

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



TEMA:

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA
NORMA ISO 9001:2015 EN LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN SINDICATO DE
CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO”**

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Ingeniería Industrial

AUTOR(A):

CHIMARRO FLORES HECTOR FABRICIO

DIRECTOR(A):

ING. VACAS PALACIOS SANTIAGO MARCELO MSC.

Ibarra, 2023



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BLIOTECA UNIVERSITARIA

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

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:	1004225668
APELLIDOS Y NOMBRES:	Chimarro Flores Héctor Fabricio
DIRECCIÓN:	Pedro Narváez y Francisco Anguayo
EMAIL:	hfchimarrof@utn.edu.ec
TELÉFONO MÓVIL:	099 723 5599

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO”
AUTOR (ES):	Chimarro Flores Héctor Fabricio
FECHA: DD/MM/AAAA	18/12/2023
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniero Industrial
ASESOR/ DIRECTOR:	Ing. Marcelo Vacas Palacios, MSc



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

CONSTANCIAS

DECLARACIÓN

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

Ibarra, a los 18 días del mes de diciembre de 2023

EL AUTOR:

Héctor Fabricio Chimarro Flores

C.I. 1004225668



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

CERTIFICACIÓN DE AUTOR

Ingeniero Santiago Marcelo Vacas Palacios MSc. Director de Trabajo de Grado desarrollado por el señor estudiante **Héctor Fabricio Chimarro Flores** para la obtención del título de Ingeniería Industrial.

CERTIFICA

Que, el Proyecto de Trabajo de grado titulado **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO”** ha sido elaborado en su totalidad por el señor estudiante Héctor Fabricio Chimarro Flores, bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniería Industrial. Luego de ser revisada, considerando que se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la Facultad de Ingenierías en Ciencias Aplicadas. Carrera de Ingeniería Industrial, autoriza su presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente

. Ibarra, 18 de diciembre de 2023

Ingeniero Santiago Marcelo Vacas Palacios MSc.
Director de Trabajo de Grado



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

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a mis padres, hermanos y familia, por ser un apoyo incondicional en este proceso y por ser mi inspiración para cumplir con este objetivo.

A mis amigos y compañeros de la Universidad por acompañarme a lo largo de este tiempo.

Y a mis docentes por sus enseñanzas y consejos para ser cada día un mejor profesional y persona.

Héctor Fabricio Chimarro Flores



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

AGRADECIMIENTO

A mis padres por trabajar duro para que no me falte nada y tenga la posibilidad de culminar mis estudios, a mis hermanos por ser un soporte en mi vida.

A la escuela de conducción “Sindicato de Choferes profesionales de Otavalo” por haberme dejado realizar el presente trabajo de investigación, por su buena disposición y colaboración.

A mis docentes de la carrera de Ingeniería Industria, en especial a mi tutor de tesis Msc Marcelo Vacas, por brindarme sus conocimientos para culminar el presente trabajo de titulación y a mis amigos por su compañerismo.

A la señorita Odalys Proaño por ser mi principal apoyo a lo largo de esta etapa académica.

A la gloriosa Universidad Técnica del Norte por permitirme todos estos años aprender en sus aulas y formarme como un buen futuro ingeniero industrial.

Héctor Fabricio Chimarro Flores

RESUMEN

El trabajo de grado se centra en la construcción del diseño de un modelo del Sistema de Gestión por Procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para la Escuela de Conductores "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo", El trabajo se divide principalmente en 4 capítulos, los cuales se describen a continuación:

El planteamiento del problema, la justificación, los objetivos, el alcance y la metodología se describen en el Capítulo I, en el Capítulo II se realizó una búsqueda bibliográfica en que nos proporciona los fundamentos teóricos que nos permiten sustentar el estudio en curso.

En el Capítulo III, se establece la situación actual de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo" utilizando herramientas que permiten realizar un análisis interno y externo de la institución. También se cuenta con el Check List inicial para evaluar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, y en el Capítulo IV, se tiene la propuesta para el diseño de un sistema de gestión por procesos, desarrollando un plan de mejora, y comparando los resultados del Check Lis inicial y final.

ABSTRACT

For the School of Drivers "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo", the degree work focuses on the construction of the design of a model of the Process Management System based on the ISO 9001:2015 standard. The work is divided into four chapters, which are described below:

The problem statement, justification, objectives, scope, and methodology are described in Chapter I. A bibliographic search in Chapter II provides us with the theoretical foundations that allow us to support the study in progress.

In Chapter III, the current situation of the Driving School "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo" is established using tools that allow an internal and external analysis of the institution. There is also the initial Check List to evaluate compliance with the requirements of ISO 9001:2015, and in Chapter IV, there is the proposal for the design of a process management system, developing an improvement plan, and comparing the results of the initial and final Check List.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	ii
CONSTANCIAS.....	iii
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
ÍNDICE DE TABLAS.....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
GENERALIDADES.....	1
1.1. Tema.....	1
1.2. Planteamiento del problema	1
1.3. Objetivos.....	2
1.3.1.Objetivo general.....	2

1.3.2.Objetivos específicos	2
1.4. Justificación.....	2
1.5. Alcance	3
1.6. Metodología.....	3
1.6.1.Tipo de investigación.....	3
1.6.2.Método de Investigación.....	4
1.6.3.Técnica de Investigación	4
1.6.4.Instrumentos.....	4
CAPÍTULO II	5
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	5
2.1. Gestión de Calidad	5
2.1.1.Gestión.....	5
2.2. Gestión por procesos	6
2.2.1.Procesos	6
2.2.2.Mapa de procesos.....	6
2.2.3.Diagrama de flujo	7
2.2.4.Ficha de procesos.....	8
2.2.5.Cadena de valor	9
2.3. Indicadores	9
2.3.1.Indicadores de calidad	9

2.3.2.Indicadores de eficiencia	9
2.4. Estructura Documental	9
2.5. Ciclo PHVA.....	10
2.6. Análisis Ambiental	11
2.6.1.Análisis ambiente interno	11
2.6.2.Análisis ambiente externo.....	11
2.7. Marco Normativo	12
2.7.1.Norma ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de Calidad Requisitos)	12
2.8. Marco Legal.....	13
2.8.1.Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.....	13
CAPÍTULO III.....	15
ANÀLISIS SITUACIONAL.....	15
3.1. Caracterización general de la organización.....	15
3.1.1.Antecedentes de la organización.....	15
3.1.2.Datos generales de la organización.....	15
3.1.3.Misión	16
3.1.4.Visión.....	16
3.1.5.Valores Institucionales	17
3.2. Análisis del Contexto interno	18
3.2.1.Factor Talento humano	18

3.2.2.Factor infraestructura	18
3.2.3.Factor económico.....	22
3.3. Análisis del Contexto externo	23
3.3.1.Factor político	23
3.3.2.Factor social.....	24
3.4. Análisis FODA	25
3.4.1.Posicionamiento estratégico	26
3.5. Análisis PESTEL.....	29
3.6. Lista Verificación Norma ISO 9001:2015	31
3.6.1.Contexto de la Organización.....	32
3.6.2.Liderazgo	34
3.6.3.Planificación	35
3.6.4.Apoyo.....	35
3.6.5.Operación.....	36
3.6.6.Evaluación del desempeño.....	38
3.6.7.Mejora.....	38
3.7. Plan de mejora	41
CAPÍTULO IV	43
DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS	43
4.1. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (CLÁUSULA 4)	43

4.1.1.Comprensión de la organización y su contexto	43
4.1.2.Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	44
4.1.3.Determinación del Alcance del SGC	44
4.1.4.Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos	45
4.2. LIDERAZGO (CLÁUSULA 5)	49
4.2.1.Política de Calidad	49
4.2.2.Roles y Responsabilidades.....	49
4.3. PLANIFICACIÓN (CLÁUSULA 6)	56
4.3.1.Acciones para abordar riesgos	56
4.3.2.Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.....	57
4.4. APOYO (CLÁUSULA 7)	59
4.4.1.Recursos.....	59
4.4.2.Competencias.....	59
4.4.3.Comunicación	59
4.4.4.Información documentada	61
4.5. OPERACIÓN (CLÁUSULA 8)	69
4.5.1.Planificación y control operacional	69
4.6. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (CLÁUSULA 9)	69
4.6.1.Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	69
4.6.2.Auditoría Interna.....	69

4.7. MEJORA CONTINUA (CLÁUSULA 10)	72
4.7.1. Plan de mejora	72
4.7.2. Análisis de resultados	75
CONCLUSIONES.....	78
RECOMENDACIONES.....	79
BIBLIOGRAFÍA.....	80
ANEXOS	83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapa de Procesos	7
Figura 2: Documentos de un sistema de gestión.....	10
Figura 3: Posición estratégica de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”	29
Figura 4: Factores externos de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.....	31
Figura 5: Contexto de la Organización	33
Figura 6: Liderazgo.....	34
Figura 7: Planificación.....	35
Figura 8: Apoyo	36
Figura 9: Operación	37
Figura 10: Evaluación del desempeño	38
Figura 11: Mejora	39
Figura 12: Resultado diagnóstico inicial.....	40
Figura 13: Cadena de valor de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.....	45
Figura 14: Mapa de Procesos de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”	46
Figura 16: Organigrama de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.....	50
Figura 18: Resultado del Check List final	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Datos generales de la organización.....	16
Tabla 2: Infraestructura de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".....	19
Tabla 3: Matriz FODA de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”	26
Tabla 4: Parámetros para el posicionamiento estratégico	27
Tabla 5: Análisis Interno de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.....	28
Tabla 6: Análisis externo de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.....	28
Tabla 7: Matriz PESTEL de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.....	30
Tabla 8: Criterios de Evaluación para la Lista de Verificación Norma ISO 9001:2015.....	32
Tabla 9: Grado de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015	32
Tabla 10: Porcentaje del cumplimiento del contexto de la organización.....	33
Tabla 11: Porcentaje del cumplimiento del liderazgo.....	34
Tabla 12: Porcentaje del cumplimiento de la planificación	35
Tabla 13: Porcentaje del cumplimiento de apoyo	36
Tabla 14: Porcentaje del cumplimiento de la operación	37
Tabla 15: Porcentaje del cumplimiento de la evaluación del desempeño.....	38
Tabla 16: Porcentaje del cumplimiento de la mejora.....	39
Tabla 17: Resultados del diagnóstico inicial.....	40
Tabla 18: Plan de Mejora de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.....	41

Tabla 19: Matriz de partes interesadas de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”	44
Tabla 20: Codificación de los Procesos	47
Tabla 21: Inventario de Procesos Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”	47
Tabla 22: Matriz de consecuencia	56
Tabla 23: Ponderación de probabilidad.....	57
Tabla 24: Matriz de riesgos	57
Tabla 25: Objetivos de calidad de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo"	58
Tabla 26: Matriz de Comunicación.....	60
Tabla 27: Lista Maestra de documentos	62
Tabla 28: Programa de auditoría	70
Tabla 29: Plan de auditoría	71
Tabla 30: Plan de mejora.....	73
Tabla 31: Porcentaje del cumplimiento de la norma ISO 9001:2015	75
Tabla 32: Tabla de comparación	76

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1.Tema

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO”.

1.2.Planteamiento del problema

Ecuador es un país con alto grado de accidentes, en el primer y segundo trimestre del año 2022, se registraron 10.592 siniestros de tránsito, siendo los choques la clase con mayor incidencia, 47% del total de siniestros y la imprudencia del conductor es la causa con mayor incidencia, 38 % del total de los siniestros. (INEC, 2022)

Según la Agencia Nacional de tránsito (2023) en la ciudad de Otavalo se registraron 56 siniestros causados por la irresponsabilidad de los conductores, en lo que va del año 2023, por lo que la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”, se ha visto en la necesidad de brindar un servicio dirigido a la comunidad con la finalidad de formar y capacitar profesionales responsables y de calidad para la obtención de licencia profesional.

En este aspecto, la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”, ha identificado algunas debilidades al momento de querer cumplir con los objetivos como institución, debido a la falta de indicadores que le permitan conocer si están logrando las metas propuestas, además problemas en la administración y gestión de los procesos por la falta de un Sistema de Gestión de Calidad.

Otro de los inconvenientes es que no cuentan con los procesos administrativos y académicos estandarizados, en especial los sílabos, ya que cada instructor imparte las clases

según su buen criterio.

Por lo mencionado anteriormente, es indispensable un modelo de Sistema de Gestión por Procesos basado en la norma ISO 9001:2015, para de esta manera brindar soluciones a los problemas que se hayan identificado y garantizar la calidad del servicio ofrecido.

1.3.Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Diseñar un Sistema de Gestión por Procesos basado en norma ISO 9001:2015 para mejorar la calidad de los procesos en la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

1.3.2. Objetivos específicos

- Definir las bases legales y teóricas a través de fuentes bibliográficas que sustente la investigación.
- Realizar el diagnóstico situacional mediante los factores internos y externos para conocer la situación actual de la institución.
- Elaborar u
- n manual de procesos por medio de los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 para el correcto funcionamiento de las actividades.

1.4.Justificación

Toda empresa necesita disponer de un conjunto de normas, reglamentos o políticas que permitan el análisis tanto interno como externo para saber qué objetivos se esperan alcanzar en el futuro. Es en este punto donde se hace necesaria la al diseño de un sistema de gestión de procesos.

Según la norma ISO 9001:2015, “Una organización puede mejorar su rendimiento global y sentar una base sólida para iniciativas de desarrollo sostenible implantando estratégicamente un sistema de gestión de la calidad”.

De acuerdo al artículo 29 numeral 26 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, “Autorizar, regular y controlar el funcionamiento y apertura de cursos de las Escuelas de Formación de Conductores Profesionales y No Profesionales” (LOTTTSV, 2008). Este proyecto de investigación ayudará a la Escuela de Conductores "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo" en el cumplimiento de la ley. Con el fin de mejorar la profesionalidad de la organización y satisfacer mejor las necesidades de los beneficiarios, se tratará de analizar, controlar y mejorar los procesos de la Escuela de Conductores Profesionales "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

1.5.Alcance

El presente trabajo de investigación se pretende realizar en la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”, que se encuentra ubicada en la ciudadela Imbaya, y que cuenta con 48 trabajadores, con el fin de realizar un Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos basado en norma ISO 9001:2015 para mejorar la calidad de los procesos que se realizan en dicha institución.

1.6.Metodología

1.6.1. Tipo de investigación

1.6.1.1.Descriptiva

El presente trabajo de investigación es del tipo descriptivo, ya que intenta determinar la situación actual de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

1.6.1.2.Documental

La investigación documental se realiza consultando fuentes bibliográficas que sirva para

el sustento de la información.

1.6.1.3.Campo

Se lleva a cabo una búsqueda de información en el lugar que se presenta el tema a estudiar para la recolección de datos en conjunto con el personal de la institución.

1.6.2. Método de Investigación

En el presente trabajo de investigación se utilizarán métodos cualitativos tales como:

1.6.2.1. Deductivo

Nos permitió sacar conclusiones de diferentes conceptos de leyes o normas que se relacionan con la salud y seguridad de los trabajadores.

1.6.2.2. Analítico

Nos permite conocer las causas, naturaleza y los efectos del problema.

1.6.3. Técnica de Investigación

- **Observación**

La creación de este proyecto de grado se centra en la observación de las tareas y actividades diarias que realizan los empleados. Cualquier procedimiento de investigación debe incluir la observación, ya que nos permite recopilar datos que serán útiles para el estudio.

1.6.4. Instrumentos

- FODA
- PESTEL
- Mapa de procesos
- Indicadores de eficiencia

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Gestión de Calidad

Las actividades que ayudan a una organización a definir sus objetivos y a identificar los procedimientos y materiales necesarios para alcanzarlos se incluyen en la gestión de la calidad.

La gestión de calidad se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla. Por lo tanto, la gestión de calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente. (INATEC, 2018)

2.1.1. Gestión

Para identificar los aspectos que intervienen en un determinado escenario que hay que tratar, se puede pensar en un sistema como un todo y separarlo en macroprocesos, procesos y subprocesos, entre otras cosas. También puede estructurarse en componentes. (Raffino, 2020)

2.1.2. Calidad

Según la (ISO, 2015), define la calidad como el grado en que un conjunto de cualidades innatas satisface las normas.

Por lo tanto, la calidad cuenta con innumerables conceptos debido a que las personas piensan y lo aplican de diferente manera, se puede decir que es una característica importante de un producto o servicio, siendo esencial para determinar su valor monetario y la aceptación que tendrán dentro del mercado al que va dirigido. (Criollo, 2022)

2.2.Gestión por procesos

Según la norma ISO 9001:2015, una organización se centra en la gestión de las actividades. Para ponerla en práctica, se optimizan los procedimientos, aumentando la productividad y facilitando la toma de decisiones. Los empleados también asumen funciones y responsabilidades en cada proceso dentro de una empresa. Se exige a los departamentos de la empresa una participación interfuncional en los procedimientos. (González, 2021)

2.2.1. Procesos

Un "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan" se denomina "proceso" cuando se trata de convertir entradas en salidas. (Cantón, 2010)

2.2.1.1.Procesos Estratégicos

Son los procesos de rendición de cuentas de la dirección que el personal directivo de alto nivel utiliza para desarrollar y supervisar los objetivos, las políticas y las estrategias de una organización.

2.2.1.2.Procesos operativos

Son los procedimientos utilizados para suministrar bienes y servicios a los clientes de forma que satisfagan sus necesidades.

2.2.1.3.Procesos de Apoyo

Los procesos de provisión de recursos, medición, análisis y mejora son ejemplos de este tipo de procesos que apoyan las operaciones operativas. (Pardo, 2013)

2.2.2. Mapa de procesos

Los procesos de una organización se representan gráficamente en un mapa de procesos, que es un diagrama de valores. (García, 2017)

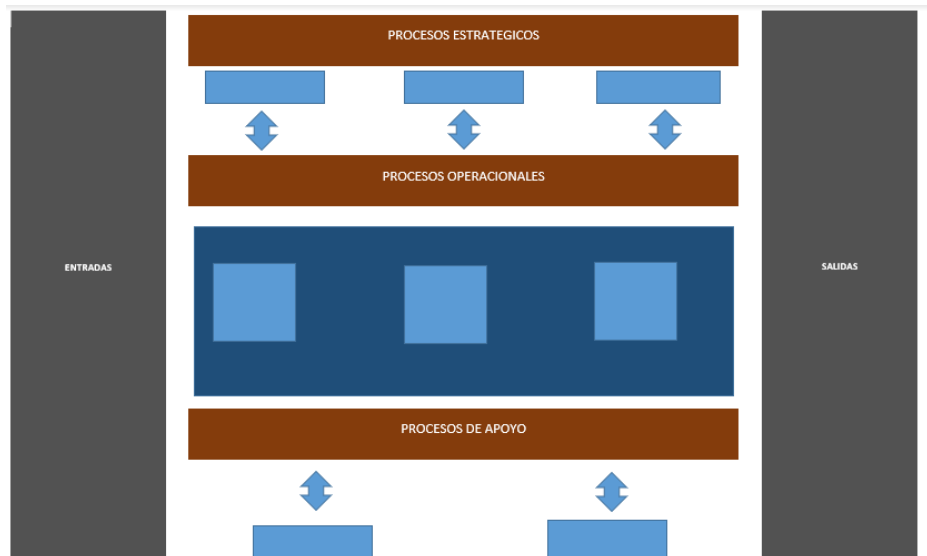
Por ende, nos ayuda a representar de una manera gráfica el flujo de trabajo, es decir se

evidencia cada uno de los procesos que se ejecutan y forman parte de la institución.

Existen diversas formas de representar un mapa de procesos podemos observar un ejemplo en la figura 1.

Figura 1

Mapa de Procesos



Nota. Fuente: (Gehisy, 2017) Elaborado: Fabricio Chimarro

2.2.3. Diagrama de flujo

La representación gráfica de un algoritmo o de una serie de actividades habituales se denomina diagrama de flujo. Se basan en la utilización de diversos símbolos para representar operaciones específicas. Se les llama diagramas de flujo porque los símbolos utilizados se conectan por medio de flechas para indicar la secuencia de la operación.

2.2.3.1. Diagrama de flujo vertical

También denominado gráfico de análisis del proceso. Es un gráfico en donde existen columnas y líneas. En las columnas están los símbolos (de operación, transporte, control, espera y archivo). En las líneas se destaca la secuencia de los pasos y se hace referencia en cada paso

a los funcionarios involucrados en la rutina. Este tipo de diagrama es extremadamente útil para armar un procedimiento, ayudar en la capacitación del personal y racionalizar el trabajo.

2.2.3.2. Diagrama de flujo horizontal

Este diagrama de flujo se utilizan los mismos símbolos que en el diagrama de flujo vertical, sin embargo, la secuencia de información se presenta de forma horizontal. Este diagrama sirve para destacar a las personas, unidades u organismos que participan en un determinado procedimiento o rutina, y es bastante común que sea utilizado para visualizar las actividades y responsabilidades asignadas a cada uno de estos actores y así poder comparar la distribución de tareas y racionalizar o redistribuir el trabajo.

2.2.3.3. Diagrama de flujo de bloques

Este es un diagrama de flujo que representa la rutina a través de una secuencia de bloques encadenados entre sí, cada cual con su significado. Utiliza una simbología mucho más rica y variada que los diagramas anteriores, y no se restringe a líneas y columnas preestablecidas en el gráfico.

(Palacios, 2009)

2.2.4. Ficha de procesos

Según (Ilzarbe, 2023) los usuarios pueden leer el contenido de la hoja de proceso siguiendo la disponibilidad de información de que dispone la organización.

Para entender el proceso necesitamos:

- Conocer sus componentes, en particular las entradas, salidas y requisitos de las partes interesadas; para ello se utiliza la herramienta "hoja de proceso".
- Entender cómo se desarrollan las actividades; para ello se emplean, entre otras herramientas, los “diagramas de flujo” y los “procedimientos”.

2.2.5. Cadena de valor

Se puede conseguir una "ventaja competitiva" identificando y analizando las actividades estratégicas mediante la cadena de valor.

Se trata de una herramienta de gestión que permite ver cómo se desarrollan las operaciones de una organización. Comienza con la materia prima y se prolonga hasta la distribución del producto final, estudiando cuáles son las actividades que generan valor. Al añadir valor al producto o servicio inicial ("input"), provoca que la empresa pueda vender el producto o servicio resultante ("output") a un precio superior. (Andalucía Emprende, 2013)

2.3. Indicadores

Un indicador es una herramienta que ofrece pruebas de una circunstancia concreta o de la consecución de un objetivo específico. En este material, los objetivos de un programa o proyecto pueden analizarse en términos tanto cuantitativos como cualitativos. (Cortés, 2014)

2.3.1. Indicadores de calidad

Estos miden los atributos, las capacidades o las características que tienen o deben tener los bienes y servicios que se producen.

2.3.2. Indicadores de eficiencia

Los indicadores de eficacia miden el grado del cumplimiento del objetivo establecido, es decir, dan evidencia sobre el grado en que se están alcanzando los objetivos descritos.

2.4. Estructura Documental

Según (Pardo Álvarez , 2017) la estructura documental está integrada por diferentes documentos, por un lado, los documentos que contiene los registros son documentos utilizados para el funcionamiento de la organización, como manuales, procedimientos, instrucciones, planes y documentos que presentan los resultados adquiridos o funcionan como prueba de las

acciones realizadas durante los procesos.

Figura 2

Documentos de un sistema de gestión



Nota. Fuente: (Pardo Álvarez , 2017) Elaborado: Fabricio Chimarro

2.5.Ciclo PHVA

El ciclo planificar-hacer-comprobar-actuar (PHVA), a veces denominado ciclo Deming, implica la realización de las acciones subsiguientes en cada proceso.

- Planificar: Identificar y tratar los riesgos y oportunidades al tiempo que se establecen los objetivos del sistema, sus procesos y los recursos necesarios para producir y ofrecer resultados acordes con las políticas de la organización y las expectativas de los clientes.
- Hacer: poner en marcha la estrategia.
- Verificar: hacer un seguimiento de los procesos, productos y servicios que se producen en relación con las políticas, objetivos, requisitos y actividades programadas, y (en su caso) medirlos; a continuación, informar sobre los resultados.
- Actuar: en caso necesario, tomar medidas para mejorar el rendimiento.

(ISO 9001, 2015)

2.6. Análisis Ambiental

El seguimiento, la evaluación y la difusión de los datos del entorno interno y externo a las personas clave de la empresa constituyen el análisis medioambiental.

2.6.1. Análisis ambiente interno

El análisis ambiente interno según (IICA, 2018) “Implica mirar hacia el interior de la organización para identificar cuáles de sus recursos y de sus capacidades representan fortalezas y en cuáles se encuentran debilidades”.

Los factores o recursos que se analizan dentro del ambiente interno de la empresa son los siguientes:

- **Recursos humanos:** hace énfasis a talento humano con el que cuenta la empresa, es importante mencionar que las personas determinan el fracaso o bienestar de la organización.
- **Recursos financieros o económicos:** trata sobre el dinero con el que cuenta la organización para la ejecución oportuna de los procesos, este puede ser propio o de accionista externos.
- **Recursos materiales:** se enfoca en las estructuras físicas de la empresa, al igual que equipos, maquinarias y materiales como artículos de oficina, etc.
- **Recursos tecnológicos:** trata sobre equipos y herramientas tecnológicas con los que debe contar la empresa con el fin de estar a la vanguardia en cuanto a actualizaciones.

(Criollo, 2022)

2.6.2. Análisis ambiente externo

El término "análisis del entorno externo" se refiere al proceso de identificar y evaluar los factores que existen fuera de la empresa.

- **Ámbito económico:** trata sobre la situación económica del país o de forma global, además de analizar puntos como magnitud del mercado, compradores potenciales, rivalidad competitiva, etc.
- **Ámbito demográfico:** trata sobre el crecimiento de la población, el nivel de educación, la composición étnica, etc.
- **Ámbito de legislación y político:** se enfoca en las normas, convenios, acuerdos nacionales e internacionales que la empresa debe cumplir a cabalidad para ofertar un buen ambiente laboral.
- **Ámbito sociocultural:** trata sobre los valores y principios de la sociedad, mismos que se enfoca a salud o educación.
- **Ámbito tecnológico:** se enfoca al desarrollo de la tecnología en diferentes sectores de producción, mismos que sirven para enfocar a una empresa hacia la mejora continua e innovación.

(Criollo, 2022)

2.7. Marco Normativo

2.7.1. Norma ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de Calidad Requisitos)

La norma internacional ISO 9001, aplicable a los sistemas de gestión de la calidad (SGC), se centra en todos los componentes de la gestión de la calidad que necesita una empresa para disponer de un sistema productivo que controle y mejore la calidad de sus bienes y servicios.

2.7.1.1. Principios de gestión de la calidad

Actúan como los pilares de la norma ISO 9001:2015. Estos principios se describen a lo largo de la norma ISO 9000:2015 en el título, en la fundamentación lógica, en las acciones que es posible tomar, en la declaración del principio y en los beneficios de su aplicación.

A continuación, se exponen los siete principios de la gestión de la calidad descritos en la norma ISO 9001:2015:

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Compromiso de las personas.
- Método basado en procesos.
- Mejora.
- Toma de decisiones basadas en pruebas.
- Administración de las relaciones.

(9001:2015, 2022)

2.8. Marco Legal

2.8.1. Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

Art. 93.- La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tráfico y Seguridad Vial sólo exigirá la presentación y superación de pruebas psicosenométricas, teóricas y prácticas realizadas por la propia agencia, y sólo se expedirá el permiso de conducir no profesional tipo B a los aspirantes a conductores no profesionales que las superen.

Art. 188.- El Consejo de Administración de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, el Tráfico y la Seguridad Vial ha autorizado a las Escuelas de Conductores Profesionales, los Sindicatos de Conductores Profesionales, los Institutos Técnicos de Enseñanza Superior, las Universidades y las Escuelas Politécnicas a supervisar la educación, la formación y la capacitación de los aspirantes a conductores profesionales. El Directorio de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito

y Seguridad Vial ha autorizado al Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP) y a las escuelas para que se encarguen de la formación y capacitación de los aspirantes a conductores no profesionales.

El director ejecutivo de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial será el responsable de la supervisión de todas las escuelas, directamente o a través de las entidades administradoras provinciales.

Las autoescuelas, profesionales o no, están obligadas a ejercer su actividad en las condiciones previstas en la normativa aplicable. Las autoescuelas mencionadas en este artículo están obligadas a realizar, al menos una vez al año, programas y actividades educativas y relacionadas con la seguridad en beneficio del vecindario en el que están ubicadas. Estas actividades deberán ser informadas a la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

(LOTTTSV, 2008)

CAPÍTULO III

ANÁLISIS SITUACIONAL

3.1. Caracterización general de la organización

3.1.1. Antecedentes de la organización

La escuela de conducción es el establecimiento idóneo para adquirir la pericia necesaria en el manejo de los automóviles.

Van desde la regulación de las instalaciones a las condiciones que debe reunir el profesorado, en cuanto a períodos y duración de las enseñanzas teóricas y prácticas

El Sindicato de choferes profesionales del cantón Otavalo es una empresa del sector empresa con oficinas en la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura.

En 4 de abril del año 1979 se da marcha de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”. El proyecto se efectuó en alianza estratégica con el sindicato de Choferes. Se adquirió tres vehículos nuevos para las prácticas de conducción, la licencia a otorgar es la correspondiente a la categoría “C”. La primera promoción de 108 estudiantes que concluyeron el curso, en la segunda promoción con 120 estudiantes y durante este proceso se adquirieron 3 vehículos más para las prácticas de conducción.

3.1.2. Datos generales de la organización

La Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”, se encuentra ubicada en la ciudad de Otavalo en la provincia de Imbabura.

Tabla 1

Datos de la organización

Provincia	Imbabura	Ubicación Geográfica
Ciudad	Otavalo	
Barrio	Ciudadela Imbaya	
Calles	Calle Miguel de Jijón y León – Vía Selva Alegre	
Teléfono	(06) 292-6540	
Web	sindicatochoferesotavalo.com	
E- mail	sindicatootavalo@hotmail.com	

Nota. Fuente: (Sindicato de choferes, 2023) (Google Maps, 2023) Elaborado: Fabricio Chimarro

3.1.3. Misión

La matriz de la clase del volante Otavaleño y su escuela de capacitación, en cumplimiento a su base legal, se encuentra formando conductores con un alto sentido de responsabilidad y ética profesional al servicio de la ciudadanía, comprometidos con nuevos modelos educativos que permitirán una formación académica que posibilite dignificar al chofer profesional ecuatoriano y que ponga de manifiesto su eslogan de “Libertad, Trabajo y Justicia”.

3.1.4. Visión

El Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Otavalo y su Escuela de capacitación será un referente educativo, cultural y ético de la provincia de Imbabura y del país; la ciudadanía verá a estas dos instituciones como un ejemplo a seguir en la formación del nuevo conductor profesional, dotado de renovados conocimientos, cultivando valores morales en beneficio de

nuestra sociedad. Se considera como una institución de nivel superior en donde ponga en juego todas sus capacidades y su formación académica, misma que se orientara con proyección a la excelencia, con un perfil más humano y solidario, primando el respeto hacia los demás.

3.1.5. Valores Institucionales

La Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo” tiene los siguientes valores institucionales:

- Honestidad a toda prueba
- Respeto a la libertad de pensamiento
- Orden, puntualidad y disciplina
- Búsqueda permanente de la calidad y la excelencia
- Igualdad de oportunidades
- Respeto a las personas y a los derechos humanos
- Reconocimiento a la voluntad, creatividad y perseverancia
- Práctica de la justicia, solidaridad, y lealtad
- Práctica de la verdadera amistad y camaradería
- Cultivo del civismo y respeto al medio ambiente
- Compromiso con la institución y la sociedad
- Liderazgo y emprendimiento
- Pensamiento crítico

3.2. Análisis del Contexto interno

3.2.1. Factor Talento humano

La Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”. cuenta con los siguientes recursos humanos:

- Director administrativo
- Directora pedagógica
- Inspector
- Asesor Técnico de Educación Vial y Conducción
- Secretaria
- Contadora
- Psicólogo
- Técnico Evaluador Psicosenométrico
- 9 instructores
- 30 docentes
- Conserje

3.2.2. Factor infraestructura

La Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo” cuenta con una infraestructura y tecnología que le permite realizar sus actividades con normalidad. En la tabla 2, podemos encontrar en detalle cómo está conformada.

Tabla 2

Infraestructura de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo"

ÁREA	DESCRIPCIÓN	FOTO
Dirección Administrativa	Es la oficina del director Administrativo.	
Dirección Pedagógico	Es la oficina del director pedagógico.	
Inspección General	Es la oficina del inspector general y del asesor técnico de educación y seguridad vial.	

Departamento de Contabilidad

Es la oficina del contador



Tesorería

Es la oficina del tesorero



Secretaría

Es la oficina de la secretaria general administrativa



Departamento de comunicación

Es el departamento donde se realiza la comunicación interna y externa de la institución.



Laboratorio
Psicosensométrico

Es el área donde se
realizan los estudiantes
los exámenes
psicosensométricos.



Aulas

La escuela de
conducción cuenta con 8
aulas.



Laboratorio de
computación

La escuela de
conducción cuenta 50
computadoras.



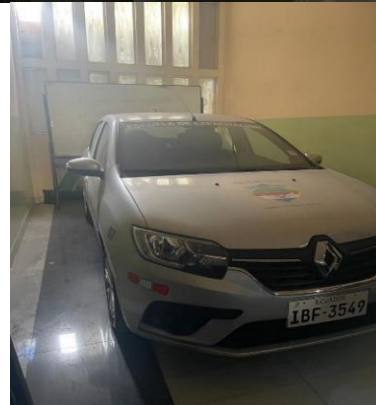
Área de mecánica

En esta área los estudiantes tienen clases de mecánica.



Parqueadero de vehículos de conducción

La escuela de conducción cuenta con 9 vehículos.



Nota. Elaborado: Fabricio Chimarro

3.2.3. Factor económico

La escuela de formación de conductores profesionales al ser una dependencia del Sindicato de Choferes de Otavalo, los recursos que maneja provienen de los fondos del sindicato.

Según la Resolución N° 003 – DIR -2011 que “El reglamento de Escuelas de Conducción e Instituciones Superiores de capacitación para Conductores Profesionales, en su Art. 54 inciso segundo, establece que el costo del curso de acuerdo con los diferentes tipos de licencias será fijado y regulado por la Agencia Nacional de Tránsito. El costo de la licencia TIPO C es de USD 958.35. (ANT, 2011)

En el Art. 16 de la Reglamento de Escuelas de Formación, Capacitación y Entrenamiento de Conductores no Profesionales los exámenes psicossensométricos, deberán ser tomados en las instalaciones de la Escuela de Conducción, teniendo un valor de USD 20. (ANT, 2022)

La Resolución 002-CONAE-2010-129-DC establece que la obtención del título profesional tipo C tendrá un costo de USD 50. Todos estos valores son transferidos inmediatamente a la cuenta única de la universidad para su enajenación.

3.3. Análisis del Contexto externo

3.3.1. Factor político

La Agencia Nacional de Tránsito es la encargada de regular la movilidad, encabezado por Pamela Mendieta que fue designada como nueva directora de la Agencia Nacional de Tránsito, este 2023.

La Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Seguridad Vial y Tránsito sirve como fundamento jurídico principal de este acuerdo. Esta ley rige los procedimientos operativos para las escuelas que caen bajo la jurisdicción de la Agencia Nacional de Tránsito cuando ofrecen clases de educación vial.

Art. 192.1.- Las Escuelas de Conducción, Escuelas Politécnicas Nacionales y Universidades autorizadas en el país por el Organismo Nacional Coordinador del Sistema de Educación Superior. Para la educación, formación y capacitación de aspirantes a conductores

profesionales y no profesionales, así como para la recuperación de puntos en las licencias de conducir, la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial prescribe cursos.

La Escuela de Conductores "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo" está sujeta a las normas de la Escuela de Formación, Capacitación y Adiestramiento de Conductores No Profesionales, además del estatuto antes mencionado.

3.3.2. Factor social

En el Ecuador la población tiene una gran necesidad de trasportarse de un lugar a otro mediante un vehículo, es ahí la oportunidad de ofrecer el servicio de una escuela de conducción para obtener una licencia profesional, a esto aumentando que existen profesiones como trasportistas que también necesitan su licencia para ejercer su trabajo.

La licencia tipo C que es la que ofrece la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”, es apta para el manejo de taxi, y solo en la ciudad de Otavalo existen más de 30 compañías de taxis, entre algunas de ellas tenemos:

- Cooperativa de Transporte 31 de octubre
- Compañía Transocabon
- Compañía señor de las Angustias
- Cooperativa de Transporte Pasajeros
- Compañía Taxidriviers
- Cooperativa Auto Unión
- Compañía Otamanta
- Compañía cuidad de Otavalo

- Compañía Valle del Amanecer
- Compañía Ecoespejo
- Compañía Taxsarañusta
- Compañía Cabañas Del Lago
- Compañía la Y de González Suarez
- Compañía Taxisimon
- Compañía de transporte Copacabana

Lo que significa que existe un amplio mercado que estaría interesado en obtener el servicio de una escuela de conducción.

