



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO EN GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

“PLAN DE MEJORAS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL CAMAL FRIGORÍFICO DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA, DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO”.

AUTORA:

MARÍA DE LOURDES TORRES GUANANGA

RIOBAMBA – ECUADOR
2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Gerencial, ha sido desarrollado por la Sra. María de Lourdes Torres Guananga, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Norberto Hernán Morales Merchán

DIRECTOR DE TRIBUNAL

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, María de Lourdes Torres Guananga declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 18 de enero del 2016

María de Lourdes Torres Guananga
0603078866

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación representa la culminación de una etapa más en mi vida, dedico de todo corazón a mi pequeña hija Josselyn Salomé, quien constituye la razón de mi existencia y el estímulo para ser un mejor ser humano y una excelente profesional.

A mis queridos padres como testimonio del amor y apoyo incondicional, por todo cuanto han hecho por mí, por el cariño y comprensión que día a día me brindan, con un solo objetivo, el de verme convertida en una mujer útil a la sociedad.

AGRADECIMIENTO

En esta ocasión quiero expresar mi más profundo agradecimiento en primer lugar a Dios por el don preciado de la vida que es la prueba de su inmenso amor, a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a todos y cada uno de mis maestros, que depositaron en mi mente y alma el amor al estudio y una serie de conocimientos que me han servido para complementar mi integración personal y profesional.

De manera especial agradezco al Ing. Norberto Morales, Tutor de Tesis, Ing. Pedro Bravo, Miembro del Tribunal, e Ing. Rosario Jara, Analista de Calidad del GADM de Riobamba quienes me han apoyado para la culminación del presente trabajo de investigación.

María de Lourdes Torres Guananga

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Certificación del tribunal.....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas.....	ix
Índice de gráficos.....	x
Índice de anexos.....	xi
Resumen ejecutivo.....	xii
Summary.....	xiii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	3
1.2 Justificación.....	3
1.3 Objetivos.....	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 Antecedentes investigativos.....	5
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	5
2.1.2 Ubicación geográfica.....	6
2.1.3 Misión.....	8
2.1.4 Visión.....	9
2.1.5 Política de calidad.....	9
2.1.6 Valores corporativos.....	9
2.1.7 Estructura orgánica.....	10
2.1.8 Estructura organizacional del camal municipal.....	11
2.1.9 Tiempo.....	12
2.1.10 Leyes adjuntas.....	13

2.2	Fundamentación teórica.....	13
2.2.1	Concepto de Administración.....	13
2.2.2	Importancia de la Administración.....	13
2.2.3	La Administración vista como: Arte, ciencia, Técnica o Proceso.....	13
2.2.4	Objetivos de la Administración.....	14
2.2.5	Características de la Administración.....	14
2.2.6	Tipos de Administración.....	15
2.2.7	Principios de la Administración.....	15
2.2.8	Elementos de la Administración.....	16
2.2.9	Proceso Administrativo.....	16
2.2.10	Elementos del Proceso Administrativo.....	17
2.2.11	Interrogantes del proceso Administrativo.....	17
2.2.12	Procesos Administrativos en los Diversos Niveles de la empresa.....	18
2.2.13	Concepto de Proceso Administrativo.....	18
2.2.14	Concepto Fortalecimiento de Gestión Institucional.....	19
2.3	Hipótesis o idea a defender.....	20
2.3.1	Idea a defender.....	20
2.4	Variables.....	20
2.4.1	Variable Independiente.....	20
2.4.2	Variable Dependiente.....	20
	CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO.....	22
3.1	Modalidad de la investigación.....	21
3.1.1	Diagnóstico de la situación actual del Camal Municipal Riobamba.....	21
3.1.2	Recaudación interna.....	22
3.1.3	Talento humano.....	23
3.1.4	Clientes.....	27
3.1.5	Proveedores.....	27
3.1.6	Diagnóstico situacional actual del camal.....	28
3.1.7	Procesos de producción que se desarrollan en el camal.....	29
3.1.8	Análisis interno.....	36
3.1.9	Análisis externo.....	38

3.1.10	Matriz Foda.....	37
3.1.10.1	Análisis Foda.....	37
3.1.10.2	Diagnóstico al interior del camal municipal Riobamba.....	38
3.2.	Tipos de investigación.....	41
3.3.	Población y muestra.....	41
3.4.	Métodos, técnicas e instrumentos.....	42
3.4.1	Métodos.....	42
3.4.2	Técnicas e Instrumentos.....	43
3.4.3	Recolección de Información.....	44
3.5	Resultados.....	46
3.5.1	Resultados de las encuestas realizadas a los usuarios internos.....	46
3.6	Verificación de hipótesis o idea a defender.....	74
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		76
4.1	Titulo.....	76
4.2	Contenido de la propuesta.....	76
4.2.1	Justificación.....	77
4.2.2	Objetivos.....	78
4.2.3	Análisis de factibilidad	79
4.2.4	Modelo operativo de la propuesta	80
4.2.5	Administración de la propuesta.....	80
4.2.6	Implementación del plan de mejora	81
4.2.6.1	Planteamiento del problema.....	81
4.2.6.2	Formulación del problema.....	82
4.2.6.3	Formulación de las acciones de mejora.....	83
4.2.6.4	Jerarquización las acciones de mejora.....	83
4.2.6.5	Identificación y secuencia de actividades.....	84
4.2.6.6	Asignación de responsabilidades para la puesta en marcha.....	86

4.2.6.7	Cronograma de cumplimiento de acciones.....	89
4.2.6.8	Seguimiento y Evaluación del Plan de Acción.....	92
4.2.7	Elaboración del manual de procesos.....	93
4.2.8	Procedimiento de control de documentos.....	106
4.2.9	Procedimiento control de los registros.....	120
4.2.10	Procedimiento de archivo.....	126
4.2.11	Procedimiento de control administrativo	137
	CONCLUSIONES.....	144
	RECOMENDACIONES.....	145
	BIBLIOGRAFIA.....	146
	LINKOGRAFIA.....	146
	ANEXOS.....	147

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°. 1	Ubicación geográfica.....	22
Tabla N°. 2	Patentes municipales para la comercialización de ganado.....	23
Tabla N°. 3	Personal que labora en el camal	24
Tabla N°. 4	Personal administrativo que labora	27
Tabla N°. 5	Usted conoce de los procedimientos administrativos.....	46
Tabla N°. 6	Cuando llegan comunicaciones para Empleados.....	47
Tabla N°. 7	Las disposiciones de trabajo o actividades.....	48
Tabla N°. 8	Obligación registrarse diariamente entrada salida.....	49
Tabla N°. 9	Usted tiene problemas al solicitar permiso.....	50
Tabla N°.10	La elaboración de informes	51
Tabla N°.11	Qué tiempo le toma a Usted responder un memorando.....	52
Tabla N°.12	Los registros de control que usted maneja.....	53
Tabla N°.13	La documentación que usted maneja entrega.....	54
Tabla N°.14	Usted maneja un manual de procedimientos.....	55
Tabla N°.15	Usted conoce de los procedimientos administrativos.....	56
Tabla N°.16	Cuando llegan comunicaciones para Empleados.....	57
Tabla N°.17	Las disposiciones de trabajo	58

