



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL

“Diseño e implementación del sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001: 2008 en la Gobernación de Zamora Chinchipe, año 2015”

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTOR: González Minga, Ángel Alberto

DIRECTOR: Patricio Fernando Villavicencio Aguilar, Magister

CENTRO UNIVERSITARIO ZAMORA

2015



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister

Patricio Fernando Villavicencio Aguilar

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación, denominado: “Diseño e implementación del sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2008 en la Gobernación de Zamora Chinchipe, año 2015” realizado por Ángel Alberto González Minga, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, septiembre de 2015

.....

Patricio Fernando Villavicencio Aguilar

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Ángel Alberto González Minga, declaro ser autor (a) del presente trabajo de titulación: “Diseño e implementación del sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2008 en la gobernación de Zamora Chinchipe, año 2015”, de la Titulación Maestría en Gestión Empresarial, siendo Patricio Fernando Villavicencio Aguilar director (a) del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f.....

Ángel Alberto González Minga

1900476134

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, a mis padres, a mi esposa y mi hijos. A Dios, porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, por darme la vida y permitir explorar este mundo lleno de retos y desafíos.

A mi esposa e hijos por apoyarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

Con todo mi cariño esta tesis se las dedico a ustedes:

Samin Israel

Cristhian Alexander

Edith Jhannely

AGRADECIMIENTO

Si no los tuviera, mi vida no tendría sentido y motivo para seguir. Cada vez que los veo, me doy cuenta que estoy frente a los retratos vivos de su madre y yo, y al mismo tiempo siento mayor fortaleza para trabajar fuertemente y seguir con el objetivo de alcanzar mis metas. Ustedes son mi principal motivación.

Muchas gracias hijos míos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN	1
ABSTRAC	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN.....	5
1.1 Descripción de la Gobernación de Zamora Chinchipe	6
1.2 Base legal.....	6
1.3 Organigrama funcional y estructural de la institución.....	6
1.3.1 Organigrama estructural de la Gobernación de Zamora Chinchipe.....	7
1.3.2 Organigrama Funcional de la Gobernación de Zamora Chinchipe	7
1.3.2.1 Procesos Desconcentrados.	7
1.3.2.2 Proceso Gobernante.	7
1.3.2.3 Gobernaciones.	7
1.3.2.3.1 Dirección y Orientación de la Política del Gobierno Nacional en la Provincia.....	7
1.3.2.4 Procesos Agregadores de Valor.....	9
1.3.2.4.1 Dirección de Gestión Política y Manejo de Conflictos.	9
1.3.2.4.1.1 Unidad de Gestión Política y Manejo de Conflictos.....	10
1.3.2.4.1.2 Jefaturas Políticas:	11
1.3.2.4.1.3 Tenencias Políticas:	13
1.3.2.4.2 Dirección de Garantías Democráticas:	15
1.3.2.4.2.1 Unidad de Protección de Derechos.	16
1.3.2.4.2.2 Comisarías de la Mujer y la Familia.	16
1.3.2.4.3 Dirección de Seguridad Ciudadana.	18
1.3.2.4.3.1 Unidad de Control y Gestión de la Seguridad Ciudadana y al Orden Público. .	19
1.3.2.4.3.2 Intendencias Generales de Policía.....	20
1.3.2.4.3.3 Subintendencia General de Policía.	22
1.3.2.4.3.4 Comisarias Nacionales de Policía.	22
1.3.2.5 Procesos Habilitantes	23
1.3.2.5.1 Unidad de Planificación - Gobernación	23

1.3.2.5.2 Asesoría Jurídica.....	24
1.3.2.6 Procesos Habilitantes de Apoyo.....	25
1.3.2.6.1 Dirección Administrativa Financiera.	25
1.3.2.6.2 Unidad Administrativa.	26
1.3.2.6.3 Unidad de Administración de Talento Humano.	26
1.3.2.6.4 Unidad Financiera.	26
1.3.2.6.5 Unidad de Secretaria General.	26
1.3.2.6.6 Unidad de Tecnología de la Información y Comunicaciones.....	26
1.4 Plan Estratégico.....	27
1.4.1 Misión.....	27
1.4.2 Visión.....	27
1.4.3 Valores:.....	27
1.4.4 Objetivos Estratégicos.	28
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
2.1 Sistema de Gestión de Calidad.....	30
2.2 Definición de calidad y su utilidad.....	30
2.3 Evolución de concepto de calidad.....	31
2.4 Importancia de la gestión de calidad.....	31
2.5 Objetivos de la gestión de calidad.....	32
2.6 Costo de la calidad.....	32
2.7 Sistemas de gestión de calidad.....	33
2.8 Principios de la gestión de la calidad.....	34
2.8.1 Gestión Orientada al cliente.....	34
2.8.2 Liderazgo de la dirección.....	34
2.8.3 Participación de personal.....	34
2.8.4 Gestión orientada a procesos.....	34
2.8.5 Enfoque de sistema para la gestión.....	34
2.8.6 Mejora continua.....	35
2.8.7 Enfoque basada en los hechos para la toma de decisiones.....	35
2.8.8 Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.....	35
2.9 Norma ISO 9001:2008.....	35
2.9.1 Objeto y campo de aplicación.....	35
2.9.1.1 Generalidades.....	35
2.9.2 Sistemas de gestión de calidad.....	35

2.9.2.1	Objeto y campo de aplicación	35
2.9.2.2	Aplicación	36
2.9.2.3	Referencias normativas.....	36
2.9.3	Sistema de gestión de la calidad.....	36
2.9.3.1	Requisitos generales	36
2.9.4	Requisitos de la documentación.....	37
2.9.4.1	Generalidades	37
2.9.5	Manual de la calidad.....	37
2.9.5.1	Control de los documentos	38
2.9.5.2	Control de los registros	38
2.9.6	Responsabilidad de la dirección	38
2.9.6.1	Compromiso de la dirección.....	38
2.9.7	Enfoque al cliente	39
2.9.8	Política de la calidad	39
2.9.9	Planificación.....	39
2.9.9.1	Objetivos de la calidad	39
2.9.9.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad	40
2.9.10	Responsabilidad, autoridad y comunicación	40
2.9.10.1	Responsabilidad y autoridad	40
2.9.10.2	Representante de la dirección	40
2.9.11	Revisión por la dirección.....	40
2.9.11.1	Generalidades	40
2.9.11.2	Información de entrada para la revisión	41
2.9.11.3	Resultados de la revisión.....	41
2.9.12	Gestión de los recursos.....	41
2.9.12.1	Provisión de recursos	41
2.9.13	Recursos humanos.....	41
2.9.13.1	Generalidades	41
2.9.13.2	Competencia, formación y toma de conciencia.....	42
2.9.14	Infraestructura.....	42
2.9.15	Ambiente de trabajo.....	42
2.9.16	Medición, análisis y mejora	42
2.9.16.1	Generalidades	42
2.9.17	Seguimiento y medición	43

2.9.17.1	Satisfacción del cliente	43
2.9.17.2	Auditoría interna	43
2.9.17.3	Seguimiento y medición de los procesos	43
2.9.17.4	Seguimiento y medición del producto	43
2.9.18	Control del producto no conforme.....	44
2.9.19	Análisis de datos	44
2.9.20	Mejora	45
2.9.20.1	Mejora continua.....	45
2.9.20.2	Acción correctiva.....	45
2.9.20.3	Acción preventiva.....	45
2.10	Etapas de la implementación de un sistema de gestión de calidad.....	46
2.11	Herramientas de la calidad.....	47
2.11.1	Lluvia de ideas.....	48
2.11.2	Diagrama de causa-efecto	48
2.11.3	Diagrama de Pareto	48
2.12	Calidad en los servicios públicos	48
2.13	Calidad en los servicios públicos y expectativas de los ciudadanos.....	48
2.14	Medición de calidad de los servicios	51
2.14.1	Factores que influyen en las expectativas.....	51
2.14.2	Dimensiones de la calidad de servicio.....	52
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		54
3.1	Planteamiento del problema.....	55
3.2	Objetivos del proyecto	55
3.2.1	Objetivo General.....	55
3.2.2	Objetivos Específicos	56
3.3	Delimitación del proceso para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad	56
3.4	Hipótesis.....	56
3.5	Tipo de investigación.....	56
3.6	Métodos de investigación	57
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	57
3.8	Tratamiento de la información.....	57
CAPÍTULO IV: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008 EN LA GOBERNACIÓN DE ZAMORA CHINCHIPE, AÑO 2015”		58
4.1	Implementación de un sistema de gestión de calidad en la Gobernación de Zamora Chinchipe. Etapas.	59

4.1.1	Etapa I: Diagnóstico de la situación actual de la Unidad de Talento Humano de la Gobernación de Zamora Chinchipe.....	59
4.1.2	Etapa II: Elaboración de la Documentación.....	61
4.1.3	Etapa III: Implementación.....	62
4.1.3.1	Lineamientos para la definición del Comité de Calidad.....	62
4.1.3.2	Diseño del Manual del Sistema de gestión de calidad.....	64
4.1.3.3	Glosario de términos y abreviaturas.....	102
4.1.3.4	Cronograma de implementación.....	108
4.1.4	Etapa IV: Seguimiento al sistema de gestión de calidad.....	109
4.1.4.1	Seguimiento y medición.....	109
4.1.4.2	Auditoría Interna.....	111
4.1.4.3	Implementación de acciones preventivas y correctivas.....	114
4.1.4.4	Mejora continua.....	115
	COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	116
	CONCLUSIONES.....	117
	RECOMENDACIONES.....	118
	BIBLIOGRAFÍA.....	119
	ANEXOS.....	120

RESUMEN

El presente proyecto de denominada “Diseño e implementación del sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2008 en la Gobernación de Zamora Chinchipe, año 2015” tiene como principal objetivo implementar el sistema de gestión que permita estandarizar los procesos de la institución, con la finalidad de implementar estrategias de mejora continua encaminado principalmente en alcanzar la eficiencia y eficacia en la entrega de los productos o servicios a los usuarios internos y externos de la provincia de Zamora Chinchipe.

El tipo de estudio utilizado es bibliográfico y de aplicación lo cual permitió diseñar los diferentes manuales de procesos basándonos en la teoría para la aplicación en la práctica, también es explicativa porque se presenta mediante flujograma los procesos que se implementaran en la Gestión de Talento Humano de la Gobernación de Zamora Chinchipe.

Como conclusión se establece que la gestión de calidad permite concienciar al personal de la institución sobre la importancia de la calidad en cada uno de las actividades que se ejecutan, mismos que se refleja en la satisfacción laboral.

ABSTRAC

This project called "Design and implementation of quality management system according to ISO 9001: 2008 in the Governorate of Zamora Chinchipe, 2015" main objective is to design a management system that allows standardize processes of the institution, in order to implement continuous improvement strategies aimed primarily at achieving efficiency and effectiveness in the delivery of products or services to internal and external users of the province of Zamora Chinchipe.

The type of study used is bibliographic and application which allowed design the different manual processes based on the theory for use in practice, it is also explanatory because it is presented by flowchart the processes that were implemented in the Management of Human Talent the Government of Zamora Chinchipe.

In conclusion it states that the quality management allows staff aware of the institution on the importance of quality in each of the activities performed same as reflected in job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de denominada “Diseño e implementación del sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2008 en la Gobernación de Zamora Chinchipe, año 2015” tiene como objetivos específicos: diseñar un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2008 y establecer las estrategias para la implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2008 en el proceso de talento humano de la gobernación de Zamora Chinchipe.

El presente trabajo está estructurado en tres capítulos diferenciados de la siguiente manera: Capítulo I, describe los antecedentes de la institución, la base legal, el organigrama estructural y funcional así como también el plan estratégico; el capítulo II denominado Marco teórico de la investigación contiene la teoría relacionado al sistema de gestión de calidad, objetivos, principios y la importancia que tiene en las empresas y organizaciones, así como también las etapas de para la implementación.

En el capítulo III se presenta la metodología para la ejecución del presente proyecto, donde se estipula los objetivos y el tipo de investigación, los métodos de investigación, y las técnicas para la recopilación y manejo de la información, lo cual sirve de base para el desarrollo de la investigación.

En el capítulo IV se diseña el sistema de gestión de calidad para la Unidad de Talento Humano de la Gobernación de Zamora Chinchipe, donde se presenta los lineamientos para la definición del Comité y de la política de calidad, se establece los objetivos y se diseña los manuales de cada uno de los procesos que tiene la Unidad de Talento Humano de la Gobernación con sus respectivas flujogramas lo cual gráficamente demuestra el flujo de información y actividades operativas encaminados a alcanzar la eficacia y eficiencia en las actividades.

Con la implementación del sistema de gestión de calidad en el proceso de talento humano de la Gobernación de Zamora Chinchipe, se pretende dotar de una herramienta de gestión institucional que permita identificar los procesos e implementar acciones tendientes a mejorar la gestión institucional y que los resultados se vean reflejados en el mejoramiento de la calidad en los servicios que ofrece a los clientes internos y externos, con proyección a ser la entidad líder en la implementación de sistema de gestión de la calidad en los servicios que ofrece y ser la entidad que cuente con la certificación de la calidad ante los organismos competentes.

Las técnicas utilizadas en el presente trabajo es la de recopilación documental, es decir todo tipo de documentación que ayude a describir y comprender la información de la institución y los conceptos del plan de calidad y sus componentes que sirvieron de base para desarrollar el sistema de calidad.

Para la implementación del sistema es necesario conformar el comité de calidad para que sea el eje estratégico de la gestión y mejoramiento de la calidad en los procesos y realizar la gestión pertinente para conseguir la certificación de calidad según la Norma ISO 9001:2000 e implementar en todas las unidades administrativas de la Gobernación de Zamora Chinchipe.

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN

1.1 Descripción de la Gobernación de Zamora Chinchipe

La Gobernación de Zamora Chinchipe, es una institución encargada de la articulación de programas y proyectos gubernamentales, con visión integral y con el propósito de lograr la eficiencia para alcanzar el buen vivir de los habitantes en la provincia de Zamora Chinchipe.

1.2 Base legal

Consta la creación de la Gobernación de la Provincia de Zamora Chinchipe, de conformidad al REGISTRO OFICIAL Nro. 360 de fecha 10 de noviembre del año 1953, en la administración del señor Doctor José María Velasco Ibarra, Presidente Constitucional de la República del Ecuador, constando que: la Función Legislativa, el congreso de la República del Ecuador, aprueba la reforma a la Ley Especial de Oriente, en su TITULO I, de la división territorial: “La provincia de Zamora Chinchipe, comprende los cantones: Zamora, Chinchipe y Yacuambi” constando así mismo en su TITULO V, de los funcionarios de oriente, Art 22.- El artículo 24 de la ley vigente con la numeración que le corresponde dirá: “En las capitales de las Provincias de los Cantones y Parroquias funcionaran las oficinas de los Gobernadores, Jefes y Tenientes Políticos, respectivamente.”

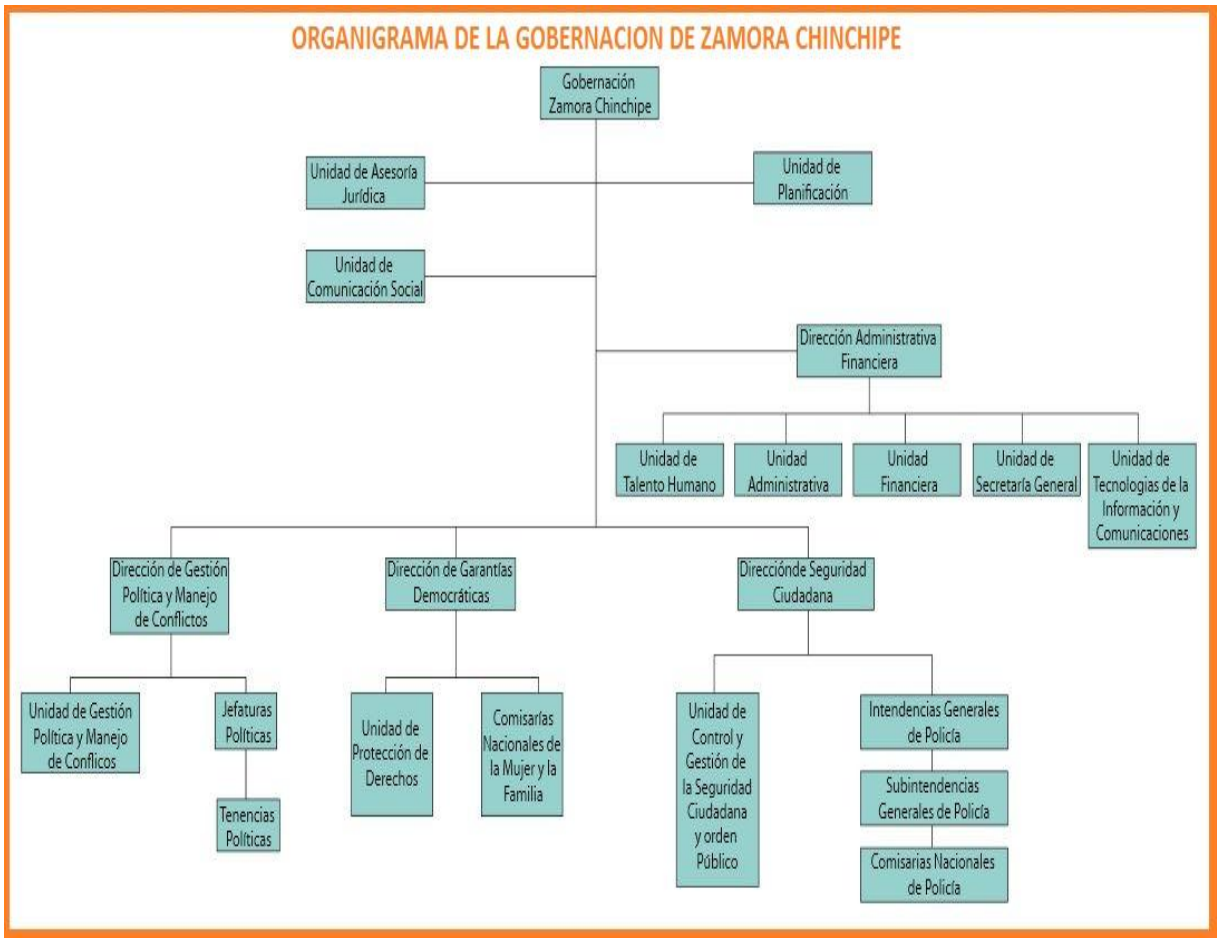
Art. 25, cada provincia estará regida por un Gobernador, nombrado de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6° del Art. 92 de la Constitución Política del Ecuador.”

En este contexto se atribuye la creación de la Gobernación de la Provincia de Zamora Chinchipe el 10 Noviembre del año 1953, de conformidad al Registro Oficial número 360 del mismo mes y año.

1.3 Organigrama funcional y estructural de la institución

El estatuto orgánico por procesos de la gobernación de Zamora Chinchipe estipula el siguiente organigrama funcional y estructural de la institución, lo cual proponemos en el siguiente apartado.

1.3.1 Organigrama estructural de la Gobernación de Zamora Chinchipe



Fuente: Estatuto Orgánico por procesos de la GZCH.
Elaboración: Ángel González

1.3.2 Organigrama Funcional de la Gobernación de Zamora Chinchipe

El Estatuto Orgánico por procesos de la Gobernación de Zamora Chinchipe estipula la siguiente estructura:

1.3.2.1 Procesos Desconcentrados.

1.3.2.2 Proceso Gobernante.

1.3.2.3 Gobernaciones.

1.3.2.3.1 Dirección y Orientación de la Política del Gobierno Nacional en la Provincia.

Despacho del Gobernador/a:

a. Misión: Direccionar y orientar la política del Gobierno Nacional en la provincia, los planes y proyectos promovidos por el Ministerio del Interior a nivel provincial, a través de una gestión eficiente, eficaz, efectiva, transparente y pública, para el fortalecimiento de la gobernabilidad y la seguridad interna para el buen vivir;

b. Atribuciones y responsabilidades:

1. Dirigir y direccionar la aplicación de la política pública sobre gobernabilidad y seguridad interna a nivel provincial.
2. Asegurar la implementación de estrategias de desarrollo provincial del Gobierno Nacional.
3. Supervisar el correcto desempeño de las unidades administrativas dependientes de la Gobernación.
4. Controlar el buen manejo de los bienes de dominio público y la conservación de los edificios destinados a funcionamiento de los establecimientos públicos.
5. Supervisar que los funcionarios y empleados públicos desempeñen cumplidamente sus deberes.
6. Diseñar mecanismos e implementación para la ejecución de las políticas nacionales y locales; emanadas del Gobierno Nacional.
7. Informar sobre el seguimiento y evaluación de la implementación de las políticas en la provincia.
8. Presidir el Gabinete Provincial.
9. Presidir el Consejo Provincial de Seguridad Interna.
10. Presidir el Comité de Operaciones de Emergencias en la provincia.
11. Nombrar bajo su responsabilidad a los Jefes Políticos, Intendente y Subintendente de Policía, Comisarios y Tenientes Políticos.
12. Supervisar las instituciones de derecho privado que reciban permanente apoyo económico del Estado.
13. Disponer, en los casos de declaración de estado de emergencia nacional que los recaudadores de impuestos y contribuciones entreguen a los pagadores de la provincia las sumas correspondientes, sin perjuicio del control posterior que ejercerá la Contraloría General del Estado.
14. Formular mecanismos de coordinación con el régimen seccional autónomo, dependiente y organizaciones sociales.
15. Delegar y articular planes de concertación social y propender a nuevas formas de intervención política.

16. Establecer el diálogo y la concertación para la solución de conflictos en el ámbito de su competencia y localidad.
17. Controlar y gestionar por la tranquilidad y el orden público exigiendo para ello el auxilio de la fuerza pública, garantizar la seguridad de las personas y de los bienes; prevenir delitos y combatir la delincuencia.
18. Gestionar la planificación del desarrollo provincial a través de los órganos del Régimen Provincial Dependiente.
19. Aprobar los instructivos e impartir órdenes necesarias para proteger el medio ambiente en los casos de emergencia.
20. Presentar anualmente al/la Ministro/a del Interior, un plan de trabajo, con el respaldo de la Comisión Ejecutiva Provincial, hasta el 30 de septiembre para el año siguiente en el cual contemplen las soluciones a los problemas de la provincia.
21. Las demás atribuciones y deberes que le fueren asignados por la Constitución, leyes y reglamentos vigentes, así como las políticas emitidas por el/la Ministro/a del Interior o su delegado; y,

c. Estructura Básica:

El siguiente portafolio de productos y servicios se gestionarán a través de los procesos definidos a continuación:

1.3.2.4 Procesos Agregadores de Valor

1.3.2.4.1 Dirección de Gestión Política y Manejo de Conflictos.

a. Misión: Implementar y evaluar directrices para que, a través de los procesos de diálogo concertados con la sociedad, fortalezcan la ejecución de la política de gobernabilidad en la provincia; y,

b. Atribuciones y Responsabilidades:

1. Asesorar en la implementación de estrategias que garanticen la gobernabilidad del Estado en territorio.
2. Coordinar la gestión política con las diferentes unidades cantonales y parroquiales del Estado, y con demás entidades públicas, privadas.
3. Gestionar procesos de diálogo que permitan prevenir y consensuar la resolución de problemas sociales y políticos.

4. Implementar directrices y líneas de acción para generar espacios de coordinación del ejecutivo en el territorio.
5. Informar sobre la ejecución de compromisos adoptados para el alcance del buen vivir y gobernabilidad.
6. Coordinar y supervisar la gestión de las unidades administrativas a su cargo.
7. Las demás atribuciones que le sean asignados por autoridad competente en su ámbito de acción.