En relación con la competencia en la ciudad de Otavalo solo existen una Escuela de conducción para conductores profesionales adicional, tomando en cuenta que la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo” mantiene un gran prestigio, que se vuelve la mejor opción.

3.4. Análisis FODA

Las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo" pueden determinarse con la ayuda de la matriz FODA.

Tabla 3

Matriz FODA de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1. Infraestructura adecuada.	D1. La estructura orgánica de la institución no se encuentra establecida.
F2 Instructores debidamente capacitados.	D2 No se realiza ninguna evaluación del rendimiento.
F3 Tecnología necesaria para el desarrollo de las actividades	D3 No existe una guía de gestión por procesos.
F4 Se encuentra acreditada por la Agencia Nacional de Tránsito.	D4 Carece de la documentación de los procedimientos.
F5 Educación de Calidad	D5 No cuenta con una planificación de mejora continua.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O1 Crecimiento de la necesidad por aprender a conducir.	A1. Cambios en la ley que afecten los servicios que ofrece la institución.
O2. Reglamentación vigente exige la preparación del conductor en escuelas para la obtención de la licencia de conducir.	A2. Existe una escuela de choferes profesionales con mayor tipo de licencias en la ciudad de Otavalo.
O3 Incrementar categorías de licencias.	A3. Accidentes de tránsito que afecten a la empresa.
O4. Crecimiento de la industria automotriz nacional.	A4. Aumento del precio de la gasolina en el país.
O5. Fuentes de trabajo para choferes profesionales.	A5. Creación de nuevas escuelas de manejo.

Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

3.4.1. Posicionamiento estratégico

Se realizó una evaluación una evaluación tanto interna como externas la Escuela de

Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo” mediante un posicionamiento estratégico, teniendo en consideración los siguientes parámetros.

Tabla 4

Parámetros para el posicionamiento estratégico

SITUACIÓN INTERNA	
	En función del grado de influencia en el éxito de la organización.
Peso	<ul style="list-style-type: none"> • De 0,01 a 1
	Posición estratégica.
	1. > Debilidad
	2. < Debilidad
Calificación	3. > Fuerza
	4. < Fuerza
	<ul style="list-style-type: none"> • El valor menor a 2,5 indica debilidad y mayor a 2,5 indica fortaleza
SITUACIÓN EXTERNA	
	En función del grado de influencia en el éxito de la organización.
Peso	<ul style="list-style-type: none"> • De 0,01 a 1.
	Respuesta de la estrategia actual al factor.
	1- Bajo
	2- Media
Calificación	3- Mayor a la media
	4- Alta.
	<ul style="list-style-type: none"> • El valor menor a 2,5 indica que no aprovecha las oportunidades ni evita las amenazas • El valor mayor a 2,5 aprovecha las oportunidades y evita las amenazas.

Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

Tabla 5

Análisis Interno de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”

FACTORES INTERNOS DETERMINANTES DE ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
FORTALEZAS			
F1	0,05	3	0,15
F2	0,10	4	0,40
F3	0,10	3	0,30
F4	0,10	4	0,40
F5	0,10	4	0,40
DEBILIDADES			
D1	0,05	1	0,05
D2	0,10	2	0,20
D3	0,20	2	0,40
D4	0,10	2	0,20
D5	0,10	2	0,20
TOTAL	1,00		2,70

Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

Tabla 6

Análisis externo de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”

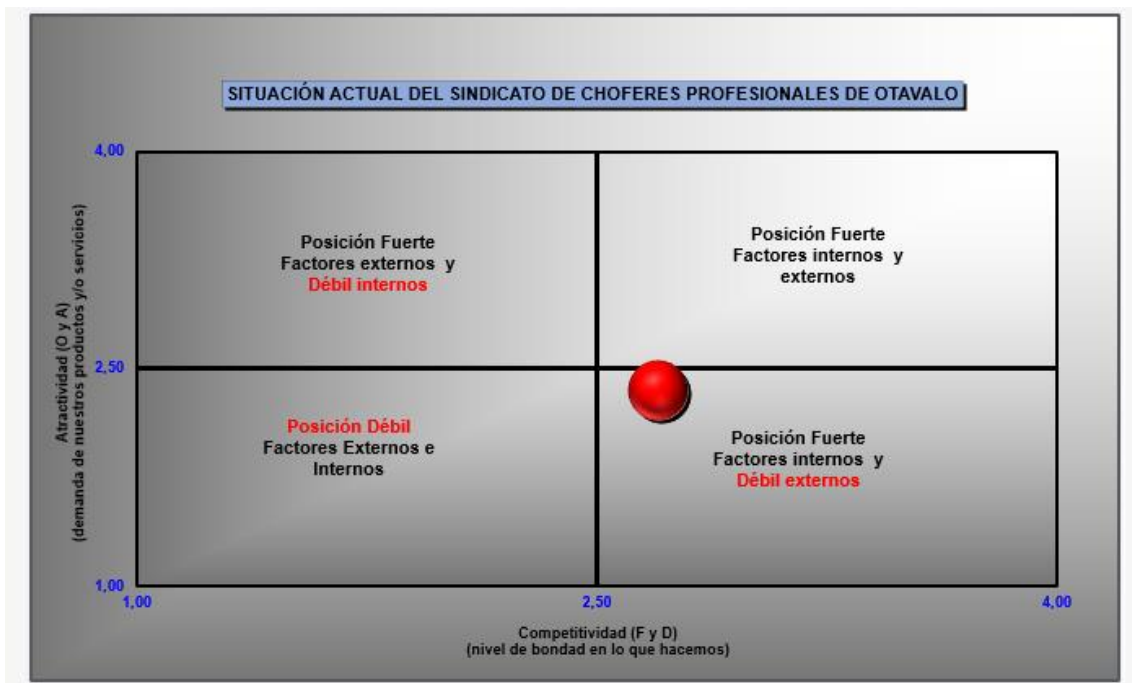
FACTORES EXTERNOS DETERMINANTES DE ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
OPORTUNIDADES			
O1	0,20	3	0,60
O2	0,05	2	0,10
O3	0,10	3	0,30
O4	0,10	2	0,20
O5	0,05	1	0,05
AMENAZAS			
A1	0,20	3	0,60
A2	0,10	2	0,20

A3	0,05	1	0,05
A4	0,05	1	0,05
A5	0,10	2	0,20
TOTAL	1,00		2,35

Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

Figura 3

Posición estratégica de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”



Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

Del gráfico se desprende claramente que la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo” obtiene buenos resultados en los aspectos internos, pero malos en los externos.

3.5. Análisis PESTEL

Podemos determinar qué influencias externas tienen un impacto favorable o desfavorable en la institución utilizando el diagrama PESTEL.

Tabla 7

Matriz PESTEL de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”

Influencias del entorno	Posible evolución	Posible impacto	Posibilidad de ocurrencia	Importancia	Oportunidad o amenaza
POLÍTICAS					
Agencia Nacional de Transito	Se mantiene	100	0,95	95	AMENAZA
Total			0,95	95	
ECONÓMICAS					
Situación económica	Se reduce	80	0,8	64	AMENAZA
Aumento del precio de la gasolina en el país.	Se incrementa	50	0,5	25	AMENAZA
Total			1,3	89	
SOCIAL					
Mejorar las instalaciones	Se mantiene	50	0,5	25	OPORTUNIDAD
Crecimiento de la necesidad por aprender a conducir.	Se incrementa	85	0,75	63,75	OPORTUNIDAD
Total			1,25	88,75	
TECNOLÓGICO					
Inversión en equipos	Se mantiene	70	0,55	38,5	OPORTUNIDAD
Inversión en vehículos	Se mantiene	70	0,55	38,5	OPORTUNIDAD
Total			1,1	77	
ECOLÓGICAS					
Limpieza constante del establecimiento	Se incrementa	70	0,7	49	OPORTUNIDAD
Contaminantes producidos por los vehículos	Se mantiene	60	0,45	27	AMENAZA
Total			1,15	76	
LEGALES					

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial	Se mantiene	100	0,95	95	AMENAZA
Total			0,95	95	

Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

Figura 4

Factores externos de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”



Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

Gracias a la gráfica podemos observar que los factores externos que tienen más influencia en la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo” son los factores políticos y legales.

3.6. Lista Verificación Norma ISO 9001:2015

Mediante la lista de verificación de la Norma ISO 9001:2015 podemos saber si la institución cumple o no cumple con los requisitos de la norma de calidad, es por ellos que se realizó el Check List a la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo” y se evaluó su cumplimiento. La evaluación se realizó según los siguientes criterios.

Tabla 8

Criterios de Evaluación para la Lista de Verificación Norma ISO 9001:2015

Criterio	Descripción	Puntaje
Cumple totalmente	Cumple completamente con el criterio	10
Cumple parcialmente	Cumple parcialmente con el criterio	5
No cumple	No cumple con el criterio	1

Nota. Fuente: (Norma Internacional ISO 9001:2015) Elaborado por: Fabricio Chimarro

Tabla 9

Grado de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015

CLASIFICACIÓN	
Alto	Valores comprendidos entre 80% a 100%
Medio	Valores comprendidos entre 50% a 79%
Bajo	Valores comprendidos entre 0% a 59%

Nota. Fuente: (Norma Internacional ISO 9001, 2015) Elaborado por: Fabricio Chimarro

Con los criterios a evaluar establecidos se realizó la lista de verificación y se obtuvo los siguientes resultados.

3.6.1. Contexto de la Organización

El ítem del contexto de la organización tiene los siguientes porcentajes:

Tabla 10

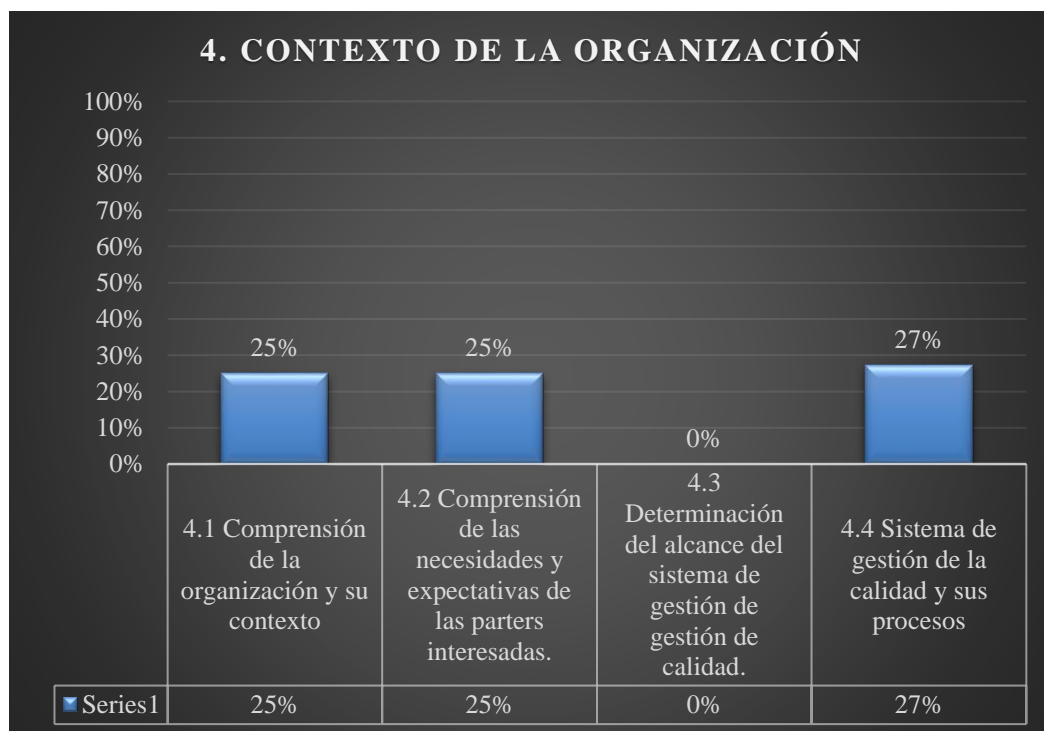
Porcentaje del cumplimiento del contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y su contexto	25%
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	25%
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de gestión de calidad.	0%
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	27%

Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

Figura 5

Cumplimiento de la cláusula 4 (Contexto de la Organización)



Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

3.6.2. Liderazgo

El ítem de liderazgo tiene los siguientes porcentajes:

Tabla 11

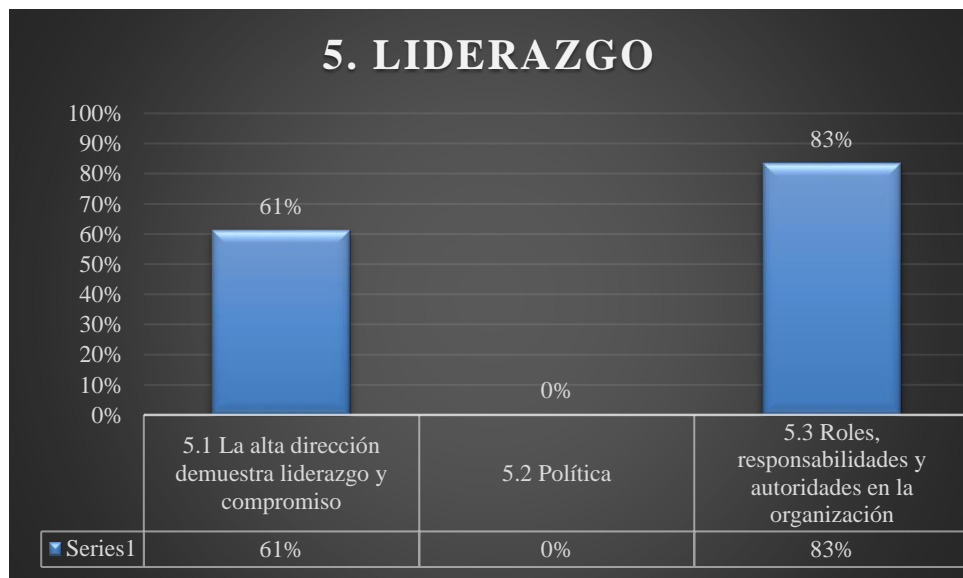
Porcentaje del cumplimiento del liderazgo

5.1 Se demuestra el liderazgo y compromiso	61%
5.2 Política	0%
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	83%

Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

Figura 6

Cumplimiento de la cláusula 5 (Liderazgo)



Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

3.6.3. Planificación

El ítem de planificación tiene los siguientes porcentajes:

Tabla 12

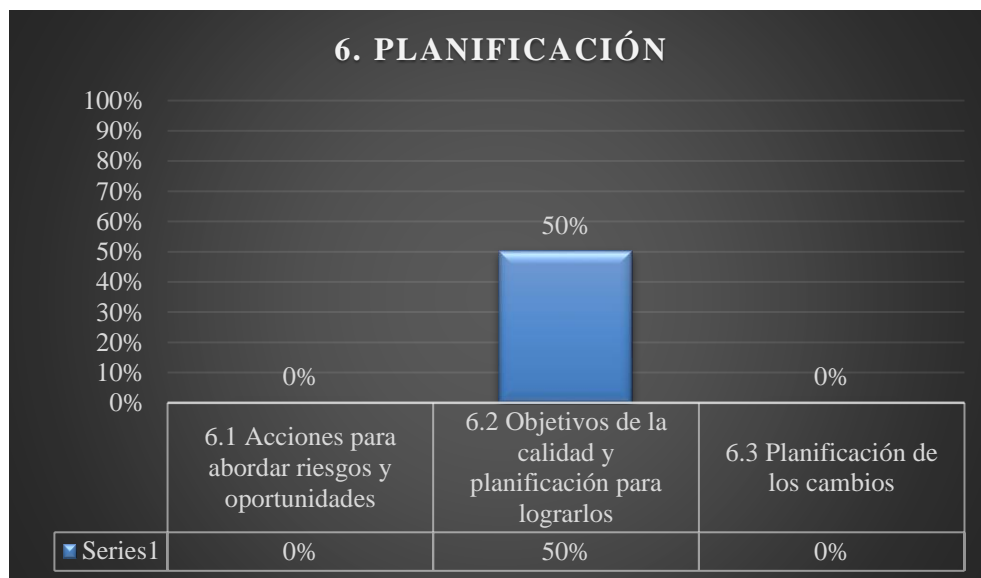
Porcentaje del cumplimiento de la planificación

6.1 Acciones para abordar oportunidades y riesgos	0%
6.2 Objetivos de calidad y estrategias para alcanzarlos	50%
6.3 Elaboración de planes de ajuste	0%

Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

Figura 7

Cumplimiento de la cláusula 6 (Planificación)



Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

3.6.4. Apoyo

El ítem de apoyo tiene los siguientes porcentajes:

Tabla 13

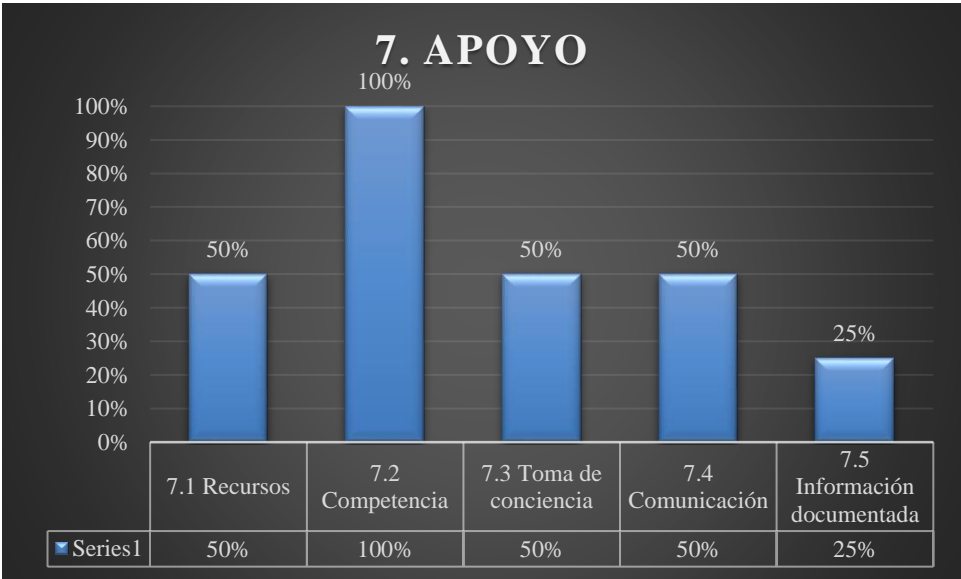
Porcentaje del cumplimiento de apoyo

7.1 Recursos	50%
7.2 Competencia	100%
7.3 Toma de conciencia	50%
7.4 Comunicación	50%
7.5 Información documentada	25%

Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

Figura 8

Apoyo



Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

3.6.5. Operación

El ítem de operación tiene los siguientes porcentajes:

Tabla 14

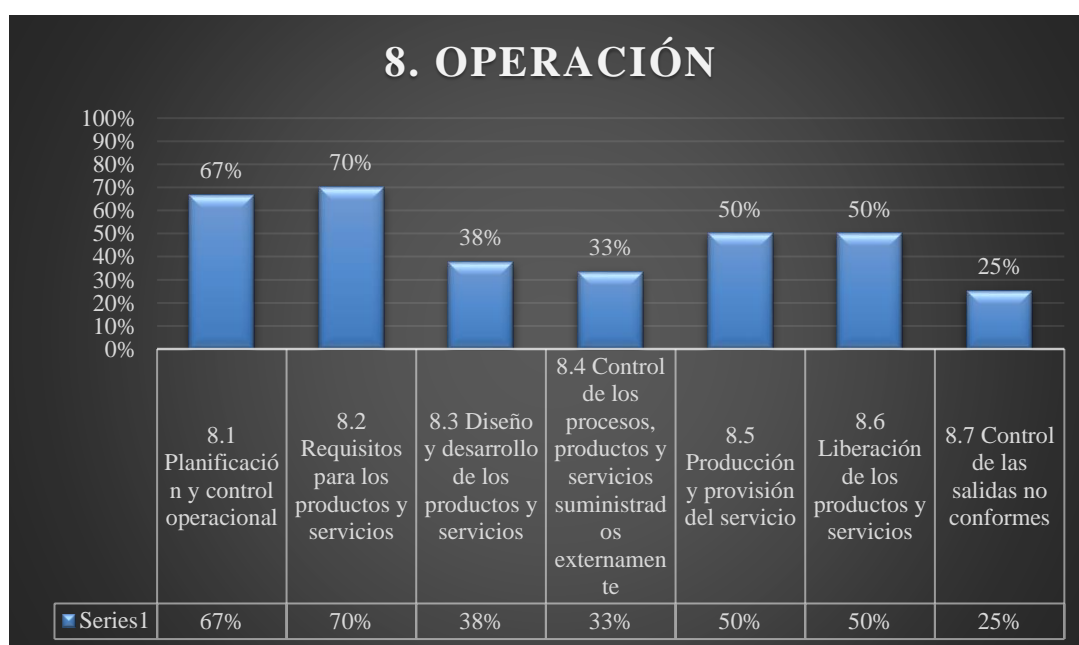
Porcentaje del cumplimiento de la operación

8.1 Planificación y dirección de las operaciones	67%
8.2 Requisitos de productos y servicios	70%
8.3 Desarrollo y diseño de productos y servicios	38%
8.4 Gestión de procedimientos, bienes y servicios obtenidos de fuentes externas	33%
8.5 Fabricación y prestación de servicios	50%
8.6 Liberación de bienes y servicios	50%
8.7 Gestión de la producción no conforme	25%

Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

Figura 9

Cumplimiento de la cláusula 8 (Operación)



Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

3.6.6. Evaluación del desempeño.

El ítem de evaluación del desempeño tiene los siguientes porcentajes:

Tabla 15

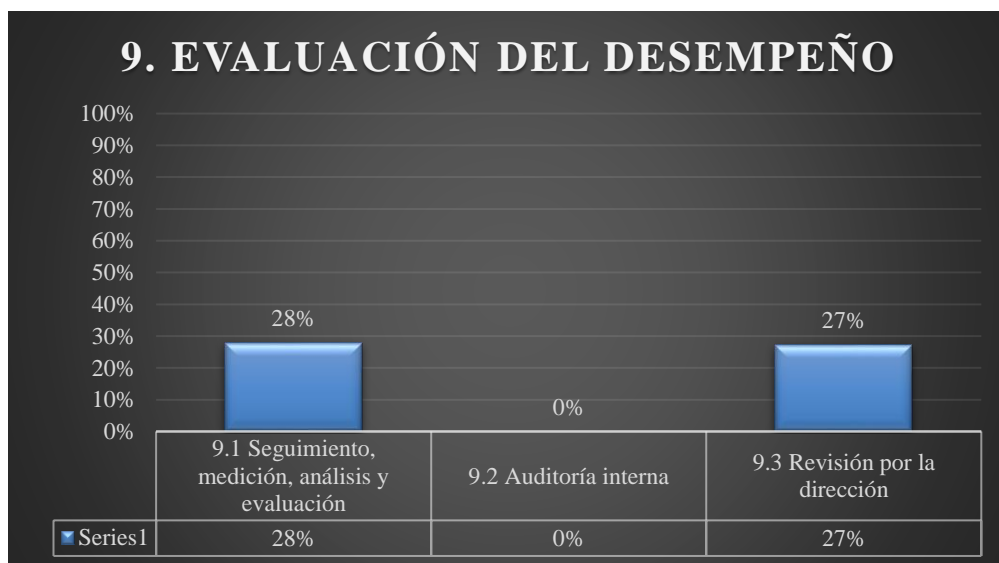
Porcentaje del cumplimiento de la evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	28%
9.2 Auditoría interna	0%
9.3 Revisión por la dirección	27%

Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

Figura 10

Cumplimiento de la cláusula 9 (Evaluación del desempeño)



Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

3.6.7. Mejora

El ítem de mejora tiene los siguientes porcentajes:

Tabla 16

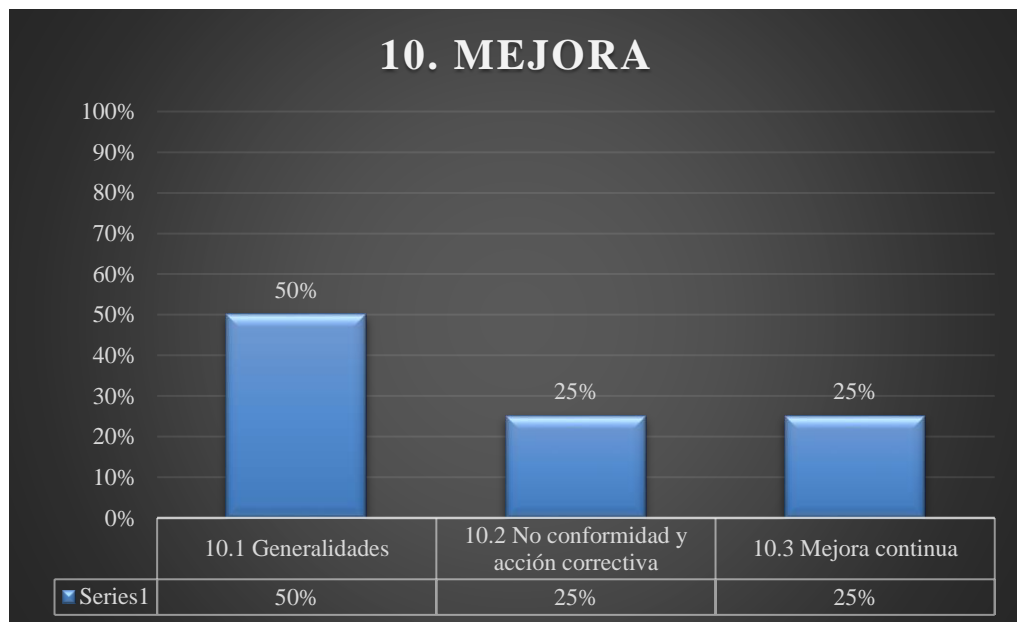
Porcentaje del cumplimiento de la mejora

10.1 Generalidades	50%
10.2 Acciones correctivas y no conformidades	25%
10.3 Mejora continua	25%

Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

Figura 11

Cumplimiento de la cláusula 10 (Mejora)



Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

Los resultados del porcentaje de cumplimiento de cada punto de la Norma ISO 9001:2015 se muestran en la siguiente tabla, obteniéndose los siguientes resultados.

Tabla 17*Resultados del diagnóstico inicial*

N°	Requisito	% Cumplimiento
4	Contexto de la Organización	25,00%
5	Liderazgo	57,14%
6	Planificación	20,00%
7	Apoyo	45,45%
8	Operación	46,77%
9	Evaluación del Desempeño	16,07%
10	Mejora	27,27%
Total		33,96%
Valoración		BAJO

Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro**Figura 12***Resultado diagnóstico inicial**Nota.* Elaborado por: Fabricio Chimarro

3.7. Plan de mejora

En la siguiente tabla se presenta el plan de mejoras según la documentación solicitada por los ítems de la norma ISO 9001:2015, el cual será necesario para aumentar el porcentaje de cumplimiento de la norma.

Tabla 18

Plan de Mejora de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”

Requisitos de la Norma ISO 9001:2015	Tarea	Responsable
Capítulo 4. Contexto de la organización	<ul style="list-style-type: none">• Alcance de la empresa.• Matriz de partes interesadas.<ul style="list-style-type: none">• Mapa de procesos• Inventario de los procesos.• Caracterización de procesos	Fabricio Chimarro
Capítulo 5. Liderazgo	<ul style="list-style-type: none">• Establecimiento de la política de calidad.• Establecimiento de los objetivos de calidad.• Organigrama estructural.	Fabricio Chimarro
Capítulo 6. Planificación	<ul style="list-style-type: none">• Matriz de riesgos.• Planificación de cambios.	Fabricio Chimarro
Capítulo 7. Apoyo	<ul style="list-style-type: none">• Inventario de personal, cargo y funciones que desempeña.• Manual de procedimientos	Fabricio Chimarro

Capítulo 8. Operación	<ul style="list-style-type: none"> • Lista maestra de documentos y registros. • Planificación y control operacional. 	Fabricio Chimarro
Capítulo 9. Evaluación del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de indicadores. • Programa de auditoria <ul style="list-style-type: none"> • Plan de autoría 	Fabricio Chimarro
Capítulo 10. Mejora	Plan de mejora continua y aplicar acciones correctivas.	Fabricio Chimarro

Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

CAPÍTULO IV

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

En este capítulo con el objetivo de mejorar la gestión de sus procesos y ofrecer un servicio de alta calidad, en la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo" se ha diseñado un sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015.

Gracias al capítulo anterior se pudo conocer la situación actual de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo", referente al cumplimiento de los requisitos de la norma de calidad y de esta manera buscar soluciones en beneficio de la institución.

4.1. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (CLÁUSULA 4)

En cuanto al contexto de la organización, busca conocer cómo se desarrolla la institución, por lo que es necesario tener una visión tanto de los factores internos y externos de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

4.1.1. Comprensión de la organización y su contexto

Para comprender mejor la organización, se realizó un análisis PESTEL del entorno externo de la institución; los resultados se muestran en la Tabla 7 del Capítulo III.

Para tener una visión más ampliada de todos los factores, ya sean internos o externos se elaboró la Matriz FODA, el cual se encuentra en la Tabla 3 del capítulo III, conjuntamente con el Check List inicial de la norma ISO 9001:2015, de esta manera podemos conocer de forma minuciosa los factores externos e internos más relevantes que posee la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo", además de sus fortalezas, en que posicionamiento estratégico se encuentra y el cumplimiento de los requisitos de la norma.

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

A continuación, se elaboró una matriz de partes interesadas, mediante la ayuda del director administrativo que tiene la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”, ya que conoce quienes son las partes interesadas de la organización.

Tabla 19

Matriz de partes interesadas de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”

PARTES INTERESADAS	NECESIDAD	EXPECTATIVA
Consejo Académico	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo continuo de la institución.
Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> Formación académica de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Ser conductores profesionales bien capacitados.
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación. Salarios justos Estabilidad laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> Pagos puntuales Cultura organizacional Buen ambiente de trabajo.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos de pedido bien establecidos. Pagos puntuales 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de proveedores.
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> Conductores profesionales responsables éticos y que cumplan la legislación nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> Conductores profesionales bien capacitados.

Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

4.1.3. Determinación del Alcance del SGC

La Escuela de Conductores "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo" diseñará

un modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015, concentrándose en los procesos para tener una adecuada gestión en beneficio de la institución.

4.1.4. Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos

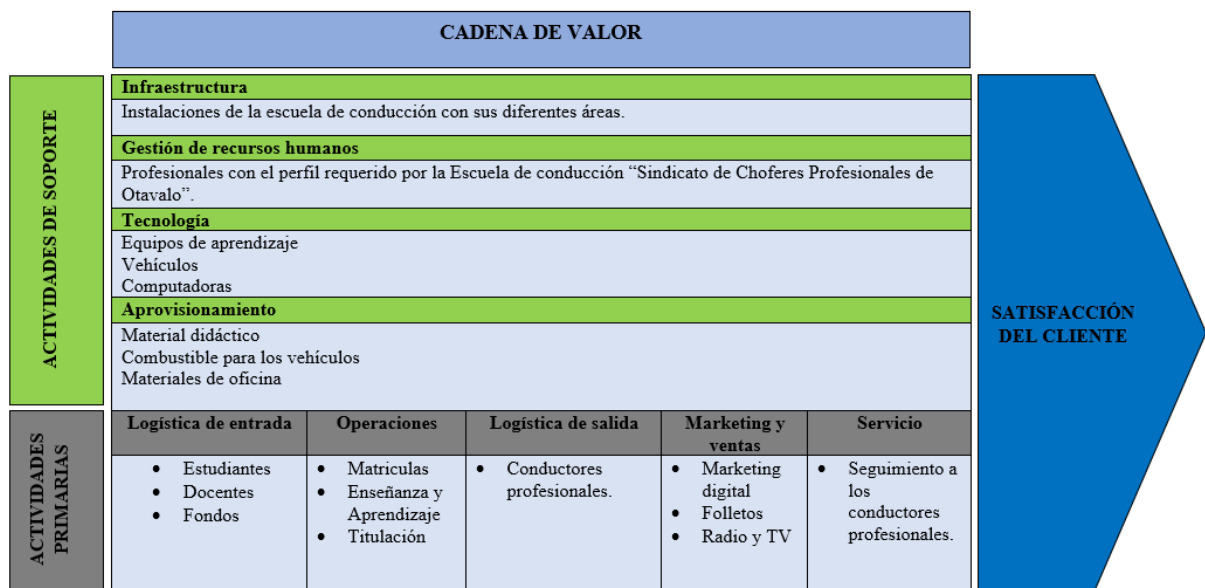
Pretendemos mejorar continuamente los procesos de acuerdo con la norma ISO 9001:2015, teniendo en cuenta las necesidades de las partes interesadas y el bienestar de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo", para mantenernos dentro de los parámetros establecidos en la norma.

4.1.4.1. Cadena de Valor

Por medio de la cadena de valor podemos tener una visión más amplia de toda la institución y de todas sus actividades, ya sean primarias o de apoyo.

Figura 13

Cadena de valor de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo"



Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

4.1.4.2. Mapa de Procesos

Para la gestión eficiente de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo” es indispensable tener identificado todos los procesos que intervienen en la institución, para ello se realizó un mapa de procesos.

Figura 14

Mapa de Procesos de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”



Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

4.1.4.3. Codificación de procesos

La codificación que se utilizará en el inventario de procesos y, posteriormente, para la lista maestra de documentos y registros se describe en la tabla siguiente.

Tabla 20*Codificación de los Procesos*

	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
Macroprocesos	Se tiene en cuenta las iniciales de las palabras.	G. E
Procesos	Se tiene en cuenta las iniciales de cada palabra junto al número del proceso.	G.E.1
Procedimientos	Se tiene en cuenta las iniciales de cada proceso junto con el número del proceso y añadiendo el número del procedimiento.	G.E.1.1

Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

4.1.4.4. Inventario de procesos

Gracias al mapa de procesos, que se encuentra en la Figura 14 del Capítulo IV, enumeraremos los macroprocesos, procesos y subprocesos que se localizaron en la Escuela de Conductores "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

Tabla 21

Inventario de Procesos Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”

COD.	MACROPROCESO	COD.	PROCESO	COD.	PROCEDIMIENTO
		G.E.1	Direccionamiento estratégico y operativo	G.E.1.1	Elaborar plan estratégico
				G.E.1.2	Elaborar el presupuesto
G. E	Gestión Estratégica			G.E.2.1	Revisión y Matriculación de vehículos para el uso académico
		G.E.2	Dirección Administrativa	G.2.2.	Contratación
				G.2.3	Capacitación al personal

			G.O.1.1	Aprobación del nuevo ciclo al ANT
		G.O.1	Inscripción y Matriculación	
			G.O.1.2	Habilitación del sistema y publicación de requisitos
			G.O.1.3	Legalización de matrícula
G. O	Gestión Operativa		G.O.2.1	Planificación general académica
		G.O.2	Preparación Académica	
			G.O.2.2	Desarrollo académico
			G.O.2.3	Evaluación académica
			G.O.3.1	Elaborar la documentación de los estudiantes para la ANT
		G.O.3	Titulación y certificación	
			G.O.3.2	Exámenes psicosenométricos a los estudiantes
			G.O.3.3	Entrega de título a los estudiantes.
		G.A.1	Gestión financiera	
			G.A.1.1	Prepara la proforma presupuestaria para cada ejercicio económico
			G.A.1.2	Efectuar los pagos
			G.A.1.3	Selección de proveedores
			G.A.2.1	Control de registros
			G.A.2.2	Control de los documentos
			G.A.2.3	Control de las no conformidades
G.A.	Gestión de Apoyo	G.A.2	Gestión Calidad	
			G.A.2.4	Auditorías internas
			G.A.2.5	Acciones correctivas
			G.A.2.6	Revisión por la dirección
		G.A.3	Mantenimiento	
			GA.3.1	Mantenimiento de equipos tecnológicos
			GA.3.2	Mantenimiento de vehículos
		G.A.4	Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo	
			G.A.4.1	Identificar riesgos laborales
			G.A.4.2	Medir y evaluar los riesgos laborales

Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

4.1.4.5. Caracterización de procesos

Se creará una ficha que describa el modo de funcionamiento de cada proceso a efectos de su caracterización.

El anexo 3 contiene las fichas de caracterización de los procesos.

4.2. LIDERAZGO (CLÁUSULA 5)

En este punto de la norma se va a realizar la política de calidad para la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”, de esta manera se buscará que se tenga un correcto funcionamiento y que las personas cumplan con sus roles y responsabilidades en beneficio de toda la institución.

