



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
**SEDE GUAYAQUIL**

**Unidad de Posgrados**

**Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad,  
Ambiente y Seguridad**

**Tesis previa a la obtención del título de Magíster en Sistemas  
Integrados de Gestión de la Calidad, Ambiente y Seguridad**

**“Propuesta de una Guía Metodológica para la  
Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad  
Basado en la Norma ISO 9001:2008, en la Escuela de  
Conducción de la Universidad Estatal de Milagro  
ECUNEMI”**

**Autor:**

**Ing. Héctor Oviedo Miranda**

**Director:**

**Econ. Fabián Ramírez Granda. MAE**

**Guayaquil - 2015**

## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

Los conceptos desarrollados, análisis realizados y las conclusiones del presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad del autor, y de propiedad intelectual de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, Marzo del 2015

---

Ing. Héctor Oviedo Miranda  
C.I. 0922569629

## **AGRADECIMIENTO**

Deseo expresar de todo corazón mis más sinceros agradecimientos a todas aquellas personas que me brindaron su colaboración, sus conocimientos, su ayuda incondicional y por sobre todo su amistad durante la realización de esta investigación .Este es el esfuerzo de un gran equipo de trabajo, a cada uno de ellos, Gracias A Dios, esa fuerza superior en quienes muchos no creen y se respeta, pero a ese ser que es omnipotente, quien me regalo a mi familia, quien que me regala cada amanecer y por sobre todo quien me regala el entendimiento para realizar cada reto de vida.

A mi familia, quien siempre está pendiente de encomendarme en sus oraciones y de pedir por mí, para que cada día sea mejor, no solo en lo que hago como trabajo sino de ser mejor como persona, a ellos por ayudarme y comprenderme, a ellos a quien tanto amo a pesar de las diferencias, de nuevo gracias.

A la UPS por darme la oportunidad de emprender y realizar este curso, a la ECUNEMI y autoridades, por la predisposición, colaboración e información para la realización de esta investigación y de manera general a todos que una u otra forma ha sido parte de este proceso.

Ing. Héctor Oviedo Miranda

## **DEDICATORIA**

Dedico el éxito y la satisfacción de esta investigación a Dios quien me regala los dones de la sabiduría y el entendimiento, a mi familia quienes siempre han estado conmigo en todo momento y a mis hijos ya que son el motor de mi existencia, amor, alegría y ánimo contagioso, que no me dejaron desfallecer para sí poder llevar acabo la culminación de este proyecto.

Ing. Héctor Oviedo Miranda

# ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA .....	3
1.1    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1    Problematización.....	3
1.1.2    Formulación del Problema .....	4
1.1.3    Sistematización del Problema .....	4
1.1.4    Determinación del Tema .....	5
1.2    OBJETIVOS.....	5
1.2.1    Objetivo General .....	5
1.2.2    Objetivos Específicos.....	5
1.3    JUSTIFICACIÓN.....	6
CAPÍTULO II .....	8
MARCO REFERENCIAL .....	8
2.1    MARCO TEÓRICO .....	8
2.1.1    Antecedentes Históricos.....	8
2.1.2    Antecedentes Referenciales .....	11
2.1.3    Fundamentación .....	13
2.2    MARCO LEGAL .....	21
2.3    MARCO CONCEPTUAL.....	26
2.4    HIPÓTESIS .....	28
2.4.1    Hipótesis General.....	28
2.4.2    Hipótesis Específicas .....	28

2.4.3	Variables e Indicadores .....	29
2.4.4	Indicadores .....	29
2.4.5	Variables .....	30
CAPÍTULO III.....		31
MARCO METODOLÓGICO .....		31
3.1	TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	31
3.2	LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	32
3.2.1	Características de la población.....	32
3.2.2	Delimitación de la Población .....	32
3.2.3	Tipo de muestra.....	33
3.2.4	Tamaño de la muestra .....	33
3.2.5	Proceso de selección .....	34
3.3	LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS .....	35
3.3.1	Métodos teóricos .....	35
3.3.2	Métodos empíricos .....	36
3.3.3	Técnicas e instrumentos.....	36
3.4	PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.....	37
CAPÍTULO IV.....		38
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....		38
4.1	Análisis de la situación actual .....	38
4.2	Análisis comparativo, evolución, tendencia y perspectivas .....	47
4.3	Resultados.....	47
4.4	Hipótesis y verificación.....	49
CAPÍTULO V .....		52
PROPUESTA.....		52

5.1	TEMA.....	52
5.2	JUSTIFICACIÓN.....	52
5.3	FUNDAMENTACIÓN .....	54
5.4	OBJETIVOS.....	62
5.4.1	Objetivo General de la Propuesta.....	62
5.4.2	Objetivos Específicos de la Propuesta .....	62
5.5	UBICACIÓN .....	63
5.6	ESTUDIO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA .....	64
5.7	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA .....	68
5.7.1	Actividades.....	68
	MANUAL DE CALIDAD.....	73
5.7.2	Recursos, Análisis Financiero.....	99
5.7.3	Impacto.....	99
5.7.4	Lineamientos para evaluar la propuesta.....	100
5.7.5	CRONOGRAMA.....	101
	CONCLUSIONES .....	102
	RECOMENDACIONES .....	103
	BIBLIOGRAFÍA.....	104
	LINKOGRAFÍA .....	106
	ANEXOS.....	107
a)	Fotografías del desarrollo de las encuestas. ....	107
b)	Procedimientos aplicados a empresas de servicios. ....	110
c)	Ejemplo de Manual de Procedimientos (Auditoría).....	111
d)	Instructivos de trabajo y demás documentación. ....	123

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Representación gráfica de los resultados de la pregunta uno de la encuesta.....	39
<b>Figura 2.</b> Representación gráfica de los resultados de la pregunta dos de la encuesta.....	40
<b>Figura 3.</b> Representación gráfica de los resultados de la pregunta tres de la encuesta.....	41
<b>Figura 4.</b> Representación gráfica de los resultados de la pregunta cuatro de la encuesta.....	42
<b>Figura 5.</b> Representación gráfica de los resultados de la pregunta cinco de la encuesta.....	43
<b>Figura 6.</b> Representación gráfica de los resultados de la pregunta seis de la encuesta.....	44
<b>Figura 7.</b> Representación gráfica de los resultados de la pregunta siete de la encuesta.....	45
<b>Figura 8.</b> Representación gráfica de los resultados de la pregunta ocho de la encuesta.....	46
<b>Figura 9.</b> Principios del Sistema de Gestión de Calidad.....	56
<b>Figura 10.</b> Mapa de ubicación geográfica de la institución ECUNEMI.....	63
<b>Figura 11.</b> Logotipo de la institución.....	63
<b>Figura 12.</b> Organigrama propuesto para la institución ECUNEMI.....	65
<b>Figura 13.</b> Formato que posee un Manual de Calidad.....	69



## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1.</b> Resultados de la pregunta uno “Calificación de la tecnología”.....	38
<b>Cuadro 2.</b> Resultados de la pregunta dos “Sílabos Académicos”.....	40
<b>Cuadro 3.</b> Resultados de la pregunta tres “Materiales Didácticos”.....	41
<b>Cuadro 4.</b> Resultados de la pregunta cuatro “Estructura Organizacional”.....	42
<b>Cuadro 5.</b> Resultados de la pregunta cinco “Capacitación al Personal”.....	43
<b>Cuadro 6.</b> Resultados de la pregunta seis “Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad”.....	44
<b>Cuadro 7.</b> Resultados de la pregunta siete “Control de registros y documentos”...45	
<b>Cuadro 8.</b> Resultados de la pregunta ocho “Manual de Calidad”.....	46

## RESUMEN

### ***“Propuesta de una Guía Metodológica para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008, en la Escuela de Conducción de la Universidad Estatal de Milagro ECUNEMI” Año 2014***

Ing. Héctor Oviedo Miranda, hector\_oviedo07@hotmail.com

Econ. Fabián Ramírez Granda, rramirezgranda@gmail.com

***Universidad Politécnica Salesiana, Maestría en Sistemas Integrados en Gestión de la Calidad, Ambiente y Seguridad. 2014***

***Palabras clave: ISO, Gestión por Procesos, Sistema de Gestión de Calidad.***

El presente trabajo de investigación tiene la finalidad de proponer una Guía Metodológica para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la Norma ISO 9001:2008, que mejorará la calidad de los servicios en la Escuela de Formación de Conductores Profesionales de la Universidad Estatal de Milagro ECUNEMI; la misma que se dedica a la capacitación y formación de futuros conductores profesionales, aprobados por la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Considerando todos los aspectos legales y obligatorios para las instituciones públicas. Los aspectos que han permitido establecer la problemática existente, son la presencia de sílabos que no están estandarizados, el uso de la tecnología en las actividades no es el más adecuado debido a la formación de los docentes, un referente es el uso del GPS “Sistema de Posicionamiento Global” que en la formación de conductores debería ser básico, los materiales como leyes y reglamentos vinculados al tránsito deberían ser proporcionados al estudiante desde el inicio, entre otros aspectos que se detallarán conforme el desarrollo de la investigación. Por lo tanto se ha planteado realizar un estudio de las condiciones de la institución, bajo las cuales en la Escuela para Conductores Profesionales de la Universidad Estatal de Milagro se realizan las actividades académicas y administrativas en el periodo 2013-2014.

## SUMMARY

*"Proposal for a Methodological Guide for the Implementation of a Quality Management System based on ISO 9001: 2008 in Driving School Milagro State University ECUNEMI 2014"*

Ing. Héctor Oviedo Miranda, hector\_oviedo07@hotmail.com

Econ. Fabián Ramírez Granda, rramirezgranda@gmail.com

*Salesian Polytechnic University, Master of Integrated Management of Quality, Environment and Safety Systems. 2014*

**Main words:** ISO, Process Management, Quality Management System.

This research aims to propose a methodological guide for implementing a Quality Management System (QMS) based on ISO 9001: 2008, which will improve the quality of services at the Training School for Professional Drivers State University of Milagro ECUNEMI; the same that is dedicated to the training and education of future professional drivers, approved by the National Agency for Land Transport, Traffic and Road Safety; considering all legal and mandatory aspects for public institutions. The aspects that have been established for the existing problems are the presence of syllables that are not standardized and the use of technology in the activities is not the best due to the formation of teachers. A reference is the use of GPS "system Global Positioning "that driver training should be basic materials such as laws and regulations relating to transit should be provided to the student from the start, among other aspects that detailing as the development of research. Therefore it has been proposed to conduct a study of the conditions of the institution under which the School for Professional Drivers of Milagro State University academic and administrative activities take place in the period 2013-2014.

## INTRODUCCIÓN

El autor de este trabajo ha cumplido actividades como docente en la Escuela para Conductores Profesionales de la Universidad Estatal de Milagro, en tal sentido la preocupación por la problemática que enfrenta tal institución que realiza una loable labor que concluye finalmente en salvar vidas, mediante la corrección de posibles falencias a través de procesos de mejora. Antes de abordar el tema de calidad, definiré lo que es el desarrollo organizacional, debido a que es primordial para lograr constituir una institución educativa competitiva, por lo que se tomara la definición de Robbins en el año de 1996, que dice: “El Desarrollo Organizacional es un término que se utiliza para abarcar un conjunto de intervenciones de cambios planeados, contruidos sobre valores democráticos humanísticos, que buscan mejorar la eficacia organizacional y el bienestar de los empleados.

El objetivo principal del Desarrollo Organizacional (DO) es el valorar el crecimiento humano y organizacional, los procesos participativos y de colaboración, y el espíritu de investigación de sus elementos. Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción”

En el capítulo I de este trabajo se aborda la problemática de la Escuela para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro para el periodo 2013 – 2104, para ello se cumple el proceso de verificación de la problemática, formulando el problema, sistematizando el mismo, delimitando, determinando el tema de estudio, sus objetivos y justificación.

En el capítulo II se desarrolla el marco teórico vinculado al problema de investigación, este se concluye con el planteamiento de hipótesis las cuales posteriormente deberán ser validadas.

El tercer capítulo nos permite definir la metodología de la investigación que se desarrolló, diseño de investigación, delimitación de población, tamaño de muestra.

En el capítulo IV se presenta los resultados de las encuestas aplicadas y se validan las hipótesis, lo que permite a su vez verificar la existencia del problema sobre el cual se plantea la propuesta del capítulo V.

Esta propuesta tiene como objetivo principal la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2008 en la Escuela de Conducción “ECUNEMI”, a través de una guía metodológica, que permita proveer servicios de mejor calidad, identificar y controlar los procesos, agilizar tiempo, optimizar recursos y cumplir con aspectos legales.

Considerando que la educación y formación del talento humano es uno de los pilares más importantes del desarrollo económico y social de un país, la Escuela para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro, ECUNEMI, desarrolla capacitación para conductores de vehículos con el aval de la Universidad a la que pertenece, hasta la actualidad ha formado aproximadamente a 2500 conductores profesionales de “categoría C” que desempeñan su trabajo en distintas zonas del país.

Otro de los objetivos de este proyecto es promover y concienciar en general la importancia de conducir con responsabilidad, mediante la aplicación de todos los conocimientos adquiridos en clases por los estudiantes para coadyuvar a disminuir los accidentes de tránsito debido a impericias de los conductores y peatones; y a su vez aportar con una herramienta pedagógica que permita dirigir hacia un comportamiento vial, e insertar una conducta preventiva que cooperen con el cuidado y respeto de la vida propia y la de los demás integrantes de la comunidad.

Este trabajo se justifica por la necesidad de mejorar una organización que en última instancia se dedica a salvar vidas humanas. Esto debido a la elevada incidencia de accidentes de tránsito en el país que dejan secuelas de muerte y personas con discapacidades. Se considera que incorporando calidad a los procesos que se cumplen en la escuela de conducción en el mediano y largo plazo vamos a salvar vidas.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.1 Problematización**

Considerando que la educación y formación del talento humano es uno de los pilares más importantes del desarrollo económico y social de un país, la Escuela para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro, ECUNEMI, desarrolla capacitación para conductores de vehículos con el aval de la Universidad a la que pertenece, hasta la actualidad ha formado aproximadamente a 2000 conductores profesionales de “categoría C” que desempeñan su trabajo en distintas zonas del país.

Para ello las labores se cumplen en el entorno institucional de la Universidad, pero existen aspectos que no se manejan de la manera más adecuada y existe la predisposición de quienes dirigen esta escuela para mediante procesos de evaluación implementar procesos de mejora continua que conduzcan a la excelencia organizacional y a la formación que se ofrece.

Los aspectos que han permitido establecer esta problemática, son: Existencia de sílabos que no están estandarizados. Si bien existe una referencia de la Agencia

Nacional de Tránsito cada docente aborda las temáticas en función de su buen criterio, el uso de la tecnología en las actividades no es el más adecuado debido a la formación de los docentes que si bien tienen los conocimientos pero los adecuan con la aplicación tecnológica que corresponde, un referente es el uso de GPS “Sistema de Posicionamiento Global” que en la formación de conductores debería ser básico, los materiales como leyes y reglamentos vinculados al tránsito no son proporcionados al estudiante como documentos de estudio al inicio de sus actividades, la instrucción de conducción no se realiza luego de la formación teórica, se realiza a la par, además, la estructura organizacional no se ha definido a la par del crecimiento de las actividades que esta requiere.

Por lo tanto se ha planteado realizar un estudio de las condiciones de la institución, bajo las cuales en la Escuela para Conductores Profesionales de la Universidad Estatal de Milagro se realicen las actividades académicas y administrativas en el año 2014. De mantenerse la situación problema antes descrita no es una en el mediano y largo plazo no será sostenible esta organización impactando en el empleo, la formación y los niveles de seguridad que se ha planteado lograr con su existencia.

### **1.1.2 Formulación del Problema**

¿Cómo incide la gestión administrativa y académica de la Escuela de Conductores Profesionales de la UNEMI (ECUNEMI) en la calidad de los servicios prestados por la misma?

### **1.1.3 Sistematización del Problema**

- ¿Cómo inciden los sílabos que se usan para las diferentes asignaturas en la estandarización de la gestión académica?
- ¿De qué manera incide el uso de la tecnología en la gestión académica?
- ¿De qué manera afecta la calidad de los recursos didácticos que se usan en la ECUNEMI en la gestión académica de la misma?

- ¿Cómo incide la Estructura Organizacional de la ECUNEMI en los niveles de gestión académica y administrativa?
- ¿Cómo inciden los procesos de capacitación al personal de la organización en los niveles de calidad y eficacia de los mismos?

#### **1.1.4 Determinación del Tema**

Estudio de las condiciones de los servicios que ofrece la Escuela de Conductores Profesionales de la Universidad Estatal de Milagro (ECUNEMI). Periodo 2013-2014.

### **1.2 OBJETIVOS**

#### **1.2.1 Objetivo General**

Analizar la incidencia de la gestión administrativa y académica de la Escuela de Conductores Profesionales de la Universidad Estatal de Milagro (ECUNEMI) en la calidad de los servicios prestados por la misma, a través de un estudio exploratorio, para proponer una guía metodológica para la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008.

#### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Estudiar las condiciones actuales bajo las cuales se elaboran sílabos a través de un estudio de campo para aportar en el mejoramiento y estructuración adecuada de los mismos.
- Analizar las condiciones bajo las cuales se usa la tecnología en el proceso enseñanza y aprendizaje, por medio de un estudio documental y de campo, para plantear estrategias que optimicen la aplicación de la tecnología en estos procesos.



- Revisar el material didáctico que se usa en la gestión académica de la ECUNEMI mediante un estudio documental y de campo para determinar la pertinencia del mismo e incorporar mejoras usando un sistema de gestión de calidad.
- Estudiar la estructura organizacional de la ECUNEMI a través de un estudio de campo para determinar su correspondencia con la normativa legal vigente y las necesidades de la organización e incorporar probables mejoras aplicando de un sistema de gestión de calidad.
- Determinar los procedimientos que se aplican en la institución, a través del análisis de procesos, para establecer los niveles de calidad y eficacia en las capacitaciones al personal de la misma.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

La Escuela de conducción ECUNEMI , está gestionada por la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Estatal de Milagro (EPUNEMI) desde hace 2 años proporcionando el servicio de capacitación a los conductores en busca de profesionalizar esta actividad, esta empresa a su vez considera los lineamientos dispuestos por La Agencia Nacional de Tránsito (ANT) cuyos objetivos son:

- Administrar, regular, controlar y gestionar el sector estratégico de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, ejerciendo las competencias fijadas en la Constitución y la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- Construir un sistema de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial que proporcione los servicios en estas materias para lo cual se aplicará un modelo de gestión institucional sustentado en la administración por competencias y

procesos, garantizando el manejo de la movilidad que responda a los cambios del entorno, en coordinación con los lineamientos.<sup>1</sup>

Este trabajo se justifica por la necesidad de mejorar una organización que en última instancia se dedica a salvar vidas humanas, esto debido a la elevada incidencia de accidentes de tránsito en el país que dejan secuelas de muerte y personas con discapacidades, se considera que incorporando calidad a los procesos que se cumplen en la escuela de conducción en el mediano y largo plazo vamos a salvar vidas.

En cuanto a los aspectos teóricos se podría considerar realizar una recopilación de los elementos teóricos existentes que aportan en la gestión de la calidad de este tipo de organizaciones. A través del estudio de la problemática, la estructura que se logre ser replicable a otras Escuelas de Conductores Profesionales que pertenecen a las universidades públicas y a otras que son de carácter privado.

---

<sup>1</sup> AGENCIA NACIONAL DE TRANSITO: <http://www.ant.gob.ec/>

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 MARCO TEÓRICO**

##### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

La Federación de Choferes Profesionales del Ecuador, es un Movimiento Nacional de Organizaciones Sindicales creado y dirigido por los trabajadores del volante de nuestro país fue fundada el 24 de Julio de 1945. Creado y dirigido por los trabajadores del volante de los Sindicatos Provinciales, Cantonales y Parroquiales de todo el país con una actividad fundamental orientada a la construcción de una nueva sociedad en la que tenga vigencia sus principios, valores e ideales del Buen Vivir establecidos en la Constitución de la República del Ecuador.<sup>2</sup>

Su domicilio permanente se encuentra en el Distrito Metropolitano del cantón Quito, parroquia Santa Prisca, calle Juan Salinas N° 17-245 y Santiago su actividad económica es de federaciones sin fines de lucro, como un poder social del país que fortalece permanentemente la organización de la clase trabajadora del volante a nivel nacional.

---

<sup>2</sup> FEDERACIÓN DE CHOFERES DEL ECUADOR: " <http://itmarketsolutions.com/quienes.php> "

Mencionando un poco acerca de la historia de las escuelas de profesionalización se podría decir que es el espacio más enriquecedor de proyección humano. Los choferes han tenido ahí su espacio para afianzar su sentido humano y técnico. Según su soporte histórico, por las diligencias de la Federación Nacional de Choferes Profesionales del Ecuador, el entonces presidente de la República Dr. José María Velasco Ibarra, creó la Escuela de Capacitación para Choferes Profesionales en todas las provincias del Ecuador, mediante decreto ejecutivo # 995 de 26 de mayo de 1948.<sup>3</sup>

En Tungurahua, se inicia con esta escuela bajo la dirección del Sr. Ángel S. Albán, Secretario General del Sindicato. En el año 49, de fatídica recordación para Tungurahua, se expide otro decreto de regulación de las Escuelas. Como todo se va cambiando y adaptándose a las circunstancias de los tiempos y al haberse creado el Consejo Nacional de Tránsito y Transportes Terrestres; y sus correspondientes Consejos Provinciales, aparece en el año de 1966, según el Registro Oficial # 934 un nuevo reglamento que se encuentra vigente hasta la Actualidad.

El Estado Ecuatoriano, como sociedad organizada ha establecido que: La formación, capacitación y entrenamiento de los aspirantes a conductores profesionales y no profesionales estarán a cargo de las escuelas de conducción e Institutos Técnicos de Educación Superior Universidades y Escuelas Politécnicas autorizados por el Directorio de la Comisión Nacional, las cuales serán supervisadas por el Director Ejecutivo, en forma directa o a través de las Comisiones Provinciales. Las escuelas de formación e Institutos Técnicos de Educación Superior Universidades y Escuelas Politécnicas, y capacitación de conductores profesionales y no profesionales para su funcionamiento, deberán cumplir como mínimo, estos requisitos:

- a) Tener objeto social específico en educación y seguridad vial.
- b) Contar con infraestructura física, vehículos e implementos para el aprendizaje teórico-práctico.

---

<sup>3</sup> SINDICATO DE CHOFERES DE TUNGURAHUA: [http://www.sindicatodechoferestungurahua.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3&Itemid=8](http://www.sindicatodechoferestungurahua.com/index.php?option=com_content&view=article&id=3&Itemid=8)

- c) En el caso de los Institutos Técnicos de Educación Superior, cumplir con los planes y programas de estudio que determine el CONESUP y que apruebe la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. El CONESUP controlará y evaluará el cumplimiento de los planes y programas de estudio.

