manera codificada las leyes laborales que se deben cumplir dentro del Estado ecuatoriano
- **Proveedor:** Persona encargada de abastecer los materiales, máquinas, herramientas, etc. hacia una empresa o persona.



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos Procedimiento: Selección y contratación de proveedores	CÓDIGO	GE.P. SP
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	3 de 8

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Responsable
1	Definir los criterios que debe cumplir el proveedor para ser seleccionado	Personal administrativo
2	Investigar los posibles proveedores que oferten los equipos requeridos por la unidad	Personal administrativo
3	Evaluar las diferentes ofertas que se encuentren disponibles en el mercado	Personal administrativo
4	Crear una lista de los posibles proveedores con los que se va a trabajar	Personal administrativo
5	Entregar información respecto a productos, ofertas, etc.	Proveedor
6	Verificar que los proveedores cumplan con los parámetros establecido (calidad, precio, ubicación, etc.)	Personal administrativo
7	Evaluar la facilidad de las formas y plazos de pago	Personal administrativo
8	Seleccionar el proveedor dependiendo de los equipos que se requieren	Personal administrativo
9	Definir el contrato para la adquisición de equipos	Personal administrativo y proveedor

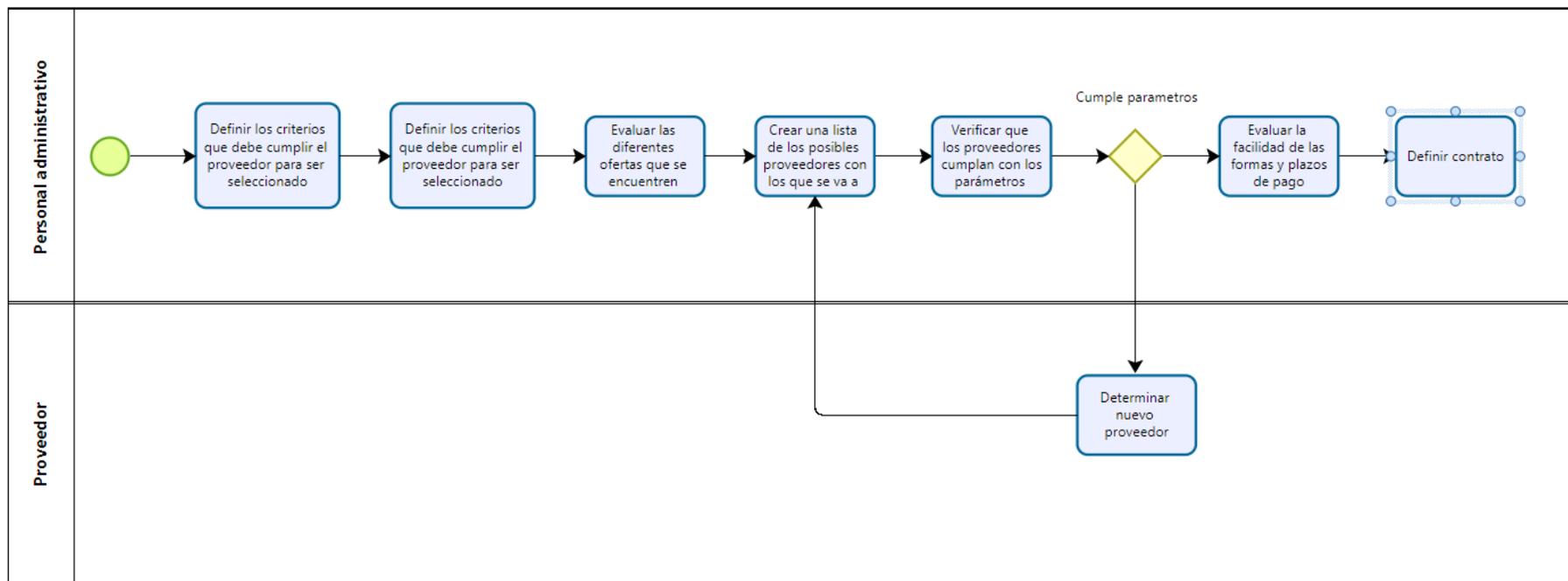


GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos
Procedimiento: Selección y contratación de proveedores

CÓDIGO	GE.P. SP
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	
PÁGINA	4 de 8

7. DIAGRAMA DE FLUJO





GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos Procedimiento: Selección y contratación de proveedores	CÓDIGO	GE.P. SP
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	5 de 8

8. INDICADORES

Código	Nombre	Tipo	Frecuencia	Responsable medición
	Rendimiento de entrega del proveedor	Eficiencia	Mensual	Gerente
Para qué sirve este indicador				
Este indicador nos permite conocer si los proveedores están realizando las entregas dentro del tiempo acordado y así poder planificar las órdenes de pedidos.				

9. DOCUMENTOS Y REGRISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	TIPO		ORIGEN	
		Impreso	Digital	Interno	Externo
	Registro de proveedores		X	X	
	Registro de evaluación de proveedores		X	X	
	Registro de desempeño de proveedores		X	X	



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos

Procedimiento: Selección y contratación de proveedores

CÓDIGO

GE.P. SP

VERSIÓN

1

FECHA DE APROBACIÓN

PÁGINA

6 de 8

10. ANEXOS

Registro de proveedores



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Lista de proveedores

CÓDIGO

GE.P.SP.RP

VERSIÓN

1

FECHA DE APROBACIÓN

Proveedor	Nombre	Dirección	Ciudad	Teléfono	Equipo

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA		
	Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos Procedimiento: Selección y contratación de proveedores	CÓDIGO	GE.P. SP
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	7 de 8	

Registro de desempeño de proveedores

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA					
	Lista de proveedores			CÓDIGO	GE.P.SP. RD	
				VERSIÓN	1	
				FECHA DE APROBACIÓN		
Proveedor	Nombre	Tipo de evaluación	Fecha de evaluación	Observaciones	Comunicado	



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos Procedimiento: Selección y contratación de proveedores	CÓDIGO	GE.P. SP
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	8 de 8

Registro de evaluación de proveedores

		<p align="center">GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA</p>		
Lista de proveedores		CÓDIGO	GE.P.SP.RE	
		VERSION	1	
		FECHA DE APROBACIÓN		
Información general del proveedor				
Nombre del proveedor				
Nombre de la organización				
Ciudad			Dirección	
Teléfono			Correo	
Que suministra			Fecha de evaluación	
CRITERIOS DE EVALUACION				
ITEM	FACTOR	CRITERIO	CALIFICACION	
1	Cumplimiento de los requisitos			
2	Cumplimiento de tiempo			
3	Precios			
CALIFICACIÓN DE EVALUACION				
	Rango de nota	Categoría	Clasificación	
	8-10	Primera categoría	Excelente	
	6-8	Segunda categoría	Bueno	
	4-6	Tercera categoría	Regular	
	1-4	Cuarta categoría	Deficiente	



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Planificación de objetivos	CÓDIGO	GE. P.PO
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	1 de 6

1. OBJETIVO

Establecer la planificación de planes y proyectos para cumplir con los objetivos propuestos por la empresa y así poder ofrecer un servicio de calidad.

2. ALCANCE

Comprende todas las actividades realizadas por la dirección estratégica de la unidad y que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos.

3. PARTICIPANTES DEL PROCESO

- director de unidad

4. NORMAS DE APLICACIÓN

- ISO 9001: 2015 “Gestión de la calidad”

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Cargo: Estudiante UTN Kevin Benavides	Cargo: Director Ing. José Cantos	Cargo: Director Ing. José Cantos
Fecha: Firma:	Fecha: Firma:	Fecha: Firma:



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Planificación de objetivos	CÓDIGO	GE. P.PO
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	2 de 6

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- Plan estratégico: Documento en donde se detalla el plan de negocio de la empresa para que se puedan cumplir con los objetivos que han sido planteados.
- Objetivos: Metas que han sido determinados por la empresa y que se pretenden alcanzar en un lapso de tiempo determinado.
- Planificación: Proceso en donde se plasma de manera secuencial y ordenada las actividades que deben ser realizadas.
- Dirección estratégica: Es la parte encargada de diseñar y ejecutar estratégicas en beneficio a la empresa.