4.2.1. Política de Calidad

Toda organización necesita establecer una política de calidad que se ajuste a sus objetivos y a su entorno. La Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo" se formará con la política de calidad que se indica a continuación.

“La Escuela de Conductores "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo" es un establecimiento comprometido con la instrucción de conductores profesionales que cumple con normas y requisitos legales, a través de un sistema de gestión, para la mejora continua de sus procesos, con el objetivo de generar un servicio de calidad y satisfacer las expectativas de los interesados.”.

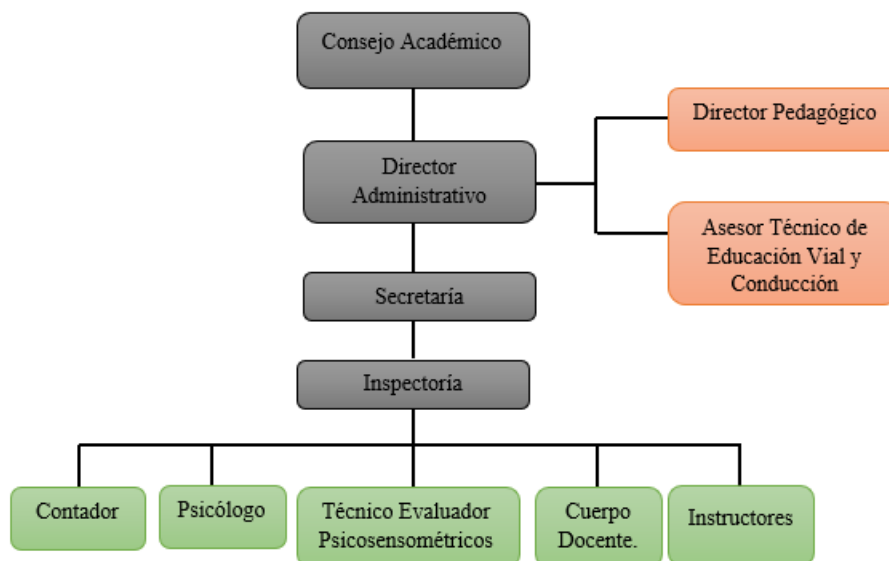
4.2.2. Roles y Responsabilidades

La figura 15 muestra el organigrama propuesto, ya que la Escuela de Conducción

"Sindicato de Choferes de Otavalo" carecía de él.

Figura 15

Organigrama de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo"



Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

Mediante el organigrama propuesto se determinó como está conformada la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo", y a continuación se detallará los roles y responsabilidades de cada miembro de la institución.

- **Director Administrativo**

- 1) Actuar como representante de la dirección y orientar a la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo" de conformidad con la ley, las disposiciones del presente reglamento y demás lineamientos que establezca la Agencia Nacional de Tránsito.
- 2) Elegir de la lista a un instructor o profesor de conducción y presentar su nombre al Consejo Académico.

- 3) Tener a su cargo la dirección de la disciplina de los alumnos, así como las operaciones administrativas, financieras, educativas y técnicas.
- 4) Velar por el estricto cumplimiento de los planes y programas de estudio aprobados por la Agencia Nacional de Tránsito.
- 5) Elabora el presupuesto operativo anual para la escuela de conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo", determine su dirección y preséntelo a la Agencia Nacional de Tránsito. También debe sugerir las tarifas de los cursos para que las apruebe el Consejo de Administración de la Agencia Nacional de Tránsito.

- **Director Pedagógico**

- 1) Programar las actividades de instrucción.
- 2) Realizar los procedimientos de evaluación y seguimiento del cumplimiento curricular.
- 3) Nombrar al Asesor Técnico en Educación y Seguridad Vial, profesores e instructores de conducción de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo" en colaboración con los miembros del Consejo Académico.
- 4) Presentar al director general Administrativo y al Consejo Académico una terna de candidatos para el cargo de Inspector de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".
- 5) Revisar, evaluar y sugerir los programas y estrategia de estudio.

- **Secretaria**

- 1) Llevar el control de toda la correspondencia que genere o reciba la Escuela de

Conductores "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

- 2) Despachar toda la documentación que el director general Administrativo haya aprobado y firmado.
- 3) Actualizar a las partes pertinentes sobre el avance de los trámites de la Dirección General Administrativa.
- 4) De acuerdo con las instrucciones del director general Administrativo cuando sea necesario, llevar los libros a su cargo, el archivo y ocuparse del correo y la correspondencia.
- 5) Mantener los registros de inscripción y calificación, colaborando con el director general administrativo para garantizar su exactitud y correcto almacenamiento.

- **Consejo Académico**

- 1) Conocer el plan de actuación anual y comunicar al director general administrativo las revisiones que resulten prácticas.
- 2) Declarar aptos para las pruebas de aptitud (exámenes de grado) a los alumnos que hayan cumplido con la asistencia reglamentaria a todas las clases teóricas y prácticas, hayan aprobado todos los módulos de estudio y sean aptos psicosensoorialmente para conducir, antes de obtener el permiso de conducir profesional.
- 3) Sugerir la adquisición de vehículos, equipos y material didáctico para elevar gradualmente el calibre de la enseñanza teórica y práctica.
- 4) Convocar a reunión a los jefes de departamento académico y profesores de autoescuela correspondientes para tratar la evolución del plan de estudios y demás asuntos relativos al buen funcionamiento de la Escuela de Conducción

"Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

- 5) Resolver las cuestiones disciplinarias de los alumnos y las reclamaciones que éstos formulen contra las sanciones o calificaciones impuestas por los profesores e instructores de autoescuela en el plazo máximo de quince días.

- **Asesor Técnico de Educación Vial y Conducción**

- 1) Supervisar la correcta enseñanza del plan de estudios de seguridad y educación vial.
- 2) Crear y presentar lecciones, conferencias o seminarios sobre seguridad y educación vial para profesores, profesores de autoescuela y público en general.
- 3) Sugerir bancos de preguntas para exámenes teóricos y prácticos sobre conducción y seguridad vial.
- 4) Crear y sugerir rutas de prácticas de conducción cooperando con las organizaciones pertinentes.
- 5) Como complemento a la instrucción impartida en la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo", sugerir el diseño de manuales, cartillas, folletos y trípticos relacionados con la seguridad y educación vial.

- **Inspectora**

- 1) Supervisar directamente el cumplimiento de las normas legales por parte de los alumnos durante el procedimiento de matriculación.
- 2) Mantener el orden y la disciplina entre los alumnos, el profesorado y el personal administrativo, y mantener informados a los directores, al director general administrativo y al director pedagógico.

- 3) Informar mensualmente al director general administrativo y al director pedagógico de la asistencia de alumnos, profesores e instructores prácticos de conducción, así como de la marcha de los planes generales de trabajo.
- 4) Informar al director general administrativo de los errores administrativos internos cometidos por el personal docente y administrativo para que se apliquen las consecuencias que correspondan según el Reglamento Interno.
- 5) Realizar las funciones adicionales señaladas en este Reglamento.

- **Contador**

- 1) Llevar la contabilidad de la Autoescuela "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo", incluyendo los libros de cobros y pagos.
- 2) Elaborar los balances e informes trimestrales de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados y presentarlos cuando sea necesario a la autoridad que lo haya seleccionado.
- 3) Elaborar la proforma presupuestaria de cada ejercicio.
- 4) Mantener al día los registros de bienes muebles e inmuebles de la Escuela de Conductores "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".
- 5) Calcular las sumas que deban pagarse por concepto de impuestos, tasas, contribuciones y demás obligaciones con apego a la ley.

- **Psicólogo**

- 1) Evaluar el bienestar psicológico de los estudiantes.
- 2) Averiguar y avalar la exactitud de las evaluaciones de las pruebas psicológicas, aprobando su precisión.
- 3) Llevar un registro de los exámenes psicológicos tomados.

- **Técnico Evaluador Psicossensométrico**

- 1) Evaluar exámenes psicossensométricos.
- 2) Evaluar los resultados de las pruebas psicossensométricas para determinar su validez.
- 3) Registrar los resultados de todos los exámenes psicossensométricos.

- **Cuerpo Docente**

- 1) Planificar y preparar las clases basándose en el plan de estudios aprobado por la Agencia Nacional de Tráfico, y supervisar y evaluar continuamente la actividad de los alumnos.
- 2) Emplear técnicas y materiales didácticos actuales en sus actividades de enseñanza.
- 3) Llevar un registro diario de la asistencia de cada alumno y de las calificaciones de cada unidad modular.
- 4) Desempeñar las funciones adicionales que le sean delegadas por las autoridades de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

- **Instructores**

- 1) Planificación de todas las lecciones de conducción de acuerdo con los requisitos del alumno y de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".
- 2) Impartir clases de conducción a los alumnos.
- 3) Realización de clases prácticas.

- 4) Sugiriendo mejoras en las habilidades de conducción.
- 5) Explicar los procedimientos y técnicas de conducción.
- 6) Seguimiento del progreso de los alumnos.
- 7) Desarrollar la confianza de los estudiantes mientras conducen.

4.3. PLANIFICACIÓN (CLÁUSULA 6)

En esta parte de la norma se cubrirán los riesgos que pueden surgir a la hora de llevar a cabo las distintas tareas de gestión de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo", además de potenciar los objetivos de calidad.

4.3.1. Acciones para abordar riesgos

En este apartado se aborda los riesgos de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo", según la norma ISO 9001:2015, ya que puede afectar al correcto funcionamiento de los procesos existentes, para ello se realizó una matriz de riesgos la cual nos muestra de una manera detallada los riesgos que presenta la institución.

La matriz de riesgo se encuentra el Anexo 2, los parámetros para realizar dicha matriz se los detalla a continuación.

Tabla 22

Matriz de consecuencia

OCURRENCIA	SIGNIFICADO	VALOR
Catastrófico	Crítico, existen importantes errores	E
Peligroso	Existen errores significativos y continuos, existen incumplimiento a los puntos de control interno	D
Moderado	Eventualmente se produce errores graves y no se respetan los puntos de control interno.	C
Menor	Existen errores operativos, existe incumplimiento en algunos puntos de control interno	B
Insignificante	Existen errores operativos, así como incumplimiento en algunos puntos de control interno que son subsanables.	A

Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

Tabla 23

Ponderación de probabilidad

OCURRENCIA	SIGNIFICADO	VALOR
Frecuente	Casi seguro de que ocurra	5
Probable	Probable que ocurra	4
Ocasional	Probablemente ocurra en algún momento	3
Posible	Ocurrirá en algún momento	2
Improbable	Puede que nunca ocurra	1

Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

Tabla 24

Matriz de riesgos

			CONSECUENCIA				
			Insignificante A	Menor B	Moderado C	Peligroso D	Catastrófico E
PROBABILIDAD	Frecuente	5	Media	Alto	Extremo	Extremo	Extremo
	Probable	4	Baja	Medio	Alto	Extremo	Extremo
	Ocasional	3	Baja	Medio	Medio	Alto	Extremo
	Posible	2	Baja	Bajo	Medio	Medio	Alto
	Improbable	1	Baja	Bajo	Bajo	Bajo	Medio

Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

4.3.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

Se establecieron los objetivos de calidad, y el cuadro adjunto muestra cómo está previsto alcanzarlos.

Tabla 25

Objetivos de calidad de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo"

OBJETIVO CALIDAD	ACCIONES	PERIODO	INDICADORES
OBJETIVO 1			
Certificar la satisfacción de los clientes mediante una correcta gestión de la Escuela de Conducción.	Realizar un control de calidad a cada uno de los procesos	Mensual	Índice de cumplimiento de satisfacción del cliente
OBJETIVO 2			
Garantizar una formación de calidad a los estudiantes de la Escuela de Conducción.	Dar un seguimiento a la planificación académica.	Mensual	Porcentaje de estudiantes satisfechos.
OBJETIVO 3			
Fortalecer las competencias de los trabajadores que conforman la institución con el fin de mejorar el servicio que se ofrece.	Realizar capacitaciones al personal con la finalidad que realicen de manera correcta sus actividades	Semestral	Porcentaje del personal capacitado.
OBJETIVO 4			
Cumplir con las normas y requisitos legales, gestionar de manera correcta los procesos de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".	Revisión de las normas y requisitos legales.	Semestral	Porcentaje del control de normas y requisitos legales.

Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

4.4. APOYO (CLÁUSULA 7)

Esta cláusula se basa en determinar los recursos, competencias, comunicación y la gestión de documentos y registros existentes en la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

4.4.1. Recursos

Es necesario conocer la infraestructura y la tecnología que son los recursos que permite el correcto funcionamiento de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”, los cuales podemos encontrar en el capítulo III.

4.4.2. Competencias

Toda institución debe determinar las competencias que debe tener su personal, para que desempeñe sus actividades de la mejor manera, es por lo que se diseñó fichas de puesto de trabajo para la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”, que se muestra en el anexo 4, donde detalla las principales características de los diferentes puestos de trabajo.

4.4.3. Comunicación

Para comprender la comunicación externa e interna de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”, se realizó una matriz de comunicación que la encontramos a continuación.

Tabla 26

Matriz de Comunicación

Tipo de Comunicación		Mensaje	Emisor	Receptor	Canal	Periodicidad
Interna	Externa					
X		Misión de la institución	Responsable de calidad	Personal	Tablero - Redes sociales	Cada que se plantee actualizar la misión
X		Visión de la institución	Responsable de calidad	Personal	Tablero - Redes sociales	Cada que se plantee actualizar la visión
X		Política de calidad	Responsable de calidad	Personal	Tablero - Redes sociales	Cada que se plantee actualizar la política de calidad
X		Objetivos de calidad	Responsable de calidad	Personal	Tablero - Redes sociales	Cada que se plantee actualizar los objetivos de calidad
X		Manual de procedimientos	Responsable de calidad	Personal	Reuniones grupales	Cada que se plantee actualizar el manual de procedimiento
X		Documentos de registros	Responsable de calidad	Personal	Reuniones grupales	Cada que se plantee actualizar los documentos y registros
X		Indicadores de control	Responsable de calidad	Personal	Reuniones grupales	Fecha estipulada en los indicadores
X		Fichas de puestos de trabajo	Director administrativo	Personal	Reuniones grupales	Cada que se plantee actualizar las fichas de puestos de trabajo
X		Propuesta de mejora	Director administrativo	Personal	Reuniones grupales	Semestralmente
	X	Acciones correctivas	Cliente	Asistente del servicio al cliente	Reuniones individuales	Cada que sea necesario

X	Consultas	Cliente	Responsable de calidad	Reuniones individuales	Cada que sea necesario
X	Satisfacción del cliente	Cliente	Asistente del servicio al cliente	Reuniones individuales	Trimestralmente
X	Evaluación de proveedores	Director administrativo	Proveedor	Reuniones individuales	Fecha estipulada en los indicadores
X	Requisitos de los clientes	Cliente	Asistente del servicio al cliente	Reuniones individuales	Cada que sea necesario

Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

4.4.4. Información documentada

Para este apartado se utilizó una lista maestra de documentos y registro para controlar y gestionar la información registrada que maneja la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

Tabla 27

Lista Maestra de documentos

PREOCESO	PROCEDIMIENTO	COD	Registro / Documento	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
				Interno	Externo	Funcionario	Lugar de archivo
Direccionamiento estratégico y operativo	Elaborar plan anual	GE.1.1-D01	Informe de planificación anual	X		Director Administrativo - Consejo Académico	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
		GE.1.1-R01	Registro de desempeño de la planificación anual	X		Director Administrativo - Consejo Académico	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
	Elaborar el presupuesto	GE.1.2-D01	Informe de planificación presupuesto	X		Director Administrativo - Consejo Académico	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
		GE.1.2-R01	Registro de desempeño de la planificación del presupuesto	X		Director Administrativo - Consejo Académico	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
Dirección Administrativa	Revisión y Matriculación de vehículos para el uso académico	GE.2.1-D01	Cita para la revisión vehicular.	X		Director Administrativo	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
		GE.2.1-R01	Registro de requisitos	X		Director Administrativo	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
	Contratación	GE.2.2-D01	Hojas de vida		X	Profesionales	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
		GE.2.2-D02	Contratos	X		Director Administrativo	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"

Inscripción y Matriculación	Capacitación al personal	GE.2.2-R01	Actas de personal seleccionado	X		Director Administrativo	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
		GE.2.3-D01	Cronograma de capacitaciones	X		Secretaria	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
		GE.2.3-R01	Registro de capacitaciones			Secretaria	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
	Aprobación del nuevo ciclo	GO.1.1-D01	Solicitud para la aprobación del nuevo ciclo al ANT	X		Secretaria	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
		GO.1.1-R01	Registro de aprobación	X		Secretaria	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
	Habilitación del sistema y publicación de requisitos	GO.1.2-D01	Inscripción	X		Secretaria	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
		GO.1.2-R01	Registro de requisitos	X		Secretaria	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
	Legalización de matricula	GO.1.3-D01	Solicitud de exámenes psicosenométricos		X	Estudiante_	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
		GO.1.3-D02	Formulación de matricula	X		Estudiante_	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
		GO.1.3-R01	Acta de matricula	X		Secretaria	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
Preparación Académica	Planificación general académica	GO.2.1-D01	Informe de planificación académica	X		Director pedagógico - Asesor Técnico de Educación Vial y Conducción	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"

	GO.2.1-D01	Syllabus	X	Docentes	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
	GO.2.1-R01	Registro del desempeño de la planificación académica	X	Director pedagógico	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
	GO.2.2-D01	Syllabus	X	Docentes	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
	GO.2.2-D02	Informe de rendimiento académico	X	Docentes	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
	GO.2.2-D03	Informe de calificaciones generales	X	Docentes	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
Desarrollo académico	GO.2.2-R01	Registro de asistencia Docentes	X	Director pedagógico	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
	GO.2.2-R02	Registro de asistencia Estudiantes	X	Director pedagógico	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
	GO.2.3-D01	Banco de preguntas	X	Docentes	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
	GO.2.3-D02	Informe de rendimiento de evaluación	X	Director pedagógico - Asesor Técnico de Educación Vial y Conducción	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
	GO.2.3-D03	Informe de calificaciones	X	Docentes	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
Evaluación académica	GO.2.3-R01	Registro de asistencia Docentes	X	Director pedagógico	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"

Titulación y certificación	Elaborar la documentación de los estudiantes para el ANT	GO.2.3-R02	Registro de asistencia Estudiantes	X	Director pedagógico	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
		GO.2.3-R03	Registro de pruebas realizadas.	X	Docentes	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
		GO.2.3-R04	Registro de exámenes realizados	X	Docentes	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
		GO.3.1-D01	Solicitud de desglose de documentos.	X	Estudiantes	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
	Exámenes psicosensométricos a los estudiantes	GO.3.1-R01	Actas de aprobación	X	Director Administrativo	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
		GO.3.2-D01	Solicitud de exámenes psicosensométricos	X	Técnico Evaluador Psicosensometrico	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
		GO.3.2-R01	Registro de exámenes realizados	X	Técnico Evaluador Psicosensometrico	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
		GO.3.3-D01	Aprobación del curso de conducción	X	Estudiantes	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
		GO.3.3-D02	Certificados	X	Secretaria	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
		GO.3.3-R01	Registro de estudiantes graduados	X	Director Pedagógico	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
Gestión financiera	Preparar la proforma presupuestaria para	GA.1.1-D01	Proforma presupuestaria	X	Contador	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"

cada ejercicio económico	GA.1.1-D02	Contabilidad	X	Contador	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"	
	GA.1.1-R01	Registro de desempeño de la proforma presupuestaria	X	Contador	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"	
	GA.1.1-R02	Registro de contabilidad	X	Contador	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"	
	Efectuar los pagos	GA.1.2-D01	Informes de pagos	X	Contador	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
		GA.1.2-R01	Comprobantes de pago	X	Contador	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
		GA.1.3-D01	Informe de compra	X	Contador	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
	Selección de proveedores	GA.1.3-R01	Comprobantes de compra	X	Contador	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
		GA.1.3-R02	Desempeño de los proveedores	X	Contador	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
	Control de registros	GA.2.1- D01	Lista de registros	X	Encargado del SGC	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
		GA.2.1- R01	Control de registros	X	Encargado del SGC	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
	GA.2.2-D01	Lista de documentos	X	Encargado del SGC	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"	

Control de documentos	GA.2.2-R01	Control de documentos	X	Encargado del SGC	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
	GA.2.3-D01	Informe de no conformidades	X	Encargado del SGC	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
Control de no conformidades	GA.2.3-R01	Registro de no conformidades	X	Encargado del SGC	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
	GA.2.4-D01	Plan de auditoria	X	Encargado del SGC	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
	GA.2.4-D02	Programa de auditoría	X	Encargado del SGC	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
Auditorías internas	GA.2.4-R01	Registro de auditoría	X	Encargado del SGC	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
	GA.2.5 - D01	Informe de acciones correctivas	X	Encargado del SGC	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
Acciones correctivas	GA.2.5 - R01	Registro de acciones correctivas	X	Encargado del SGC	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
	GA.2.6 -D01	Informe de revisión por la dirección	X	Encargado del SGC	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
Revisión por la dirección	GA.2.6 -R01	Registro de revisión	X	Encargado del SGC	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
	GA.3.1- D01	Fichas técnicas	X	Encargado del mantenimiento	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"

Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo

Mantenimiento de equipos tecnológicos	GA.3.1- R01	Registro del mantenimiento		Encargado del mantenimiento	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
	GA.3.2-D01	Fichas técnicas	X	Encargado del mantenimiento	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
Mantenimiento de vehículos	GA.3.2-R01	Registro del mantenimiento		Encargado del mantenimiento	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
	GA.4.1-D01	Informe de identificación de riesgos	X	Encargado de Seguridad Ocupacional	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
Identificar riesgos laborables	GA.4.1-R01	Registro de los riesgos		Encargado de Seguridad Ocupacional	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
Medir y evaluar los riesgos laborables	GA.4.2-D01	Matriz de riesgos laborables	X	Encargado de Seguridad Ocupacional	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
	GA.4.3-D01	Informe de control de riesgos		Encargado de Seguridad Ocupacional	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"
Control de los riesgos laborales	GA.4.3-R01	Registro del seguimiento de los riesgos	X	Encargado de Seguridad Ocupacional	Escuela de conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"

Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

4.5. OPERACIÓN (CLÁUSULA 8)

Las numerosas operaciones de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo" se describen en esta sección.

4.5.1. Planificación y control operacional

Para la planificación y control operacional se elaboró un manual de procedimiento porque nos permite tener la información detallada y ordenada, mediante el inventario de procesos sabemos que la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo" cuenta con 3 macroprocesos, 6 procesos y 17 procedimientos, los cuales deben estar detallados en el manual.

El manual de procedimientos lo podemos encontrar en el anexo 7

4.6. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (CLÁUSULA 9)

En esta fase, se utiliza indicadores de los procesos de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo" para evaluar el sistema de gestión, y también se realizan auditorías para ayudar a determinar el grado de avance de estos procesos.

4.6.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

Para supervisar, valorar, analizar y evaluar el sistema de gestión, el Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo ha desarrollado indicadores de calidad para calibrar el funcionamiento de sus procedimientos.

Los indicadores de calidad los encontramos en el anexo 5

4.6.2. Auditoría Interna


La auditoría interna nos ayuda a conocer la situación del sistema de gestión, la escuela de conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo" no cuenta con un formato que

le permita evaluar los procesos, es por lo cual se realizó un modelo de un programa de auditoría y de un plan de auditoría, lo que le permitirá a la institución tener un control del nivel de su desempeño.

A continuación, encontramos el formato del programa de auditoría para la escuela de conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

Tabla 28

Programa de auditoría


		ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"															
		PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD												CÓDIGO:			
														VERSIÓN:			
														FECHA:			
OBJETIVO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA				ALCANCE DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA													
CRITERIOS DE AUDITORÍA		DOCUMENTO RELACIONADO						RECURSOS NECESARIOS									
Proceso	Justificación	Coordinador de la Auditoría	Equipo Auditor	Método de Auditoría	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Responsables

Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

A continuación, encontramos el formato del plan de auditoría para la escuela de conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

Tabla 29

Plan de auditoría

		ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"	
PLAN PARA LA AUDITORÍA INTERNA			
Código:			
Páginas:			
1. OBJETIVO			
2. ALCANCE			
3. TÉRMINOS			
Sigla	Significado		
4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR INTERNO			
5. DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCESOS DE AUDITORÍA INTERNA			
6. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO			
Indicadores	Fórmula	Meta	Detalle

Elaborado por:	Aprobado por:

Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

4.7. MEJORA CONTINUA (CLÁUSULA 10)

Tras la elaboración del plan de mejora y la evaluación de los resultados, esta fase final de la norma ISO 9001:2015 se centra en la mejora continua en la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes de Otavalo”.

4.7.1. Plan de mejora

Cn el fin de mejorar los numerosos procedimientos de la institución a medida que evolucionan y reducir los peligros potenciales, se proporciona el plan de mejora de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

Tabla 30

Plan de mejora

PLAN DE MEJORA PARA LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"						
CICLO	Acciones de mejora	Tarea	Responsable	Indicador de seguimiento	Fecha de inicio	Fecha fin
P	Planificar la asignación de recursos para la implementación del SGC	Asignar los recursos a cada área de trabajo	Director Administrativo	% de cumplimiento	oct-23	nov-23
		Establecer la información documentada acorde a la norma	Director Administrativo	% de cumplimiento	oct-23	nov-23
H	Mejorar los procesos	Capacitación al personal para que desarrollen las actividades de los procesos de la mejor manera.	Director Administrativo	% de cumplimiento	nov-23	dic-23
		Identificar los posibles riesgos asociados a los procesos	Responsable de cada área	% de cumplimiento	nov-23	dic-23

		Realizar un manual de procesos	Director Administrativo	% de cumplimiento	nov-23	dic-23
V	Evaluación y seguimiento del SGC	Monitorear los riesgos	Coordinador	% de cumplimiento	dic-23	ene-23
		Realizar planes de auditoría.	Responsable del SGC	% de cumplimiento	dic-23	ene-23
		Realizar un seguimiento de los planes de auditoría	Responsable del SGC	% de cumplimiento	dic-23	ene-24
A	Aplicar mejoras en el SGC	Establecer plan de mejoras.	Director Administrativo	% de cumplimiento	feb-24	mar-24
		Realizar acciones correctivas	Director Administrativo	% de cumplimiento	feb-24	mar-24
		Actualizar documentos y registros	Director Administrativo	% de cumplimiento	feb-24	mar-24

Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

4.7.2. Análisis de resultados

La escuela de conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo” en el Check List inicial de la norma ISO 9001:2015 obtuvo un cumplimiento de 33,96%, podemos observarlo en el capítulo III, pero gracias al diseño de gestión presentado en el e trabajo de investigación la escuela de conducción obtuvo un 77,70% del cumplimiento de los requisitos de la norma, teniendo una evidente mejora en beneficio de la institución.

Tabla 31

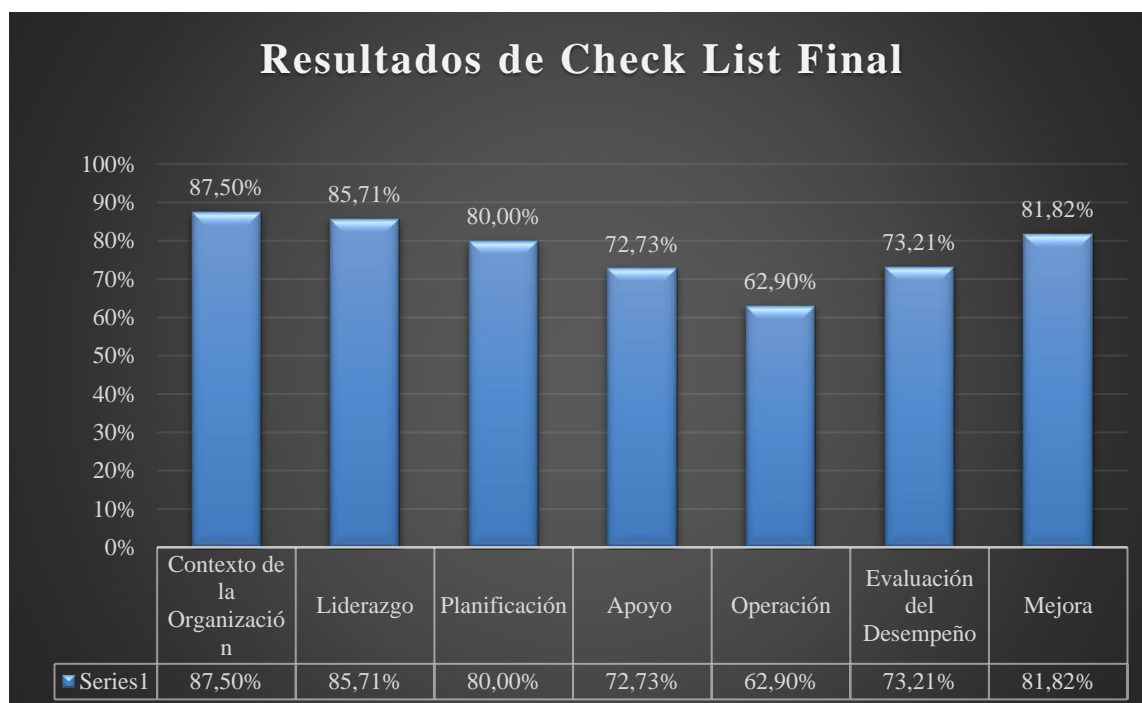
Porcentaje del cumplimiento de la norma ISO 9001:2015

No	Requisito	% Cumplimiento
4	Contexto de la Organización	87,50%
5	Liderazgo	85,71%
6	Planificación	80,00%
7	Apoyo	72,73%
8	Operación	62,90%
9	Evaluación del Desempeño	73,21%
10	Mejora	81,82%
Total		77,70%
Valoración	Medio	

Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

Figura 16

Resultado del Check List final



La comparación del Check List inicial y final de los porcentajes de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo” se muestra en la Tabla 32.

Tabla 32

Tabla de comparación

No	Requisito	% Cumplimiento Inicial	% Cumplimiento Final	% Incremento
4	Contexto de la Organización	25,00%	87,50%	62,50%
5	Liderazgo	57,14%	85,71%	28,57%
6	Planificación	20,00%	80,00%	60,00%
7	Apoyo	45,45%	72,73%	27,27%
8	Operación	46,77%	62,90%	16,13%

9	Evaluación del Desempeño	16,07%	73,21%	57,14%
10	Mejora	27,27%	81,82%	54,55%
TOTAL		33,96%	77,70%	43,74%
VALORACIÓN		BAJO	MEDIO	

Nota. Elaborado por: Fabricio Chimarro

CONCLUSIONES

Para diseñar eficazmente el modelo de gestión de este proyecto de investigación, se construyó un marco teórico. Esto nos ayudó a identificar conceptos y conocimientos sobre el sistema de gestión de procesos y los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Establecer la situación actual de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo" a través de herramientas como PESTEL, FODA, y el Check List de la norma ISO 9001:2015 permitió conocer el estado inicial de la institución, con respecto a los factores internos, externos y los requisitos de la norma. En el Check List inicial se obtuvo un porcentaje de 33,96% de cumplimiento de los requisitos, siendo un porcentaje bajo, se buscaron soluciones para mejorar la situación.

Se desarrolló el sistema de gestión por procesos utilizando los datos recopilados y el manual de procedimientos para que la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo" se desarrolle de mejor manera las actividades siguiendo los aspectos que son necesarios en la Norma ISO 9001:2015, como son el enfoque basado en los riesgos, que ayuda a controlar el comportamiento de cada proceso, con lo antes mencionado al evaluar el Check List final de la norma se obtuvo un 77,70% de los requisitos, teniendo una evidente mejora que ayudara a la institución a realizar un servicio de calidad.

RECOMENDACIONES

Se debe definir las bases legales y teóricas por medio de fuentes bibliográficas que nos permitan sustentar y desarrollar el trabajo de investigación.

Es recomendable que la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo” una vez obtenido el diseño del sistema de gestión por procesos, tomen la decisión de implementarla y de esta manera obtener un 100% de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 para garantizar una gestión de calidad.

La Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”, debe establecer un control para identificar problemas y realizar acciones correctivas, de esta manera asegura que se mantiene la eficiencia del diseño del sistema de gestión por procesos.