En caso de que la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, no aprobare los planes elaborados por el CONESUP, o realizare observaciones a los mismos, deberán remitirse las mismas al CONESUP a fin de que de una manera consensuada se apruebe los planes y programas;

- d) Mantener un cuerpo directivo y docente idóneo.

Las escuelas de conductores a las que se refiere el presente artículo realizarán obligatoriamente, al menos una vez al año, actividades y programas de educación y seguridad vial, en beneficio de la comunidad de su respectivo domicilio, acciones que serán reportadas a la Comisión Nacional. Se faculta al Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP) para que sea el ente encargado de la formación, capacitación, perfeccionamiento y titulación de operadores maquinaria agrícola y, a FEDESOMECA para el caso del equipo caminero.

Antes de abordar el tema de calidad, definiré lo que es el desarrollo organizacional, debido a que es primordial para lograr ser una institución educativa competitiva, por lo que tomaré la definición de Robbins en el año de 1996, que dice: “El Desarrollo Organizacional es un término que se utiliza para abarcar un conjunto de intervenciones de cambios planeados, construidos sobre valores democráticos humanísticos, que buscan mejorar la eficacia organizacional y el bienestar de los empleados. El objetivo principal del Desarrollo Organizacional (DO) es el valorar el crecimiento humano y organizacional, los procesos participativos y de colaboración, y el espíritu de investigación de sus elementos”.

### 2.1.2 Antecedentes Referenciales

A continuación se destacan algunos aspectos relevantes de investigaciones realizadas anteriormente, y que se relacionan con el tema a investigar.

Chafra Asqui Sandra Gabriela y Llamuca Chauca Ana Lucía elaboraron una tesis denominada “Auditoría de gestión al centro de capacitación y conducción de manejo center drive cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, período 2011”<sup>4</sup> En la cual entre otras, arriban a las siguientes conclusiones:

1. La compañía no pone a conocimiento de todos sus empleados. el manual de funciones y no ha permitido su participación en la planificación de actividades esto ocasiona que no exista un desarrollo y desenvolvimiento oportuno.
2. La gerencia de la compañía no ha realizado un plan de capacitación para el departamento contable esto no ha permitido aplicar los cambios financieros como son la implementación de las NIIF ya que en la actualidad se hace indispensable tener conocimiento práctico así como teórico para la presentación de la información financiera.
3. En el centro de Capacitación y Conducción de Manejo “Center Drive” no existe una planificación estratégica que permita ir midiendo el grado de cumplimiento de metas y objetivos en valores y términos financieros para la aplicación de indicadores de gestión los cuales reflejen una visión al futuro.

Esta investigación brinda un importante apoyo ya que con la elaboración de una auditoria de gestiones en una escuela de conducción permite establecer con claridad los niveles de eficiencia y eficacia en la planificación y control que deberían poseer las actividades de capacitación a los conductores profesionales. Por ultimo una de las recomendaciones mencionadas en esta tesis es que se debe realizar una selección, capacitación y evaluación de desempeño permanentemente del talento humano pues al trabajar con un buen equipo de trabajo los resultados son satisfactorios y su rendimiento es efectivo.

---

<sup>4</sup> CHAFLA, Sandra y LLAMUCA Ana: “Auditoría de gestión al centro de capacitación y conducción de manejo center drive cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, período 2011” pp. 198-199

Castro Mónica elaboró una tesis denominada “Propuesta de una guía metodológica para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, en el Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”<sup>5</sup> de la ciudad de Quito”, en la cual entre otras, arriba a las siguientes conclusiones:

1. El CIBV Carolina Terán, en la actualidad se encuentra bajo la coordinación y administración directa del Ministerio de Inclusión Económica y Social junto con el Instituto de la Niñez y Familia (MIES/INFA), obedecen las leyes de la Constitución de la República del Ecuador, Código de la Niñez y Adolescencia.
2. Todos los procesos involucrados en el mapa de procesos, trabajan dentro de un esquema de actividades específicas en el Plan Operativo Anual, que cada responsable de área deberá diseñar, considerando el cumplimiento de los requisitos del SGC.
3. Esta guía, contempla la elaboración de la documentación crítica requerida por el SGC, las políticas de la calidad incluidas en el manual de calidad, el desarrollo de los procedimientos de: “control de documentos, registros, auditorías, productos no conformes (quejas de los padres de familia), procedimiento de acciones correctivas – preventivas y revisión por la dirección”. También consta la forma de codificar los documentos y registros requeridos por la norma, facilitando el control y mejoramiento de las actividades de los POAs.

Este trabajo de investigación es muy interesante porque permite conocer que el fin de trabajar con un sistema de gestión de calidad ISO, va a proporcionar las herramientas básicas y necesarias para llevar a cabo el seguimiento, análisis, control y mejora de los servicios que ofrece la institución. Por último una de las recomendaciones dadas en esta investigación es que una vez implementado el SGC, hay que analizar los resultados de los indicadores de los POAs y del SGC, aplicando las herramientas estadísticas para determinar el mejoramiento continuo en los servicios que proporciona el CIBV “Carolina Terán”.

---

<sup>5</sup> CASTRO, Mónica: “Propuesta de una guía metodológica para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, en el Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán” pp. 148-155

Erazo Veloz Marcela elaboró una tesis denominada “Diseño de un Sistema de Gestión Integrados de Calidad y Ambiente en el Centro de Servicios Técnicos y Transferencia Tecnológica Ambiental de la ESPOCH según las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004”<sup>6</sup> en la cual entre otras, arriba a las siguientes conclusiones:

1. Se identificó y determinó los aspectos ambientales involucrados en las diferentes áreas del CESTTA especificados en el procedimiento de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales SGI-PG-01 y en la Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales SGI-PG010.
2. Se definió los procesos gobernantes claves y los de apoyo del CESTTA a través del Mapa de Procesos.
3. Se elaboró nueve objetivos para el Sistema Integral de Gestión de Calidad y Ambiente en el CESTTA, en relación a la Gestión Gerencial, Recursos, SGI, Ventas, Laboratorio, Muestreo, Informes, Comunicación, Logística y Compras, en donde se especifica los indicadores por los cuales se cumplirán dichos objetivos.

Una de las recomendaciones hechas en la investigación es que el CESTTA debe asegurar la eficacia de la implementación del SGI tomando medidas y acciones que permita que sus actividades ingresen en un proceso de mejora continua donde todo su personal administrativo y operativo se involucre.

### **2.1.3 Fundamentación**

El establecer lineamientos para el óptimo funcionamiento de las empresas de escuelas de conducción puede ser enmarcado dentro de las metodologías.

#### **Norma ISO 9001: 2008.<sup>7</sup>**

Esta es una herramienta de carácter voluntario pero que en muchos casos puede ser un requisito fundamental para las empresas, cuando es exigido por sus clientes y en

---

<sup>6</sup> ERAZO, Marcela: “Diseño de un Sistema de Gestión Integrados de Calidad y Ambiente en el Centro de Servicios Técnicos y Transferencia Tecnológica Ambiental de la ESPOCH según las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004” pp. 117-118

<sup>7</sup> HISTORIA DE LA ISO 9001: <http://calidadhoy.wordpress.com/2009/09/29/historia-de-la-iso9001/>



pro del cumplimiento de los estándares de satisfacción del cliente es indispensable su implementación (Anexo: Norma ISO 9001:2008).

Surgió en Europa, donde en circunstancias en que las organizaciones, comenzaron a exigir a sus proveedores la certificación de sus productos, se creó una diversidad tan grande que era imposible satisfacer a todos los sectores interesados, fue entonces cuando el British Standard tomó cartas en el asunto y creó en 1979 la BS 5750, antepasada más cercana a la ISO 9001. La BS 5750 fue tan eficaz que en 1987 cuando se lanzó la primer ISO 9001, fue tomada prácticamente sin hacer cambios.

La Norma ISO 9001:2008 ha sido preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y aseguramiento de la calidad. Subcomité SC-2. Sistemas de la calidad.<sup>10</sup> La cuarta versión es la vigente, la cual ha sustituido previamente a la tercera versión 9001:2000. Esta norma nos brinda las orientaciones para el mejoramiento de los procesos que desarrolla una organización y de los mecanismos y requisitos que deben cumplirse para entrar en un sistema de mejora continua.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por: el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno, sus necesidades cambiantes, sus objetivos particulares, los productos que proporciona, los procesos que emplea, su tamaño y la estructura de la organización.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos. La información identificada como "NOTA" se presenta a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Esta Norma Internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al

producto y los propios de la organización. En el desarrollo de esta Norma Internacional se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las Normas ISO 9000 e ISO 9004.

### **Escuelas de Conducción**

Las escuelas de conducción, institutos técnicos de educación superior, universidades, escuelas politécnicas, SECAP y FEDESOMECA, para poder brindar los cursos de formación de choferes profesionales y no profesionales, y los cursos para recuperación de puntos en las licencias de conducir, deberán ser previamente autorizadas por el Directorio de la ANT, conforme al reglamento específico que expida.

Los institutos técnicos de educación superior, universidades y escuelas politécnicas, deberán, además, suscribir un convenio con el Director Ejecutivo de la ANT para poder operar. Los cursos específicos que se impartan en las entidades antes mencionadas deberán ser, a su vez, previamente autorizados por el Director Ejecutivo de la ANT.

Las Escuelas de Capacitación para Conductores Profesionales de Ecuatori de Milagro Provincia de Guayas, forman parte de las instituciones obligadas a rendir información a las entidades de control, información que debe ser correctamente procesada y presentada.

Debiendo considerarse un aspecto muy importante que en cumplimiento al Art. 45, segundo inciso del Reglamento de Escuelas de Conducción e Institutos Superiores de capacitación para Conductores Profesionales expedido por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (CNTTTSV), en el que indica “La CNTTTSV regulará el costo de los cursos que impartan las Escuelas de Conducción de Conductores Profesionales”.

## **Cultura Corporativa**

Una cultura corporativa ayuda a disminuir los riesgos en la ejecución de programas para los cuales la Epunemi que tiene claro los mecanismos de coordinación y las acciones a tomarse en el evento que surjan problemas.

Una cultura corporativa es la manera que cada organización tiene de hacer las cosas como resultante de la interrelación de factores de naturaleza muy diversa, entre los cuales se mezclan aquellos de naturaleza intangible y de difícil observación, con otros que se expresan de una manera más explícita en forma de documentos internos de la organización y en los comportamientos observables.

## **Teoría de Procesos**

Cuando se desarrolla, implementa y mejora un sistema de gestión de la calidad, las normas ISO 9001:2008 promueven la adopción de un enfoque basado en procesos. Un proceso es el conjunto de actividades que interactúan entre sí, para transformar elementos de entrada en resultados. Estos elementos de entrada son generalmente resultados de otros procesos, por lo que los procesos deben planificarse y ponerse en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.

El ciclo dinámico PHVA (ciclo de Deming) se desarrolla en cada proceso para el mantenimiento y la mejora y se caracteriza por la planificación, implementación, control y mejora continua dando énfasis a lo siguiente:

- La comprensión y cumplimiento de los requisitos.
- La necesidad de considerar procesos en términos que aportan valor.
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- La mejora de los procesos con base en mediciones objetivas.

Todos los procesos deberán estar alineados con el propósito, las políticas y los objetivos del Instituto, y diseñarse para aportar valor, teniendo en cuenta el alcance y la complejidad de la organización esto proporciona oportunidades para enfocar y

priorizar las iniciativas de mejora y estimular la participación del personal y la clarificación de sus responsabilidades.

### **Enfoque Estratégico**

Un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad comprende diferentes etapas tales como:

- Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.
- Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización.
- Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.
- Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.
- Establecer los métodos para medir la eficacia y la eficiencia de cada proceso.
- Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y la eficiencia de cada proceso.
- Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.
- Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Un enfoque similar es también aplicable para mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad ya existente. Una empresa que adopte el enfoque anterior genera confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de sus productos, y proporciona una base para la mejora continua. Esto puede conducir a un aumento de la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas y al éxito de la organización.

## Estrategia de Marketing

La Estrategia de Marketing de una organización juega un rol fundamental en el posicionamiento de la misma a través de ella podemos conocer cómo se está desarrollando el producto o servicio que se está ofertando y hacia el cual estamos dirigiendo nuestros esfuerzos.

### Ciclo Deming<sup>8</sup>

Una de las principales herramientas para la mejora continua de la calidad de los productos o servicios en las empresas e instituciones públicas y privadas es el conocido Ciclo Deming o también nombrado ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar). El ciclo fue desarrollado por Walter Shewhart, el cual dio origen al concepto. Sin embargo los japoneses fueron los encargados de darlo a conocer al mundo, nombrándolo así en honor al Dr. William Edwards Deming.

El ciclo Deming es utilizado entre otras cosas para la mejora continua de la calidad dentro de una empresa. El ciclo consiste de una secuencia lógica de cuatro pasos repetidos que se deben de llevar a cabo consecutivamente. Estos pasos son: Planear, Hacer, Verificar y Actuar. Dentro de cada uno de los pasos podemos identificar algunas actividades a llevar a cabo:

- **Planear:** Establecer los objetivos de mejora, detallar las especificaciones de los resultados esperados, Identificar los puntos de medición.
- **Hacer:** Aplicar soluciones, documentar las acciones realizadas.
- **Vigilar:** Vigilar los cambios que se hayan realizado, obtener retroalimentación.
- **Actuar:** Realizar los ajustes necesarios, aplicar nuevas mejoras, documentar.

---

<sup>8</sup> CICLO DEMING: “[www.herramientasparapymes.com/herramienta-para-la-mejora-continua-ciclo-deming](http://www.herramientasparapymes.com/herramienta-para-la-mejora-continua-ciclo-deming)”

## Sistema de control de gestión<sup>9</sup>

Es un proceso compuesto de diferentes elementos que implican a toda la organización cuyo objetivo final es dar información para poder controlar la gestión de la empresa; debe permitir conocer cómo, cuándo y dónde se han empleado todos los recursos de la empresa puestos a disposición de los diferentes responsables para poder obtener unos resultados concretos en función de los objetivos previstos. Es por esta razón que la empresa debe tener un sistema organizativo basado en áreas o departamentos de responsabilidad muy bien definidas mediante las funciones y tareas a realizar por cada responsable. El sistema de control de gestión es un proceso integrado o suma de varios componentes.

Según (Newman, 1968), “el trabajo de cualquier directivo puede ser dividido en las siguientes funciones:

- 1) **Planificar:** Determinar que se va a hacer. Decisiones que incluyen el esclarecimiento de objetivos, establecimiento de políticas, fijación de programas y campañas, determinación de métodos y procedimientos específicos y fijación de previsiones día a día.
- 2) **Organizar:** Agrupar las actividades necesarias para desarrollar los planes en unidades directivas y definir las relaciones entre los ejecutivos y los empleados en tales unidades operativas.
- 3) **Coordinar los recursos:** Obtener, para su empleo en la organización, el personal ejecutivo, el capital, el crédito y los demás elementos necesarios para realizar los programas.
- 4) **Dirigir:** Emitir instrucciones. Incluye el punto vital de asignar los programas a los responsables de llevarlos a cabo y también las relaciones diarias entre el supervisor y sus subordinados.

---

<sup>9</sup> SISTEMA DE CONTROL DE GESTION: <http://www.sistemacontrolgestion.com/es-es/servicios/sistemacontrolgesti%C3%B3n.aspx>

- 5) **Controlar:** Vigilar si los resultados prácticos se conforman lo más exactamente posible a los programas. Implica estándares, conocer la motivación del personal a alcanzar estos estándares, comparar los resultados actuales con los estándares y poner en practica la acción correctiva cuando la realidad se desvía de la previsión.

### **Principios de gestión de la calidad según (ISO 90001-2000)**

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que esta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementado y manteniendo un sistema de gestión que este diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

**Organización enfocada al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

**Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

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

**Enfoque de procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

**Enfoque del 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.

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

**Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

**Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

## 2.2 MARCO LEGAL

En el marco legal se tomaran en cuenta aspectos básicos relacionados con la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.<sup>10</sup>

Art. 92.- La licencia, constituye el título habilitante para conducir vehículos a motor, o maquinaria agrícola, el documento lo entregará las Comisiones Provinciales de Tránsito y su capacitación y formación, estará a cargo de las escuelas de conducción autorizadas en el país, y en el caso de maquinaria agrícola del SECAP.

Art. 93.- El certificado o los títulos de aprobación de estudios que otorguen las escuelas autorizadas, incluido el SECAP, constituye requisito indispensable para el

---

<sup>10</sup> CONSORCIO PARA EL DERECHO SOCIO-AMBIENTAL: "<http://www.derecho-ambiental.org/Derecho/Legislacion/Ley-Transporte-Terrestre-Transito-Seguridad-Vial-3.html>"



otorgamiento de la licencia de conducir por parte de las Comisiones Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Los representantes legales de las escuelas autorizadas, incluido el SECAP y las autoridades que, en su caso, acrediten falsamente la certificación o títulos de aprobación de estudios, u otorgaren una licencia de conducir, sin el cumplimiento efectivo de los requisitos académicos y legales establecidos en la Ley y el Reglamento, sin perjuicio de las acciones adicionales a que hubiere lugar por el delito de falsedad de documentos públicos, serán sancionados administrativamente.

Art. 95.- Las categorías de licencias para conductores profesionales y no profesionales serán definidas en el reglamento correspondiente.

Art. 96.- El titular de una licencia de conducir, podrá cambiar la categoría de su licencia, cumpliendo los requisitos que señalen la Ley, el Reglamento y demás disposiciones vigentes, siempre y cuando cumplan las siguientes condiciones:

- a) Tener en vigencia, al menos 2 años, la licencia de conducir en la categoría inicial; y,
- b) Asistir, aprobar y obtener el título correspondiente que acredite su capacitación en la clase superior de vehículo que aspira conducir.

Las licencias de conducir tendrán una vigencia de cinco años, contados a partir de la fecha de su expedición, al cabo de la cual deberán ser obligatoriamente renovadas.

Art. 97.- Se instituye el sistema de puntaje aplicado a las licencias de conducir, para los casos de comisión de infracciones de tránsito, de conformidad con esta Ley y el Reglamento respectivo.

Las licencias de conducir se otorgarán bajo el sistema de puntaje; al momento de su emisión, el documento tendrá puntos de calificación para todas las categorías de licencias de conducir aplicables para quienes la obtengan por primera vez, procedan a renovarla o cambiar de categoría.

Las licencias de conducir serán otorgadas con 30 puntos para su plazo regular de vigencia de 5 años, y se utilizará un sistema de reducción de puntos por cada infracción cometida.

Art. 100.- Las licencias de conducir serán anuladas cuando se detecte que éstas han sido otorgadas mediante un acto viciado por defectos de forma o por falta de requisitos de fondo, esenciales para su validez. Serán revocadas cuando sobrevengan impedimentos que incapaciten física, mental o legalmente a su titular para conducir; no superen alguna de las pruebas a las que deben someterse para la renovación, canje o solicitud de una nueva por extravío; por efecto de pérdida del total del puntaje en el registro de la licencia de conducir; o por cometer aquellos delitos de tránsito que conlleven esta sanción. Serán suspendidas en los casos determinados en esta Ley.

#### De las escuelas de conducción

Art. 188.- La formación, capacitación y entrenamiento de los aspirantes a conductores profesionales y no profesionales estarán a cargo de las escuelas de conducción e Institutos Técnicos de Educación Superior autorizados por el Directorio de la Comisión Nacional, las cuales serán supervisadas por el Director Ejecutivo, en forma directa o a través de las Comisiones Provinciales. Las escuelas de formación e Institutos Técnicos de Educación Superior, y capacitación de conductores profesionales y no profesionales para su funcionamiento, deberán cumplir como mínimo, estos requisitos:

- a) Tener objeto social específico en educación y seguridad vial;
- b) Contar con infraestructura física, vehículos e implementos para el aprendizaje teórico-práctico;
- c) En el caso de los Institutos Técnicos de Educación Superior, cumplir con los planes y programas de estudio que determine el CONESUP y que apruebe la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. El CONESUP controlará y evaluará el cumplimiento de los planes y programas de estudio.

En caso de que la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, no aprobare los planes elaborados por el CONESUP, o realizare observaciones a los mismos, deberán remitirse las mismas al CONESUP a fin de que de una manera consensuada se apruebe los planes y programas;

d) Mantener un cuerpo directivo y docente idóneo.

Las escuelas de conductores a las que se refiere el presente artículo realizarán obligatoriamente, al menos una vez al año, actividades y programas de educación y seguridad vial, en beneficio de la comunidad de su respectivo domicilio, acciones que serán reportadas a la Comisión Nacional.

Se faculta al Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP) para que sea el ente encargado de la formación, capacitación, perfeccionamiento y titulación de operadores de maquinaria agrícola.

Art. 189.- El Directorio de la Comisión Nacional autorizará el establecimiento de centros especializados de capacitación para la recuperación de puntos en las licencias de conducir, los cuales funcionarán para:

a) Los titulares de licencias profesionales; y,

b) Los titulares de licencias no profesionales.

Art. 190.- El Directorio de la Comisión Nacional dictará las normas de funcionamiento y control de las escuelas de formación, capacitación y entrenamiento de capacitadores e instructores en conducción, tránsito y seguridad vial; profesores; y, auditores viales conforme a la normativa que se expida para el efecto. De igual manera dictará las normas de funcionamiento y control de la Escuela de Conductores Andinos, conforme a la normativa nacional, y andina vigente.

Art. 191.- El Director Ejecutivo de la Comisión Nacional impondrá a las escuelas de conducción y centros de capacitación, sanciones administrativas, como: multas, suspensión o revocatoria de la autorización de funcionamiento, cuando se compruebe

el incumplimiento a las normas vigentes; y podrá ordenar su reapertura, una vez subsanadas las causales que provocaron tal suspensión. Podrá también ordenar su clausura definitiva en el caso del artículo 93 de esta Ley.

Art. 192.- El Directorio de la Comisión Nacional dictará las normas de funcionamiento para la formación y capacitación del personal de control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, como prerrequisito para el desempeño de esta actividad.

*Del régimen administrativo de las escuelas de conducción y centros de capacitación*

Art. 193.- El Director Ejecutivo de la Comisión Nacional, los Directores de las Comisiones Provinciales, conocerán y sancionarán, conforme con sus respectivas competencias, y con sujeción al procedimiento señalado en esta Ley y sus normas reglamentarias, las infracciones administrativas cometidas por las personas naturales o jurídicas titulares de una autorización o permiso para el funcionamiento de una escuela de conducción y centro de capacitación de conductores profesionales y no profesionales.

Art. 194.- Las infracciones sujetas a una sanción administrativa, se clasifican en leves, graves y muy grave.

Art. 195.- La sanción administrativa no eximirá al infractor de las acciones civiles o penales a que hubiera lugar.

Art. 208.- La Comisión Nacional en coordinación con el INEN, será la encargada de expedir la regulación sobre señalización vial para el tránsito, que se ejecutará a nivel nacional.