Tabla N°.18	Usted se siente obligado a registrarse diariamente entrada.....	59
Tabla N°.19	Usted tiene problemas.....	60
Tabla N°.20	La elaboración de informes	61
Tabla N°. 21	Qué tiempo le toma a Usted responder un memorando.....	62
Tabla N°. 22	Los registros de control que usted maneja	63
Tabla N°. 23	La documentación que usted maneja.....	64
Tabla N°.24	Usted maneja un manual.....	65
Tabla N°.25	Usted conoce de los servicios que oferta el Camal Municipal....	66
Tabla N°.26	Las comunicaciones que sale de la Administración.....	67
Tabla N°.27	Las disposiciones de las normativas a cumplir le comunican....	68
Tabla N°.28	Los cambios en los procesos le comunican oportunamente.....	69
Tabla N°.29	La administración para las socializaciones de los procesos.....	70
Tabla N°.30	Está de acuerdo en que se extienda el certificado.....	71
Tabla N°.31	En qué tiempo recibe la respuesta a un oficio.....	72
Tabla N°.32	Cuándo Usted requiere de un documento.....	73

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°.1	Ubicación geográfica.....	8
Gráfico N°.2	Dirección servicios municipales.....	12
Gráfico N°.3	Estructura organizacional del camal municipal.....	13
Gráfico N°.4	Elementos del Proceso Administrativo.....	18
Gráfico N°.5	Conoce de los procedimientos administrativos.....	46
Gráfico N°.6	Conoce a tiempo las Comunicaciones.....	47
Gráfico N°.7	Las disposiciones de trabajo.....	48
Gráfico N°.8	Usted se siente obligado a registrarse diariamente.....	49
Gráfico N°.9	Problema solicitar permiso.....	50
Gráfico N°.10	Elaboración de informes final jornada.....	51
Gráfico N°.11	Tiempo para dar respuesta	52
Gráfico N°.12	Registros de control que maneja	53
Gráfico N°.13	Entrega de documentación	54
Gráfico N°.14	Manejo manual procedimientos.....	55
Gráfico N°.15	Conoce de los procedimientos administrativos.....	56
Gráfico N°.16	Conoce a tiempo las Comunicaciones.....	57

Gráfico N°.17	Las disposiciones de trabajo	58
Gráfico N°.18	Obligación registrarse diariamente entrada salida.....	59
Gráfico N°.19	Problema solicitar permiso	60
Gráfico N°.20	Elaboración de informes final jornada.....	61
Gráfico N°.21	Tiempo para dar respuesta	62
Gráfico N°.22	Registros de control que maneja son adecuados.....	63
Gráfico N°.23	Registros de control que maneja	64
Gráfico N°.24	Manejo manual procedimientos	65
Gráfico N°.25	Conoce servicios que oferta CMR.....	66
Gráfico N°.26	Entrega de comunicaciones	67
Gráfico N°.27	Disposiciones normativa comunican	68
Gráfico N°.28	Cambios procesos comunican oportunamente	69
Gráfico N°.29	Administración comunica procesos	70
Gráfico N°.30	Acuerdo extensión certificado faenamiento.....	71
Gráfico N°.31	Tiempo respuesta a solicitud.....	72
Gráfico N°.32	Atención documento forma oportuna.....	73
Gráfico N°.33	Identificar el talento humano.....	89

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N°1	Camal municipal Riobamba.....	147
Anexo N°3	Formulario de encuestas para empleados	148
Anexo N°4	Formulario de encuestas para usuarios externos.....	150

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo de la presente investigación es el Plan de Mejoras de los Procesos Administrativos, para el Fortalecimiento de la Gestión Institucional del Camal Frigorífico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba, de la Provincia de Chimborazo, para lo cual se ejecutó un estudio y evaluación de la situación actual del Camal, logrando reunir la mayor cantidad de información que permita realizar la propuesta para implementarlo en esta Unidad Productiva, mediante los métodos deductivo, inductivo, analítico, sintético y comparativo; y técnicas e instrumentos como la observación directa y la encuesta cuyo enfoque se centra en optimizar tiempos de respuesta, fluidez en los trámites y definir los procesos administrativos de cada una de las áreas involucradas en este proceso. Mediante herramientas como la ISO 9001:2008. Dicho estudio ha permitido detectar los diferentes problemas de organización administrativa por esta razón se crea la necesidad de fortalecer la Gestión Institucional con la elaboración de un Plan de Mejoras de los Procesos Administrativos que ayude a realizar un mejor trabajo, tener secuencia de actividades con asignación de responsabilidades, con identificación del talento humano, se recomienda a la entidad la aplicación del Manual de Procesos Administrativos el cual permitirá realizar un manejo adecuado de la documentación, registros, archivos los cuales tendrán su respectivo seguimiento y evaluación, logrando así desarrollar políticas de calidad, mecanismos de mejora continua y el cambio en el comportamiento de desempeño de las personas que integran la entidad, aportando múltiples beneficios enfocados hacia la eficacia y eficiencia.

Palabras Claves: Plan de Mejoras. Proceso Administrativo. Gestión. Camal Frigorífico

Ing. Norberto Hernán Morales Merchán

DIRECTOR DE TRIBUNAL

SUMMARY

The objective of this research is to develop a Management Processes Improvement Plan in order to strength the institutional Management in “El Camal Figorifico del Gobierno Descentralizado de Riobamba”, in Chimborazo Province. For this research a study and evaluation of the Camal place where animals are killed or burchered for food) situation were performed to gather information for the proposal which was implemented in this Production Unit, by apllying the deductive, inductive, analytical, systhenic and comparative methods; techniques and instruments such as direct observation and survey withthe purpose of optimizing response time, fluidity in the processes and defining the management processes of each one of the áreas involvedin this process. The ISO 9001:2008 tool was also used. Through the study, the different problems in the management organization were identified, for this reason it is necessary to strength the Institutional Management by implementing a management processes Improvement Plan which contributes to the work improvement, have a sequence of activities with responsibilities assignation, and with human talent identification. It is recomendado that the Institution applies the Management Process Manual dor a proper management of documents, record, and files which can be monitored and evaluated in order to develop quality policies, continuous improvement mechanisms and a change in the behavior on the people who work in the Unit, Contributing in this way with multiple benefits focused towards efficiency and effectiveness.

Key words: Improvement Plan, Management Process, management, Camal Frigorífico

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como fin diseñar una propuesta de plan de mejoras del proceso administrativo que se lleva en el Camal para su implementación en esta Unidad Productiva, cuyo enfoque se centra en optimizar los tiempos de respuesta, fluidez en los trámites y definir los procesos administrativos en las áreas involucradas en este proceso.