1.3.2.4.1.1 Unidad de Gestión Política y Manejo de Conflictos.

a. Misión: Ejecutar e instrumentar políticas, planes, programas, proyectos y acciones en la provincia que mejoren la seguridad ciudadana, prevengan el delito y la violencia y protejan la población, fomentando su participación, control y cooperación en coordinación con los diferentes órganos e instituciones de la provincia; y,

b. Portafolio de productos:

1. Mecanismos de identificación de componentes de potenciales conflictos.
2. Estrategias para prevención de conflictos.
3. Redes de Alerta Temprana.
4. Diagnóstico del conflicto.
5. Hoja de ruta para manejo de conflictos
6. Reportes de intervención de conflictos.
7. Informes de proyección de amenazas y escenarios futuros en territorio.
8. Informes de seguimiento de resolución de conflictos en territorio.
9. Estrategias, reportes e informes de coordinación con los gobiernos autónomos y seccionales.
10. Mapeo de conflictos en territorio.
11. Manuales, instructivos y guías para el manejo de conflictos.
12. Sistemas de registro histórico, actores, estrategias de intervención para su resolución y seguimiento de conflictos.
13. Informes de seguimiento de gestión entre procesos desconcentrados y gobiernos autónomos.
14. Protocolos de gestión y manejo.

1.3.2.4.1.2 Jefaturas Políticas:

a. Misión: Representar al ejecutivo provincial, controlar el accionar administrativo de la organización pública cantonal para el eficiente cumplimiento de los objetivos institucionales, además articular a la Gobernación con los niveles de Gobierno y la ciudadanía en el ámbito local, promoviendo procesos de participación social, política, manteniendo la gobernabilidad.

Responsable: Jefe/a Político/a;

b. Atribuciones y responsabilidades:

1. Supervisar las dependencias a su cargo en su respectivo cantón.
2. Cumplir las disposiciones emanadas de sus superiores.
3. Ejercer todas las atribuciones que competen al Gobernador, en la circunscripción del cantón, bajo directa obediencia a éste y con informes mensuales de las acciones ejecutadas.
4. Presentar al Gobernador y en el caso de la provincia de Pichincha al Viceministro de Gobernabilidad, hasta el 30 de mayo de cada año un resumen de sus actuaciones.
5. Suscribir los listados de socios para la formación de cooperativas en su jurisdicción.
6. Difundir, coordinar y controlar la implementación de las políticas, planes y proyectos del Gobierno Nacional, dentro del cantón.
7. Apoyar al Tribunal Electoral para la correcta realización de los procesos electorales.
8. Otorgar certificados de residencia a los ciudadanos domiciliados en el cantón.
9. Promover y coordinar con las dependencias públicas y privadas, programas en las áreas: política, social, económica, de infraestructura y productiva.
10. Receptar denuncias por violación a los derechos humanos y canalizar hacia las autoridades competentes.
11. Coordinar y orientar a los tenientes políticos para que realicen el control de locales y establecimientos de cada jurisdicción, de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias.
12. Intermediar en la solución de los conflictos sociales y culturales que produzcan en las comunidades y recintos.
13. Coordinar, promover y ejecutar eventos de concienciación para el respeto de la ley y los derechos humanos.

14. Coordinar la formación y sucesión de los cabildos de las comunidades y recintos; y presidir las asambleas generales comunitarias cuando fuere necesario al bien público.
15. Consensuar con organizaciones políticas y empresas privadas.
16. Informar sobre el seguimiento y evaluación de las políticas en los cantones.
17. Informar sobre la implementación y evaluación de los planes de emergencia.
18. Implementar e informar sobre los planes y programas de seguridad ciudadana.
19. Brindar servicios de seguridad ciudadana, solicitando el apoyo a la Policía Nacional.
20. Informar sobre operativos de verificación de permisos de funcionamiento.
21. Informar sobre los operativos de revisión de calidad de productos, pesos y preciso.
22. Reportar sobre irregularidades en permisos de tenencia y porte de armas.
23. Ejercer las demás atribuciones y cumplir los deberes que le señalen las autoridades, la Constitución y las bases legales; y,

c. Portafolio de Productos:

1. Informes mensuales de las acciones ejecutadas.
2. Listados de socios para la formación de cooperativas en su jurisdicción.
3. Planes y proyectos del Gobierno Nacional, dentro del cantón.
4. Certificados de residencia.
5. Supervisar el control de locales y establecimientos.
6. Solución de los conflictos sociales y culturales que produzcan en las comunidades y recintos.
7. Eventos de concienciación para el respeto de la ley y los derechos humanos.
8. Presidir las asambleas generales comunitarias.
9. Consensos con organizaciones políticas y empresas privadas.
10. Informes sobre el seguimiento y evaluación de las políticas en los cantones.
11. Informe sobre la implementación y evaluación de los planes de emergencia.
12. Informes sobre la evaluación de implementación de los planes y programas de seguridad ciudadana.
13. Informes de servicio de seguridad ciudadana, solicitando el apoyo a la Policía Nacional.
14. Informes de operativos de verificación de permisos de funcionamiento.
15. Informes operativos de revisión de calidad de productos, pesos y precios.
16. Reportes sobre irregularidades en permisos de tenencia y porte de armas.

1.3.2.4.1.3 Tenencias Políticas:

a. Misión: Representar al ejecutivo provincial y cantonal, suministrando servicios de calidad a la ciudadanía a través del cumplimiento de las disposiciones legales que lo rigen y propender a la eficiencia y eficacia de sus atribuciones y responsabilidades.

Responsable: Teniente/a Político/a;

b. Atribuciones y Responsabilidades:

1. Ejercer en su jurisdicción las facultades del/la Jefe/a Político/a.
2. Presentar al Jefe/a Político/a un resumen de sus actuaciones y actividades.
3. Cumplir todas las órdenes que emanen de los/las jefes/as políticos/as y más superiores jerárquicos.
4. Coordinar el plan de desarrollo parroquial, receptando y canalizando las necesidades de la parroquia.
5. Coordinar los operativos de control de la delincuencia con la fuerza pública.
6. Otorgar guías de movilización de semovientes y llevar el registro de razas y hierros.
7. Controlar el desarrollo de espectáculos públicos en los parques de diversión y juegos mecánicos.
8. Ejercer el control para evitar la especulación con apoyo de la fuerza pública, por delegación del/la Intendente de Policía.
9. Ejercer el control del cumplimiento de los permisos anuales de funcionamiento en los establecimientos de la parroquia e informar periódicamente al/la Jefe/a Político/a;
10. Conferir autorización para la movilización o traslado de bienes y enseres.
11. Impedir con el empleo de la Policía Nacional la pesca ilegal o en períodos de veda.
12. Realizar el cambio de cabildos en las comunidades y recintos; y, presidir las asambleas generales comunitarias dentro de su parroquia por delegación del /la Jefe/a Político/a.
13. Apoyar al Tribunal Electoral en los procesos electorales.
14. Receptar denuncias por violación a los derechos humanos, y canalizar hacia las autoridades competentes.
15. Informar oportunamente al Jefe Político del cantón sobre la producción de conflictos sociales o culturales en las comunidades y recintos.

16. Otorgar certificados de residencia a los ciudadanos domiciliados en la parroquia.
17. Informar a la autoridad competente sobre el cometimiento de infracciones penales.
18. Efectuar diligencias oculares a petición de parte y actuar como mediadores en conflictos sociales.
19. Cumplir las disposiciones emanadas de la autoridad superior.
20. Ejercer jurisdicción y competencia en los lugares donde no existan comisarías de la Mujer y la Familia, en aplicación de la Ley contra la Violencia a la Mujer y la Familia.
21. Apoyar las actividades propias de la función del Presidente de la Junta Parroquial.
22. Consensuar con organizaciones políticas y empresas privadas.
23. Informar sobre el seguimiento y evaluación de las políticas en las parroquias.
24. Informar sobre la implementación y evaluación de los planes de emergencia.
25. Implementar, informar y evaluar los planes y programas de seguridad ciudadana.
26. Brindar servicios de seguridad ciudadana, solicitando el apoyo a la Policía Nacional.
27. Ejercer las demás atribuciones y cumplir los deberes que le señalen las autoridades, la Constitución, y bases legales; y,

c. Portafolio de Productos:

1. Informes sobre operativos de control.
2. Documentos sobre violencia intrafamiliar.
3. Lista de personas para conformar las juntas receptoras del voto.
4. Informes sobre seguridad ciudadana.
5. Permisos anuales de funcionamiento.
6. Planes de desarrollo parroquial.
7. Operativos de control de la delincuencia.
8. Control de espectáculos públicos.
9. Permiso para la movilización o traslado de bienes y enseres.
10. Apoyo al Tribunal Electoral en los procesos electorales.
11. Registro sobre el cometimiento de infracciones penales.
12. Contratos, actas y certificaciones.
13. Consensos con organizaciones políticas y empresas privadas.
14. Informes sobre el seguimiento y evaluación de las políticas en los cantones.

15. Informes sobre la implementación y evaluación de los planes de emergencia.
16. Informes sobre la implementación de la difusión y cumplimiento de los planes y programas de seguridad ciudadana.
17. Informes sobre el apoyo brindado en servicios de seguridad ciudadana por la Policía Nacional.

1.3.2.4.2 Dirección de Garantías Democráticas:

a. Misión: Apoyar y coordinar la ejecución e implementación de directrices emitidas por autoridad competente, a fin de desarrollar capacidades de respuesta en el ejercicio de las garantías constitucionales.

b. Atribuciones y Responsabilidades:

1. Informar sobre la aplicación de directrices, mecanismos y estrategias de mediación orientadas al restablecimiento de los derechos fundamentales cuando estos fueren violentados.
2. Coordinar acciones y actividades con la Dirección de Protección de Derechos, Dirección de Género, Dirección de Extranjería.
3. Informar sobre la ejecución de planes y programas institucionales e interinstitucionales.
4. Dar atención a la ciudadanía a fin de orientar la cooperación con la sociedad civil en materia de extranjería, derechos humanos e igualdad de género.
5. Sugerir campañas de difusión para el conocimiento de la sociedad de las políticas, planes y proyectos en su ámbito de acción.
6. Reportar sobre la implementación de la transversalización del enfoque de derechos humanos y género.
7. Implementar e informar resultados sobre la aplicación de planes, protocolos y mecanismos para prevenir la violación de derechos humanos y la violencia basada en género.
8. Aplicar la ejecución de planes y programas de desarrollo de capacidades en derechos fundamentales y de género a los/as servidores/as públicos de la Gobernación y unidades dependientes.
9. Sugerir planes, programas, proyectos y acciones en su ámbito de acción.
10. Implementar medidas que garanticen la no repetición de violaciones de derechos humanos en el ámbito de competencia del Ministerio.
11. Las demás atribuciones y deberes que le sean delegadas por las autoridades jerárquicamente.

1.3.2.4.2.1 Unidad de Protección de Derechos.

a. Misión: Coordinar, dirigir y apoyar la ejecución e implementación en la provincia de políticas internas sobre derechos así como, garantizar la transversalización de derechos fundamentales de la población; y,

b. Portafolio de Productos:

1. Diseñar y desarrollar las propuestas, metodologías y herramientas de formación en derechos humanos para la aprobación de la Dirección de Protección de Derechos y Dirección de Género.
2. Implementar los programas de formación adoptados por la Dirección de Protección de Derechos y Dirección de Género.
3. Promover y proponer acciones, programas y proyectos con enfoque de derechos humanos, género e inclusión social.
4. Proponer, desarrollar, implementar y dar seguimiento de directrices, protocolos o mecanismos de actuación de los/las funcionarios que garanticen el pleno respeto y vigencia de los Derechos Humanos.
5. Proponer, desarrollar e implementar políticas y mecanismos específicos para prevenir posibles violaciones de derechos humanos.
6. Generar sistemas de gestión y consolidación de información en materia de Derechos Humanos a nivel local y reportar en informes.
7. Coordinación y participación en las gobernaciones en tema de refugios y trata de personas.
8. Brindar asesoría técnica en derechos humanos a las unidades.
9. Implementar, vigilar y evaluar el cumplimiento de las resoluciones y recomendaciones emitidas por los órganos competentes respecto de violaciones de Derechos Humanos especialmente en el tema de torturas y debido proceso y protección de testigos.
10. Las demás atribuciones y deberes que le sean delegadas por autoridad competente.

1.3.2.4.2.2 Comisarías de la Mujer y la Familia.

a. Misión: Prevención, detección, administración de justicia especializada en violencia intrafamiliar, remisión y coordinación de atención integral de personas víctimas de violencia de género brindando un tratamiento integral e interdisciplinario por medio del servicio legal, psicológico y social, y promoción de una vida libre de violencia.

Responsable: Comisario/a de la Mujer y la Familia;

b. Atribuciones y Responsabilidades:

1. Aplicar la Ley Contra la Violencia a la Mujer y la Familia en concordancia con la legislación y los convenios internacionales suscritos por el país, dentro del ámbito de su competencia evitando la impunidad en el marco de acción del Ministerio del Interior, Policía Nacional y entidades adscritas.
2. Conocer, sustanciar, juzgar y sancionar los casos de violencia intrafamiliar que constituyan contravenciones y los previstos en la Ley Contra la Violencia a la Mujer y la Familia.
3. Detección, remisión y coordinación de atención integral de personas víctimas de violencia de género brindando un tratamiento integral e interdisciplinario por medio del servicio legal, psicológico y social.
4. Elaborar semestralmente un informe técnico, de acuerdo a las directrices y parámetros emitidos por la Dirección de Género del Ministerio del Interior.
5. Recopilar y registrar información del cantón sobre denuncias, resoluciones y sanciones y demás directrices emitidas por la Dirección de Género del Ministerio del Interior.
6. Utilizar los instrumentos y parámetros técnicos emitidos por la Dirección de Género, con el fin de brindar una atención eficiente, eficaz en el ámbito de su competencia.
7. Capacitación y promoción de una vida libre de violencia en la localidad.
8. Apoyar en la coordinación y ejecución de planes, programas, proyectos, actividades para la generación de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres generando convivencia con enfoque de género en el ámbito de competencia del Ministerio del Interior, Policía Nacional y entidades adscritas en la provincia correspondiente.
9. Apoyar en la incorporación del enfoque de género en prevención y erradicación de la violencia basada en género y en la incorporación del enfoque de género de los demás proyectos, programas y actividades de seguridad a implementarse en la localidad.
10. Fortalecer el modelo de atención intersectorial desde las condiciones de cada localidad.
11. Fortalecer el modelo de atención intersectorial desde las condiciones de cada localidad.
12. Fortalecer los protocolos de atención del servicio.
13. Garantizar el trabajo coordinado e intersectorial en cada localidad; y,

c. Portafolio de productos:

1. Informes de asesoramientos relativos a la temática de género.
2. Proyectos de promoción y capacitación (diseño de módulos, informes, ejecución de talleres) para la disminución y prevención de violencia intrafamiliar en el ámbito de acción del Ministerio del Interior, Policía Nacional y entidades adscritas.
3. Registro del seguimiento administrativo a CMF a nivel provincial y/o cantonal (oficios y memorandos).
4. Informes y ayudas memorias.
5. Datos estadísticos recopilados sobre VIF.
6. Informes con directrices en relación a los datos estadísticos.
7. Informe sobre administración de justicia en materia de VIF y gestión administrativa de las CMF.
8. Oficios al Gobernador para establecer coordinación relacionado con seguimiento administrativo.
9. Matrices de evaluación trimestral de Planes Operativos Anuales (POA)
10. Informe sobre réplica de talleres "Maltrato Infantil, Género, VIF y atención emergente en casos de delitos sexuales".

1.3.2.4.3 Dirección de Seguridad Ciudadana.

a. Misión: Coordinar con su apoyo técnico y respuesta inmediata con información consolidada de los procesos desconcentrados para retroalimentar con información actualizada y servir de asesoramiento para la toma de decisiones; y,

b. Atribuciones y Responsabilidades:

1. Formular políticas institucionales para los procesos desconcentrados.
2. Recopilar información de las diferentes unidades de territorio y de los organismos competentes en el ámbito de la Seguridad Ciudadana.
3. Coordinar la metodología para obtener información para reportar en los temas de análisis e inteligencia del delito.
4. Implementar, evaluar y reportar sobre los programas, planes y políticas en territorio remitidos por el Viceministerio de Seguridad Interna y sus unidades.
5. Formular proyectos de estudios y análisis provinciales, cantonales y parroquiales que fortalezcan el sistema nacional de seguridad.
6. Reportar movimientos de actividades de tráfico de drogas ilícitas y delitos conexos.

7. Registrar e informar las acciones para evitar el tráfico de drogas ilícitas.
8. Informar, dar seguimiento y/o receptar documentación para la aprobación y registro de organizaciones de derecho privado sin fines de lucro en el área de su competencia, y remitirlas a la autoridad competente.
9. Informar en base a las metodologías y formularios sobre el cometimiento, análisis e inteligencia de delitos.

1.3.2.4.3.1 Unidad de Control y Gestión de la Seguridad Ciudadana y al Orden Público.

a. Misión: Ejecutar políticas, planes, programas, proyectos y acciones en la provincia que mejoren la seguridad ciudadana, prevengan el delito y la violencia, y protejan a la población; y,

b. Portafolio de Productos:

1. Reportes mensuales en temas de seguridad ciudadana y configuración de delitos.
2. Planes de Seguridad Ciudadana en su jurisdicción.
3. Diagnóstico actualizado de la inseguridad y violencia en su jurisdicción.
4. Informes de implementación de políticas, planes y programas de seguridad.
5. Instructivos locales que regulen la capacitación, organización y participación ciudadana en su jurisdicción.
6. Registros actualizados de las organizaciones ciudadanas de participación en la seguridad.
7. Diagnóstico, estadísticas y monitoreo del delito y la violencia.
8. Actas y documentos relacionados con la gestión de los consejos de Seguridad Ciudadana.
9. Propuestas de estudios y análisis provinciales, cantonales y parroquiales para el fortalecimiento del sistema nacional de seguridad.
10. Reportes de la situación del tráfico y consumo de drogas ilícitas y sustancias sujetas a fiscalización.
11. Registro estadístico relacionado con el tema de drogas ilícitas.
12. Informes de seguimiento de acciones en los casos de tráfico ilícito de bienes culturales.
13. Reportes de seguimiento de casos de violación de derechos humanos.
14. Reportes de implementación y evaluación de las directrices de análisis de delitos.
15. Informe de atención al usuario.

1.3.2.4.3.2 *Intendencias Generales de Policía.*

a. Misión: Administrar justicia en bien de la ciudadanía que lo solicitare en el ámbito de la provincia y cantón, prestando servicios legales, eficientes y permanentes, propendiendo al mejoramiento de sus competencias con mayor calidad, agilidad y respeto.

Responsable: Intendente/a General de Policía;

b. Atribuciones y Responsabilidades:

1. Ejecutar las disposiciones del Gobernador de la provincia y demás superiores jerárquicos.
2. Planificar, coordinar y ejecutar operativos de control de precios de los productos que por ley le corresponda.
3. Apoyar con la fuerza pública los operativos de control que realicen las entidades aduaneras.
4. Conocer y resolver los procesos de deportación de extranjeros.
5. Coordinar las acciones de control que realice la Policía Nacional a las empresas de seguridad privada e informar al/la Ministro/a del Interior.
6. Conferir el permiso anual de funcionamiento a los establecimientos contemplados en el Decreto Supremo 33 10-B y ejercer su control de conformidad con la ley.
7. Ejercer el control de la legalidad de las actividades de los centros de tolerancia.
8. Controlar y garantizar el cumplimiento de la Ley del Anciano y de Discapacidades, e informar a los organismos competentes.
9. Ejercer las atribuciones contempladas por la Ley de Venta por Sorteo para el Control de la Legalidad de Rifas y Sorteos.
10. Controlar las actividades ejercidas por hechiceros, adivinos y centros esotéricos, en sujeción a la Constitución y la ley.
11. Conocer y resolver las infracciones de violencia intrafamiliar en los lugares donde no existan comisarías de la Mujer y la Familia, con aplicación de la ley de la materia.
12. Autorizar y controlar las marchas y movilizaciones gremiales y culturales.
13. Autorizar, controlar el desarrollo de espectáculos públicos, parques de diversión y juegos mecánicos.
14. Autorizar y controlar el desarrollo de ferias de integración nacional e internacional.
15. Informar a la autoridad competente sobre el acometimiento de las infracciones que no fueren de su competencia.

16. Cooperar con las autoridades judiciales y fiscales en la administración de justicia.
17. Conocer y resolver las causas contravencionales previstas en el Código Penal común.
18. Ejercer las demás atribuciones y cumplir los deberes que le señalen las autoridades, la Constitución y bases legales.
19. Conocer y resolver los juicios verbales sumarios por daños y perjuicios como consecuencia del juicio contravencional; y,

c. Portafolio de Productos:

1. Operativos de control de precios de los productos que por ley le corresponda.
2. Operativos de control que realicen las entidades aduaneras.
3. Procesos de deportación de extranjeros.
4. Permiso anual de funcionamiento a los establecimientos contemplados en el Decreto Supremo 33 10-B.
5. Permisos anuales de funcionamiento renovados.
6. Informes producto del control de las actividades ejercidas por hechiceros, adivinos y centros esotéricos.
7. Informes y control del cumplimiento de la Ley del Anciano y de Discapacidades.
8. Autorizaciones para el desarrollo de ferias de integración nacional e internacional.
9. Resoluciones de causas contravencionales previstas en el Código Penal común.
10. Acta de desalojos comisionados por el INDA.
11. Actas de desalojos comisionadas por jueces competentes.
12. Acta de inspecciones (diligencias preparatorias).
13. Actas de sorteos.
14. Acta de levantamiento de clausura.
15. Permisos de autorización para espectáculos públicos.
16. Permisos de autorización para marchas.
17. Boleta de auxilio.
18. Boleta de citación.
19. Comprobante de ingreso para otorgar copias certificadas.
20. Clausura locales de diversión.
21. Denuncia transcrita.
22. Denuncias escritas.
23. Boleta de comparecencia con la fuerza pública.
24. Informe rifas y sorteos.

25. Resolución de infracciones de violencia intrafamiliar.
26. Sentencias en juicios contravencionales.
27. Sentencias por daños y perjuicios como consecuencia del juicio contravencional.
28. Resolución de deportación.
29. Sentencia juicios Ley Orgánica Defensa del Consumidor.

1.3.2.4.3.3 Subintendencia General de Policía.

- a. Atribuciones y Responsabilidades:** Ejercerá las mismas atribuciones y responsabilidades que el Intendente General, dentro del ámbito de su circunscripción territorial.

1.3.2.4.3.4 Comisarias Nacionales de Policía.

- a. Misión:** Administrar justicia en bien de la provincia y cantón, prestando servicios legales, eficientes y permanentes, propendiendo el mejoramiento de sus competencias con mayor calidad, agilidad y respeto.

Responsable: Comisario/a Nacional de Policía;

b. Atribuciones y Responsabilidades:

1. Ejecutar las disposiciones de los superiores jerárquicos; y, en las provincias las del Gobernador.
2. Planificar, coordinar y ejecutar operativos de control de precios de los productos que por ley le corresponda.
3. Apoyar con la fuerza pública los operativos de control que realicen las entidades públicas por solicitud expresa de éstas.
4. Ejercer el control de la legalidad de las actividades de los centros de tolerancia.
5. Controlar las actividades que ejercen hechiceros, adivinos y centros esotéricos con sujeción a la Constitución y la ley.
6. Conocer y resolver las infracciones de violencia intrafamiliar en los lugares donde no existan comisarías de la Mujer y la Familia, en aplicación de la ley de la materia.
7. Autorizar y controlar el desarrollo de espectáculos públicos, parques de diversión y juegos mecánicos, por delegación del/la Intendente/a.
8. Informar a la autoridad competente sobre el cometimiento de las infracciones que no fueren de su competencia.