Art. 209.- Toda vía a ser construida, rehabilitada o mantenida deberá contar en los proyectos con un estudio técnico de seguridad y señalización vial, previamente al inicio de las obras. Los municipios, consejos provinciales y Ministerio de Obras Públicas, deberán exigir como requisito obligatorio en todo nuevo proyecto de

construcción de vías de circulación vehicular, la incorporación de senderos asfaltados o de hormigón para el uso de bicicletas con una anchura que no deberá ser inferior a los dos metros por cada vía unidireccional.

Art. 211.- Todos los automotores que circulen dentro del territorio ecuatoriano deberán estar provistos de partes, componentes y equipos que aseguren que no rebasen los límites máximos permisibles de emisión de gases y ruidos contaminantes establecidos en el Reglamento.

Art. 212.- Los importadores y ensambladores de automotores son responsables de que los vehículos tengan dispositivos anticontaminantes.

Art. 213.- Los vehículos usados, donados al Estado ecuatoriano, que ingresen al país legalmente, serán objeto de una revisión técnica vehicular exhaustiva y más completa que la revisión normal. En estos casos los centros de revisión técnico vehicular inspeccionarán el resto de sistemas mecánicos, transmisión y motor, bajo el mecanismo de revisión completa de cada unidad, desde el puerto de ingreso, previo a su desaduanización y matriculación.

Art. 214.- Se prohíbe la instalación en carreteras de vallas, carteles, letreros luminosos, paneles publicitarios u otros similares que distraigan a los conductores y peatones, afecten la seguridad vial, persuadan o inciten a prácticas de conducción peligrosa, antirreglamentaria o riesgosa. El Director Ejecutivo de la Comisión Nacional establecerá en el Reglamento las normas a ser observadas y dispondrá el retiro de tales elementos, cuando no cumplan con las normas determinadas.

### **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

Con la intención de brindar una mejor visión de la presente investigación, se definen a continuación los principales términos implicados en el análisis, los cuales la mayoría están basados en el libro citado al pie de página.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> VIDALES RUBI, Leonel: “Glosario de términos financieros, contables, administrativos, económicos, computacionales y legales” Primera edición, Universidad Autónoma de Baja California

**Aseguramiento de la calidad.-** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad. (Norma Internacional ISO 9000).

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Control de la Calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

**Cultura organizacional.-** “En todas las culturas y sociedades, los seres humanos se reúnen para llevar a cabo ciertas actividades colectivas, ello supone problemas muy semejantes, puesto que siempre se trata de establecer una dirección, una coordinación y una motivación. Es decirse que cada empresa o sistema empresarial debiera tener su propia medición de desempeño”.<sup>12</sup>

**Gestión de la Calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

**Gestión por Procesos.-** Es la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, siendo definidos estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.<sup>13</sup>

**Indicadores.-** Magnitud utilizada para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos, en la ejecución de un proyecto, programa o actividad. Resultado cuantitativo.

**ISO.-** Organización Internacional de Normalización es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación (tanto de productos como de servicios), comercio y comunicación para todas las ramas industriales.

**ISO 9001.-** Determina los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin

---

<sup>12</sup> GESTIÓN Y ESTRATEGIA: <http://www.azc.uam.mx/publicaciones/gestion/num5/doc04.htm>

<sup>13</sup> PEREZ FERNANDEZ, José Antonio: “Gestión por Procesos”, Cuarta edición, septiembre 2010. pp.43-47.

importar si el producto o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, cualquiera que sea su tamaño, para su certificación o con fines contractuales.

**Mejora continua:** Proceso recurrente de optimización del SGI para lograr mejoras en el desempeño ambiental global y de la calidad de la forma coherente con la política integrada de calidad y ambiental de la organización.

**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. (Norma Internacional ISO 9000).

**Productividad:** Es la relación entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción, es decir la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos.

**Sistema de gestión de la calidad:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan, para establecer la política, los objetivos, para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**Variable.-** Es un símbolo que permite identificar a un elemento no especificado dentro de un determinado grupo.

## **2.4 HIPÓTESIS**

### **2.4.1 Hipótesis General**

La gestión académica y administrativa de la Escuela para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro está incidiendo en los niveles de calidad y eficiencia en los servicios que ofrece.

### **2.4.2 Hipótesis Específicas**

- El contar con sílabos que no están estandarizados incide en los niveles de calidad de la gestión académica de la ECUNEMI.

- La no utilización de tecnología avanzada en los procesos enseñanza y aprendizaje afecta los niveles de calidad de la gestión académica de la ECUNEMI.
- El material didáctico utilizado en la gestión académica de la ECUNEMI no aporta en la formación de calidad de los estudiantes.
- La estructura organizacional de la ECUNEMI no cumple con los requerimientos de la ANT y no constituye una gestión administrativa técnica lo que incide en los niveles de calidad de la gestión organizacional.
- Los procesos de capacitación al personal docente, instructores y administrativos no son adecuados en calidad y cantidad a las necesidades de la organización.

### **2.4.3 Variables e Indicadores**

Las variables e indicadores estarán sometidas a cambios durante el desarrollo de la tesis.

### **2.4.4 Indicadores**

- Cantidad de sílabos estandarizados en relación con cantidad de sílabos requeridos.
- Nivel de calidad de los servicios ofrecidos por la ECUNEMI.
- Grado de pertinencia del software y equipo tecnológico utilizado en la gestión académica de la ECUNEMI.
- Nivel de calidad del material didáctico que se usa en la gestión académica de la ECUNEMI.
- Cantidad de personal administrativo y docente existente en relación con la cantidad requerida.



- Número de capacitaciones al personal docente por año.
- Número de capacitaciones al personal de instructores por año.
- Número de capacitaciones al personal administrativo por año.
- Cantidad de programas de educación vial realizados en el año.

#### **2.4.5 Variables**

- Sílabos estandarizados usados en la ECUNEMI.
- Calidad de los servicios ofrecidos por la ECUNEMI.
- Utilización de tecnología en los procesos de enseñanza aprendizaje.
- Pertinencia del material didáctico utilizado en los procesos de enseñanza aprendizaje de la ECUNEMI.
- Pertinencia de la estructura organizacional de la ECUNEMI a las necesidades existentes y a los requerimientos legales.
- Capacitación al personal docente, instructores y administrativos.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se enmarca en el enfoque de una vez definido el problema y delimitado el mismo, en base del instrumento técnico recoger, procesar y analizar información sobre las variables determinadas que se analizarán durante la investigación; se aplicará una:

**Investigación de campo.-** Se obtendrán datos en forma directa de las personas correspondientes a nuestro grupo de estudio objetivo.

**Investigación descriptiva.-** Permite conocer la realidad que enfrenta la institución en la que se va a realizar el estudio. Esta investigación plantea conceptos y variables que permiten evaluar diversos aspectos de la institución en análisis, con la finalidad de identificar características o establecer propiedades importantes que permitan posteriormente tomar acciones sobre el fenómeno estudiado.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> HERNANDEZ, Roberto, FERNANDEZ, Carlos, BAPTISTA, Pilar: “*Metodología de la Investigación*” Segunda Edición, Editorial Mc Graw Hill.

**Investigación exploratoria.-** Las herramientas a utilizarse en esta investigación serán las encuestas, entrevistas. Los estudios exploratorios buscan indagar sobre un tema poco explorado o que no ha sido abordado, con el objeto de obtener un conocimiento respecto a la materia objeto de investigación.<sup>15</sup>

## **3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA**

### **3.2.1 Características de la población**

La población objetivo para la ejecución de las encuestas son: el personal administrativo y docente que trabaja en la Escuela de Conducción “Ecunemi” ascienden a 60 personas distribuidas entre áreas técnicas y administrativas, los cuales son profesionales que colaboran en la docencia y en la gestión administrativa de la escuela; los alumnos de la institución son ciudadanos que cumplen con el requisito de tener título de bachiller o poseer la licencia tipo B que son requisitos para matricularse y obtener la licencia categoría C que es el documento que actualmente otorga la ECUNEMI, estos en el periodo agosto 2014 a enero 2015 ascienden a 690 estudiantes; y los instructores encargados de las clases de conducción que ascienden a 20, son profesionales de la conducción con licencias categoría C y E de amplia experiencia en este ámbito.

Todo esto nos da un total de 770 personas de los cuales se realizará la fórmula correspondiente para saber con exactitud la cantidad de encuestados posibles a ser seleccionados para obtener datos,

### **3.2.2 Delimitación de la Población**

La delimitación de la población es finita porque conocemos la cantidad exacta de la población que son seiscientos noventa estudiantes de la institución y setenta personas entre personal docente y administrativo más los instructores de conducción que son 20, la población asciende a la cantidad de 770 personas, de la cual se obtendrá una

---

<sup>15</sup> HERNANDEZ, Roberto, FERNANDEZ: “Metodología de la Investigación” Segunda Edición, Editorial Mc Graw Hill.

muestra y a estos se les consultará sobre la calidad del servicio que viene prestando la escuela.

### **3.2.3 Tipo de muestra**

La investigación tiene una muestra probabilística ya que el personal administrativo, técnico, docentes instructores y los estudiantes actualmente matriculados de la Escuela para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro, ECUNEMI pueden ser seleccionados para obtener datos, lo cual permita tener conocimiento de la calidad de los servicios que han recibido.

### **3.2.4 Tamaño de la muestra**

Para obtener la muestra del estudio que está dirigida al total de personas (770) comprendidas entre el personal administrativo, técnico, estudiantes y los instructores encargados de las capacitaciones; se ejecutara la correspondiente fórmula con sus respectivos intervalos mostrados a continuación:

- $n$ = tamaño de la muestra.
- $N$ = tamaño de la población.
- $Op$ = posibilidad de que ocurra un evento,  $p= 0,5$
- $q$ = posibilidad de no ocurrencia de un evento,  $q= 0,5$
- $E$ = error, se considera el 5%;  $E= 0,05$
- $Z$ = nivel de confianza, que para el 95%,  $Z= 1,96$

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1) E^2}{Z^2} + pq}$$

$$n = \frac{770 \times 0.5 \times 0.5}{\frac{(770 - 1) 0.05^2}{1.96^2} + (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{770 \times 0.25}{\frac{769 (0.0025)}{3.84} + (0.25)}$$

$$n = \frac{192.5}{\frac{1.9225}{3.84} + (0.25)}$$

$$n = \frac{192.5}{0.750651}$$

$$n = 256$$

### 3.2.5 Proceso de selección

La muestra es de tipo probabilística por eso se aplicará la selección sistemática de elementos muestrales en la Escuela para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro, ECUNEMI ya que es muy amplia la población que conforman el segmento del estudio, con el propósito de obtener información de manera específica, acertada y precisa al momento de realizar las encuestas.

La selección sistemática de elementos muestrales es elegir una unidad estimada de muestra de forma aleatoria, el primer elemento se escoge en intervalos aleatorios hasta completar el tamaño de la muestra previamente enumerados los elementos de la población a la que se va aplicar.

### **3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS**

#### **3.3.1 Métodos teóricos**

Los métodos aplicados permitirán el desarrollo de la investigación en relación directa con la información recopilada que da valor de manera objetiva a lo que se está tratando de evidenciar, los métodos considerados se definen a continuación:

##### **Método Analítico**

Este método consiste en la desmembración de toda la información por medio de un análisis descomponiendo cada uno de los fenómenos previamente observado y realizando un estudio calificador de un hecho en particular, permite conocer más sobre el objeto de estudio situado en la atención a sus partes, detalles y características para posteriormente poder definirlo.

##### **Método Sintético**

Es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, mediante el cual la síntesis se la puede definir como un procedimiento mental que implica comprender la esencia de lo que se desea saber, conocer sus aspectos y relaciones básicas en una perspectiva global.

##### **Método Inductivo-Deductivo**

El método inductivo establece un principio general una vez realizado el estudio analizando los hechos. Los métodos inductivos a utilizarse en la investigación son las siguientes herramientas: La encuesta y entrevista. El método deductivo parte de verdades previamente establecidas generalmente para luego definir las en casos particulares y comprobar su validez.

### **3.3.2 Métodos empíricos**

Su aporte al proceso de investigación es el resultado fundamentalmente de la observación ya que permite la obtención de información y validación de la teoría, la cual congrega todo tipo de información para la iniciación de la indagación.

### **3.3.3 Técnicas e instrumentos**

#### **La encuesta**

Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario. Es impersonal porque el cuestionario no lleve el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos.<sup>16</sup>

#### **La entrevista**

Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado. Se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación. La entrevista es una técnica antigua, pues ha sido utilizada desde hace mucho tiempo en psicología y, desde su notable desarrollo, en sociología y en educación. De hecho, en estas ciencias, la entrevista constituye una técnica indispensable porque permite obtener datos que de otro modo serían muy difíciles conseguir.

---

<sup>16</sup> Portal de Relaciones Publicas: <http://www.rppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>

### **3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN**

Los procedimientos estadísticos de la información obtenida mediante las encuestas y entrevistas se la realizará mediante el programa de Microsoft Excel en donde se tabulara y se creará una base de datos, en la cual será procesada y analizada para obtener el conteo y los resultados concernientes a las mismas lo cual permitirá realizar de la mejor manera la representación gráfica circulares.

El diseño de los gráficos estadísticos tendrá el respectivo formato adecuado conforme lo requiera el reglamento de la institución, formato como numeración, índice y pie de página; esto se lo realizará con el propósito de mejorar la calidad, diseño y presentación de forma eficiente para fortalecer lo más relevante del estudio.



## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

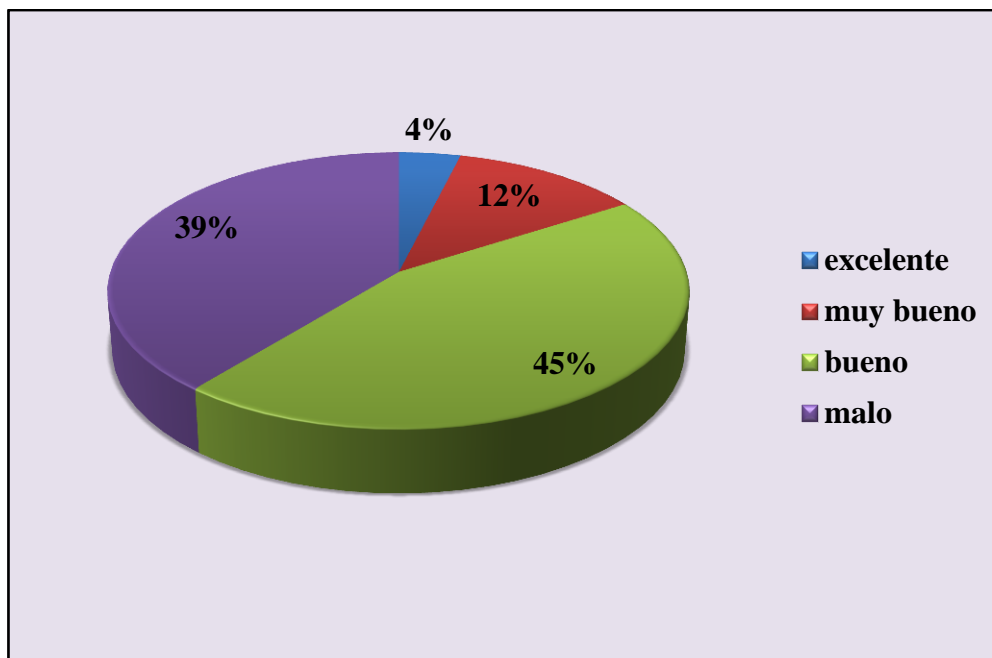
La encuesta que se ha realizado está dirigida al personal administrativo, técnico, docentes instructores y estudiantes actualmente matriculados en la Escuela para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro, ECUNEMI, el cual se detallará los resultados de cada una de las preguntas aplicadas en las encuestas.

#### 1.- ¿Cómo calificaría el uso de la tecnología en los procesos de enseñanza y aprendizaje de la ECUNEMI?

**Cuadro 1.** Resultados de la pregunta uno “Calificación de la tecnología”

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	10	4%
Muy Bueno	31	12%
Bueno	115	45%
Malo	100	39%
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

**Autor:** Ing. Héctor Oviedo Miranda



**Figura 1.** Representación gráfica de los resultados de la pregunta uno de la encuesta.

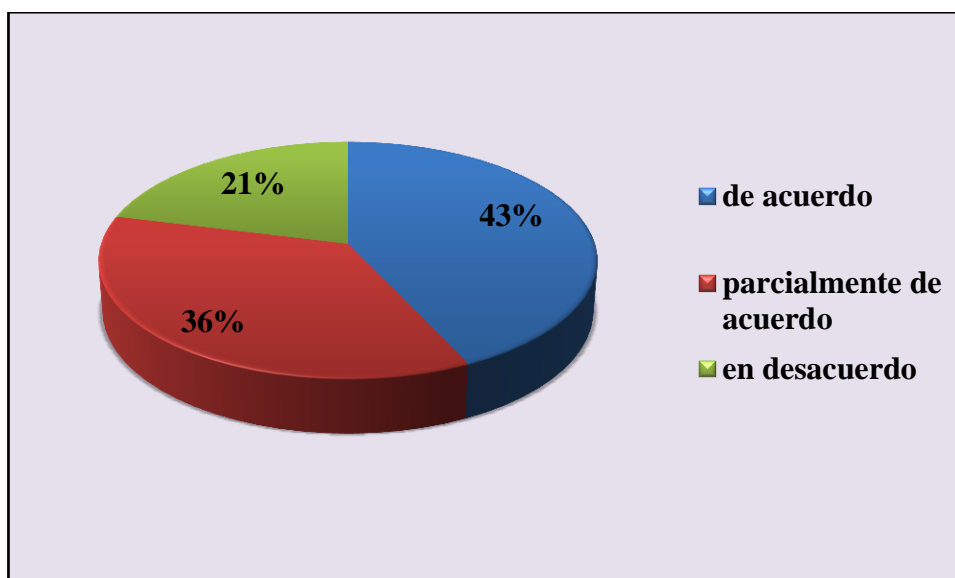
El objetivo de esta pregunta es conocer la calificación que le dan los encuestados al uso de la tecnología en los procesos de enseñanza y aprendizaje que posee la institución. Según los resultados observados en el gráfico el 45% de los encuestados dan una calificación a la tecnología utilizada por la ECUNEMI como bueno, el 39% lo califica como malo, el 12% como muy bueno, y por último la alternativa excelente obtuvo el 4% de acogida.

**2.- ¿Considera usted que los sílabos académicos de la institución deberían ser estandarizados para una mejor gestión académica?**

**Cuadro 2.** Resultados de la pregunta dos “Sílabos Académicos”

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
De acuerdo	110	43%
Parcialmente de acuerdo	92	36%
En desacuerdo	54	21%
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

**Autor:** Ing. Héctor Oviedo Miranda



**Figura 2.** Representación gráfica de los resultados de la pregunta dos de la encuesta.

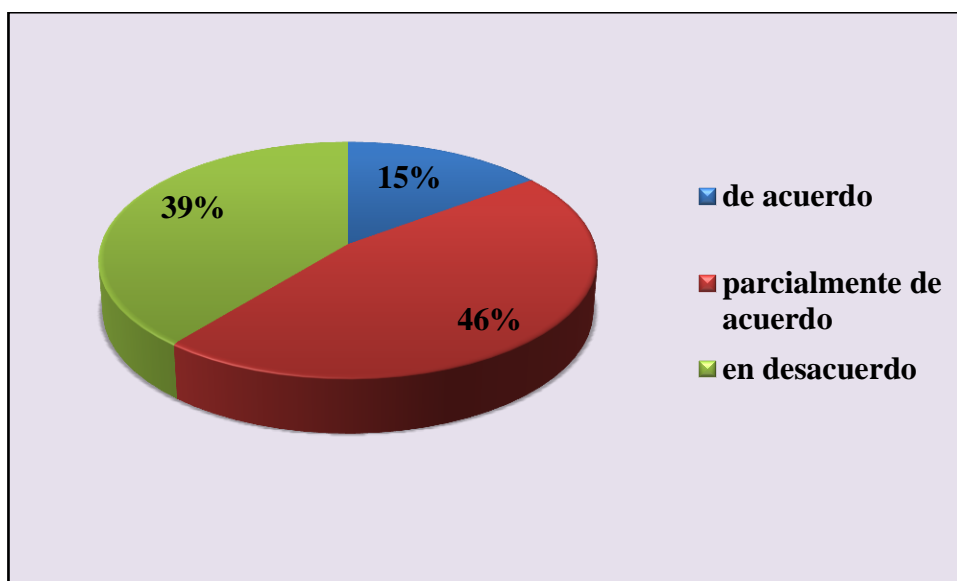
El 43% de los encuestados consideraron que la estandarización de los sílabos mejorara la gestión académica de la institución, mientras que el 21% demostraron su desacuerdo ya que consideran que la estandarización no tiene influencia en la gestión académica pero al resultado positivo existe un respaldo del 36% que refleja un parcialmente de acuerdo esto se toma como un efecto positivo para la investigación.

**3.- ¿Para usted los materiales didácticos brindados por la institución aportan a la calidad y aprendizaje de los estudiantes?**

**Cuadro 3.** Resultados de la pregunta tres “Materiales Didácticos”

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
De acuerdo	38	15%
Parcialmente de acuerdo	118	46%
En desacuerdo	100	39%
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

**Autor:** Ing. Héctor Oviedo Miranda



**Figura 3.** Representación gráfica de los resultados de la pregunta tres de la encuesta.

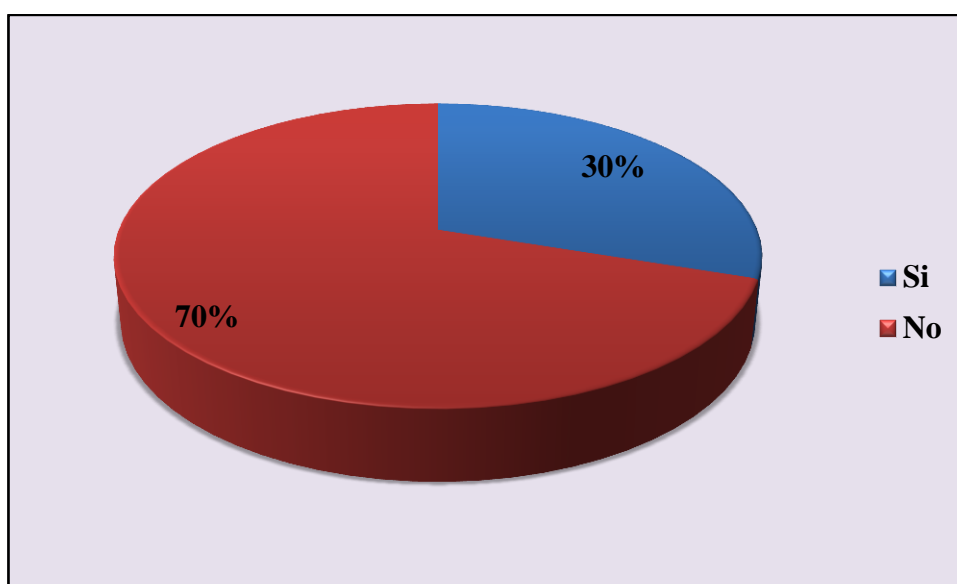
En los resultados obtenidos es evidente el desacuerdo de los encuestados ya que refleja un 39% que consideran que los materiales didácticos entregados por la institución no aporta en la calidad de aprendizaje de los estudiantes mientras tanto el 15% de los encuestados están de acuerdo con esos materiales entregados pero es evidentemente el resultado desfavorable para la calidad de los materiales didácticos.