Este trabajo presenta un planteamiento de la problemática general que enfrenta el Camal actualmente con respecto al manejo de los procesos administrativos, los síntomas, causas y las necesidades que hacen conveniente la implementación de este plan.

Se presenta una descripción general y un diagnóstico situacional del Camal Municipal, para luego exponer el desarrollo metodológico que debe seguir el diseño del plan acorde con los lineamientos que dicta en primera instancia, la teoría administrativa, y en segunda instancia las políticas de la compañía sobre la gestión administrativa de los procesos, para así establecer una estrategia que aporte beneficios al Camal Municipal como son: mejorar el proceso administrativo, mejorar el desempeño del personal administrativo, técnicos, sobrestantes y operadores para tener un clima laboral óptimo que impulse la competitividad e imagen del Camal.

Se expone un plan de mejoras con una identificación y secuencia de actividades, con asignación de responsabilidades, se identifica el talento humano y elaboración del manual de procesos administrativos que permitirá realizar un manejo adecuado de la documentación, registros, archivo, los cuales tendrán su respectivo seguimiento y evaluación para que estos sean parte del manual de calidad del Camal Municipal Riobamba.

En este trabajo la identificación para hacer mención al Camal Municipal Riobamba se expondrá la sigla CMR.

En este trabajo se ha considerado que el plan de mejora incentiva las modificaciones requeridas en los procesos administrativos en donde es importante la evaluación para la mejora, lo que sirven para sustentar la implantación de acciones que permitirán fortalecer y de esta forma lograr una cultura de calidad, en donde los protagonistas de los procesos administrativos, son los responsables de impulsar y desarrollar las políticas

de calidad y mecanismos de mejora continua, es decir esto propone un cambio en los comportamientos de las personas que integran una organización.

En este trabajo se ha utilizado la investigación descriptiva, se recogió hechos, situaciones, eventos vividos en el CMR a través de la descripción de las actividades, se aplicó la observación directa, trabajo en equipo, reuniones de trabajo con los involucrados y con todos los niveles jerárquicos, se revisó estadísticas, datos de archivos, procesos y personas; se combinó con material teórico e investigación documental, lo que ha permitido diseñar la propuesta de mejoramiento en el manejo de los procesos administrativos.

Este trabajo resulta ser una contribución para el Camal Municipal, en virtud de que la implementación de este plan aporta múltiples beneficios, todos ellos están enfocados hacia la eficacia y eficiencia de los procesos administrativos y que estos contribuyan a los procesos operativos que permitirán realizar una mejor prestación del servicio público que oferta el camal y así incrementar la competitividad basado en la calidad frente a otros Camales de la Provincia que ofertan el mismo tipo de servicio.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el Camal Municipal Riobamba, se ha visualizado que no existe efectividad en el desarrollo de sus actividades administrativas, es por esto que se propone un Plan de Mejoras de los Procesos Administrativos que permita el mejoramiento de la prestación del servicio al cliente interno y externo, el cual fortalecerá la Gestión Institucional.

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera el Plan de Mejoras de los Procesos Administrativos ayudará en el Fortalecimiento de la Gestión Institucional, del Camal Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo?

1.1.2 Delimitación del Problema

Campo: Secretariado

Área: Administrativa

Aspecto: Procesos Administrativos

Temporal: Se analizará desde el 1 de enero al 31 de marzo del 2014

Espacial: La presente investigación se realizará en el Camal Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba.

Ubicada en la Provincia: Chimborazo

Cantón: Riobamba, Parroquia Maldonado, Calle Avenida Leopoldo Freire y Avenida Circunvalación (Barrio Fausto Molina)

Referencia de Ubicación: Junto a la empresa Municipal Mercado de Productores Agrícolas San Pedro de Riobamba.

1.2 JUSTIFICACIÓN

El Proceso Administrativo en la actualidad juega un papel preponderante para las empresas, visto de esta manera con los usuarios internos y externos que acuden a esta

dependencia, es de vital importancia. Este proceso contribuirá en el mejoramiento y desarrollo organizacional del Camal del GADM de Riobamba, el mismo que necesita nuevos elementos de fortalecimiento institucional.

La formación académica recibida en la ESPOCH nos permite proponer un Plan de Mejoras de los Procesos Administrativos para el Camal Municipal.

El proceso de la investigación para la elaboración de un Plan de Mejoras de los procesos, es factible realizarla porque existe documentos, libros, revistas, ayuda del internet razón por la cual se cuenta con el tiempo y el recurso económico necesario con el que se cubrirá todo el trabajo que se va a realizarse.

Al ser un tema de interés del Camal se cuenta con la aprobación, el apoyo del administrador, técnicos, trabajadores y el investigador forma parte de la institución.

Los beneficiarios directos que constituyen la investigación son todos quienes forman el Camal Municipal del GAD Municipal de Riobamba y en forma indirecta quienes establezcan la investigación del presente trabajo en el futuro.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Elaborar un plan de mejoras de los Procesos Administrativos para el fortalecimiento de la Gestión Institucional, del Camal Frigorífico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar los Procesos Administrativos utilizados actualmente para el fortalecimiento de la Gestión Institucional del Camal Municipal
- Determinar la necesidad para el diseño de un Plan de Mejoras de los Procesos Administrativos para el fortalecimiento de la Gestión Institucional del Camal Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba.
- Elaborar un Plan de Mejoras de los Procesos Administrativos que ayudará en el fortalecimiento de la Gestión Institucional del Camal Municipal.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El Camal Municipal de la ciudad de Riobamba viene realizando sus operaciones desde el año 1978 hasta la actualidad, se encuentra situado en la Provincia de Chimborazo, cantón Riobamba Parroquia Maldonado, el mismo que ocupa una superficie de 29515.92m², ubicado en la parte sur de la ciudad en el sector P10-S6 en las Avenidas Leopoldo Freire y Circunvalación.

Es una entidad que sirve a la comunidad prestando el servicio de faenamiento los días lunes, martes, jueves, viernes y sábado dónde el personal operativo son los actores principales de esta actividad. Las especies que se faenan en el Camal Municipal de la Ciudad de Riobamba, son ganado bovino, porcino, ovino y camélido cuya operación incluye etapas como: matanza, eliminación, procesamiento de sangre, remoción de piel, evisceración, lavado de panzas, recortes y cortado para el mercado, entrega de cabezas, piles; su razón primordial es brindar a los consumidores garantía y seguridad en el consumo de carne que es comercializada en los diferentes mercados, plazas y tercenas de nuestra ciudad, además gran parte de la misma es transportada y comercializada en diferentes mercados de la región costa y sierra.

En esta Unidad productiva agregadora de valor, es importante el desempeño de los trabajadores para poder ofrecer un servicio de calidad, por lo que dentro de los principios es cuidar la salud y bienestar de los trabajadores para que las funciones que desempeñen sean en forma efectiva con un desarrollo de todas sus destrezas y habilidades para manejar maquinas, herramientas y utensilios que se utilizan dentro del proceso de faenamiento. Con el desempeño eficiente que desarrollan los trabajadores se garantiza la satisfacción al cliente, la calidad de producto a consumir y la captación del mercado.