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Planificación de objetivos	CÓDIGO	GE. P.PO
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	3 de 6

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Responsable
1	Diseñar el plan estratégico que se quiere cumplir en el periodo definido	director de unidad
2	Comunicar al personal los objetivos que han sido planteados en el plan estratégico.	director de unidad
3	Reunión de planteamiento de acciones preventivas en caso de que el plan estratégico no se vaya a cumplir.	director de unidad
4	Ejecutar el plan estratégico según lo planificado.	director de unidad
5	Inspeccionar que se estén cumpliendo con los objetivos establecidos en el tiempo acordado	director de unidad
6	Continuar con el plan estratégico	director de unidad
7	En caso de que existan retraso en el cumplimiento del plan estratégico tomar acciones correctivas de manera inmediata	director de unidad



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos
PROCEDIMIENTO: Planificación de objetivos

CÓDIGO

GE. P.PO

VERSIÓN

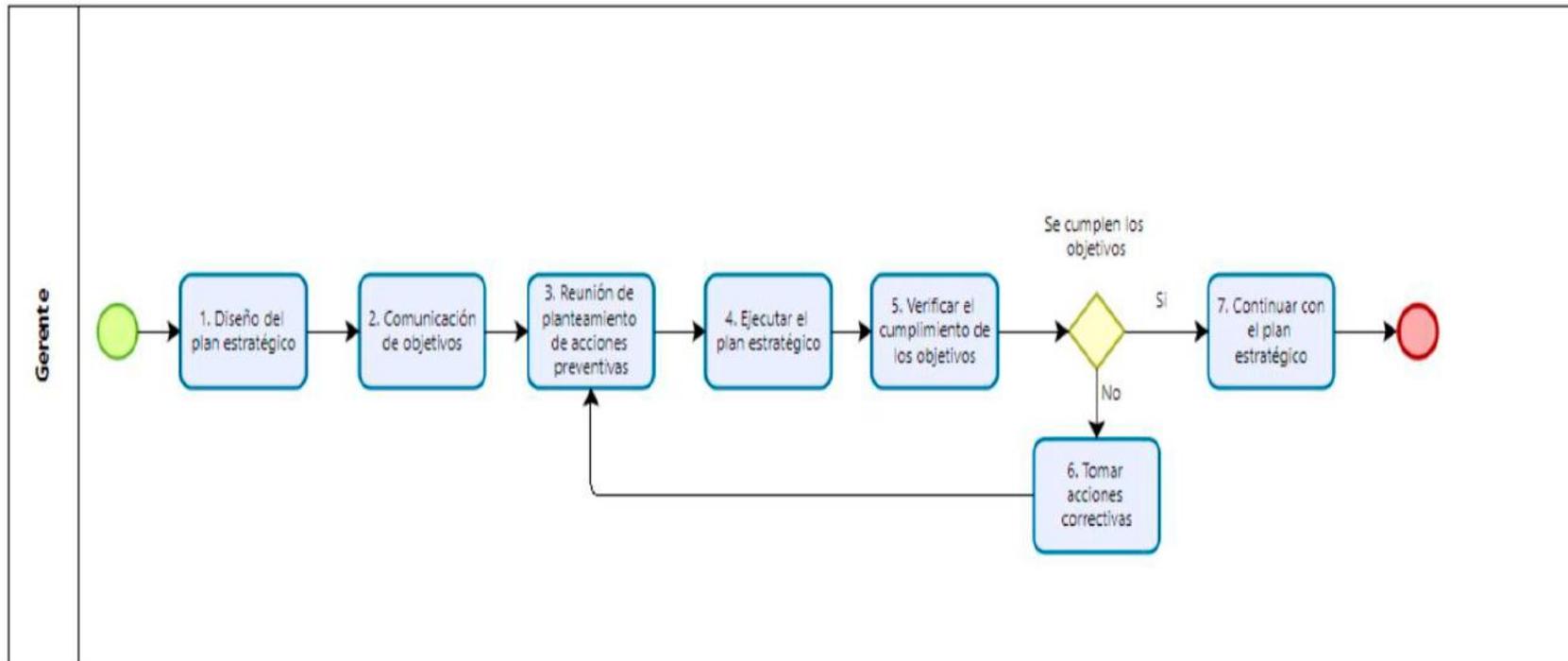
1

FECHA DE APROBACIÓN

PÁGINA

4 de 6

7. DIAGRAMA DE FLUJO





GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Planificación de objetivos	CÓDIGO	GE. P.PO
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	5 de 6

8. INDICADORES

Código	Nombre	Tipo	Frecuencia	Responsable medición
	Objetivos cumplidos	Estratégicos	Semestral	Director de unidad
Para qué sirve este indicador				
El indicador sirve para conocer si los objetivos que se está planteando la empresa se están cumpliendo según lo planificado				

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	TIPO		ORIGEN	
		Impreso	Digital	Interno	Externo
	Plan estratégico		X	X	



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Planificación de objetivos	CÓDIGO	GE. P.PO
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	6 de 6

10. ANEXOS





GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Auditoría interna	CÓDIGO	GE.C. A
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	1 de 8

1. OBJETIVO

Realizar auditorías internas mediante el uso de parámetros de cumplimiento para garantizar un producto y servicio de calidad

2. ALCANCE

Este proceso inicia desde el monitoreo de los procesos hasta la revisión del producto terminado.

3. PARTICIPANTES DEL PROCESO

- responsable del SGC

4. NORMAS DE APLICACIÓN

- Norma ISO 9001: Gestión de la calidad
- Norma ISO 19011: Auditoria de los Sistemas de Gestión

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Cargo: Estudiante UTN Kevin Benavides	Cargo: Director Ing. José Cantos	Cargo: Director Ing. José Cantos
Fecha: Firma:	Fecha: Firma:	Fecha: Firma:



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN
MIGUEL DE IBARRA**

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Auditoría interna	CÓDIGO	GE.C. A
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	2 de 8

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- Auditoría: Proceso que se encarga de valorar de manera interna la empresa para obtener de manera objetiva si se cumplen con los requisitos estipulados.
- Acción correctiva: Es la acción que se encarga de corregir y en lo posible eliminar las no conformidades encontradas en el proceso
- Control: Es la inspección y verificación de que los procesos se estén llevando conforme a los lineamientos establecidos.



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Auditoría interna	CÓDIGO	GE.C. A
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	3 de 8

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Responsable
1	Determinación de los objetivos de la auditoría	Responsable del SGC
2	Determinación del alcance y los criterios que va a tener la auditoría	Responsable del SGC
3	Establecer cuáles van a ser los métodos que se van a utilizar en la auditoría	Responsable del SGC
4	Establecer los recursos necesarios para realizar la auditoría	Responsable del SGC
5	Diseñar el plan de auditoría	Responsable del SGC
6	Realizar correcciones del plan de auditoría	Responsable del SGC
7	Confirmar que el plan de auditoría se encuentre correcto	Responsable del SGC
8	Comunicar al personal que se va a realizar una auditoría	Responsable del SGC
9	Realización de la auditoría interna	Responsable del SGC
10	Reunión de cierre de la auditoría	Responsable del SGC
11	Informar sobre los hallazgos encontrados	Responsable del SGC