BIBLIOGRAFÍA

- Norma ISO 9001:2015, N. I. (1 de febrero de 2022). *La ISO 9001:2015 y los principios de gestión de la calidad*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2022/02/la-iso-90012015-y-los-principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Andalucía Emprende. (2013). *CADENA DE VALOR*. Fundación Pública Andaluza. Obtenido de <https://www.andaluciaemprende.es/wp-content/uploads/2019/02/CADENA-DE-VALOR.pdf>
- ANT. (2023). *Gobierno del Ecuador* . Obtenido de <https://www.ant.gob.ec/visor-de-siniestralidad-estadisticas/>
- Calidad, A. G. (03 de 09 de 2016). *Gestión - Calidad* . Obtenido de <https://gestion-calidad.com/>
- Cantón, I. (2010). *Introducción a los procesos de Calidad*. Madrid : REICE. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55119084001.pdf>
- Constitución de la Republica del Ecuador . (2008). *ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DEL ESTADO*. Recuperado el Junio de 2022, de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Cortés, F. (2014). *Manual para el diseño y la construcción de indicadores*. México: Coneval. Obtenido de https://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/MANUAL_PARA_EL_DISENO_Y_CONTRUCCION_DE_INDICADORES.pdf
- Criollo, K. (2022). *DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:205 PARA LA EMPRESA FLORANROSA S.A*. IBARRA: UTN.
- García, M. (2017). *GUIA PARA LA IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS DE PROCESOS*. UCA. Obtenido de https://personal.uca.es/wp-content/uploads/2018/03/1237151097_652011132928.pdf?u

- Gehisy. (13 de Febrero de 2017). *Calidad y ADR* . Obtenido de <https://aprendiendocalidadyadr.com/mapeo-de-procesos-iso-90012015/>
- González, A. (2021). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015, PARA LA DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE Y AMBIENTE DEL CANTÓN PIMAMPIRO*. Ibarra: UTN. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11744/2/04%20IND%20322%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
- IICA. (2018). *EL ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO*. (M. Blanco, Ed.) San José : Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. Obtenido de <https://repositorio.iica.int/bitstream/handle/11324/7043/BVE18040203e.pdf?sequence=1>
- Ilzarbe, L. (13 de enero de 2023). Ficha de proceso: qué es y pasos para una excelente gestión del almacén. Obtenido de <https://blog.toyota-forklifts.es/ficha-proceso-gestion-almacen#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20una%20ficha%20de,organizaci%C3%B3n%20tiene%20a%20su%20alcance.>
- INATEC. (2018). *Manual de Gestión de la Calidad*. I Instituto Nacional Tecnológico. Obtenido de https://www.tecnacional.edu.ni/media/MANUAL_GESTION_DE_CALIDAD_1.pdf
- INEC. (2022). Estadísticas de Transporte. Ecuador. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/Estadistica%20de%20Transporte/ESTRA_2021/2022_ESTRA_SINIESTROS.pdf
- ISO. (2005). *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*. Obtenido de http://www.unc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/Norma_ISO_9000_2005.pdf

- ISO. (2015). *ISO*. Recuperado el 21 de 03 de 2023, de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- LOTTTSV. (2008). *LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRÁNSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- LOTTTSV. (2008). *Ley Orgánica de Trasporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial*. Obtenido de https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/LOTAIP_6_Ley-Organica-de-Transporte-Terrestre-Transito-y-Seguridad-Vial-2021.pdf
- Martínez Ruiz , H. (2018). *Metodología de la investigación*. (C. Learning, Ed.) Mexico .
- Palacios, A. (2009). *Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo*. Unidad de Reforma Institucional. Obtenido de https://orion2020.org/archivo/competencias_gerenciales/pensamiento_sistematico/04_diagramasflujo.pdf
- Pardo, J. (2013). *Configuración y uso de un mapa de procesos*. AENOR. Obtenido de https://elibro.net/es/lc/utnorte/login_usuario/?next=/es/lc/utnorte/titulos/53587/
- Pereda, G. (2017). *Métodos y técnicas de investigación*. Recuperado el Junio de 2022, de <https://es.slideshare.net/guillermopereda/mtodos-y-tnicas-de-investigacin-79785371>
- Raffino, M. (21 de Junio de 2020). *Concepto de* . Obtenido de <https://concepto.de/sistema/>
- Sampieri, R. H. (2014). *Meodología de la Investigación* . (McGRAW-HILL, Ed.) Mexico .
- Torres, C. A. (2013). *Metodología de la investigación*. Colombia: Universidad de La Sabana, Colombia. Recuperado el Junio de 2022, de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Check List Inicial de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo"

EVALUACIÓN DE DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS QUE PROPORCIONA LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO "			
NUMERALES DE LA NORMA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN		
	100%	50%	0%
	Cumple totalmente	Cumple parcialmente	No cumple
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			
4.1 Comprensión de la organización y su contexto			
Se han determinado las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización		5	
La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas			0
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas			
La organización ha determinado las partes interesadas que son pertinentes al SGC			0
La organización realiza el seguimiento y la revisión de las partes interesadas y requisitos		5	
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de gestión de calidad			
La organización ha determinado el alcance del Sistema de Gestión de la calidad según los procesos, productos y servicios			0

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos			
La organización ha determinado los procesos necesarios para el sistema de gestión.			0
Se ha determinado las entradas y salidas de los procesos.			0
Se han determinado la secuencia e interacción de estos procesos.			0
Se han determinado y aplicado criterios y métodos de seguimiento, indicadores de desempeño, mediciones para el control de los procesos.			0
La organización ha determinado los recursos necesarios para estos procesos y que se asegure su disponibilidad.		5	
Se han asignado las responsabilidades y autoridades para el desarrollo de los procesos	10		
Se han abordado los riesgos y oportunidades según lo estipulado en el apartado 6.1			0
Se evalúan los procesos e implementan cualquier cambio necesario para que se puedan lograr los resultados previstos		5	
Se logra evidenciar la mejora de los procesos y el sistema de gestión de la calidad			0
Se mantiene información documentada que se considere un apoyo a las operaciones de los procesos		5	
Se conserva la información documentada para asegurar que los procesos se realizan según lo planificado		5	
Subtotal	10	30	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	25,00%		

5. LIDERAZGO			
5.1 La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso			
5.1.1 Generalidades			
Demuestra liderazgo y compromiso respecto al sistema de gestión de la calidad.	10		
Asegura que se establezcan la política de calidad y los objetivos de calidad.			0
Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.			0
La alta dirección se asegura que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.	10		
Se asegura que el sistema de gestión de calidad logre los resultados previstos.		5	
La alta dirección se encuentra comprometida para dirigir y apoyar a los diferentes roles para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	10		
5.1.2 Enfoque al cliente			
Se determinan y comprenden los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios que son aplicables	10		
Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades			0
Se mantiene un enfoque de mejora de la satisfacción del cliente	10		
5.2 Política			
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad			
La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de calidad que sea apropiada al contexto de la organización			0

5.2.2 Comunicación de la política de calidad			
La política de calidad se encuentra disponible como información documentada, se ha comunicado dentro de la organización y está disponible para las partes interesadas.			0
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización			
Existe evidencia en donde se asignen las responsabilidades y autoridad pertinentes para cada rol dentro de la organización.	10		
Se han comunicado las responsabilidades y autoridades.	10		
Se entiende cuáles son los roles y responsabilidades en toda la organización.		5	
Subtotal	70	10	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	57,14%		
6. PLANIFICACIÓN			
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades			
La organización ha determinado los riesgos y oportunidades para asegurar el sistema de gestión de calidad.			0
La organización ha planificado las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.			0
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos			
Se han establecido los objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes.		5	
La organización ha planificado cómo se va a lograr cumplir con los objetivos de la calidad.		5	
6.3 Planificación de los cambios			
Se han planificado los cambios que se puedan dar en el sistema de gestión de la calidad.			0

Subtotal	0	10	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	20,00%		
7. APOYO			
7.1 Recursos			
Se han determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.		5	
La organización ha determinado, proporcionado y mantenido la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos.		5	
La organización ha determinado, proporcionado y mantenido un ambiente necesario para la operación de sus procesos.		5	
7.2 Competencia			
El personal de la empresa cuenta con la formación y experiencia necesaria para el desarrollo de sus labores.	10		
7.3 Toma de conciencia			
Se ha tomado conciencia de la política de calidad y los objetivos de calidad.		5	
7.4 Comunicación			
Se han determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad.		5	
Se ha determinado quién, cuándo, cómo y a quién comunicar.		5	
7.5 Información documentada			
Se ha determinado la información documentada necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			0
Se encuentra establecido un formato para cada documento.			0
La información documentada se encuentra disponible y está protegida adecuadamente		5	
Se ha establecido la distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, conservación, control de cambios de la información documentada.		5	

Subtotal	10	40	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	45,45%		
8. OPERACIÓN			
8.1 Planificación y control operacional			
La organización ha determinado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de provisión de productos y servicios.	10		
La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos.		5	
La organización se asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados.		5	
8.2 Requisitos para los productos y servicios			
Se han determinado las comunicaciones pertinentes para los clientes.	10		
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo los requisitos legales y aquellos requisitos necesarios para la organización.		5	
La organización se asegura que puede cumplir con los requisitos especificados por los clientes antes de comprometerse a suministrar el servicio.	10		
La organización conserva información documentada sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.		5	
La organización se asegura de que cuando existan cambios en los requisitos para los productos y servicios se realizarán las modificaciones pertinentes y se comunique de los cambios.		5	

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios			
La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurar la provisión de productos.		5	
La organización considera la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo.		5	
La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse se definen los resultados a lograr.		5	
La organización conserva información documentada de las actividades.			0
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente			
La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.		5	
La organización determina y aplica criterios de evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.		5	
Se conserva información documentada de las actividades.			0
8.5 Producción y provisión del servicio			
Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.		5	
Dispone de información documentada que define las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.			0
Cuenta con controles de la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados.		5	
Se implementan actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar los criterios de control.		5	

Cuenta con una infraestructura y entorno adecuado para la operación de los procesos.	10		
Se designan personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida.	10		
Se revisa y controla los cambios para la producción o prestación del servicio para asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos.		5	
Conserva información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios.			0
8.6 Liberación de los productos y servicios			
Se implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		5	
Se conserva información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.		5	
8.7 Control de las salidas no conformes			
Se asegura de que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.		5	
Se toman las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los producto y servicios.		5	
Se aplica el ítem anterior para los productos o servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.		5	
La organización trata las salidas no conformes a través de: la corrección, separación, contenido devolución o suspensión de provisión de productos y servicios, información al cliente, obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.			0
Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.			0

La organización conserva información documentada que: describa la no conformidad, describa las acciones tomadas, describa todas las concesiones obtenidas, identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.			0
Subtotal	50	95	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	46,77%		
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO			
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación			
9.1.1 Generalidades			
La organización determina y aplica criterios de evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.		5	
La organización determina qué necesita seguimiento y medición.			0
Se determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesario para asegurar los resultados válidos.		5	
Se determina cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.			0
La organización evalúa el desempeño y eficiencia del SGC			0
La organización conserva información documentada apropiada como evidencia de los resultados.			0
9.1.2 Satisfacción al cliente			
La organización realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		5	
Se determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información de apartado anterior.			0


9.1.3 Análisis y evaluación			
La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y medición.			0
9.2 Auditoría interna			
La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.			0
Las auditorías otorgan información referente a los requisitos propios de la organización pasa su SGC.			0
La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.			0
Define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría.			0
Selecciona auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.			0
Se asegura de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente.			0
Se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada.			0
Se conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.			0
9.3 Revisión por la dirección			
9.3.1 Generalidades			
La alta dirección revisa el SGI de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.			0

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección			
La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.		5	
Se considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.		5	
Se considera la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			0
Se considera la adecuación de los recursos.		5	
Se considera la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			0
Se considera las oportunidades de mejora.		5	
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección			
Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con: a) las oportunidades de mejora.		5	
b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad			0
c) las necesidades de recursos		5	
Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección			0
Subtotal	0	45	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	16,07%		

10. MEJORA			
10.1 Generalidades			
La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.		5	
10.2 No conformidad y acción correctiva			
La organización reacciona ante la no conformidad y, cuando sea aplicable toma acciones para controlarla, corregirla y hacer frente a las consecuencias.		5	
Se evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte.		5	
Se implementa cualquier acción necesaria para una no conformidad.		5	
Se revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.			0
Actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.			0
Se realizan cambios al sistema de gestión de la calidad si fuera necesario.			0
Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		5	
Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente y los resultados de la acción correctiva.			0
10.3 Mejora continua			
La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.			0

La organización considera 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.		5	
Subtotal	0	30	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	27%		

Anexo 2: Matriz de riesgos de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”

			ANÁLISIS DEL RIESGO										RESULTADOS		CONTROLES	
			PROBABILIDAD					CONSECUENCIA								
PROCESO	RIESGO	TIPO DE RIESGO	1	2	3	4	5	A	B	C	D	E	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	NIVEL DE RIESGO	ACTIVIDADES	ENCARGADO
			Improbable	Posible	Ocasional	Probable	Frecuente	Insignificante	Menor	Moderado	Peligroso	Catastrófico				
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO	Inadecuada planificación anual	Planificación		X							X		2D	M	Acciones correctivas a la planificación	Director Administrativo
	Inadecuada planificación del presupuesto	Planificación		X							X		2D	M	Acciones correctivas a la planificación	Contador
	Incumplimiento de los reglamentos resoluciones del ANT	Legales		X							X		2D	M	Revisión de los reglamentos y resoluciones del ANT	Director Administrativo
	Incumplimiento de fechas en las actividades planificadas	Planificación			X					X			3C	M	Seguimiento de actividades planificadas	Director Administrativo

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Inadecuada planificación para el control de bienes	Planificación		X					X			2C	M	Acciones correctivas a la planificación	Director Administrativo
	Personal sin el perfil requerido	Imagen	X						X			1C	B	Revisión de perfiles profesionales	Director Administrativo
	Capacitaciones ineficientes	Planificación		X				X				2B	B	Seguimiento a las capacitaciones	Director Administrativo
	Infraestructura con falta de limpieza	Imagen	X					X				1A	B	Limpieza de las instalaciones	Persona encargada de la limpieza
INSCRIPCIÓN Y MATRICULACIÓN	Inadecuada planificación del nuevo ciclo académico	Planificación		X					X			2C	M	Acciones correctivas a la planificación	Director Pedagógico
	No contar con la aprobación del ANT	Legales		X							X	2E	A	Solicitud adecuada para aprobación del nuevo ciclo al ANT	Secretaria
	Sistema de matriculación con errores	Tecnológico			X			X				3B	M	Mantenimiento al sistema	Encargado del mantenimiento
	Requisitos de matrículas desactualizados	Planificación				X		X				4A	B	Actualización de documentos cada tres meses	Secretaria


	Pocos estudiantes matriculados	Mercado			X					X		3D	A	Contar con un plan publicitario	Director Administrativo
	Mala atención a los clientes	Imagen	X					X				1A	B	Capacitaciones en relación con la atención al cliente	Director Administrativo
PREPARACIÓN ACADÉMICA	Inadecuada planificación académica	Planificación		X					X			2C	M	Acciones correctivas a la planificación	Director Pedagógico
	Syllabus desactualizados	Académico			X				X			3C	M	Actualizar el Syllabus cada periodo	Director Pedagógico
	Metodología de enseñanza errónea	Imagen	X							X		1D	B	Capacitaciones pedagógicas	Director Pedagógico
	No contar con el material de enseñanza	Financiero			X				X			3B	M	Planificar el uso de los materiales de enseñanza	Director Pedagógico
TITULACIÓN Y CERTIFICACIÓN	Reprobar el curso de conducción	Académico				X					X	4E	E	Seguimiento a los estudiantes durante el curso	Director Pedagógico
	Retiro de estudiantes	Mercado				X			X			4C	A	Seguimiento a los estudiantes durante el curso	Director Pedagógico

	Inasistencia de los estudiantes	Académico			X				X			4C	A	Seguimiento a los estudiantes durante el curso	Director Pedagógico
	Documentos con errores	Legales		X			X					2A	B	Revisión minuciosa de los documentos	Secretaria
GESTIÓN FINANCIERA	Inadecuada proforma presupuestaria	Financiero		X						X		2D	M	Acciones correctivas a la proforma presupuestaria	Contador
	Incumplimiento de pagos	Financiero		X					X			2C	M	Control de las fechas límites de pago	Contador
	Informes financieros con errores	Financiero		X						X		2D	M	Acciones correctivas a los informes financieros	Contador
GESTIÓN DE CALIDAD	Quejas y reclamos	Imagen		X				X				2B	B	Registro de no conformidades	Encargado de calidad
	Auditorías internas deficientes	Planificación		X					X			2C	M	Acciones correctivas a de las auditorías internas	Encargado de calidad
	Ineficiente SGC	Planificación			X					X		3D	A	Seguimiento al SGC	Encargado de calidad

MANTENIMIENTO	Equipos tecnológicos con fallas	Tecnológico			X					X			3C	M	Mantenimiento preventivo de los equipos tecnológicos	Encargado del mantenimiento
	Vehículos con fallas	Tecnológico			X					X			3C	M	Mantenimiento preventivo a los vehículos	Encargado del mantenimiento
	Infraestructura con las fallas	Tecnológico			X					X			3C	M	Mantenimiento preventivo a la infraestructura	Encargado del mantenimiento
GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Desastres naturales	Natural				X					X		4D	E	Elaborar plan de contingencia	Encargado del SST
	Enfermedades ocupacionales	Laboral			X						X		3D	A	Estudio de prevención de riesgos laborales	Encargado del SST
	Ineficiencia del SST	Planificación	X								X		2D	M	Acciones correctivas al SST	Encargado del SST



Anexo 3: Caracterización de los procesos de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo"

		ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"			
		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			Código: G.E.1
					Versión: 01
					Vigencia:
PROCESOS ESTRATÉGICOS					
PROCESO	Direccionamiento estratégico y operativo			ELABORADO POR:	Fabricio Chimarro
OBJETIVO	Realizar una planificación y control de los procesos que permitan la correcta gestión de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"			REVISADO POR:	
				RESPONSABLES:	
				PARTICIPANTES:	Director Administrativo - Consejo Académico
PROVEEDORES	ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Escuela de conducción	Necesidades académicas	P	Planificación del plan anual	Plan de acción	Clientes internos y externos
Personal docente y administrativo	Necesidad de recursos		Planificación del presupuesto para el funcionamiento de la Escuela de Conducción.	Presupuesto	Toda la organización
Agencia Nacional de Tránsito	Plan estratégico	H	Ejecución del plan anual	Plan de acción	
	Plan estratégico		Ejecución del presupuesto	presupuesto	
	Fichas de indicadores	V	Control y seguimiento del plan anual.	Fichas de seguimiento y control	
	Análisis de la información	A	Monitoreo y Evaluación	Mejora	

RECURSOS REQUERIDOS			CRITERIOS Y MÉTODOS DE CONTROL		DOCUMENTOS ASOCIADOS
Humanos	Infraestructura y tecnología	Financieros	RIESGOS	INDICADORES	
Personal Docente	Escuela de conducción	Escuela de conducción	Mala planificación	Porcentaje cumplimiento de la planificación estratégica	Resoluciones de la Agencia Nacional de Tránsito
Personal Administrativo	Suministro de oficina		No contar con el presupuesto		
	Hardware y Software				



ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Código: G.E.2

Versión: 01

Vigencia:

PROCESOS ESTRATÉGICO

PROCESO	Dirección Administrativa		ELABORADO POR:	Fabricio Chimarro	
OBJETIVO	Gestionar de manera responsable los recursos de la escuela de conducción para tener un proceso transparente y confiable.		REVISADO POR:		
			RESPONSABLES:		
			PARTICIPANTES:	Director Administrativo - Inspector	
PROVEEDORES	ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Escuela de conducción	Bienes	P	Planificar el control de los bienes	Plan de acción	Cientes internos y externos
Personal docente y administrativo	Personal		Planificar capacitación al personal	Cronograma de capacitaciones	Toda la organización
Agencia Nacional de Tránsito	Bienes	H	Repartición de bienes	Bienes correctamente repartidos	
	Necesidad de nuevo personal		Contratación	Nuevo personal	
	Personal		Capacitaciones	Personal capacitado	
	Fichas de indicadores	V	Control y seguimiento del proceso de titulación	Fichas de seguimiento y control	
	Análisis de la información	A	Monitoreo y Evaluación	Mejora	

RECURSOS REQUERIDOS			CRITERIOS Y MÉTODOS DE CONTROL		DOCUMENTOS ASOCIADOS
Humanos	Infraestructura y tecnológicos	Financieros	RIESGOS	INDICADORES	
Personal Docente	Escuela de conducción	Escuela de conducción	Mal control de los bienes	Porcentaje Cumplimiento de la gestión administrativa	Resoluciones de la Agencia Nacional de Tránsito
Personal Administrativo	Suministro de oficina		Contrataciones de personal sin el perfil requerido		
	Hardware y Software				



ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Código: G.O.1

Versión: 01

Vigencia:

PROCESOS OPERATIVOS

PROCESO	Inscripción y Matriculación			ELABORADO POR:	Fabricio Chimarro
OBJETIVO	Asegurar un proceso adecuado de inscripción y matriculación de los estudiantes, de una manera ordenada y ágil.			REVISADO POR:	
				RESPONSABLES:	
				PARTICIPANTES:	Director pedagógico - Docentes - Instructores - Asesor Técnico de Educación Vial y Conducción
PROVEEDORES	ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Escuela de conducción	Necesidad de un nuevo ciclo	P	Planificar el nuevo ciclo académico	Plan de acción	Clientes internos y externos
Personal docente y administrativo					Toda la organización
Agencia Nacional de Tránsito	Plan del nuevo ciclo académico	H	Solicitud de aprobación del nuevo ciclo al ANT	Documento de aprobación	
Estudiantes	Sistema de matrícula		Habilitar el sistema y publicar requisitos.	Sistema habilitado	
	Requisitos de matrícula	V	Legalización de matrícula	Estudiantes inscritos	
	Análisis de la información	A	Monitorio	Mejora	

RECURSOS REQUERIDOS			CRITERIOS Y MÉTODOS DE CONTROL		DOCUMENTOS ASOCIADOS
Humanos	Infraestructura y tecnología	Financieros	RIESGOS	INDICADORES	
Personal Docente	Escuela de conducción	Escuela de conducción	No contar con la aprobación del nuevo ciclo	Porcentaje estudiantes matriculados	Resoluciones de la Agencia Nacional de Tránsito
Personal Administrativo	Suministro de oficina				
	Hardware y Software				



ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Código: G.O.2

Versión: 01

Vigencia:

PROCESOS OPERATIVOS

PROCESO	Preparación Académica			ELABORADO POR:	Fabricio Chimarro
OBJETIVO	Garantizar una preparación académica de calidad con la finalidad de tener conductores profesionales con los conocimientos y habilidades necesaria			REVISADO POR:	
				RESPONSABLES:	
				PARTICIPANTES:	Director pedagógico - Docentes - Instructores - Asesor Técnico de Educación Vial y Conducción
PROVEEDORES	ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Escuela de conducción	Requisitos académicos	P	Planificación General Académica	Plan de acción	Clientes internos y externos
Personal docente y administrativo					Toda la organización
Agencia Nacional de Tránsito	Material de enseñanza	H	Desarrollo académico	Documento de aprobación	
Estudiantes	Malla curricular		Evaluación académica	Calificaciones	
	Fichas de indicadores	V	Control y seguimiento de la planificación	Fichas de seguimiento y control	
	Análisis de la información	A	Monitoreo y Evaluación	Mejora	

RECURSOS REQUERIDOS			CRITERIOS Y MÉTODOS DE CONTROL		DOCUMENTOS ASOCIADOS
Humanos	Infraestructura y tecnología	Financieros	RIESGOS	INDICADORES	
Personal Docente	Escuela de conducción	Escuela de conducción	Mala planificación	Porcentajes cumplimiento del desarrollo académico	Resoluciones de la Agencia Nacional de Tránsito
Personal Administrativo	Suministro de oficina				
	Hardware y Software				



ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Código: G.O.3

Versión: 01

Vigencia:

PROCESOS OPERATIVOS

PROCESO	Titulación y Certificación			ELABORADO POR:	Fabrizio Chimarro
OBJETIVO	Entregar títulos de aprobación del curso de conducción a los estudiantes, con el fin de que puedan obtener la Licencia de conducción tipo C emitida por la Agencia Nacional de Tránsito.			REVISADO POR:	
				RESPONSABLES:	
				PARTICIPANTES:	Director administrativo -Técnico evaluador Psicosenométrico
PROVEEDORES	ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Escuela de conducción	Requisitos	P	Elaborar la documentación de los estudiantes para la ANT	Documentación	Clientes internos y externos
Personal docente y administrativo					Toda la organización
Agencia Nacional de Tránsito	Documentación requerida	H	Suscribir los documentos para la ANT.	Documentación validada	
Estudiantes	Estudiantes		Exámenes psicosenométricos a los estudiantes	Resultados de los exámenes psicosenométricos	
	Estudiantes		Entrega de títulos a los estudiantes	Estudiantes graduados	
	Fichas de indicadores	V	Control y seguimiento del proceso de titulación	Fichas de seguimiento y control	
	Análisis de la información	A	Monitoreo y Evaluación	Mejora	

RECURSOS REQUERIDOS			CRITERIOS Y MÉTODOS DE CONTROL		DOCUMENTOS ASOCIADOS
Humanos	Infraestructura y tecnología	Financieros	RIESGOS	INDICADORES	
Personal Docente	Escuela de conducción	Escuela de conducción	Mala planificación	Porcentaje de estudiantes titulados	Resoluciones de la Agencia Nacional de Tránsito
Personal Administrativo	Suministro de oficina				
	Hardware y Software				



ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Código: G.A.1

Versión: 01

Vigencia:

PROCESOS DE APOYO

PROCESO	Gestión Financiera			ELABORADO POR:	Fabricio Chimarro
OBJETIVO	Gestionar de manera responsable los movimientos financieros de la escuela de conducción para tener un proceso transparente y confiable.			REVISADO POR:	
				RESPONSABLES:	
				PARTICIPANTES:	Tesorero - Contador
PROVEEDORES	ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Escuela de conducción	Necesidades requeridas	P	Prepara la proforma presupuestaria para cada ejercicio económico	Proforma	Clientes internos y externos
Personal docente y administrativo					Toda la organización
Agencia Nacional de Tránsito	Cuentas por pagar	H	Ejecutar pagos	Facturas	
	Movimientos financieros	V	Elaborar balances e informes	Informes financieros	
	Análisis de la información	A	Monitoreo	Mejora	

RECURSOS REQUERIDOS			CRITERIOS Y MÉTODOS DE CONTROL		DOCUMENTOS ASOCIADOS
Humanos	Infraestructura y tecnología	Financieros	RIESGOS	INDICADORES	
Encargado del SGC	Escuela de conducción	Escuela de conducción	Errores en los informes financieros	Porcentajes cumplimiento de la planificación financiera	Resoluciones de la Agencia Nacional de Tránsito
	Suministro de oficina				
	Hardware y Software				



ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Código: G.A.2

Versión: 01

Vigencia:

PROCESOS DE APOYO

PROCESO	Gestión de Calidad			ELABORADO POR:	Fabricio Chimarro
OBJETIVO	Gestionar de manera responsable el sistema de gestión de calidad de la escuela de conducción para tener un proceso transparente y confiable.			REVISADO POR:	
				RESPONSABLES:	
				PARTICIPANTES:	Encargado del SGC
PROVEEDORES	ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Escuela de conducción	Rendimiento del SGC	P	Auditorias interna	Programa de auditoria Plan de auditoria	Cientes internos y externos
Personal docente y administrativo					Toda la organización
Agencia Nacional de Tránsito	Documentos, registros y no conformidades	H	Control de documentos, registros y no conformidades.	Fichas de control	
	Rendimiento del SGC	V	Revisión por la dirección	Eficiencia en el SGC	
	Rendimiento del SGC	A	Acciones correctivas	Mejora	

RECURSOS REQUERIDOS			CRITERIOS Y MÉTODOS DE CONTROL		DOCUMENTOS ASOCIADOS
Humanos	Infraestructura y tecnología	Financieros	RIESGOS	INDICADORES	
Personal Docente	Escuela de conducción	Escuela de conducción	Deficiencia del SGC	Porcentajes cumplimiento del SGC	Norma ISO 9001:2015
Persona Administrativo	Suministro de oficina				
	Hardware y Software				



ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Código: G.A.3

Versión: 01

Vigencia:

PROCESOS DE APOYO

PROCESO	Mantenimiento			ELABORADO POR:	Fabricio Chimarro
OBJETIVO	Gestionar de manera responsable el mantenimiento de equipos tecnológicos y vehículos de la escuela de conducción para tener un proceso transparente y confiable.			REVISADO POR:	
				RESPONSABLES:	
				PARTICIPANTES:	Encargado del Mantenimiento
PROVEEDORES	ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Escuela de conducción	Fallas en los equipos	P	Planificación del mantenimiento	Programa de mantenimiento	Clientes internos y externos
Personal docente y administrativo					Toda la organización
Agencia Nacional de Tránsito	Programa de mantenimiento	H	Realizar el mantenimiento periódico de los equipos tecnológicos y vehículos.	Hojas de vida del equipo	
	Programa de mantenimiento	V	Realizar el control del mantenimiento realizado.	Fichas técnicas	
	Programa de mantenimiento preventivo.	A	Acciones preventivas	Equipos en buen estado.	

RECURSOS REQUERIDOS			CRITERIOS Y MÉTODOS DE CONTROL		DOCUMENTOS ASOCIADOS
Humanos	Infraestructura y tecnología	Financieros	RIESGOS	INDICADORES	
Encargado del mantenimiento	Escuela de conducción	Escuela de conducción	Equipos y vehículos con fallas.	Tiempo medio sin averías	Instructivo de mantenimiento
	Suministro de oficina				
	Hardware y Software				



ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Código: G.A.4

Versión: 01


Vigencia:


PROCESOS DE APOYO


PROCESO	Departamento de Seguridad y Salud en el trabajo			ELABORADO POR:	Fabricio Chimarro
OBJETIVO	Gestionar de manera responsable la seguridad y salud del trabajo en la escuela de conducción para tener un proceso transparente y confiable.			REVISADO POR:	
				RESPONSABLES:	
				PARTICIPANTES:	Encargado del SST
PROVEEDORES	ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Escuela de conducción	Fallas en los equipos	P	Planificación del mantenimiento	Programa de mantenimiento	Clientes internos y externos
Personal docente y administrativo					Toda la organización
Agencia Nacional de Tránsito	Programa de mantenimiento	H	Realizar el mantenimiento periódico de los equipos tecnológicos y vehículos.	Hojas de vida del equipo	
	Programa de mantenimiento	V	Realizar el control del mantenimiento realizado.	Fichas técnicas	
	Programa de mantenimiento preventivo.	A	Acciones preventivas	Equipos en buen estado	


RECURSOS REQUERIDOS			CRITERIOS Y MÉTODOS DE CONTROL		DOCUMENTOS ASOCIADOS
Humanos	Infraestructura y tecnología	Financieros	RIESGOS	INDICADORES	
Encargado del SST	Escuela de conducción	Escuela de conducción	Accidentes laborables	Porcentaje de prevención de riesgos laborales	Código del Trabajo
	Suministro de oficina		Enfermedades Ocupacionales		
	Hardware y Software				


Anexo 4: Fichas de puesto de trabajo de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo"


	ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"	Código	D01-G.A.2.3
		Versión	1
		Página	1 de 1
FICHA PUESTO DE TRABAJO			
Denominación del puesto	Director General Administrativo		
Estudios requeridos	Título de tercer nivel en administración de empresas o carreras a fines		
Experiencia requerida	Mínimo 2 años en puestos similares		
Competencias	Comprometido a cumplir con los objetivos de la institución		
	Reconocer problemas y buscar soluciones		
	Capacitación constante con temas relacionados a la administración		
	Comprensión de la organización		
	Compañerismo		
Funciones	Ejercer la representación de la Escuela de conducción de choferes profesionales y de su dirección		
	Seleccionar y proponer al Consejo Académico la nómina de Docentes e Instructores de Conducción.		
	Responder por la buena marcha de las actividades administrativas, económicas, educativas, técnicas y el mantenimiento de la disciplina de los estudiantes.		
	Velar por el cumplimiento estricto de los planes y programas de estudio, aprobados por la ANT.		
	Elaborar anualmente el presupuesto para el funcionamiento de la Escuela de conducción		
Elaborado por:	Revisado y aprobado por		
Fabricio Chimarro Estudiante	Ángel Hinojosa San Andrés Director Administrativo		
Actualizado por			


	ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"	Código	D01-G.A.2.3
		Versión	1
		Página	1 de 1
FICHA PUESTO DE TRABAJO			
Denominación del puesto	Director Pedagógico		
Estudios requeridos	Título de tercer nivel Ciencias de la Educación		
Experiencia requerida	Mínimo 2 años en puestos similares		
Competencias	Comprometido a cumplir con los objetivos de la institución		
	Reconocer problemas y buscar soluciones		
	Capacitación constante con temas relacionados a la administración		
	Comprensión de la organización		
	Compañerismo		
Funciones	Planificar las actividades educativas		
	Realizar los procesos de evaluación y supervisión del cumplimiento de los planes de estudios.		
	Designar, en coordinación con los miembros del Consejo Académico, al Asesor Técnico en Educación y Seguridad Vial, a los docentes y a los instructores de conducción		
	Proponer al director general Administrativo, en conjunto con el Consejo Académico, la terna para la designación del Inspector		
	Revisar, analizar y recomendar el plan y programas de estudios.		
Elaborado por:		Revisado y aprobado por	
Fabricio Chimarro Estudiante		Ángel Hinojosa San Andrés Director Administrativo	
Actualizado por			

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"	Código	D01-G.A.2.3
		Versión	1
		Página	1 de 1
FICHA PUESTO DE TRABAJO			
Denominación del puesto	Secretaria		
Estudios requeridos	Título de especialización técnica en la especialidad o en materia afín		
Experiencia requerida	Mínimo 2 años en puestos similares		
Competencias	Comprometido a cumplir con los objetivos de la institución		
	Reconocer problemas y buscar soluciones		
	Capacitación constante con temas relacionados a la administración		
	Comprensión de la organización		
	Compañerismo		
Funciones	Registrar toda la documentación que ingresa, egresa y se genera con relación al funcionamiento de la Escuela de conducción para choferes profesionales		
	Despachar toda la documentación que haya sido revisada y firmada por el director general administrativo.		
	Informar a los interesados sobre el estado en que se encuentran los trámites que se realizan en la Dirección General Administrativa.		
	Mantener actualizados los libros a su cargo, el archivo, atender el correo y correspondencia, como lo disponga el director general Administrativo, cuando corresponda.		
	Mantener, en coordinación con el director general Administrativo, el registro de matrículas y de calificaciones, responsabilizándose por su integridad y archivo adecuado.		
Elaborado por:		Revisado y aprobado por	
Fabricio Chimarro Estudiante		Ángel Hinojosa San Andrés Director Administrativo	
Actualizado por			

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"	Código	D01-G.A.2.3
		Versión	1
		Página	1 de 1
FICHA PUESTO DE TRABAJO			
Denominación del puesto	Asesor Técnico de Educación Vial y Conducción		
Estudios requeridos	Oficiales de la Policía Nacional o de la Comisión de Tránsito.		
Experiencia requerida	Mínimo 2 años en puestos similares		
Competencias	Comprometido a cumplir con los objetivos de la institución		
	Reconocer problemas y buscar soluciones		
	Capacitación constante con temas relacionados a la administración		
	Comprensión de la organización		
	Compañerismo		
Funciones	Vigilar el programa de estudios sobre educación y seguridad vial y supervisar su correcta enseñanza		
	Preparar y dictar cursos, conferencias o seminarios sobre educación y seguridad vial a docentes, instructores de conducción y comunidad en general.		
	Proponer bancos de preguntas para la toma de exámenes teóricos y prácticos sobre seguridad vial y conducción.		
	Diseñar y proponer rutas para las prácticas de conducción, coordinando con los organismos competentes.		
	Proponer el diseño de manuales, folletos, trípticos relacionados con educación y seguridad vial, como apoyo a la enseñanza que se imparte en la Escuela de conducción para choferes profesionales.		
Elaborado por:		Revisado y aprobado por	
Fabricio Chimarro Estudiante		Ángel Hinojosa San Andrés Director Administrativo	
Actualizado por			

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"	Código	D01-G.A.2.3
		Versión	1
		Página	1 de 1
FICHA PUESTO DE TRABAJO			
Denominación del puesto	Inspectora		
Estudios requeridos	Título de tercer nivel en Ciencias de la Educación		
Experiencia requerida	Mínimo 2 años en puestos similares		
Competencias	Comprometido a cumplir con los objetivos de la institución		
	Reconocer problemas y buscar soluciones		
	Capacitación constante con temas relacionados a la administración		
	Comprensión de la organización		
	Compañerismo		
Funciones	Supervisar personalmente el proceso de matriculación y cumplimiento de los requisitos reglamentarios por parte de los alumnos.		
	Controlar que el personal docente, administrativo y alumnos cumplan con sus obligaciones y guarden orden y disciplina, y mantener informados a los directores general Administrativo y Pedagógico.		
	Presentar mensualmente al director general Administrativo y al director Pedagógico los informes de asistencia de alumnos, docentes e instructores de conducción práctica y del desarrollo en los planes generales de trabajo.		
	Reportar al director general Administrativo las faltas administrativas internas en que incurriere el personal docente y administrativo, para imponer las sanciones determinadas en el respectivo Reglamento Interno.		
	Cumplir con las demás funciones previstas en el presente Reglamento.		
Elaborado por:	Revisado y aprobado por		
Fabricio Chimarro Estudiante	Ángel Hinojosa San Andrés Director Administrativo		
Actualizado por			

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"	Código	D01-G.A.2.3
		Versión	1
		Página	1 de 1
FICHA PUESTO DE TRABAJO			
Denominación del puesto	Contador		
Estudios requeridos	Título de tercer nivel en Contabilidad o carreras a fines		
Experiencia requerida	Mínimo 2 años en puestos similares		
Competencias	Comprometido a cumplir con los objetivos de la institución		
	Reconocer problemas y buscar soluciones		
	Capacitación constante con temas relacionados a la administración		
	Comprensión de la organización		
	Compañerismo		
Funciones	Llevar obligatoriamente la contabilidad de la Escuela de conducción para choferes profesionales, con los libros de ingresos y egresos.		
	Elaborar los balances e informes trimestrales, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados y presentar al organismo que le designó cuando sean requeridos.		
	Preparar la proforma presupuestaria para cada ejercicio económico.		
	Mantener actualizados el inventario de los bienes muebles y los registros de los inmuebles de propiedad de la Escuela de conducción para choferes profesionales.		
	Determinar los valores a cancelarse en concepto de impuestos, tasas, contribuciones y otros, observando la normativa legal.		
Elaborado por:		Revisado y aprobado por	
Fabricio Chamarro Estudiante		Ángel Hinojosa San Andrés Director Administrativo	
Actualizado por			

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"	Código	D01-G.A.2.3
		Versión	1
		Página	1 de 1
FICHA PUESTO DE TRABAJO			
Denominación del puesto	Psicólogo		
Estudios requeridos	Título de tercer nivel en Psicología		
Experiencia requerida	Mínimo 2 años en puestos similares		
Competencias	Comprometido a cumplir con los objetivos de la institución		
	Reconocer problemas y buscar soluciones		
	Capacitación constante con temas relacionados a la administración		
	Comprensión de la organización		
	Compañerismo		
Funciones	Evaluar las condiciones psicológicas de los alumnos.		
	Determinar y garantizar la veracidad de las evaluaciones de los exámenes psicológicos, acreditando la veracidad de estos.		
	Llevar un registro de los exámenes psicológicos tomados.		
Elaborado por:		Revisado y aprobado por	
Fabricio Chimarro Estudiante		Ángel Hinojosa San Andrés Director Administrativo	
Actualizado por			





**ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE
CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"**

Código	D01-G.A.2.3
Versión	1
Página	1 de 1


FICHA PUESTO DE TRABAJO


Denominación del puesto	Técnico Evaluador Psicosenométrico
Estudios requeridos	Título de tercer de Medicina General
Experiencia requerida	Mínimo 2 años en puestos similares
Competencias	Comprometido a cumplir con los objetivos de la institución
	Reconocer problemas y buscar soluciones
	Capacitación constante con temas relacionados a la administración
	Comprensión de la organización
	Compañerismo
Funciones	Evaluar los exámenes psicosenométricos
	Determinar y garantizar la veracidad de las evaluaciones de los exámenes psicosenométricos
	Llevar un registro de los exámenes psicosenométricos tomados.
Elaborado por:	Revisado y aprobado por
Fabrizio Chimarro Estudiante	Ángel Hinojosa San Andrés Director Administrativo
Actualizado por	


	ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"	Código	D01-G.A.2.3
		Versión	1
		Página	1 de 1
FICHA PUESTO DE TRABAJO			
Denominación del puesto	Docente		
Estudios requeridos	Serán profesionales en el área de su especialidad, calidad que se acreditará con los títulos de tercer nivel o certificados otorgados por universidades o institutos superiores reconocidos por el órgano competente.		
Experiencia requerida	Mínimo 2 años en puestos similares		
Competencias	Comprometido a cumplir con los objetivos de la institución		
	Reconocer problemas y buscar soluciones		
	Capacitación constante con temas relacionados a la administración		
	Comprensión de la organización		
	Compañerismo		
Funciones	Planificar y preparar las clases, en base a la malla curricular aprobada por la ANT, así como dirigir y evaluar permanentemente las actividades de los estudiantes.		
	Utilizar en el trabajo docente, técnicas y recursos didácticos actualizados		
	Llevar el registro diario de asistencia y calificaciones de los alumnos en su respectiva unidad modular.		
	Cumplir con las demás funciones que le fueren asignadas por las autoridades de la Escuela de capacitación para conductores profesionales.		
Elaborado por:		Revisado y aprobado por	
Fabricio Chimarro Estudiante		Ángel Hinojosa San Andrés Director Administrativo	
Actualizado por			


	ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"	Código	D01-G.A.2.3
		Versión	1
		Página	1 de 1
FICHA PUESTO DE TRABAJO			
Denominación del puesto	Instructores		
Estudios requeridos	Tener certificado de Instructor de Conducción.		
Experiencia requerida	Mínimo 2 años en puestos similares		
Competencias	Comprometido a cumplir con los objetivos de la institución		
	Reconocer problemas y buscar soluciones		
	Capacitación constante con temas relacionados a la administración		
	Comprensión de la organización		
	Compañerismo		
Funciones	Planificación de todas las lecciones de conducción de acuerdo con los requisitos del alumno.		
	Impartir clases de conducción a los alumnos.		
	Realización de clases prácticas.		
	Sugiriendo mejoras en las habilidades de conducción.		
	Explicar los procedimientos y técnicas de conducción		
	Seguimiento del progreso de los alumnos.		
Elaborado por:		Revisado y aprobado por	
Fabricio Chimarro Estudiante		Ángel Hinojosa San Andrés Director Administrativo	
Actualizado por			


Anexo 5: Ficha de Indicadores de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo"


	ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"		Código	G.E.1.FI01
			Versión	
			Elaborado por:	
INDICADOR	Porcentaje cumplimiento de la planificación estratégica			
PROCESO	Direccionamiento estratégico y operativo			
DEFINICIÓN				
Este indicador permite identificar el porcentaje de cumplimiento de la planificación estratégica de la escuela de conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo"				
FORMA DE CÁLCULO				
$\text{Cumplimiento del plan estratégico} = \frac{\text{Objetivos cumplidos}}{\text{Objetivos propuestos}} * 100\%$				
FRECUENCIA	Cada periodo	RESPONSABLE	Director Administrativo	
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentual	FUENTE	Oficinas de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"	
RESULTADOS				
DEFICIENTE	ACEPTABLE		SATISFACTORIO	
Valores menores 70%	valores entre 70% y 80%		Valores mayores al 80%	
OBSERVACIONES				


	ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"		Código	G.A.2.FI01
			Versión	
			Elaborado por:	
INDICADOR	Porcentaje Cumplimiento de la gestión administrativa			
PROCESO	Dirección Administrativa			
DEFINICIÓN				
Este indicador permite identificar el porcentaje de cumplimiento de la gestión administrativa de la escuela de conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo"				
FORMA DE CÁLCULO				
$\text{Cumplimiento del plan administrativo} = \frac{\text{Objetivos cumplidos}}{\text{Objetivos propuestos}} * 100\%$				
FRECUENCIA	Cada periodo	RESPONSABLE	Director Administrativo	
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentual	FUENTE	Oficinas de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"	
RESULTADOS				
DEFICIENTE	ACEPTABLE		SATISFACTORIO	
Valores menores 70%	valores entre 70% y 80%		Valores mayores al 80%	
OBSERVACIONES				

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"		Código	G.O.1.FL.01
			Versión	
			Elaborado por:	
INDICADOR	Porcentaje estudiantes matriculados			
PROCESO	Inscripción y Matriculación			
DEFINICIÓN				
Este indicador permite identificar el porcentaje de estudiantes matriculados en la escuela de conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".				
FORMA DE CÁLCULO				
$\text{Porcentaje de estudiantes matriculados} = \frac{\text{Número de estudiantes matriculados}}{\text{Número de cupos disponibles}} * 100\%$				
FRECUENCIA	Cada periodo	RESPONSABLE	Secretaria	
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentual	FUENTE	Oficinas de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"	
RESULTADOS				
DEFICIENTE	ACEPTABLE		SATISFACTORIO	
Valores menores 70%	valores entre 70% y 80%		Valores mayores al 80%	
OBSERVACIONES				

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"		Código	G.O.2.FL.01
			Versión	
			Elaborado por:	
INDICADOR	Porcentajes cumplimiento del desarrollo académico			
PROCESO	Preparación Académica			
DEFINICIÓN				
Este indicador permite identificar el porcentaje de cumplimiento del desarrollo académico de la escuela de conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".				
FORMA DE CÁLCULO				
$\text{Cumplimiento del desarrollo académico} = \frac{\text{Objetivos cumplidos}}{\text{Objetivos propuestos}} * 100\%$				
FRECUENCIA	Cada periodo	RESPONSABLE	Director pedagógico	
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentual	FUENTE	Oficinas de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"	
RESULTADOS				
DEFICIENTE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO		
Valores menores 70%	valores entre 70% y 80%	Valores mayores al 80%		
OBSERVACIONES				

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"		Código	G.O.3.FI01
			Versión	
			Elaborado por:	
INDICADOR	Porcentaje de estudiantes titulados			
PROCESO	Titulación y certificación			
DEFINICIÓN				
Este indicador permite identificar el porcentaje de estudiantes titulados y certificados en la escuela de conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".				
FORMA DE CÁLCULO				
$\text{Porcentaje de estudiantes titulados} = \frac{\text{Número de estudiantes aprobados}}{\text{Número de estudiantes inscritos}} * 100\%$				
FRECUENCIA	Cada periodo	RESPONSABLE	Director Administrativo	
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentual	FUENTE	Oficinas de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"	
RESULTADOS				
DEFICIENTE	ACEPTABLE		SATISFACTORIO	
Valores menores 70%	valores entre 70% y 80%		Valores mayores al 80%	
OBSERVACIONES				

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"		Código	G.A.1.FI01
			Versión	
			Elaborado por:	
INDICADOR	Porcentajes cumplimiento de la planificación financiera			
PROCESO	Gestión financiera			
DEFINICIÓN				
Este indicador permite identificar el porcentaje del cumplimiento de la planificación financiera de la escuela de conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo"				
FORMA DE CÁLCULO				
$\text{Cumplimiento de la planificación financiera} = \frac{\text{Objetivos cumplidos}}{\text{Objetivos propuestos}} * 100\%$				
FRECUENCIA	Cada periodo	RESPONSABLE	Contador	
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentual	FUENTE	Oficinas de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"	
RESULTADOS				
DEFICIENTE	ACEPTABLE		SATISFACTORIO	
Valores menores 70%	valores entre 70% y 80%		Valores mayores al 80%	
OBSERVACIONES				

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"		Código	G.A.1.FI01
			Versión	
			Elaborado por:	
INDICADOR	Porcentajes cumplimiento del SGC			
PROCESO	Gestión Calidad			
DEFINICIÓN				
Este indicador permite identificar el porcentaje de cumplimiento del SGC de la escuela de conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo"				
FORMA DE CÁLCULO				
$\text{Cumplimiento del SGC} = \frac{\text{Objetivos cumplidos}}{\text{Objetivos propuestos}} * 100\%$				
FRECUENCIA	Cada periodo	RESPONSABLE	Encargado del SGC	
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentual	FUENTE	Oficinas de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"	
RESULTADOS				
DEFICIENTE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO		
Valores menores 70%	valores entre 70% y 80%	Valores mayores al 80%		
OBSERVACIONES				

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"		Código	G.A.1.FI01
			Versión	
			Elaborado por:	
INDICADOR	Tiempo medio sin averías			
PROCESO	Mantenimiento			
DEFINICIÓN				
Este indicador permite identificar el tiempo medio sin averías de los equipos y vehículos usados en la escuela de conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo"				
FORMA DE CÁLCULO				
$MTBF = \frac{\text{Tiempo total disponible} - \text{Tiempo inactividad}}{\text{Número de paradas}}$				
FRECUENCIA	Cada periodo	RESPONSABLE	Encargado del mantenimiento	
UNIDAD DE MEDIDA	Horas	FUENTE	Oficinas de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"	
RESULTADOS				
OBSERVACIONES				

	ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO"		Código	G.A.1.FI01
			Versión	
			Elaborado por:	
INDICADOR	Porcentaje de prevención de riesgos laborales			
PROCESO	Departamento de Seguridad y Salud laboral.			
DEFINICIÓN				
Este indicador permite identificar el tiempo medio sin averías de los equipos y vehículos usados en la escuela de conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo"				
FORMA DE CÁLCULO				
$\text{Prevención de riesgos laborales} = \frac{\text{Acciones correctiva cumplidas}}{\text{Acciones correctivas propuestos}}$				
FRECUENCIA	Cada periodo	RESPONSABLE	Responsable del SST	
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	FUENTE	Oficinas de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes de Otavalo"	
RESULTADOS				
DEFICIENTE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO		
Valores menores 70%	valores entre 70% y 80%	Valores mayores al 80%		
OBSERVACIONES				

Anexo 6: Check List Final de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo"

EVALUACIÓN DE DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS QUE PROPORCIONA LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN PROFESIONALES "SINDIACATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO "			
NUMERALES DE LA NORMA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN		
	100%	50%	0%
	Cumple totalmente	Cumple parcialmente	No cumple
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			
4.1 Comprensión de la organización y su contexto			
Se han determinado las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.	10		
La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas.		5	
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas			
La organización ha determinado las partes interesadas que son pertinentes al SGC	10		
La organización realiza el seguimiento y la revisión de las partes interesadas y requisitos	10		
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de gestión de calidad			
La organización ha determinado el alcance del Sistema de Gestión de la calidad según los procesos, productos y servicios.	10		
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos			
La organización ha determinado los procesos necesarios para el sistema de gestión.	10		
Se ha determinado las entradas y salidas de los procesos	10		
Se han determinado la secuencia e interacción de estos procesos	10		

Se han determinado y aplicado criterios y métodos de seguimiento, indicadores de desempeño, mediciones para el control de los procesos.	10		
La organización ha determinado los recursos necesarios para estos procesos y que se asegure su disponibilidad.	10		
Se han asignado las responsabilidades y autoridades para el desarrollo de los procesos.	10		
Se han abordado los riesgos y oportunidades según lo estipulado en el apartado 6.1.	10		
Se evalúan los procesos e implementan cualquier cambio necesario para que se puedan lograr los resultados previstos.	10		
Se logra evidenciar la mejora de los procesos y el sistema de gestión de la calidad.		5	
Se mantiene información documentada que se considere un apoyo a las operaciones de los procesos.		5	
Se conserva la información documentada para asegurar que los procesos se realizan según lo planificado.		5	
Subtotal	120	20	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	87,50%		
5. LIDERAZGO			
5.1 La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso			
5.1.1 Generalidades			
Demuestra liderazgo y compromiso respecto al sistema de gestión de la calidad.	10		
Asegura que se establezcan la política de calidad y los objetivos de calidad.	10		
Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.	10		
La alta dirección se asegura que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.		5	
Se asegura que el sistema de gestión de calidad logre los resultados previstos.		5	

La alta dirección se encuentra comprometida para dirigir y apoyar a los diferentes roles para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	10		
5.1.2 Enfoque al cliente			
Se determinan y comprenden los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios que son aplicables.	10		
Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades.	10		
Se mantiene un enfoque de mejora de la satisfacción del cliente.	10		
5.2 Política			
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad			
La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de calidad que sea apropiada al contexto de la organización.		5	
5.2.2 Comunicación de la política de calidad			
La política de calidad se encuentra disponible como información documentada, se ha comunicado dentro de la organización y está disponible para las partes interesadas		5	
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización			
Existe evidencia en donde se asignen las responsabilidades y autoridad pertinentes para cada rol dentro de la organización.	10		
Se han comunicado las responsabilidades y autoridades.	10		
Se entiende cuáles son los roles y responsabilidades en toda la organización.	10		
Subtotal	100	20	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	85,71%		

6. PLANIFICACIÓN			
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades			
La organización ha determinado los riesgos y oportunidades para asegurar el sistema de gestión de calidad.	10		
La organización ha planificado las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.	10		
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos			
Se han establecido los objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes.	10		
La organización ha planificado cómo se va a lograr cumplir con los objetivos de la calidad.		5	
6.3 Planificación de los cambios			
Se han planificado los cambios que se puedan dar en el sistema de gestión de la calidad.		5	
Subtotal	30	10	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	80,00%		
7. APOYO			
7.1 Recursos			
Se han determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.		5	
La organización ha determinado, proporcionado y mantenido la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos.		5	
La organización ha determinado, proporcionado y mantenido un ambiente necesario para la operación de sus procesos.		5	
7.2 Competencia			
El personal de la empresa cuenta con la formación y experiencia necesaria para el desarrollo de sus labores.	10		
7.3 Toma de conciencia			
Se ha tomado conciencia de la política de calidad y los objetivos de calidad	5		

7.4 Comunicación			
Se han determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad.	10		
Se ha determinado quién, cuándo, cómo y a quién comunicar.	10		
7.5 Información documentada			
Se ha determinado la información documentada necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	10		
Se encuentra establecido un formato para cada documento.	10		
La información documentada se encuentra disponible y está protegida adecuadamente.		5	
Se ha establecido la distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, conservación, control de cambios de la información documentada.		5	
Subtotal	55	25	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	72,73%		
8. OPERACIÓN			
8.1 Planificación y control operacional			
La organización ha determinado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de provisión de productos y servicios.	10		
La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos.		5	
La organización se asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados.		5	
8.2 Requisitos para los productos y servicios			
Se han determinado las comunicaciones pertinentes para los clientes		5	
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo los requisitos legales y aquellos requisitos necesarios para la organización		5	

La organización se asegura que puede cumplir con los requisitos especificados por los clientes antes de comprometerse a suministrar el servicio.	10		
La organización conserva información documentada sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.		5	
La organización se asegura de que cuando existan cambios en los requisitos para los productos y servicios se realizarán las modificaciones pertinentes y se comunique de los cambios.		5	
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios			
La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurar la provisión de productos.		5	
La organización considera la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo.		5	
La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse se definen los resultados a lograr.		5	
La organización conserva información documentada de las actividades.		5	
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente			
La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.		5	
La organización determina y aplica criterios de evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.		5	
Se conserva información documentada de las actividades.		5	
8.5 Producción y provisión del servicio			
Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.		5	
Dispone de información documentada que define las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar		5	
Cuenta con controles de la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados.		10	
Se implementan actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar los criterios de control.		5	

Cuenta con una infraestructura y entorno adecuado para la operación de los procesos.	10		
Se designan personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida	10		
Se revisa y controla los cambios para la producción o prestación del servicio para asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos.		5	
Conserva información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios.		5	
8.6 Liberación de los productos y servicios			
Se implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		5	
Se conserva información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.		5	
8.7 Control de las salidas no conformes			
Se asegura de que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.	10		
Se toman las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.	10		
Se aplica el ítem anterior para los productos o servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.	10		
La organización trata las salidas no conformes a través de: la corrección, separación, contenido devolución o suspensión de provisión de productos y servicios, información al cliente, obtención de autorización para su aceptación bajo concesión		5	
Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes		5	

La organización conserva información documentada que: describa la no conformidad, describa las acciones tomadas, describa todas las concesiones obtenidas, identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.		5	
Subtotal	70	125	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	62,90%		
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO			
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación			
9.1.1 Generalidades			
La organización determina y aplica criterios de evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.		5	
La organización determina qué necesita seguimiento y medición.	10		
Se determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesario para asegurar los resultados válidos.	10		
Se determina cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.	10		
La organización evalúa el desempeño y eficiencia del SGC.	10		
La organización conserva información documentada apropiada como evidencia de los resultados.		5	
9.1.2 Satisfacción al cliente			
La organización realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		5	
Se determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información de apartado anterior.	10		
9.1.3 Análisis y evaluación			
La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y medición.		5	
9.2 Auditoría interna			
La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.		5	

Las auditorías otorgan información referente a los requisitos propios de la organización para su SGC.	10		
La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.	10		
Define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría.	10		
Selecciona auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.		5	
Se asegura de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente.		5	
Se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada.		5	
Se conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.		5	
9.3 Revisión por la dirección			
9.3.1 Generalidades			
La alta dirección revisa el SGI de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.		5	
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección			
La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.		5	
Se considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.		5	
Se considera la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	10		
Se considera la adecuación de los recursos.		5	
Se considera la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.	10		
Se considera las oportunidades de mejora.	10		

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección			
Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con: a) las oportunidades de mejora.	10		
b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad.	10		
c) las necesidades de recursos.		5	
Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.		5	
Subtotal	130	75	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	73,21%		
10. MEJORA			
10.1 Generalidades			
La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.	10		
10.2 No conformidad y acción correctiva			
La organización reacciona ante la no conformidad y, cuando sea aplicable toma acciones para controlarla, corregirla y hacer frente a las consecuencias.	10		
Se evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte.	10		
Se implementa cualquier acción necesaria para una no conformidad.		5	
Se revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.		5	
Actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.		5	
Se realizan cambios al sistema de gestión de la calidad si fuera necesario	10		
Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	10		

Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente y los resultados de la acción correctiva.		5	
10.3 Mejora continua			
La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.	10		
La organización considera 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.	10		
Subtotal	70	20	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	82%		

Anexo 7: Manual de Procedimientos de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN
“SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE OTAVALO”**

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabricio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	

INTRODUCCIÓN

El manual de procedimientos ha sido desarrollado para mejorar la gestión de los procesos de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”, detallando el objetivo, responsables, actividades, flujograma, documentos y registros de cada procedimiento, lo que permite que los procesos se realicen de una manera ordenada y sistematizada.

OBJETIVO

Establecer un sistema procedimental para la ejecución eficiente de los procesos que se manejan dentro de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

ALCANCE

El presente manual se aplica a todos los procesos y procedimientos que se operan dentro de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo” y podrá ser usado por todos sus empleados con el fin del buen manejo de recursos y realización de actividades conforme a los procedimientos establecidos.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO.....	3
ALCANCE.....	3
GESTIÓN ESTRATÉGICA	1
1.1. Direccionamiento estratégico y operativo	1
1.2. Dirección Administrativa	1
GESTIÓN OPERATIVA.....	8
2.1. Inscripción y Matriculación.....	1
2.2. Preparación Académica	1
2.3. Titulación y certificación.....	1
GESTIÓN DE APOYO	1
3.1. Gestión financiera.....	1
3.2. Gestión de Calidad.....	1
3.3. Mantenimiento.....	1
3.4. Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	1

**SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO**



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

GESTIÓN ESTRATÉGICA



**ELABORAR EL
PRESUPUESTO**

**VERSIÓN: 01
CÓDIGO: MP.01. G. E**

PÁGINA: 1 de 7

1.1. Direccionamiento estratégico y operativo

1.1.1. Elaborar plan anual

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

MACROPROCESO: G.E. –
Gestión Estratégica

PROCESO: G.E.1. –
Direccionamiento estratégico y operativo

PROCEDIMIENTO: G.E.1.1.-
Elaborar plan anual

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabricio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		



**ELABORAR EL
PRESUPUESTO**

**VERSIÓN: 01
CÓDIGO: MP.01. G. E**

PÁGINA: 2 de 7

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	



CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
5. REFERENCIAS NORMATIVAS	5
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
7. FLUJOGRAMA	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS	7
9. ANEXOS	7



1. OBJETIVO

Plantear lineamientos para realizar el informe de planificación anual para la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el proceso de direccionamiento estratégico y a todas las personas interesadas de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

3. RESPONSABLES

Miembros de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proceso:** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.
- **Procedimiento:** especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
- **Direccionamiento estratégico:** modelo e instrumento metodológico por medio del cual se definen insumos básicos para la planeación estratégica de la entidad
- **Planificación anual:** implica revisar lo que ha sucedido y planear lo que esperas de los próximos 365 días.



5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Director Administrativo	Realizar plan anual <ul style="list-style-type: none">• Define las metas del plan anual• Especifica los objetivos• Determina responsabilidades
2	Director Administrativo	Presentar el plan anual al Consejo Académico.
3	Consejo Académico	Aprobación del plan anual <ul style="list-style-type: none">• Para la aprobación del plan anual debe contar con una revisión por parte del Consejo Académico.• El plan anual debe contar con la firma de aprobación del director administrativo
4	Director Administrativo	Ejecutar el plan anual



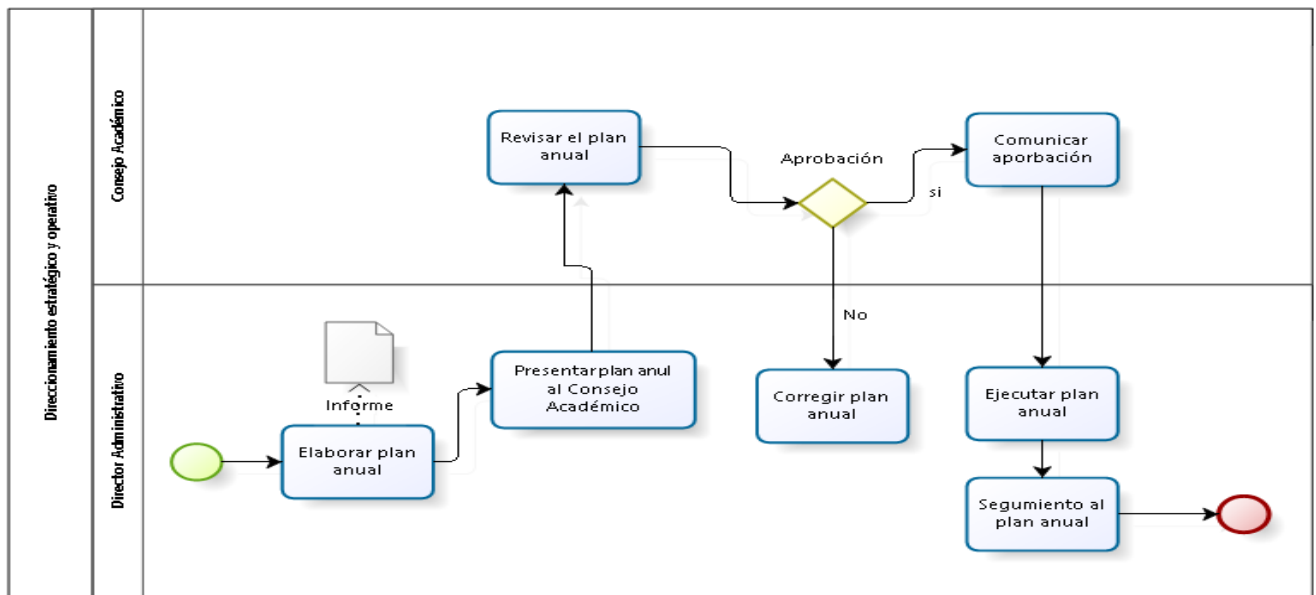
5

Director Administrativo

Seguimiento al plan anual

- El seguimiento del plan anual debe contar con un registro de desempeño.

7. FLUJOGRAMA





8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Informe plan anual	X			X	Director Administrativo	Escuela de Conducción
REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro de desempeño	X			X	Director administrativo	Escuela de Conducción

9. ANEXOS

Anexo 1	Plan anual anterior
Anexo 2	Registro de desempeño



1.1.2. Elaborar el presupuesto

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

MACROPROCESO: G.E. –
Gestión Estratégica

PROCESO: G.E.1. –
Direccionamiento estratégico y operativo

PROCEDIMIENTO: G.E.1.2.-
Elaborar el presupuesto anual

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabricio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		



ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES
PROFESIONALES DE OTAVALO"

**ELABORAR EL
PRESUPUESTO**

**VERSIÓN: 01
CÓDIGO: MP.01. G. E**

PÁGINA: 2 de 7

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	



CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
5. REFERENCIAS NORMATIVAS	5
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
7. FLUJOGRAMA	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS	7
9. ANEXOS	7



1. OBJETIVO

Plantear lineamientos para realizar la planificación del presupuesto para la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el proceso de direccionamiento estratégico y a todas las personas interesadas de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

3. RESPONSABLES

Miembros de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proceso:** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.
- **Procedimiento:** especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
- **Direccionamiento estratégico:** modelo e instrumento metodológico por medio del cual se definen insumos básicos para la planeación estratégica de la entidad
- **Presupuesto:** es un plan integrador y coordinador que se expresa en términos financieros respecto a las operaciones y recursos que forman parte de una empresa.



5. REFERENCIAS NORMATIVAS

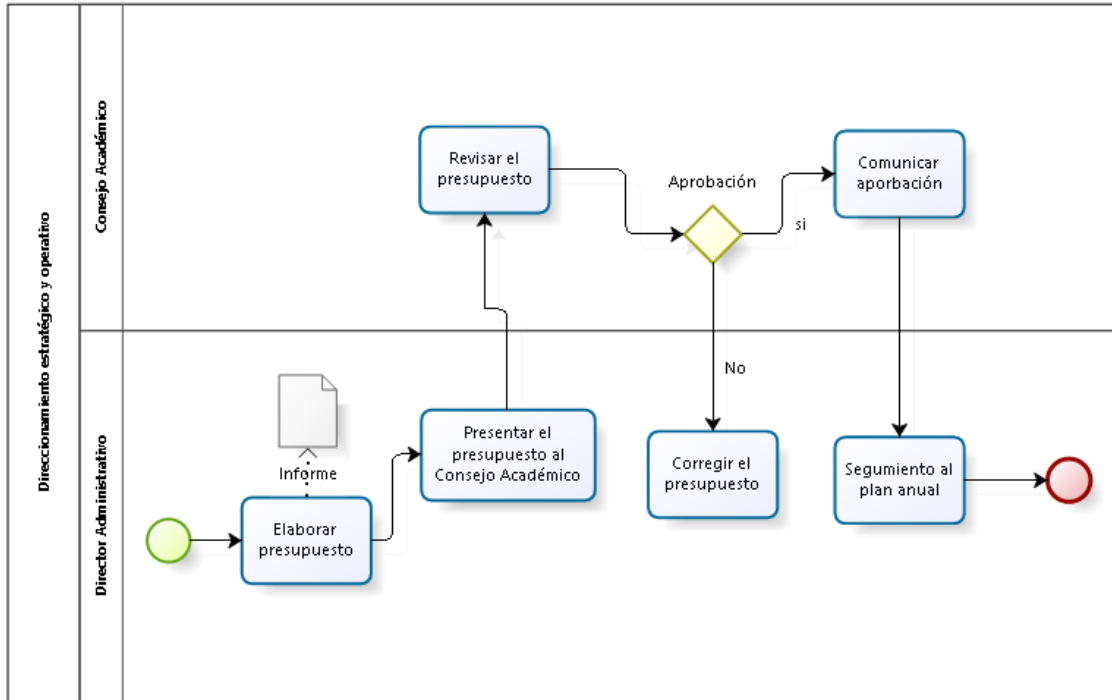
- Norma ISO 9001:2015
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Director Administrativo	Elaborar el presupuesto anual <ul style="list-style-type: none">• Calcular ingresos netos• Seguimiento a los gastos• Ajustes de gastos necesarios.
2	Director Administrativo	Presentar el presupuesto anual al Consejo Académico
3	Consejo Académico	Aprobación del presupuesto anual. <ul style="list-style-type: none">• Para la aprobación del presupuesto anual debe contar con una revisión por parte del Consejo Académico.• El presupuesto anual debe contar con la firma de aprobación del director administrativo
4	Director Administrativo	Seguimiento al presupuesto anual <ul style="list-style-type: none">• Revisión regular del presupuesto



7. FLUJOGRAMA





8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Informe plan anual	X			X	Director Administrativo	Escuela de Conducción
REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro de desempeño	X			X	Director administrativo	Escuela de Conducción

9. ANEXOS

Anexo 1	Informe del presupuesto anterior
Anexo 2	Registro de desempeño



REVISIÓN Y
MATRICULACIÓN DE
VEHÍCULOS PARA EL USO
ACADÉMICO

VERSIÓN: 01
CÓDIGO: MP.01. G. E

PÁGINA: 1 de 7

1.2. Dirección Administrativa

1.2.1. Revisión y Matriculación de vehículos para el uso académico

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

MACROPROCESO: G.E. –
Gestión Estratégica

PROCESO: G.E.2. –
Dirección Administrativa

PROCEDIMIENTO: G.E.2.1.-
Revisión y Matriculación de vehículos para el uso
académico

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabricio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		

**ESCUELA DE CONDUCCIÓN “SINDICATO DE CHOFERES
PROFESIONALES DE OTAVALO”**



**REVISIÓN Y
MATRICULACIÓN DE
VEHÍCULOS PARA EL USO
ACADÉMICO**

**VERSIÓN: 01
CÓDIGO: MP.01. G. E**

PÁGINA: 2 de 7

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	



CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
5. REFERENCIAS NORMATIVAS	5
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
7. FLUJOGRAMA	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS	7
9. ANEXOS	7



**REVISIÓN Y
MATRICULACIÓN DE
VEHÍCULOS PARA EL USO
ACADÉMICO**

**VERSIÓN: 01
CÓDIGO: MP.01. G. E**

PÁGINA: 4 de 7

1. OBJETIVO

Plantear lineamientos para la revisión y matriculación de vehículos para el uso académico en la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el departamento de Direccionamiento Administrativo y todas las personas interesadas de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”

3. RESPONSABLES

Miembros de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proceso:** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.
- **Procedimiento:** especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
- **Administrativo:** persona que se encarga de planificar y coordinar el correcto funcionamiento de una empresa
- **Matriculación vehicular:** La matriculación es un trámite necesario para que un vehículo pueda circular por la vía pública.



5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Secretaria	Pago de matrícula en los bancos autorizados Agendar cita para la revisión vehicular. <ul style="list-style-type: none">• Ingrese a la página web
2	Secretaria	<ul style="list-style-type: none">• Elegir la opción Agendar cita• Seleccionar la fecha y Hora.• Imprimir e comprobante de cita.
3	MOVILDELNOR	Aprobación de la revisión Vehicular
4	Secretaria	Entrega de requisitos.

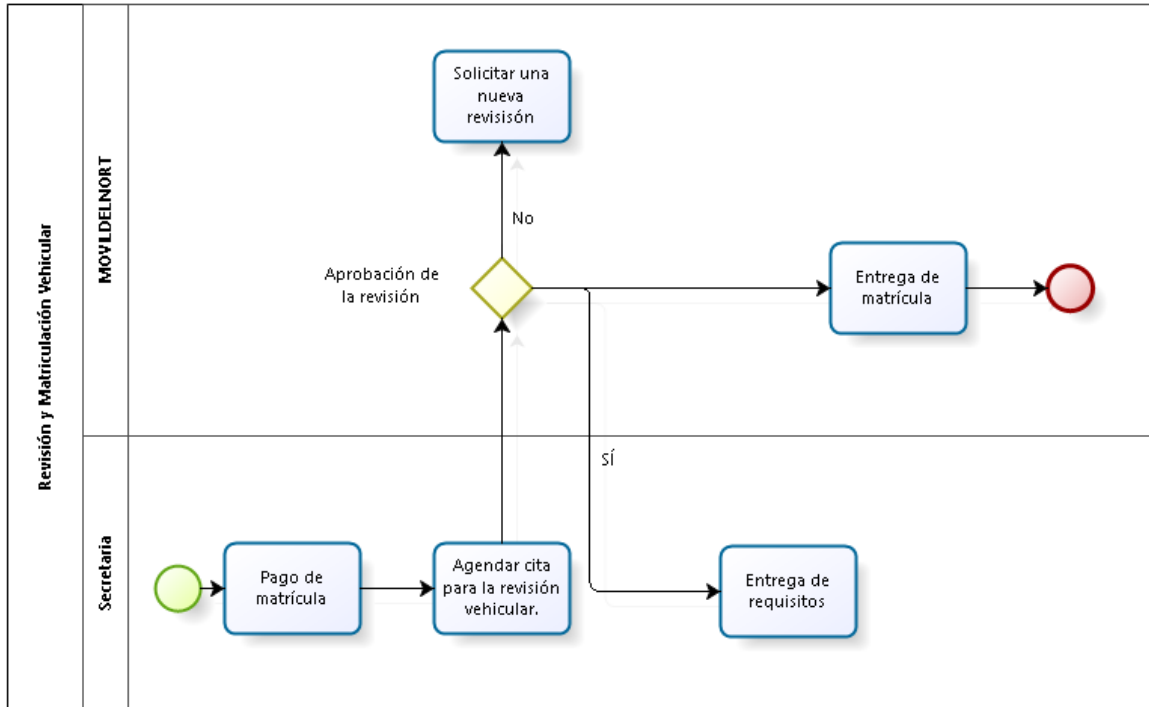


REVISIÓN Y
MATRICULACIÓN DE
VEHÍCULOS PARA EL USO
ACADÉMICO

VERSIÓN: 01
CÓDIGO: MP.01. G. E

PÁGINA: 6 de 7

7. FLUJOGRAMA





8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Documentación para la revisión y matriculación vehicular.		X	X	X	Secretaria	MOVILDELNOR
REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro de requisitos		X	X		Secretaria	MOVILDELNOR

9. ANEXOS

Anexo 1	Comprobante de pago
Anexo 2	Comprobante de cita



1.2.2. Contratación del personal

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

MACROPROCESO: G.E. –
Gestión Estratégico

PROCESO: G.E.2. –
Dirección Administrativa

PROCEDIMIENTO: G.E.2.2-
Contratación del personal

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabricio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		



**ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES
PROFESIONALES DE OTAVALO"**

**CONTRATACIÓN DEL
PERSONAL**

VERSIÓN: 01
CÓDIGO: MP.01. G. E
PÁGINA: 2 de 7

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	



CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
5. REFERENCIAS NORMATIVAS	5
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
7. FLUJOGRAMA	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS	7
9. ANEXOS	7



1. OBJETIVO

Plantear lineamientos para realizar contratación de nuevo personal para la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el departamento de Direccionamiento Administrativo y todas las personas interesadas de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”

3. RESPONSABLES

Miembros de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proceso:** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.
- **Procedimiento:** especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
- **Administrativo:** persona que se encarga de planificar y coordinar el correcto funcionamiento de una empresa
- **Contratación:** es un proceso que implica una serie de servicios para la búsqueda, selección y contratación de empleados.



5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

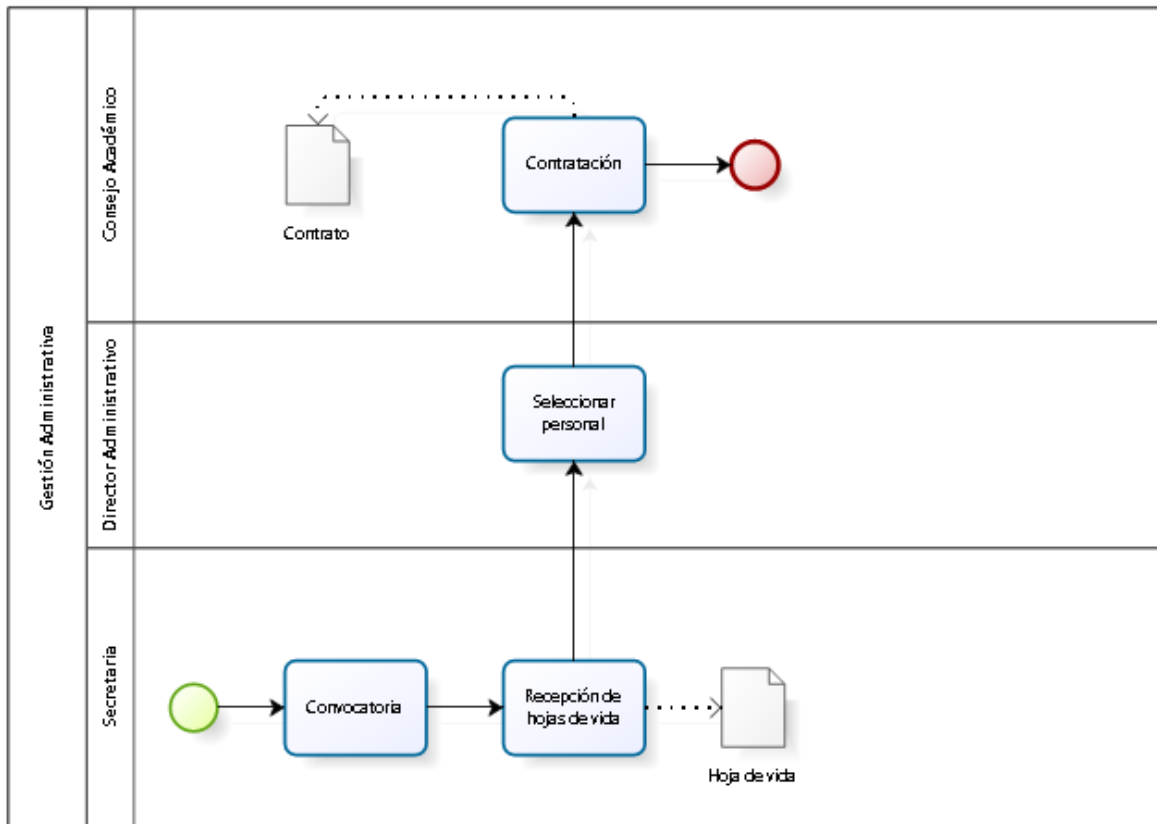
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Secretaria	Convocatorias profesionales para los diferentes puestos de trabajo. <ul style="list-style-type: none">• Las convocatorias se realizan por medio de las redes sociales, página web.
2	Secretaria	Recepción de hojas de vida de profesionales <ul style="list-style-type: none">• Recepción en secretaria de la escuela de conducción.• Clasificación de las hojas de vida.
3	Director Administrativo	Seleccionar personal. <ul style="list-style-type: none">• Entrevista a los profesionales.
4	Consejo Académico	Contratación y legalización del personal <ul style="list-style-type: none">• Realizar contratación



- Firma del contrato por parte del nuevo personal y del director Administrativo.