2.1.1 Antecedentes Históricos

El Camal Municipal Funciona desde hace 31 años ocupa una superficie 29515.92 m², está ubicado en la parte sur de la ciudad, en la Avda. Leopoldo Freire y Circunvalación.

El nuevo camal fue construido por el Dr. Fernando Guerrero. La maquinaria fue montada por la Compañía QUIMINCO, fue inaugurado e inicio sus operaciones en Marzo de 1978 e inicio su funcionamiento con la línea de bovinos para posteriormente poner en funcionamiento las restantes líneas con lo cual ha venido prestando sus servicios a la ciudadanía en forma ininterrumpida. El centro de comercialización de ganado bovino, ovino, porcino, caprino y equino fue construido en el año 1981. Con esta infraestructura se viene laborando hasta la presente fecha.

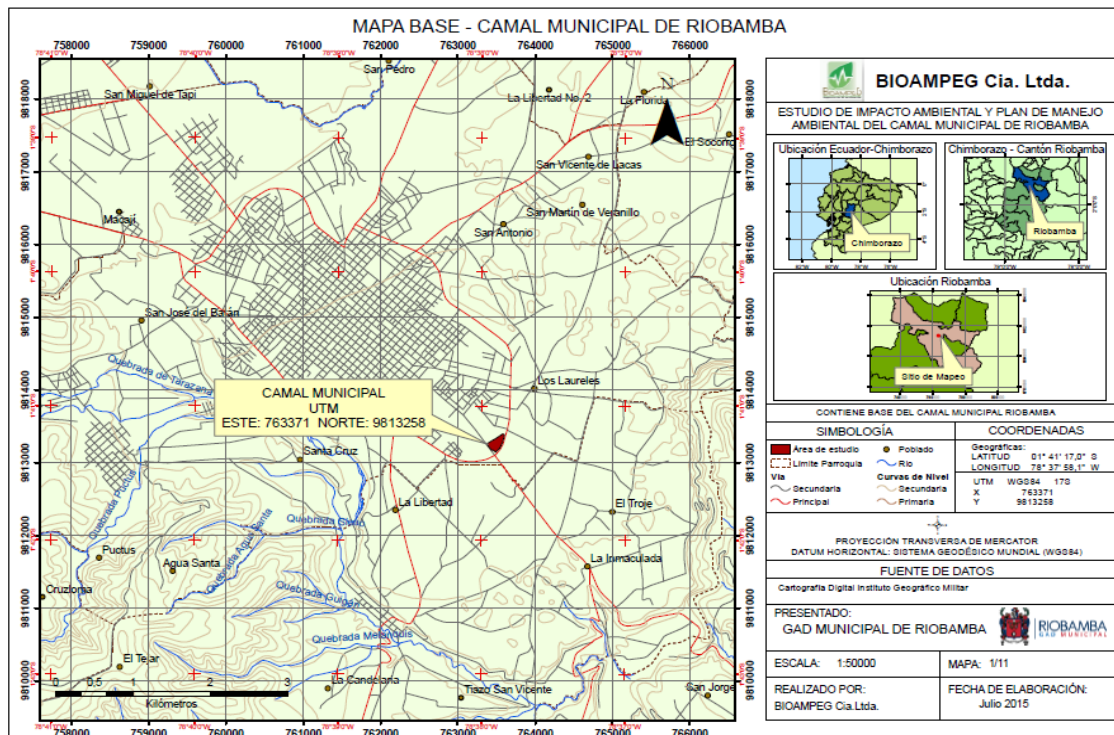
El Camal Municipal Riobamba es una entidad que sirve a la comunidad prestando el servicio de faenamiento los días lunes, martes, jueves, viernes y sábado. Las especies que se faenan son el ganado bovino, porcino, ovino y camélido su razón primordial es brindar a los consumidores una garantía y seguridad en el consumo de carne comercializada en los diferentes mercados y tercenas de nuestra ciudad, además gran parte de la misma es transportada y comercializada en diferentes mercados de la región Costa y Sierra.

También se realizan actividades como la comercialización de cabezas y vísceras de ganado bovino, porcino, ovino, camélido, entre otros.

Lo analizado hasta el momento nos obliga a tecnificar en forma progresiva los diferentes procesos de esta unidad productiva para mejorar la calidad de productos de consumo, hacer una mejor prestación de este servicio considerando que es necesario precautelar la calidad de los productos que se obtiene de estos procesos y que esto conlleve a cuidar la salud del consumidor tanto a nivel local y nacional.

2.1.2 Ubicación geográfica

GRÁFICO N°1



Fuente: <http://organismos.chubut.gov.ar/>

LOCALIZACIÓN:

País: Ecuador

Provincia: Chimborazo.

Cantón : Riobamba.

Sector : Parroquia Maldonado

COORDENADAS:

E 763596

E 763453

E 763373

N 9813344

N 9813126

N 9813250

OPERACIÓN:

Todos los procesos administrativos de la Unidad Productiva

RAZÓN SOCIAL:

CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA

Clima general de las zonas de influencia

El clima del valle en donde se asienta la ciudad esta moderada por dos aspectos, primero la cercanía a la Línea Equinoccial y la altitud sobre el nivel del mar, que originan las características del clima que se describen, la estación de referencia es la siguiente:

Estación Riobamba – DAC: CÓDIGO M 057 TIPO: AE

LATITUD: 013900S

LONGITUD: 783900W

ELEVACIÓN: 1.600 msnm

PROVINCIA: Chimborazo/54

Temperatura

Las temperaturas medias mensuales presentan moderadas variaciones durante el año, fluctuando sus valores entre 13,7 y 14,8 grados centígrados. Las variaciones importantes de la temperatura se producen en las diferentes horas del día, con el valor más bajo en la noche de 6 grados (madrugada) y el máximo de 29,5 en el día (durante la tarde).

Precipitación

Existen dos estaciones lluviosas, la primera empieza en febrero y termina en mayo y la segunda inicia en septiembre y termina en diciembre. El mes más seco es julio, se tienen 106 días de lluvia al año con precipitación mayor que 0.1 mm; la precipitación media en los últimos 10 años es de 440 mm en general.

2.1.3 Misión

El Camal del GADM de Riobamba tiene como misión velar por la salud de la población estableciendo metodologías, actividades y acciones que conlleven al desarrollo de las funciones en forma eficiente. Promoviendo el consumo de carnes con un alto valor nutricional debidamente inspeccionadas por especialista que brinda las garantías para darle mayor valor agregado posibilitando mejores ingresos para los productores y una mejor calidad de vida a los consumidores y ser reconocidos como uno de los mejores camales del centro del país acreditados por la calidad del servicio y por la fidelidad de sus clientes, su crecimiento y un excelente equipo humano.