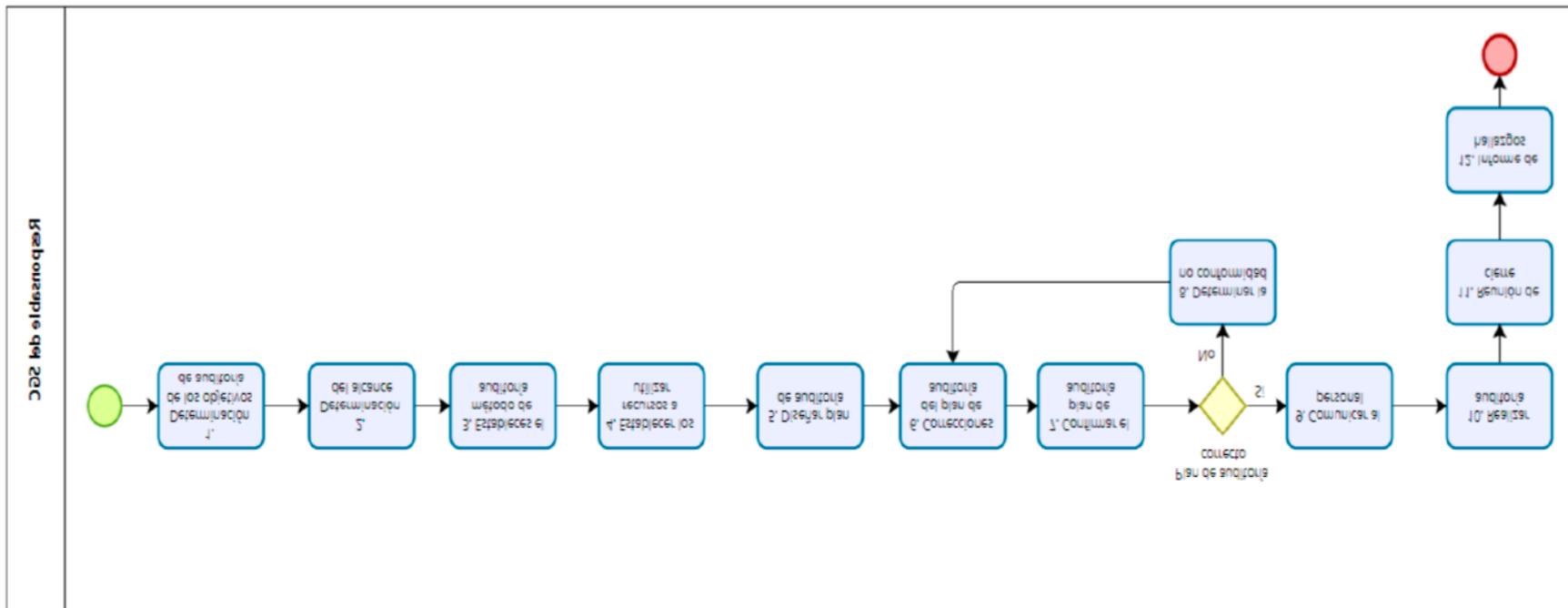


GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos
PROCEDIMIENTO: Auditoría interna

CÓDIGO	GE.C. A
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	
PÁGINA	4 de 8

7. DIAGRAMA DE FLUJO





GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Auditoría interna	CÓDIGO	GE.C. A
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINAS	5 de 8

8. INDICADORES

Código	Nombre	Tipo	Frecuencia	Responsable medición
	Evolución de la eficacia de las acciones correctivas	Eficacia	Semestral	Responsable del SGC
Para qué sirve este indicador				
Pretende realizar un seguimiento del número de acciones correctivas cerradas que se han presentado durante cierto periodo				

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	TIPO		ORIGEN	
		Impreso	Digital	Interno	Externo
GE.C.A.RA	Registro de auditoria	X		X	
GE.C.A.PA	Plan de auditoría		X	X	
GE.C.A. IA	Informe de auditoría		X	X	



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Auditoría interna	CÓDIGO	GE.C. A
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	6 de 8

10. ANEXOS

Registro de auditoría

		GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA	
REGISTRO DE AUDITORIA		CÓDIGO	GE.C.A.RA
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	
Participantes de auditoria			
Fecha de auditoria	Procesos a auditar	Responsable del proceso	
Numero de la no conformidad	Descripción de la no conformidad		
Medidas correctivas	Responsable	Fecha de ejecución	Observaciones



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Auditoría interna	CÓDIGO	GE.C. A
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	7 de 8

Plan de auditoria

		GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA			PLAN DE AUDITORÍA	
Código: GE.C.A.PA		Versión: 1		Pag:		
Equipo Auditor responsable:		Nombre del servicio:		Fecha de elaboración:		
Objetivo de la Auditoría:		Alcance de la auditoría:		Tiempo estimado:		
Meta deseada/esperada:						
Criterios de Auditoría:						
Fecha	Hora	Proceso	Actividades	Auditor	Responsable	Lugar
Observaciones de la Auditoría:						



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Auditoría interna	CÓDIGO	GE.C. A
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	8 de 8

Programa de auditoría

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA		PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS															
Código:	Versión: 1	Pag:															
Objeto del programa	Establecer las directrices y lineamientos para planear, ejecutar y evaluar las auditorías de gestión de los procesos y de verificación en la implementación y desarrollo del SIG institucional, mediante un enfoque sistemático y disciplinario para la mejora continua de la gestión.																
Alcance del programa	Auditorías internas al 35% de los procesos del Sistema Integrado de Gestión, Auditorías especiales de entes de control y gobierno.																
Criterio	Requisitos de los procedimientos o normas aplicables según corresponda																
Recursos	Humano: Equipo de Auditores Internos y Asesoría de Control Interno Financieros: Presupuesto asignado Tecnológicos: Equipos de cómputo, sistemas de información, sistemas de redes y correo electrónico de la entidad																
Titulo de auditoria	Proceso				Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Responsable: Líder del proceso auditorio
	Estrategia	Misión	Apoyo	Evaluación y control													
Auditorías a procesos																	
AUDITORIA INTERNA Proceso Relaciones Interinstitucionales					Asesoría Control Interno												Subdirector de Divulgación
AUDITORIA INTERNA Proceso Gestión de Comunicaciones					Asesoría Control Interno												Subdirector de Divulgación
AUDITORIA INTERNA - INTEGRAL Proceso Atención al Cliente y Usuarios					Asesoría Control Interno												Subdirector Corporativa
AUDITORIA INTERNA Proceso Gestión de Sistemas de Información y Tecnología					Asesoría Control Interno												Subdirector Corporativa
AUDITORIA INTERNA - INTEGRAL Proceso Gestión Financiera Procedimiento Tesorería					Asesoría Control Interno												Subdirector Corporativa
AUDITORIA INTERNA Proyecto 704, "Fortalecimiento de la Gestión y Depuración de la Cartera Distrital",					Asesoría Control Interno												Subdirector Corporativa y Asesoría Jurídica
Elaborado por	Kevin Benavides	Revisor por				Ing José Cantos				Aprobado por: Comité							
Fecha de elaboración	feb-27	Fecha de revisión															



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Control de no conformidades	CÓDIGO	GE.C.CN
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	1 de 7

1. OBJETIVO

Determinar las no conformidades que han sido encontradas mediante herramientas de auditoría interna para realizar acciones preventivas y correctivas

2. ALCANCE

Comprende todas las actividades desde que se determinan las no conformidades hasta establece las medidas correctivas y preventivas.

3. PARTICIPANTES DEL PROCESO

- responsable del SGC

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Cargo: Estudiante UTN Kevin Benavides	Cargo: Director Ing. José Cantos	Cargo: Director Ing. José Cantos
Fecha: Firma:	Fecha: Firma:	Fecha: Firma:



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Control de no conformidades	CÓDIGO	GE.C.CN
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	2 de 7

4. NORMAS DE APLICACIÓN

- Norma ISO 9001: Gestión de la calidad
- Norma ISO 9000. Términos y definiciones
- Norma ISO 19011: Auditoria de los Sistemas de Gestión

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- No conformidad: Es el incumplimiento a un requisito
- Acción correctiva: Es la acción que se encarga de corregir y en lo posible eliminar las no conformidades encontradas en el proceso
- Acción preventiva: Son las acciones necesarias para que la no conformidad no se vuelva a repetir en un futuro.