#### 4.- ¿Conoce usted los reglamentos y normas vigentes en la Estructura Organizacional de la ECUNEMI?

**Cuadro 4.** Resultados de la pregunta cuatro “Estructura Organizacional”

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	77	30%
No	179	70%
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

**Autor:** Ing. Héctor Oviedo Miranda



**Figura 4.** Representación gráfica de los resultados de la pregunta cuatro de la encuesta

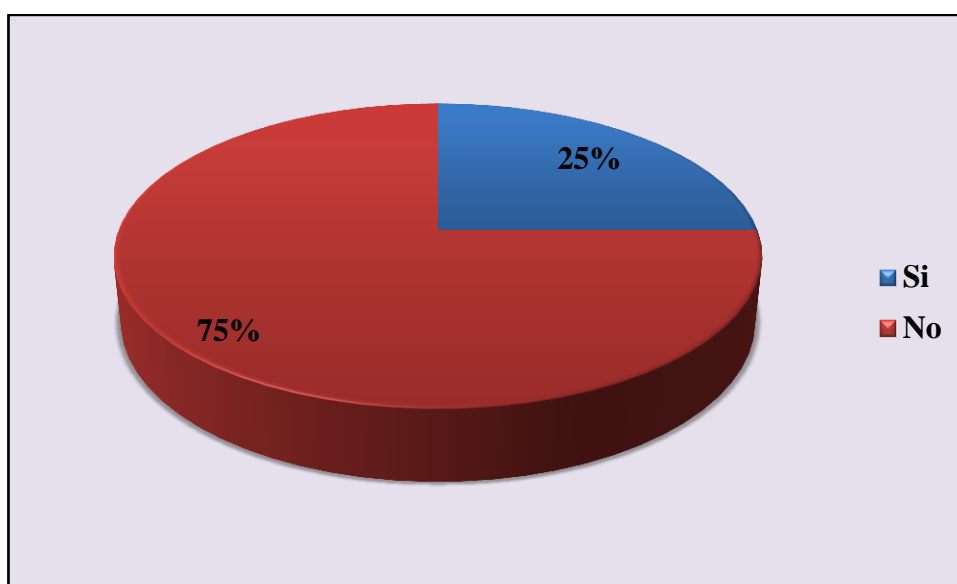
El 70% de los resultados obtenidos reflejan que los encuestados no tienen conocimiento alguno sobre las normas y reglamentos vigentes para la Escuela de conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro (ECUNEMI), por ende la estructura organizacional no estaría cumpliendo con los requerimientos adecuados conforme las leyes vigentes y esto incide en los niveles de calidad en la gestión administrativa y técnica de la institución y por último el 30% si tiene conocimientos sobre estas normas.

**5.- ¿Considera que los procesos de capacitación al personal de la ECUNEMI es adecuado y de buena calidad?**

**Cuadro 5.** Resultados de la pregunta cinco “Capacitación al Personal”

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	64	25%
No	192	75%
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

**Autor:** Ing. Héctor Oviedo Miranda



**Figura 5.** Representación gráfica de los resultados de la pregunta cinco de la encuesta

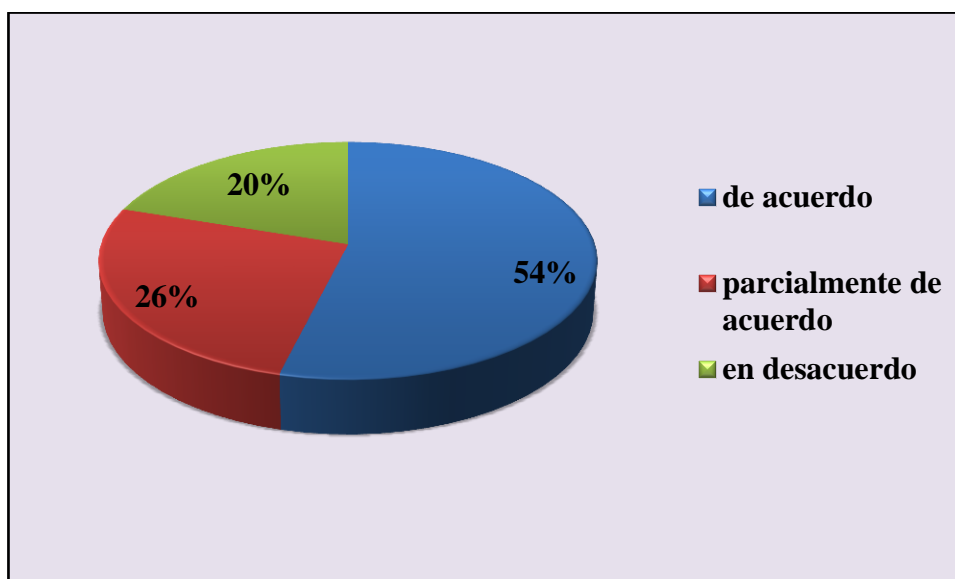
Conforme los resultados obtenidos reflejan un 75% de los encuestados consideran que los procesos de capacitación al personal no son los adecuados y no poseen la calidad necesaria para la gestión administrativa y académica de la institución, mientras que el 25% de los encuestados consideran que si son adecuados dichos procesos.

**6.- ¿Considera que debería existir una mejor implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la institución?**

**Cuadro 6.** Resultados de la pregunta seis “Implementación de un SGC”

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
De acuerdo	138	54%
Parcialmente de acuerdo	67	26%
En desacuerdo	51	20%
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

**Autor:** Ing. Héctor Oviedo Miranda



**Figura 6.** Representación gráfica de los resultados de la pregunta seis de la encuesta

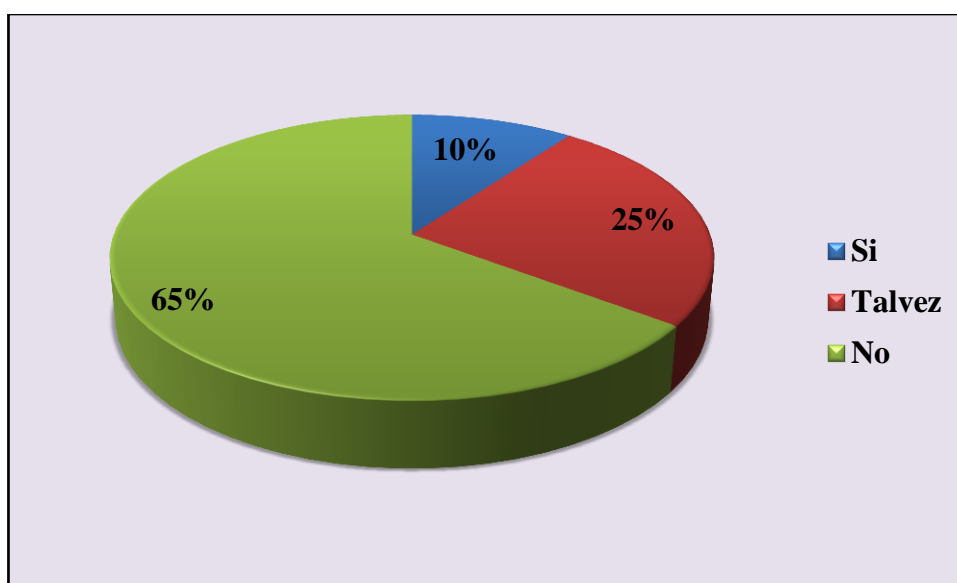
El 54% de los encuestados estuvieron de acuerdo con que debería existir una mejor implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para la Escuela de conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro (ECUNEMI), mientras que el 26% estuvieron parcialmente de acuerdo y el 20% demostraron su desacuerdo ya que consideran que la institución no necesitaría ninguna mejora.

## 7.- ¿Actualmente la institución posee un control de registros y documentos?

**Cuadro 7.** Resultados de la pregunta siete “Control de registros y documentos”

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	26	10%
Talvez	64	25%
No	166	65%
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

**Autor:** Ing. Héctor Oviedo Miranda



**Figura 7.** Representación gráfica de los resultados de la pregunta siete de la encuesta

Los resultados de esta pregunta refleja que actualmente la Escuela para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro (ECUNEMI) no posee un adecuado control de registros y documentos así lo mencionan el 65% de los encuestados, mientras que el 25% aluden que talvez podría existir un debido control y por ultimo solo el 10% de los encuestados atribuyen positivamente acerca de la pregunta encuestada.

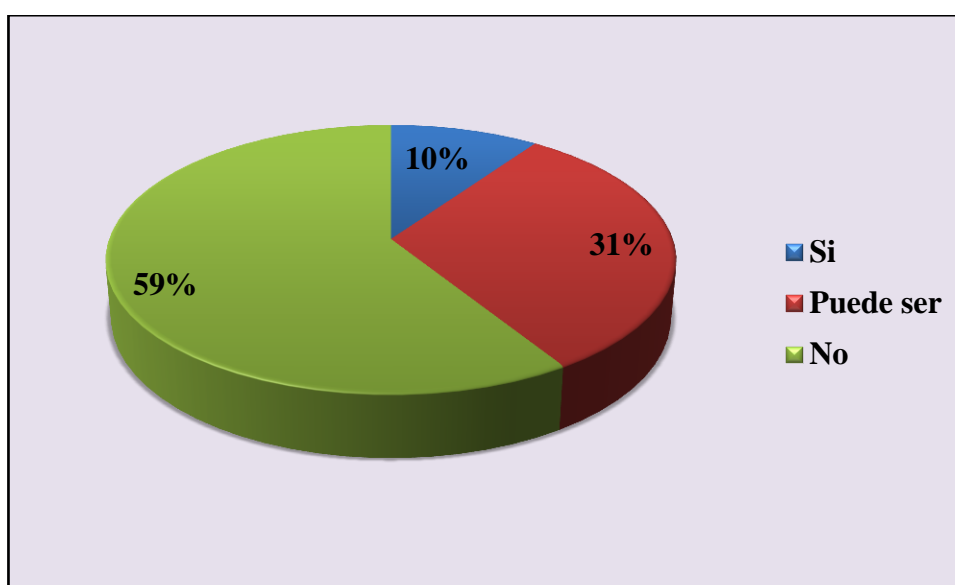


**8.- ¿Cree usted que la institución en la actualidad cuenta con un excelente manual de calidad?**

**Cuadro 8.** Resultados de la pregunta ocho “Manual de Calidad”

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	25	10%
Puede ser	80	31%
No	151	59%
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

**Autor:** Ing. Héctor Oviedo Miranda



**Figura 8.** Representación gráfica de los resultados de la pregunta ocho de la encuesta

El 59% de los encuestados mencionan que la Escuela para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro (ECUNEMI) no cuenta con un excelente manual de calidad, mientras que el 31% no están seguros de que existan dichos manuales por eso dicen que puede ser; y en última instancia en un 10% de los encuestados aluden que sí existen manuales de calidad en la institución.

## **4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS**

La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por eso la preocupación de la Escuela para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro (ECUNEMI) es mejorar la calidad de sus servicios ya que está formando una muy buena trayectoria en el mercado, sin embargo uno de los principales problemas que posee es que no cuentan con debidos manuales tanto para los procedimientos como las funciones y perfiles de cada uno de los cargos existentes, situación que está afectando al rendimiento de la misma, por ello es necesario buscar mecanismos para optimizar los recursos que se poseen para incrementar los niveles de calidad de esta institución y así obtener la posición en el mercado deseada.

## **4.3 RESULTADOS**

Luego de culminar la encuesta se pudo contar con información relevante sobre la problemática planteada, y en el análisis de la misma, los objetivos del estudio, la metodología aplicada, y se ha definido las siguientes conclusiones:

- a) A pesar de que los encuestados en la pregunta uno de la encuesta señalen en un 45% que la Escuela para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro (ECUNEMI) usa la tecnología en los procesos de enseñanza y aprendizaje en un nivel bueno esto no significa que posee un buen rendimiento por lo tanto se debe buscar mecanismos para mejorar la calidad del servicio y elevar los niveles de calidad que este tiene ante el uso de estas nuevas tendencias tecnológicas.
- b) La estandarización de los sílabos académicos que posee la Escuela para conductores profesionales de la UNEMI es considerada por los encuestados en un 43% en la pregunta dos de la encuesta, factible para mejorar la gestión

académica; esto nos indica cuán importante es que los sílabos académicos estén acorde los requerimientos, bajo las normas y leyes vigentes para este tipo de instituciones.

- c) Según los encuestados en la pregunta tres de la encuesta el desacuerdo es evidente ya que refleja en un 39% que consideran que los materiales didácticos entregados por la institución no aporta en la calidad de aprendizaje de los estudiantes por lo tanto se debe analizar el material que se usa en la gestión académica de la Escuela para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro (ECUNEMI) para analizar la pertinencia del mismo y así incorporar mejoras mediante el uso de un sistema de gestión de calidad.
- d) La implementación de un mejor Sistema de gestión de calidad para la Escuela de conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro es respaldada por los encuestados en un 54% que estuvieron de acuerdo de la existencia del mismo.
- e) Es necesario la elaboración de manuales de funciones ya que se considera importante porque a través del mismo se podrá medir la productividad de cada empleado. Para llevar a cabo de la mejor manera estas funciones va de la mano con un excelente perfil de puesto porque no se puede delimitar responsabilidades y funciones de un puesto específico al personal administrativo que no acaten las determinadas características, normas y requerimientos que demanda el puesto.
- f) También se considera de suma importancia la elaboración de manuales de procedimientos donde se indique paso a paso como realizar un trabajo de calidad. Las capacitaciones para el personal de la Escuela para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro (ECUNEMI) serán de mucha ayuda para mejorar y obtener una buena gestión administrativa y académica para así proyectar a la institución credibilidad y prestigio dentro del mercado donde se desempeña.

#### 4.4 HIPÓTESIS Y VERIFICACIÓN

- **Hipótesis General.-** La gestión académica y administrativa de la Escuela para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro está incidiendo en los niveles de calidad y eficiencia en los servicios que ofrece.  
**Verificación.-** En efecto los niveles de calidad y eficiencia en los servicios que ofrece la Escuela para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro (ECUNEMI) son incididos por la gestión académica y administrativa, esto es respaldado con la información obtenida en la pregunta seis de la encuesta realizada, lo cual arrojó un 54% que consideran que en la institución debería existir un mejor sistema de gestión de calidad.
- **Hipótesis Particular 1.-** El contar con sílabos que no están estandarizados incide en los niveles de calidad de la gestión académica de la ECUNEMI.  
**Verificación.-** Los resultados obtenidos en la pregunta dos de la encuesta realizada nos refleja que el 43% de los encuestados mencionan que la estandarización de los sílabos académicos mejorara la gestión académica de la institución ya que no existen en la misma, estos datos respaldan la confirmación de la hipótesis que los sílabos no estandarizados en efecto si incide en la calidad de la gestión académica de la Escuela para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro.
- **Hipótesis Particular 2.-** La no utilización de tecnología avanzada en los procesos enseñanza y aprendizaje afecta los niveles de calidad de la gestión académica de la ECUNEMI.  
**Verificación.-** Efectivamente los niveles de calidad de la gestión académica de la Escuela para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro es afectada por la no utilización de tecnologías avanzadas en los procesos de enseñanza y aprendizaje según los datos obtenidos en la pregunta uno de la encuesta realizada que reflejó un 39% de mal uso de estas

tecnologías y tan solo el 4% aludían que el uso de las mismas son de excelente calidad.

- **Hipótesis Particular 3.-** El material didáctico utilizado en la gestión académica de la ECUNEMI no aporta en la formación de calidad de los estudiantes.

**Verificación.-** En la pregunta tres de la encuesta realizada confirman que el material didáctico utilizado por la Escuela para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro en la gestión académica no aporta en la formación de calidad de los estudiantes ya que un 39% de los encuestados reflejaron su desacuerdo con estos materiales didácticos brindados por la institución.

- **Hipótesis Particular 4.-** La estructura organizacional de la ECUNEMI no cumple con los requerimientos de la ANT y no constituye una gestión administrativa técnica lo que incide en los niveles de calidad de la gestión organizacional.

**Verificación.-** Según los datos obtenidos en la pregunta cuatro de la encuesta realizada solo el 30% de la población objeto tiene conocimientos sobre los requerimientos, normas y reglamentos vigentes en la estructura organizacional de la Escuela para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro por lo cual al no tener conocimiento alguno esto incide en los niveles de calidad de la gestión organizacional.

- **Hipótesis Particular 5.-** Los procesos de capacitación al personal docente, instructores y administrativos no son adecuados en calidad y cantidad a las necesidades de la organización.

**Verificación.-** En efecto la información obtenida en la pregunta cinco de la encuesta realizada un 75% de los encuestados no consideran adecuados en calidad los procesos de capacitación al personal de la institución.

Una vez que se ha revisado la problemática, formulando y sistematizando la misma para plantear objetivos y justificar la realización del trabajo, analizado el marco teórico pertinente para plantear las hipótesis, estas se han trabajado con una metodología hasta llegar a su validación, considero pertinente sugerir la implementación de una Guía Metodológica para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008, en la Escuela de Conducción de la Universidad Estatal de Milagro ECUNEMI Año 2014 cuya referencia se presenta en el capítulo V de este documento.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 TEMA**

Proponer una Guía Metodológica para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008, en la Escuela de Conducción de la Universidad Estatal de Milagro ECUNEMI.

#### **5.2 JUSTIFICACIÓN**

La Escuela para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro ECUNEMI, está gestionada por la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Estatal de Milagro (EPUNEMI) desde hace 2 años proporcionando el servicio de capacitación a los conductores en busca de profesionalizar esta actividad, esta empresa a su vez considera los lineamientos dispuestos por la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) cuyos objetivos son:

- Administrar, regular, controlar y gestionar el sector estratégico de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, ejerciendo las competencias fijadas en la Constitución y la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

- Construir un sistema de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial que proporcione los servicios en estas materias para lo cual se aplicará un modelo de gestión institucional sustentado en la administración por competencias y procesos, garantizando el manejo de la movilidad que responda a los cambios del entorno, en coordinación con los lineamientos.

Este trabajo se justifica por la necesidad de mejorar una organización que en última instancia se dedica a salvar vidas humanas, esto debido a la elevada incidencia de accidentes de tránsito en el país que dejan secuelas de muerte y personas con discapacidades, se considera que incorporando calidad a los procesos que se cumplen en la escuela de conducción en el mediano y largo plazo vamos a salvar vidas.

La Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Estatal de Milagro (EPUNEMI), con su unidad de negocios Escuela de Formación de Conductores Profesionales (ECUNEMI), desarrolla el proyecto de vinculación con la comunidad. El objetivo de este proyecto es promover y concienciar en general la importancia de conducir con responsabilidad, mediante la aplicación de todos los conocimientos adquiridos en clases por los estudiantes para coadyuvar a disminuir los accidentes de tránsito debido a impericias de los conductores y peatones. Y a su vez aportar con una herramienta pedagógica que permita dirigir hacia un comportamiento vial, e insertar una conducta preventiva que cooperen con el cuidado y respeto de la vida propia y la de los demás integrantes de la comunidad. Con esto se pretende mejorar el compromiso y actitud decidida de colaboración con los problemas viales del entorno.

En cuanto a los aspectos teóricos se podría considerar realizar una recopilación de los elementos teóricos existentes que aportan en la gestión de la calidad de este tipo de organizaciones. Metodológicamente a través del estudio de la problemática, la estructura que se logre puede ser replicable a otras Escuelas de Conductores Profesionales que pertenecen a las universidades públicas y a otras que son de carácter privado.



### 5.3 FUNDAMENTACIÓN

La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

#### **La Norma ISO en empresas de servicio<sup>17</sup>**

Para comenzar a hablar de las normas ISO 9000, es importante partir de la concepción de estándares planteada por Guasch, Racine, Sánchez y Diop, (2008), quienes mencionan que los estándares están presentes en todo el mundo hoy, definen en gran medida el modo como las personas, productos y procesos interactúan uno con otros y con su ambiente. Un estándar se puede considerar como un patrón o modelo que ha sido establecido por cierta autoridad, costumbre o consenso general. Los estándares de calidad no son ajenos a esta definición y en este capítulo se describen los estándares de las normas ISO 9000, con el fin de tener un referente que nos permita desarrollar esta obra.

La Organización ISO, es una Organización Internacional de Estandarización conformada por los diferentes organismos de Estandarización nacionales del mundo. Esta Organización en 1989 publicó la primera serie de norma ISO 9000, entre las que se destacaban la ISO 9001, la ISO 9002 y la ISO 9003, normas que permitían establecer los requisitos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad en las Empresas.

Estas normas están sujetas a la revisión y mantenimiento quinquenal, con el fin de que puedan responder a las exigencias de los mercados actuales, lo cual originó que en el año de 1994, se publicara la primera revisión de la familia de las normas ISO 9000. Posteriormente, en el año 2000, se hace una nueva revisión de la norma con cambios significativos, generándose a través de esta nueva revisión el cambio de la norma de Aseguramiento de la Calidad versión 1994 por la norma que establece la Gestión de la Calidad. En el 2008 se presenta una nueva versión de la norma ISO 9001 en donde se realizan una serie de enmiendas y aclaraciones de la norma anterior.

---

<sup>17</sup> FONTALVO HERRERA, Tomas y VERGARA SCHMALBACH, Juan: *“La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008”* Universidad de Cartagena, Primera edición, 2010, p. 11

## **Beneficios de la norma ISO 9001**

Dearing J (2007), en su artículo cuales son los beneficios de ISO 9001 plantea que implementar la norma en mención genera los siguientes beneficios:

- Proporciona disciplina la interior del sistema en donde se esté implementando.
- Contiene las bases de un buen sistema de gestión de la calidad, al facilitar unos requisitos de calidad para el cliente, así como también la capacidad para satisfacer a estos. Garantiza que tenemos talento humano, edificios, equipos, servicios capaces para cumplir con los requisitos de los clientes. Y nos permite identificar problemas para corregirlos y prevenirlos.
- También se constituye en un programa de marketing con impacto a nivel mundial, al constituirse en un referente internacional utilizado en más de 150 países.

## **La familia de normas ISO 9000<sup>18</sup>**

Esta nueva versión 2008, se enfoca también en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, con un enfoque basado en procesos, con lo que se busca que la Organización articule sus procesos, procedimientos, tareas y el trabajo de las personas de forma sistémica, con lo que se logra un mejoramiento continuo dentro de las organizaciones.