2.1.4 Visión

El Camal del GADM del Cantón Riobamba de la Provincia de Chimborazo, tiene como visión ser una Unidad Productiva de cárnicos de calidad reconocida en el ámbito local y nacional, posesionarnos como un Camal líder en la ciudad y su entorno, satisfaciendo la demanda de este importante producto de consumo masivo logrando así políticas de protección de la salud pública y del ambiente, que permita mejorar la calidad de vida de los productores y consumidores locales y nacionales como consecuencia del desarrollo de sus actividades productivas en forma competitiva y en equilibrio con el ambiente.

2.1.5 Política de calidad

Toda unidad productiva debe estar comprometida en entregar al consumidor un producto de satisfacción total desde el punto de vista de sanidad animal y genética, con estándares de calidad sanitaria con asepsia e inocuidad comprobada, que cumplan los requisitos especificados en las normas alimentarias y que sean aptos al consumo, a la vez mantener un control sanitario desde la recepción de animales, procesos de faenamiento hasta la entrega del producto final para el consumo humano.

En base a un equipo humano calificado, maquinaria en óptimas condiciones, proceso de faenamiento adecuado, que permita identificar los decomisos y aplicar procesos de elaboración de subproductos para no contaminar el ambiente.

2.1.6 Valores corporativos

Calidad.

Contamos con productos e infraestructura que brindan total confianza y garantía al consumidor, viene determinada por todos los integrantes del equipo, internos y externos, y debe estar impulsada por la filosofía de añadir valor a los clientes.

Integridad.

Realizamos nuestro trabajo con seriedad y honestidad, basadas en políticas claras y permanentes

Progreso.

Fomentamos puestos de trabajo dignos e invertimos en la productividad agraria

Responsabilidad.

Aplicamos la más estricta práctica de cuidado ambiental y desarrollo social.

Humildad.

Mantenemos una conducta de sencillez frente a nuestros logros porque es el fruto del trabajo, dedicación y esfuerzo de quienes conformamos el Camal del GADM de Riobamba.

Potenciación del capital humano

El principal recurso del Camal Frigorífico Municipal son las personas, su experiencia y sus conocimientos profesionales y técnicos. Su desarrollo personal y profesional es una prioridad, y el respeto y la confianza en ellas, una base fundamental.

Satisfacción del cliente

Es garantía de éxito.

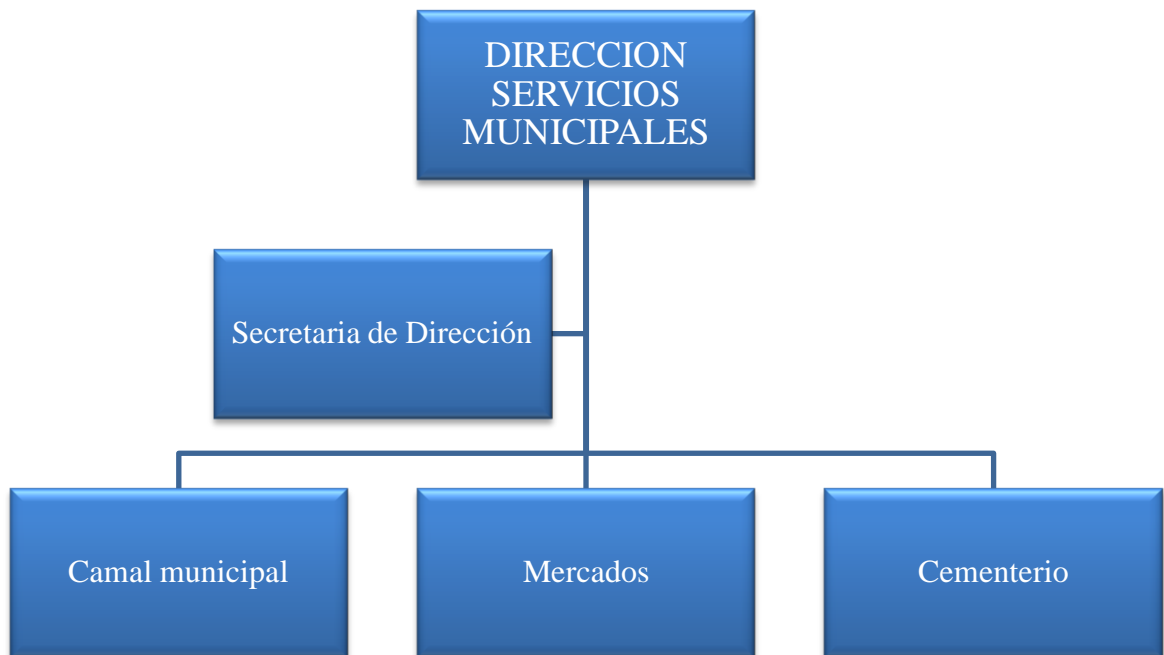
Trabajo en equipo

Comunicación transparente, disponibilidad, cooperación y esfuerzo constante.

2.1.7 Estructura orgánica**Distribución de la estructura orgánica de la administración del Camal Municipal**

En la actualidad el Camal Municipal Riobamba CMR: es una administración que depende directamente de la Dirección de Gestión de Servicios Municipales ubicada en el Nivel 2; cuyas líneas de comunicación se juegan absolutamente a esta dirección municipal como se lo puede evidenciar en el siguiente gráfico.