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Control de no conformidades	CÓDIGO	GE.C.CN
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	3 de 7

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Responsable
1	Determinar las no conformidades que se hayan encontrado	Responsable del SGC
2	Analizar las causas que están produciendo esas no conformidades	Responsable del SGC
3	Analizar los efectos que producen esas no conformidades	Responsable del SGC
4	Realizar las respectivas acciones correctivas	Responsable del SGC
5	Establecer las acciones preventivas que sean pertinentes para el caso	Responsable del SGC
6	Seguimientos de las acciones tomadas	Responsable del SGC
7	Monitoreo de la acción correctiva para conocer qué tan eficaz ha sido.	Responsable del SGC
8	Realizar el acta de revisión de resultados	Responsable del SGC



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos
PROCEDIMIENTO: Control de no conformidades

CÓDIGO

GE.C.CN

VERSIÓN

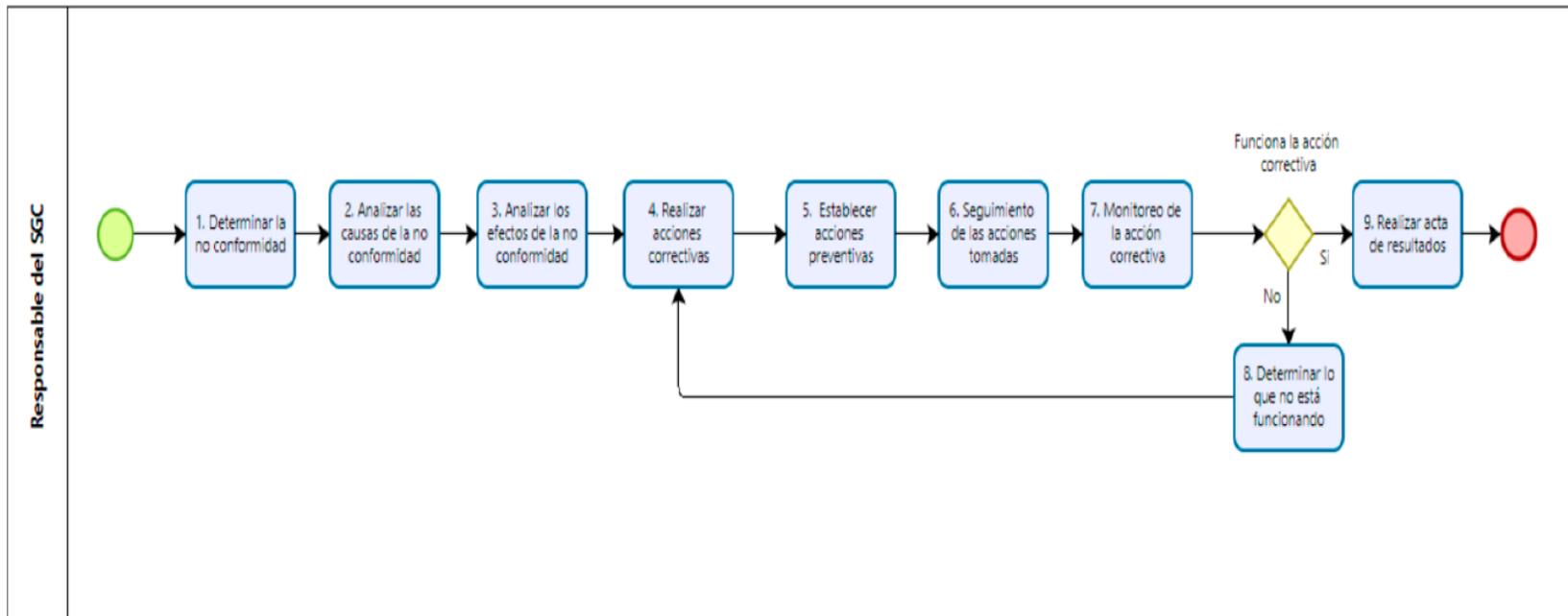
1

FECHA DE APROBACIÓN

PÁGINA

4 de 7

7. DIAGRAMA DE FLUJO





GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Control de no conformidades	CÓDIGO	GE.C.CN
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	5 de 7

8. INDICADORES

Código	Nombre	Tipo	Frecuencia	Responsable medición
I1.GAD.03	Porcentaje de no conformidades	Eficacia	Semestral	Responsable del SGC
Para qué sirve este indicador				
Conocer de manera cuantitativa el porcentaje de todo aquello que no está funcionando acorde a los parámetros establecidos y así tomar medidas correctivas				

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	TIPO		ORIGEN	
		Impreso	Digital	Interno	Externo
GE.C.CN.RN	Registro de no conformidades	X		X	
GE.C.CN.AR	Acta de revisión de resultados		X	X	



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Control de no conformidades	CÓDIGO	GE.C.CN
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	6 de 7

10. ANEXOS

Registro de las no conformidades



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

REGISTRO DE LAS NO CONFORMIDADES		CÓDIGO	GE.C.CN.RN
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	
Fecha	Norma & Requisito	Persona encargada de la medición	N de registro
Área			
Macroproceso			
Proceso			
SECCIÓN 1: DETALLE NO CONFORMIDAD			



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Control de no conformidades	CÓDIGO	GE.C.CN
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	7 de 7

SECCIÓN 2: ANÁLISIS DE CAUSA

SECCIÓN 3: ACCIONES CORRECTIVAS

Fecha de realización propuesta	Fecha de realización real	Responsable del área
Acciones correctivas (prevención de la recurrencia de la no conformidad)		
Firma del responsable		



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Recolección, transporte y disposición final	CÓDIGO	GO. RT
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	1 de 9

1. OBJETIVO

Brindar un servicio eficiente y eficaz en la recolección, transporte, acopio temporal o transferencia en el manejo de los residuos y desechos sólidos del cantón, promoviendo métodos encaminados a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía

2. ALCANCE

La unidad de residuos sólidos entre sus competencias brinda el servicio de recolección, transporte y disposición final en el canto Ibarra.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Cargo: Estudiante UTN Kevin Benavides	Cargo: Responsable de residuos sólidos Ing. José Cantos	Cargo: Responsable de director de gestión ambiental Ing. Ramiro Rodríguez
Fecha: Firma:	Fecha: Firma:	Fecha: Firma:



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Recolección, transporte y disposición final	CÓDIGO	GO. RT
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	2 de 9

3. PARTICIPANTES DEL PROCESO

- Director de gestión ambiental
- Director de unidad de residuos sólidos
- Choferes
- Recolectores
- Sobrestantes

4. NORMAS DE APLICACIÓN

- ISO 9001: 2015 “Gestión de la calidad”
- Código Orgánico del Ambiente
- Ordenanza 2004, que regula la gestión y recolección de los desechos sólidos del cantón Ibarra.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Desechos: Son sustancias sólidas, semisólidas, líquidas o gaseosas resultantes de un proceso de producción o consumo.

Recolección de desechos: Recopilación, compilación de los desechos y residuos.

Compactación: Apretar, apiñar, hacer compacta una cosa.



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Recolección, transporte y disposición final	CÓDIGO	GO. RT
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	3 de 9

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Responsable
1	Aplica proyecto presentado por director de la unidad de residuos sólidos	director de gestión ambiental
2	Coordina la entrega de material informativo sobre rutas y frecuencia del recolector	director de unidad
3	Verifica el servicio con la inspección acompañado del personal de recolección al sector que solicita el servicio	director de unidad
4	Envía respuesta de oficio mediante correo	director de unidad
5	A través de memorandos informa a personal de recolección	director de unidad
6	Visita las rutas para controlar el personal y calidad del servicio	sobrestante
7	Transporte y disposición final	recolector y choferes
8	Aseo y lavado del vehículo a cargo	recolector y choferes



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos
PROCEDIMIENTO: Recolección, transporte y disposición final

CÓDIGO

GO. RT

VERSIÓN

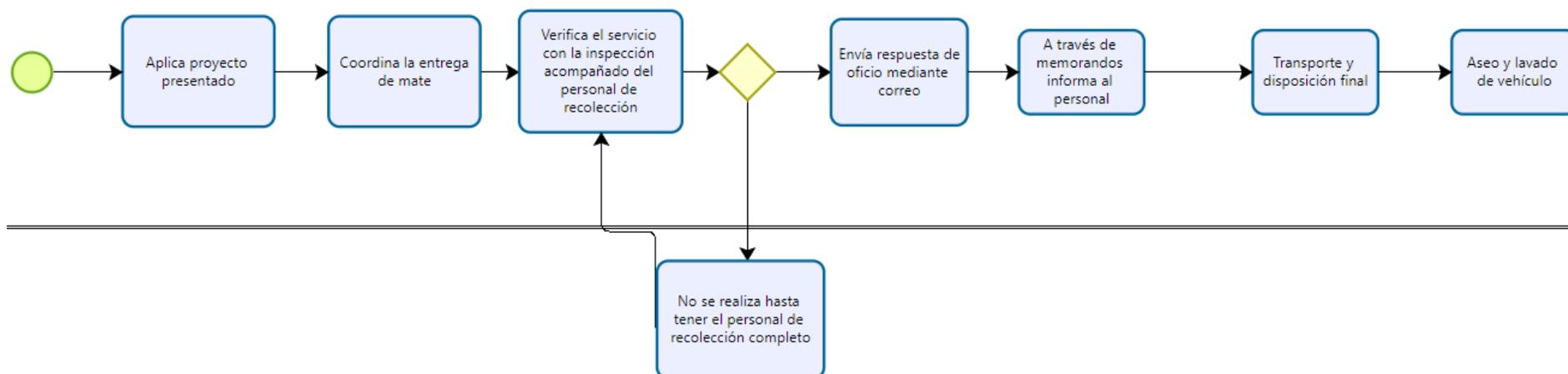
1

FECHA DE APROBACIÓN

PÁGINA

4 de 9

7. DIAGRAMA DE FLUJO





GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Recolección, transporte y disposición final	CÓDIGO	GO. RT
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	5 de 9