Esta norma ISO 9001:2008, conserva los requisitos anteriores, como son los siguientes cinco numerales:

1. Sistema de Gestión de la Calidad
2. Responsabilidad de la Dirección
3. Gestión de los Recursos
4. Realización del Producto o Prestación del Servicio
5. Medición, Análisis y Mejora

---

<sup>18</sup> FONTALVO HERRERA, Tomas y VERGARA SCHMALBACH, Juan: “*La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*” Universidad de Cartagena, Primera edición, 2010, pp. 12-13

A continuación se muestran las cláusulas que como producto de la revisión, presentaron mayores comentarios:

- Requisitos generales
- Documentación
- Recursos humanos
- Diseño y desarrollo
- Producción y prestación de servicios
- Seguimiento y medición
- Mejora

### Principios de la gestión de la calidad<sup>19</sup>

Para el logro de la implementación de un sistema de gestión de la calidad en las empresas, la norma ISO 9000 posee ocho principios que pueden ser utilizados con el fin de direccionar las empresas hacia un mejor desempeño; estos principios los podemos observar a través de la siguiente figura.



**Figura 9.** Principios del Sistema de Gestión de la Calidad.

**Fuente:** [www.google.com.ec](http://www.google.com.ec)

<sup>19</sup> FONTALVO HERRERA, Tomas y VERGARA SCHMALBACH, Juan: “La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008” Universidad de Cartagena, Primera edición, 2010.

## **Principio 1 Enfoque Al Cliente.**

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

### Beneficios:

Incrementar efectividad en el uso de los recursos de la organización para incrementar la satisfacción del cliente, aumentar la lealtad de los clientes, repitiendo negocios.

### Aplicar este principio se traduce en:

- Investigar y entender las necesidades del cliente y sus expectativas.
- Asegurar que los objetivos de la organización están ligados con las necesidades y expectativas del cliente.
- Comunicar las necesidades y expectativas del cliente a toda la organización.
- Medir la satisfacción del cliente y actuar sobre estos resultados.
- Sistemáticamente administrar las relaciones con los clientes.
- Asegurar un enfoque balanceado entre la satisfacción del cliente y otras partes interesadas, como los propietarios, empleados, proveedores, financieros, la comunidad local y la sociedad en su conjunto.

## **Principio 2 Liderazgo.**

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

### Beneficios:

La gente entenderá y se motivará con las metas y objetivos de la organización. Las actividades se evaluarán, alinearán e implementarán en un camino unificado. Los malos entendidos de comunicación entre niveles en una organización se minimizarán.

### Aplicar este principio se traduce en:

- Considerar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo los clientes, propietarios, empleados, proveedores, financieros, comunidades locales y la sociedad en su conjunto. Establecer una visión clara del futuro de la organización.
- Estableciendo metas y objetivos desafiantes.
- Crear y sostener valores, principios y modelos de ética en todos los niveles de la organización. Establecer confianza y eliminar temor.
- Proveer a la gente de los recursos adecuados, entrenamiento y libertad para actuar con responsabilidad. Inspirar, motivar y reconocer las contribuciones de la gente.

### **Principio 3 Participación Del Personal.**

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

#### Beneficios:

- Motivar, involucrar al personal a través de la organización.
- Innovación y creatividad en el establecimiento de objetivos de la organización.
- El personal se dará cuenta de su propio desempeño.
- El personal se involucrará y participará en la mejora continua.

#### Aplicar este principio se traduce en:

- El personal entiende la importancia de su contribución y rol en la organización.
- El personal identifica restricciones para su desempeño.
- El personal identifica a los dueños de proceso y sus responsabilidades en los problemas para resolverlos.
- El personal evalúa su desempeño a través de las metas y objetivos personales.
- El personal busca activamente oportunidades para mejorar su competencia, conocimiento y experiencia. El personal busca libremente el conocimiento y la experiencia.

- El personal discute abiertamente temas y problemas de su labor.

#### **Principio 4 Enfoque Basado En Procesos.**

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

##### Beneficios:

- Costos más bajos, tiempos ciclo más cortos, consiguiendo uso efectivo de recursos.
- Mejora y consistencia de resultados.
- Enfoque y priorización de oportunidades de mejora.

##### Aplicar este principio se traduce en:

- Sistemáticamente, definir las actividades necesarias para obtener los resultados.
- Establecer claras responsabilidades para las actividades clave.
- Analizar y medir la capacidad de las actividades clave.
- Identificar las interfaces de actividades clave a través y entre las funciones de la organización.
- Enfocarse en los factores –como recursos, métodos y materiales- que mejorarán las actividades clave de la organización.
- Evaluar riesgos, consecuencias e impactos de actividades en clientes, proveedores y otras partes interesadas.

#### **Principio 5 Enfoque De Sistemas Para La Gestión.**

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

##### Beneficios:

- La integración y alineación de los procesos será la mejor forma de llevar a cabo los resultados deseados.
- Habilidad en enfocar esfuerzos a procesos clave.

- Proveer confianza a las partes interesadas, a través de consistencia, efectividad y eficiencia de la organización.

Aplicar este principio se traduce en:

- Estructurar un sistema para llevar a cabo los objetivos de la organización de la mejor forma en efectividad y eficiencia.
- Entender las independencias entre los procesos y el sistema.
- Estructurar enfoques que armonicen e integren procesos.
- Proveer un mejor entendimiento de los roles y responsabilidades necesarios para llevar a cabo objetivos comunes y derribar barreras funcionales.
- Entender las capacidades organizacionales y establecer prioridades en las restricciones de recursos para la acción.
- Establecer como objetivo y definir las actividades que deben operar en el sistema en forma específica. Continuamente mejorar el sistema a través de la medición y la evaluación.

### **Principio 6 Mejora Continua.**

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

Beneficios:

- Ventaja en el desempeño a través de la mejora de las capacidades organizacionales.
- Alineación de actividades de mejora a todos niveles con la intención estratégica de la organización.
- Flexibilidad para reaccionar rápido a las oportunidades.

Aplicar este principio se traduce en:

- Emplear un enfoque consistente con la organización y su desempeño.
- Proveer personal con entrenamiento en métodos y herramientas de mejora continua.

- Hacer de la mejora continua en productos, procesos y sistemas un objetivo para cada individuo en la organización. Establecer metas para guiar y medir la mejora continua.
- Reconocer y documentar mejoras.

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

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

#### Beneficios:

- Decisiones informadas.
- Habilidad creciente para demostrar la efectividad de decisiones pasadas a través de referencias a hechos y datos registrados.
- Incrementar habilidad para revisar, mejorar y cambiar opiniones y decisiones.

#### Aplicar este principio se traduce en:

- Asegurar que los datos y la información son lo suficientemente actuales y disponibles.
- Hacer los datos accesibles a quienes los necesitan.
- Analizar datos e información utilizando métodos válidos.
- Tomar decisiones y acciones basadas en hechos analizados, balanceados con la experiencia e intuición.

### **Principio 8 Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor**

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

#### Beneficios:

- Incrementar habilidad para crear valor para ambas partes.
- Flexibilidad y velocidad en respuestas a los cambios de mercado o de necesidades y expectativas de clientes.
- Optimización de costos y recursos.



Aplicar este principio se traduce en:

- Establecer relaciones que balanceen exigencias de corto plazo con consideraciones de largo plazo.
- Fusión de experiencia y recursos entre socios.
- Identificar y seleccionar proveedores clave.
- Aclarar y abrir comunicación.
- Compartir información y planes futuros.
- Establecer desarrollo conjunto y actividades de mejora.
- Inspirar, motivar y reconocer mejoras de proveedores

## **5.4 OBJETIVOS**

### **5.4.1 Objetivo General de la Propuesta**

Plantear una guía metodológica enfocada en los procesos en la Escuela para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro (ECUNEMI), a través de la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para mejorar los niveles de calidad en la gestión administrativa y académica de la institución, Año 2014.

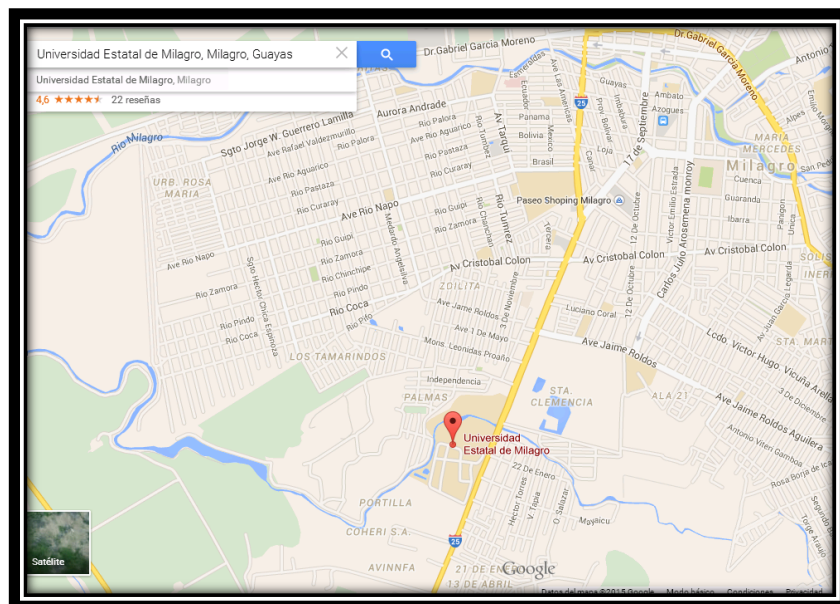
### **5.4.2 Objetivos Específicos de la Propuesta**

- Plantear la estandarización de los sílabos mediante la aplicación de principios de mejoramiento continuo y gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001:2008 dentro de la Escuela para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro (ECUNEMI) para clarificar la gestión académica al docente y al alumno.
- Sugerir aplicación de tecnología y recursos didácticos pertinentes a la realidad actual, mediante la aplicación de principios de mejora continua para alcanzar niveles de excelencia académica.

- Plantear una estructura organizacional flexible y que cumpla con las exigencias de los entes de control, a través de la definición de procesos y perfiles para lograr elevados niveles de desempeño.
- Sugerir procesos de capacitación oportunos y pertinentes a cada uno de los cargos definidos en la estructura organizacional, a través de evaluaciones de desempeño periódicas para mejorar los niveles de desempeño.

## 5.5 UBICACIÓN

La Escuela para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro (ECUNEMI) se encuentra situada en la República del Ecuador, Provincia del Guayas, Cantón Milagro, en la Ciudadela Universitaria Km 1.5 vía Virgen de Fátima.



**Figura 10.** Mapa de ubicación geográfica de la institución (ECUNEMI).

**Fuente:** [www.google.com.ec](http://www.google.com.ec)

## 5.6 ESTUDIO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

### RAZÓN SOCIAL:

Escuela de capacitación para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro (ECUNEMI).

### LOGOTIPO:



**Figura 11.** Logotipo de la institución.

### MISIÓN

Es una empresa que brinda servicios diversificados de excelencia en el ámbito de la capacitación continua, consultoría y producción, cumpliendo normas de calidad, mediante la participación de personal altamente capacitado, el uso tecnología de punta y moderna infraestructura contribuyendo a potenciar el desarrollo del talento humano y la producción, aportando de esta forma en lo económico y social al buen vivir en la ciudad de milagro, la región cinco y el país.

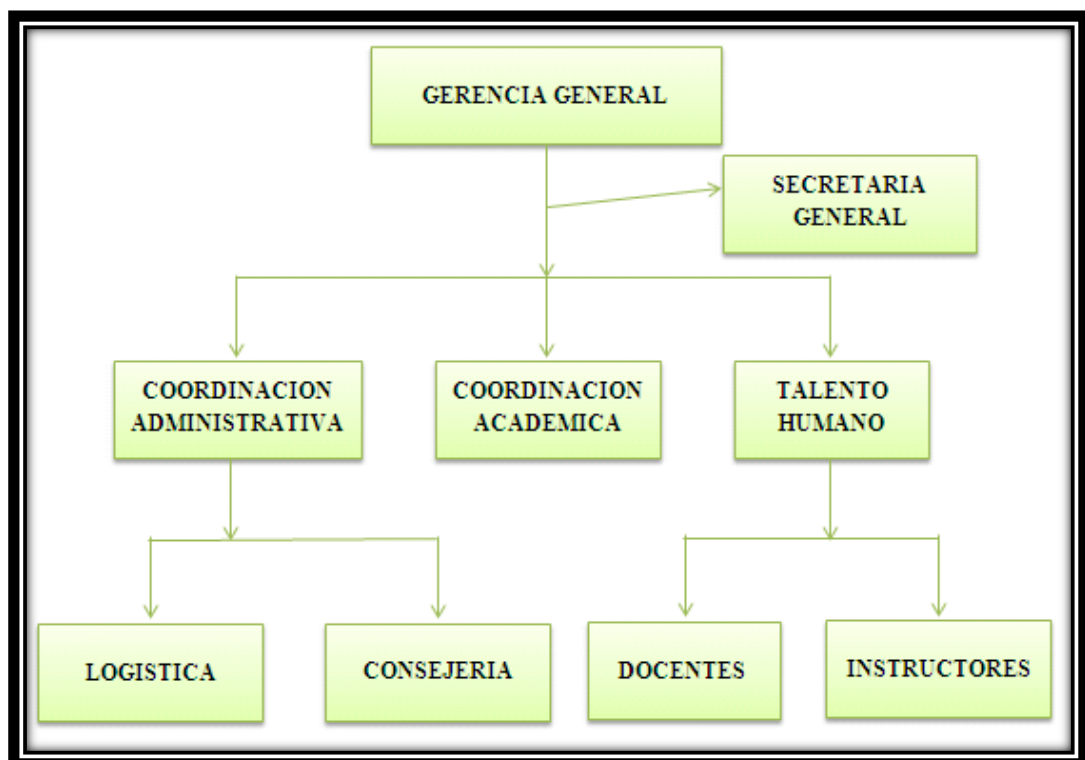
### VISIÓN

Ser una empresa líder y referente en la oferta de servicios de capacitación, consultoría y producción por su gestión pertinente y de calidad certificada, en la ciudad de milagro, la región cinco y el país.

## VALORES

- Liderazgo
- Honestidad
- Compromiso
- Pro actividad
- Responsabilidad
- Trabajo en Equipo

## ORGANIGRAMA PROPUESTO PARA LA INSTITUCIÓN ECUNEMI



**Figura 12.** Organigrama propuesto para la Escuela de capacitación para conductores profesionales ECUNEMI.

La Escuela de capacitación para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro (ECUNEMI) no posee un organigrama jerárquico adecuado, por lo tanto se accedió a diseñar uno con los apropiados cargos para el buen funcionamiento de la institución.

En la parte legal el soporte que ayuda en este trabajo tiene que ver con la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial<sup>20</sup>; con respecto a las escuelas de conducción, del régimen administrativo de las escuelas de conducción y centros de capacitación:

Art. 188.- La formación, capacitación y entrenamiento de los aspirantes a conductores profesionales y no profesionales estarán a cargo de las escuelas de conducción e Institutos Técnicos de Educación Superior autorizados por el Directorio de la Comisión Nacional, las cuales serán supervisadas por el Director Ejecutivo, en forma directa o a través de las Comisiones Provinciales. Las escuelas de formación e Institutos Técnicos de Educación Superior, y capacitación de conductores profesionales y no profesionales para su funcionamiento, deberán cumplir como mínimo, estos requisitos:

- a) Tener objeto social específico en educación y seguridad vial;
- b) Contar con infraestructura física, vehículos e implementos para el aprendizaje teórico-práctico;
- c) En el caso de los Institutos Técnicos de Educación Superior, cumplir con los planes y programas de estudio que determine el CONESUP y que apruebe la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. El CONESUP controlará y evaluará el cumplimiento de los planes y programas de estudio.

En caso de que la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, no aprobare los planes elaborados por el CONESUP, o realizare observaciones a los mismos, deberán remitirse las mismas al CONESUP a fin de que de una manera consensuada se apruebe los planes y programas;

- d) Mantener un cuerpo directivo y docente idóneo.

Las escuelas de conductores a las que se refiere el presente artículo realizarán obligatoriamente, al menos una vez al año, actividades y programas de educación y

---

<sup>20</sup> CONSORCIO PARA EL DERECHO SOCIO - AMBIENTAL: "<http://www.derecho-ambiental.org/Derecho/Legislacion/Ley-Transporte-Terrestre-Transito-Seguridad-Vial-3.html>"

seguridad vial, en beneficio de la comunidad de su respectivo domicilio, acciones que serán reportadas a la Comisión Nacional.

Se faculta al Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP) para que sea el ente encargado de la formación, capacitación, perfeccionamiento y titulación de operadores de maquinaria agrícola.

Art. 189.- El Directorio de la Comisión Nacional autorizará el establecimiento de centros especializados de capacitación para la recuperación de puntos en las licencias de conducir, los cuales funcionarán para:

- a) Los titulares de licencias profesionales; y,
- b) Los titulares de licencias no profesionales.

Art. 190.- El Directorio de la Comisión Nacional dictará las normas de funcionamiento y control de las escuelas de formación, capacitación y entrenamiento de capacitadores e instructores en conducción, tránsito y seguridad vial; profesores; y, auditores viales conforme a la normativa que se expida para el efecto.

De igual manera dictará las normas de funcionamiento y control de la Escuela de Conductores Andinos, conforme a la normativa nacional, y andina vigente.

Art. 191.- El Director Ejecutivo de la Comisión Nacional impondrá a las escuelas de conducción y centros de capacitación, sanciones administrativas, como: multas, suspensión o revocatoria de la autorización de funcionamiento, cuando se compruebe el incumplimiento a las normas vigentes; y podrá ordenar su reapertura, una vez subsanadas las causales que provocaron tal suspensión.

Podrá también ordenar su clausura definitiva en el caso del artículo 93 de esta Ley.

Art. 192.- El Directorio de la Comisión Nacional dictará las normas de funcionamiento para la formación y capacitación del personal de control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, como prerequisite para el desempeño de esta actividad.

Art. 193.- El Director Ejecutivo de la Comisión Nacional, los Directores de las Comisiones Provinciales, conocerán y sancionarán, conforme con sus respectivas

competencias, y con sujeción al procedimiento señalado en esta Ley y sus normas reglamentarias, las infracciones administrativas cometidas por las personas naturales o jurídicas titulares de una autorización o permiso para el funcionamiento de una escuela de conducción y centro de capacitación de conductores profesionales y no profesionales.

Art. 194.- Las infracciones sujetas a una sanción administrativa, se clasifican en leves, graves y muy grave.

Art. 195.- La sanción administrativa no eximirá al infractor de las acciones civiles o penales a que hubiera lugar.

## **5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

La propuesta de una guía metodológica para la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la Escuela de capacitación para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro (ECUNEMI) se realizará mediante la observación de la infraestructura física y organizacional de la institución, es decir, las instalaciones, las áreas de servicios, al personal administrativo y académico, posteriormente se determinarán los procesos, con el propósito de identificar sus entradas y salidas, su interrelación, e identificar indicadores de desempeño para poder gestionar el control en la mejora de la calidad a través del tiempo. Finalmente se diseñará los manuales, para mejorar la calidad en los servicios que proporciona la organización.

### **5.7.1 Actividades**

Las actividades vinculadas a un manual de calidad, se desagrega en la elaboración de los manuales para las distintas actividades que se cumplen en la Escuela de capacitación para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro (ECUNEMI) con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se ofertan en la misma.

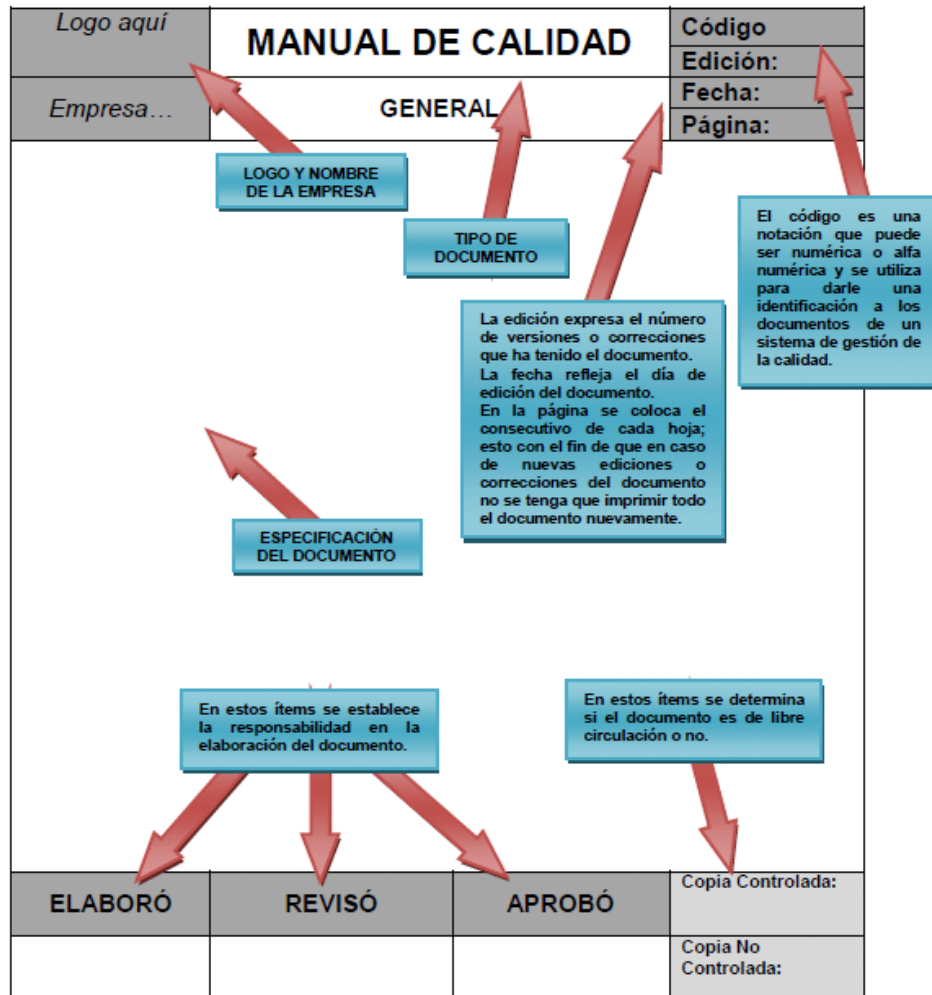
El diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad para la institución, es de vital importancia mostrar evidencia objetiva sobre la eficacia de este; en este sentido el manual de calidad es el documento que evidencia las diferentes actividades que desarrolla la organización y el compromiso para garantizar la satisfacción del cliente, además es el primer documento que solicita el ente certificador cuando va a auditar el SGC, por lo cual debe ser elaborado con mucho detalle y claridad.