GRÁFICO No. 2

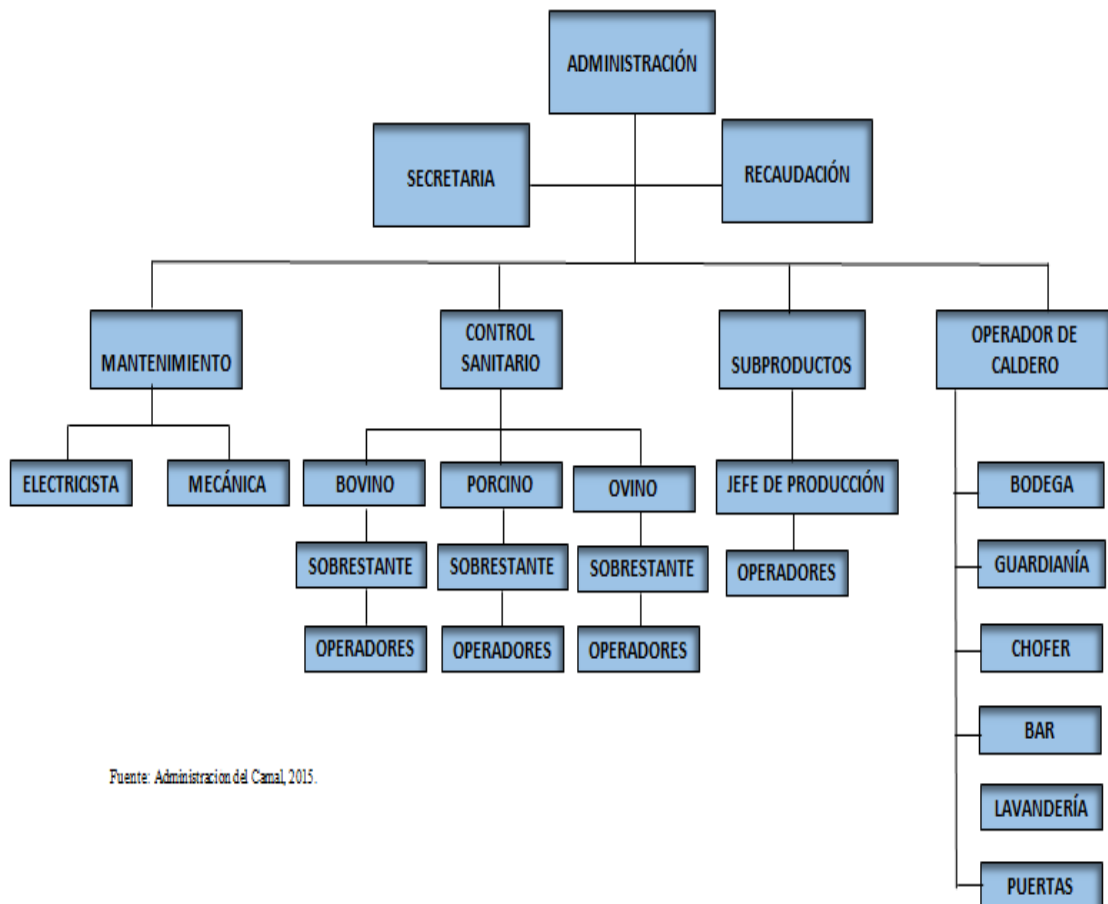


Fuente: Administración del Camal

En la gráfica se evidencia claramente que el departamento del Camal Municipal actualmente depende directamente de la coordinación de sus actividades de la Dirección de Gestión de Servicios Municipales inclusive de la asignación de presupuestos, conforme a la investigación realizada, datos y documentos de archivo proporcionados; por lo que limita la toma de decisiones y el desarrollo de nuevos productos y negocios alternativos, lo ideal sería que esta unidad pueda desenvolverse sola tanto en el área administrativa, financiera y de producción.

2.1.8 Estructura organizacional del camal municipal

GRÁFICO No. 3



Fuente: Administración del Camal, 2015.

Fuente: Administración del Camal

La gráfica 2: demuestra la organización y estructura con la cual esta unidad administrativa CMR, inicia sus operaciones, considerado como una unidad administrativa más del GADM Riobamba, siendo este el órgano regulador de la toma de decisiones y convirtiendo al camal Municipal hasta la actualidad en un recaudador de ingresos para acrecentar el Presupuesto Municipal.

2.1.9 Tiempo

Para el estudio de la presente investigación se realizó desde el primer semestre de 2015 hasta el segundo semestre de 2015, es decir desde el 10 de febrero hasta finales de octubre de 2015.

2.1.10 Leyes adjuntas

- a. Constitución de la República del Ecuador
- b. Ley Orgánica de Servicio Público- LOSEP

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Concepto de Administración

Ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo operativo, mediante los cuales se alcanzan propósitos comunes que individualmente no se pueden lograr. (Rodríguez, 2011).

2.2.2 Importancia de la Administración

De acuerdo con Agustín R. (Chiavenato, 2001) Reyes Ponce [7] y Joaquín Rodríguez Valencia [8] la importancia de la administración se basa en los siguientes puntos:

La administración se da donde quiera que exista una organización.

El éxito de una empresa u organismo social, se debe a la buena administración que posea.

Para las grandes empresas, la administración científica es esencial.

Para las empresas pequeñas y medianas, la manera más indicada de competir con otras es el mejoramiento de su administración, dicho en otras palabras, tener una mejor coordinación de sus recursos incluyendo al humano.

Para lograr un incremento en la productividad, dependerá de una adecuada administración.

Para las organizaciones que están en vías de desarrollo, el principal elemento para desarrollar su productividad y su competitividad con otras es mejorar la calidad en su administración.

2.2.3 La Administración vista como: Arte, ciencia, Técnica o Proceso

La administración como ciencia.- Es un cuerpo de conocimientos sistemáticos, acumulados y aceptados con referencias a la comprensión de las verdades generales

relativas a la administración. Es una ciencia social que describe con exactitud su verdadera naturaleza.

La administración como un arte.- Es una facultad personal creativa con el agregado de la habilidad en su desempeño. El arte de administrar implica visualizar un todo ordenado a partir de partes caóticas, comunicar la visión y alcanzar el objetivo.

La administración de una técnica.- Se trata siempre de lograr la máxima eficiencia en todo organismo.

La administración como un proceso.- La administración es un proceso muy particular consiste en las actividades de planeación, organización ejecución y control.

La administración actual.- En la actualidad la palabra administración tienen un significado distinto y mucho más complejo porque incluye términos como: “procesos”, “recursos”, logros de objetivos”, “eficiencia” “eficacia”, “resultados” “productividad”. (Fayol 1897)

2.2.4 Objetivos de la Administración

1. Alcanzar en forma eficiente y eficaz los objetivos de la empresa, teniendo en cuenta: (la competencia).
2. Permitir a la Institución tener una perspectiva más amplia del medio en el cual se desarrolla (crecer).
3. Asegurar que la empresa produzca y/o preste sus servicios.
4. Aumentar las utilidades, incrementando las ventas y/o disminuyendo costos.
5. Proporcionar bienestar y desarrollo a los empleados.
6. Mantener operaciones y estructura organizacional satisfactoria
7. Ser un ciudadano empresarial responsable.

2.2.5 Características de la Administración

- a. Universalidad
- b. Especificad

- c. Unidad temporal
- d. Unidad Jerárquica
- e. Valor Instrumental
- f. Amplitud de ejercicio
- g. Interdisciplinariedad
- h. Flexibilidad

2.2.6 Tipos de Administración

Administración Pública.- Es una rama especial de la ciencia de la administración y como tal se halla formada por una serie de principios. Pero también es un sector integrante de la actividad gubernamental. Es un sistema que tiene por objeto dirigir y coordinar la actividad del estado.

Administración Privada.- Es una rama de la ciencia de la administración es el sistema que tiene por fin dirigir y coordinar la actividad de grupos humanos con otros sistemas mayores, hacia objetivos comunes que crean riqueza asegurando la satisfacción de las necesidades humanas y la obtención de beneficios para la empresa.

Administración Mixta.- Se refiere a las actividades de aquellos organismos de participación estatal descentralizadas o autónomas que tan prolíficamente se han desarrollado en los últimos tiempos. (Koontz, 1994).