9. Apoyar a las autoridades judiciales y fiscales en las tareas que administran justicia.
10. Conocer y resolver las causas contravencionales previstas en el Código Penal común.
11. Ejercer las demás atribuciones y cumplir los deberes que le señalen las autoridades, Constitución y las leyes; y,

c. Portafolio de Productos:

1. Operativos de control de precios de los productos que por ley le corresponda.
2. Control de la legalidad de las actividades de los centros de tolerancia.
3. Permiso anual de funcionamiento a los establecimientos.
4. Control de las actividades ejercidas por hechiceros, adivinos y centros esotéricos.
5. Informes y control del cumplimiento de la Ley del Anciano y de Discapacidades.
6. Resolución de infracciones de violencia intrafamiliar.
7. Autorizaciones para el desarrollo de ferias de integración nacional e internacional.
8. Resoluciones de causas contravencionales previstas en el Código Penal

1.3.2.5 Procesos Habilitantes

1.3.2.5.1 Unidad de Planificación - Gobernación

a. Misión: Ejecutar los procesos de planificación sectorial e institucional del Ministerio del Interior en la provincia; y,

b. Portafolio de Productos:

1. Plan Estratégico Institucional.
2. Plan anual de inversiones.
3. Plan operativo anual consolidado y presupuestado.
4. Informes de seguimiento y evaluación del plan operativo institucional y sus dependencias, con periodicidad trimestral y anual.
5. Líneas de base de indicadores de gestión e impacto y proyectos institucionales.
6. Banco de proyectos de inversión.
7. Cronogramas valorados de los proyectos institucionales.
8. Informes de seguimiento y evaluación de la gestión institucional.
9. Informe de cumplimiento de convenios interinstitucionales.
10. Reporte de medición de indicadores de gestión y resultados.
11. Reporte de mediación de indicadores de impacto.

12. Informes de coordinación con el Ministerio del Interior, Coordinación de Planificación y SENPLADES, a nivel zonal.

1.3.2.5.2 Asesoría Jurídica.

Misión: Velar porque todos los actos jurídicos de la institución, sus administradores y empleados, se enmarquen en la ley, promoviendo una cultura de respeto a los derechos del ciudadano como persona y como usuario de nuestros servicios; y,

a. Portafolio de productos:

1. Informes de asesoramiento legal.
2. Estrategias para la correcta defensa de los intereses de la Gobernación.
3. Informes de coordinación de la Gestión de los Procesos integrantes de Asesoría Jurídica.
4. Sustentación de impugnaciones.
5. Informes al Gobernador/a en asuntos de invasión de predios.
6. Estrategias de gestión legal.
7. Plan Provincial de Capacitación Jurídica a Intendentes/as, Comisarios/as, y Tenientes/as Políticos/as.
8. Escritos judiciales.
9. Proyectos de contratos y convenios.
10. Informes de asistencia legal en contratación pública.
11. Pronunciamientos sobre actos y contratos de la institución.

1.3.2.5.3 Comunicación social.

a. Misión: Fortalecer la gestión de la Gobernación y sus dependencias, implementando mecanismos que le permitan mantener a la ciudadanía debidamente informada de la gestión nacional, provincial y cantonal del Gobierno, basándose en la veracidad y autenticidad de la información, y dar a conocer oportunamente al área correspondiente del Ministerio del Interior de las actividades y necesidades comunicacionales de la provincia; y,

b. Portafolio de productos:

1. Política de comunicación.
2. Página web.

3. Resúmenes, boletines de prensa.
4. Recortes diarios de prensa escrita.
5. Ruedas de prensa.
6. Transcripciones.
7. Discursos, ayudas memorias.
8. Coberturas informativas.
9. Fotografías.
10. Reuniones con autoridades y/o sectores sociales del país.
11. Actos protocolarios, sociales, culturales y deportivos.
12. Archivo de prensa, fotográfico, vídeo de noticieros.
13. Archivo en vídeo de entrevistas y notas de autoridades del Ministerio.
14. Indicadores de gestión de portafolio de productos y servicios al ciudadano.
15. Plantillas de encuestas.
16. Estadísticas de satisfacción al ciudadano.
17. Plan de mejoramiento continuó de productos y servicios al ciudadano.
18. Informes de ejecución, seguimiento y evaluación del plan de mejoramiento continuo de portafolio de productos al ciudadano.
19. Manual de atención al usuario.
20. Informes periódicos de recomendaciones, sugerencias y reclamos a las autoridades correspondientes.
21. Banco de preguntas más frecuentes.
22. Cuadro comparativo de estadísticas mensuales de atención a los ciudadanos.

1.3.2.6 Procesos Habilitantes de Apoyo

1.3.2.6.1 Dirección Administrativa Financiera.

Misión: Integrar las necesidades de la institución, para suministrar los recursos financieros, administrativos, de administración de talento humano, tecnológicos y documentación, necesarios para el desarrollo de las actividades internas y externas, de las diferentes unidades administrativas.

La Dirección Administrativa Financiera se gestionará a través de las siguientes unidades:

- ✓ Unidad Administrativa.
- ✓ Unidad de Administración de Talento Humano.
- ✓ Unidad Financiera.

- ✓ Unidad de Secretaría General.
- ✓ Unidad de Tecnología de la Información y Comunicaciones.

1.3.2.6.2 Unidad Administrativa.

Esta unidad, coordinará la toma de decisiones de acuerdo a sus competencias con la Dirección Administrativa del Ministerio del Interior y gestionará con las mismas atribuciones, responsabilidades y productos establecidos, inherentes a la Gobernación.

1.3.2.6.3 Unidad de Administración de Talento Humano.

Esta unidad, coordinará la toma de decisiones de acuerdo a sus competencias con la Dirección de Administración de Talento Humano del Ministerio del Interior y gestionará con las mismas atribuciones, responsabilidades y productos establecidos, inherentes a la Gobernación.

1.3.2.6.4 Unidad Financiera.

Esta unidad, coordinará la toma de decisiones de acuerdo a sus competencias con la Dirección Financiera del Ministerio del Interior y gestionará con las mismas atribuciones, responsabilidades y productos establecidos, inherentes a la Gobernación.

1.3.2.6.5 Unidad de Secretaria General.

Esta unidad, coordinará la toma de decisiones de acuerdo a sus competencias con la Dirección de Secretaría General del Ministerio del Interior y gestionará con las mismas atribuciones, responsabilidades y productos establecidos, inherentes a la Gobernación.

1.3.2.6.6 Unidad de Tecnología de la Información y Comunicaciones.

Esta unidad, coordinará la toma de decisiones de acuerdo a sus competencias con la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones del Ministerio del Interior y gestionará con las mismas atribuciones, responsabilidades y productos establecidos, inherentes a la Gobernación.

1.4 Plan Estratégico

1.4.1 Misión

Ejercer la rectoría, formular, ejecutar y evaluar la política pública para garantizar la seguridad interna y la gobernabilidad de la provincia, en el marco del respeto a los derechos humanos, la democracia y la participación ciudadana para contribuir al buen vivir.

1.4.2 Visión

Defender los derechos de los ciudadanos mediante la administración de Justicia en el campo de contravenciones Policiales a través de: Intendencia de Policía, Comisarías de Policía y Tenencias Políticas.

1.4.3 Valores:

Probidad.- Actuar con rectitud y honestidad, procurando prestar servicio satisfaciendo el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal que pueda lograr por si o a través de otras personas absteniéndose de conductas contrarias a la seriedad y decoro que su función lo exige;

Decoro.- Se observará la debida compostura y honorabilidad en el ejercicio del deber y en las relaciones con el personal a su cargo, y usuarios en general, de modo que su conducta se corresponda con la dignidad del cargo

Igualdad.- Responder imperativamente al principio de igualdad ante la ley de todos los ciudadanos, proscribiendo cualquier desempeño o acto discriminatorio de la índole que fuera, en el conocimiento y trámite de los asuntos a su cargo y en cuanto a la atención a la ciudadanía, propendiendo con ello a construir una cultura de seguridad jurídica, respeto y equidad.

Integridad.- Observar una conducta íntegra, es decir, recta e intachable en el ejercicio de sus funciones y en su vida personal y social, afianzando la confianza del público en la administración diaria de sus funciones.

Servicio y respeto.- Procurar que en el contexto de un estado constitucional de derechos y en el ejercicio de su función, se imparta en condiciones de eficiencia, calidad, accesibilidad y transparencia con respecto a la dignidad de la persona que acude en demanda del servicio público.

1.4.4 Objetivos Estratégicos.

- ✓ Garantizar la gobernabilidad democrática en el territorio nacional, para asegurar el buen vivir, en el marco del respeto a los derechos humanos, la seguridad humana, paz social, diálogo y concertación, participación ciudadana y transparencia, en coordinación con las demás funciones del estado.
- ✓ Fortalecer el ejercicio de los derechos consagrados en la Constitución e instrumentos internacionales ratificados por el país; en el marco de un modelo social de derechos, en procura de evitar la discriminación de las personas, la impunidad y la corrupción.
- ✓ Afianzar la seguridad ciudadana, y la sana convivencia, en el marco de las garantías democráticas mediante la promoción de una cultura de paz, y la prevención de todo tipo de violencia, para contribuir a la seguridad humana.
- ✓ Formular, dirigir y evaluar la política nacional para garantizar la seguridad interna y el orden público, bajo los fundamentos de democracia y los derechos humanos para contribuir al buen vivir.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Sistema de Gestión de Calidad

Un sistema de gestión de calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de las fuerzas de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad Chinín, V (2012)

Dicho de otra manera, un sistema de gestión de calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrece al cliente, es decir planear, controlar, y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización Chinín, V (2012).

Según López, S (2011) un sistema de gestión de calidad es la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad. Se aplica a todas las actividades realizadas en una empresa y afecta a todas las fases, desde el estudio de las necesidades del consumidos hasta el servicio posventa.

2.2 Definición de calidad y su utilidad

La calidad de un producto o servicio se refiere al grado en que se igualan o exceden las expectativas de los consumidores. La calidad, por tanto, no solo debe medirse en términos de la bondad de los materiales utilizados, perfección técnica del diseño o exactitud con los estándares de producción Llorens Montes, y Fuentes Fuentes, (2005).

Para Juran, Llorens Montes, y Fuentes Fuentes, (2005) la calidad se define como la adecuación al uso. Esta aptitud para el uso de los productos se determina por dos conceptos: La adecuación del diseño del producto, es decir, la calidad del diseño y el grado en que el producto es conforme con dicho diseño, es decir, la calidad de fabricación o de conformidad.

La norma ISO 8402 define la calidad como el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas López, S (2011).

Como se puede evidenciar, los autores mencionados con anterioridad coinciden en que la calidad redundaba en el beneficio del cliente, los cuales son la razón de ser de las empresas.

2.3 Evolución de concepto de calidad

Según Garvin, (1988) el proceso de evolución de la calidad dentro de la época industrial distingue cuatro etapas, Llorens, Montes., Fuentes, M. (2005, 2006 pág. 14):

Etapa 1: Calidad mediante inspección: La función de inspección consistía básicamente en examinar de cerca y de forma crítica el trabajo para comprobar su calidad tomando como base la uniformidad, lo cual solo era posible si el fabricante se ceñía a estas especificaciones.

Etapa 2: Control estadístico de la calidad: Parte del principio que en toda producción industrial se da una variación en el proceso. Esta variación debe ser estudiada por los principios de la probabilidad y la estadística, no con la intención de eliminar la variación, si no, de ver el rango de variación aceptable sin que se originen problemas:

Etapa 3: El aseguramiento de la calidad: Esto se produce cuando se admite que el control estadístico de la calidad también tiene implicaciones en la administración de la empresa y no exclusivamente para el departamento de la producción. Los nuevos sistemas de calidad, además del control en la fabricación, incluye el desarrollo de nuevos productos o el servicio al cliente.

Etapa 4: La calidad como estrategia competitiva: La calidad pasa a ser de interés para la alta dirección, se la relaciona con la rentabilidad, se la define desde el punto de vista del cliente y se la incluye dentro del proceso de planificación estratégica.

2.4 Importancia de la gestión de calidad

Son múltiples los beneficios que se obtiene que obtenga la empresa, tal como afirma López, S (2011), las que se mencionan seguidamente:

- ✓ Mayor nivel de calidad del producto
- ✓ Disminución de rechazos y optimización del mantenimiento
- ✓ Reducción de costes
- ✓ Mayor participación e integración del personal de la empresa.

- ✓ Mayor satisfacción de los clientes
- ✓ Mejora de la imagen de la empresa
- ✓ Mejora de la competitividad
- ✓ Garantía de supervivencia

El mismo autor afirma que la implementación del sistema de calidad trae consigo ventajas competitivas, entre las que se detallan a continuación:

- ✓ Satisfacer nuevas necesidades de los clientes:
- ✓ Responder con tiempo y profesionalidad a todas las expectativas de los clientes
- ✓ Aumentar el valor que el cliente recibe con el producto servicio que se le suministra.
- ✓ Disminuir costes, principalmente asociados a la mala calidad a través de la prevención.
- ✓ Racionalizar la organización, mejorando sus procesos operativos y de gestión.

2.5 Objetivos de la gestión de calidad

Los objetivos clave que debe perseguir todo sistema de gestión de calidad según López, S (2011) son los siguientes:

- ✓ Obtener, mantener y buscar la mejora continua de los productos o servicios en relación con los requisitos de calidad
- ✓ Mejorar la calidad de sus propias operaciones para satisfacer de forma continua todas las necesidades de los clientes y también otros agentes interesados
- ✓ Dar confianza a la dirección y a los empleados en que los requisitos de la calidad se estén cumpliendo y manteniendo, y que esto repercute en una mejora de la calidad.
- ✓ Dar confianza a los clientes y otros actores interesados en los requisitos para la calidad están siendo alcanzados en el producto servicio entregado.

2.6 Costo de la calidad

La ASQC define a los costos de la calidad como aquellos gastos originados por todos y cada uno de las actividades encaminadas a alcanzar los objetivos de calidad definidos por la empresa y los divide en cuatro apartados López, S (2011) mismas que se detallan seguidamente:

Costes de prevención: Son aquellos gastos originados por las actividades de prevención de defectos y que nos permiten hacer las cosas bien a la primera.

Costes de evaluación: Son los originados en las actividades de inspección, verificación y ensayo. Permiten medir y comparar la conformidad con las normas.

Costes por fallos internos: Son los producidos por la fabricación de productos que no cumplen los requisitos de calidad y que se manifiestan antes de la entrega al cliente.

Costes por fallos externos: Son las producidas por el incumplimiento de los requisitos de un producto cuando se pone de manifiesto después de su entrega.

2.7 Sistemas de gestión de calidad

Un sistema de gestión de calidad consiste en el conjunto de acciones planificadas y controladas que la organización dirige con la finalidad de alcanzar los objetivos de calidad, mejorar los productos y servicios y satisfacer las necesidades de los clientes
Llorens, F., Fuentes, M. (2005, 2006)

2.7.1. Modelo de sistemas de gestión de calidad

Existen varios modelos de gestión de calidad y tienen sus propias características, entre los más destacados citamos los siguientes:

Normas ISO 9000

Son un conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de la calidad que, desde su publicación inicial en 1987, han obtenido una reputación global como base para el establecimiento de sistemas de gestión de calidad López, S (2011)

Dicha familia de la norma ISO 9000 está construido por tres documentos básicos:

- ✓ ISO 9000: Sistemas de Gestión de Calidad: Conceptos y vocabulario.
- ✓ ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad: Requisitos.
- ✓ ISO 9004: Sistemas de Gestión de Calidad: Guía para llevar a cabo la mejora.

La gestión de la calidad total (TQM Total Quality Management)

Del mismo la autora antes mencionada afirma que la gestión de la calidad total es un conjunto de técnicas y consejos valiosos para un cambio cultural y para los que no existen normas, la cual destaca una serie de argumentos como son:

- ✓ Orientación al cliente

- ✓ Eliminación total de los despilfarros
- ✓ Liderazgo de la alta dirección del proceso de la mejora de la calidad
- ✓ Enfoque hacia la mejora continua
- ✓ Participación y formación del personal
- ✓ Énfasis en la prevención más que en la detección
- ✓ Mediciones de resultados consistentes con las metas de la organización
- ✓ Cambio de cultura.

2.8 Principios de la gestión de la calidad

Según Chininin, V, (2012), El modelo del sistema de gestión de calidad propuesto por la ISO: 2000 se consideran ocho principios que reflejan las mejores prácticas de la gestión de calidad, y que fueron elaborados como directrices para que la dirección pudiese conducir a su organización hacia mejoras de desempeño:

2.8.1 Gestión Orientada al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse para superar sus expectativas.

2.8.2 Liderazgo de la dirección

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos también deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda implicarse completamente en el logro de los objetivos de la organización.

2.8.3 Participación de personal

El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

2.8.4 Gestión orientada a procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando los resultados y las actividades relacionados se gestionan como un proceso.

2.8.5 Enfoque de sistema para la gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia de una organización en el logro de sus objetivos.

2.8.6 Mejora continua

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.

2.8.7 Enfoque basada en los hechos para la toma de decisiones

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

2.8.8 Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

2.9 Norma ISO 9001:2008

2.9.1 Objeto y campo de aplicación

2.9.1.1 Generalidades

La norma ISO 9001:2008 ha sido elaborada por el Comité Técnico de la Organización Internacional de Estandarización, el cual define a esta Norma Internacional, en el cual especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

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

2.9.2 Sistemas de gestión de calidad.

2.9.2.1 Objeto y campo de aplicación

Esta Norma Internacional ISO, (9001:2008) especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y

- b) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

2.9.2.2 Aplicación

Todos los requisitos de esta Norma internacional son genéricos y se pretende, que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado, ISO, (9001:2008)

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

2.9.2.3 Referencias normativas

Los documentos de referencia siguientes son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha solo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación), ISO, (9001:2008)

2.9.3 Sistema de gestión de la calidad

2.9.3.1 Requisitos generales

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional, ISO, (9001:2008).

La organización debe:

- a. Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- b. Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- c. Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto a la organización como al control de estos procesos sean eficaces.
- d. Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.

- e. Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos, implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar esos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización deba asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

2.9.4 Requisitos de la documentación

2.9.4.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión según la ISO, (9001:2008) para la gestión de calidad debe incluir:

- a. Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- b. Un manual de la calidad.
- c. Los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, y
- d. Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

2.9.5 Manual de la calidad

Según la ISO, (9001:2008) la organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a. El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- b. Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y
- c. Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

2.9.5.1 Control de los documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse, ISO, (9001:2008). Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados.

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

- a. Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- b. Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c. Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.
- d. Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e. Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f. Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

2.9.5.2 Control de los registros

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse, ISO, (9001:2008).

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

2.9.6 Responsabilidad de la dirección

2.9.6.1 Compromiso de la dirección

Bajo la línea de gestión, estipulado por la ISO, (9001:2008) la alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del

sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a. Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- b. Estableciendo la política de la calidad.
- c. Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad.
- d. Llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- e. Asegurando la disponibilidad de recursos.

2.9.7 Enfoque al cliente

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente, ISO, (9001:2008).

2.9.8 Política de la calidad

Según la ISO, (9001:2008), la alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a. Es adecuada al propósito de la organización, incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- b. Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- c. Es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- d. Es revisada para su continua adecuación.

2.9.9 Planificación

2.9.9.1 Objetivos de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad, ISO, (9001:2008).

2.9.9.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que:

- a. La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado, así como los objetivos de la calidad, y
- b. Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

2.9.10 Responsabilidad, autoridad y comunicación

2.9.10.1 Responsabilidad y autoridad

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización, ISO, (9001:2008).

2.9.10.2 Representante de la dirección

El Organismo Internacional ISO, (9001:2008) estipula que la alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a. Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- b. Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- c. Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

2.9.11 Revisión por la dirección

2.9.11.1 Generalidades

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad, ISO, (9001:2008).

2.9.11.2 Información de entrada para la revisión

La ISO, (9001:2008), establece que la información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- a. Los resultados de auditorías.
- b. La retroalimentación del cliente.
- b. El desempeño de los procesos y la conformidad del producto.
- c. El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- d. Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- e. Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- f. Las recomendaciones para la mejora.

2.9.11.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a. La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,
- b. La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
- c. Las necesidades de recursos.

2.9.12 Gestión de los recursos

2.9.12.1 Provisión de recursos

Bajo la ISO, (9001:2008), la organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a. Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b. Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

2.9.13 Recursos humanos

2.9.13.1 Generalidades

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, ISO, (9001:2008).

2.9.13.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La organización debe:

- a. Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto.
- b. Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria.
- c. Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- d. Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e. Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

2.9.14 Infraestructura

Bajo el precepto de la ISO, (9001:2008), la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a. Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.
- b. Equipo para los procesos (tanto hardware como software), y
- c. Servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

2.9.15 Ambiente de trabajo

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto, ISO, (9001:2008).

2.9.16 Medición, análisis y mejora

2.9.16.1 Generalidades

Según lo estipula la ISO, (9001:2008), la organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a. Demostrar la conformidad con los requisitos del producto.
- b. Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- c. Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

2.9.17 Seguimiento y medición

2.9.17.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información, ISO, (9001:2008).

2.9.17.2 Auditoría interna

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a. Es conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y
- b. Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

2.9.17.3 Seguimiento y medición de los procesos

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, ISO, (9001:2008).

2.9.17.4 Seguimiento y medición del producto

La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas. Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación, ISO, (9001:2008).

Del mismo modo el organismo internacional, afirma que los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente. La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

2.9.18 Control del producto no conforme

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme, ISO, (9001:2008).

Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a. Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- b. Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.
- c. Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente.
- d. Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Se deben mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

2.9.19 Análisis de datos

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes, ISO, (9001:2008).

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a. La satisfacción del cliente.
- b. La conformidad con los requisitos del producto.
- c. Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- d. Los proveedores.

2.9.20 Mejora

2.9.20.1 Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección, ISO, (9001:2008).

2.9.20.2 Acción correctiva

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas, ISO, (9001:2008).

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a. Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes)
- b. Determinar las causas de las no conformidades.
- c. Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- d. Determinar e implementar las acciones necesarias.
- e. Registrar los resultados de las acciones tomadas
- f. Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

2.9.20.3 Acción preventiva

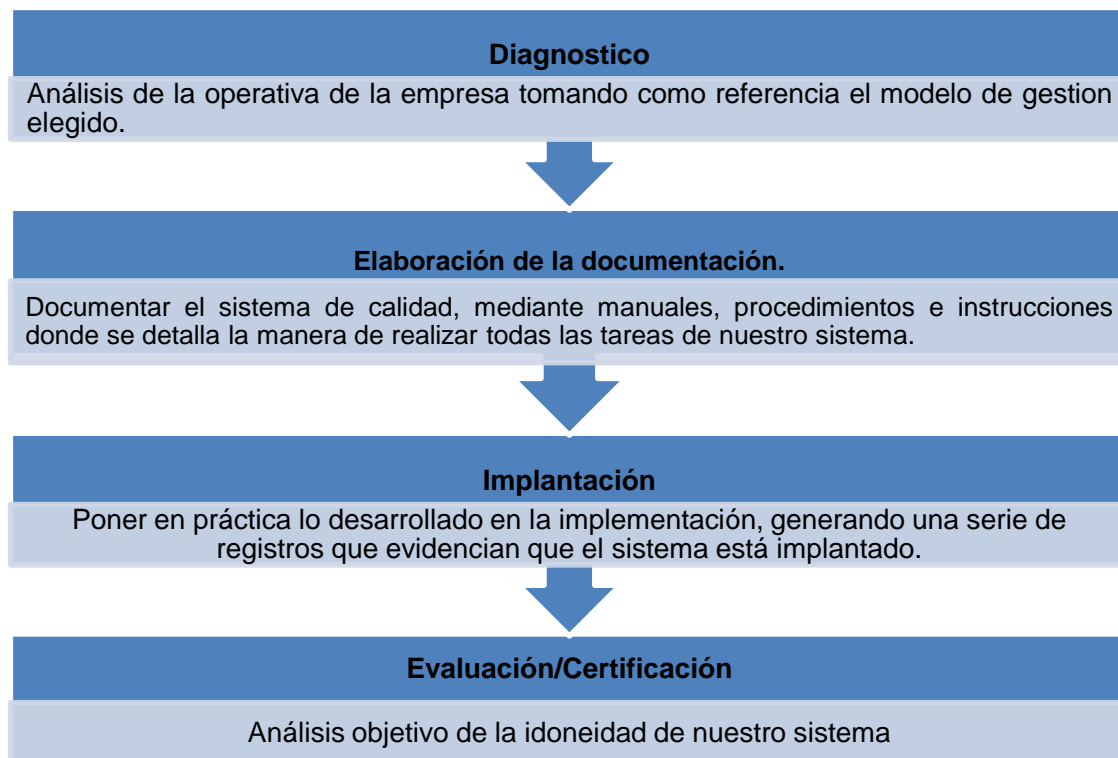
La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales, ISO, (9001:2008).