8. INDICADORES

Código	Nombre	Tipo	Frecuencia	Responsable medición
I1.GAD.04	cobertura del servicio	Estratégicos	Semestral	Director de unidad
I1.GAD.05	reclamos	Calidad	Anual	Director de unidad
I1.GAD.06	Eficiencia de vehículos recolectores	Calidad	Semanal	Director de unidad
Para qué sirve este indicador				
Los indicadores miden la cobertura del servicio, reclamos y capacidad de flota de vehículos recolectores				

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	TIPO		ORIGEN	
		Impreso	Digital	Interno	Externo
GO.RT.T. R	Registro de rutas		X	X	
GO.RT. RT	Registro de lavado de vehículo		X	X	

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA		
	Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos	CÓDIGO	GO. RT
	PROCEDIMIENTO: Recolección, transporte y disposición final	VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	
PÁGINA		6 de 9	

10. ANEXOS

Indicadores

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA	
	FICHA DE INDICADORES	
PROCESO	COBERTURA DEL SERVICIO	
OBJETIVO	Determinar el porcentaje de cobertura de recolección por áreas comunes	CODIGO: I1.GAD.04
NOMBRE DEL INDICADOR:		
Tasa de cobertura de recolección		
ESCALA DEL INDICADOR	% de cumplimiento	Factor
	81-100	Excelente
	61-80	Bueno
	41-60	Medio
	21-40	Deficiente
	0-20	Muy Deficiente



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE
SAN MIGUEL DE IBARRA**

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Recolección, transporte y disposición final	CÓDIGO	GO. RT
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	7 de 9

Variables		Formula
PS=Población con servicio comuna		$TPS = \frac{PS}{PT} * 100$
PT=Población total comuna		
TPS=Tasa de cobertura de servicio		
Información para la medición del indicador		
Unidad de medida	Frecuencia	Responsable de medición

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA	
FICHA DE INDICADORES		
PROCESO	RECLAMOS	
OBJETIVO	Determinar la percepción que tiene la comunidad respecto del servicio de recolección. Puede emplearse para evaluar tanto el servicio de recolección como el de disposición final.	CODIGO: II.GAD.05
NOMBRE DEL INDICADOR:		
Unidades de reclamos al año		
ESCALA DEL INDICADOR	% de cumplimiento	Factor
	0-20	Excelente
	21-40	Bueno
	41-60	Medio
	61-80	Deficiente
	81-100	Muy Deficiente
Variables		Formula
N=número de reclamos al año		$Unidad = \frac{N}{Año}$
Información para la medición del indicador		
Unidad de medida	Frecuencia	Responsable de medición
Unidad	Trimestral	Personal Administrativo

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA	
FICHA DE INDICADORES		
PROCESO	RECLAMOS	
OBJETIVO	Determinar la percepción que tiene la comunidad respecto del servicio de recolección. Puede emplearse para evaluar tanto el servicio de recolección como el de disposición final.	CODIGO: II.GAD.05
NOMBRE DEL INDICADOR:		
Unidades de reclamos al año		
ESCALA DEL INDICADOR	% de cumplimiento	Factor
	0-20	Excelente
	21-40	Bueno
	41-60	Medio
	61-80	Deficiente
	81-100	Muy Deficiente
Variables		Formula
N=número de reclamos al año		$Unidad = \frac{N}{Año}$
Información para la medición del indicador		
Unidad de medida	Frecuencia	Responsable de medición
Unidad	Trimestral	Personal Administrativo



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos
PROCEDIMIENTO: Recolección, transporte y disposición final

CÓDIGO	GO. RT
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	
PÁGINA	8 de 9



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Registro de recorrido diario

N°	Fecha de salida	Cantidad de personas	Recorrido	Fecha de regreso	Nombre de conductor	Registro de kilometraje



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Adquisición de equipos	CÓDIGO	G.A.C.AR
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	1 de 6

1. OBJETIVO

Proveer de manera continua herramientas y equipos mediante una gestión de aprovisionamiento para que las actividades de la organización no se vean interrumpidas.

2. ALCANCE

Este proceso empieza desde la planificación del presupuesto hasta la obtención de los materiales y su respectiva inspección

3. PARTICIPANTES DEL PROCESO

- Personal administrativo
- Proveedor

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Cargo: Estudiante UTN Kevin Benavides	Cargo: Director Ing. José Cantos	Cargo: Director Ing. José Cantos
Fecha: Firma:	Fecha: Firma:	Fecha: Firma:



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Adquisición de equipos	CÓDIGO	G.A.C.AR
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	2 de 6

4. NORMAS DE APLICACIÓN

- ISO 9001:2015 “Gestión de la calidad”

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Aprovisionamiento:** Suministrar los recursos o entradas que serán necesario para el proceso de fabricación del producto.
- **Compras:** Adquisición de un bien o servicio en donde interviene un vendedor que suministra esos recursos y un comprador que los adquiere.
- **Presupuesto:** Cantidad de dinero necesario para la adquisición de los nuevos recursos que se van a necesitar para fabricar un nuevo producto



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Adquisición de equipos	CÓDIGO	G.A.C.AR
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	3 de 6

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Responsable
1	Determinar si existe la necesidad de realizar una nueva adquisición de materiales	Personal administrativo
2	Seleccionar el material que se va adquirir	Personal administrativo
3	Determinar el presupuesto de compra	Personal administrativo
4	Revisar las especificaciones de los materiales	Personal administrativo
5	Seleccionar al proveedor	Personal administrativo
6	Planificar fechas de entrega de materiales	Personal administrativo
7	Confirmación de orden de compra	Proveedor
8	Confirmación de fecha de entrega	Proveedor
9	Entregar la orden de pedido realizada	Proveedor
10	Recepción de los materiales	Personal administrativo
11	Inspeccionar que los materiales se encuentren en buen estado	Personal administrativo
12	Almacenar los equipos y recursos adquiridos	Personal administrativo



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos
PROCEDIMIENTO: Adquisición de equipos