2.2.7 Principios de la Administración

- a. División del Trabajo
- b. Autoridad
- c. Disciplina
- d. Unidad de dirección
- e. Unidad de Mando
- f. Subordinación de interés individual al bien común

- g. Remuneración
- h. Centralización
- i. Jerarquía
- j. Orden
- k. Equidad
- l. Estabilidad Personal
- m. Iniciativa
- n. Espíritu de grupo

2.2.8 Elementos de la Administración

a. Eficiencia.- Es la capacidad de reducir al mínimo la cantidad de recursos usados para alcanzar los objetivos, es decir, hacer correctamente las cosas.

b. Eficacia.- Es la capacidad para determinar los objetivos apropiados, es decir, cuando se consiguen las metas que se habían definido.

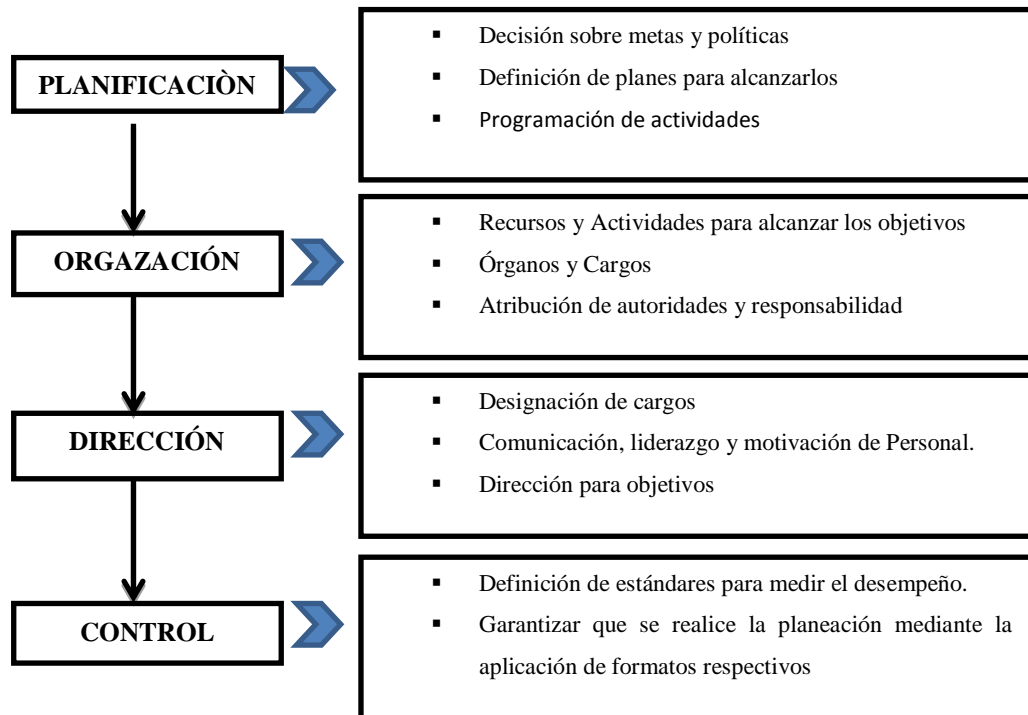
c. Productividad.- Es la relación resultado e insumo dentro de un período con la debida consideración de la calidad.

2.2.9 Proceso Administrativo

Concepto.- Es esencialmente el camino, manera o forma de hacer las cosas, métodos para lograr un determinado resultado con mayor eficacia y eficiencia. Robbins, (1994).

2.2.10 Elementos del Proceso Administrativo

GRÁFICO N° 4



Fuente: Fuente: Introducción a la Teoría General de la Administración Chiavenato.

2.2.11 Interrogantes del proceso Administrativo

¿Qué es lo que se va hacer?

¿Quién o quiénes lo van hacer?

¿Dónde se ejecutará el trabajo planteado?

¿Cuándo se lo hará? (plazos, cronogramas)

¿Cómo se lo va hacer?

¿Quién evaluará?

Medidas correctivas o mejoramientos.

2.2.12 Procesos Administrativos en los Diversos Niveles de la empresa

Niveles de actuación	Planeación	Organización	Dirección	Control
Institucional	Determinación de objetivos y planeación de la estrategia	Diseño de la estructura organizacional	Política, directrices y conducción del personal	Controles globales y evaluación del desempeño empresarial
Intermedio	Planeación táctica y asignación de recursos	Estructura de órganos y cargos. Rutinas y procedimientos	Gerencia y aplicación de recursos para establecer la acción empresarial y lograr el liderazgo	Controles departamentales y evaluación del desempeño departamental e individual
Operacional	Planes operativos	Métodos y procesos de trabajo y de operación	Dirección, supervisión y motivación del personal	Comunicar cuales son los medios de medición

2.2.13 Concepto de Proceso Administrativo

El Proceso Administrativo es un instrumento fundamental de la administración de una empresa, pues permite comprender su dinámica de funcionamiento y las bases para el diseño de su estructuración, procesos y controles lo cual facilita su gestión y dirección, teniendo como eje central sus objetivos. (Hernández, 2011.160)

El Proceso Administrativo es una metodología que permite al administrador, gerente, ejecutivo, empresario o cualquier otra persona, manejar eficazmente una organización, y consiste en estudiar la administración como un proceso integrado por varias etapas. Cada etapa responde a seis preguntas fundamentales: ¿Qué? ¿Para qué? ¿Cómo? ¿Con quién? ¿Cuándo? y ¿Dónde?; interrogantes que siempre deben plantearse durante el ejercicio de la administración, y que son conocidas como las preguntas clave de esta disciplina. (Münch, 2007.36)

El Proceso Administrativo es un sistema integral, complejo, interactivo, flexible y dinámico, inherente al conjunto de la organización como institución, e igualmente, a todas y cada una de las áreas funcionales básicas en que se encuentran las organizaciones para el desarrollo de sus actividades. (Bernal, 2008.49)

Se puede determinar que el Proceso Administrativo Según Hernández 2011 es el instrumento fundamental de la administración de una empresa en donde el autor coincide en que este se basa en la Planificación, la organización, la Dirección y el control el cual nos permitirá el cumplimiento de los objetivos.

2.2.14 Concepto Fortalecimiento de Gestión Institucional

Es el proceso intelectual creativo que permite a un individuo diseñar y ejecutar las directrices y procesos estratégicos y tácticos de una unidad productiva – empresa y/o institución, mediante la comprensión, conceptualización y conocimiento de la esencia de su quehacer y al mismo tiempo, coordinar los recursos o capitales económicos, humanos, tecnológicos y de relaciones sociales, políticas y comerciales para alcanzar sus propósitos u objetivos. (Hernández, 2011;2)

Con el objetivo de generar condiciones necesarias para que los gobiernos autónomos descentralizados ejerzan sus competencias con eficiencia, eficacia, participación, articulación intergubernamental y transparencia; se desarrollará de manera paralela y permanente un proceso de fortalecimiento institucional, a través de planes de fortalecimiento, asistencia técnica, capacitación y formación, en áreas como planificación, finanzas públicas, gestión de servicios públicos, tecnología, entre otras. (Artículo 151 LEY COOTAD)

2.3 HIPOTESIS O IDEA A DEFENDER

2.3.1 Idea a defender

El Plan de Mejoras del Manual de Procesos Administrativos permitirá fortalecer la Gestión Institucional del Camal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente: Procesos Administrativos

2.4.2 Variable Dependiente: Gestión Institucional

CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación será de tipo documental, ya que se basará en la recolección de datos bibliográficos, entrevistas y herramientas para la detección de información los cuales permitirán describir el panorama de los procesos administrativos del Camal Frigorífico en estudio, y descriptiva puesto que se detallarán las características que se identifiquen en los diferentes componentes, delimitando así los hechos que conforman el problema de la investigación y el diagnóstico de la situación actual del Camal Municipal de Riobamba.