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a. Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- b. Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- c. Determinar e implementar las acciones necesarias.
- d. Registrar los resultados de las acciones tomadas de las acciones preventivas tomadas.

2.10 Etapas de la implementación de un sistema de gestión de calidad

La implementación de un sistema de gestión de calidad trae consigo una serie de etapas interrelacionadas que ha decir de López, S (2011,) son las siguientes:



*Fuente: Susana López.
Elaboración: Ángel González*

Este primer paso, nos permite realizar un diagnóstico de la situación actual respecto al modelo y nos ayuda a identificar posibles áreas de mejora y puntos fuertes de nuestra organización desde el punto de vista de la calidad López, S (2011).

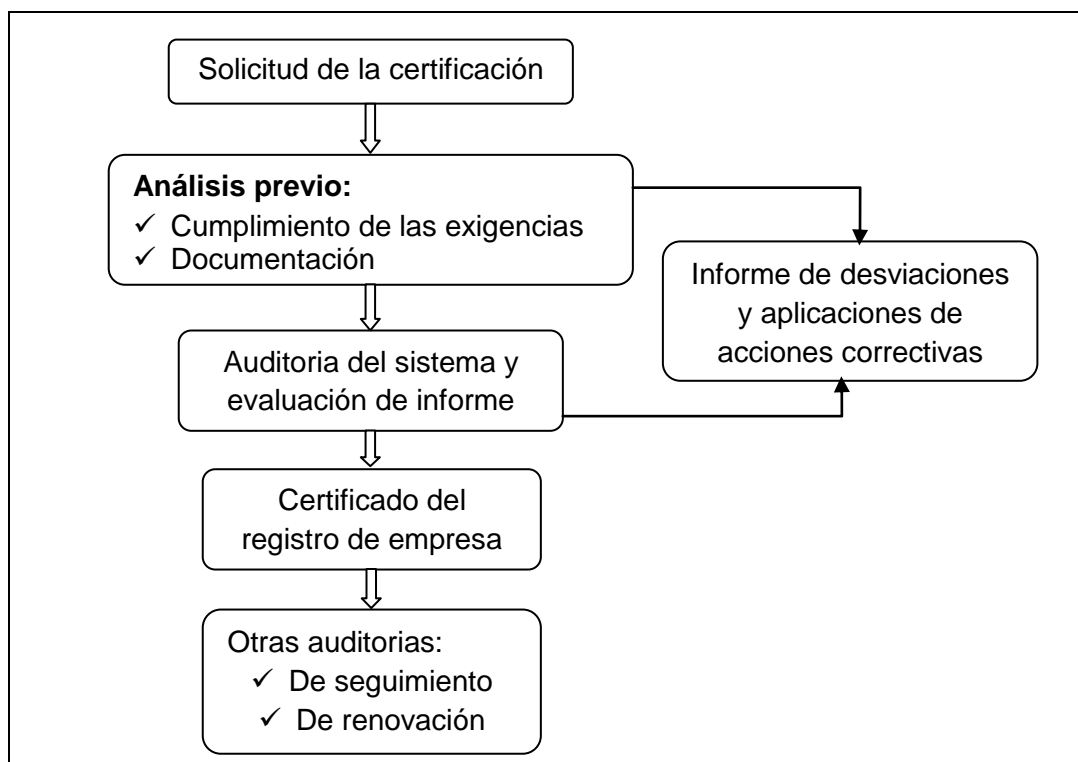
Una vez realizado este diagnóstico y propuestos los planes de mejora extraídos de las debilidades detectadas en nuestra organización, debemos elaborar una documentación donde detallamos la manera en que llevamos a cabo todas las actividades de la empresa, esta documentación seguirá las pautas establecidas en el sistema de gestión seleccionado López, S (2011). Esta documentación consta generalmente, de un manual de calidad, unos procedimientos y unas instrucciones.

Del mismo modo la misma autora, asevera: la implementación de nuestro sistema de calidad generará una serie de registros (documentos, fichas, etc.) que permitirá demostrar a cualquier persona que el sistema está implementado.

Una vez implementado nuestro sistema de gestión de calidad debemos evaluar su idoneidad, es decir, si se ajusta al modelo referencial o norma escogida, a nivel documental y de ejecución, y si está totalmente implementado en la organización.

Luego, el proceso de certificación de sistemas comienza cuando la empresa en cuestión se pone en contacto con una empresa certificadora, para así poder determinar los requisitos necesarios a la correspondiente norma. Se cumplimentarán las solicitudes correspondientes y se firmarán los contratos correspondientes a dicha certificación López, S (2011).

El proceso para la certificación se presenta a continuación:



*Fuente: Susana López.
Elaboración: Ángel González*

Posteriormente, los auditores de la entidad certificadora estudiarán toda la documentación presentada por la empresa. Al terminar este estudio, se procede a la verificación de la implementación del sistema, en función de ello realizarán el informe de auditoría y según el tipo de desviaciones determinarán la certificación o no.

2.11 Herramientas de la calidad

Varios son las herramientas que sirven para la gestión de calidad, las que mencionaremos son los de mayor uso, las mismas que describiremos seguidamente.

2.11.1 Lluvia de ideas

Es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de las nuevas ideas sobre un tema o problema determinado. Una lluvia de ideas permite generar ideas generales en un ambiente relajado, alcanzando nuevas ideas y soluciones creativas e innovadoras, llegando a romper paradigmas establecidos, López, S (2012)

2.11.2 Diagrama de causa-efecto

Un diagrama de Causa y Efecto es la representación de varios elementos (causas) de un sistema que pueden contribuir a un problema (efecto). Fue desarrollado en 1943 por el Profesor Kaoru Ishikawa en Tokio. Algunas veces es denominado Diagrama Ishikawa o Diagrama Espina de Pescado por su parecido con el esqueleto de un pescado. Es una herramienta efectiva para estudiar procesos y situaciones, y para desarrollar un plan de recolección de datos.

2.11.3 Diagrama de Pareto

El Diagrama de Pareto constituye un sencillo y gráfico método de análisis que permite discriminar entre las causas más importantes de un problema (los pocos y vitales) y las que lo son menos (los muchos y triviales) Rojas M., Correa, A., Gutiérrez, F. (2012 pág. 50)

2.12 Calidad en los servicios públicos

La Ley Orgánica de Servicio Público del Ecuador se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación.

2.13 Calidad en los servicios públicos y expectativas de los ciudadanos

La Secretaría General de la Gobernación de Salta sostiene que “la calidad de los servicios públicos podría ser conceptualizada como el nivel adecuado y acorde que debe brindar un servicio cumpliendo con las necesidades y expectativas del usuario al que se le presta dicho servicio”.

Así mismo, afirma que “todo servicio público debe brindarse con calidad, es decir debe realizarse de forma correcta y eficiente, coincidentemente satisfaciendo las necesidades

y expectativas del usuario que los utiliza. Toda calidad de un servicio público debe poder evaluarse, del mismo modo que puede evaluarse dicho servicio, porque si público es el servicio, pública deberá ser también la evaluación de su calidad”,

Por otro lado, Gadea A., (2000) asegura que los servicios no son exactamente como los bienes industriales y todo lo que sabemos de la calidad industrial no podemos trasladarlo sin más a la producción de servicios. Hay algunos aspectos diferenciales de los servicios que vale la pena tener presentes en el momento de plantear mejoras de calidad, Gadea, A., (2000)

- ✓ **Intangibilidad:** los servicios no se pueden almacenar. La rapidez de respuesta ("just in time") se convierte en un elemento fundamental de la calidad. Hay que prever que haremos cuando nos aumente súbitamente la demanda.
- ✓ **Heterogeneidad:** los servicios son difíciles de estandarizar y esto dificulta un nivel de calidad uniforme. De hecho, los servicios de calidad deben ser equitativamente heterogéneos.
- ✓ **Inseparabilidad:** la producción y el consumo del servicio se realizan simultáneamente. El usuario muchas veces puede ver el proceso de producción del servicio y, además del resultado final, juzga la calidad del proceso.

La administración pública como empresa prestadora de servicios

El concepto de calidad de servicios es complejo y problemático en el sentido de que los estudiosos y expertos no llegan a un acuerdo sobre su definición. González, F., (2009) presenta algunas definiciones expuestas por las distintas teorías sobre la calidad son las siguientes:

- ✓ **Calidad definida como atributo:** Es la característica que diferencia a un producto de otro. La calidad del servicio público podría vincularse a la igualdad de trato sin por ello rechazar la preocupación por el coste del servicio.
- ✓ **Calidad como conformidad con una especificación:** En este sentido la calidad sería la adecuación del producto o servicio a una lista predeterminada de requisitos. Esto implica que quien elabora la lista comprende y conoce perfectamente la lógica del servicio y el espíritu que lo anima. La filosofía de este concepto de calidad está más ligada a la idea de prevenir problemas que a la de aplicar un procedimiento de calidad.

- ✓ **Calidad como adecuación a un objetivo:** la calidad estaría definida por el grado de adecuación del producto o servicio a los objetivos de las personas a los que va dirigido. Esta definición plantea un problema que sería la interpretación arbitraria que de los intereses generales realizan las burocracias públicas.
- ✓ **Calidad como la capacidad de satisfacer las necesidades declaradas o implícitas.** Se trata de una definición aceptada por la Organización Europea para el Control de la Calidad y la Sociedad Americana de Control de la Calidad, con importantes aplicaciones en el sector público al introducir la definición externa de necesidades frente a la tradicional definición de carencias realizadas por los empleados públicos.
- ✓ **Calidad como satisfacción completa de las expectativas del usuario.** Desde este punto de vista sólo existe calidad cuando el desfase entre las expectativas y la percepción real del servicio es cubierta e incluso sobrepasada.
- ✓ **Calidad como participación del usuario/cliente.** Una última teoría defiende la idea de que no se puede evaluar la calidad o medir la calidad pero que se puede identificar su ausencia, de forma que la calidad debe estar vinculada a una participación emocional del cliente en el servicio o producto que se le ofrece.

Como se acaba de ver tenemos una pluralidad de definiciones sobre el concepto de calidad que nos sitúan frente al dilema de optar por una u otra definición en el campo de los servicios públicos. A las definiciones anteriores cabría la posibilidad de aplicarles dos variables para conocer su operatividad en el sector público.

Gadea, A., (2000) afirma que “quienes trabajamos con servicios públicos que, en relación a la calidad, tienen algunos aspectos diferenciales respecto de los que se ofertan en régimen privado y que, en cualquier caso, habremos de tener bien presentes”, Gadea, A., (2000 pág. 2 párr. 4)

- ✓ El objetivo de los servicios públicos es maximizar el bien público, cosa bastante interpretable, a diferencia de la cuenta de resultados, objetivo final a maximizar en los servicios privados
- ✓ Han de garantizar la igualdad/equidad en su prestación

- ✓ Frecuentemente se ofertan en régimen de monopolio/oligopolio. Tienen el “mercado” cautivo, sin los mecanismos habituales de competencia (en todo caso, la competencia es por comparación territorial o cronológica)
- ✓ Los usuarios (los que hacen uso) de los servicios no coinciden siempre con los clientes (los que los pagan). Sea como sea, unos servicios públicos de calidad han de dar satisfacción tanto a los usuarios como a los clientes
- ✓ Se produce un veredicto indirecto sobre su bondad: la reelección o no de sus últimos responsables.

La calidad en la gestión pública moderna.

El mismo autor afirma que las administraciones públicas modernas, concebidas como organizaciones prestadoras de servicios, para desarrollar y construir un nuevo modelo de gestión pública orientadas a la calidad deben basarse en tres conceptos clave:

1. Servicio.
2. Cliente/usuario.
3. Estrategia organizativa.

2.14 Medición de calidad de los servicios

De forma objetiva, la calidad de servicios será la cuantificación de esta diferencia entre lo recibido y lo esperado Parasuraman, Zeithalm y Berry (1988).

La evaluación del cliente sobre la calidad de servicios está influenciada por la naturaleza de las expectativas y por las dimensiones de la calidad de servicio, Llorens, F., Fuentes, M. (2005, 2006 pag. 201).

2.14.1 Factores que influyen en las expectativas

Los autores, Llorens, F., Fuentes, M. (2005, 2006 pág. 202) afirman que las expectativas del consumidor juega un importante papel en la definición de calidad de servicio, ya que son estándar de comparación. Si el nivel de las expectativas es bajo es bajo, será más fácil que el servicio recibido supere y, por tanto, que la calidad de servicio percibido sea mayor. En caso contrario, si las expectativas son elevadas, mas dificultad habrá para superarlas.

Del mismo modo los autores antes mencionados, aseguran que los deseos o expectativas de los clientes se ven influidos por cuatro factores clave que determinan lo que los clientes esperan de un servicio:

- ✓ Comunicación boca a boca
- ✓ Las necesidades personales
- ✓ Las experiencias, y
- ✓ La comunicación externa.

2.14.2 Dimensiones de la calidad de servicio.

Las dimensiones de la calidad de servicio son los factores o criterios en los que se basan los consumidores para evaluar la calidad de un servicio Llorens, F., Fuentes, M. (2005, 2006 pág. 203). Independientemente del tipo de servicio considerado, los determinantes de la calidad de servicios son los 10 siguientes:

Elementos tangibles: se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, personal y materiales de comunicación.

Fiabilidad: se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Capacidad de respuesta: es la disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y suministrarles un servicio rápido.

Profesionalidad: implica que los empleados tengan las habilidades y el conocimiento necesario para la prestación del servicio.

Cortesía: significa mantener por parte del personal de contacto, una atención, consideración, respeto, amabilidad con los clientes.

Credibilidad: supone ofrecer veracidad, creencia y honestidad sobre el servicio que se provee.

Seguridad: implica que los clientes permanezcan tranquilos peligros, riesgos o dudas.

Accesibilidad: se refiere a la facilidad para acceder y contactar con la empresa.

Comunicaciones: la empresa mantiene a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender, así como que está dispuesta a escucharlos.

Comprensión del cliente: supone hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y comprender sus necesidades.

Por último, hay que tener presente que además de estos 10 factores, en el caso de los servicios públicos habremos de incluir dos factores específicos más:

1. **Igualdad/Equidad:** a todo el mundo se le trata igual; no hay privilegios ni discriminación.
2. **Honestidad:** la administración pública y sus trabajadores no actúan en beneficio propio ni con intereses partidistas.

En conclusión, el reto en la actualidad de los programas de calidad en la gestión pública, no está solamente en la implantación sistemas de dirección por objetivos, control de gestión o rediseño de procesos (calidad interna), sino en mejorar la calidad desde el punto de vista del ciudadano, usuario y/o cliente de los servicios públicos (calidad externa) Y, sin duda, la principal dificultad es que acostumbramos a no tener ni idea de cómo los ciudadanos ven a nuestros servicios y, menos aún, de cómo quieren que sean.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Planteamiento del problema

En los últimos años los cambios que se han producido en el entorno empresarial han llevado a las empresas a buscar la competitividad. Las expectativas cambiantes de los clientes, los cambios tecnológicos, las mejoras en los procesos administrativos son algunos de los factores que han transformado el modus operandi de las empresas. Es por ello, que las empresas se han visto en la necesidad de responder continuamente a las exigencias de un entorno cada vez más turbulento e inestable.

La situación actual en la que la Gobernación de Zamora Chinchipe realiza la gestión es tradicional, es decir no tiene un sistema de gestión que permita mejorar los procesos administrativos y con ello mejorar la atención a los usuarios.

La carencia del sistema de gestión de calidad repercute directamente en la gestión institucional, ya que es latente el retraso en los trámites, incumplimiento de los procedimientos respectivos, entrega de productos no conformes a los usuarios, mala organización de archivos digitales y físicos, lo cual se ve reflejado en el bajo nivel de eficiencia y eficacia en cada uno de las actividades que ejecutan.

Así mismo, la Gobernación de Zamora Chinchipe no tiene indicadores de gestión que permita medir los tiempos de ejecución de actividades y la satisfacción de los usuarios, que son la base para establecer las estrategias de mejora continua.

La implementación de calidad en la contribuye a la mejora en los servicios, reducción de costos, así como también puede convertirse en un factor de motivación para el personal de la empresa, aumenta la satisfacción de los clientes.

Para contrarrestar los problemas mencionados, la Gobernación de Zamora Chinchipe pretende implementar el sistema de Gestión de Calidad, que tiene como objetivo regular los principios, políticas y entidades relacionados con las actividades vinculadas con la evaluación de la conformidad, que facilite el cumplimiento de los objetivos de la institución; y promover e incentivar la cultura de la calidad y el mejoramiento de la competitividad.

3.2 Objetivos del proyecto

3.2.1 Objetivo General

- ✓ Diseñar e implementar el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 en la gobernación de Zamora Chinchipe, año 2015”

3.2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Establecer la política de calidad para la gestión en la gobernación de Zamora Chinchipe.
- ✓ Diseñar e implementar en la institución objetivos de calidad que contribuyan a alcanzar la eficiencia, eficacia y la optimización de los recursos.
- ✓ Formar al personal de la Gobernación, con el fin de mejorar la calidad de los servicios y aumentar la satisfacción de los usuarios.
- ✓ Implementar indicadores que permitan medir la gestión del área de Talento Humano de la gobernación de Zamora Chinchipe.

3.3 Delimitación del proceso para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad

Por la el desarrollo del presente trabajo, se ha considerado la Unidad de Talento Humano de la Gobernación de Zamora Chinchipe, por ser el área que mas procesos tiene, y es el área estratégico en la gestión institucional. Luego de la implementación en esta área, con la experiencia adquirida se implementara en la demás unidades de la Gobernación.

3.4 Hipótesis

- ✓ La implementación del sistema de gestión de calidad en el proceso de talento humano en la gobernación de Zamora Chinchipe incrementará la calidad de los servicios que ofrece a los clientes internos y externos.

3.5 Tipo de investigación

El tipo de estudio que se realizará corresponde a la investigación bibliográfica y de aplicación.

Descriptivo: Servirá fundamentalmente, para caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

Exploratoria: Permitirá conocer el tema u objeto desconocido lo cual nos dará una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimiento.

Explicativa: Permitirá establecer la causa-efecto, mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos.

3.6 Métodos de investigación

Se utilizará el método deductivo para describir el capítulo I y II., del mismo modo, se utilizará el método inductivo e inferencial para generalizar la aplicación del plan da calidad.

El método analítico se utilizara para describir los resultados de las encuestas y para definir procesos. Y el sintético para presentar los resultados en las conclusiones y recomendaciones.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de información.

Para el desarrollo de las capítulos I y II se utilizará la técnica de recopilación documental, es decir todo tipo de documentación que ayude a describir y comprender la información de la institución y los conceptos del plan de calidad y sus componentes que servirán de sustento para desarrollar el capítulo III: “Diseño e implementación el sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2000 en el proceso de talento humano de la gobernación de Zamora Chinchipe, año 2015”

En el capítulo III, para el desarrollo del diagnóstico de la situación se utilizará la técnica de encuesta, que se aplicará cuestionarios a los funcionarios y clientes de la institución, misma que servirá de base para estructurar el plan de calidad.

3.8 Tratamiento de la información

Para el tratamiento de la información se acudirá a métodos manuales de registro y procedimientos electrónicos.

Los datos se presentaran en forma de enunciados en los análisis y narraciones, cuadros y tablas de información.

Como técnicas de análisis se utilizarán comparaciones, porcentajes o ratios, organigramas, flujogramas de los sistemas y procedimientos.

CAPÍTULO IV: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008 EN LA GOBERNACIÓN DE ZAMORA CHINCHIPE, AÑO 2015”

4.1 Implementación de un sistema de gestión de calidad en la Gobernación de Zamora Chinchipe. Etapas.

4.1.1 Etapa I: Diagnóstico de la situación actual de la Unidad de Talento Humano de la Gobernación de Zamora Chinchipe

El punto de partida para la implementación del sistema de calidad en la Unidad de Talento Humano de Zamora Chinchipe es realizar el análisis diagnóstico para determinar los procesos que se manejan dentro de esa dependencia, para lo cual se aplicó un cuestionario a la Responsable del área, lo cual se presenta seguidamente.

1. ¿Cuenta la Institución con el sistema de gestión de calidad?

Al formular esta pregunta, la respuesta obtenida es no, lo cual demuestra que la gestión de la Gobernación es tradicional y no cuenta con sistema de gestión de calidad.

2. ¿Cuenta con política de calidad para la gestión de talento Humano?

En lo referente a la pregunta que antecede, la respuesta obtenida demuestra que la institución no cuenta por una política de calidad para la gestión institucional.

3. ¿Cuenta con el manual de procesos para la gestión de talento humano de la gobernación?

En cuanto a esta pregunta, la entrevistada menciona que no posee manual de procesos para la gestión de talento humano, aunque reconoce la importancia de esta herramienta en la gestión de la gobernación.

4. ¿Ha aplicado auditorías internas al proceso de talento humano de la Gobernación?

En lo relacionado a la aplicación de auditorías internas, se contrasta que no lo han aplicado, siendo esta una herramienta importante para medir la gestión y emprender acciones correctivas en los procesos de la institución.

5. ¿Desearía implementar el sistema de gestión de calidad en la unidad de talento humano de la Gobernación?

Al indagar sobre el deseo de implementar el sistema de gestión de calidad en la Unidad de Talento Humano de la Gobernación de Zamora Chinchipe, se concluye

que la institución tiene el deseo de implementar el sistema, lo cual contribuirá a mejorar la gestión de la organización.

6. ¿Considera que la gestión de calidad contribuye a la eficiencia y eficacia de los procesos?

La razón por la que desean implementar la gestión de calidad, según la entrevistada, es que el sistema ayuda a alcanzar la eficiencia y eficacia en los procesos, lo cual contribuye a mejorar la imagen institucional ante la sociedad.

4.1.2 Etapa II: Elaboración de la Documentación

Los documentos que se utilizara en la implementación del sistema de gestión de calidad en la unidad de Talento Humano de la Gobernación de Zamora Chinchipe, se presenta en el siguiente cuadro, mismos que serán utilizados en la fase de implementación y en la evaluación/certificación:

Política y Objetivos de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Política de calidad socializada al personal ✓ Objetivos claros, mensurables y coherentes con la política 		
Manual de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Define el alcance del SGC ✓ Procedimientos documentados o referencia a ellos ✓ Descripción de la interacción de los procesos 		
Procedimientos documentados y los registros requeridos	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Control de documentos ✓ Control de registros ✓ Auditorías internas </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Producto no conforme ✓ Acciones correctivas ✓ Acciones preventivas </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Control de documentos ✓ Control de registros ✓ Auditorías internas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Producto no conforme ✓ Acciones correctivas ✓ Acciones preventivas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Control de documentos ✓ Control de registros ✓ Auditorías internas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Producto no conforme ✓ Acciones correctivas ✓ Acciones preventivas 		
Documentos y registros para la eficaz planificación, operación y control de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Del análisis de los procesos 		
Registros	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Del análisis de los procesos y requisitos de la norma 		

4.1.3 Etapa III: Implementación

4.1.3.1 Lineamientos para la definición del Comité de Calidad

1. Conformación del comité de calidad

El comité de calidad de la Gobernación de Zamora Chinchipe, estará integrado de la siguiente manera:

- a. El Gobernador/a, quien lo presidirá.
- b. El Jefe político/a
- c. El jefe de talento humano de la gobernación.
- d. Un responsable de procesos de la gobernación de Zamora Chinchipe.

2. Funciones del comité de calidad

Las funciones del comité de calidad de la gobernación de Zamora Chinchipe son las siguientes:

- a. Diseñar, coordinar y evaluar los procesos de talento humano de la gobernación, que permita estandarizar y alcanzar el mejoramiento continuo.
- b. Diseñar, coordinar y evaluar los procesos de autoevaluación de talento humano.
- c. Dirigir la formulación de planes, programas, políticas de los procesos de gestión de talento humano.
- d. Generar informes de revisiones gerenciales mensualmente con la finalidad de establecer mejoras en la gestión.
- e. Monitorear la ejecución e implementación de las normativas que regulan la gestión del talento humano de la institución.