CÓDIGO

GA.C.AR

VERSIÓN

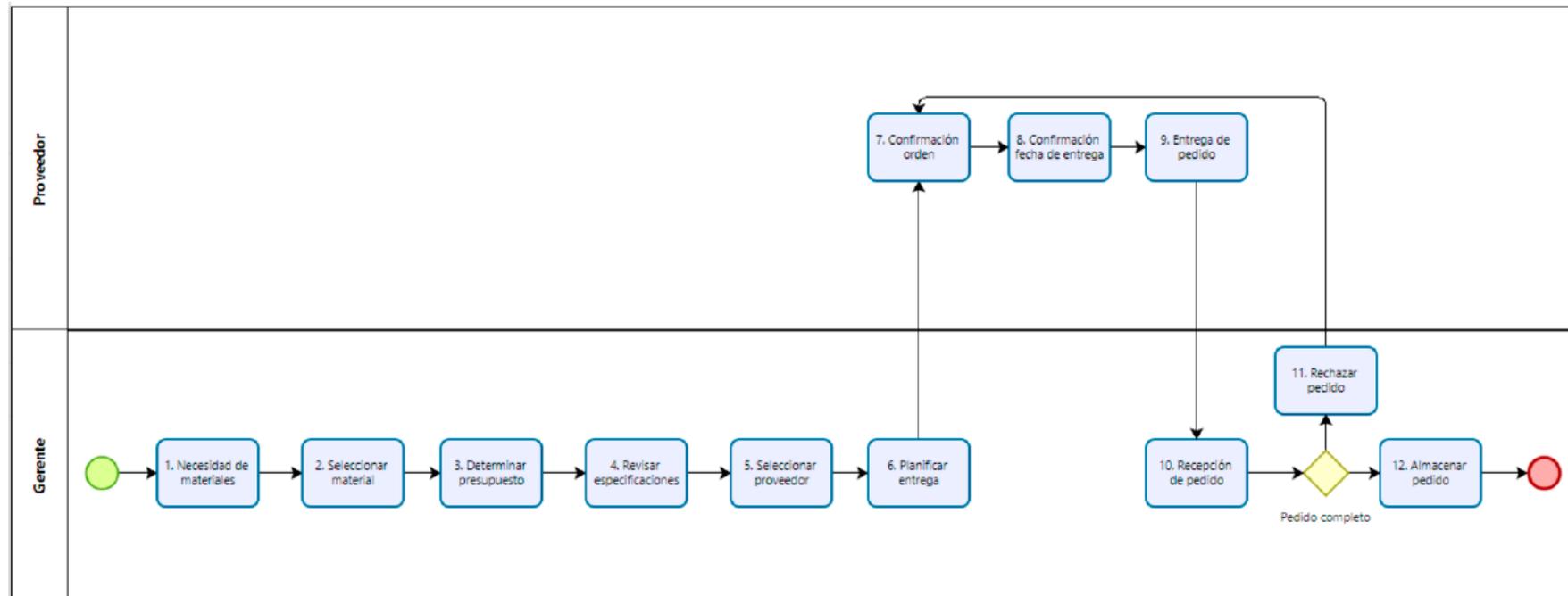
1

FECHA DE APROBACIÓN

PÁGINA

4 de 6

7. DIAGRAMA DE FLUJO





GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Adquisición de equipos	CÓDIGO	G.A.C.AR
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	5 de 6

8. INDICADORES

Código	Nombre	Tipo	Frecuencia	Responsable medición
I2.GAD.03	Cumplimiento de órdenes de compra	Eficacia	Mensual	Personal administrativo
Para qué sirve este indicador				
Este indicador nos permite conocer si los proveedores están cumpliendo con las órdenes de compra.				

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	TIPO		ORIGEN	
		Impreso	Digital	Interno	Externo
G.A.C.AR.RC	Registro de compras		x	X	
G.A.C.AR.RA	Registro de equipos y recursos		X	X	



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Contratación de personal	CÓDIGO	GA.GTA.C
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	1 de 8

1. OBJETIVO

Lograr vincular a nuevo personal mediante el uso de herramientas de evaluación para asegurar el desarrollo profesional de la organización

2. ALCANCE

Este proceso empieza desde que se define que es necesario realizar una nueva contratación hasta la contratación del nuevo trabajador.

3. PARTICIPANTES DEL PROCESO

- Personal administrativo
- Aspirantes

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Cargo: Estudiante UTN Kevin Benavides	Cargo: Director Ing. José Cantos	Cargo: Director Ing. José Cantos
Fecha: Firma:	Fecha: Firma:	Fecha: Firma:



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Contratación de personal	CÓDIGO	GA.GTA.C
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	2 de 8

4. NORMAS DE APLICACIÓN

- Código de trabajo
- ISO 9001:2015 “Gestión de la calidad”

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- Evaluación: Acción en la cual se utiliza ciertos parámetros para comprobar que se estén cumpliendo las acciones según lo planificado.
- Remuneración: Cantidad de dinero entregada por parte de la empresa al personal como pago por el trabajo realizado.
- Reclutamiento: Procedimiento en donde la empresa identifica y contrata nuevos empleados que cumplan con las capacidades requeridas.



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Contratación de personal	CÓDIGO	GA.GTA.C
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	3 de 8

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Responsable
1	Determinar si es necesario contratar nuevo personal	Personal administrativo
2	Revisar las competencias y experiencia del puesto según lo que especifica las fichas de trabajo	Personal administrativo
3	Publicar el requerimiento de personal	Personal administrativo
4	Entregar hoja de vida	Aspirantes
5	Recibir hojas de vida de los aspirantes	Personal administrativo
6	Realizar entrevista a los aspirantes	Personal administrativo
7	Seleccionar al mejor candidato	Personal administrativo
8	Contactar al candidato escogido	Personal administrativo
9	Realizar el contrato de trabajo y aceptar	Personal administrativo
10	Aceptar contrato de trabajo	Trabajador
11	Realizar la inducción al nuevo trabajador	Personal administrativo



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos

PROCEDIMIENTO: Contratación de personal

CÓDIGO

GA.GTA.C

VERSIÓN

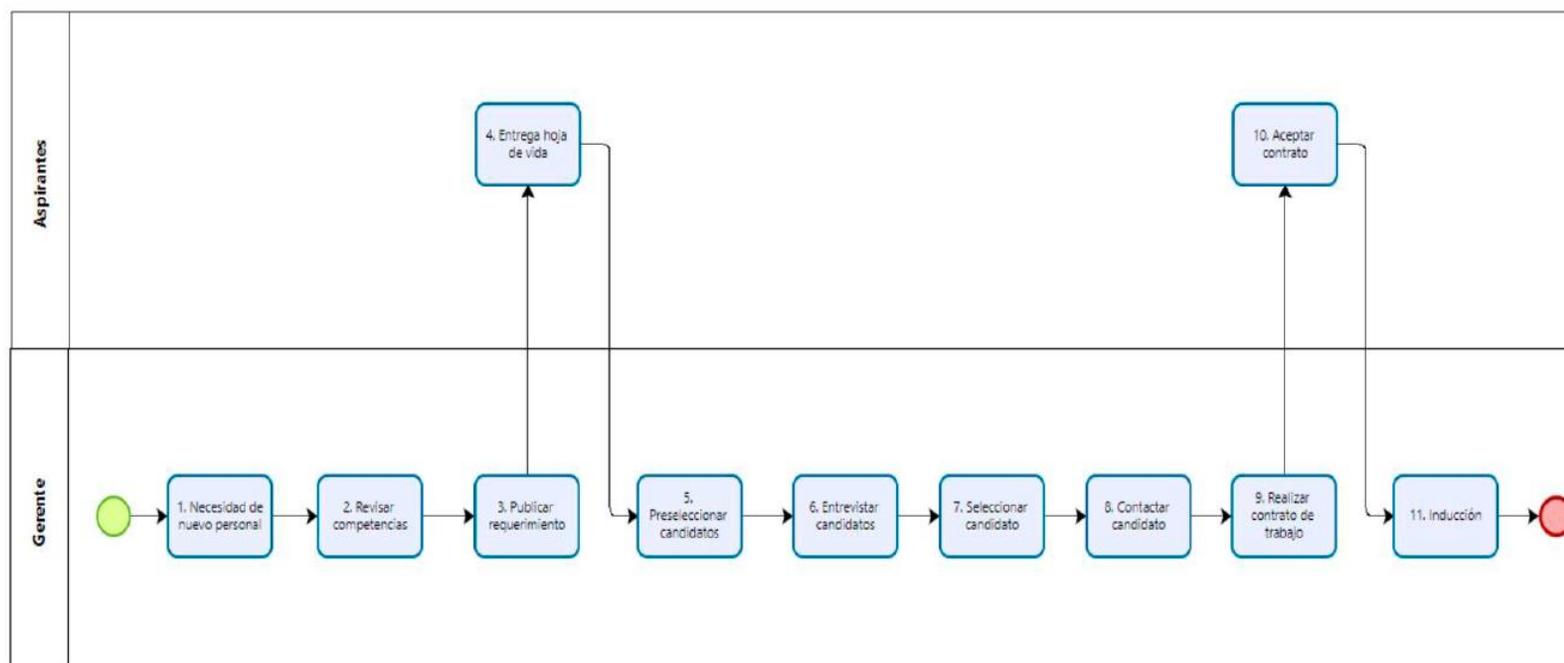
1

FECHA DE APROBACIÓN

PÁGINA

4 de 8

7. DIAGRAMA DE FLUJO





GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Contratación de personal	CÓDIGO	GA.GTA.C
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	5 de 8

8. INDICADORES

No se considera indicadores para este proceso.

9. DOCUMENTOS Y REGISTRISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	TIPO		ORIGEN	
		Impreso	Digital	Interno	Externo
GA.GTA.CT	Contrato de trabajo		x	X	
GA.GTA.FT	Ficha de puestos de trabajo		X	X	
GA.GTA.HV	Hoja de vida		X		X



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Contratación de personal	CÓDIGO	GA.GTA.C
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	6 de 8

10. ANEXOS

Contrato de trabajo



trabajo.gob.ec

NOVENO CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO SUSCRITO ENTRE GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE IBARRA Y EL COMITÉ CENTRAL ÚNICO DE TRABAJADORES DEL GAD MUNICIPAL.