7. FLUJOGRAMA





8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Hoja de vida		X	X		Profesionales	Escuela de Conducción
REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro de personal seleccionado	X			X	Director Administrativo	Escuela de Conducción

9. ANEXOS

Anexo 1	Contratos
---------	-----------



1.2.3. Capacitación al personal

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

MACROPROCESO: G.E. –
Gestión Estratégica

PROCESO: G.E.2. –
Dirección Administrativa

PROCEDIMIENTO: G.E.2.3.-
Capacitación personal

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabrizio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		



CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	



CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
5. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	5
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
7. FLUJOGRAMA	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	7
9. ANEXOS	7



1. OBJETIVO

Plantear lineamientos para realizar la capacitación al personal de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el departamento de Direccionamiento Administrativo y todas las personas interesadas de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”

3. RESPONSABLES

Miembros de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proceso:** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.
- **Procedimiento:** especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
- **Administrativo:** persona que se encarga de planificar y coordinar el correcto funcionamiento de una empresa
- **Capacitación:** consiste en una serie de actividades planeadas y basadas en las necesidades de la empresa que se orientan hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados.



5. REFERENCIAS NORMATIVAS

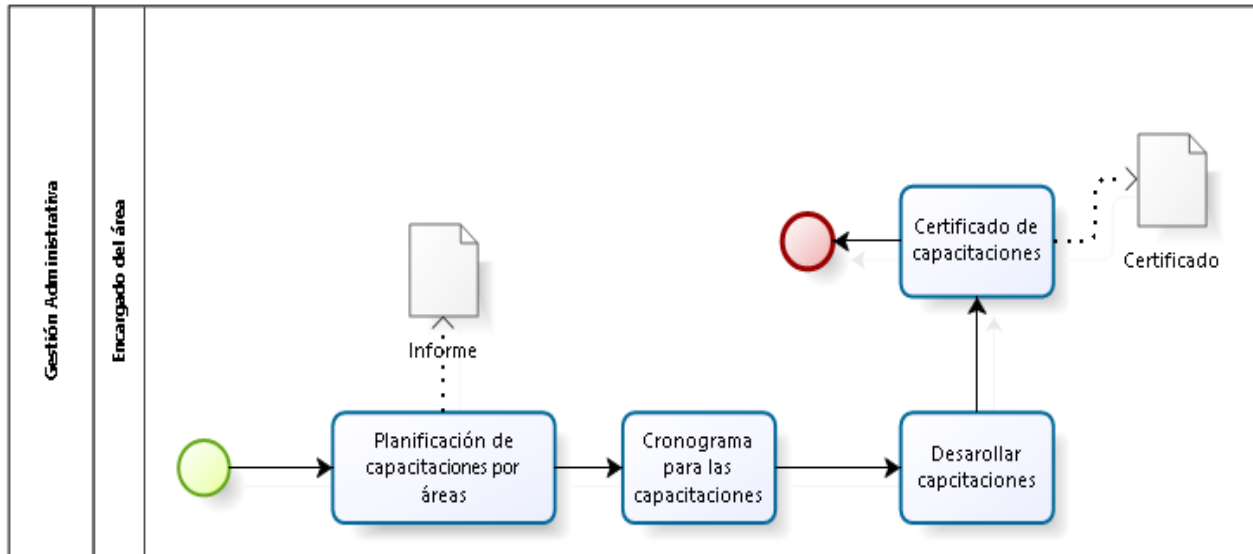
- Norma ISO 9001:2015
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encargado de área	Planificación de capacitaciones por áreas. <ul style="list-style-type: none">• Temas para tratar en las capacitaciones.• Lista de personas a las que se va a capacitar.
2	Encargado de área	Cronograma para las capacitaciones <ul style="list-style-type: none">• Tiempo de duración de las capacitaciones.
3	Encargado de área	Desarrollar las capacitaciones <ul style="list-style-type: none">• Evaluar al personal sobre las capacitaciones realizadas.
4	Encargado de área	Certificado de capacitaciones.



7. FLUJOGRAMA





8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Planificación de capacitaciones	X			X	Encargado de área	Planificación de capacitaciones por áreas
Cronograma de capacitaciones	X			X	Encargado de área	Escuela de Conducción
REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro de capacitaciones	X			X	Consejo Académico	Escuela de Conducción

9. ANEXOS

Anexo 1

Fichas de perfiles de puesto de trabajo

**SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO**



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

GESTIÓN OPERATIVA



2.1. Inscripción y Matriculación

2.1.1. Aprobación del nuevo ciclo

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

MACROPROCESO: G.O. –
Gestión Operativa

PROCESO: G.O.1. –
Inscripción y Matriculación

PROCEDIMIENTO: G.O.1.1.-
Aprobación del nuevo ciclo

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabricio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		



CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	



CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES.....	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
5. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
7. FLUJOGRAMA	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	7
9. ANEXOS	7



1. OBJETIVO

Plantear lineamientos para realizar el procedimiento de aprobación del nuevo ciclo emitido por la Agencia Nacional de Tránsito.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el proceso de matriculación y a todas las personas interesadas de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

3. RESPONSABLES

Miembros de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proceso:** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.
- **Procedimiento:** especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
- **Matriculación:** inscribir o hacer inscribir el nombre de alguien en la matrícula.
- **Nuevo ciclo:** Período de tiempo que, acabado, se vuelve a contar de nuevo

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

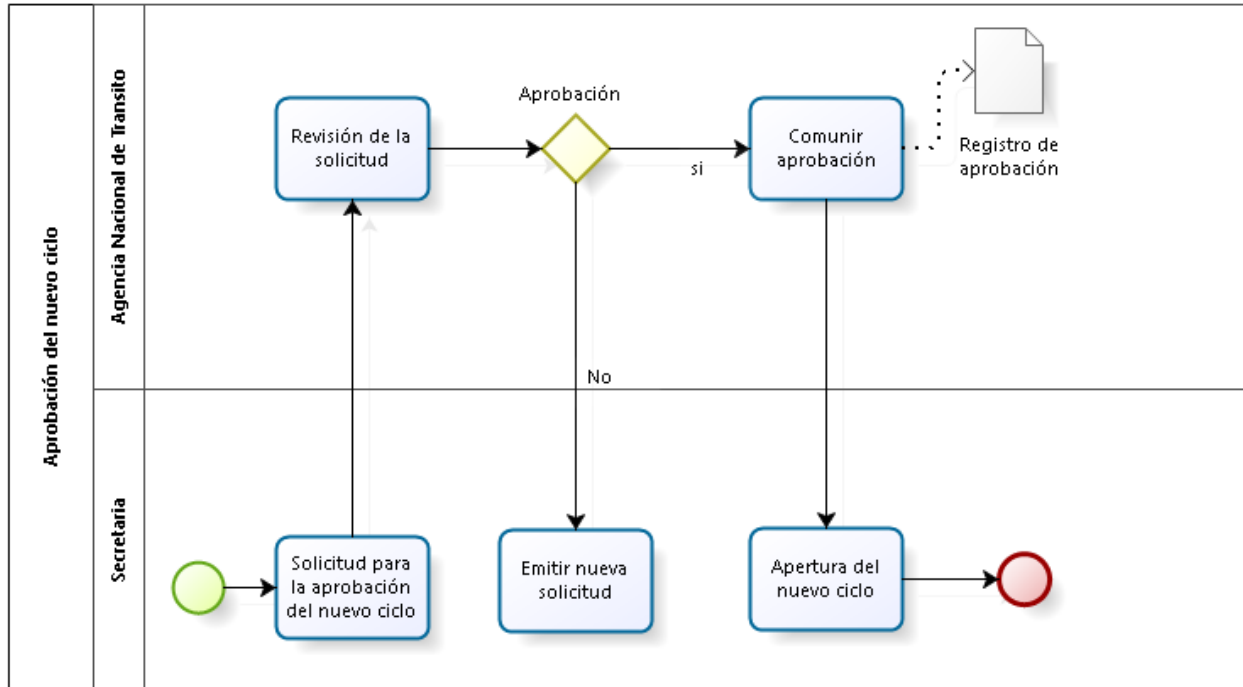


6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Secretaria	Solicitud para la aprobación del nuevo ciclo
2	Agencia Nacional de Tránsito	Revisión de la solicitud por la Agencia Nacional de Tránsito: <ul style="list-style-type: none">• Verificación de la documentación entregada por la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".
3	Agencia Nacional de Tránsito	Autorización emitida por la Agencia Nacional de Tránsito para la apertura del nuevo ciclo.
4	Secretaria	Apertura del nuevo ciclo.



7. FLUJOGRAMA





8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Solicitud para la aprobación del nuevo ciclo al ANT	X			X	Secretaria	Escuela de Conducción

REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro de aprobación		X		X	Agencia Nacional de Tránsito	Escuela de Conducción

9. ANEXOS

Anexo 1	Solicitud para la aprobación del nuevo ciclo.
---------	--



2.1.2. Habilitación del sistema y publicación de requisitos

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

MACROPROCESO: G.O. –
Gestión Operativa

PROCESO: G.O.1. –
Inscripción y Matriculación

PROCEDIMIENTO: G.O.1.2-
Habilitación del sistema y publicación de requisitos

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabricio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		



**HABILITACIÓN DEL
SISTEMA Y PUBLICACIÓN
DE REQUISITOS**

VERSIÓN: 01
CÓDIGO: MP.01. G. E

PÁGINA: 2 de 7

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	



CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
5. REFERENCIAS NORMATIVAS	5
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
7. FLUJOGRAMA	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS	7
9. ANEXOS	7



**HABILITACIÓN DEL
SISTEMA Y PUBLICACIÓN
DE REQUISITOS**

VERSIÓN: 01
CÓDIGO: MP.01. G. E

PÁGINA: 4 de 7

1. OBJETIVO

Plantear lineamientos para realizar el procedimiento para la habilitación del sistema y publicación de requisitos para el proceso de matriculación.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el proceso de matriculación y a todas las personas interesadas de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

3. RESPONSABLES

Miembros de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proceso:** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.
- **Procedimiento:** especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
- **Matriculación:** inscribir o hacer inscribir el nombre de alguien en la matrícula.
- **Habilitación del sistema:** habilitar el sistema para que los estudiantes puedan matricularse.
- **Requisitos:** Documentos necesarios para realizar la matriculación.



5. REFERENCIAS NORMATIVAS

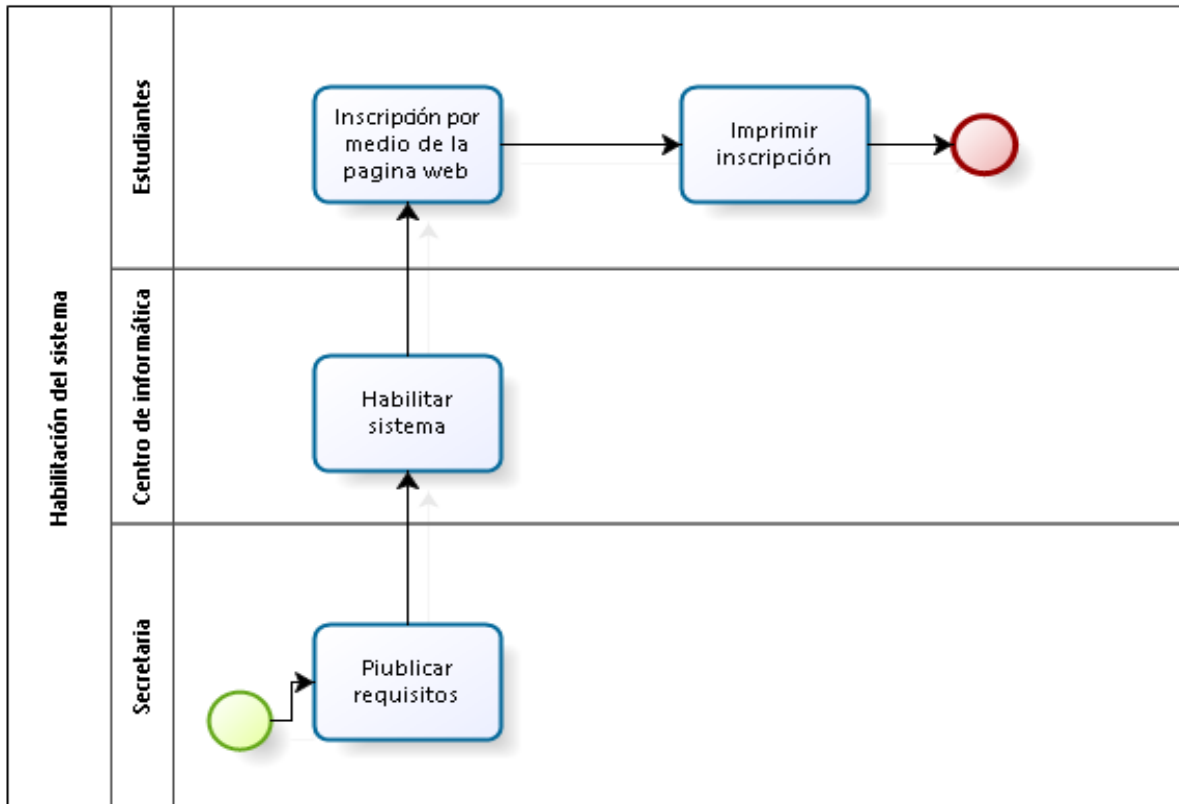
- Norma ISO 9001:2015
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Secretaria	Publicar los requisitos para el nuevo periodo de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”. Abrir el sistema de matriculación
2	Centro de informática	<ul style="list-style-type: none">• Establecer rango de hora y fecha para la matriculación.• Habilitar para subir la documentación requerida. Inscripción por medio de la página web
3	Estudiantes	<ul style="list-style-type: none">• Ingresar al sistema con la clave y usuario proporcionada por la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.
4	Estudiantes	Impresión de la inscripción de la matrícula para el correspondiente pago.



7. FLUJOGRAMA





8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Inscripción	X			X	Secretaria	Escuela de Conducción
REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro de requisitos		X		X	Agencia Nacional de Tránsito	Escuela de Conducción

9. ANEXOS

Anexo 1	Requisitos de matriculación
---------	-----------------------------



2.1.3. Legalización de matricula

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

MACROPROCESO: G.O. –
Gestión Operativa

PROCESO: G.O.1. –
Inscripción y Matriculación

PROCEDIMIENTO: G.O.1.3-
Legalización de matricula

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabricio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		



**ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES
PROFESIONALES DE OTAVALO"**

**LEGALIZACIÓN DE
MATRICULA**

**VERSIÓN: 01
CÓDIGO: MP.01. G. E**

PÁGINA: 2 de 7

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	



CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES.....	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
5. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
7. FLUJOGRAMA	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	7
9. ANEXOS	7



1. OBJETIVO

Plantear lineamientos para realizar el procedimiento de la legalización de la matricula en la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el proceso de matriculación y a todas las personas interesadas de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

3. RESPONSABLES

Miembros de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proceso:** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.
- **Procedimiento:** especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
- **Matriculación:** inscribir o hacer inscribir el nombre de alguien en la matrícula.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

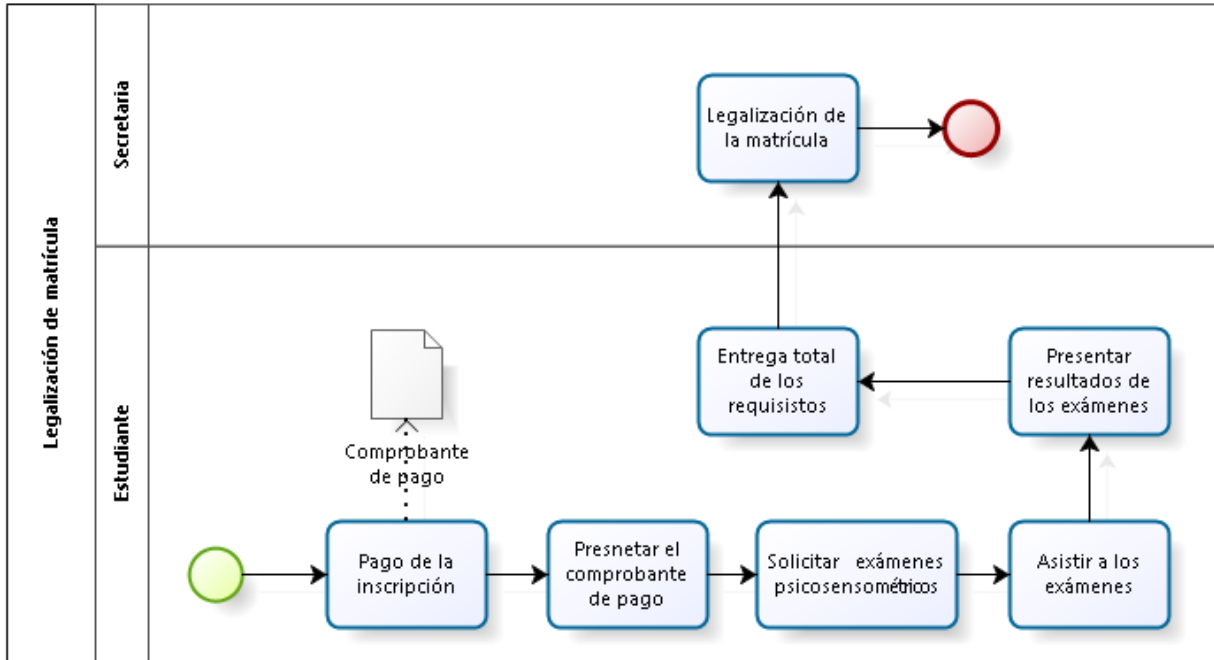


6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		Pago de los valores pendientes:
1	Estudiante	<ul style="list-style-type: none">• Inscripción• Matrícula• Examen Psicosenométrico• Examen Psicológico
2	Estudiante	Impresión del comprobante de pago
3	Estudiante	Solicitar un turno para los Exámenes.
4	Estudiante	Asistir a los exámenes de acuerdo con la fecha proporcionada por el Técnico evaluador.
5	Técnico evaluador Psicosenométrico	Entrega de resultados de los exámenes al estudiante.
6	Estudiantes	Entrega total de la documentación en secretaria. <ul style="list-style-type: none">• Adjuntar la documentación en una carpeta de color rojo.
7	Secretaria	Recepción de la documentación.
8	Secretaria	Legalización de matrícula.



7. FLUJOGRAMA





8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Solicitud de exámenes psicosensométricos	X			X	Secretaria	Escuela de Conducción
REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Acta de matricula		X		X	Agencia Nacional de Transito	Escuela de Conducción

9. ANEXOS

Anexo 1	Formulación de matrícula
Anexo 2	Comprobante de pago



2.2.Preparación Académica

2.2.1. Planificación general académica

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

MACROPROCESO: G.O. –
Gestión Operativa

PROCESO: G.O.2. –
Preparación Académica

PROCEDIMIENTO: G.O.2.1.-
Planificación General Académica.

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabricio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		



CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	



CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES.....	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
5. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
7. FLUJOGRAMA	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	7
9. ANEXOS	7



1. OBJETIVO

Plantear lineamientos para realizar el procedimiento de planificación general académica para la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el proceso de preparación académica y a todas las personas interesadas de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

3. RESPONSABLES

Miembros de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proceso:** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.
- **Procedimiento:** especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
- **Preparación académica:** conjunto de conocimientos adquiridos, los cuales son una herramienta que te ayudarán a consolidar las competencias que posees.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

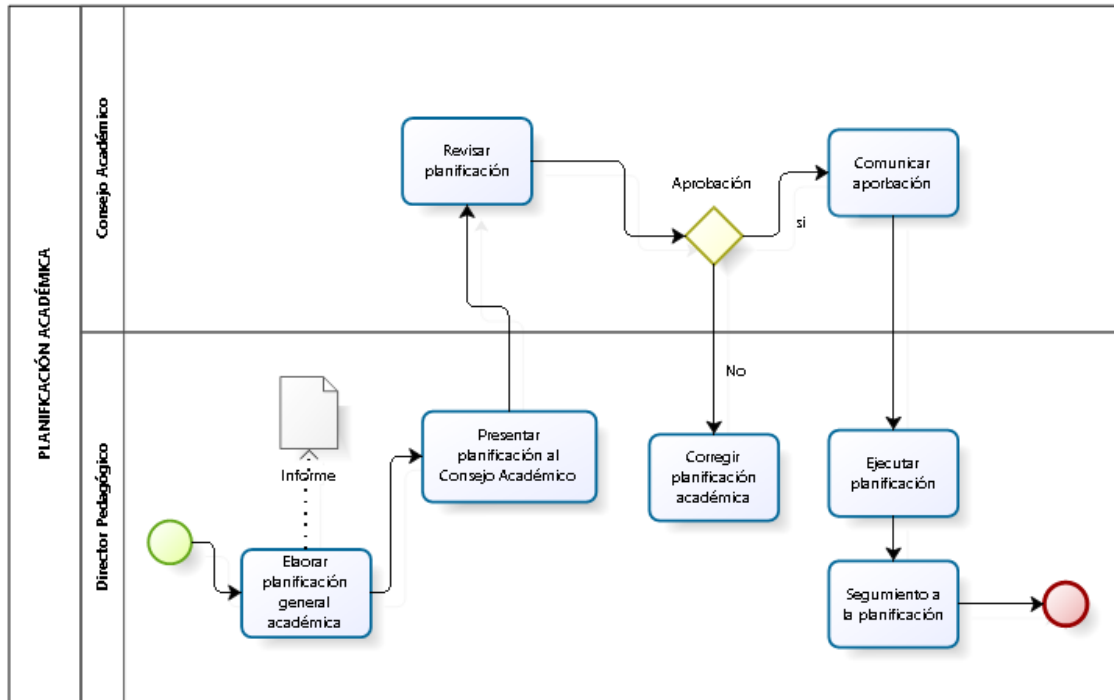


6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Director pedagógico - Asesor Técnico de Educación Vial y Conducción	Planificación general académica. <ul style="list-style-type: none">• Elaborar el cronograma de acuerdo con la malla curricular.
2	Director pedagógico - Asesor Técnico de Educación Vial y Conducción	Presentar la planificación general al Consejo Académico. <ul style="list-style-type: none">• Realizar una reunión con todo el consejo académico.
3	Consejo Académico	Aprobación la planificación general académica Ejecutar la planificación académica
4	Director pedagógico - Asesor Técnico de Educación Vial y Conducción	<ul style="list-style-type: none">• Presentación de la planificación general a los docentes e instructores de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".
5	Director pedagógico - Asesor Técnico de Educación Vial y Conducción	Seguimiento la planificación



7. FLUJOGRAMA





8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Informe de planificación	X			X	Director pedagógico - Asesor Técnico de Educación Vial y Conducción	Escuela de Conducción
Syllabus	X				Docente	Escuela de conducción
REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro del desempeño		X		X	Director pedagógico	Escuela de Conducción

9. ANEXOS

Anexo 1	Informe de planificación académica.
---------	-------------------------------------



2.2.2. Desarrollo académico

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

MACROPROCESO: G.O. –
Gestión Operativa

PROCESO: G.O.2. –
Preparación Académica

PROCEDIMIENTO: G.O.2.2.-
Desarrollo académico

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabricio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		



CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	



CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
5. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
7. FLUJOGRAMA	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	7
9. ANEXOS.....	7



1. OBJETIVO

Plantear lineamientos para realizar el procedimiento de desarrollo académica para la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el proceso de preparación académica y a todas las personas interesadas de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

3. RESPONSABLES

Miembros de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proceso:** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.
- **Procedimiento:** especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
- **Preparación académica:** conjunto de conocimientos adquiridos, los cuales son una herramienta que te ayudarán a consolidar las competencias que posees.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

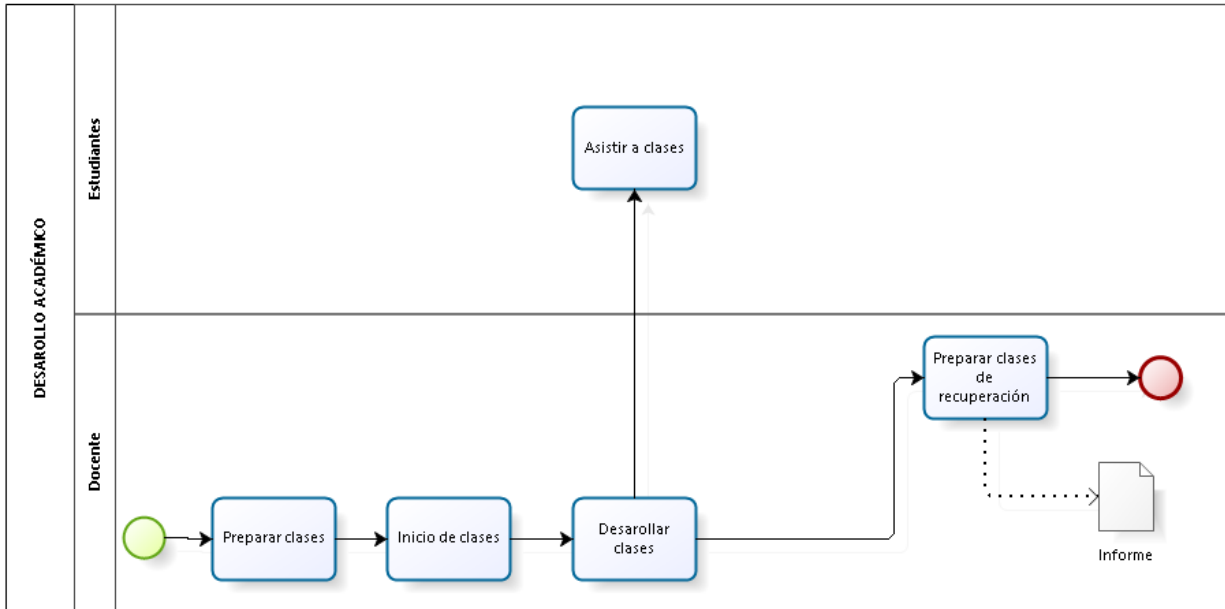


6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Docente	<p>Preparar clases en base al syllabus</p> <ul style="list-style-type: none">• Planificaciones de clases prácticas, de hora/clase de conducción basadas en ruta de prácticas.• Planificación de clases dictadas.
2	Docente	<p>Inicio de clases</p> <ul style="list-style-type: none">• Presentación del Syllabus
3	Docente	<p>Desarrollar clases</p>
4	Estudiante	<p>Asistir a clases y realizar actividades</p> <ul style="list-style-type: none">• Registro de asistencia en el sistema biométrico
5	Docente	<p>Preparación de clases de recuperación</p> <ul style="list-style-type: none">• Establecer fecha para la clase de recuperación• Desarrollo de clase



7. FLUJOGRAMA





8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Syllabus	X			X	Docente	Escuela de Conducción
Informe de rendimiento académico	X				Docente	Escuela de conducción
Informe de calificaciones generales	X				Docente	Escuela de conducción
REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro de asistencia Docentes	X			X	Director pedagógico	Escuela de Conducción
Registro de asistencia Estudiantes	X			X	Director pedagógico	

9. ANEXOS

Anexo 1

Programas de clases de recuperación



2.2.3. Evaluación académica

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

MACROPROCESO: G.O. –
Gestión Operativa

PROCESO: G.O.2. –
Preparación Académica

PROCEDIMIENTO: G.O.2.3.-
Evaluación académica

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabricio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		



CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	



CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. RESPONSABLES.....	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
5. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	5
7. FLUJOGRAMA.....	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	7
9. ANEXOS.....	8



1. OBJETIVO

Plantear lineamientos para realizar el procedimiento de evaluación académica a los estudiantes para la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el proceso de preparación académica y a todas las personas interesadas de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

3. RESPONSABLES

Miembros de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proceso:** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.
- **Procedimiento:** especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
- **Preparación académica:** conjunto de conocimientos adquiridos, los cuales son una herramienta que te ayudarán a consolidar las competencias que posees.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

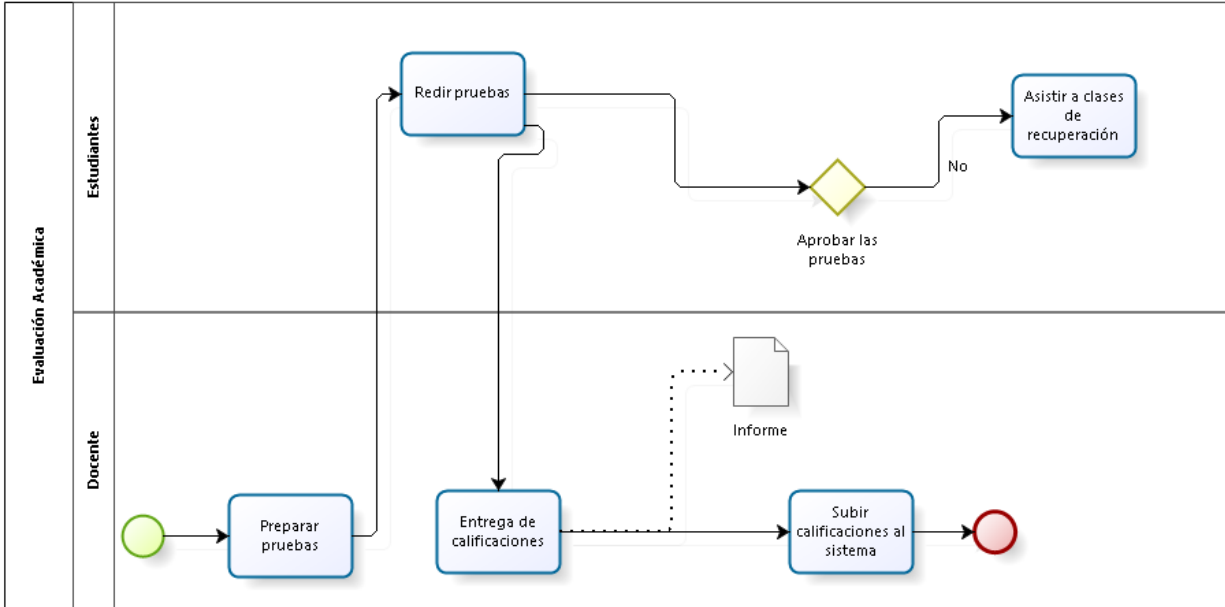


6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Estudiantes	Rendir evaluaciones <ul style="list-style-type: none">• Revisión del material impartido por el docente• Revisión de la plataforma “MOODLE”
	Docente	Calificar las evaluaciones <ul style="list-style-type: none">• Automático mediante la plataforma “MOODLE”
2	Docente	Entrega de calificaciones <ul style="list-style-type: none">• Entrega de reporte por parte de evaluaciones por parte del docente al director pedagógico.
		Subir calificaciones al sistema <ul style="list-style-type: none">• Automático mediante la plataforma “MOODLE”
3	Docente	



7. FLUJOGRAMA





8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Informe de rendimiento de evaluación	X				Docente	Escuela de conducción
Informe de calificaciones	X				Docente	Escuela de conducción
REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro de asistencia Docentes	X			X	Director pedagógico	Escuela de Conducción
Registro de asistencia Estudiantes	X			X	Director pedagógico	Escuela de Conducción
Registro de pruebas realizadas	X			X	Docente	Escuela de Conducción



**ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES
PROFESIONALES DE OTAVALO"**

EVALUACIÓN ACADÉMICA

**VERSIÓN: 01
CÓDIGO: MP.01. G. E**

PÁGINA: 8 de 8

Registro de exámenes realizados.	X			X	Docente	Escuela de Conducción
----------------------------------	---	--	--	---	---------	-----------------------

9. ANEXOS

Anexo 1	Pruebas
Anexo 2	Exámenes



2.3. Titulación y certificación

2.3.1. Elaborar la documentación de los estudiantes para el ANT

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

MACROPROCESO: G.O. –
Gestión Operativa

PROCESO: G.O.3. –
Titulación y certificación

PROCEDIMIENTO: G.O.3.1.-
Elaborar la documentación de los estudiantes para el
ANT.

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabricio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		



ELABORAR LA
DOCUMENTACIÓN DE LOS
ESTUDIANTES PARA EL ANT

VERSIÓN: 01
CÓDIGO: MP.01. G. E

PÁGINA: 2 de 7

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	



CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
5. REFERENCIAS NORMATIVAS	4
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
7. FLUJOGRAMA	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS	7
9. ANEXOS	7



1. OBJETIVO

Plantear lineamientos para elaborar la documentación de los estudiantes para la ANT.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el proceso de titulación y a todas las personas interesadas de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

3. RESPONSABLES

Miembros de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proceso:** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.
- **Procedimiento:** especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
- **Titulación:** obtención de un título académico.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

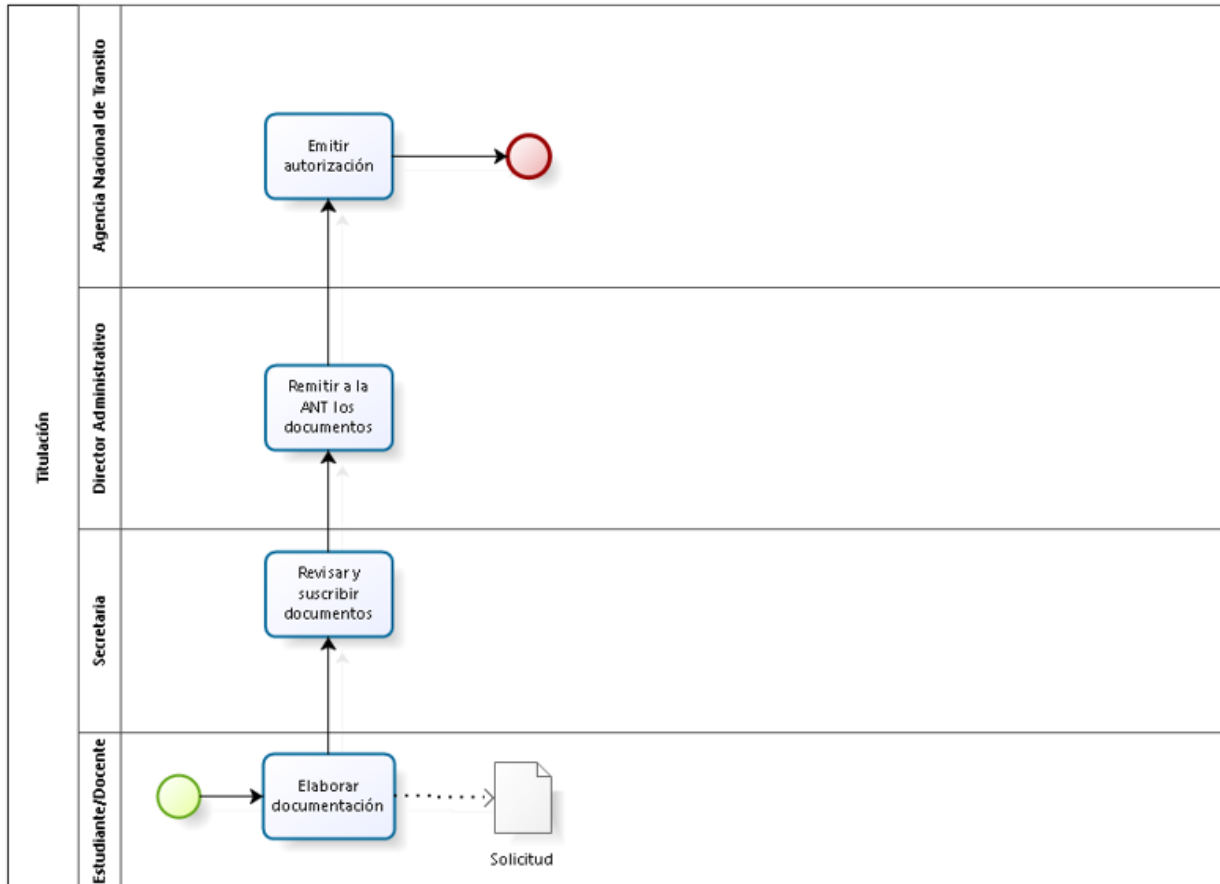


6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Secretaria	Elaborar la documentación de los estudiantes para la ANT
2	Secretaria	Revisar los documentos para la ANT
3	Director Administrativo	Remitir a la ANT los documentos de los estudiantes que han aprobado el periodo. <ul style="list-style-type: none">• Verificar la lista de estudiantes aprobados. Emitir la Autorización para la obtención de la licencia
4	Agencia Nacional de Tránsito	<ul style="list-style-type: none">• Revisar la documentación que se envió por parte del director Administrativo.