3. Alcance

El ámbito de accionar del comité de calidad se aplica a los siguientes procesos de la gobernación:

- a. Talento humano de la planta administrativa.
- b. Talento humano de las jefaturas políticas
- c. Talento humano de las tenencias políticas
- d. Talento humano de las comisarias nacionales de policía.

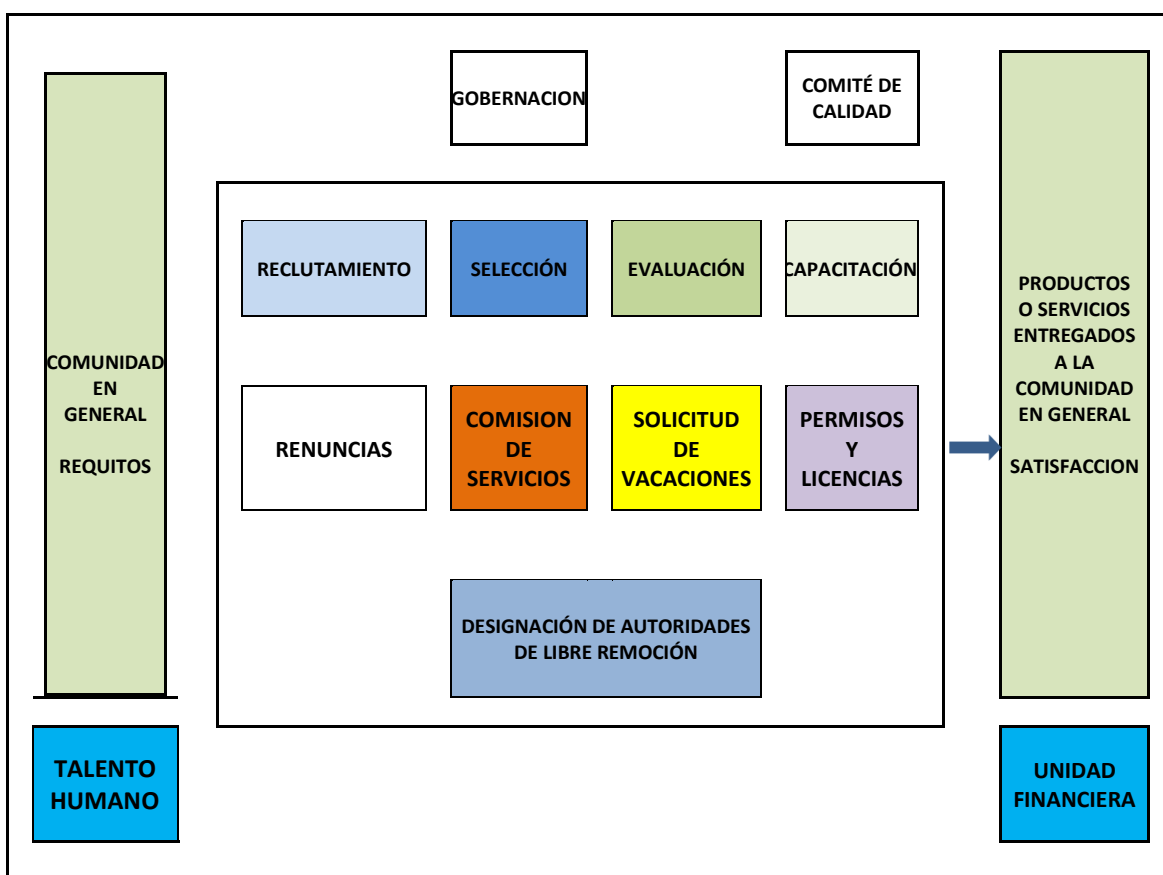
4. Política de calidad

“Entregar a los usuarios internos y externos servicios de de calidad y acorde con los requisitos y especificaciones establecidas y cumpliendo con las normativas actuales vigentes, logrando la satisfacción del cliente a través de procesos de mejora continua”.

5. Establecimiento de objetivos de calidad

- Estandarizar los procesos de talento humano en la gobernación de Zamora Chinchipe
- Incrementar la satisfacción de los usuarios internos y externos de la institución.
- Disminuir los reclamos de los usuarios en talento humano de la gobernación.
- Reducir los plazos de entrega de los servicios solicitados por los usuarios de la gobernación.

6. Mapa de procesos de la institución



Fuente: Estatuto Orgánico por procesos de la GZCH.

Elaboración: Ángel González

4.1.3.2 Diseño del Manual del Sistema de gestión de calidad

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CODIGO: GPZCH-MC-001

VERSIÓN 1.0

Los documentos que se utilizan en el Sistema de Gestión de Calidad de la Gobernación son identificados o codificados de acuerdo a los procesos para facilitar su control y gestión, tal como se evidencia en el cuadro anterior.

Nota: *El presente documento contiene información exclusiva, lo cual se mantendrá de forma confidencial y reservada, no podrá ser divulgada a personal que no sean empleados o funcionarios autorizados de la Gobernación de Zamora Chinchipe.*

1. Control de cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
<i>1</i>	<i>Versión Original</i>	<i>27-jun-14</i>

En este apartado se identifican los cambios efectuados entre las versiones sucesivas, identificando el número de versión, la descripción de cambio y la fecha.

2. Presentación de la institución.

Es una institución encargada de la articulación de programas y proyectos gubernamentales, con visión integral y con el propósito de lograr la eficiencia para alcanzar el buen vivir de los habitantes en la provincia de Zamora Chinchipe.

El ministerio del interior elabora el portafolio de productos del Ministerio del Interior, que se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional:

- ✓ Procesos Gobernantes, orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas y la expedición de normas e instrumentos para poner en funcionamiento a la organización.
- ✓ Procesos Agregadores de Valor, implementan políticas, administran y controlan la generación del portafolio de productos destinados a usuarios externos y permiten cumplir con la misión institucional, denotan su especialización y constituyen la razón de ser de la institución.
- ✓ Procesos Habilitantes, están encaminados a generar el portafolio de productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional.

3. Filosofía de la Gobernación de Zamora Chinchipe

Misión:

Direccionar y orientar la política del Gobierno Nacional en la provincia, los planes y proyectos promovidos por el Ministerio del Interior a nivel provincial, a través de una gestión eficiente, eficaz, efectiva, transparente y pública, para el fortalecimiento de la gobernabilidad y la seguridad interna para el buen vivir.

Visión:

Defender los derechos de los ciudadanos mediante la administración de justicia en el campo de contravenciones policiales a través de la intendencia de policía, comisarías de policía y tenencias políticas.

Valores:

El código de ética de la gobernación de Zamora Chinchipe estipula los siguientes valores:

- ✓ Probidad

- ✓ Decoro
- ✓ Igualdad
- ✓ Integridad
- ✓ Servicio y respeto.

Objetivos Estratégicos:

1. Garantizar la gobernabilidad democrática en el territorio nacional, para asegurar el buen vivir, en el marco del respeto a los derechos humanos, la seguridad humana, paz social, diálogo y concertación, participación ciudadana y transparencia, en coordinación con las demás funciones del Estado.
2. Fortalecer el ejercicio de los derechos consagrados en la Constitución e instrumentos internacionales ratificados por el país; en el marco de un nuevo modelo social de derechos, en procura de evitar la discriminación de las personas, la impunidad y la corrupción.
3. Afianzar la seguridad ciudadana, y la sana convivencia, en el marco de las garantías democráticas mediante la promoción de una cultura de paz, y la prevención de toda forma de violencia para contribuir a la seguridad humana.
4. Formular, dirigir y evaluar la política nacional para garantizar la seguridad interna y el orden público, bajo los fundamentos de la democracia y los derechos humanos para contribuir al buen vivir.

3. Política de calidad

“Entregar a los usuarios internos y externos servicios de de calidad y acorde con los requisitos y especificaciones establecidas y cumpliendo con las normativas actuales vigentes, logrando la satisfacción del cliente a través de procesos de mejora continua”.

4. Objetivos de calidad

- a. Normalizar los procesos de talento humano en la gobernación de Zamora Chinchipe
- b. Incrementar la satisfacción de los usuarios internos y externos de la institución.
- c. Disminuir los reclamos de los usuarios en talento humano de la gobernación.
- d. Reducir los plazos de entrega de los servicios solicitados por los usuarios de la gobernación.

5. Indicadores

Nº	Indicador	Formula de calculo	Fuente de información	Frecuencia	Responsable
1	Eficacia	Tramites atendidos a tiempo / total de tramites despachados	Datos de talento humano	Mensual	Responsable de procesos
2	Eficiencia	# de días establecidos/ # días de entrega	Datos de talento humano	Mensual	Responsable de procesos

6. Metas

Todos los productos o servicios de Talento Humano deben alcanzar el 85% de cumplimiento, en eficiencia y eficacia en el periodo de 1 año.

7. Alcance, exclusiones

Alcance: Servicios efectivos de Talento Humano a los usuarios de la gobernación en todas las dependencias.

Exclusiones:

En la rectoría de la política pública: Formular, fomentar, dirigir y evaluar políticas nacionales de gobernabilidad y seguridad interna; establecer directrices para elaboración de planes estratégicos y operativos institucionales; aprobar las políticas, estrategias, planes y programas encaminados a garantizar la gobernabilidad, la seguridad interna en el marco de los derechos humanos.

Las Unidades financiera, planificación, TICS, secretaria general, jefatura política, comisaria nacional, intendencia general de policía, compras públicas.

Estas y más atribuciones son exclusivas del ministerio del interior.

8. Procedimientos documentados

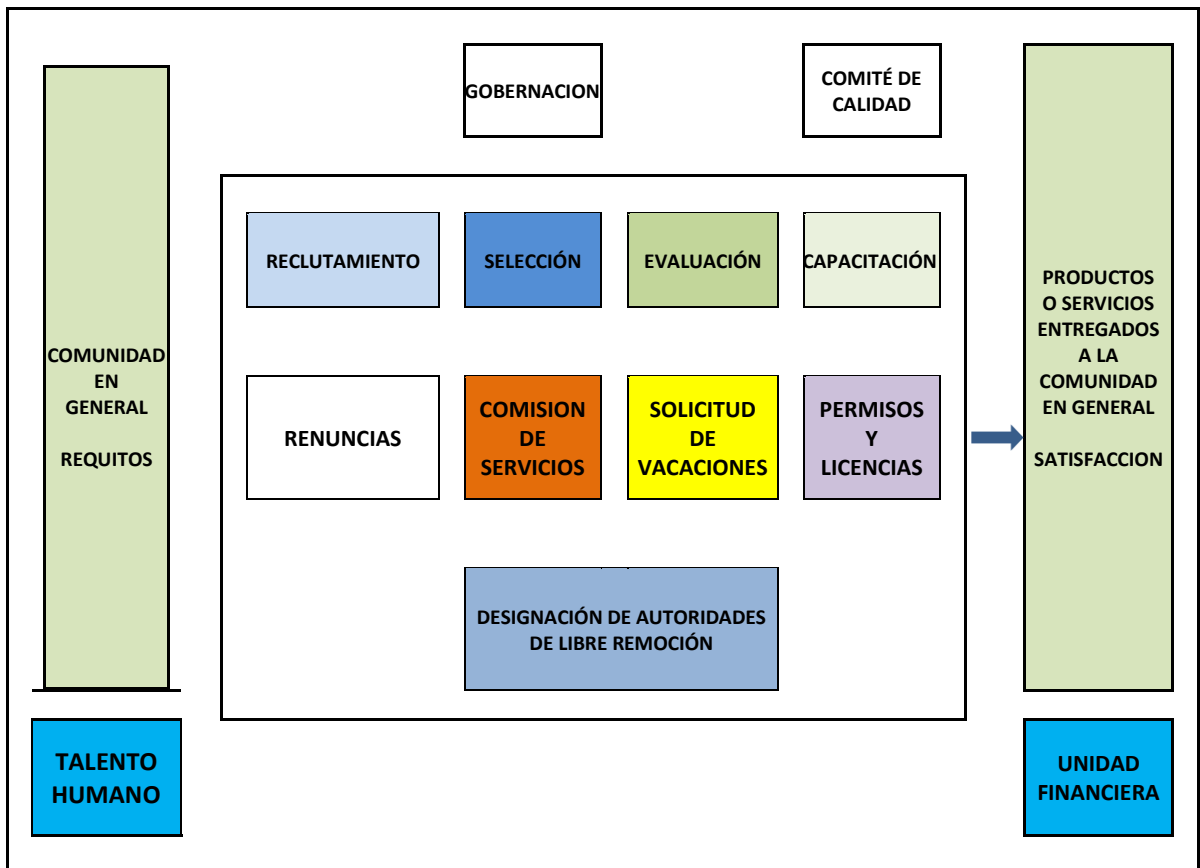
Para la implementación del sistema de gestión de calidad, expuesto en el presente instrumento se consideran los siguientes procedimientos que deben ser documentados.

- a. Control de registros
- b. Control de documentos
- c. Control de productos no conforme
- d. Auditorías internas
- e. Acciones correctivas
- f. Acciones preventivas.

9. Proceso e interacción

Gobernación:	Permisos
Comité de calidad	Comisión de servicios
Reclutamiento	Vacaciones
Selección	Permisos y licencias
Evaluación	Designación de autoridades de libre remoción
Capacitación	

10. Mapa de procesos



Fuente: Estatuto Orgánico por procesos de la GZCH.
 Elaboración: Ángel González

Fecha de entrada en vigencia:	
Revisado por:	Aprobado por:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA GOBERNACIÓN DE
ZAMORA CHINCHIPE**

VERSIÓN: 1

Los documentos que se utilizan en el Sistema de Gestión de Calidad de la Gobernación son identificados o codificados de acuerdo a los procesos para facilitar su control y gestión, tal como se evidencia en el cuadro anterior.

Nota: *El presente documento contiene información exclusiva, lo cual se mantendrá de forma confidencial y reservada, no podrá ser divulgada a personal que no sean empleados o funcionarios autorizados de la Gobernación de Zamora Chinchipe.*

1. Control de cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
<i>1</i>	<i>Versión Original</i>	<i>27-jun-14</i>

En este apartado se identifican los cambios efectuados entre las versiones sucesivas, identificando el número de versión, la descripción de cambio y la fecha.

2. Información básica

PROCESO:	TALENTO HUMANO
Código del proceso	GPZCH-MGTTHH-001
Descripción	<p>Propósito: Establecer procesos estandarizados en la gestión de talento humano de la gobernación.</p> <p>Disparador: Solicitud de la unidad requirente/disposición de la máxima autoridad.</p> <p>Entradas: los documentos de respaldo para el procedimiento es la solicitud de la unidad requirente/disposición de la máxima autoridad.</p>
Productos/servicios	Administrar de manera eficiente los procesos de talento humano de la gobernación.
Tipo de proceso	Adjetivo
Responsables del proceso	Unidad de Talento Humano de la Gobernación de Zamora Chinchipe
Tipo de cliente	Interno
Marco legal	LOSEP, código de trabajo.

3. Lineamientos del proceso

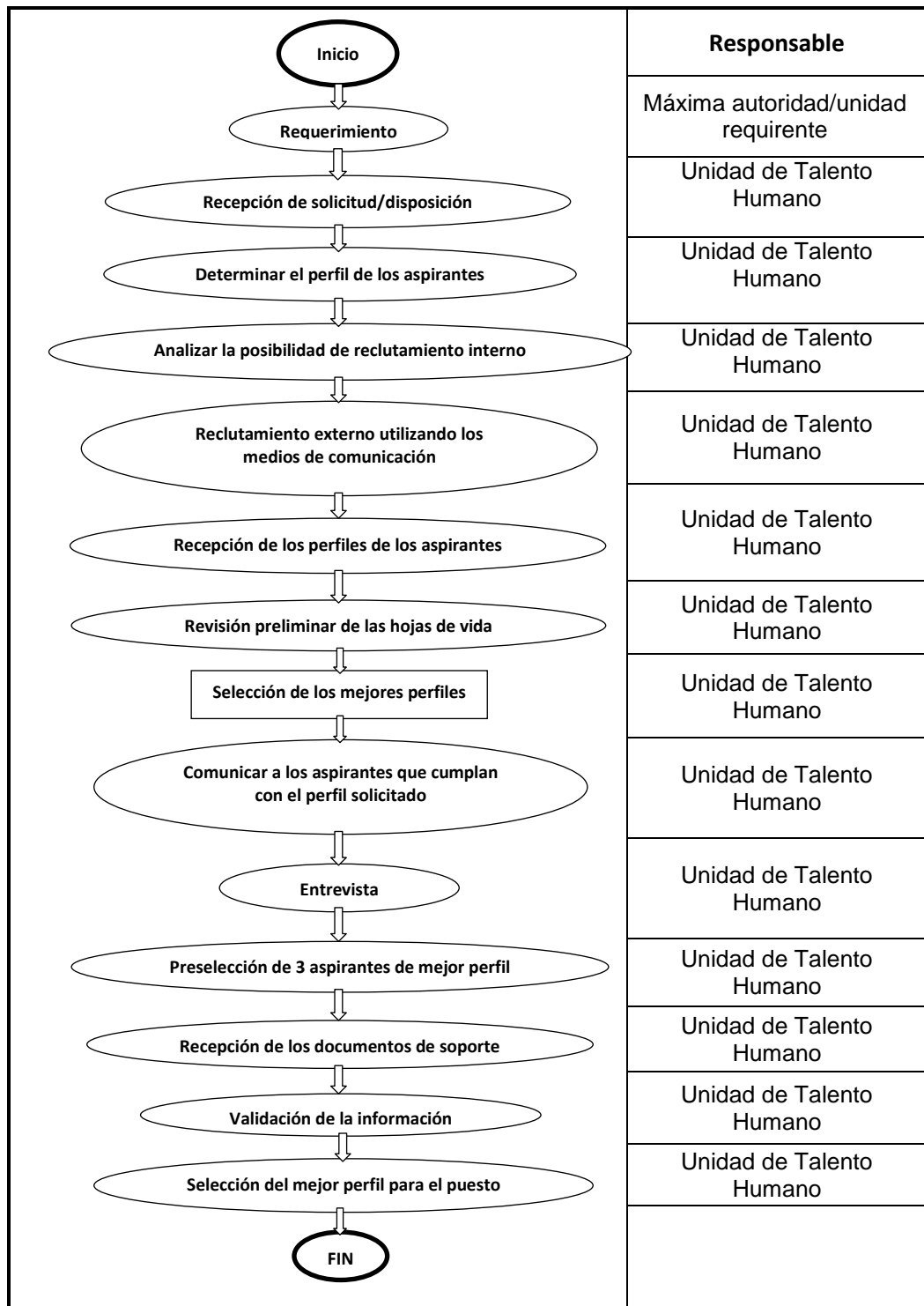
El proceso de gestión de talento humano debe considerar los siguientes pasos o subprocesos.

❖ Reclutamiento

Orden	Actividades	Responsable
1	Requerimiento de personal	Unidad requirente/máxima autoridad
2	Recepción de la solicitud/ disposición de contratación	Unidad de Talento Humano
3	Determinar el perfil de los aspirantes	Unidad de Talento Humano
4	Analizar si existe la posibilidad de ocupar la vacante por personal interno de la institución.	Unidad de Talento Humano

5	Realizar el reclutamiento externo utilizando los medios de comunicación	Unidad de Talento Humano
6	Recepción de los perfiles de los aspirantes	Unidad de Talento Humano
7	Revisión preliminar de las hojas de vida de los aspirantes.	Unidad de Talento Humano
8	Selección de los mejores perfiles	Unidad de Talento Humano
9	Comunicar a los aspirantes que cumplan con el perfil solicitado	Unidad de Talento Humano
10	Entrevista	Unidad de Talento Humano
11	Preselección de 3 aspirantes de mejor perfil para el cargo vacante.	Unidad de Talento Humano
12	Recepción de las carpetas con documentos de soporte	Unidad de Talento Humano
13	Validación de la información	Unidad de Talento Humano
14	Selección del mejor perfil para el puesto	Unidad de Talento Humano

4. Flujograma del proceso

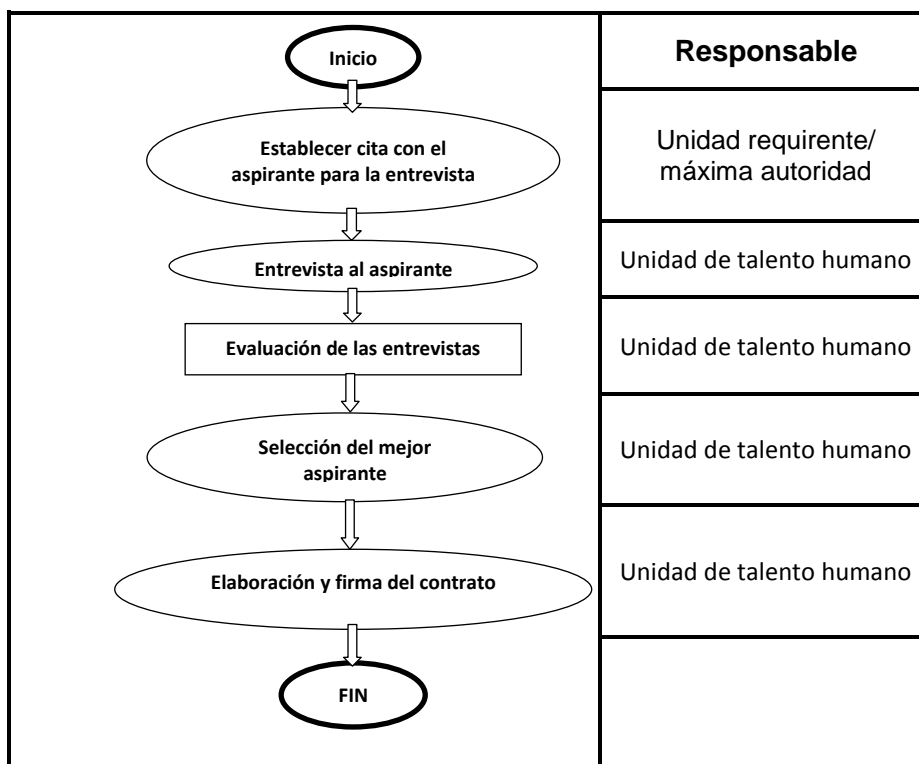


Elaboración: Ángel González

❖ Selección

Orden	Actividades	Responsable
1	Establecer cita con el aspirante para entrevista con el responsable de una unidad requirente	Unidad requirente/máxima autoridad
2	Entrevista al postulante	Unidad de Talento Humano
3	Evaluación de las entrevistas	Unidad de Talento Humano
4	Selección del mejor aspirante	Unidad de Talento Humano
5	Firma del contrato	Unidad de Talento Humano