En la ciudad de Ibarra, a los veintidós días del mes de febrero de dos mil dieciocho, comparecen ante el MSc. César Ernesto Hernández Pazmiño, Director Regional del Trabajo y Servicio Público de Ibarra y el suscrito Secretario Regional del Trabajo, Abg. William Israel Tréboles Baroja quien certifica; por una parte el señor: Ing. Álvaro Ramiro Castillo Aguirre en su calidad de ALCALDE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE IBARRA, acompañado del Dr. Hugo Edwin Realpe López Procurador Síndico de la municipalidad, y que para efectos del presente Contrato Colectivo de Trabajo se les denominará EL GAD MUNICIPAL o EL EMPLEADOR; y por otra parte, los señores y señoras: Ing Silvia Patricia Amaya Ruales, en su calidad de Secretaria General; Edwin Vinicio Fraga Caiza, en calidad de Secretario de Actas y Comunicaciones; Pedro Rafael Delgado Mina, Secretario de Defensa Jurídica; Benedicto Raúl Quito Ichan, Secretario de Organización y Disciplina; Luis Ricardo Méndez Gavilima, Secretario de Capacitación, Cultura y Deportes; Edgar Patricio Gavilima Trujillo, Secretario de Relaciones Sindicales y Asuntos Sociales; Winston Raúl Jurado Cuastumal, Secretario de Finanzas; David Edwin León Rojas, Secretario de Seguridad y Salud Ocupacional; y María Consuelo Quilsimba, Secretaria de Género; en representación legal del COMITÉ CENTRAL ÚNICO DE TRABAJADORES MUNICIPALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN MIGUEL IBARRA, conjuntamente con su Asesor Jurídico el Abg. Bayron Celi González. Las partes justifican sus calidades en las que intervienen con los respectivos documentos habilitantes que se adjunta; y en forma libre y voluntariamente convienen en suscribir el Noveno Contrato Colectivo de Trabajo, bajo los términos y estipulaciones que a continuación se indican:

OBJETIVO

El Contrato Colectivo de Trabajo, tiene como objetivo fundamental, garantizar que la relación jurídica de ésta naturaleza, establezca la armonía existente y sea factor



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Contratación de personal	CÓDIGO	GA.GTA.C
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	7 de 8

Ficha de puesto de trabajo

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA	Código	GA.GTA.FT
		Versión	1
		Página	1 de 2

FICHA DE PUESTO DE TRABAJO

Puesto de trabajo	Administrador de unidad de residuos sólidos
Área asignada	Administración
Estudios requeridos	Título de tercer nivel en administración de empresas o carreras afines
Experiencia requerida	Mínimo 2 años en puestos similares
Conocimientos técnicos	<ul style="list-style-type: none">• Manejo avanzado de Microsoft office• Conocimiento en herramientas de gestión de la calidad• Conocimiento en Normas Legales• Conocimiento en gestión de talento humano



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Contratación de personal	CÓDIGO	GA.GTA.C
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	8 de 8

Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la planificación para que se cumplan con los objetivos empresariales. • Determinar el presupuesto de compras • Adquirir los recursos que son necesarios para el correcto funcionamiento de la empresa tanto para los procesos operativos como estratégicos y de apoyo • Realizar el seguimiento y control de las no conformidades • Tomar acciones correctivas frente a las no conformidades • Administrar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad • Realizar el análisis de los indicadores de gestión y control • Coordinar las diferentes capacitaciones que se deben realizar al personal 		
Exigencias psicológicas			
Aptitudes mínimas	Bajo	Medio	Alto
Salud general			X
Exigencias auditivas		X	
Exigencias Táctiles		X	
Orden			X
Responsabilidad			X
Resistencia a lo monótono			X
Destreza		X	
Elaborado por	Revisado y aprobado por		
Kevin Benavides	Ing. José Cantos (director de la unidad de residuos sólidos)		



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Desvinculación de la organización	CÓDIGO	GA.GTA.D
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	1 de 5

1. OBJETIVO

Desvincular personal que no esté cumplimiento con los objetivos planificados para mejorar el desempeño interno de la empresa.

2. ALCANCE

Este subproceso comprende todas las actividades desde que se decide desvincular al trabajador hasta su liquidación.

3. PARTICIPANTES DEL PROCESO

- Personal administrativo
- Trabajadores

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Cargo: Estudiante UTN Kevin Benavides	Cargo: Director Ing. José Cantos	Cargo: Director Ing. José Cantos
Fecha: Firma:	Fecha: Firma:	Fecha: Firma:



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Desvinculación de la organización	CÓDIGO	GA.GTA.D
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	2 de 5

4. NORMAS DE APLICACIÓN

- Código de trabajo
- ISO 9001:2015 “Gestión de la calidad”

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- Evaluación: Acción en la cual se utiliza ciertos parámetros para comprobar que se estén cumpliendo las acciones según lo planificado.
- Desvinculación: Proceso en donde se rompe el vínculo laboral de un trabajador.
- Liquidación: Documento en el cual el empleador entrega una cantidad de dinero al empleado que ha sido desvinculado de la empresa por los años de servicio que prestó.



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Desvinculación de la organización	CÓDIGO	GA.GTA.D
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	3 de 5

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Responsable
1	Planificar el despido del trabajador	Personal administrativo
2	Acordar una reunión con el trabajador de que va a ser despedido de manera privada	Personal administrativo
3	Justificar las razones por las cuales el trabajador está siendo despedido	Personal administrativo
4	Redactar carta de despido	Personal administrativo
5	Acordar y aceptar la liquidación correspondiente	Trabajador
6	Desvincular definitivamente al trabajador	Personal administrativo



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos
PROCEDIMIENTO: Desvinculación de la organización

CÓDIGO

GA.GTA.D

VERSIÓN

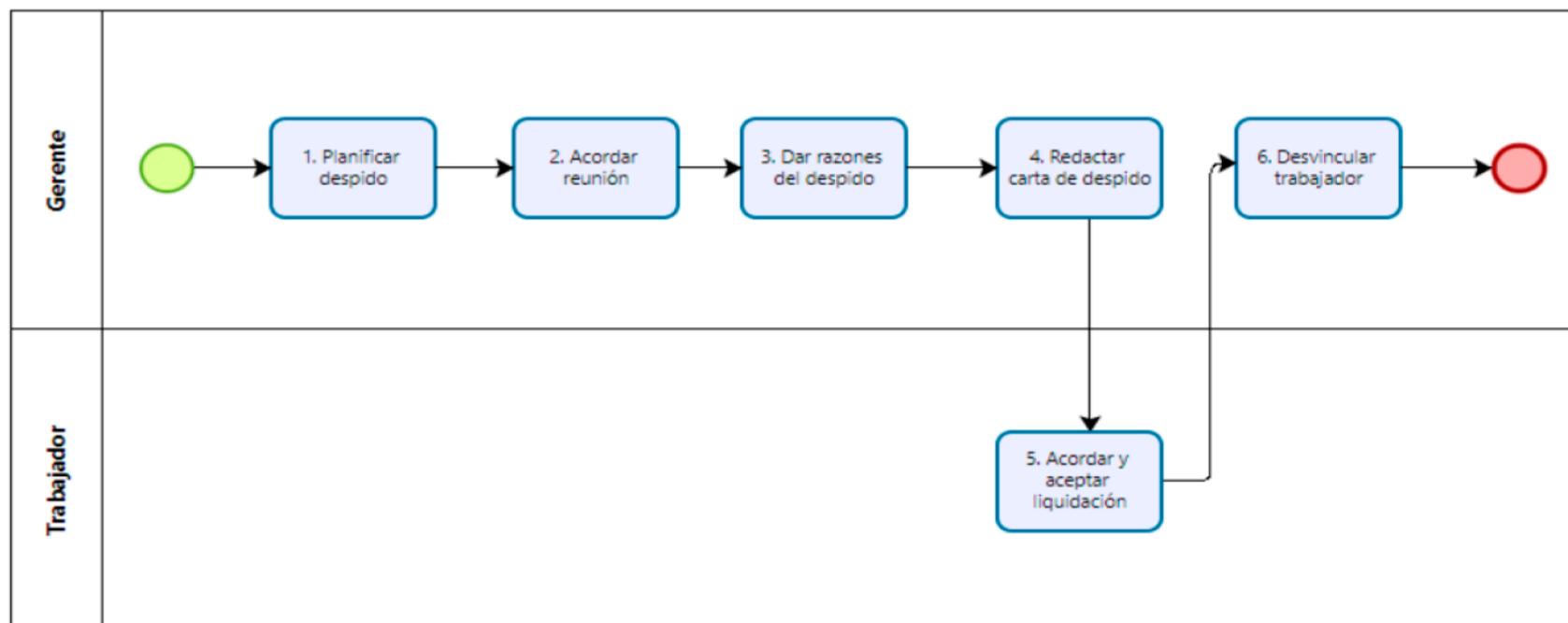
1

FECHA DE APROBACIÓN

PÁGINA

4 de 5

7. DIAGRAMA DE FLUJO





GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Desvinculación de la organización	CÓDIGO	GA.GTA.D
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	5 de 5