7. FLUJOGRAMA





8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Solicitud de desglose de documentos	X		X		Estudiante	Escuela de Conducción

REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Acta de aprobación	X	X		X	Director Administrativo	Escuela de Conducción

9. ANEXOS

Anexo 1

Resolución de la ANT



2.3.2. Exámenes psicosenométricos a los estudiantes

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

MACROPROCESO: G.O. –
Gestión Operativa

PROCESO: G.O.3. –
Titulación y certificación

PROCEDIMIENTO: G.O.3.2.-
Exámenes psicosenométricos a los estudiantes.

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabrizio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		



**EXÁMENES
PSICOSENSOMETRICOS A
LOS ESTUDIANTES**

**VERSIÓN: 01
CÓDIGO: MP.01. G. E**

PÁGINA: 2 de 7

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	



CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
5. REFERENCIAS NORMATIVAS	4
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
7. FLUJOGRAMA	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS	7
9. ANEXOS	7



1. OBJETIVO

Plantear lineamientos para realizar los exámenes psicosenométricos a los estudiantes de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes de Otavalo”.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el proceso de titulación y a todas las personas interesadas de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

3. RESPONSABLES

Miembros de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proceso:** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.
- **Procedimiento:** especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
- **Titulación:** obtención de un título académico.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial



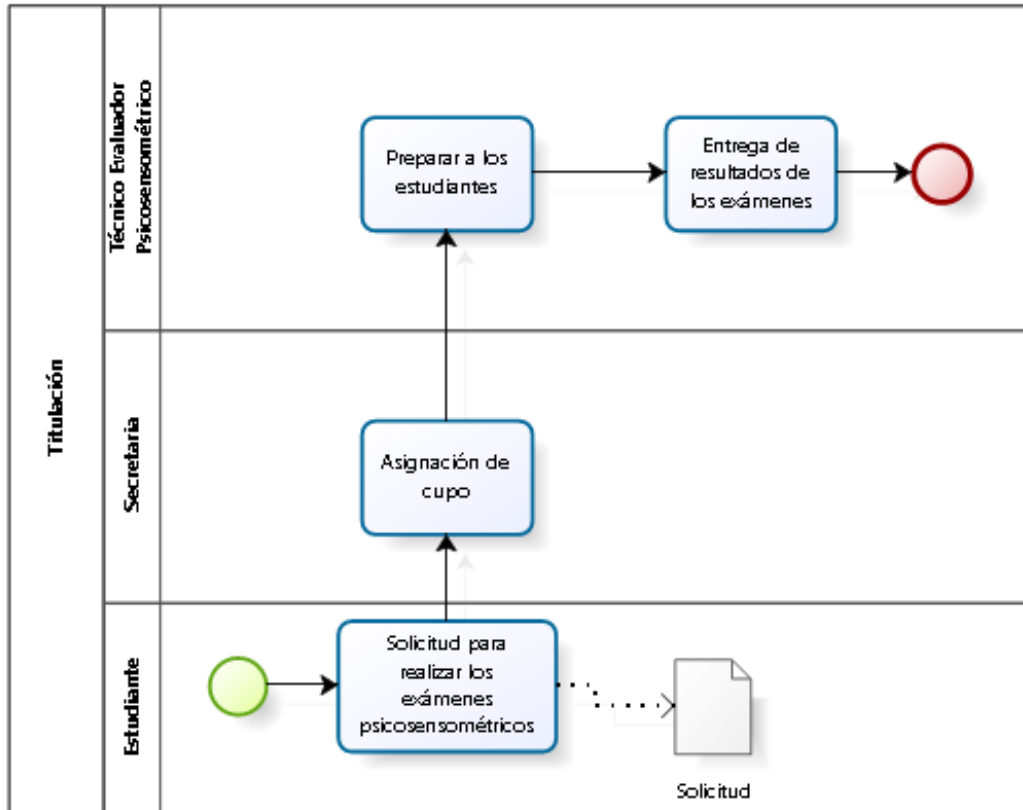
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Estudiantes	Solicitud para realizar los exámenes psicosenométricos.
2	Técnico evaluador Psicosensométrico	Asignación de turno
3	Técnico Evaluador Psicosensométrico	Preparar a los estudiantes para los exámenes psicosenométricos. <ul style="list-style-type: none">• Recepción de Cedula del estudiante• Revisión de los equipos
4	Técnico Evaluador Psicosensométrico	Entrega de resultados de los exámenes <ul style="list-style-type: none">• Firma de constancia por parte del estudiante



EXÁMENES
PSICOSENSOMETRICOS A
LOS ESTUDIANTES

7. FLUJograma





8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Solicitud de exámenes psicosensométricos	X		X		Estudiante	Escuela de Conducción

REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro de exámenes realizados	X	X		X	Técnico Evaluador Psicosensométrico	Escuela de Conducción

9. ANEXOS

Anexo 1

Exámenes Psicosensometricos



2.3.3. Entrega de título a los estudiantes.

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

MACROPROCESO: G.O. –
Gestión Operativa

PROCESO: G.O.3. –
Titulación y certificación

PROCEDIMIENTO: G.O.3.3.-
Entrega de título a los estudiantes.

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabricio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		



CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	



CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. RESPONSABLES	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
5. REFERENCIAS NORMATIVAS	4
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
7. FLUJOGRAMA.....	7
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS	8
9. ANEXOS	8



1. OBJETIVO

Plantear lineamientos para realizar la entrega de título a los estudiantes de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes de Otavalo”.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el proceso de titulación y a todas las personas interesadas de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

3. RESPONSABLES

Miembros de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proceso:** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.
- **Procedimiento:** especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
- **Titulación:** obtención de un título académico.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.



6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

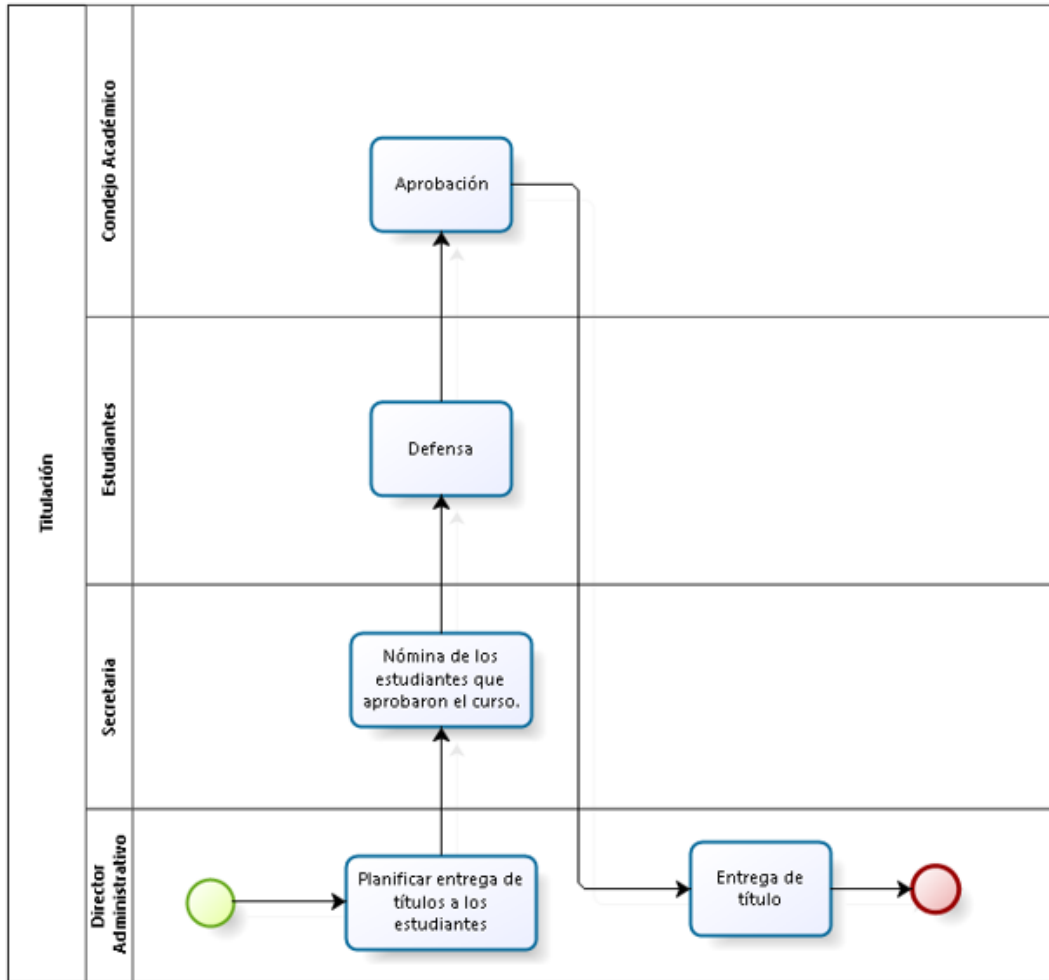
No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Director Administrativo	Planificar y conformar los tribunales para las defensas de grado. <ul style="list-style-type: none">• Reunión del comité académico• Delegación a directivos y docentes para los tribunales.
2	Secretaria	Envía la nómina de los estudiantes que aprobaron el curso
3	Estudiantes	Defensa de grado <ul style="list-style-type: none">• Pagar el derecho de grado• Revisar el cuestionario enviado por el director pedagógico.
4	Tribunal de Grado	Aprobación de la de defensa <ul style="list-style-type: none">• Promediar las 4 notas de las materias de especialización.• Lectura del acta de grado.
5	Secretaria	Entrega de título de grado



- Actualizar documentación
 - Nuevo examen Psicosensométrico
 - Tipo de sangre emitida por la Cruz roja
-



7. FLUJOGRAMA





8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Aprobación del curso de conducción	X		X		Estudiante	Escuela de Conducción
Certificados					Secretaria	
REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro de estudiantes graduados	X	X		X	Director pedagógico	Escuela de Conducción

9. ANEXOS

Anexo 1

Títulos de Grado

**SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO**



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

GESTIÓN DE APOYO



**PREPARAR LA PROFORMA
PRESUPUESTARIA PARA
CADA EJERCICIO
ECONÓMICO**

VERSIÓN: 01
CÓDIGO: MP.01. G. E

PÁGINA: 1 de 7

3.1. Gestión financiera

3.1.1. Preparar la proforma presupuestaria para cada ejercicio económico.

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

MACROPROCESO: G.A. –
Gestión Operativa

PROCESO: G.A.1. –
Gestión financiera

PROCEDIMIENTO: G.A.1.1.-
Preparar la proforma presupuestaria para cada
ejercicio económico.

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabrizio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		



**PREPARAR LA PROFORMA
PRESUPUESTARIA PARA
CADA EJERCICIO
ECONÓMICO**

VERSIÓN: 01
CÓDIGO: MP.01. G. E

PÁGINA: 2 de 7

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	



CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
5. REFERENCIAS NORMATIVAS	5
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
7. FLUJOGRAMA	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS	7
9. ANEXOS	7



1. OBJETIVO

Plantear lineamientos para preparar la proforma presupuestaria para cada ejercicio económico de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el departamento financiero y a todas las personas interesadas de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

3. RESPONSABLES

Miembros de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proceso:** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.
- **Procedimiento:** especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
- **Gestión financiera:** práctica estratégica de establecer, controlar y supervisar todos los recursos financieros para lograr sus objetivos comerciales.
- **Proforma:** documento informativo que describe las características de la compra y no tiene ningún tipo de validez contable o fiscal



5. REFERENCIAS NORMATIVAS

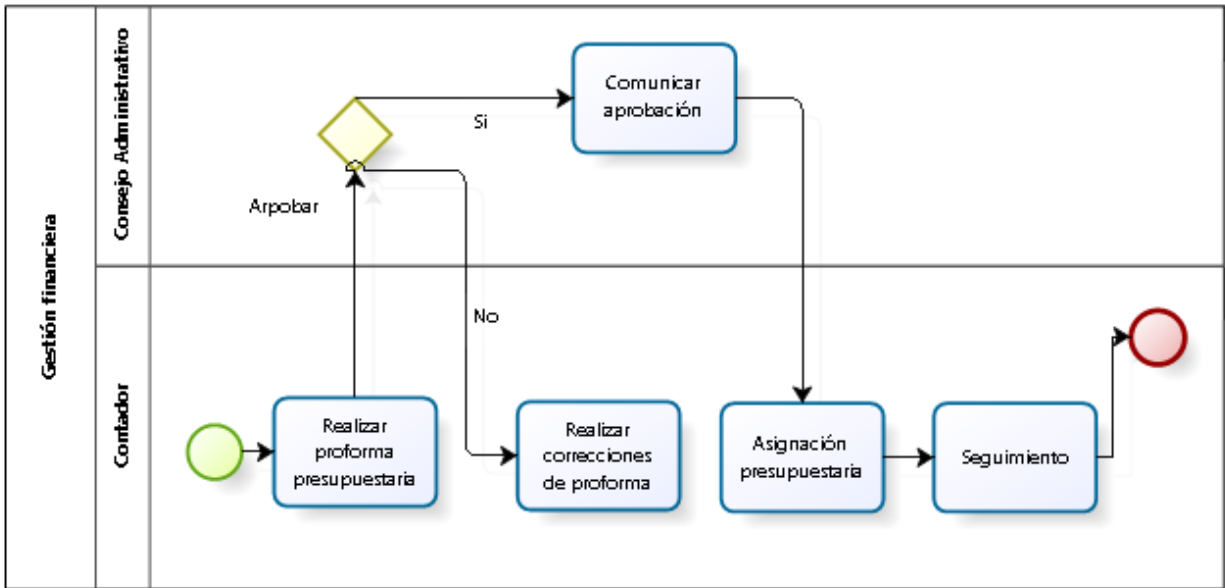
- Norma ISO 9001:2015
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Contador	Realizar las proformas presupuestarias. <ul style="list-style-type: none">• Revisar la lista de estudiantes matriculados• Revisar las nóminas de los docentes e instructores.• Verificación de ingresos
2	Consejo Administrativo	Aprobar la preforma presupuestaria <ul style="list-style-type: none">• Revisión de proformas
3	Contador	Asignación presupuestaria a cada elemento.
4	Contador	Realizar seguimiento al presupuesto <ul style="list-style-type: none">• Verificación de los ingresos y egresos.



7. FLUJOGRAMA





8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Proforma presupuestaria	X			X	Contador	Escuela de Conducción
Contabilidad	X			X	Contador	Escuela de Conducción

REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro de contabilidad	X			X	Contador	Escuela de Conducción

9. ANEXOS

Anexo 1

Proforma presupuestaria.



3.1.2. Efectuar los pagos

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

MACROPROCESO: G.A. –
Gestión Operativa

PROCESO: G.A.1. –
Gestión financiera

PROCEDIMIENTO: G.A.1.2.-
Efectuar los pagos

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabricio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		



**ESCUELA DE CONDUCCIÓN "SINDICATO DE CHOFERES
PROFESIONALES DE OTAVALO"**

EFFECTUAR LOS PAGOS

VERSIÓN: 01
CÓDIGO: MP.01. G. E
PÁGINA: 2 de 7

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	



CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
5. REFERENCIAS NORMATIVAS	4
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
7. FLUJOGRAMA	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS	7
9. ANEXOS	7



1. OBJETIVO

Plantear lineamientos para preparar la proforma presupuestaria para cada ejercicio económico de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el departamento financiero y a todas las personas interesadas de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

3. RESPONSABLES

Miembros de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proceso:** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.
- **Procedimiento:** especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
- **Gestión financiera:** práctica estratégica de establecer, controlar y supervisar todos los recursos financieros para lograr sus objetivos comerciales.
- **Pagos:** cuando se realiza la acción de extinguir una obligación contraída previamente

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015



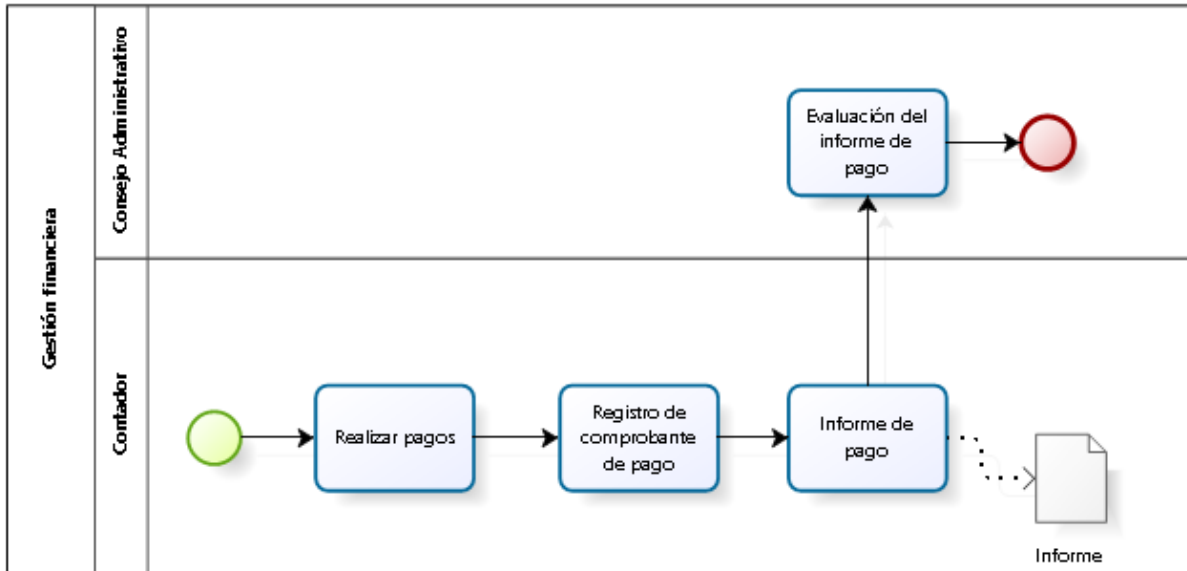
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Contador	Realizar pagos correspondientes <ul style="list-style-type: none">• Revisar nóminas y contratos• Efectuar los pagos de acuerdo con el puesto de trabajo
2	Contador	Registrar el comprobante de pago <ul style="list-style-type: none">• Archivar facturas y roles de pago
3	Contador	Informe de pagos <ul style="list-style-type: none">• Realizar un comprobante de egreso general de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".



7. FLUJOGRAMA





8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Informes de pago	X			X	Contador	Escuela de Conducción
REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Comprobantes de pago	X			X	Contador	Escuela de Conducción

9. ANEXOS

Anexo 1	Informes de pago
---------	------------------



3.1.3. Selección de proveedores

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

MACROPROCESO: G.A. –
Gestión Apoyo

PROCESO: G.A.1. –
Gestión financiera

PROCEDIMIENTO: G.A.1.3.-
Selección de proveedores

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabricio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		



CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	



CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
5. REFERENCIAS NORMATIVAS	4
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
7. FLUJOGRAMA	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS	7
9. ANEXOS	7



1. OBJETIVO

Plantear lineamientos la selección de proveedores de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el departamento financiero y a todas las personas interesadas de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

3. RESPONSABLES

Miembros de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proceso:** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.
- **Procedimiento:** especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
- **Gestión financiera:** práctica estratégica de establecer, controlar y supervisar todos los recursos financieros para lograr sus objetivos comerciales.
- **Proveedores:** persona o un negocio que vende productos o brinda servicios con fines de lucro

5. REFERENCIAS NORMATIVAS



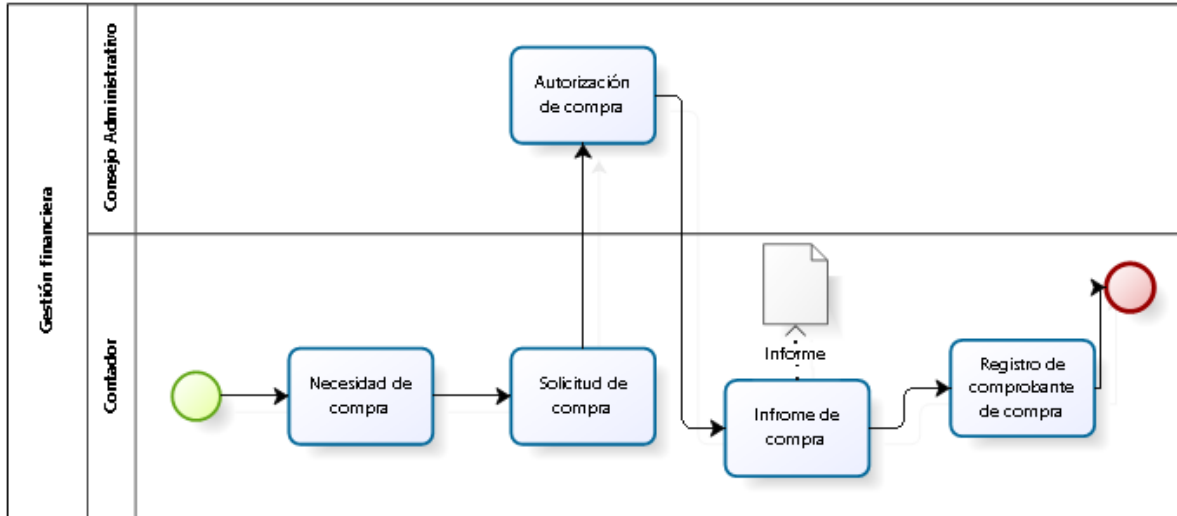
- Norma ISO 9001:2015
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Contador	Necesidad de compra
2	Contador	Solicitud de compra
3	Consejo Académico	Autorización de compra <ul style="list-style-type: none">• Analizar proforma presupuestaria
4	Contador	Informe de compra <ul style="list-style-type: none">• Detallar la compra realizada
5	Contador	Registrar comprobante de compra



7. FLUJOGRAMA





8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Informes de compra	X			X	Contador	Escuela de Conducción
REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Comprobantes de compra	X			X	Contador	Escuela de Conducción

9. ANEXOS

Anexo 1	Informes de compra
---------	--------------------



3.2.Gestión de Calidad

3.2.1. Control de registros

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

MACROPROCESO: G.A. –
Gestión de Apoyo

PROCESO: G.A.2. –
Gestión de Calidad

PROCEDIMIENTO: G.A.2.1.-
Control de registros

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabricio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		



CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	



CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
5. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
7. FLUJOGRAMA	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	7
9. ANEXOS.....	7



1. OBJETIVO

Plantear lineamientos para realizar el control de los registros del SGC para la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el departamento de calidad y a todas las personas interesadas de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

3. RESPONSABLES

Encargado del SGC

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proceso:** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.
- **Procedimiento:** especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
- **Gestión de calidad:** conjunto de información, prácticas, herramientas y personas que se unen para lograr un propósito específico.
- **Registros:** es un documento u otra entidad física o electrónica de una organización que sirve como evidencia de una actividad

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

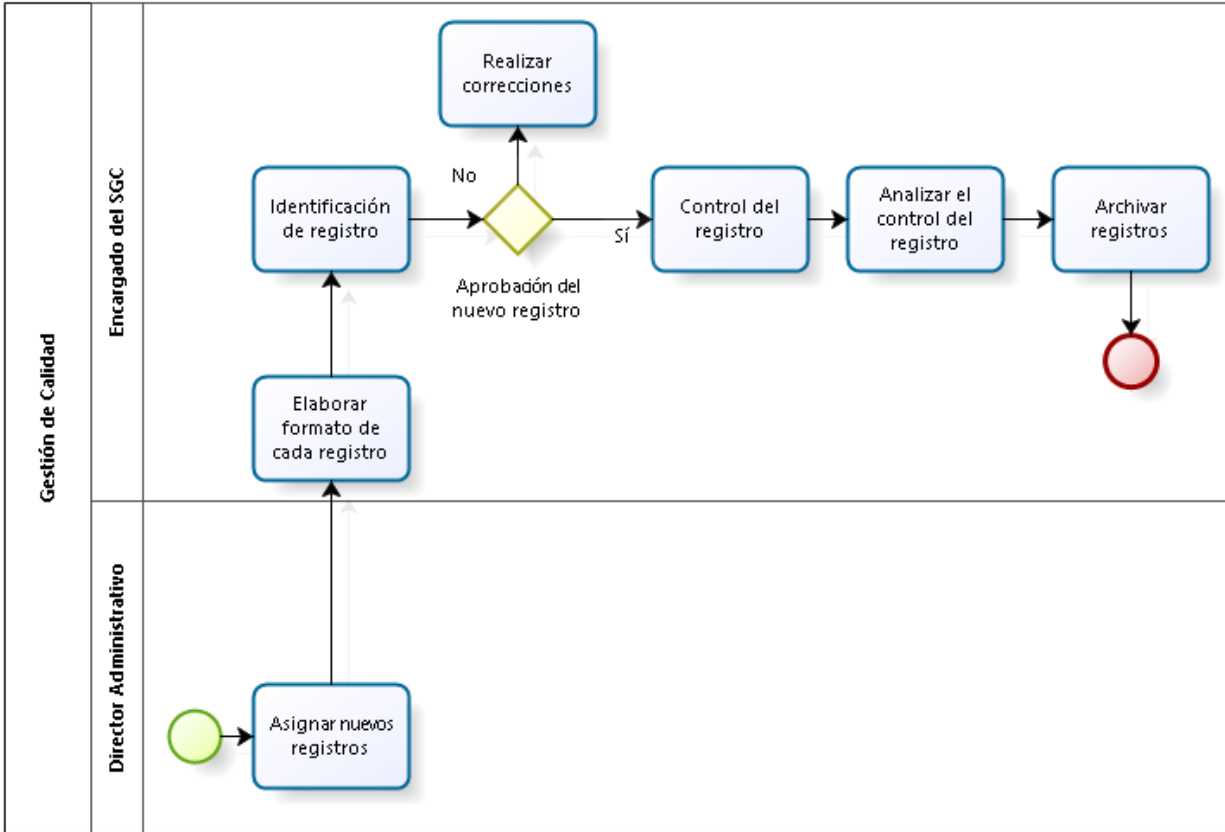


6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Director Administrativo	Incorporar y asignar nuevos registros.
2	Encargado del SGC	El responsable de gestión de calidad es el encargado de elaborar el formato de cada uno de los registros del SGC
3	Encargado del SGC	Identificación del registro
4	Encargado del SGC	Antes de aprobar el uso de un nuevo registro, se recomienda introducirlo en el proceso a modo de prueba, a fin de detectar posibles fallos o mejoras. El personal encargado de cumplimentarlo debe
5	Encargado del SGC	tener la suficiente información acerca de la utilidad del registro
6	Encargado del SGC	Control del registro
7	Encargado del SGC	Analizar el control del registro
8	Encargado del SGC	Una vez los registros han sido analizados, se archiva los registros.



7. FLUJOGRAMA





8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Lista de registros	X			X	Encargado del SGC	Escuela de Conducción
REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Control de los registros	X			X	Encargado del SGC	Escuela de Conducción

9. ANEXOS

Anexo 1

Lista de registros vigentes



3.2.2. Control de documentos

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

MACROPROCESO: G.A. –
Gestión de Apoyo

PROCESO: G.A.2. –
Gestión de Calidad

PROCEDIMIENTO: G.A.2.2.-
Control de documentos

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabricio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		



CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	



CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
5. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	5
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
7. FLUJOGRAMA	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	7
9. ANEXOS	7



1. OBJETIVO

Plantear lineamientos para realizar el control de los documentos del SGC para la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el departamento de calidad y a todas las personas interesadas de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

3. RESPONSABLES

Encargado del SGC

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proceso:** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.
- **Procedimiento:** especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
- **Gestión de calidad:** conjunto de información, prácticas, herramientas y personas que se unen para lograr un propósito específico.
- **Documentos:** es un testimonio material de un hecho o acto realizado en funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte



5. REFERENCIAS NORMATIVAS

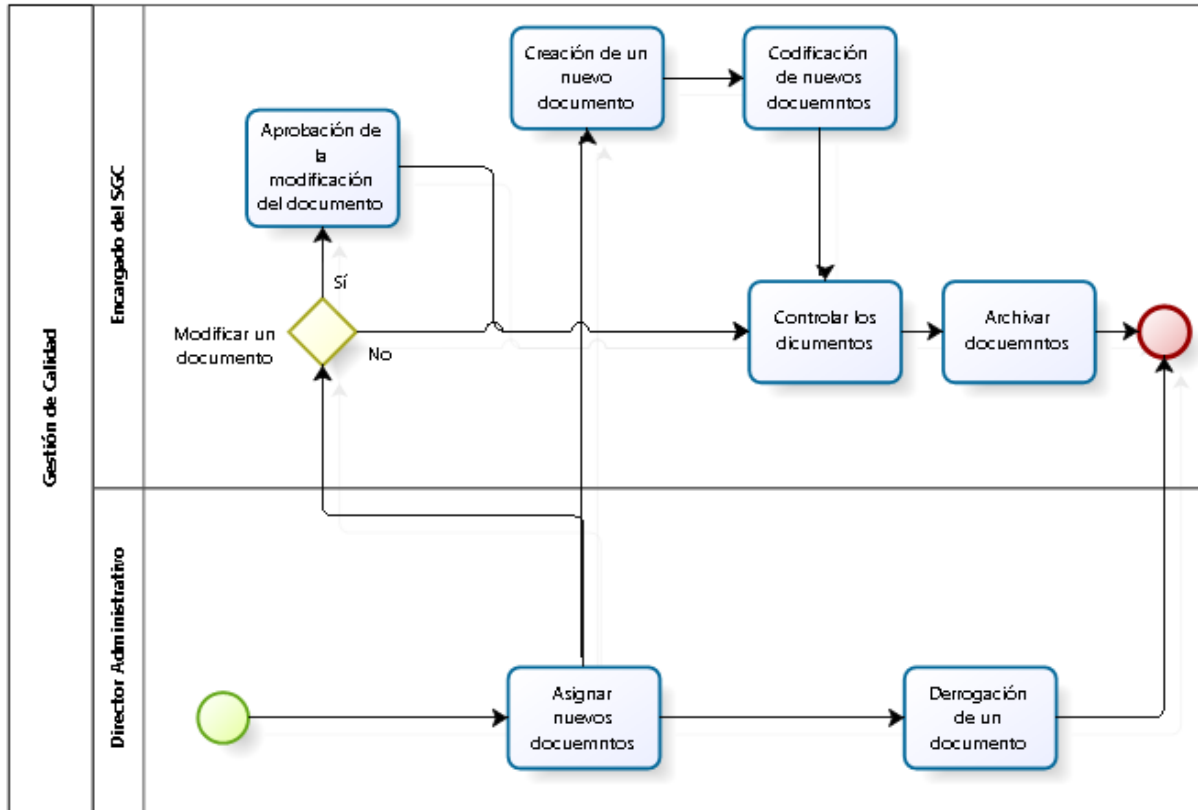
- Norma ISO 9001:2015
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Director Administrativo	Incorporar y asignar nuevos documentos.
2	Encargado del SGC	Modificación de un documento si es necesario
3	Encargado del SGC	Aprobación de la modificación de los documentos
4	Director Administrativo	Derogación de un documento que ya no es valido
5	Encargado del SGC	Creación de un nuevo documento
6	Encargado del SGC	Codificación de nuevos documentos
7	Encargado del SGC	Controlar los documentos
8	Encargado del SGC	Archivar los documentos
9	Encargado del SGC	Distribuir nuevos documentos.



7. FLUJOGRAMA





8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Lista de documentos	X			X	Encargado del SGC	Escuela de Conducción
REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Control de los documentos	X			X	Encargado del SGC	Escuela de Conducción

9. ANEXOS

Anexo 1	Lista de documentos vigentes
---------	------------------------------



3.2.3. Control de No conformidades

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

MACROPROCESO: G.A. –
Gestión de Apoyo

PROCESO: G.A.2. –
Gestión de Calidad

PROCEDIMIENTO: G.A.2.3.-
Control de No conformidades

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabricio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		



**CONTROL DE NO
CONFORMIDADES**

VERSIÓN: 01
CÓDIGO: MP.01. G. E
PÁGINA: 2 de 7

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	



CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
5. REFERENCIAS NORMATIVAS	4
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
7. FLUJOGRAMA	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS	7
9. ANEXOS	7



1. OBJETIVO

Plantear lineamientos para realizar el control de la No Conformidades de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el departamento de calidad y a todas las personas interesadas de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

3. RESPONSABLES

Encargado del SGC

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proceso:** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.
- **Procedimiento:** especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
- **Gestión de calidad:** conjunto de información, prácticas, herramientas y personas que se unen para lograr un propósito específico.
- **No conformidades:** evento inesperado que surge durante el proceso de fabricación y que afecta de forma negativa la calidad final del producto

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015



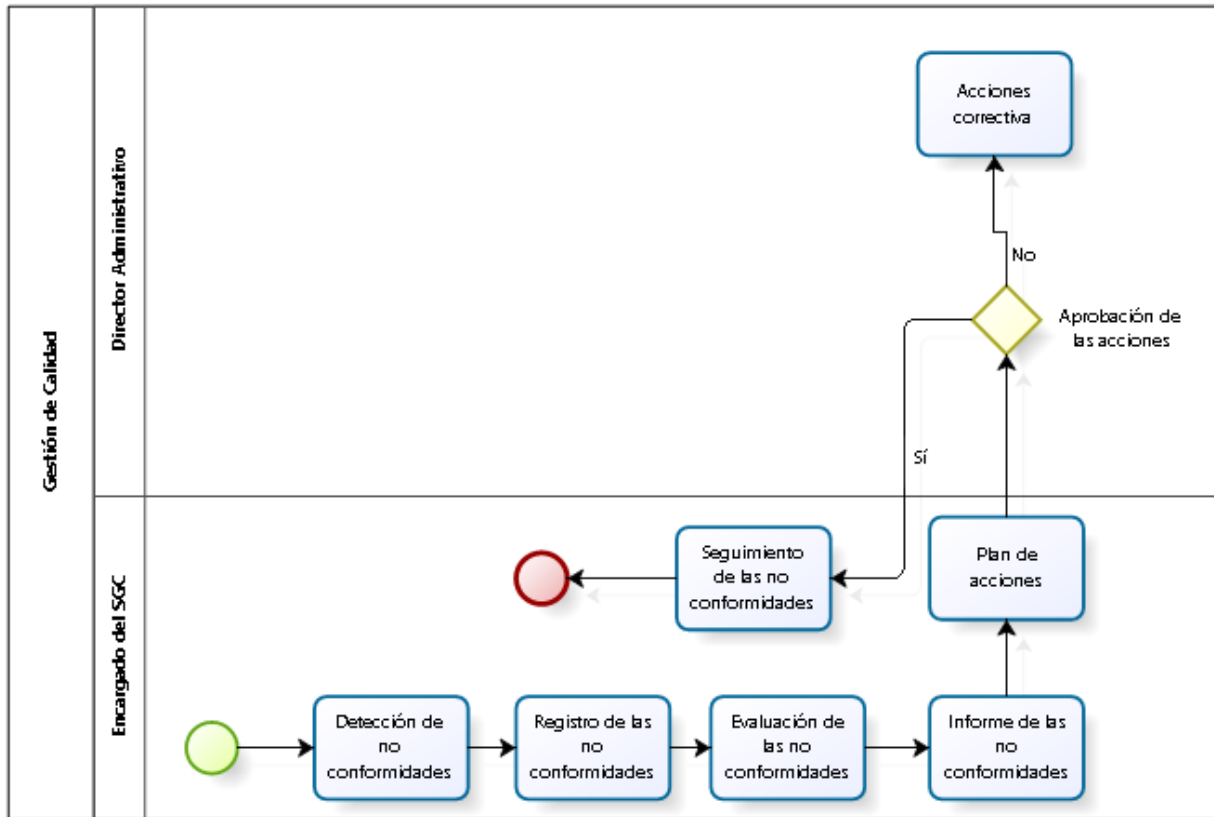
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encargado del SGC	Detección de no conformidades
2	Encargado del SGC	Registro de las no conformidades
3	Encargado del SGC	Evaluación de la no conformidad
4	Encargado del SGC	Informe de las no conformidades
5	Encargado del SGC	Elaboración del plan de acciones para las no conformidades
6	Director Administrativo	Aprobación del plan de acciones
7	Encargado del SGC	Seguimiento a las no conformidades



7. FLUJOGRAMA





8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Informe de no conformidades	X			X	Encargado del SGC	Escuela de Conducción
REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro de no conformidades	X			X	Encargado del SGC	Escuela de Conducción

9. ANEXOS

Anexo 1	Lista de no conformidades
---------	---------------------------



3.2.4. Auditorías internas

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

MACROPROCESO: G.A. –
Gestión de Apoyo

PROCESO: G.A.2. –
Gestión de Calidad

PROCEDIMIENTO: G.A.2.4.-
Auditorías internas

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabricio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		



CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	



CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. RESPONSABLES.....	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
5. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	5
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	5
6. FLUJOGRAMA.....	6
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	7
8. ANEXOS.....	7



1. OBJETIVO

Plantear lineamientos para realizar las auditorías internas de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el departamento de calidad y a todas las personas interesadas de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

3. RESPONSABLES

Encargado del SGC

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proceso:** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.
- **Procedimiento:** especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
- **Gestión de calidad:** conjunto de información, prácticas, herramientas y personas que se unen para lograr un propósito específico
- **Auditorías internas:** es una evaluación o un examen que realizan las organizaciones para verificar si el funcionamiento de las diferentes áreas es el correcto.
- **Auditor:** persona que se encarga de revisar, examinar y evaluar los resultados de la gestión administrativa y financiera de una dependencia o entidad.