Flujograma del proceso

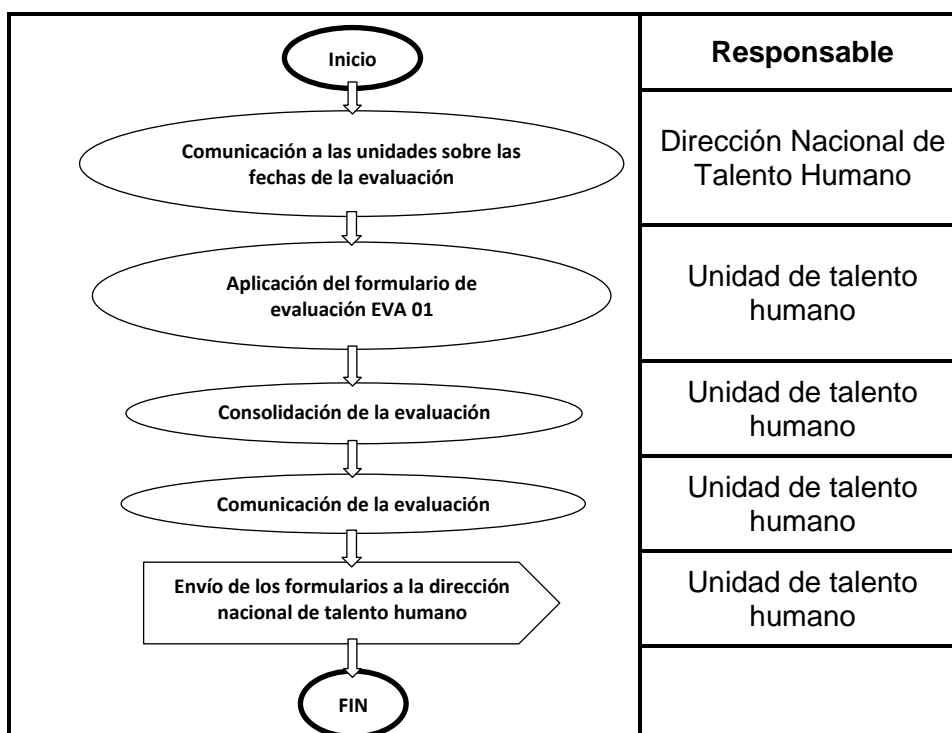


Elaboración: Ángel González

❖ Evaluación

Orden	Actividades	Responsable
1	Comunicación a las unidades de la institución sobre las fechas de la evaluación	Dirección Nacional de Talento Humano
2	Aplicación del formulario de evaluación EVA 01., remitido por el Ministerio de Relaciones Laborales	Unidad de Talento Humano
3	Consolidación de la evaluación de los funcionarios	Unidad de Talento Humano
4	Comunicación de la evaluación al personal	Unidad de Talento Humano
5	Envío de los formularios a la dirección nacional de talento humano.	Unidad de Talento Humano

Flujograma del proceso

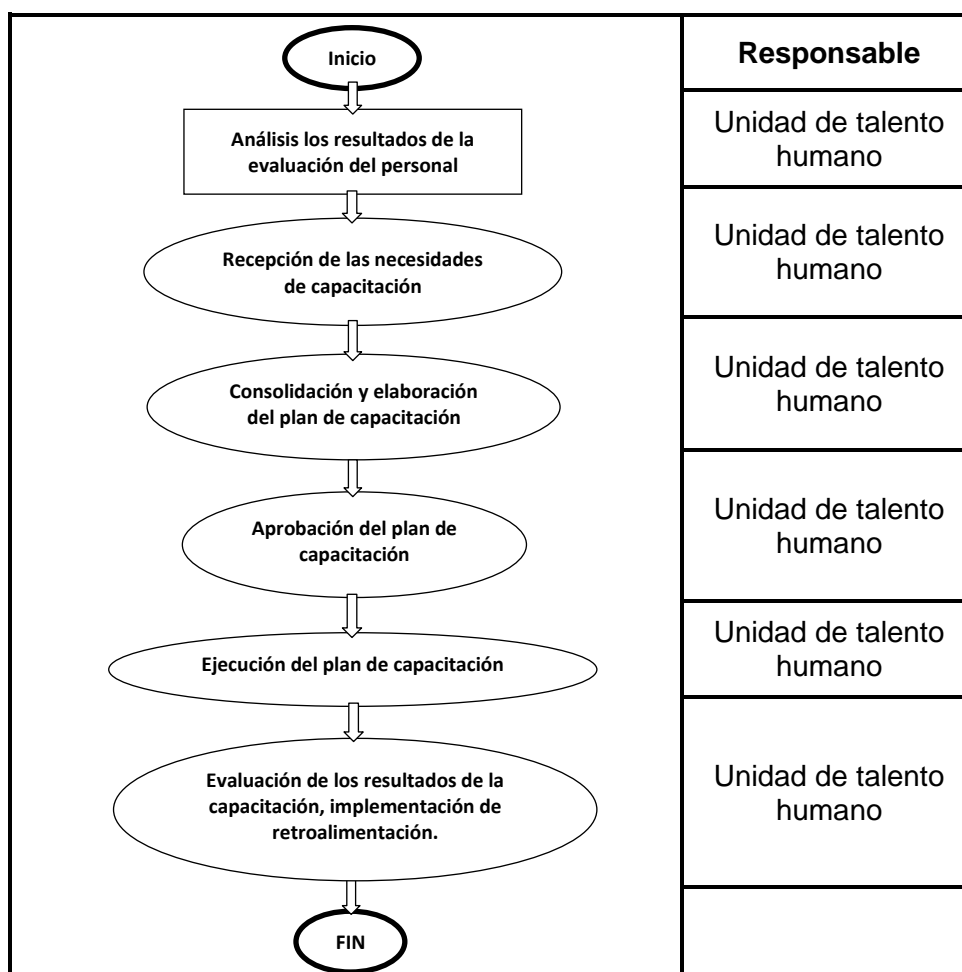


Elaboración: Ángel González

❖ **Capacitación**

Orden	Actividades	Responsable
1	Análisis los resultados de la evaluación del personal	Unidad de Talento Humano
2	Recepción de las necesidades de capacitación	Unidad de Talento Humano
3	Consolidación y elaboración del plan de capacitación.	Unidad de Talento Humano
4	Aprobación del plan de capacitación	Gobernador/a
5	Ejecución del plan de capacitación	Unidad de Talento Humano
6	Evaluación de los resultados de la capacitación, implementación de retroalimentación.	Unidad de Talento Humano

Flujograma del proceso



Elaboración: Ángel González

5. Glosario de términos y abreviaturas.

Reclutamiento: actividades diseñadas para atraer a candidatos calificados para la institución.

Aspirante: profesional interesado a prestar sus servicios en la institución.

Selección: proceso de escoger al mejor perfil para la institución.

Evaluación: proceso que permite medir el desempeño del personal en función del cargo que desempeñan.

Capacitación: proceso que permite potencializar las cualidades, habilidades y destrezas del capital intelectual, preparándolos para mejorar la competitividad.

6. Procedimientos de talento humano

Disposiciones específicas.

A. Compromiso del funcionario

- a. Cumplir con los requisitos necesarios solicitados por la Unidad de Talento Humano
- b. Cumplir con los proceso de su competencia
- c. Dar respuesta oportuna a la unidad solicitante

B. Responsabilidad del/a Jefe/a de Talento Humano

- a. Cumplir con la normativa legal vigente
- b. Vigilar el cumplimiento del manual de gestión de talento humano

7. Anexos.

Fecha de entrada en vigencia:	
Revisado por:	Aprobado por:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA GOBERNACIÓN DE ZAMORA
CHINCHIPE**

RENUNCIAS

CÓDIGO: GPZCH-MGR-002

VERSIÓN: 1

Los documentos que se utilizan en el Sistema de Gestión de Calidad de la Gobernación son identificados o codificados de acuerdo a los procesos para facilitar su control y gestión, tal como se evidencia en el cuadro anterior.

Nota: *El presente documento contiene información exclusiva, lo cual se mantendrá de forma confidencial y reservada, no podrá ser divulgada a personal que no sean empleados o funcionarios autorizados de la Gobernación de Zamora Chinchipe.*

1. Control de cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1	<i>Versión Original</i>	<i>27-jun-14</i>

En este apartado se identifican los cambios efectuados entre las versiones sucesivas, identificando el número de versión, la descripción de cambio y le fecha.

2. Información básica

PROCESO:	RENUNCIAS
Código del proceso	GPZCH-MGR-002
Descripción	<p>Propósito: Implementar procedimiento estandarizado que facilite la desvinculación voluntaria del personal de la gobernación, cumpliendo con la normativa legal vigente.</p> <p>Disparador: Documento de la entidad</p> <p>Entradas: el documento de respaldo para el procedimiento es: Oficio de renuncia dirigida al Gobernador</p>
Productos/servicios	Acción de personal de aceptación de renuncia Hoja de paz y salvo
Tipo de proceso	Sustantivo
Responsables del proceso	Unidad de Talento Humano de la Gobernación de Zamora Chinchipe Unidad Financiera de la Gobernación de Zamora Chinchipe
Tipo de cliente	Externo
Marco legal	LOSEP, código de trabajo.

3. Lineamientos del proceso

El proceso de gestión de renuncias trae consigo los siguientes pasos:

Orden	Actividades	Responsable
1	Ingreso de renuncia	Recepción de la Gobernación
2	Analizar la documentación del renunciante. Constatar si se encuentra en sumario administrativo	Unidad de Talento Humano
	Positivo: Si se encuentra inmerso en sumario	
3	Negar la renuncia	Unidad de Talento Humano
4	Continúa la actividad 9.	
	Caso negativo: No está inmerso en sumario	
5	Procesar los documentos correspondientes	Unidad de Talento

		Humano
6	Elaboración y firma de la acción de personal	Unidad de Talento Humano
7	Firmar la acción de personal	Gobernador
8	Despacho del proceso	Recepción de la Gobernación
9	Ejecutar la salida del personal	Unidad Financiera de la Gobernación
10	Continúa la actividad 9	
11	Realizar el pago de la liquidación correspondiente.	Unidad Financiera de la Gobernación

4. Términos y abreviaturas

Renuncia: proceso por el que un funcionario manifiesta su voluntad de abandonar su cargo.

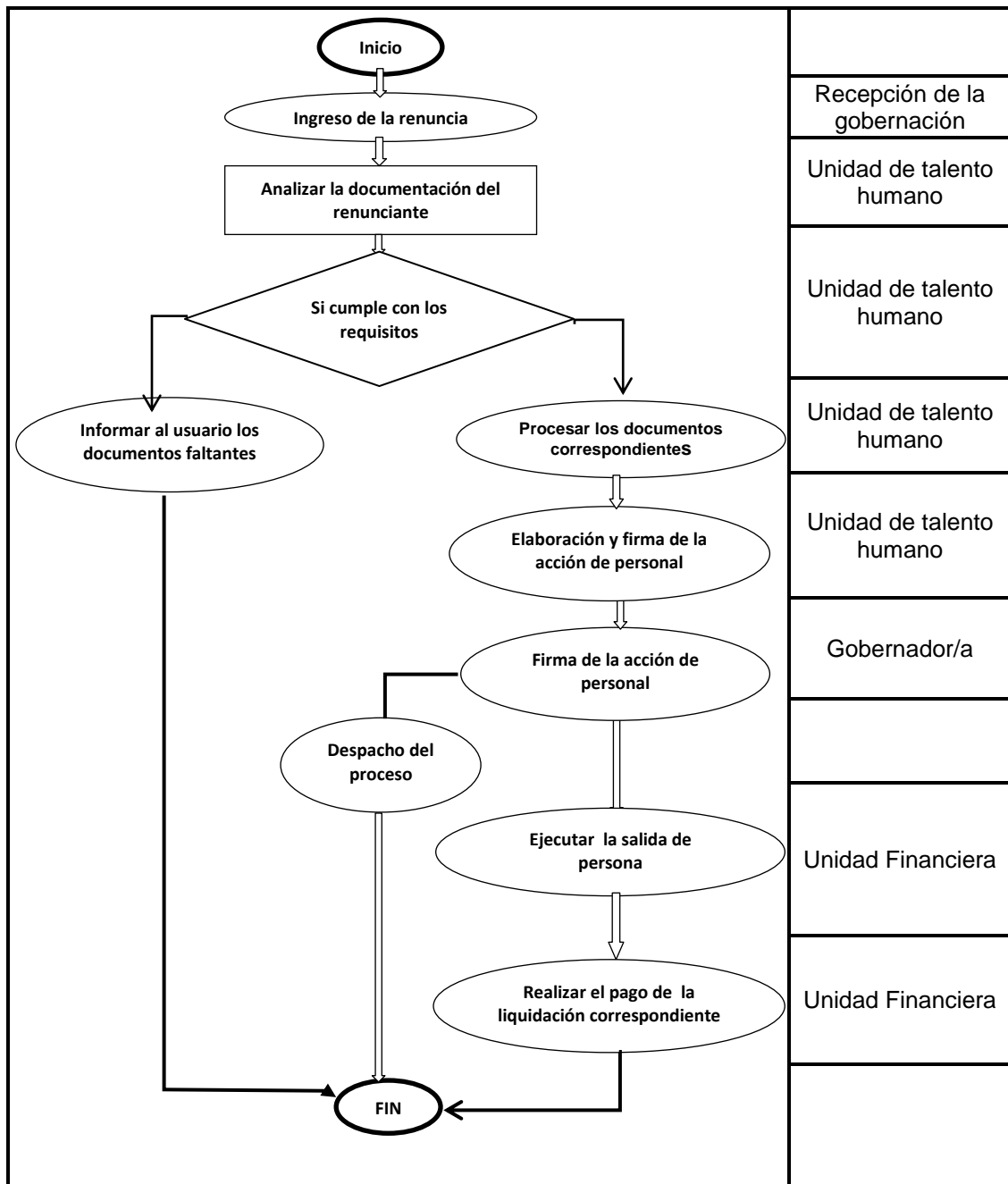
Sumario Administrativo: procedimiento necesario para determinar la responsabilidad administrativa, ante un hecho determinado.

Acción de personal: Documento que abaliza el acto administrativo entre un funcionario y la institución nominadora.

Paz y Salvo: Documento habilitante que sirven para la liquidación final al funcionario que se desvincula de la institución.

LOSEP: Ley Orgánica del Servicio Público.

5. Flujograma del proceso



Elaboración: Ángel González

6. Indicadores de gestión del proceso

Los indicadores que se tomaran en consideración en este proceso son los siguientes:

Nº	Indicador	Índice	Fuente	Frecuencia	Responsable	Meta
1	Eficacia	Renuncias resueltas/total de renuncias receptadas	Datos de talento humano	Mensual	Responsable de procesos	3 días laborables
2	Eficiencia	# de días establecidos/ # días de entrega de renuncias solicitadas	Datos de talento humano	Mensual	Responsable de procesos	

7. Procedimientos

Disposiciones específicas a las unidades involucradas

A. Responsabilidad de recepción del despacho:

- a. Ingreso del documento o tramite
- b. Remitir a secretaria general
- c. Hacer el seguimiento al proceso

B. Responsabilidad de la Unidad de Talento Humano

- a. Efectuar la revisión de la documentación y determinar si el personal no esté inmerso en sumario administrativo.
- b. Elaborar la acción de personal del renunciante
- c. Coordinar para la elaboración de la hoja de paz y salvo.

C. Responsabilidad de la Unidad Financiera

- a. Realizar la salida del personal cesante en el distributivo, IESS
- b. Realizar el cálculo y pago de la liquidación.

8. Anexos

No hay anexos.

Fecha de entrada en vigencia:	
Revisado por:	Aprobado por:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA GOBERNACIÓN DE ZAMORA
CHINCHIPE**

COMISIÓN DE SERVICIOS

CÓDIGO: GPZCH-GCS-004

VERSIÓN: 1

Los documentos que se utilizan en el Sistema de Gestión de Calidad de la Gobernación son identificados o codificados de acuerdo a los procesos para facilitar su control y gestión, tal como se evidencia en el cuadro anterior.

Nota: *El presente documento contiene información exclusiva, lo cual se mantendrá de forma confidencial y reservada, no podrá ser divulgada a personal que no sean empleados o funcionarios autorizados de la Gobernación de Zamora Chinchipe.*

1. Control de cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
<i>1</i>	<i>Versión Original</i>	<i>27-jun-14</i>

En este apartado se identifican los cambios efectuados entre las versiones sucesivas, identificando el número de versión, la descripción de cambio y la fecha.

2. Información básica

PROCESO:	COMISION DE SERVICIOS
Código del proceso	GPZCH-GTTHH-004
Descripción	<p>Propósito: Entregar al personal de gobernación una comisión de servicios cumpliendo con la normativa legal vigente:</p> <p>Disparador: Solicitud del personal</p> <p>Entradas: el documento de respaldo para el procedimiento es:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Oficio dirigida al Gobernador ✓ Estar en servicio activo ✓ Certificado de tiempo de servicios ✓ Carta de aceptación de la autoridad de la institución
Productos/servicios	Comisión de servicios
Tipo de proceso	Sustantivo
Responsables del proceso	Unidad de Talento Humano de la Gobernación de Zamora Chinchipe
Tipo de cliente	Externo
Marco legal	LOSEP: Art. 30 y 31 (servidores públicos y comisión de servicio sin remuneración respectivamente)

3. Lineamientos del proceso

El proceso de gestión de comisión de servicios trae consigo los siguientes pasos:

Orden	Actividades	Responsable
1	Ingreso del requerimiento del usuario	Recepción de la Gobernación
2	Analizar la documentación y requisitos del solicitante	Recepción de la Gobernación
3	Enviar el tramite a la unidad de talento humano	Recepción de la Gobernación
4	Revisar la documentación	Unidad de Talento Humano
5	Elaboración del informe y acción de personal	Unidad de Talento

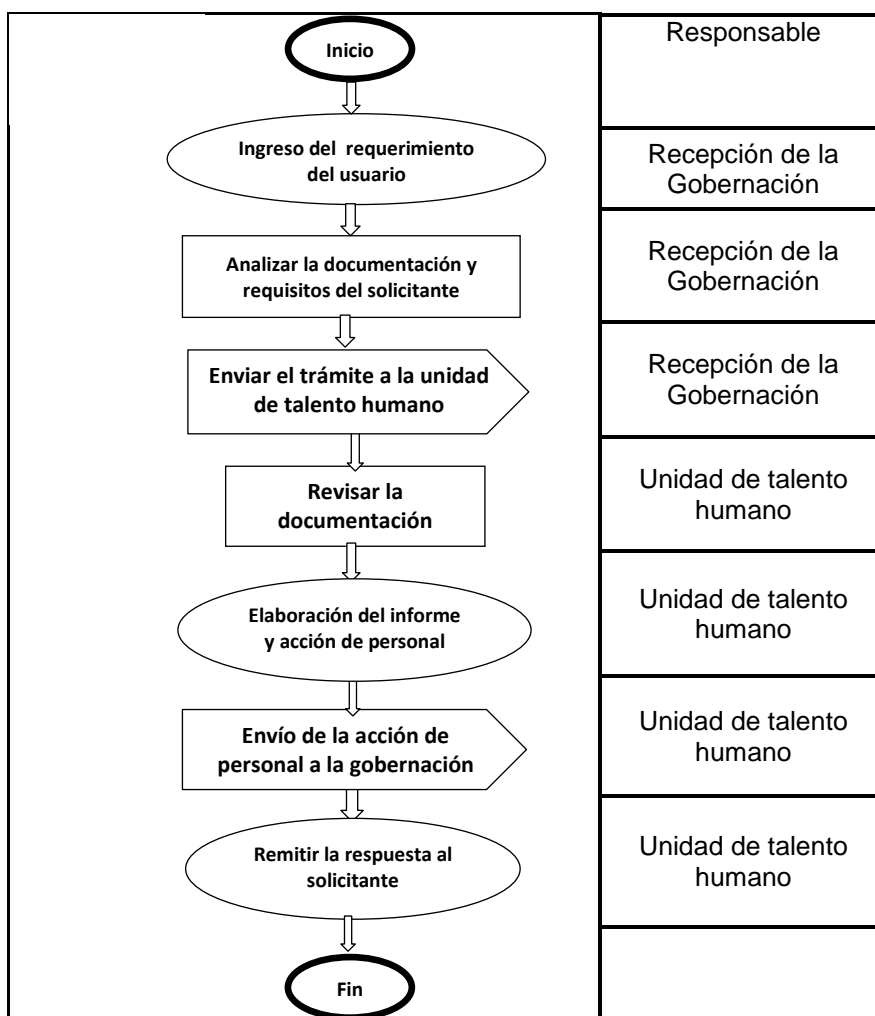
		Humano
6	Envío de la acción de personal a la gobernación	Unidad de Talento Humano
7	Remitir la respuesta al solicitante	Unidad de Talento Humano

4. Términos y abreviaturas

Comisión de servicios: Acto administrativo con el cual un funcionario presta sus servicios en otra institución durante un tiempo determinado.

Acción de personal: Documento que abaliza el acto administrativo entre un funcionario y la institución nominadora.

5. Flujoograma del proceso



Elaboración: Ángel González

6. Indicadores de gestión del proceso

Los indicadores de gestión dentro del proceso de la comisión de servicios son las siguientes:

Nº	Indicador	Índice	Fuente	Frecuencia	Responsable	Meta
1	Eficacia	# Comisiones realizadas/ # total para comisión de servicios	Datos de talento humano	Semestral	Responsable de procesos	3 días laborables
2	Eficiencia	# de días establecidos/ # días de entrega de comisión	Datos de talento humano	Semestral	Responsable de procesos	

7. Procedimientos

Disposiciones específicas a las unidades involucradas

A. Responsabilidad de recepción del despacho:

- a. Recepción y revisión de los documentos y requisitos para otorgar la comisión de servicios.
- b. Remitir el proceso a la unidad de talento humano
- c. Hacer el seguimiento al proceso

B. Responsabilidad de la Unidad de Talento Humano

- a. Realizar el proceso cumplimiento con las normas vigentes.
- b. Entregar la información a la unidad financiero.

C. Responsabilidad de la Unidad Financiera

- a. Realizar el cambio en el distributivo y el IESS

8. Anexos

No hay anexos.

Fecha de entrada en vigencia:	
Revisado por:	Aprobado por:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA GOBERNACIÓN DE ZAMORA
CHINCHIPE**

SOLICITUD DE VACACIONES

CÓDIGO: GPZCH-GCS-005

VERSIÓN: 1

Los documentos que se utilizan en el Sistema de Gestión de Calidad de la Gobernación son identificados o codificados de acuerdo a los procesos para facilitar su control y gestión, tal como se evidencia en el cuadro anterior.

Nota: *El presente documento contiene información exclusiva, lo cual se mantendrá de forma confidencial y reservada, no podrá ser divulgada a personal que no sean empleados o funcionarios autorizados de la Gobernación de Zamora Chinchipe.*

1. Control de cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
<i>1</i>	<i>Versión Original</i>	<i>27-jun-14</i>

En este apartado se identifican los cambios efectuados entre las versiones sucesivas, identificando el número de versión, la descripción de cambio y le fecha.