8. INDICADORES

No se considera indicadores para este proceso

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	TIPO		ORIGEN	
		Impreso	Digital	Interno	Externo
GA.GTA.DESP	Carta de despido		x	X	



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Capacitación	CÓDIGO	GA.GTA.CA
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	1 de 8

1. OBJETIVO

Realizar capacitaciones periódicas impartidas para que los trabajadores obtengan nuevos conocimientos y mejoren su desempeño.

2. ALCANCE

Este subproceso comprende desde la planificación de la capacitación hasta la evaluación de conocimientos realizada a los trabajadores.

3. PARTICIPANTES DEL PROCESO

- Director de la unidad de residuos sólidos
- Trabajadores
- Instructor

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Cargo: Estudiante UTN Kevin Benavides	Cargo: Director Ing. José Cantos	Cargo: Director Ing. José Cantos
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Capacitación	CÓDIGO	GA.GTA.CA
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	2 de 8

4. NORMAS DE APLICACIÓN

- Código de trabajo
- Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores
- ISO 9001:2015 “Gestión de la calidad”

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- Evaluación: Acción en la cual se utiliza ciertos parámetros para comprobar que se estén cumpliendo las acciones según lo planificado.
- Capacitación: Actividad que está orientada en que el personal adquiera nuevos conocimientos necesarios para desarrollar sus funciones dentro de la empresa.
- Instructor: Persona especialista encargada de dar la capacitación a los trabajadores.



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Capacitación	CÓDIGO	GA.GTA.CA
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	3 de 8

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Responsable
1	Planificar las capacitaciones	Personal administrativo
2	Determinar a la persona o institución que dirigirá la capacitación	Personal administrativo
3	Aceptar acuerdo para realizar la capacitación	Instructor
4	Realizar la capacitación	Instructor
5	Participar en las capacitaciones	Trabajadores
6	Realizar la evaluación de la capacitación	Instructor
7	Realizar un refuerzo de la capacitación	Instructor
8	Certificación de haber aprobado la capacitación	Instructor
9	Evaluar el porcentaje de nuevos conocimientos adquiridos	Personal administrativo
10	Realizar medidas correctivas en caso de que el nivel de conocimientos adquiridos sea bajo	Personal administrativo



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos
PROCEDIMIENTO: Capacitación

CÓDIGO

GA.GTA.CA

VERSIÓN

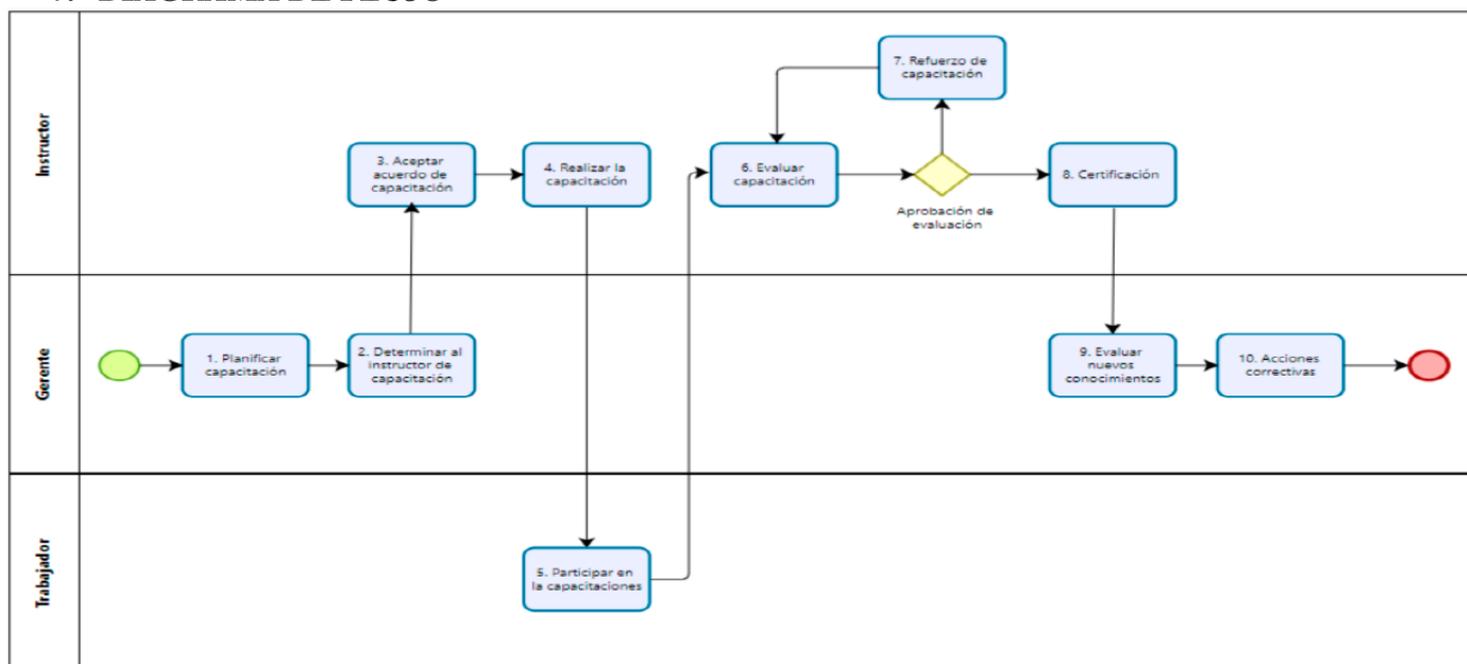
1

FECHA DE APROBACIÓN

PÁGINA

4 de 8

7. DIAGRAMA DE FLUJO





GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Capacitación	CÓDIGO	GA.GTA.CA
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	5 de 8

8. INDICADORES

Código	Nombre	Tipo	Frecuencia	Responsable medición
I1.GAD.07	Conocimientos adquiridos	Desempeño	Cada que sea necesaria	Director de la unidad
Para qué sirve este indicador				
Este indicador nos permite conocer si los trabajadores han adquirido nuevos conocimientos gracias a las capacitaciones para gestionar su rendimiento.				

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	TIPO		ORIGEN	
		Impreso	Digital	Interno	Externo
GA.GTA.RC	Registro de capacitación	X		X	

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA	
	Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Capacitación	CÓDIGO VERSIÓN FECHA DE APROBACIÓN PÁGINA

10. ANEXOS

Indicador de capacitación

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA	
	FICHA DE INDICADORES	
PROCESO	Gestión de talento humano	
OBJETIVO	Determinar si el personal ha adquirido nuevos conocimientos después de realizarse las capacitaciones	CODIGO: II.GAD.07
NOMBRE DEL INDICADOR:		
Conocimientos adquiridos		
ESCALA DEL INDICADOR	% de cumplimiento	Factor
	0-20	Muy deficiente
	21-40	Deficiente
	41-60	Medio
	61-80	Bueno
	81-100	Excelente



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA

Dirección administrativa-Unidad de residuos sólidos PROCEDIMIENTO: Capacitación	CÓDIGO	GA.GTA.CA
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	
	PÁGINA	7 de 8

Variables		Formula
CA=Calificación antes de capacitación CD= Calificación después de capacitación CAC=Conocimientos adquiridos después de la capacitación		$CAC = \frac{CA}{CD} * 100\%$
Información para la medición del indicador		
Unidad de medida	Frecuencia	Responsable de medición
Porcentaje	Cada que exista una capacitación	Personal Administrativo