5. REFERENCIAS NORMATIVAS

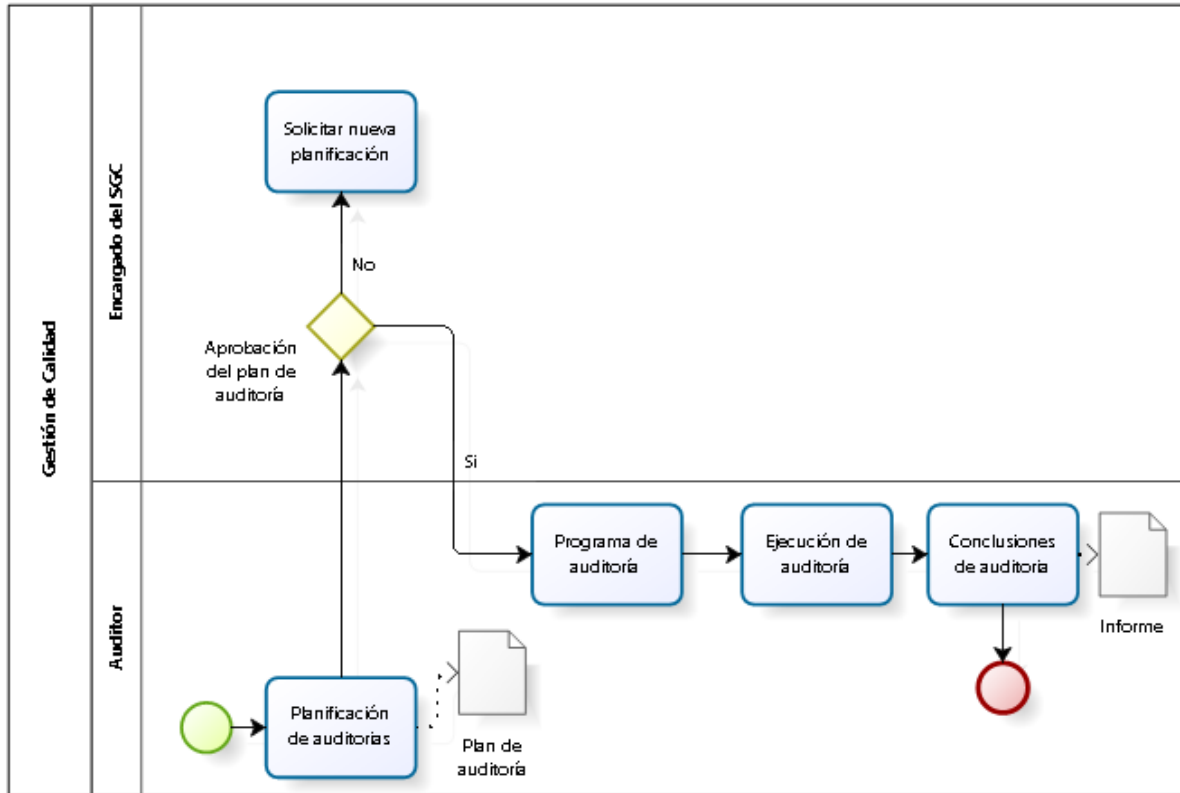
- Norma ISO 9001:2015
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Auditor	Planificación de auditorias <ul style="list-style-type: none">• Verificación del balance general
2	Encargado del SGC	Aprobación del plan de auditorías internas <ul style="list-style-type: none">• Reunión de la asamblea general
3	Auditor	Pasar el Programa de Auditoría Interna al responsable del área a auditar.
4	Auditor	Llegada la fecha de la auditoria, el auditor interno informa al responsable del área a auditar sobre la finalidad de la auditoria y sus fases.
5	Auditor	Ejecución de la auditoria <ul style="list-style-type: none">• Revisión de comprobantes de ingresos y egresos.
6	Auditor	Informe de las conclusiones de la auditoria
7	Auditor	Seguimiento de las auditorias



7. FLUJOGRAMA





8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Plan de auditoria	X			X	Encargado del SGC	Escuela de Conducción
Programa de auditoria	X			X	Encargado del SGC	Escuela de Conducción
REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro de auditoría	X			X	Encargado del SGC	Escuela de Conducción

9. ANEXOS

Anexo 1	Informe de auditoria
---------	----------------------



3.2.5. Acciones Correctivas

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

MACROPROCESO: G.A. –
Gestión de Apoyo

PROCESO: G.A.2. –
Gestión de Calidad

PROCEDIMIENTO: G.A.2.5.-
Acciones Correctivas

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabricio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		



CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	



CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. RESPONSABLES.....	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
5. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	5
7. FLUJOGRAMA.....	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	7
9. ANEXOS.....	7



1. OBJETIVO

Plantear lineamientos para realizar las acciones correctivas de las No conformidad existente en la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el departamento de calidad y a todas las personas interesadas de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

3. RESPONSABLES

Encargado del SGC

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proceso:** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.
- **Procedimiento:** especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
- **Gestión de calidad:** conjunto de información, prácticas, herramientas y personas que se unen para lograr un propósito específico.
- **Acciones correctivas:** se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

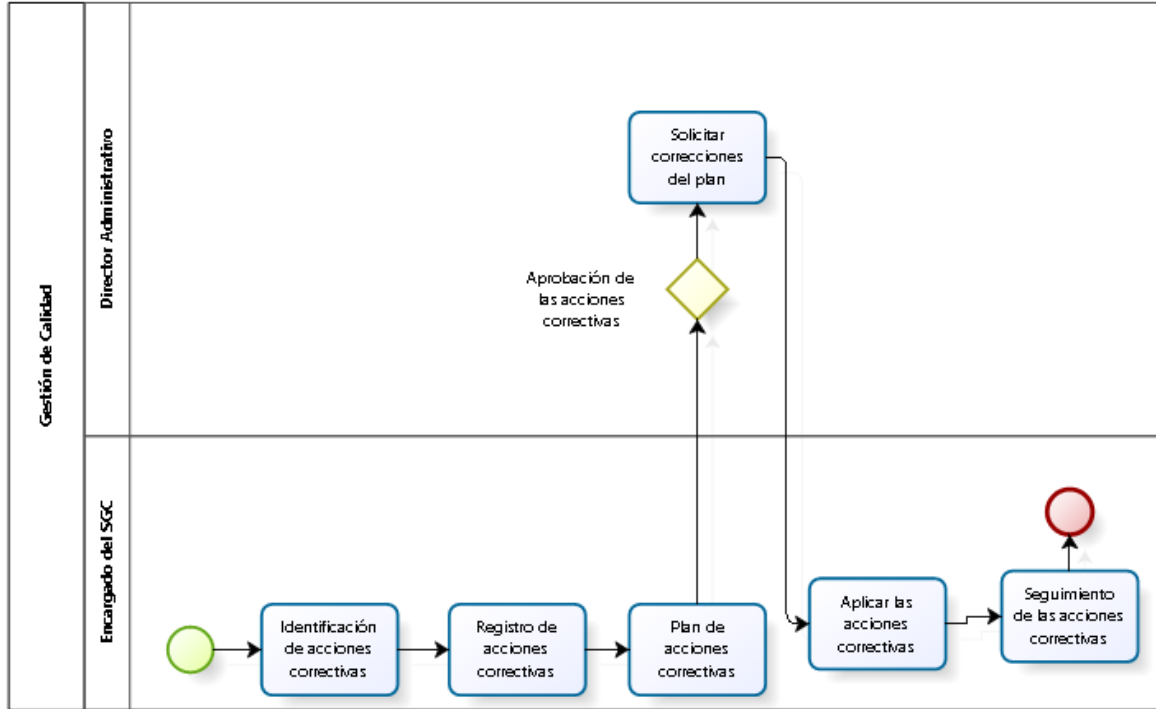


6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encargado del SGC	Identificación de las acciones correctivas
2	Encargado del SGC	Registro de las acciones correctivas
3	Encargado del SGC	Plan de acciones correctivas
4	Encargado del SGC	Para hacer el plan de acciones se debe entender las no conformidades
5	Encargado del SGC	Después de entender la no conformidad, se analiza la causa de la no conformidad.
6	Director Administrativo	Aprobación de las acciones correctivas
7	Encargado del SGC	Aplicación de las acciones correctivas
8	Encargado del SGC	Seguimiento de las acciones correctivas



7. FLUJOGRAMA





8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Informe de acciones correctivas	X			X	Encargado del SGC	Escuela de Conducción

REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro de acciones correctivas	X			X	Encargado del SGC	Escuela de Conducción

9. ANEXOS

Anexo 1	Lista de acciones correctivas
---------	-------------------------------



3.2.6. Revisión por la Dirección

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

MACROPROCESO: G.A. –
Gestión de Apoyo

PROCESO: G.A.2. –
Gestión de Calidad

PROCEDIMIENTO: G.A.2.6.-
Revisión por la Dirección

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabricio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		



REVISIÓN POR LA
DIRECCIÓN

VERSIÓN: 01
CÓDIGO: MP.01. G. E
PÁGINA: 2 de 7

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	



CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES.....	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
5. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
7. FLUJOGRAMA	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	7
9. ANEXOS	7



1. OBJETIVO

Plantear lineamientos para que se realice la revisión del SGC por la alta dirección de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el departamento de calidad y a todas las personas interesadas de la Escuela de Conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo".

3. RESPONSABLES

Encargado del SGC

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proceso:** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.
- **Procedimiento:** especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
- **Gestión de calidad:** conjunto de información, prácticas, herramientas y personas que se unen para lograr un propósito específico
- **Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirige y controla la Organización al más alto nivel

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015



- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encargado del SGC	Planea y programa Revisiones por la Dirección
2	Consejo Académico	Revisa, ajusta y aprueba plan y programa de revisión por la dirección
3	Encargado del SGC	Solicita a las áreas la información de entrada para la revisión por la dirección
4	Encargado del SGC	Prepara la información para la Revisión por la Dirección
5	Encargado del SGC	Solicita audiencia a la alta dirección para realizar la revisión por la dirección
6	Consejo Académico / Encargado del SGC	Realiza la Revisión por la Dirección conforme al orden del día
7	Consejo Académico / Encargado del SGC	Analiza la información
8	Consejo Académico / Encargado del SGC	Plantea acciones de mejora
9	Consejo Académico / Encargado del SGC	Generan acuerdos

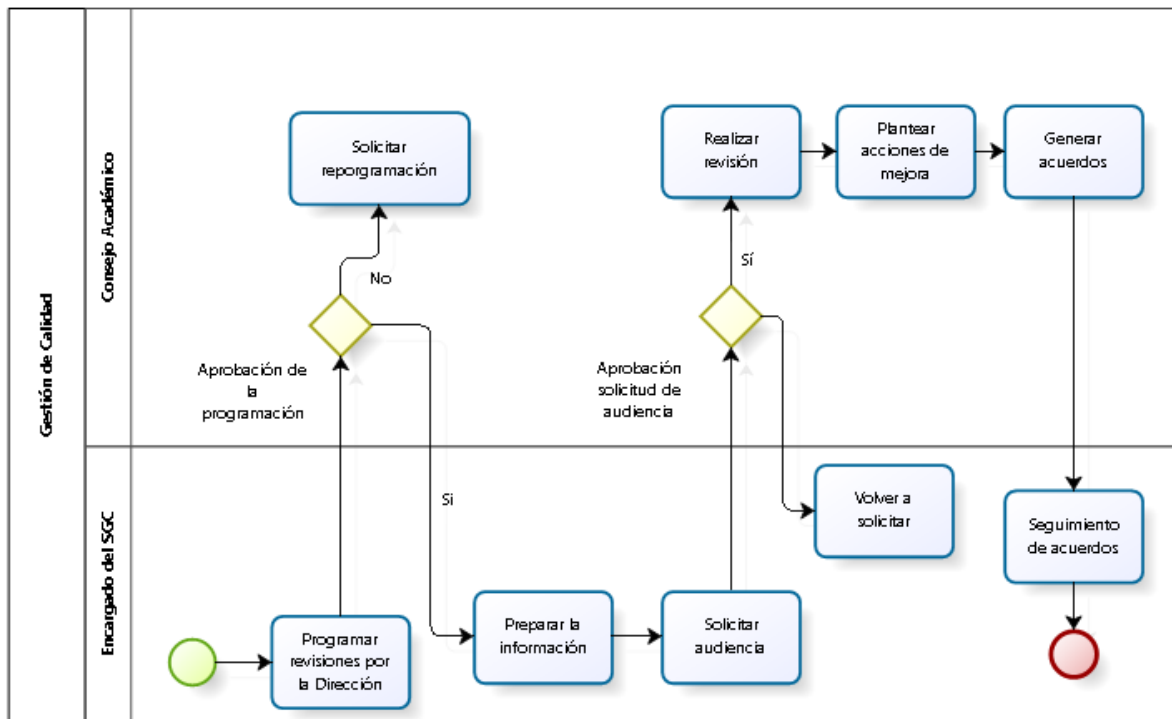


10

Encargado del SGC

Seguimiento de acuerdos.

7. FLUJOGRAMA





8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Informe de revisión por la dirección	X			X	Encargado del SGC	Escuela de Conducción
REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro de revisión	X			X	Encargado del SGC	Escuela de Conducción

9. ANEXOS

Anexo 1	Auditorías internas
Anexo 2	Lista de no Conformidades



3.3.Mantenimiento

3.3.1. Mantenimiento de equipos tecnológicos

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

MACROPROCESO: G.A. –
Gestión de Apoyo

PROCESO: G.A.3. –
Mantenimiento

PROCEDIMIENTO: G.A.2.1.-
Mantenimiento de equipos tecnológicos.

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabricio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		



CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	



CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES.....	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
5. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
7. FLUJOGRAMA	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	7
9. ANEXOS	7

1. OBJETIVO



Plantear lineamientos para realizar el mantenimiento de los equipos tecnológicos que tiene la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el proceso de mantenimiento y a todas las personas interesadas de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

3. RESPONSABLES

Encargado del mantenimiento de los equipos tecnológicos.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proceso:** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.
- **Procedimiento:** especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
- **Mantenimiento:** todas las acciones que tienen como objetivo preservar un artículo

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

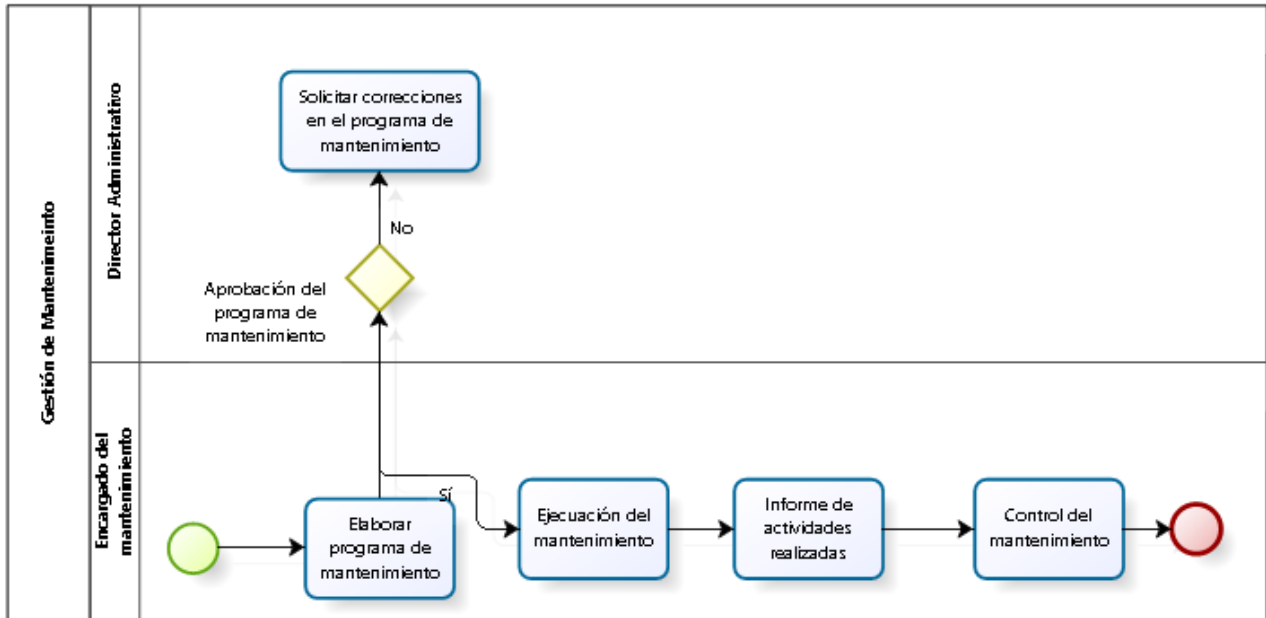
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encargado del mantenimiento	Elaborar programa de mantenimiento
	Encargado del mantenimiento	Para el programa de mantenimiento se debe contemplar la hoja de vida de los equipos tecnológicos
		Para elaborar el programa de mantenimiento se debe contemplar las necesidades de mantenimiento.
2	Encargado del mantenimiento	
3	Director Administrativo	Aprobación del programa de mantenimiento
4	Encargado del mantenimiento	Ejecución del mantenimiento
5	Encargado del mantenimiento	Informe de las actividades realizadas
6	Encargado del mantenimiento	Elaborar listas de control del mantenimiento realizado



7. FLUJOGRAMA





8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Fichas técnicas	X			X	Encargado del mantenimiento	Escuela de Conducción
REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro de mantenimiento	X			X	Encargado del mantenimiento	Escuela de Conducción

9. ANEXOS

Anexo 1	Hoja de vida de equipos
---------	-------------------------



3.3.2. Mantenimiento de vehículos

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

MACROPROCESO: G.A. –
Gestión de Apoyo

PROCESO: G.A.3. –
Mantenimiento

PROCEDIMIENTO: G.A.2.2.-
Mantenimiento de vehículos

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabricio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		



CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	



CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. RESPONSABLES.....	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
5. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	5
7. FLUJOGRAMA.....	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	7
9. ANEXOS.....	7



1. OBJETIVO

Plantear lineamientos para realizar el mantenimiento de los vehículos que tiene la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el proceso de mantenimiento y a todas las personas interesadas de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

3. RESPONSABLES

Encargado del mantenimiento de los equipos tecnológicos.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proceso:** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.
- **Procedimiento:** especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
- **Mantenimiento:** todas las acciones que tienen como objetivo preservar un artículo

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

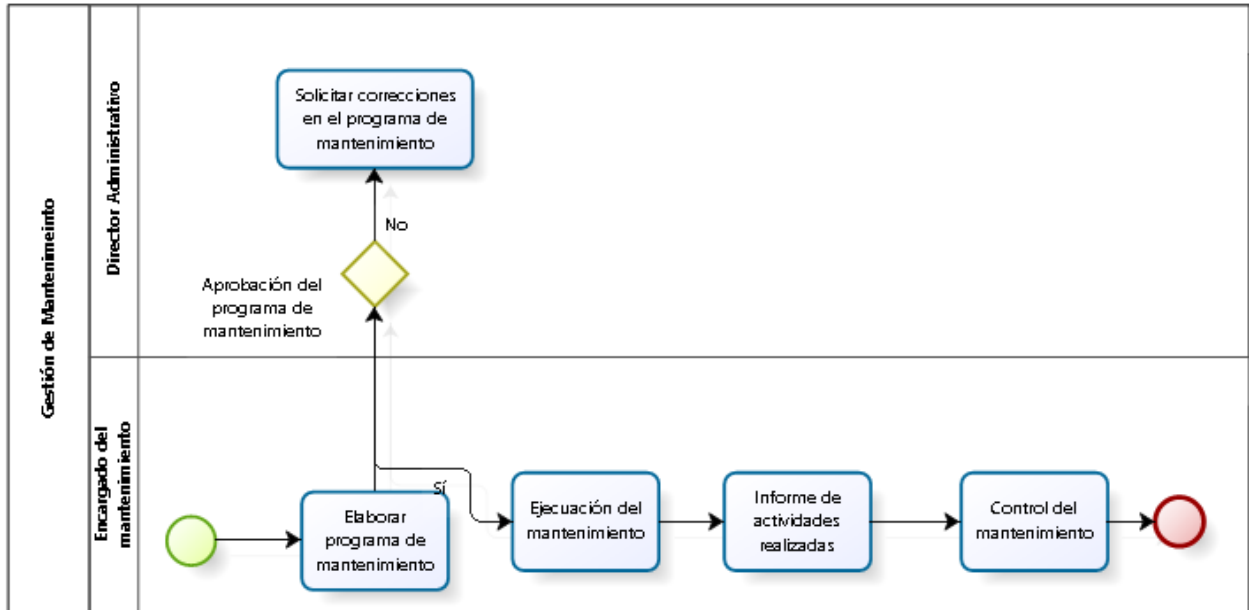


6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encargado del mantenimiento	Elaborar programa de mantenimiento de los vehículos.
2	Encargado del mantenimiento	Para el programa de mantenimiento se debe contemplar el registro de todos los vehículos.
3	Encargado del mantenimiento	Para ejecutar el programa de mantenimiento se debe tomar en cuenta las necesidades del vehículo.
4	Director Administrativo	Aprobación del programa de mantenimiento de los vehículos Ejecución del mantenimiento.
5	Encargado del mantenimiento	<ul style="list-style-type: none">Llevar a todos los vehículos a talleres autorizados por la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”. Informe de las actividades realizadas.
6	Encargado del mantenimiento	<ul style="list-style-type: none">Bitácoras de cada uno de los vehículos
7	Encargado del mantenimiento	Elaborar listas de control del mantenimiento realizado.



7. FLUJOGRAMA





8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Fichas técnicas	X			X	Encargado del mantenimiento	Escuela de Conducción
REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro de mantenimiento	X			X	Encargado del mantenimiento	Escuela de Conducción

9. ANEXOS

Anexo 1	Registro de los vehículos
---------	---------------------------



3.4. Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

3.4.1. Identificar riesgos laborales

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

MACROPROCESO: G.A. –
Gestión de Apoyo

PROCESO: G.A.4. –
Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

PROCEDIMIENTO: G.A.4.1.-
Identificar riesgos laborales

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabricio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		



**IDENTIFICAR RIESGOS
LABORALES**

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	



CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
5. REFERENCIAS NORMATIVAS	4
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
7. FLUJOGRAMA	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS	7
9. ANEXOS	7



1. OBJETIVO

Plantear lineamientos para realizar el procedimiento de la identificación de los posibles riesgos laborales presentes en la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el departamento de Seguridad y Salud en el trabajo y a todas las personas interesadas de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

3. RESPONSABLES

Encargado del mantenimiento del SST.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proceso:** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.
- **Procedimiento:** especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
- **Riesgos laborales:** los peligros existentes en una profesión y tarea profesional concreta, así como en el entorno o lugar de trabajo.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015



- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial
- Código del trabajo

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Director Administrativo	El director Administrativo entrega la lista de los puestos de trabajo que hay en la escuela de conducción "Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo"
2	Encargado del SST	Identifica los riesgos existentes o potenciales en los puestos de trabajo. <ul style="list-style-type: none">• Para la identificación de los riesgos se realiza visitas a cada puesto de trabajo.
3	Encargado del SST	Identificar el origen de los riesgos. <ul style="list-style-type: none">• Para identificar el origen de los riesgos se realiza encuestas al personal.
4	Encargado del SST	Identificar los principales afectados. <ul style="list-style-type: none">• Para identificar los principales afectado se realiza encuestas al personal.

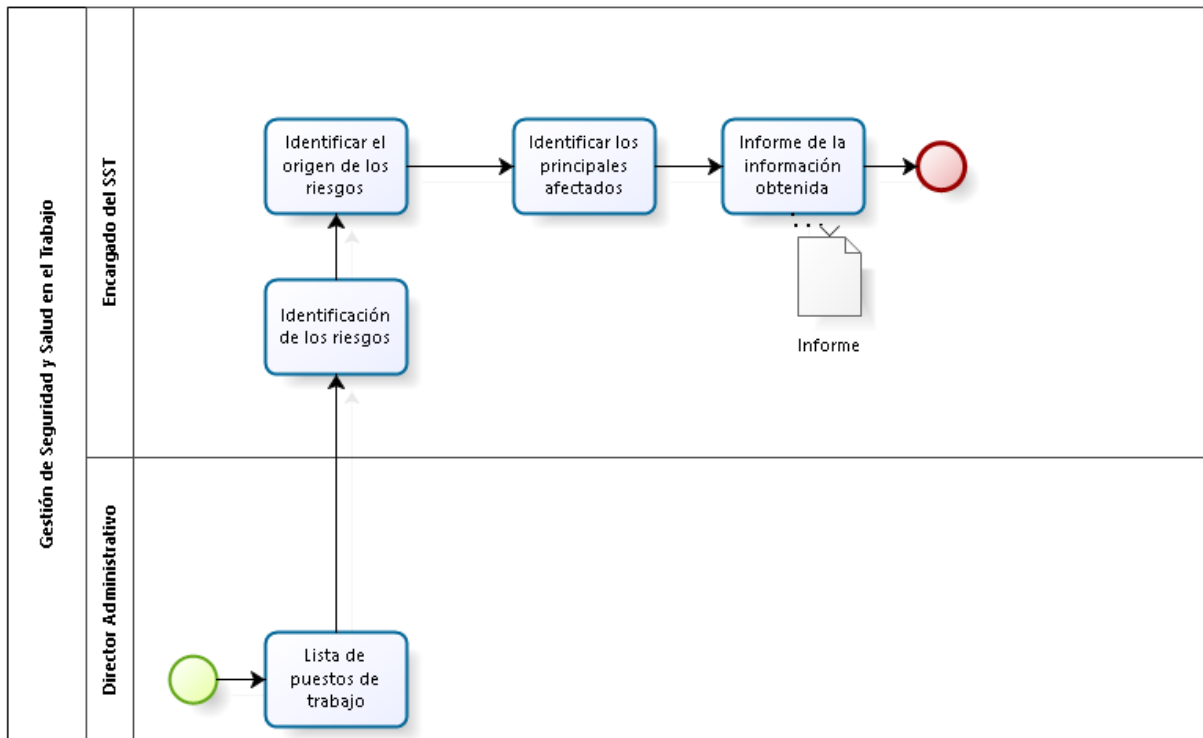


5

Encargado del SST

Finalmente se realiza un informe con la
información obtenida.

7. FLUJOGRAMA





8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Informe de identificación de los riesgos laborales.	X			X	Encargado del SST	Escuela de Conducción
REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro de los riesgos.	X			X	Encargado del SST	Escuela de Conducción

9. ANEXOS

Anexo 1

Lista de los puestos de trabajo



3.4.2. Medir y evaluar los riesgos laborales

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

MACROPROCESO: G.A. –
Gestión de Apoyo

PROCESO: G.A.4. –
Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

PROCEDIMIENTO: G.A.4.2.-
Medir y evaluar los riesgos laborales.

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabricio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		



CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	



CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
5. REFERENCIAS NORMATIVAS	4
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
7. FLUJOGRAMA	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS	7
9. ANEXOS	7



1. OBJETIVO

Plantear lineamientos para medir y evaluar los riesgos laborales presentes en la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el departamento de Seguridad y Salud en el trabajo y a todas las personas interesadas de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

3. RESPONSABLES

Encargado del mantenimiento del SST.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proceso:** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.
- **Procedimiento:** especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
- **Riesgos laborales:** peligros existentes en una profesión y tarea profesional concreta, así como en el entorno o lugar de trabajo.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial



- Código del trabajo

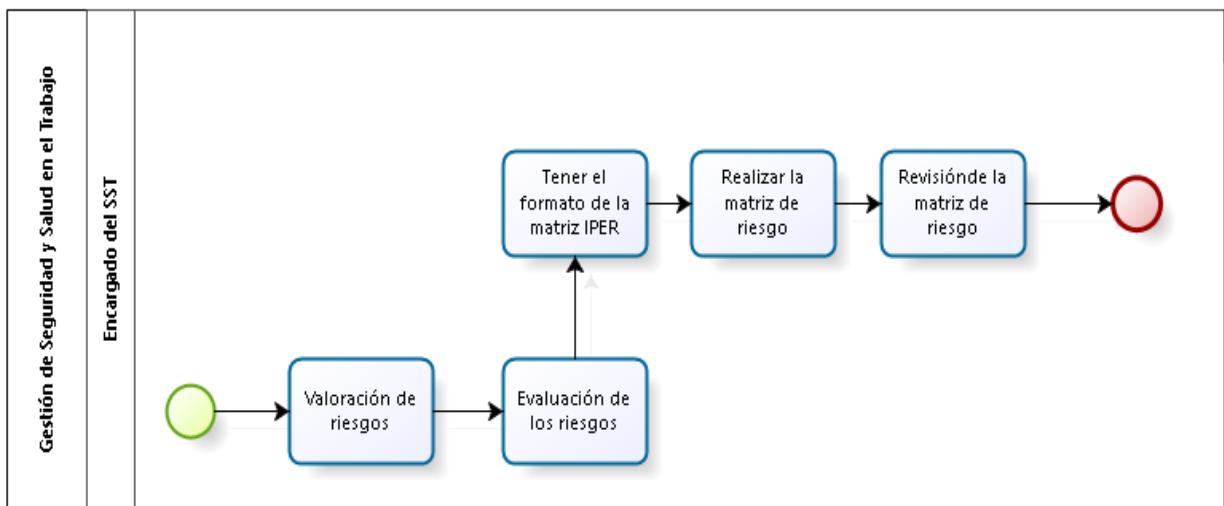
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encargado del SST	<p>Se estima el riesgo, valorando conjuntamente la probabilidad y las consecuencias de que se materialice el peligro.</p> <p>Evaluación de los riesgos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Las condiciones de trabajo existentes o previstas
2	Encargado del SST	<ul style="list-style-type: none">• La posibilidad de que el trabajador que lo ocupe sea especialmente sensible, por sus características personales o estado biológico conocido, a alguna de dichas condiciones
3	Encargado del SST	<p>Realizar matriz de riesgos IPER ya que no ayuda a la evaluación de los riesgos de una manera más dinámica.</p> <ul style="list-style-type: none">• Formato de la matriz de riesgos IPER



- Revisión de matriz.

7. FLUJOGRAMA





8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Matriz de riesgos IPER.	X			X	Encargado del SST	Escuela de Conducción
REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro de los riesgos.	X			X	Encargado del SST	Escuela de Conducción

9. ANEXOS

Anexo 1

Parámetros para la valoración de riesgos.



3.4.3. Control de los riesgos laborales

SINDICATO DE CHOFERES
DEL CANTÓN OTAVALO



LIBERTAD, TRABAJO Y JUSTICIA

MACROPROCESO: G.A. –
Gestión de Apoyo

PROCESO: G.A.4. –
Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

PROCEDIMIENTO: G.A.4.3.-
Control de los riesgos laborales

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre:	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Fabricio Chimarro	Estudiante		
Revisado por:	Ximena Flores	Secretaria		
Aprobado por:	Ángel Hinojosa	Director Administrativo		



CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Autorización
01	Edición Original	



CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
5. REFERENCIAS NORMATIVAS	4
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
7. FLUJOGRAMA	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS	7
9. ANEXOS	7



1. OBJETIVO

Plantear lineamientos para el control de los riesgos laborales presentes en la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el departamento de Seguridad y Salud en el trabajo y a todas las personas interesadas de la Escuela de Conducción “Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo”.

3. RESPONSABLES

Encargado del mantenimiento del SST.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Proceso:** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.
- **Procedimiento:** especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
- **Riesgos laborales:** peligros existentes en una profesión y tarea profesional concreta, así como en el entorno o lugar de trabajo

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial



- Código del trabajo

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encargado del SST	<p>Preparar un plan de control de riesgos</p> <ul style="list-style-type: none">• Tener en cuenta la evaluación de los riesgos.• Dar debidas instrucciones a los trabajadores. <p>Revisar el plan</p>
2	Director Administrativo	<ul style="list-style-type: none">• Si los nuevos sistemas de control de riesgos conducirán a niveles de riesgo aceptables.• Si los nuevos sistemas de control han generado nuevos peligros.• La opinión de los trabajadores afectados sobre la necesidad y la operatividad de las nuevas medidas de control

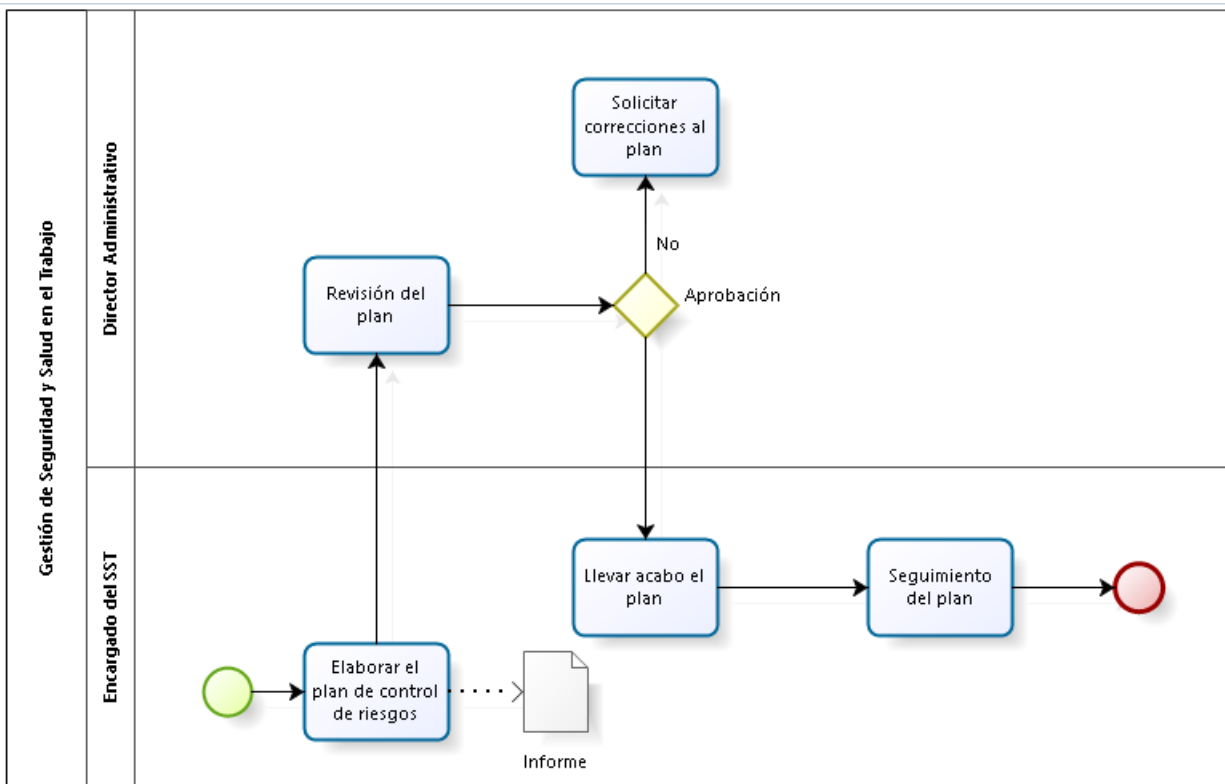


3

Encargado del SST

Llevar a cabo el plan para el control de riesgos laborales.

7. FLUJOGRAMA





8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Plan de control de riesgos.	X			X	Encargado del SST	Escuela de Conducción
REGISTROS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro del seguimiento de los riesgos.	X			X	Encargado del SST	Escuela de Conducción

9. ANEXOS

Anexo 1

Matriz IPER