2. Información básica

PROCESO:	SOLICITUD DE VACACIONES
Código del proceso	GPZCH-GSV- 005
Descripción	<p>Propósito: Definir el proceso de otorgación de vacaciones del personal de la Gobernación cumpliendo con la normativa legal vigente:</p> <p>Disparador: Solicitud del personal</p> <p>Entradas: los documentos habilitantes de respaldo para el procedimiento es:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Oficio dirigida al Gobernador ✓ Certificado emitida por la Unidad de Talento Humano.
Productos/servicios	Vacaciones
Tipo de proceso	Sustantivo
Responsables del proceso	Unidad de Talento Humano de la Gobernación de Zamora Chinchipe
Tipo de cliente	Externo
Marco legal	LOSEP: Art. 29 y 34; Código de Trabajo

3. Lineamientos del proceso

El proceso de solicitud de vacaciones trae consigo los siguientes pasos:

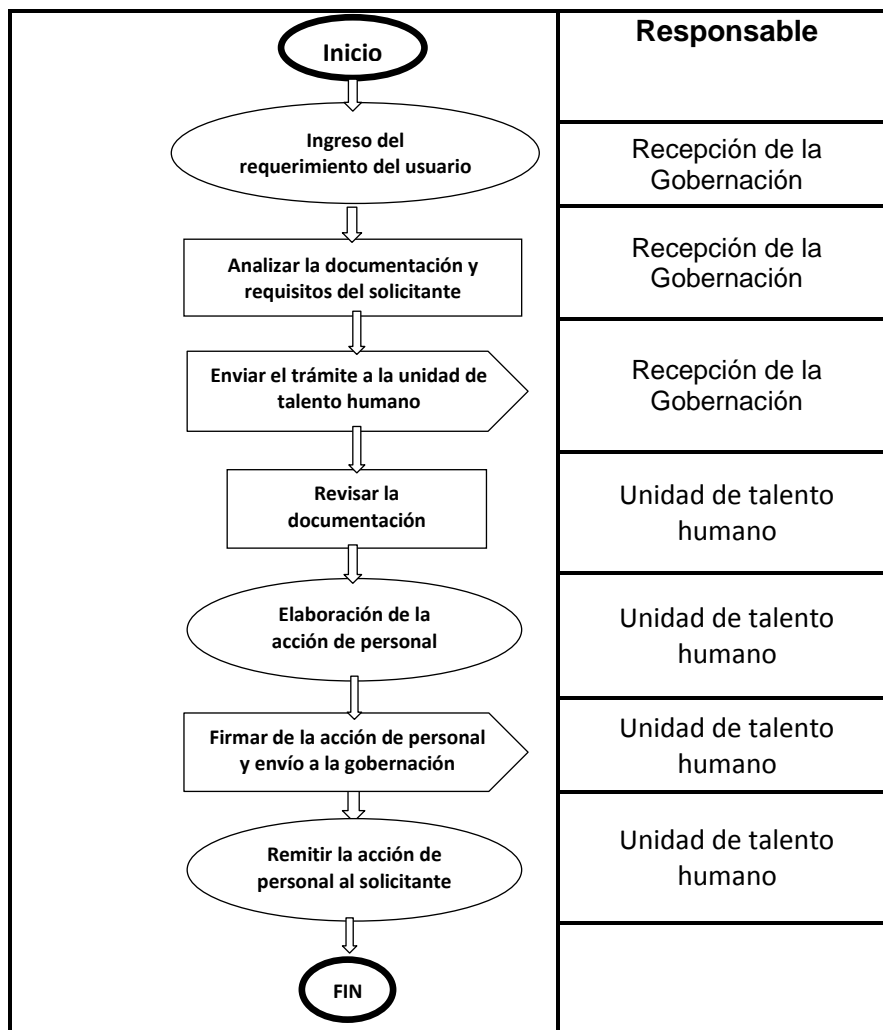
Orden	Actividades	Responsable
1	Ingreso del requerimiento del usuario	Recepción de la Gobernación
2	Analizar la documentación y requisitos del solicitante.	Recepción de la Gobernación
3	Enviar el tramite a la unidad de talento humano	Recepción de la Gobernación
4	Revisar la documentación	Unidad de Talento Humano
6	Elaboración de la acción de personal	Unidad de Talento Humano
7	Firmar la acción de personal y envío al gobernador	Unidad de Talento Humano
8	Remitir la acción de personal al solicitante	Unidad de Talento Humano

4. Términos y abreviaturas

Vacaciones: Tiempo de descanso que tiene derecho los trabajadores y funcionarios luego de cumplir 11 meses de trabajo en una institución.

Acción de personal: Documento que abaliza el acto administrativo entre un funcionario y la institución nominadora.

5. Flujograma del proceso



Elaboración: Ángel González

6. Indicadores del proceso

Los indicadores de gestión dentro del proceso de la comisión de servicios son las siguientes:

Nº	Indicador	Índice	Fuente	Frecuencia	Responsable	Meta
1	Eficacia	# vacaciones solicitadas/ # total de solicitudes ingresadas	Datos de talento humano	Mensual	Responsable de procesos	2 días
2	Eficiencia	# de días establecidos/ # días de respuesta de solicitud de vacaciones	Datos de talento humano	Mensual	Responsable de procesos	

7. Procedimientos

Disposiciones específicas a las unidades involucradas

A. Responsabilidad de recepción del despacho:

- a. Recepción y revisión de los documentos y requisitos para otorgar las vacaciones
- b. Remitir el proceso a la unidad de talento humano
- c. Hacer el seguimiento al proceso

B. Responsabilidad de la Unidad de Talento Humano

- a. Determinar la procedencia de la solicitud de vacaciones
- b. Realizar la acción de personal de ser procedente
- c. Cumplir con el proceso establecido en el presente manual

8. Anexos

No hay anexos.

Fecha de entrada en vigencia:	
Revisado por:	Aprobado por:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA GOBERNACIÓN DE ZAMORA
CHINCHIPE**

PERMISOS Y LICENCIAS

CÓDIGO: GPZCH-GCS-006

VERSIÓN: 1

Los documentos que se utilizan en el Sistema de Gestión de Calidad de la Gobernación son identificados o codificados de acuerdo a los procesos para facilitar su control y gestión, tal como se evidencia en el cuadro anterior.

Nota: *El presente documento contiene información exclusiva, lo cual se mantendrá de forma confidencial y reservada, no podrá ser divulgada a personal que no sean empleados o funcionarios autorizados de la Gobernación de Zamora Chinchipe.*

1. Control de cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
<i>1</i>	<i>Versión Original</i>	<i>27-jun-14</i>

En este apartado se identifican los cambios efectuados entre las versiones sucesivas, identificando el número de versión, la descripción de cambio y le fecha.

2. Información básica

PROCESO:	PERMISOS Y LICENCIAS
Código del proceso	GPZCH-GPL-006
Descripción	<p>Propósito: Proveer al personal de la Gobernación un tiempo de permisos y licencias cumpliendo con la normativa legal vigente:</p> <p>Disparador: Solicitud del personal</p> <p>Entradas: los documentos habilitantes de respaldo para el procedimiento es:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Oficio de licencia o permiso dirigida al Gobernador ✓ Documento habilitante, de acuerdo al caso, permiso o licencia: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificado medico ➤ Certificado de nacido vivo (licencia por paternidad) ➤ Acta de defunción ➤ Acta de matrimonio
Productos/servicios	Acción de personal
Tipo de proceso	Sustantivo
Responsables del proceso	Unidad de Talento Humano de la Gobernación de Zamora Chinchipe
Tipo de cliente	Externo
Marco legal	LOSEP: Art. 27 y su reglamento

3. Lineamientos del proceso

La solicitud de licencia o permisos considera los siguientes puntos dentro de su proceso:

Orden	Actividades	Responsable
1	Ingreso de solicitud	Recepción de la Gobernación
2	Revisar el formulario para permisos y licencias	Unidad de Talento Humano
Caso positivo: licencia o permiso		
3	Verificar los documentos habilitantes, para el permiso o licencia	Unidad de Talento Humano
Caso negativo		
Notificar al usuario		
Caso positivo		
4	Elaboración de la acción de personal	Unidad de Talento Humano
5	Firmar la acción de personal y envío al gobernador	Unidad de Talento Humano
6	Remitir la acción de personal al solicitante	Unidad de Talento Humano

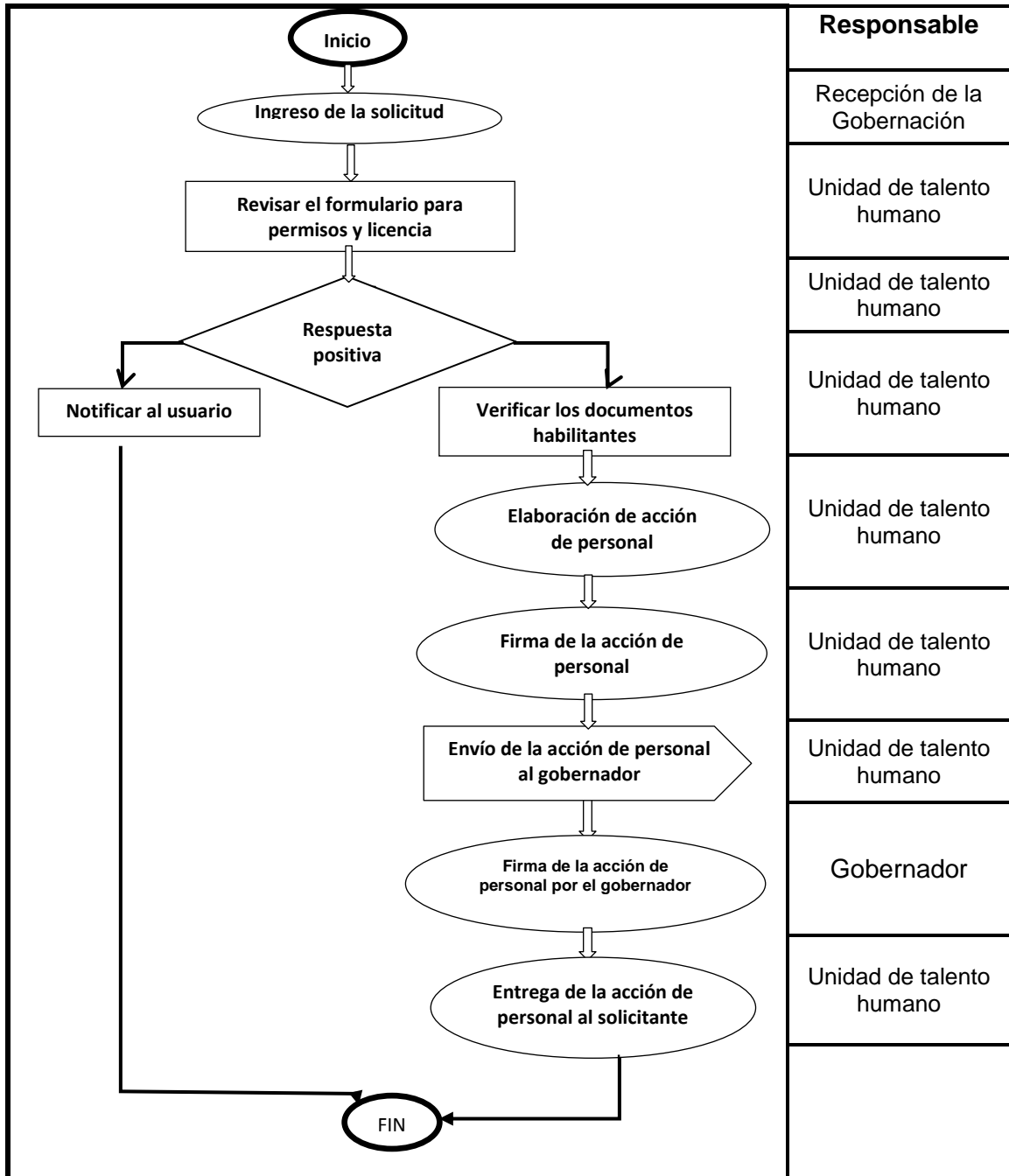
4. Términos y abreviaturas

Permiso: Ausencia temporal del funcionario a su lugar de trabajo, de conformidad con las disposiciones de Ley.

Calamidad domestica: acontecimiento familiar cuya situación afecte el normal desarrollo de las actividades de los funcionarios o trabajadores, mismos que pueden ser: fallecimiento, enfermedad o lesión grave de sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o de afinidad

Enfermedad catastrófica: patologías que estropean la salud de las personas poseen alto grado de complejidad, son agudas y en su gran mayoría son letales, muchas de estas patologías producen la incapacidad del paciente.

5. Flujograma del proceso



Elaboración: Ángel González

6. Indicadores de gestión del proceso

Los indicadores de gestión dentro del proceso de la comisión de servicios son las siguientes:

Nº	Indicador	Índice	Fuente	Frecuencia	Responsable	Meta
1	Eficacia	# solicitudes resueltas / # total de solicitudes presentadas	Datos de talento humano	Mensual	Responsable de procesos	1 día
2	Eficiencia	# de días establecidos / # días de respuesta	Datos de talento humano	Mensual	Responsable de procesos	

7. Procedimientos

Disposiciones específicas a las unidades involucradas

A. Responsabilidad de recepción del despacho:

- a. Recepción y revisión de los documentos y requisitos para otorgar las vacaciones
- b. Remitir el proceso a la unidad de talento humano
- c. Hacer el seguimiento al proceso

B. Responsabilidad de la Unidad de Talento Humano

- a. Determinar la procedencia de la solicitud de licencias o permisos
- b. Realizar la acción de personal de ser procedente para los permisos y licencias:

Permisos

- Permiso particular,
- Enfermedad,
- Comisión oficial,
- Cita médica

Licencias:

Licencias con remuneración.- Derecho de toda servidora o servidor público en los siguientes casos:

- a. Por enfermedad que determine imposibilidad física o psicológica, debidamente comprobada, para la realización de sus labores, hasta por tres meses; e, igual período podrá aplicarse para su rehabilitación;
- b. Por enfermedad catastrófica o accidente grave debidamente certificado, hasta por seis meses; así como el uso de dos horas diarias para su rehabilitación en caso de prescripción médica;
- c. Por maternidad, toda servidora pública tiene derecho a una licencia con remuneración de doce (12) semanas por el nacimiento de su hija o hijo; en caso de

nacimiento múltiple el plazo se extenderá por diez días adicionales. La ausencia se justificará mediante la presentación del certificado médico otorgado por un facultativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; y, a falta de éste, por otro profesional de los centros de salud pública. En dicho certificado se hará constar la fecha probable del parto o en la que tal hecho se produjo;

- d.** Por paternidad, el servidor público tiene derecho a licencia con remuneración por el plazo de diez días contados desde el nacimiento de su hija o hijo cuando el parto es normal; en los casos de nacimiento múltiple o por cesárea se ampliará por cinco días más;
- e.** En los casos de nacimientos prematuros o en condiciones de cuidado especial, se prolongará la licencia por paternidad con remuneración por ocho días más; y, cuando hayan nacido con una enfermedad degenerativa, terminal o irreversible o con un grado de discapacidad severa, el padre podrá tener licencia con remuneración por veinte y cinco días, hecho que se justificará con la presentación de un certificado médico, otorgado por un facultativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y a falta de éste, por otro profesional médico debidamente avalado por los centros de salud pública;
- f.** En caso de fallecimiento de la madre, durante el parto o mientras goza de la licencia por maternidad, el padre podrá hacer uso de la totalidad, o en su caso de la parte que reste del período de licencia que le hubiere correspondido a la madre;
- g.** La madre y el padre adoptivos tendrán derecho a licencia con remuneración por quince días, los mismos que correrán a partir de la fecha en que la hija o hijo le fuere legalmente entregado;
- h.** La servidora o servidor público tendrá derecho a veinte y cinco días de licencia con remuneración para atender los casos de hija(s) o hijo(s) hospitalizados o con patologías degenerativas, licencia que podrá ser tomada en forma conjunta, continua o alternada. La ausencia al trabajo se justificará mediante la presentación de certificado médico otorgado por el especialista tratante y el correspondiente certificado de hospitalización;
- i.** Por calamidad doméstica, entendida como tal, al fallecimiento, accidente o enfermedad grave del cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida o de los parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o segundo de afinidad de las servidoras o servidores públicos. Para el caso del cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, del padre, madre

o hijos, la máxima autoridad, su delegado o las Unidades de Administración del Talento Humano deberán conceder licencia hasta por ocho días, al igual que para el caso de siniestros que afecten gravemente la propiedad o los bienes de la servidora o servidor. Para el resto de parientes contemplados en este literal, se concederá la licencia hasta por tres días y, en caso de requerir tiempo adicional, se lo contabilizará con cargo a vacaciones; y,

j. Por matrimonio, tres días en total.

Licencias sin remuneración.- Se podrá conceder licencia sin remuneración a las o los servidores públicos, en los siguientes casos:

- a. Con sujeción a las necesidades de la o el servidor, la Jefa o el Jefe de una oficina, podrá conceder licencia sin remuneración hasta por quince días calendario; y, con aprobación de la autoridad nominadora respectiva o su delegada o delegado, hasta por sesenta días, durante cada año de servicio, a través de la Unidad de Administración del Talento Humano;
- b. Con sujeción a las necesidades e intereses institucionales, previa autorización de la autoridad nominadora, para efectuar estudios regulares de posgrado en instituciones de educación superior, hasta por un periodo de dos años, siempre que la servidora o servidor hubiere cumplido al menos dos años de servicio en la institución donde trabaja;
- c. Para cumplir con el servicio militar;
- d. Para actuar en reemplazo temporal u ocasional de una dignataria o dignatario electo por votación popular; y,
- e. Para participar como candidata o candidato de elección popular, desde la fecha de inscripción de su candidatura hasta el día siguiente de las elecciones, en caso de ser servidor de carrera de servicio público.

8. Anexos

No hay anexos.

Fecha de entrada en vigencia:	
Revisado por:	Aprobado por:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA GOBERNACIÓN DE ZAMORA
CHINCHIPE**

DESIGNACIÓN DE AUTORIDADES DE LIBRE REMOCIÓN

CÓDIGO: GPZCH-GDALR-007

VERSIÓN: 1

Los documentos que se utilizan en el Sistema de Gestión de Calidad de la Gobernación son identificados o codificados de acuerdo a los procesos para facilitar su control y gestión, tal como se evidencia en el cuadro anterior.

Nota: *El presente documento contiene información exclusiva, lo cual se mantendrá de forma confidencial y reservada, no podrá ser divulgada a personal que no sean empleados o funcionarios autorizados de la Gobernación de Zamora Chinchipe.*

1. Control de cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
<i>1</i>	<i>Versión Original</i>	<i>27-jun-14</i>

En este apartado se identifican los cambios efectuados entre las versiones sucesivas, identificando el número de versión, la descripción de cambio y le fecha.

2. Información básica

PROCESO:	DESIGNACION DE AUTORIDADES DE LIBRE REMOCION
Código del proceso	GPZCH-GDALR-007
Descripción	<p>Propósito: Estandarizar el proceso para la asignación de una autoridad de libre remoción de la terna para ocupar el cargo vacante.</p> <p>Disparador: Nominación de la terna para designación de autoridad.</p> <p>Entradas: los documentos habilitantes de respaldo para el procedimiento son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hoja de vida ✓ Copia de cedula y certificado de votación ✓ Declaración juramentada de inicio de gestión ✓ Copia del título que acredite la formación profesional ✓ Documentos que respalden la experiencia en puestos similares ✓ Certificado bancario ✓ Certificado de no ejercer cargo publico
Productos/servicios	Acción de personal
Tipo de proceso	Sustantivo
Responsables del proceso	Unidad de Talento Humano de la Gobernación de Zamora Chinchipe
Tipo de cliente	Externo
Marco legal	LOSEP: Art. 27 y su reglamento

3. Lineamientos del proceso

El proceso para la designación de autoridades de libre remoción son los siguientes:

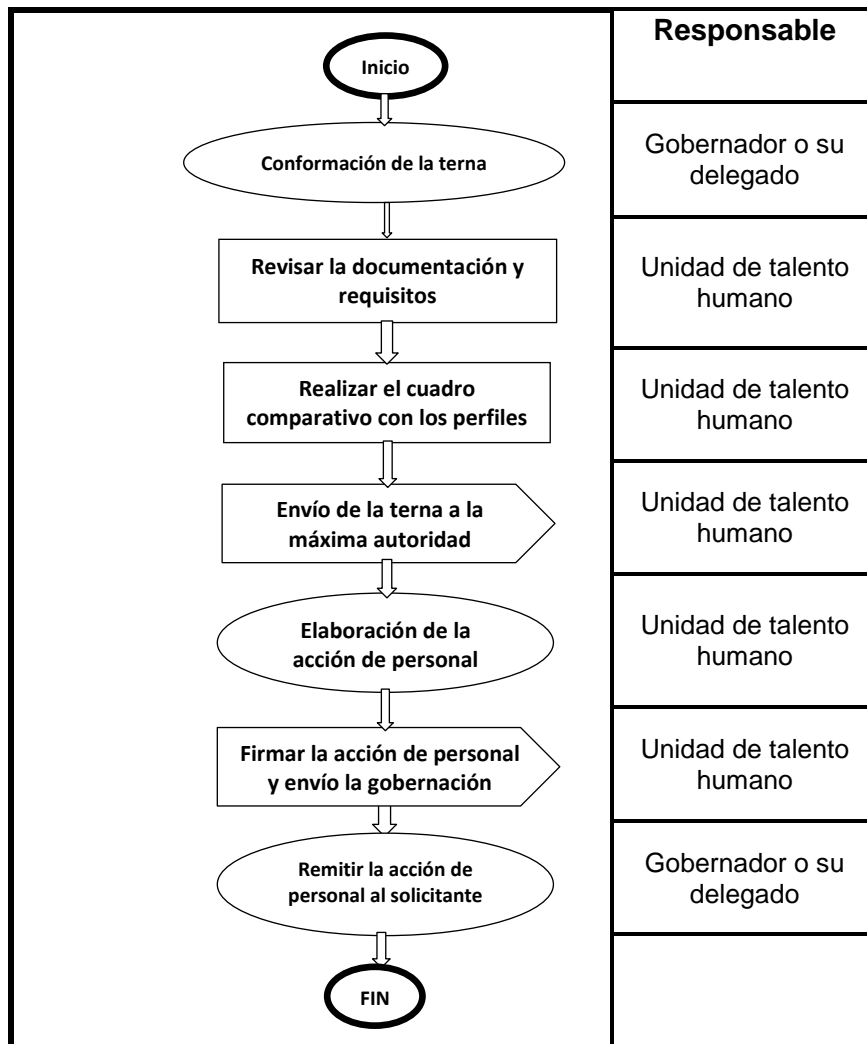
Orden	Actividades	Responsable
1	Conformación de la terna para la autoridad a ser nominada.	Gobernador o su delegado
2	Revisar la documentación y los requisitos	Unidad de Talento Humano
3	Realizar el cuadro comparativo con los perfiles de la terna	Unidad de Talento Humano
4	Remitir la terna a la máxima autoridad	Unidad de Talento Humano
5	Selección del mejor perfil de la terna	Gobernador o su delegado
6	Envío del proceso a la Unidad de Talento Humano	Despacho de la gobernación
6	Elaboración de la acción de personal	Unidad de Talento Humano
7	Firmar la acción de personal y envío al gobernador	Unidad de Talento Humano
8	Posesión y toma de juramento de la autoridad seleccionada	Gobernador o su delegado

4. Términos y abreviaturas

Ternas: Conjunto de tres personas postulantes para que se elija de entre ellas la que debe ocupar un cargo o empleo.

Autoridad de libre remoción: autoridades administrativas que podrán ser removidos libremente.

5. Flujoograma del proceso



Elaboración: Ángel González

6. Indicadores de gestión del proceso

Los indicadores de gestión dentro del proceso de la comisión de servicios son las siguientes:

Nº	Indicador	Índice	Fuente	Frecuencia	Responsable	Meta
1	Eficacia	# autoridades nominadas/ # total de vacantes generadas	Datos de talento humano	Mensual	Responsable de procesos	1 día
2	Eficiencia	# de días establecidos/ # días de respuesta	Datos de talento humano	Mensual	Responsable de procesos	

7. Procedimientos

Disposiciones específicas a las unidades involucradas

A. Responsabilidad de recepción del despacho:

- a. Recepción y revisión de los documentos y requisitos para la designación de la autoridad
- b. Remitir el proceso a la unidad de talento humano
- c. Hacer el seguimiento al proceso

B. Responsabilidad de la Unidad de Talento Humano

- a. Determinar la procedencia de la terna
- b. Realizar la acción de personal de ser procedente para la designación de la autoridad

C. Responsabilidad del/a gobernador/a:

- a. Conformación de la terna
- b. Selección del mejor perfil de la terna.
- c. Posesión de la nueva autoridad.

8. Anexos

No hay anexos.

Fecha de entrada en vigencia:	
Revisado por:	Aprobado por:

4.1.3.3 Glosario de términos y abreviaturas

- ✓ **Producto:** se define como resultado de un proceso.
- ✓ **Proceso:** se define como conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- ✓ **Experto técnico:** persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.

Términos relativos a la calidad

- ✓ **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- ✓ **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- ✓ **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- ✓ **Capacidad:** aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para el producto.
- ✓ **Competencia:** aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.

Términos relativos a la gestión.

- ✓ **Sistema:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- ✓ **Sistema de gestión:** sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- ✓ **Sistema de gestión de calidad:** sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- ✓ **Política de calidad:** intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- ✓ **Objetivo de calidad:** algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.
- ✓ **Gestión:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

- ✓ **Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- ✓ **Gestión de localidad:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- ✓ **Planificación de la calidad:** parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
- ✓ **Control de calidad:** parte de la gestión de calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- ✓ **Aseguramiento de la calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- ✓ **Mejora de calidad:** parte de la gestión de calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de calidad.
- ✓ **Mejora continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos.
- ✓ **Eficacia:** grado en que se hacen las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- ✓ **Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Términos relativos a la organización

- ✓ **Organización:** conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- ✓ **Estructura de la organización:** disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- ✓ **Infraestructura:** sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- ✓ **Ambiente de trabajo:** conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- ✓ **Cliente:** organización o persona que recibe el producto.
- ✓ **Proveedor:** organización o persona que proporciona un producto.