En el manual debe aparecer el nombre de la empresa, el alcance del sistema de Gestión de la Calidad, las Exclusiones, presentación de la empresa de servicio, Políticas y Objetivos de Calidad, Descripción de la empresa de servicio, la Responsabilidad y la Autoridad, Descripción de los elementos del Sistema, Referencia de los Procesos y su interacción entre otros que a continuación se presentan en el ejemplo de los elementos que deben tenerse en cuenta cuando se elabora un MANUAL DE CALIDAD<sup>21</sup>:

---

<sup>21</sup> FONTALVO HERRERA, Tomas y VERGARA SCHMALBACH, Juan: *“La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008”* Universidad de Cartagena, Primera edición, 2010





**Figura 13.** Formato que posee un Manual de Calidad.

**Fuente:** Fontalvo Herrera y Vergara Schmalbach

A continuación se presentan los elementos que debe poseer el manual de calidad para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

### Características de la empresa

- Reseña Histórica
- Portafolio de servicios
- Políticas de Calidad
- Objetivos de calidad
- Visión
- Misión

## **Alcance y exclusiones**

### **Descripción del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001: Sistema de gestión de la calidad**

- Requisitos generales
- Requisitos de la documentación
- Generalidades
- Manual de calidad
- Control de la documentación
- Control de los registros de la calidad

### **Responsabilidad de la dirección**

- Compromiso de la dirección
- Enfoque al cliente
- Política de calidad (gestión de la política y declaración de la política de calidad)
- Planificación (objetivos de calidad y planificación de la calidad)
- Responsabilidad, autoridad y comunicación
- Responsabilidad y autoridad (estructura básica de la empresa de servicio y comité de calidad)
- Representante de la dirección.
- Comunicación interna.
- Revisión por la dirección (generalidades, información y resultados de la revisión)

### **Gestión de los recursos**

- Suministro de recursos
- Recursos humanos (generalidades y competencia, toma de conciencia y formación)
- Infraestructura.
- Ambiente de trabajo.

## **Prestación del servicio**

Planificación de la prestación del servicio.

Procesos relacionados con el cliente:

- Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.
- Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.
- Comunicación con los clientes.

Diseño y desarrollo:

- Planificación del diseño y desarrollo.
- Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.
- Resultados del diseño y desarrollo.
- Revisión del diseño y desarrollo.
- Verificación del diseño y desarrollo. Validación del diseño y desarrollo  
Control de cambios del diseño desarrollo.

Compras:

- Proceso de compras.
- Información de las compras.
- Verificación de servicios adquiridos.

Prestación del servicio:

- Control de la prestación del servicio.
- Validación de los procesos de la prestación del servicio.
- Identificación y trazabilidad.
- Propiedad del cliente.
- Preservación del servicio.

Control de equipos de medición y seguimiento.

## **Medición, análisis y mejora**

### Generalidades.

### Seguimiento y Medición.

- Satisfacción del cliente.
- Auditoría interna.
- Seguimiento y medición de los procesos.
- Seguimiento y medición de los servicios.

### Control del servicio no conforme.

### Análisis de los datos.

### Mejora:

- Mejora continua.
- Acciones correctivas.
- Acciones preventivas.

## **MANUAL DE CALIDAD**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC-EC-000. <b>EDICIÓN:</b> 001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b> d/m/a <b>PÁGINA:</b> 1



# MANUAL DE CALIDAD

## ISO 9001:2008

De la

**Escuela de capacitación para conductores  
profesionales ECUNEMI**

Dirección

Ciudadela Universitaria Km 1.5 vía Virgen de Fátima.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------	----------------	----------------

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC-EC-000
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>EDICIÓN:</b> 001
		<b>PÁGINA:</b> 2

## INTRODUCCIÓN

La empresa pública de producción y desarrollo estratégico de la Universidad Estatal de Milagro, cuya sigla es EPUNEMI, se crea mediante resolución del órgano colegiado académico superior de la Universidad Estatal de Milagro, con fecha 26 noviembre 2012, en atención a disposición del Consejo de Educación Superior ente rector de la Secretaría de Educación Superior Ciencia y Tecnología, con el fin de que exista una instancia que gestione las actividades de autogestión de las Universidades del país y que estas se dediquen estrictamente a sus labor de la educación de tercer y cuarto nivel con los niveles de calidad que se requiere para el desarrollo del país. Bajo esta referencia y bajo la base legal que prevé la ley orgánica de empresas públicas y su reglamento.

Las actividades se inician con capacitación para conductores profesionales a través de la Escuela de Conducción que otorga licencias tipo C, autorizada por la Agencia Nacional de Tránsito con la base legal de la Ley de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial que autoriza a las Universidades como entes naturales para procesos de profesionalización de conductores en las diferentes categorías que prevé la citada Ley.

Adicionalmente, aquellas actividades que venía cumpliendo la Universidad en cuanto a educación continua también pasan a ser gestionadas por la Empresa Pública EPUNEMI con una oferta diversificada en atención a las necesidades de la comunidad, del sector empresarial y de la administración pública. Las actividades de consultoría y producción no fueron actividades de inicio pero constan en el plan de desarrollo estratégico de la EPUNEMI.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------	----------------	----------------

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC-EC-000
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>EDICIÓN:</b> 001
<b>FECHA:</b> d/m/a		
		<b>PÁGINA:</b> 3

La Ley Orgánica de Empresas Públicas, ha permitido que a la presente fecha el país cuente con empresas públicas constituidas y que aportan a la gestión de importantes sectores estratégicos y no estratégicos de la economía, en servicios a través de los gobiernos autónomos descentralizados y en nuestro caso las constituidas por las universidades del país en sus actividades de autogestión. las empresas públicas constituidas en diferentes ámbitos de la economía están dinamizando el empleo y la producción.

*La Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Estatal de Milagro EPUNEMI. Su objetivo social es:*

1. Planificar, diseñar, evaluar, priorizar y ejecutar los planes, programas y proyectos de desarrollo local e infraestructura en las zonas de influencia de los proyectos en los sectores estratégicos.
2. Contratar la adquisición de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios, incluidos los de consultoría y fiscalización, necesarios para el cumplimiento de su objeto social.
3. Controlar y fiscalizar la ejecución de los planes, programas y proyectos de desarrollo local en las zonas de influencia de los proyectos en los sectores estratégicos.
4. Suscribir los acuerdos, convenios, contratos y otros instrumentos necesarios para el cumplimiento de su gestión política, comunitaria, comunicacional y de diseño, evaluación y ejecución de proyectos.
5. Coordinar, implementar y liderar las acciones políticas, sociales, comunitarias, comunicacionales y de proyectos necesarias para el cumplimiento de su gestión en territorio.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------	----------------	----------------

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC-EC-000
		<b>EDICIÓN:</b> 001
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		<b>FECHA:</b> d/m/a
		<b>PÁGINA:</b> 4

## MISIÓN

Es una empresa que brinda servicios diversificados de excelencia en el ámbito de la capacitación continua, consultoría y producción, cumpliendo normas de calidad, mediante la participación de personal altamente capacitado, el uso tecnología de punta y moderna infraestructura contribuyendo a potenciar el desarrollo del talento humano y la producción, aportando de esta forma en lo económico y social al buen vivir en la ciudad de Milagro, la región cinco y el país.

## VISIÓN

Ser una empresa líder y referente en la oferta de servicios de capacitación, consultoría y producción por su gestión pertinente y de calidad certificada, en la ciudad de Milagro, la región cinco y el país.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
----------------	----------------	----------------



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC-EC-000
		<b>EDICIÓN:</b> 001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b> d/m/a
		<b>PÁGINA:</b> 5

## SECCIÓN 1 ALCANCE

### 1.1 Generalidades

---

El Manual de la Calidad traza las políticas, los procedimientos y los requisitos de nuestro Sistema de Gestión de Calidad. El sistema está estructurado de tal forma que cumpla con las condiciones establecidas en la Norma Internacional ISO 9001:2008.

El Sistema comprende la planificación, diseño, desarrollo, ejecución y servicios que ofrece la empresa.

### 1.2 Aplicación

---

La Escuela de capacitación para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro (ECUNEMI) ha determinado que todos los requisitos de la Norma, son aplicables a las operaciones de esta institución.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------	----------------	----------------

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC-EC-000
		<b>EDICIÓN:</b> 001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b> d/m/a
		<b>PÁGINA:</b> 6

## SECCIÓN 2 REFERENCIAS NORMATIVAS

### 2.1 Referencias del Sistema de Gestión de la Calidad

---

Para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Escuela de capacitación para Conductores Profesionales de la Universidad Estatal de Milagro (ECUNEMI), se usará como referencia los documentos como UNI EN ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos, así como también la ISO 9000:2005 “Sistema de Gestión de Calidad. Principios y Vocabulario” y la ISO 9004:2009 “Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de calidad”

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------	----------------	----------------

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC-EC-000 <b>EDICIÓN:</b> 001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b> d/m/a <b>PÁGINA:</b> 7

## SECCIÓN 3 DEFINICIONES

Para propósitos de este manual, se adoptaron las definiciones específicas para la Escuela de capacitación para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro ECUNEMI.

- **Aseguramiento de la calidad.-** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad. (Norma Internacional ISO 9000).
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Control de la Calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Cultura organizacional.-** “En todas las culturas y sociedades, los seres humanos se reúnen para llevar a cabo ciertas actividades colectivas, ello supone problemas muy semejantes, puesto que siempre se trata de establecer una dirección, una coordinación y una motivación. Es decirse que cada empresa o sistema empresarial debiera tener su propia medición de desempeño”
- **Gestión de la Calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- **Gestión por Procesos.-** Es la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, siendo definidos estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------	----------------	----------------

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC-EC-000
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>EDICIÓN:</b> 001
		<b>FECHA:</b> d/m/a
		<b>PÁGINA:</b> 8

- **Indicadores.-** Magnitud utilizada para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos, en la ejecución de un proyecto, programa o actividad. Resultado cuantitativo.
- **ISO.-** La Organización Internacional de Normalización es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación (tanto de productos como de servicios), comercio y comunicación para todas las ramas industriales.
- **ISO 9001.-** Determina los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones sin importar si el producto o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada; cualquiera que sea su tamaño para su certificación o con fines contractuales.
- **Mejora continua:** Proceso recurrente de optimización del SGI para lograr mejoras en el desempeño ambiental global y de la calidad de la forma coherente con la política integrada de calidad y ambiental de la organización.
- **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.
- **Productividad:** Es la relación entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción, es decir la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos.
- **Sistema de gestión de la calidad:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan, para establecer la política, los objetivos, para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------	----------------	----------------

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC-EC-000
		<b>EDICIÓN:</b> 001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b> d/m/a
		<b>PÁGINA:</b> 9

## SECCIÓN 4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 4.1 Requisitos Generales

---

La Escuela de capacitación para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro (ECUNEMI) ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de acuerdo con los requisitos de ISO 9001:2008.

Los objetivos, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas son algunas de las técnicas y herramientas que la institución utiliza para medir y mejorar el sistema continuamente.

### 4.2 Requisitos de la documentación

---

#### 4.2.1 Generalidades

Cuando se va a implantar un sistema de gestión de la calidad es necesario elaborar una serie de estructuras documentales que exige la norma ISO 9001 como son: El manual de calidad, los procedimientos, los instructivos de trabajo y demás documentación cuyos documentos podemos jerarquizar a través de la siguiente figura.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------	----------------	----------------

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC-EC-000 <b>EDICIÓN:</b> 001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b> d/m/a <b>PÁGINA:</b> 10



Nivel 1.- Este manual de calidad describe el Sistema de Gestión de Calidad, perfila las autoridades, las interrelaciones los deberes del personal responsable del desempeño dentro del sistema de planeación estratégica.

Nivel 2.- Los procedimientos requeridos por la norma, los programas de auditorías internas y externas, acciones correctivas y preventivas son identificados como necesarios para una eficaz planificación, operación y control de nuestros procesos.

Nivel 3.- Instrucciones de trabajo.

#### 4.2.2 Manual de Calidad

Este documento se ha elaborado para ser utilizado como herramienta para facilitar la comunicación de la estructura y componentes generales del sistema de gestión de calidad de la Escuela de capacitación para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro hacia las diferentes partes interesadas de la institución, clientes, proveedores y entidades de auditorías externas, enfatizando la importancia de:

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------	----------------	----------------

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC-EC-000
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>EDICIÓN:</b> 001
		<b>FECHA:</b> d/m/a
		<b>PÁGINA:</b> 11

- La comprensión y cumplimiento de los requisitos.
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

#### 4.2.3 Control de Documentos

A continuación se muestra como se deben controlar los documentos en la Escuela de capacitación para conductores profesionales de la UNEMI.

De lo referente a los responsables:

##### 1. Responsable de Proceso

- Asegura que se cumplen los lineamientos expuestos en el presente instructivo.
- Aprueba la documentación local de su proceso y asegura la aplicación de la documentación establecida para su proceso.
- Asegura que el personal a su cargo conoce y utiliza la documentación de los Sistemas de Gestión de Calidad aplicable a cada proceso de la organización.

##### 2. Gerente de Calidad y Confiabilidad

- Es responsable por verificar y hacer cumplir el presente instructivo en todas las áreas involucradas de los Sistemas de Gestión.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------	----------------	----------------

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC-EC-000
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>EDICIÓN:</b> 001
		<b>FECHA:</b> d/m/a
		<b>PÁGINA:</b> 12

- Es responsable por aprobar la documentación local establecida para su proceso.
- Es responsable porque se cumpla la metodología utilizada para la revisión y aprobación de documentos establecidos en el sistema establecido para tal fin.

### 3. Representante de Calidad

- El Representante de la calidad tiene la responsabilidad y autoridad para codificar y distribuir los documentos correspondientes a todas y cada una de las unidades funcionales que integran el Sistema de Gestión de la Calidad a través de la metodología establecida para tal fin.
- Revisa y gestiona la solicitud de los cambios.
- Revisa los documentos referentes al Sistema de Gestión de la Escuela de capacitación para conductores profesionales de la UNEMI por proceso.
- Asegura que todo el personal conozca y aplique el presente instructivo para garantizar que se controlan los documentos aplicables.

### 4. Todos los Empleados

- Los empleados tienen la responsabilidad de verificar que la documentación que están utilizando para realizar sus trabajos se encuentra en su última revisión.
- Presentar una solicitud de cambio o informar a su jefe inmediato cuando detecte la necesidad de creación, modificación o actualización de un documento requerido para su actividad.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------	----------------	----------------



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC-EC-000
		<b>EDICIÓN:</b> 001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b> d/m/a
		<b>PÁGINA:</b> 13

- Velar por el control de documentos externos aplicables.
- Reportar al Representante de la Calidad los formatos y documentos internos y externos necesarios para su proceso para que sean incluidos dentro de los Sistemas de Gestión de la Escuela de capacitación para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro (ECUNEMI) por proceso.

#### 4.2.4 Control de registros

Los registros del sistema de gestión (físicos o electrónicos) deben ser guardados y mantenidos de tal manera que puedan ser rápidamente recuperables y protegidos contra el daño, deterioro o pérdida.

Los registros deben ser mantenidos como cada nivel de la organización lo considere apropiado para demostrar conformidad con los requerimientos de esta sección.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------	----------------	----------------

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC-EC-000 <b>EDICIÓN:</b> 001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b> d/m/a <b>PÁGINA:</b> 14

## SECCIÓN 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1 Responsabilidad de la Direccion

---

La Direccion General ha estado activamente coprometida con la implementacion del Sistema de Gestión de Calidad y ha proporcionado los recursos necesarios y la direccion estrategica para el crecimiento de dicho sistema, estableciendo los objetivos de calidad y la política de calidad, a fin de cumplir con uno de los principales objetivos de la Organización que es la satisfaccion de las necesidades de los clientes.

### 5.2 Enfoque al cliente

---

Para satisfacer los requisitos de los clientes y para superar sus expectativas, la Escuela de capacitacion para Conductores Profesionales de la Universidad Estatal de Milagro ha diseñado el Sistema de Gestión de Calidad y se esfuerza continuamente en identificar las necesidades presentes y futuras. Nuestro proceso de comunicación garantiza que los requisitos de los clientes así como tambien aquellos de la Ley sean determinados, comprendidos, convertidos en requerimientos internos y comunicados a las personas apropiadas de la institucion.

### 5.3 Política de Calidad

---

La Política de Calidad es apropiada al propósito de la organización y expresa las metas y las aspiraciones que deben ser alcanzadas por la institucion. Ademas esta proporciona el alcance necesario para determinar los objetivos específicos de calidad y ofrece el compromiso para el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestion de Calidad y la mejora continua de la eficiencia del sistema.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------	----------------	----------------

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC-EC-000
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>EDICIÓN:</b> 001 <b>FECHA:</b> d/m/a <b>PÁGINA:</b> 15

## 5.4 Planificación

---

### 5.4.1 Objetivo de la calidad

Los objetivos de la calidad son establecidos y aprobados por la Dirección General en los niveles y en las funciones correspondientes dentro de la institución. Estos objetivos son específicos, medibles y conforme a la política de calidad. La dirección general revisa cada objetivo de calidad contra metas de rendimiento y comunica el progreso al personal.

### 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

La Gerencia de la Escuela de capacitación para Conductores Profesionales de la Universidad Estatal de Milagro (ECUNEMI) asegurará que la planificación del Sistema de Gestión de Calidad se realice a fin de cumplir con eficacia los procesos de formulación, operaciones de oficina y operaciones campo.

## 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

---

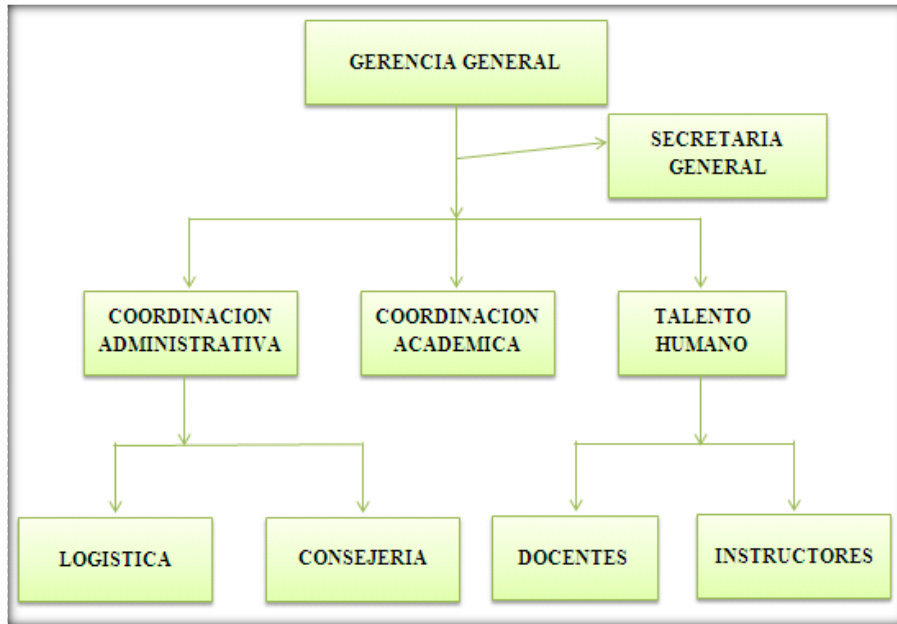
### 5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Se ha establecido un organigrama para mostrar la interrelación del personal en la institución. Las descripciones del puesto de trabajo definen las responsabilidades y autoridad de cada uno de los cargos del organigrama.

Las descripciones del puesto de trabajo y el organigrama son revisadas y aprobadas con respecto a su idoneidad por la Dirección General y los directores del departamento. Estos documentos están disponibles en toda la organización para ayudar a los empleados a entender las responsabilidades y autoridad.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------	----------------	----------------

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC-EC-000
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>EDICIÓN:</b> 001 <b>FECHA:</b> d/m/a <b>PÁGINA:</b> 16



### 5.5.2 Representante de la Dirección

La Dirección del Sistema de Gestión, está representada por la Gerencia de Escuela de capacitación para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro, de cada una de las líneas de producto que ofrece la institución, quienes a su vez nombran a uno de sus miembros como Representante de la Dirección. En caso de ausencia de un representante de la Dirección, la coordinación administrativa será designado como Representante de la Dirección.

### 5.5.3 Comunicación Interna

El proceso de comunicación interna comunica la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad a todos los empleados de la Escuela de capacitación para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro. Los métodos definidos para la comunicación interna incluyen, pero no se limitan a las reuniones entre departamentos y la dirección, la conducción de la revisión de la dirección y la circulación de las actas de reuniones.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------	----------------	----------------

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC-EC-000
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>EDICIÓN:</b> 001 <b>FECHA:</b> d/m/a <b>PÁGINA:</b> 17

## 5.6 Revisión de la Dirección

### 5.6.1 Generalidades

La revisión evalúa la idoneidad del sistema, su adecuación y eficacia, e identifica las oportunidades de mejora y los cambios necesarios. La Dirección General durante las reuniones se encargara de la revisión del Sistema de Gestión de Calidad en un periodo semestralmente cada año y se conservarán registros de cada reunión de revisión administrativa.

### 5.6.2 Información para la revisión

Los resultados de auditorías, la retroalimentación de los clientes, datos de calidad en el ámbito de la empresa, desempeño de proceso y conformidad del producto, estado de las acciones preventivas y correctivas, las acciones de seguimiento de revisiones administrativas anteriores es la información con la que se puede contar para la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad que se basa en la revisión de la información aportada para la revisión de la Dirección de la Escuela de capacitación para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro (ECUNEMI).

### 5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados se utilizarán como objetivos para generar una mejora de la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad y una mejora de los servicios que ofrece la institución. Durante las reuniones de revisión, la gerencia y directivos identificarán las acciones apropiadas que se deberá emprender para mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, la mejora de los servicios en relación con los requisitos del cliente y necesidades de recursos. Las decisiones que tome en las reuniones, las acciones asignadas, responsable y fecha límite de realización se registrarán en las actas de la Revisión de la Dirección.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------	----------------	----------------

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC-EC-000
		<b>EDICIÓN:</b> 001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b> d/m/a
		<b>PÁGINA:</b> 18

## SECCIÓN 6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 6.1 Provisión de Recursos

---

La Dirección General de la Escuela de capacitación para Conductores Profesionales de la Universidad Estatal de Milagro (ECUNEMI), establecerá las provisiones correspondientes donde se determinará y proporcionará los recursos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad que cumple con la norma ISO 9001:2008 y así mantener eficazmente el proceso y mejorarlo continuamente.

### 6.2 Recursos Humanos

---

#### 6.2.1 Generalidades

Para garantizar el buen desempeño y rendimiento del personal administrativo y académico de la Escuela de capacitación para Conductores Profesionales de la UNEMI, se ha preparado las descripciones del puesto de trabajo que identificarán la cualificación requerida para cada uno de los cargos que afectan la calidad de los servicios que ofrece la institución.

Dentro de dichas cualificaciones se tomará en cuenta los requisitos de educación, habilidades y experiencia. Las cualificaciones apropiadas, junto con la capacitación necesaria proporcionarán la capacidad requerida en cada cargo.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------	----------------	----------------

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC-EC-000
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>EDICIÓN:</b> 001 <b>FECHA:</b> d/m/a <b>PÁGINA:</b> 19

### **6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación**

Determina la competencia necesaria para que el personal que realiza los trabajos que afecten o puedan afectar la conformidad con los requisitos del servicio y/o producto proporcionado al cliente. La cualificación se revisará durante la contratación, cambio de cargo o modificación de los requisitos para un cargo. Para esto el departamento de recursos humanos mantendrá registros de las cualificaciones de los empleados y proveera entrenamiento en el trabajo si se amerita la situación.