- ✓ **Parte interesada:** persona o grupo que tienen un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- ✓ **Contrato:** acuerdo vinculante.

Términos relativos al proceso y al producto

- ✓ **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados
- ✓ **Producto:** resultado de un proceso.
- ✓ **Procedimiento:** forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Términos relativos a la característica

- ✓ **Característica:** rasgo diferenciador.
- ✓ **Característica de calidad:** característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.
- ✓ **Trazabilidad:** capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

Términos relativos a la conformidad

- ✓ **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- ✓ **No conformidad:** incumplimiento de un requisito
- ✓ **Defecto:** incumplimiento de un requisito asociado a un previsto o especificado.
- ✓ **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- ✓ **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- ✓ **Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad.
- ✓ **Reproceso:** acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla los requisitos.

- ✓ **Reclasificación:** variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales
- ✓ **Permiso de desviación:** autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto.
- ✓ **Liberación:** autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

Términos relativos la documentación

- ✓ **Información:** datos que poseen significado.
- ✓ **Documento:** información y su medio de soporte
- ✓ **Especificación:** documento que establece requisitos
- ✓ **Manual de calidad:** documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización.
- ✓ **Plan de calidad:** documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando se deben aplicarse a un proyecto, producto o contrato específico.
- ✓ **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas

Términos relativos al examen

- ✓ **Evidencia objetiva:** datos que evidencian la existencia o veracidad de algo.
- ✓ **Inspección:** evaluación de la conformidad por medio de la conformidad y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación de patrones.
- ✓ **Verificación:** confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
- ✓ **Validación:** confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- ✓ **Proceso de calificación:** proceso para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos especificados.

- ✓ **Revisión:** actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Términos relativos a la auditoría:

- ✓ **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- ✓ **Programa de auditoría:** conjunto de uno o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- ✓ **Criterios de auditoría:** conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.
- ✓ **Evidencia de auditoría:** registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y son verificables.
- ✓ **Hallazgos de auditoría:** resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilados frente a los criterios de auditoría.
- ✓ **Conclusiones de la auditoría:** resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los hallazgos de auditoría.
- ✓ **Cliente:** organización o persona que solicita la auditoría.
- ✓ **Auditado:** organización que es auditada.
- ✓ **Auditor:** persona con atributos demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría.
- ✓ **Equipo auditor:** uno más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario de expertos técnicos.
- ✓ **Experto técnico:** persona que aporta conocimientos o experiencias específicos al equipo auditor.
- ✓ **Plan de auditoría:** descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- ✓ **Alcance de auditoría:** extensión y límites de una auditoría.
- ✓ **Competencia:** atributos personales y aptitud demostrados para aplicar conocimientos y habilidades.

Términos relativos a la gestión de calidad para los procesos de medición

- ✓ **Sistema de gestión de las mediciones:** conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan necesarios para lograr la confirmación metrológica y el control continuo de los procesos de medición.
- ✓ **Proceso de medición:** conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.
- ✓ **Confirmación metrológica:** conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto.
- ✓ **Equipo de medición:** instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.
- ✓ **Característica metrológica:** rasgo distintivo que se puede influir sobre los resultados de la medición.

Fecha de entrada en vigencia:	
Revisado por:	Aprobado por:

4.1.3.4 Cronograma de implementación

En esta fase la Gobernación de Zamora Chinchipe debe proceder a aplicar y ejecutar el sistema de gestión de calidad diseñado, para lo cual debe utilizar los documentos y herramientas del sistema, donde se describen cada uno de los procesos, requisitos y los responsables.

La utilización de los documentos generará insumos que serán la base para la extracción de los indicadores que ayudan a determinar el nivel de eficiencia y eficacia en la ejecución de los procesos.

Seguidamente presento el cronograma de implementación del sistema de gestión de calidad, donde se establece las actividades y el tiempo de las mismas:

Nº	ETAPA	Año 1											
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Socialización del sistema al personal de la institución	■											
2	Capacitación al personal de la gobernación en el SGC	■											
2	Gestión de la documentación del sistema	■											
3	Implementación del sistema de calidad en la unidad de talento humano		■	■	■	■	■	■					
4	Seguimiento al sistema de gestión de calidad				■	■	■	■					
5	Ejecución de auditoría interna							■					
6	Implementación de acciones correctivas y preventivas								■	■			
7	Mejora continua										■	■	■

4.1.4 Etapa IV: Seguimiento al sistema de gestión de calidad

4.1.4.1 Seguimiento y medición

Una vez implementada el sistema de gestión de calidad en la Gobernación de Zamora Chinchipe, se requiere realizar el seguimiento permanente para asegurar su eficacia y eficiencia, para lo cual se tomará como base los indicadores presentadas en cada proceso.

Para facilitar el proceso se presenta un formato de revisión gerencial que se deberá aplicar cada mes con la finalidad de afianzar el proceso:

ACTA DE REVISIÓN GERENCIAL DE LA UNIDAD DE TALENTO HUMANO DE LA GOBERNACIÓN DE ZAMORA CHINCHIPE

No __

Fecha:.....

PARTICIPANTES:

Gobernador:.....

Administrativo:

TICS:

Unidad de Talento Humano:.....

Responsable de procesos:.....

ORDEN DEL DÍA:

1. Constatación de los actores involucrados en el proceso
2. Determinación de la frecuencia de las revisiones de la Unidad de Talento Humano
3. Avance de procesos: análisis de indicadores
4. Determinación de acciones correctivas y preventivas
5. Seguimiento de actividades generadas en revisiones de la Unidad anteriores
6. Cambios que pueden afectar al SGC
7. Recomendaciones para la mejora de eficacia del SGC y procesos.
8. Determinación de la fecha de la próxima revisión.

Para facilitar el proceso presento el siguiente cuadro resumen del acta de revisión gerencial:

Proceso RRHH				
INDICADORES	Acciones preventivas	Acciones correctivas	Responsable	Plazo
Indicador 1				
Indicador 2				
Indicador 3				
Indicador 4				
Indicador 5				
OTROS ASPECTOS				
¿Ha habido nuevas incorporaciones o cambios de personal?			<input type="checkbox"/> Sí (Completar resto)	
			<input type="checkbox"/> No (Pasar a siguiente)	
	SI	NO	Información adicional	
¿Afectan a la calidad del servicio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Completar obligatoriamente este apartado si se ha marcado alguna opción</i>	
¿Tiene responsabilidad directa en la ejecución de procesos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
¿Existe plan formativo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
OPORTUNIDADES DE MEJORA (Identificación y evaluación)				
COMENTARIOS ADICIONALES				

Fecha de la próxima revisión:

Día/mes/año

Firmas de responsables

Fecha de entrada en vigencia:	
Revisado por:	Aprobado por:

4.1.4.2 Auditoría Interna

Otra herramienta utilizada en el sistema de gestión de calidad, es la auditoría interna, lo cual permite determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y para determinar si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Es por ello que se presenta el formato de auditoría que será aplicado en la institución, una vez implementado el sistema de gestión de calidad.

PLAN DE AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL PROCESO DE TALENTO HUMANO DE LA GOBERNACIÓN DE ZAMORA CHINCHIPE

OBJETIVO

- ✓ Establecer el nivel de conformidad del Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de Talento Humano de la Gobernación de Zamora Chinchipe.
- ✓ Evaluar la eficacia del sistema de gestión para lograr los objetivos especificados.
- ✓ Evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad
- ✓ Establecer medidas correctivas para instaurar la mejora continua en la gestión institucional

ALCANCE

La auditoría se realizará en el proceso de Talento Humano de la Gobernación de Zamora Chinchipe, de acuerdo al manual de calidad propuesto.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Los documentos habilitantes de referencia son todos los propuestos dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la gobernación de Zamora Chinchipe.

EQUIPO AUDITOR:

Delegado del Ministerio de Interior

Responsable de procesos de la Gobernación.

FECHA Y HORARIO ESTIMADO

La fecha para la auditoria de calidad se realizará cumplidos 6 meses de la implementación del sistema.

Agenda para la aplicación de la Auditoria

Hora	Procesos	Auditor	Auditado	Lugar
10:00 a 10:30 Reunión de apertura de la auditoria				
10h30	AUDITORIA DEL PROCESO DE TALENTO HUMANO	Delegado del Ministerio de Interior Responsable de procesos de la Gobernación	Unidad de Talento Humano	Oficina de Talento Humano
15h00 Reunión de cierre de la Auditoria				

INFORME DE AUDITORIA

El equipo auditor luego de tres días después de realizada la reunión de clausura, entregará el informe a la Gobernación de Zamora Chinchipe.

CONFIDENCIALIDAD

Toda la información recopilada durante la auditoria será manejada y mantenida con absoluta confidencialidad por el equipo auditor.

Zamora,

Firma de auditores

Fecha de entrada en vigencia:	
Revisado por:	Aprobado por:

INFORME DE AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL PROCESO DE TALENTO HUMANO DE LA GOBERNACIÓN DE ZAMORA CHINCHIPE

1. OBJETIVO

- ✓ Establecer el nivel de conformidad del Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de Talento Humano de la Gobernación de Zamora Chinchipe.
- ✓ Evaluar la eficacia del sistema de gestión para lograr los objetivos especificados.
- ✓ Evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad
- ✓ Establecer medidas correctivas para instaurar la mejora continua en la gestión institucional

2. ALCANCE

La auditoría se realizará en el proceso de Talento Humano de la Gobernación de Zamora Chinchipe, de acuerdo al manual de calidad propuesto.

3. CRITERIOS DE AUDITORIA Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Los criterios utilizados en esta auditoría fueron los establecidos en la norma ISO 9001:2000, así como los legales y reglamentarios más los establecidos dentro del Sistema de Gestión de Talento Humano de la Gobernación de Zamora Chinchipe.

Los documentos a utilizarse son aquellos establecidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad de Talento Humano de la Gobernación de Zamora Chinchipe

4. EQUIPO AUDITOR:

Delegado del Ministerio de Interior

Responsable de procesos de la Gobernación.

5. HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

7. RECOMENDACIONES

Zamora,

Firma de auditores

4.1.4.3 Implementación de acciones preventivas y correctivas

Una vez implementada el sistema de gestión de calidad en la Unidad de Talento Humano de la gobernación de Zamora Chinchipe, y efectuado las revisiones gerenciales y las auditorías internas a los procesos de la unidad, es necesario la implementación de las acciones preventivas y correctivas con la finalidad de mejorar los procesos y alcanzar la eficiencia y eficacia en cada uno de los procesos.

Para dichas actividades presento una matriz que permitirá estructurar las acciones y ejecutar de la manera más oportuna para corregir los productos no conformes:

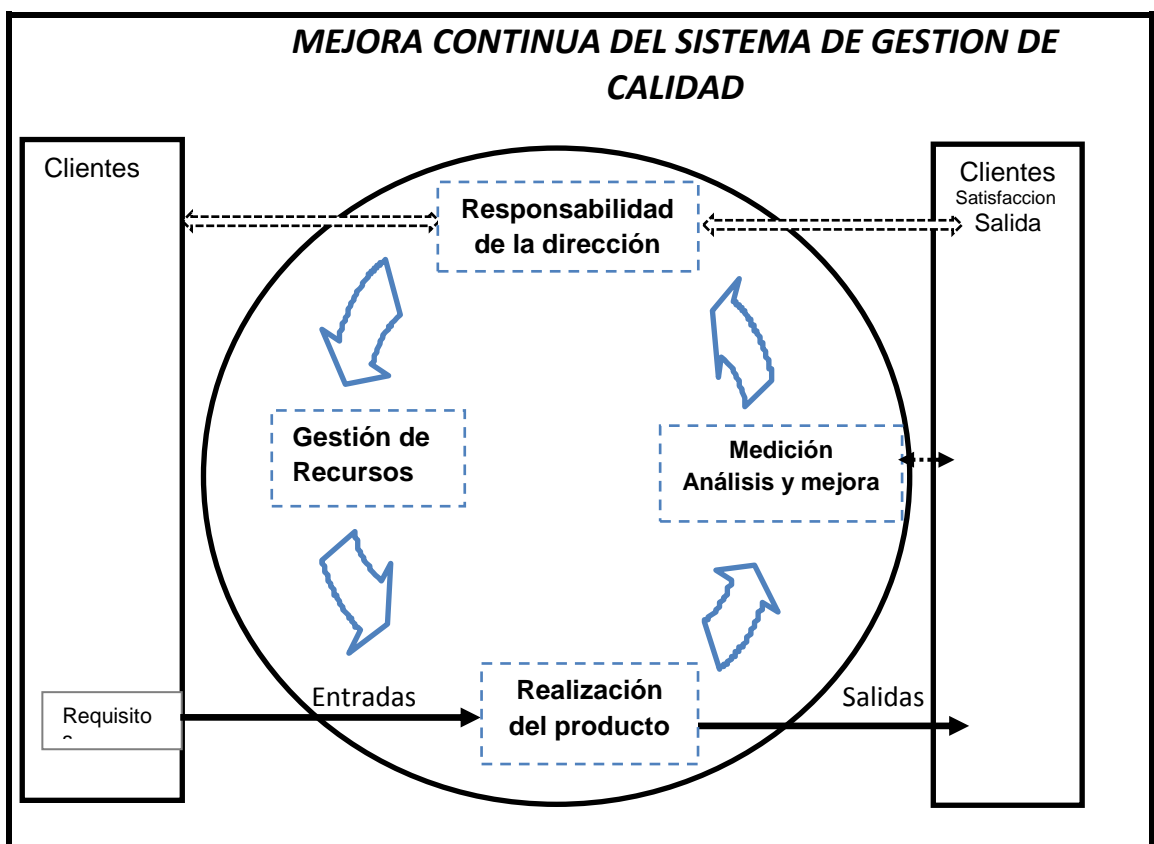
ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA					CODIGO:	
					Fecha:	
					Rev.:	
DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD	CAUSAS	CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS	FECHA	RESPONSABLE/S	SEGUIMIENTO / RESULTADOS	
					Fecha	Estado

Fecha de entrada en vigencia:	
Revisado por:	Aprobado por:

4.1.4.4 Mejora continua

Una vez implementada el sistema de gestión de calidad en la Unidad de Talento Humano de la gobernación de Zamora Chinchipe, es necesario realizar la identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización, lo cual permitirá reducir los costos y tiempos, mediante una utilización efectiva de los recursos de la organización, con lo cual se lograra que las oportunidades de mejora estén centradas y priorizadas.

Para afianzar el proceso de mejoramiento continua presento el siguiente esquema que servirá de modelo para la implementación d



Fuente: López S. (2011)

Elaboración: Ángel González

Fecha de entrada en vigencia:	
Revisado por:	Aprobado por:

COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

HIPÒTESIS INICIAL

- ✓ La implementación del sistema de gestión de calidad en el proceso de talento humano en la gobernación de Zamora Chinchipe incrementará la calidad de los servicios que ofrece a los clientes internos y externos.

COMPROBACIÓN

Luego de la implementación del sistema de sistema de gestión de calidad en el proceso de talento humano en la gobernación de Zamora Chinchipe se incrementa la calidad de los servicios, mismos que se contrasta con la estandarización de los procesos y la implementación de indicadores que permiten alcanzar la eficiencia y eficacia en cada una de las actividades.

CONCLUSIONES

Una vez realizado el presente trabajo para el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad en el proceso de talento humano en la gobernación de Zamora Chinchipe, se llega a las siguientes conclusiones:

- ✓ La gestión de calidad permite identificar los procesos e implementar acciones tendientes a mejorar la gestión institucional y los resultados se vean reflejados en el mejoramiento de la calidad en los servicios que ofrece a los clientes internos y externos.
- ✓ La implementación de sistema de gestión de calidad permite definir una política para la gestión de calidad en la unidad de talento humano, lo cual incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema.
- ✓ La gestión de calidad permite concienciar al personal de la institución sobre la importancia de la calidad en cada uno de las actividades que se ejecutan, misma que se refleja en la satisfacción laboral y la satisfacción de los clientes.
- ✓ La implementación del sistema de calidad permite la aplicación de indicadores de gestión que contribuyan a la verificación, validación, seguimiento, medición, inspección, lo cual contribuye a reducir los tiempos de respuesta a los usuarios de la institución.
- ✓ La gestión de calidad en la Unidad de Talento Humano de la Gobernación de Zamora Chinchipe contribuye a demostrar la conformidad con los requisitos del servicio y reducir las quejas de los usuarios internos y externos de la institución.

RECOMENDACIONES

- ✓ Realizar la gestión necesaria para la implementación del sistema de gestión de calidad en el proceso de Talento Humano de la Gobernación de Zamora Chinchipe.
- ✓ Conformar el comité de calidad para que sea el eje estratégico de la gestión y mejoramiento de la calidad en los procesos con la finalidad de alcanzar la eficiencia y eficacia y por ende mejorar la satisfacción de los usuarios internos y externos.
- ✓ Socializar el proyecto a todo el personal de la Gobernación con la finalidad de dar a conocer los procesos que se gestionan desde la Unidad de Talento Humano y conseguir el involucramiento directo y colaboración en la misma.
- ✓ Realizar las acciones pertinentes para conseguir la certificación de calidad según la Norma ISO 9001:2008 e implementar en todas las unidades administrativas de la Gobernación de Zamora Chinchipe.
- ✓ Implementar el presente proyecto en la Gobernación de Zamora Chinchipe lo cual servirá como punto de partida para la implementación del sistema en todos los procesos que maneja la institución.
- ✓ En base a la experiencia adquirida en la implementación, realizar la propuesta que se implemente a nivel ministerial, con lo cual la Gobernación de Zamora Chinchipe sería la pionera en la ejecución de procesos bajo la Norma ISO 9001:2008.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S. A. Colombia.
- ✓ Llorens, F., Fuentes, M. (2005, 2006) *Gestión de la calidad empresarial. Fundamentos e implementación*. Ediciones Pirámide. España.
- ✓ Rojas, M., Correa, A., Gutiérrez, F. (2012) *Sistemas de control de Gestión*. Ediciones de la U. Bogotá.
- ✓ Chinimin V. (2015). *Implementación de la Gestión de la Calidad. Guía Didáctica*. Universidad Técnica Particular de Loja. Ediloja Cía. Ltda. Ecuador.
- ✓ Alles, M., (2012). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. Granica. Buenos Aires.
- ✓ ISO 9001 para la pequeña empresa. Qué hacer. Recomendación del Comité Técnico ISO/TC 1763), ISO, 2002. Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza.
- ✓ ISO 14001:2004, Sistemas de gestión ambiental — Requisitos con orientación para su uso.
- ✓ ISO 19011:2002, Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental [16] IEC 60300-1:2003, Gestión de la confiabilidad — Parte 1: Sistemas de gestión de la confiabilidad

ANEXOS

Anexo 1

Diagnostico a la Gobernación de Zamora Chichipe.

7. ¿Cuenta la Institución con el sistema de gestión de calidad?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input checked="" type="checkbox"/>

8. ¿Cuenta con política de calidad para la gestión de talento Humano?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input checked="" type="checkbox"/>

9. ¿Cuenta con el manual de procesos para la gestión de talento humano de la gobernación?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input checked="" type="checkbox"/>

10. ¿Ha aplicado auditorías internas al proceso de talento humano de la Gobernación?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input checked="" type="checkbox"/>

11. ¿Desearía implementar el sistema de gestión de calidad en la unidad de talento humano de la Gobernación?

Si	<input checked="" type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

12. ¿Considera que la gestión de calidad contribuye a la eficiencia y eficacia de los procesos?

Si	<input checked="" type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Anexo 2

HOJA DE RECLAMACIONES	
Fecha:	N° de reclamación:
Nombre:	
Identificación del reclamo:	
Motivo:	
Posibles causas:	
Solución a implementarse:	
Responsable del proceso:	Plazo de ejecución:
¿Se requiere la implementación de una acción correctiva? Si () No ()	
Aprobación de las acciones:	
Fecha y firma	

Anexo 3

FORMULARIO DE DENUNCIAS	
INFORMACIÓN PERSONAL:	
Apellidos y nombres del denunciante:
Nº de Cédula:
Dirección domiciliaria:
Teléfonos:	Cel:..... Fijo:.....
Correo electrónico:
TIPO DE DENUNCIA:	
Escrita	<input type="checkbox"/>
Verbal	<input type="checkbox"/>
DATOS DE LA DENUNCIA:	
Unidad o dependencia
Fecha:/...../...../ dd/mm/aa
Nombre de la persona denunciada:
Cargo que ocupa:
Fecha en que ocurrieron los hechos:/...../...../dd/mm/aa
Personas que presenciaron los hechos
DETALLE DE LA DENUNCIA:	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
EVIDENCIAS DE LA DENUNCIA	
.....	
.....	
RECEPTOR DE LA DENUNCIA	
Apellidos y nombres:
Cargo:
.....
Firma o huella del denunciante	Nombre y firma del receptor de la denuncia

Anexo 4

UNIDAD DE TALENTO HUMANO DE LA GOBERNACIÓN DE ZAMORA CHINCHIPE			
FORMATO DE REQUERIMIENTO DE PERSONAL GESTION DE TALENTO HUMANO			
Fecha:	<input type="text" value="dd/mm/aa"/>		
Jefe Solicitante:	<input type="text"/>		Cargo que Desempeña: <input type="text"/>
Dependencia:	<input type="text"/>		Área: <input type="text"/>
I. INFORMACIÓN SOBRE LA VACANTE (Marque con una X)			
LA VACANTE SE PRODUJO POR:			
Renuncia	<input type="text"/>	Vacaciones	<input type="text"/>
Nuevo cargo	<input type="text"/>	Licencia	<input type="text"/>
Promoción o traslado	<input type="text"/>		
Incremento de Labores	<input type="text"/>		
Fecha en que debe estar cubierta la vacante:	<input type="text" value="dd/mm/aa"/>		
Qué tipo de contrato se solicita:	Ocasional	<input type="text"/>	Profesional
	Proyecto	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Indique la duración del contrato:		<input type="text" value="Desde: dd/mm/aa"/>	<input type="text" value="Hasta: dd/mm/aa"/>
II. INFORMACIÓN SOBRE EL CARGO			
Nombre del cargo:	<input type="text"/>		
RESUMEN DE LAS FUNCIONES BÁSICAS:			
1	<input type="text"/>		
2	<input type="text"/>		
3	<input type="text"/>		
4	<input type="text"/>		
5	<input type="text"/>		
III. REQUISITOS DEL CANDIDATO (Marque con una X)			
GENERO:	Femenino	<input type="text"/>	Masculino
		<input type="text"/>	<input type="text"/>

FORMACIÓN:			
Bachiller:	<input type="text"/>	Universitario:	<input type="text"/>
Técnico:	<input type="text"/>	Posgrado:	<input type="text"/>
Tecnología:	<input type="text"/>	Maestría:	<input type="text"/>
EXPERIENCIA LABORAL			
Mínima de ____ años, desempeñándose como:			
RESPONSABILIDAD POR BIENES (Marque con una X)			
Equipos	<input type="text"/>	Dinero	<input type="text"/>
Otros (explique):	<input type="text"/>		
RESPONSABILIDAD POR INFORMACION CONFIDENCIAL			
SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>
RESPONSABILIDAD POR SUPERVISION DE PERSONAL			
SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>
MANEJO DE EQUIPOS			
Computador	<input type="text"/>	Programas:	<input type="text"/>
Teléfono	<input type="text"/>	Otros:	<input type="text"/>
IV. APTITUDES O HABILIDADES ESPECIALES (explique):			
1			
2			
3			
4			
Entre los servidores de la Institución considera que hay alguien que pueda ser promovido			
NOMBRE:	<input type="text"/>	CARGO:	<input type="text"/>
VERSIÓN			
	DESCRIPCIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
1.0	Versión Original		