Todo el personal de la Escuela de capacitación para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro ECUNEMI, recibirá las respectivas capacitaciones sobre la importancia y la trascendencia de sus actividades y sobre la manera en que contribuyen al logro de los objetivos de calidad.

### **6.3 Infraestructura**

Para la satisfacción de los objetivos de calidad la Escuela de capacitación para Conductores Profesionales de la Universidad Estatal de Milagro ECUNEMI, proporcionará y mantendrá toda la infraestructura existente que sea necesaria para la conformidad de los servicios; infraestructura como las instalaciones adecuadas, elementos utilitarios, equipos de campo, equipos de laboratorio, servicios de apoyo, computadores, software, vehículos, entre otros.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------	----------------	----------------

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC-EC-000
		<b>EDICIÓN:</b> 001
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		<b>FECHA:</b> d/m/a
		<b>PÁGINA:</b> 20

## SECCIÓN 7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

### 7.1 Planificación de la realización del servicio

---

La planificación de calidad es requerida antes de que se implementen nuevos procesos; puede presentarse como un proyecto de diseño o según el procedimiento de planificación de la institución. Durante la planificación, la Dirección General y/o el personal designado identificaran los objetivos de calidad y los requisitos del servicio, los procesos, la documentación, los recursos necesarios, los requisitos de verificación, validación, monitoreo, inspección y prueba. Dentro de los resultados de la planeación de calidad se incluye la documentación de proyectos de calidad, procesos, procedimientos y resultados del diseño.

### 7.2 Procesos Relacionados con el Cliente

---

#### 7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio

La Dirección General de la Escuela de capacitación para Conductores Profesionales de la Universidad Estatal de Milagro ECUNEMI, definirá los diferentes procesos que formaran parte de la realización del servicio, los requisitos relacionados con el servicio. La institución determinará los requisitos relacionados con el servicio durante el proceso de licitación de contratos de servicios, mediante la aprobación de ofertas técnicas por parte del cliente y el posterior análisis de requisitos contractuales.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------	----------------	----------------



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC-EC-000 <b>EDICIÓN:</b> 001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b> d/m/a <b>PÁGINA:</b> 21

### 7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio

La Escuela de capacitación para Conductores Profesionales de la Universidad Estatal de Milagro ECUNEMI, revisa los requisitos relacionados con el servicio. Todas las solicitudes de los clientes, las propuestas o recepción de un contrato, antes de aceptarlas o emitir las, son revisadas por el Departamento correspondiente para asegurar el cumplimiento de los requisitos determinados por el cliente. Las solicitudes de los clientes y toda documentación generada durante la revisión, serán mantenidos y disponibles en las carpetas de los proyectos, ofertas o propuestas que identifican el servicio solicitado por cada cliente.

La institución contará con los procedimientos de operación de los servicios, donde se definen los requerimientos específicos, los materiales a utilizar y los equipos que serán empleados. Los resultados de estas revisiones se encontrarán registrados y disponibles en las carpetas de los proyectos que identifican el servicio solicitado por cada cliente.

### 7.2.3 Comunicación con el cliente

La institución determinará e implementará las disposiciones eficaces para la comunicación, las que podrán establecerse por medios verbales, los que se manejarán siguiendo lo establecido en el procedimiento. La información sobre el servicio incluyendo todos los aspectos legales y reglamentarios que apliquen, las consultas, contratos, o atención de pedidos incluyendo las modificaciones a cargo, la retroalimentación del Cliente, incluyendo sus quejas y reclamos, seguidamente para comunicar al cliente los pormenores de los incidentes operacionales y de las acciones propuestas para alcanzar con los requisitos que se gestiona.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------	----------------	----------------

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC-EC-000 <b>EDICIÓN:</b> 001
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b> d/m/a <b>PÁGINA:</b> 22

## SECCIÓN 8 MEDIDA, ANÁLISIS Y MEJORA

### 8.1 Generalidades

---

La Escuela de capacitación para Conductores Profesionales de la Universidad Estatal de Milagro ECUNEMI, define todos los mecanismos necesarios para gestionar la planificación de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para asegurar la conformidad de los servicios que se presta al cliente, tomando en cuenta los siguientes elementos:

- Planificación y Programación de auditorías del sistema
- Acciones Correctivas y Preventivas
- Revisión por la Dirección
- Mejora continua, mediante el establecimiento de oportunidades de mejora

### 8.2 Seguimiento y Medición

---

#### 8.2.1 Satisfacción al cliente

Como medida del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, se realizará el seguimiento de la información relativa a la percepción del Cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, mediante el procedimiento de satisfacción del cliente, en el cual se indica la metodología, toma de datos, análisis de datos y presentación de resultados. Estos mecanismos constituyen uno de los elementos de entrada para formalizar la Revisión por la Dirección General. La fuente para determinar la satisfacción del cliente que ha considerado la institución son encuestas de evaluación de satisfacción que se realizara trimestralmente.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------	----------------	----------------

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC-EC-000
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>EDICIÓN:</b> 001
		<b>FECHA:</b> d/m/a
		<b>PÁGINA:</b> 23

### 8.2.2 Seguimiento y Medición de los Procesos

El Sistema de Gestión de Calidad aplica métodos para el seguimiento, y cuando aplique, la medición de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad según lo establecido en el documento, el cual indica la metodología, la forma de toma de datos y análisis de presentación de resultados mediante gráficas de control en el que refleja la tendencia de la gestión del proceso.

Estos indicadores que han sido definidos guardan estrecha relación con los objetivos de calidad definidos en el SGC. Cuando no se alcancen los resultados esperados, deben llevarse a cabo acciones correctivas y preventivas, siguiendo el procedimiento documentado No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva.

### 8.2.3 Seguimiento y Medición del Servicio

La Escuela de capacitación para conductores profesionales de la Universidad Estatal de Milagro ECUNEMI, supervisa y mide las características del servicio para verificar que se satisfagan los requisitos del mismo. Esto se efectúa en las etapas adecuadas del proceso de realización del servicio, identificado en monitoreo, medición y análisis de los procesos de elaboración.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------	----------------	----------------

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC-EC-000
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>EDICIÓN:</b> 001 <b>FECHA:</b> d/m/a <b>PÁGINA:</b> 24

### 8.3 Análisis de Datos

---

El SGC determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualquier otra fuente pertinente. La Dirección General y/o los Directores de cada departamento analizarán la información con el fin de identificar oportunidades de mejora y asignar tareas y acciones preventivas y correctivas en la medida en que sean necesarias.

### 8.4 Mejora

---

#### 8.4.1 Mejora Continua

La Escuela de capacitación para Conductores Profesionales de la Universidad Estatal de Milagro ECUNEMI, mejorará continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad los resultados de auditoría, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la Revisión de la Dirección.

#### 8.4.2 Accion Correctiva

La Escuela de capacitación para Conductores Profesionales de la Universidad Estatal de Milagro ECUNEMI, emprenderá acciones correctivas para eliminar la causa de las no conformidades, con el fin de evitar la recurrencia. Las acciones correctivas son adecuadas a los efectos de las no conformidades halladas y deberán incluir:

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------	----------------	----------------

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC-EC-000
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>EDICIÓN:</b> 001 <b>FECHA:</b> d/m/a <b>PÁGINA:</b> 25

- Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de clientes).
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de acciones para garantizar que las no conformidades no se repitan.
- Determinar e implementar la acción necesaria.
- Registrar los resultados de la acción emprendida.
- Revisar la acción correctiva emprendida.

#### **8.4.3 Acción Preventiva**

El Sistema de Gestión de Calidad determinara acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir que estas ocurran. Las acciones preventivas seran gestionadas mediante el procedimiento de Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva.

Las acciones preventivas deberán incluir:

- Identificar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluación de la necesidad de tomar acciones preventivas para asegurar no se generen no conformidades o vuelvan a ocurrir.
- Determinación e implementación de acciones preventivas.
- Revisión y evaluación de efectividad de las acciones tomadas.
- Mantener registros de las acciones preventivas adoptadas y los resultados de las medidas implementadas.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------	----------------	----------------

### 5.7.2 Recursos, Análisis Financiero

Los recursos necesarios para la implementación de esta propuesta deberían ser aportados por la Escuela de Conducción ya que los resultados redundaran su beneficio propio.

<b>Diseño de Manual de calidad.</b>	<b>5000,00</b>
<b>Evaluación de desempeño inicial.</b>	2000,00
<b>Capacitación</b>	15000,00

Esto correspondería al primer año, en los años subsiguientes si ya se institucionaliza la evaluación de desempeño solamente invertirá recursos solamente en capacitación.

### 5.7.3 Impacto

Se considera que el nivel de inversión es mínimo para el impacto que se puede lograr, que serían en los siguientes aspectos:

- Posicionamiento por niveles de calidad entre las escuelas de conducción del país.
- Mejoramiento de los niveles de rendimiento financiero por los niveles de excelencia que se pueden lograr.
- Clima laboral adecuado y de elevada pertenencia a la organización por parte de los colaboradores.
- Estudiantes satisfechos que se constituyen en la mejor publicidad que puede tener una escuela.
- Disminución de los niveles de accidentabilidad por el efecto del sistema de gestión académica de la escuela.

#### **5.7.4 Lineamientos para evaluar la propuesta**

Los lineamientos para evaluar la propuesta serán los mismos aspectos en los que se lograría impacto aunque unos requieren más plazo que otros.

- Nivel de posicionamiento de la escuela en relación con otras escuelas.
- Niveles de rendimiento financiero logrado producto de aplicación de la guía de calidad.
- Nivel de calidad del clima laboral organizacional.
- Nivel de satisfacción de los estudiantes con la gestión de la escuela.
- Se logra o no la disminución de los niveles de accidentabilidad en la zona de influencia de la escuela de conducción ECUNEMI.

### 5.7.5 CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6
Visitas Técnicas a la institución “ECUNEMI” para la recopilación de información.						
Identificación de Procesos, entradas, salidas, aspectos legales, indicadores de desempeño y demás.						
Auditoría interna sobre la existencia del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008.						
Análisis técnico y económico para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008.						
Diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en la institución “ECUNEMI” mediante la elaboración del Manual de Calidad.						
Revisión y seguimiento del cumplimiento adecuado del Manual de Calidad para el correcto funcionamiento y procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008.						

**Autor:** Ing. Héctor Oviedo Miranda



## CONCLUSIONES

- Mediante el estudio realizado se verificó que efectivamente los niveles de gestión administrativa y docente están afectando la calidad de los servicios que ofrece la ECUNEMI.
- Los sílabos aunque existe un formato general no están estandarizados entre los docentes de la ECUNEMI lo que afecta la calidad académica percibida por los alumnos y por los mismos docentes.
- El uso de recursos didácticos y tecnológicos no son pertinentes a la época actual y afectan la calidad de las temáticas que se desea desarrollar y el logro de los objetivos de aprendizaje.
- La estructura organizacional no es adecuada a las necesidades de la ECUNEMI lo que genera espacios no cubiertos y desajustes en los procesos.
- Los procesos de capacitación no atienden las necesidades de su personal en los administrativos y académico lo que afecta directamente la calidad de los servicios en los que se genera valor para la escuela.

## RECOMENDACIONES

- La recomendación que se puede hacer es que las autoridades tomen la decisión de cumplir los esquemas fijados por la Agencia Nacional de Transito no solo de forma general sino también en lo específico, y en lo que fuera posible aplicar la propuesta realizada como corolario de esta investigación.
- Lograr la Certificación en ISO 9001:2008 por el instituto, no debe confundirse con la implantación de un sistema motivacional o de posicionamiento de imagen, no es una moda, es una tendencia de mejora continua en donde se propone involucrar las actividades de los diferentes departamentos para lograr la satisfacción de nuestros educandos, pero de una manera integral, cubriendo los procesos administrativos y las técnicas de enseñanza aprendizaje.

## BIBLIOGRAFÍA

- FONTALVO HERRERA, Tomas y VERGARA SCHMALBACH, Juan: “La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008” Universidad de Cartagena, Primera edición, 2010
- CHAFLA, Sandra y LLAMUCA Ana: “Auditoría de gestión al centro de capacitación y conducción de manejo center drive cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, período 2011” pp. 198-199
- CASTRO, Mónica: “Propuesta de una guía metodológica para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, en el Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán” pp. 148-155
- ERAZO, Marcela: “Diseño de un Sistema de Gestión Integrados de Calidad y Ambiente en el Centro de Servicios Técnicos y Transferencia Tecnológica Ambiental de la ESPOCH según las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004” pp. 117-118
- VIDALES RUBI, Leonel: “Glosario de términos financieros, contables, administrativos, económicos, computacionales y legales” Primera edición, Universidad Autónoma de Baja California.
- HERNANDEZ, Roberto, FERNANDEZ, Carlos, BAPTISTA, Pilar: “*Metodología de la Investigación*” Segunda Edición, Editorial Mc Graw Hill.
- FERNANDEZ FERNANDEZ, Mario A: “*El control, fundamento de la Gestión por Procesos y la Calidad Total*” 2da Edición.

- ZAIDI: “Despliegue de la función de calidad”, Ediciones Díaz de Santos S.A. 1993.
- BENAVIDES Carlos, QUINTANA Cristina: “Gestión del Conocimiento y Calidad Total” Ediciones Díaz de Santos S.A. 2003.
- FONTALVO Tomas: “La Calidad en los Servicios ISO 9000:2000” Primera edición Asesores del 2000, Bogotá, 2005.
- PEREZ FERNANDEZ, José Antonio: “*Gestión por Procesos*”, Cuarta edición, septiembre 2010. pp.43-47.
- CAMISON, C (2007). Gestión de la Calidad: conceptos, enfoque, modelos y sistemas, Primera edición, Madrid España.
- Pérez Fernández de Velazco, J. A. (1994). Gestión de la Calidad Empresarial (Primera ed.). Madrid: Esic Editorial.
- Publicaciones Vértice. (2010). Gestión de la calidad (ISO 9001:2008) (Primera ed.). Málaga: Editorial Vértice.

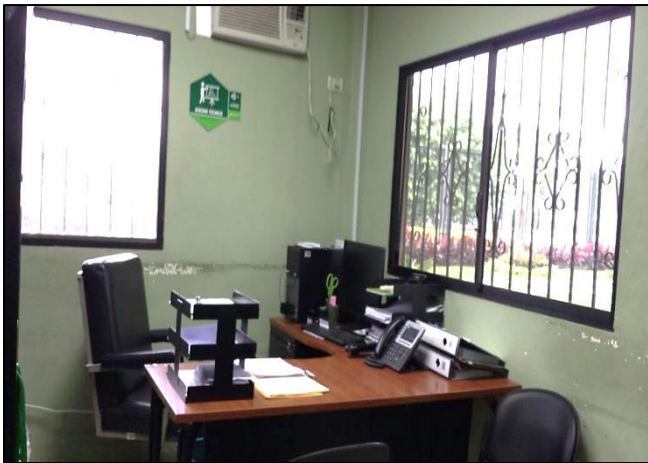
## LINKOGRAFÍA

- AGENCIA NACIONAL DE TRANSITO: <http://www.ant.gob.ec/>
- FEDERACIÓN DE CHOFERES DEL ECUADOR:”  
<http://itmarketsolutions.com/quienes.php>”
- SINDICATO DE CHOFERES DE TUNGURAHUA:  
[http://www.sindicatodechoferestungurahua.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3&Itemid=8](http://www.sindicatodechoferestungurahua.com/index.php?option=com_content&view=article&id=3&Itemid=8)”
- HISTORIA DE LA ISO 9001:  
<http://calidadhoy.wordpress.com/2009/09/29/historia-de-la-iso9001/>
- CICLO DEMING: “[www.herramientasparapymes.com/herramienta-para-la-mejora-continua-ciclo-deming](http://www.herramientasparapymes.com/herramienta-para-la-mejora-continua-ciclo-deming)”
- SISTEMA DE CONTROL DE GESTION:  
<http://www.sistemacontrolgestion.com/es/servicios/sistemacontrolgesti%C3%B3n.aspx>
- CONSORCIO PARA EL DERECHO SOCIO-AMBIENTAL:  
“<http://www.derecho-ambiental.org/Derecho/Legislacion/Ley-Transporte-Terrestre-Transito-Seguridad-Vial-3.html>”
- Portal de Relaciones Publicas:  
<http://www.rrppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>
- [http://www.escueladeconduccionmarcosquintoandradez.com/Regla\\_profesionales.pdf](http://www.escueladeconduccionmarcosquintoandradez.com/Regla_profesionales.pdf)
- <http://www.arisoftecuador.com/blog/abrir-una-escuela-de-conductores-profesionales-i-la-autorizacion-de-creacion-y-de-funcionamiento/>
- <http://www.sindicatodechoferespichincha.com.ec/geografiaurbana.pdf>
- <http://www.sindicatodechoferespichincha.com.ec/EducacionVial.pdf>

## ANEXOS

### a) Fotografías del desarrollo de las encuestas.



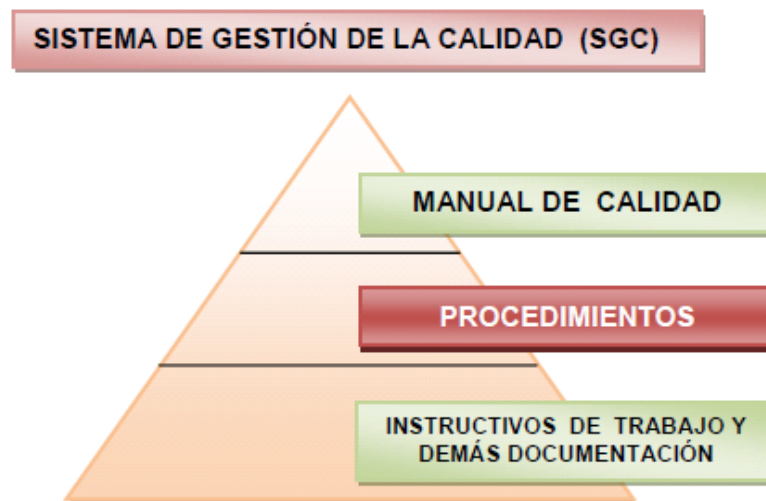






## b) Procedimientos aplicados a empresas de servicios.

Cuando se va a implantar un sistema de gestión de la calidad para empresas de servicios se hace necesario elaborar una serie de documentos que exige la norma ISO 9001 como son el manual de calidad, los procedimientos, los instructivos de trabajo y demás documentación, estos documentos se pueden jerarquizar a través de la siguiente figura.



**Figura 6.1**

Al documentar los procedimientos se definen las responsabilidades de cumplimiento, revisión, archivo y tiempo de conservación de cada uno de los registros relacionados con dicho procedimiento.

Por consiguiente, tienen acceso a los registros, los responsables y personal de las diferentes áreas afectadas, el responsable de calidad y los clientes, siempre que esté establecido en contrato.

Es importante mantener el fácil acceso a los documentos y prever que éstos se deterioren o se extravíen; por lo tanto, se deben archivar y conservar como es debido y para mayor seguridad se hacen copias y se conservan en lugares protegidos.

### **c) Ejemplo de Manual de Procedimientos (Auditoría)**

La auditoría de calidad es un examen sistemático e independiente de la eficacia del sistema de calidad o de alguna de sus partes. Por tanto, no debe confundirse con las actividades de inspección y supervisión que se realizan con el propósito de controlar un proceso o verificar un servicio.

La auditoría de calidad es una herramienta de gestión empleada para verificar y evaluar las actividades relacionadas con la calidad en una organización cuya realización se inicia por solicitud de la administración, por exigencia del cliente, por solicitud a una entidad de certificación o por exigencia del propio sistema de gestión de la calidad.

Estas auditorías se realizan para determinar la adecuación del sistema de gestión de la calidad de la organización, la conformidad del personal y la eficacia de las distintas actividades que constituyen el sistema de gestión de la calidad. A continuación se presenta un ejemplo de cómo se podría elaborar dicho procedimiento, sin embargo es importante considerar que la elaboración de este procedimiento en cada institución depende de las características propias del sistema de gestión de la calidad de la empresa, ver procedimiento para auditoría.

A continuación se presenta un ejemplo de procedimiento, elaborado en una empresa de servicios en donde se aplican todos los elementos considerados en este capítulo.

<b><u>EMPRESA DE SERVICIOS</u></b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍA</b>		Código: PR-8.2-17
			Edición: 2
	<b>AUDITORÍA</b>		Fecha:13/06/04
			Página: 1 de 7
<p><b>1. OBJETIVO</b> Establecer cada una de las actividades a realizar para la planificación, programación, ejecución y documentación de las auditorías internas de calidad con el fin de verificar la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad de la empresa de servicios.</p> <p><b>2. ALCANCE</b> Este procedimiento describe las actividades que involucran todas las áreas de la empresa de servicios que tengan relación con el sistema de gestión de la calidad ISO 9001 y que tengan bajo su responsabilidad la emisión, control, cambios y modificaciones en los documentos internos y externos del sistema de gestión de la empresa de servicios.</p> <p><b>3. RESPONSABLE</b> Los responsables de este procedimiento son el coordinador del sistema de gestión de la calidad, el auditor y los responsables de cada proceso.</p> <p><b>4. DEFINICIONES</b></p> <p><b>4.1 Acción correctiva.</b> Medida establecida para eliminar la causa de una no conformidad encontrada.</p> <p><b>4.2 Acción preventiva.</b> Medida establecida para eliminar la causa de una no conformidad potencial.</p> <p><b>4.3 Auditoría.</b> Es un proceso sistemático, independiente y documentado cuyo objetivo es obtener evidencias y evaluarlas objetivamente para medir, de esta forma, la eficacia del sistema de gestión de la calidad a partir del cumplimiento de los criterios de la misma auditoría.</p> <p><b>4.4 Auditoría interna de primera parte.</b> Es la realizada por la propia organización, o en nombre de esta, para fines internos. Esta se efectúa con los propios sistemas, procesos, procedimientos e instalaciones de la organización; y constituye la base para la auto-declaración de conformidad del sistema.</p> <p><b>4.5 Auditoría externa de segunda parte.</b> Es la realizada por partes que poseen un interés en la empresa, ya sean clientes u otras personas en su nombre.</p>			
<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>	<b>COPIA CONTROLADA:</b>
COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE CALIDAD	JEFE DE ÁREA	COPIA CONTROLADA: <b>NO</b>

<b><u>EMPRESA DE SERVICIOS</u></b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍA</b>		Código: PR-8.2-17
			Edición: 2
	<b>AUDITORÍA</b>		Fecha:13/06/04
			Página: 2 de 7
<p>4.7 Auditor. Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría, el cual debe ser diferente del personal que realiza el trabajo que se audita.</p> <p>4.8 Auditado. Organización o proceso al que se le realiza una auditoría.</p> <p>4.9 Conformidad. Logro de un requisito.</p> <p>4.10 Criterios de auditoría. Son el grupo de requisitos, políticas o procedimientos usados como referencia en una auditoría.</p> <p>4.11 Eficacia Relación entre las actividades planificadas y los logros alcanzados</p> <p>4.12 Evidencia objetiva. Datos que respaldan la certeza de algo.</p> <p>4.13 Hallazgo de la Auditoría. Son los resultados obtenidos a partir de la evaluación realizada de la evidencia recopilada en la auditoría frente a los requisitos de la norma.</p> <p>4.14 Listas de verificación. Método de documentación y control de cada una de las funciones que permiten al auditor y al auditado identificar cuales elementos serán auditados, los requisitos aplicables y los resultados de los hallazgos.</p> <p>4.15 No conformidad. No logro de un requisito</p> <p>4.16 Plan de auditoría. Programación de las actividades a realizar dentro de la auditoría.</p> <p>4.17 Proceso. Conjunto de personas, información máquinas y materiales que interactúan para producir servicios que satisfagan las necesidades del cliente.</p> <p>4.18 Sistema de gestión de la calidad. Sistema de gestión que se determina para dirigir y controlar una empresa con respecto a los requisitos de calidad.</p>			
<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>	<b>COPIA CONTROLADA:</b>
COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE CALIDAD	JEFE DE ÁREA	COPIA CONTROLADA: <b>NO</b>

<b><u>EMPRESA DE SERVICIOS</u></b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍA</b>		Código: PR-8.2-17
			Edición: 2
	<b>AUDITORÍA</b>		Fecha:13/06/04
			Página: 2 de 7
<b>LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>			
<p>El propósito de la auditoría es obtener evidencia objetiva de la eficacia del sistema de calidad; para esto, el auditor debe recopilar información a través de entrevistas del personal o a partir de la observación de las distintas actividades. En estas entrevistas el personal involucrado no debe limitarse a jefes de departamento o gerentes, sino que se debe incluir a todos los miembros que participan en el proceso.</p> <p>Como se mencionó anteriormente, las preguntas en estas entrevistas deben ser abiertas o cerradas, que lleven al auditado a explicar su trabajo evitando de esta forma las respuestas simples de sí o no.</p>			
<b>EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA</b>			
<p>La auditoría debe realizarse según la lista de verificación. Al concluir la auditoría el auditor encargado debe comunicar al responsable del proceso las distintas no conformidades que surgieron durante las entrevistas, observaciones de ejecuciones, análisis de entornos, lecturas realizadas y verificación de documentos y registros revisados. Para luego realizar el levantamiento de acciones correctivas y preventivas con lo que se realizará el cierre de la auditoría, con su respectivo informe.</p>			
<b>REUNIÓN DE CIERRE</b>			
<p>Los resultados producto de la auditoría se deben presentar en una reunión donde participen los responsables de los procesos y el auditor.</p>			
<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>			
<p>Se deberá presentar un informe, de la respectiva auditoría, por parte del auditor al coordinador de gestión de la calidad en un plazo máximo de 3 días después de realizada ésta y destinar una copia al auditado.</p> <p>Después de determinadas las no conformidades el responsable del proceso deberá darle solución a éstas dependiendo de si se ha generado una oportunidad de mejora, una no conformidad menor o una no conformidad mayor, tiempo que se acordará con el coordinador de sistema de gestión de la calidad.</p>			
<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>	<b>COPIA CONTROLADA:</b>
COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE CALIDAD	JEFE DE ÁREA	COPIA CONTROLADA: <b>NO</b>

<b><u>EMPRESA DE SERVICIOS</u></b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍA</b>		Código: PR-8.2-17
			Edición: 2
	<b>AUDITORÍA</b>		Fecha:13/06/04
			Página: 1 de 7
<p><b>5. DESARROLLO:</b> El coordinador debe planificar en la organización un programa de auditoría donde considere el estado e importancia de los procesos a auditar así como los resultados, los criterios de auditoría, imparcialidad, metodología y frecuencia obtenidos en las auditorías previas aprobadas por la alta gerencia.</p> <p><b>PREPARACIÓN DE LA AUDITORÍA</b></p> <p>La programación de la auditoría debe ser comunicada al auditor o a los auditores por parte del coordinador de calidad con una anticipación tal que le permita recopilar los manuales, procedimientos del área, formato de acciones preventivas y correctivas, la lista de verificación y los informes de auditorías pasadas.</p> <p><b>ELABORACIÓN DE LA LISTA DE VERIFICACIÓN</b></p> <p>El auditor debe presentar la lista de verificación, la cual contendrá los pormenores de las actividades, preguntas, y la explicación de donde serán realizadas dichas actividades, Las preguntas en esta lista de verificación deben ser abiertas, de modo que el auditado explique el proceso y cómo está documentado éste, ya sea en un procedimiento, en un diagrama de flujo o en una ficha de caracterización.</p> <p><b>INFORMACIÓN SOBRE LA AUDITORÍA</b></p> <p>El responsable del proceso deberá conocer con anticipación la programación de su auditoría por parte del mismo auditor. En este aviso se debe indicar la fecha, horario, duración, alcance y personas involucradas. En caso de alguna diferencia para la realización de la auditoría se deberá programar, con mutuo acuerdo la nueva fecha y el nuevo horario de la auditoría.</p> <p><b>REUNIÓN DE APERTURA</b></p> <p>Es una reunión donde se involucran todos los responsables del o de los procesos a auditar y es realizada por el auditor para tratar puntos como son la presentación de los auditores, explicación del objeto y alcance de la auditoría, confirmación del programa de auditoría, validación de los medios logísticos, exposición de la metodología a utilizar, disponibilidad de recursos y la información sobre la reunión de cierre previa.</p>			
<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>	<b>COPIA CONTROLADA:</b>
COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE CALIDAD	JEFE DE ÁREA	COPIA CONTROLADA: <b>NO</b>

<b><u>EMPRESA DE SERVICIOS</u></b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍA</b>		Código: PR-8.2-17
			Edición: 2
	<b>AUDITORÍA</b>		Fecha:13/06/04
			Página: 2 de 7
<b>7. PROCEDIMIENTO</b>			
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
1	Inicio		
2	Elaborar cronograma anualmente según formato FA-8.2-01	Coordinador de calidad	
3	Elaborar el plan de auditoría al proceso a auditar según formato FA-8.2-02	Coordinador de calidad	
4	Se aprueba el plan de auditoría	Gerente General	
5	Preparar la auditoría. Elaborar lista de verificación de acuerdo al proceso a auditar y el formato FA-8.2-03	Auditor	
6	Comunicar al auditado de forma escrita la fecha, hora y puntos a auditar	Auditor	
7	Efectuar reunión de apertura de la auditoría	Auditor y responsable del proceso	
8	Ejecución de la auditoría. Recolectar evidencia de la auditoría y desarrollar el registro de observaciones en la lista de verificación.	Auditor	
9	Elaborar informe preliminar de la auditoría	Auditor y coordinador de la calidad	
10	Reunión de cierre. Entrega de las conclusiones y observaciones de la auditoría	Auditor y responsable del proceso	
11	Informe de la auditoría. Donde se informa al auditado sobre los hallazgos y conclusiones de la auditoría. Según formato FA-8.2-04	Auditor y coordinador de calidad	
12	Si se presenta una no conformidad, se diligencia formato de solicitud de acción correctiva, según formato FA-8.2-05	Auditor y responsable del proceso	
<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>	<b>COPIA CONTROLADA:</b>
COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE CALIDAD	JEFE DE AREA	COPIA CONTROLADA: <b>NO</b>

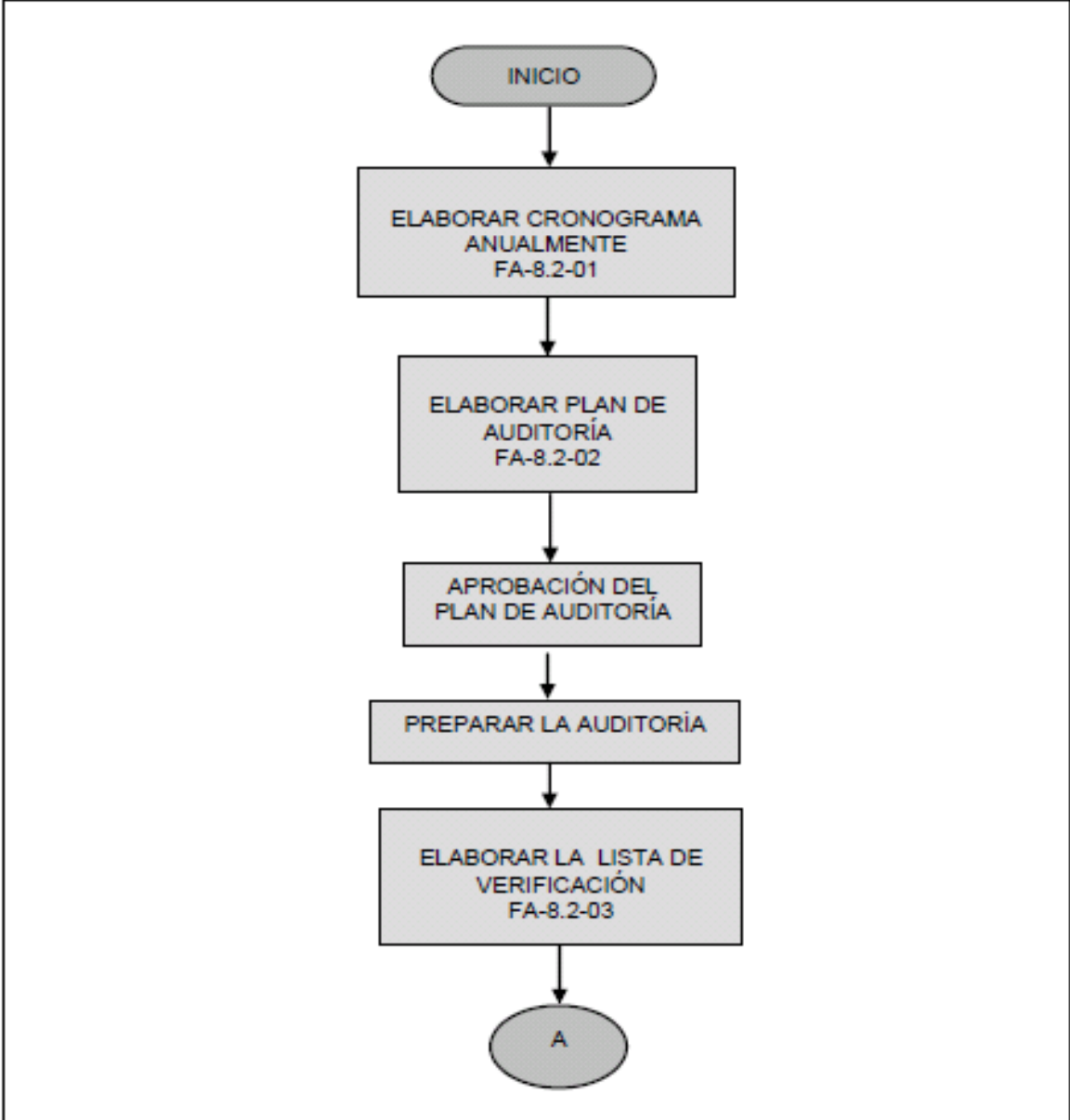
<b><u>EMPRESA DE SERVICIOS</u></b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍA</b>		Código: PR-8.2-17
			Edición: 2
	<b>AUDITORÍA</b>		Fecha:13/06/04
			Página: 2 de 7
<p><b>SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>  Las acciones correctivas y preventivas deben ser controladas por parte del coordinador de gestión de calidad para velar por su cumplimiento. A partir de la comprobación del impacto de la acción aplicada, se debe cerrar y archivar esta junto con el informe de la auditoría.  Si la acción adoptada no logra resolver la no conformidad, se programarán nuevas acciones correctivas o preventivas y una nueva fecha de seguimiento por parte del coordinador de calidad y el jefe de proceso.</p> <p><b>INFORME GENERAL DE AUDITORÍA</b>  El coordinador de gestión de la calidad, al concluir las auditorías programadas, elaborará un informe para presentarlo al gerente general en las diferentes reuniones donde se evalúe el sistema de gestión de la calidad. Este informe debe contar con los resultados obtenidos, las acciones correctivas adoptadas y su efectividad.</p> <p><b>6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>  Corresponde a todos los documentos de naturaleza interna o externa que se requieren para el desarrollo de este procedimiento.</p>			
<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>	<b>COPIA CONTROLADA:</b>
COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE CALIDAD	JEFE DE AREA	COPIA CONTROLADA: <b>NO</b>



<b><u>EMPRESA DE SERVICIOS</u></b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍA</b>		Código: PR-8.2-17
			Edición: 2
	<b>AUDITORÍA</b>		Fecha: 13/06/04
			Página: 2 de 7
13	Presentar un plan de acciones correctivas y preventivas.	Responsable de los procesos	
14	Realizar seguimiento de la acción correctiva	Coordinador de la calidad	
15	Dar constancia de la realización de la auditoría. Firmas del auditor y auditado	Coordinador de la calidad, auditor y responsable del proceso	
16	Fin del proceso		
<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>	<b>COPIA CONTROLADA:</b>
COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE CALIDAD	JEFE DE AREA	COPIA NO CONTROLADA:

<b><u>EMPRESA DE SERVICIOS</u></b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍA</b>		Código: PR-8.2-17
			Edición: 2
	<b>AUDITORÍA</b>		Fecha:13/06/04
			Página: 1 de 7
<p><b>7. REGISTROS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma de auditoría FA-8.2-01</li> <li>• Plan de Auditoría FA-8.2-02</li> <li>• Lista de Verificación FA-8.2-03</li> <li>• Informe final de Auditoría FA-8.2-04</li> <li>• Solicitud de Acciones Correctivas FA-8.2-05</li> </ul> <p><b>8. POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe enviar el plan de auditoría al auditado con 15 días de anticipación a la fecha de la auditoría.</li> <li>• Las auditorías se deben cancelar 5 días antes de la programación, lo cual se debe justificar de manera formal.</li> <li>• Para cancelar una auditoría, el auditado deberá hacerlo de manera formal con 5 días antes de la fecha programada.</li> <li>• El auditado, al aceptar el reporte de auditoría, establece su aceptación con los resultados encontrados por parte del auditor.</li> </ul>			
<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>	<b>COPIA CONTROLADA:</b>
COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE CALIDAD	JEFE DE ÁREA	COPIA <b>NO</b> CONTROLADA:

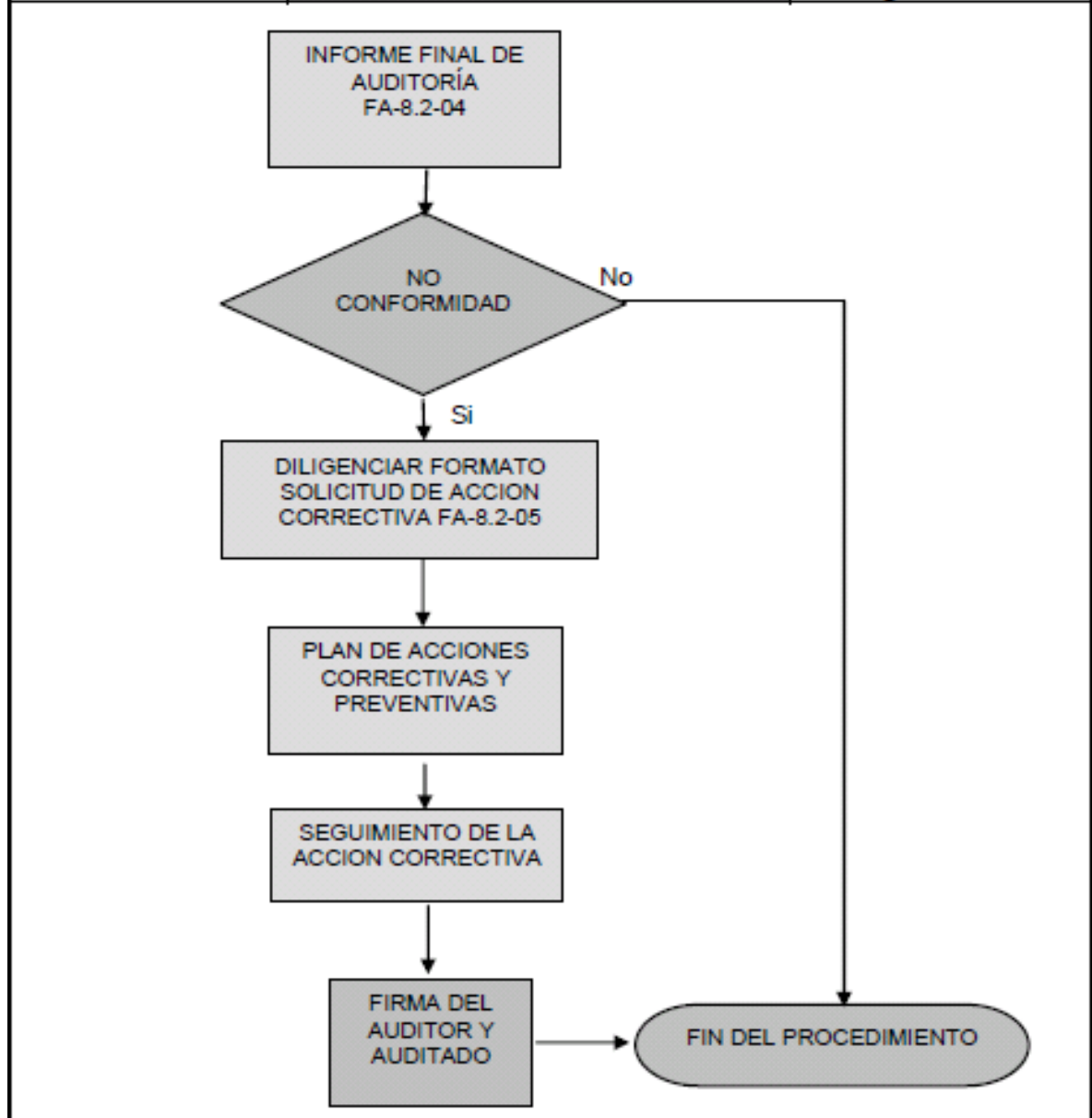
<b><u>EMPRESA DE SERVICIOS</u></b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍA</b>	Código: PR-8.2-17
		Edición: 2
	<b>AUDITORÍA</b>	Fecha: 13/06/04
		Página: 1 de 7



<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>	<b>COPIA CONTROLADA:</b>
COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE CALIDAD	JEFE DE ÁREA	COPIA NO CONTROLADA:

<b><u>EMPRESA DE SERVICIOS</u></b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍA</b>		Código: PR-8.2-17
			Edición: 2
	<b>AUDITORÍA</b>		Fecha:13/06/04
			Página: 1 de 7
<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; COM[COMUNICAR SOBRE LA AUDITORÍA]     COM --&gt; REUN[REUNIÓN DE APERTURA]     REUN --&gt; RECO[RECOLECTAR EVIDENCIA DE LA AUDITORÍA Y DESARROLLAR EL REGISTRO DE OBSERVACIONES.]     RECO --&gt; ELAB[ELABORAR INFORME PRELIMINAR DE LA AUDITORÍA]     ELAB --&gt; CON[CONCLUSIONES Y REUNIÓN DE CIERRE]     CON --&gt; A([A]) </pre>			
<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>	<b>COPIA CONTROLADA:</b>
COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE CALIDAD	JEFE DE ÁREA	COPIA CONTROLADA: <b>NO</b>

<b><u>EMPRESA DE SERVICIOS</u></b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍA</b>	Código: PR-8.2-17
		Edición: 2
	<b>AUDITORÍA</b>	Fecha:13/06/04
		Página: 1 de 7



<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>	<b>COPIA CONTROLADA:</b>
COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE CALIDAD	JEFE DE AREA	COPIA CONTROLADA: NO CONTROLADA:

d) Instructivos de trabajo y demás documentación.

<b><u>EMPRESA DE SERVICIOS</u></b>	<b>CRONOGRAMA DE AUDITORÍA</b>		Código: FA-8.2-01											
			Edición:											
			Fecha:											
			Hoja N°											
<b>CONTROL PROGRAMA DE AUDITORIAS</b>														
AREA	RESPONSABLE													
AUDITORIA POR PROCESO	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	D	D

<b><u>EMPRESA DE SERVICIOS</u></b>	<b>PLAN DE AUDITORÍA</b>		Código: FA-8.2- 02
	<b>AUDITORÍA</b>		Edición:
			Fecha:13/06/04
			Hoja N°
<p>HORA DE LA AUDITORÍA: _____ AM O PM O</p> <p>LUGAR DE LA AUDITORÍA: _____</p> <p>AUDITADO: _____ CARGO: _____</p> <p>ÁREA A AUDITAR: _____</p> <p>EQUIPO AUDITOR: _____</p> <p>OBJETIVO Y ALCANCE: _____</p> <p>_____</p> <p>DOCUMENTOS DE REFERENCIA: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>			
<b>REUNIONES Y/O ACTIVIDADES</b>		<b>TIEMPO DE DURACIÓN</b>	

<b><u>EMPRESA DE SERVICIOS</u></b>	<b>LISTA DE VERIFICACIÓN</b>		
	Código: FA-8.2-03		
	Edición:		
	Fecha: 13/06/04		
	Hoja N°		
AUDITORÍA			
HORA DE LA AUDITORÍA: ____ AM O PM O      AUDITADO: _____			
PROCESO A AUDITAR: _____ ÁREA A AUDITAR: _____			
REFERENCIA	REQUERIMIENTOS	CONFORMIDAD	OBSERVACIONES
NOMBRE DEL AUDITOR: _____			



<b><u>EMPRESA DE SERVICIOS</u></b>	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>		Código: FA-8.2-04
			Edición:
	<b>AUDITORÍA</b>		Fecha:
			Hoja N°

EQUIPO AUDITOR: \_\_\_\_\_ FECHA AUDITORÍA: \_\_\_\_\_

No. REPORTE AUDITORÍA: \_\_\_\_\_ ESTÁNDAR: \_\_\_\_\_

REPRESENTANTE: \_\_\_\_\_ LUGAR: \_\_\_\_\_

OBJETIVO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ALCANCE: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

CARGO \_\_\_\_\_ DEL

AUDITADO: \_\_\_\_\_

PROCESO AUDITADO	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	AREA AUDITADA	TIEMPO DE DURACIÓN

**NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**FORTALEZAS:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**RESUMEN AUDITORÍA:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

AUDITOR: \_\_\_\_\_ AUDITADO: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

<b><u>EMPRESA DE SERVICIOS</u></b>	<b>SOLICITUD ACCIÓN CORRECTIVA</b>	Código: FA-8.2-05
		Edición:
	<b>AUDITORÍA</b>	Fecha:
		Hoja N°
<p>PROCESO AUDITADO: _____</p> <p>AUDITOR: _____ AUDITADO: _____</p> <p>NORMA Y CLÁUSULA: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>INFORME DE LOS AUDITORES: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>RECOMENDACIONES: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>OBSERVACIONES: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>FIRMADO: _____ FECHA: D__ M__ A 20__</p>		