3.1.1 Diagnóstico de la situación actual del Camal Municipal Riobamba

El Camal Municipal de la ciudad de Riobamba viene realizando sus operaciones desde el año 1978 hasta la actualidad, se encuentra situado en la Provincia de Chimborazo, cantón Riobamba Parroquia Maldonado, el mismo que ocupa una superficie de 29515.92m², ubicado en la parte sur de la ciudad en el sector P10-S6 en las Avenidas Leopoldo Freire y Circunvalación.

Es una entidad que sirve a la comunidad prestando el servicio de faenamiento los días lunes, martes, jueves, viernes y sábado donde el personal de trabajadores son los actores principales de esta actividad. Las especies que se faenan en el Camal Municipal de la Ciudad de Riobamba, son ganado bovino, porcino, ovino y camélido cuya operación incluye etapas como: matanza, eliminación, procesamiento de desangre, remoción de piel, evisceración, lavado de panzas, recortes y cortado para el mercado, entrega de cabezas, piles; su razón primordial es brindar a los consumidores garantía y seguridad en el consumo de carne que es comercializada en los diferentes mercados, plazas y tercenas de nuestra ciudad además gran parte de la misma es transportada y comercializada en diferentes mercados de la región costa y sierra.

En esta Unidad productiva agregadora de valor es importante el desempeño de los trabajadores para poder ofrecer un servicio de calidad, por lo que dentro de los principios es cuidar la salud y bienestar de los trabajadores para que las funciones que desempeñen sean en forma efectiva con un desarrollo de todas sus destrezas y habilidad para manejar maquinas, herramientas y utensilios que se utilizan dentro del proceso de

faenamiento. Con el desempeño eficiente que desarrollan los trabajadores se garantiza la satisfacción al cliente, la calidad de producto a consumir y la captación del mercado.

3.1.2 Recaudación interna

TABLA: No. 1

VALORES RECAUDADOS POR ESPECIES VALORADAS

ESPECIE Y/O RUBRO	COSTO \$	TIPO DE DOCUMENTO	EMITIDO/ DIRECCION
BOVINO (FAENAMIENTO)	15,00 c/u	Ticket pre numerado especie Valorada	- Dirección Financiera -Tesorería Municipal
PORCINO PELADO	6,50 c/u	Ticket pre numerado especie Valorada	- Dirección Financiera -Tesorería Municipal
PORCINO CHAMUZCADO	10,00 c/u	Ticket pre numerado especie Valorada	- Dirección Financiera -Tesorería Municipal
OVINOS (FAENAMIENTO)	1,65 c/u	Ticket pre numerado especie Valorada	- Dirección Financiera -Tesorería Municipal
ARRIENDO DE TANQUES DE AGUA (lavado viseras)	1,30 c/u	Ticket pre numerado especie Valorada	- Dirección Financiera -Tesorería Municipal
GUIAS DE MOVILIZACION DE CARNE (Por Camión)	6,00 c/u	Formato numerado	- Dirección Financiera -Tesorería Municipal
SUBPRODUCTO HARINA DE SANGRE	15, 00 c/u	Emisión factura	- Dirección Financiera -Tesorería Municipal
OCUPACIÓN VIA PUBLICA	1,00 c/puesto	Formato numerado	- Dirección Financiera -Tesorería Municipal
MERCADEO GANADO MAYOR	1,25 c/u	Ticket pre numerado especie Valorada	- Dirección Financiera -Tesorería Municipal
MERCADEO DE GANADO MENOR	0,60 c/u	Ticket pre numerado especie Valorada	- Dirección Financiera -Tesorería Municipal
INGRESO VEHÍCULOS PESADOS	1,25 c/u	Ticket pre numerado especie Valorada	- Dirección Financiera -Tesorería Municipal
INGRESO VEHÍCULOS LIVIANOS	0,60 c/u	Ticket pre numerado especie Valorada	- Dirección Financiera -Tesorería Municipal

FUENTE: Reunión de trabajo personal técnico área financiera CMR y Ordenanza 009-2007

ELABORADO POR: María Torres

AGROCALIDAD interviene en el control del ganado mayor y menor y en el control del desarrollo de los procesos de faenamiento y en el caso de ser requerido por ejemplo en la posible amenaza de una epidemia.

Los valores mencionados por la recaudación diaria del CMR, tabla y los rubros establecidos mediante ordenanza municipal demuestran la operatividad del Camal y la generación de ingresos anuales que incrementan el presupuesto municipal.

OTROS VALORES QUE INCREMENTAN LA RECAUDACIÓN

TABLA No. 2

PATENTES MUNICIPALES PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE GANADO EN PIE CMR

PATENTE	CANTIDAD PERSONAS
Introductores Ganado Mayor (Bovinos)	75
Introductores Ganado Menor (Porcinos)	50
Introductores Ganado Menor (porcinos)	21
Comerciantes de Vísceras	7
Ocupación de la Vía Pública en feria informales aproximadamente	59
TOTAL COMERCIANTES	233

FUENTE: Reunión de trabajo técnicos área financiera; archivo del CMR

ELABORADO: María Torres

Las patentes emitidas por el GADM Riobamba para la comercialización de otros productos alternativos derivados y/o complementarios al faenamiento de las distintas especies animales y subproductos servicios ofertados por CMR son aquellos que satisfacen las necesidades de la comunidad o clientes frecuentes.

3.1.3 Talento humano

Actualmente el Camal Municipal cuenta con un personal de 96 personas en total, divididas de la siguiente manera:

TABLA No. 3

PERSONAL QUE LABORA EN EL CAMAL

PROCESO	ACTIVIDAD	TOTAL DE PERSONAL
Recaudación matadero y feria	Tasas de faenamiento de ganado bovino, ovino, porcino, ocupación de tanques, guías de movilización y sub productos	1
	Tasa de comercialización de ganado en pie, ocupación vía pública	2
	Personal apoyo para AGROCALIDAD viernes y sábado	1
SUBTOTAL PERSONAS		4

Faenamiento Bovinos	Recepción ganado, aturdimiento, izado, proceso de faenamiento	27
	Sobrestante	1
SUBTOTAL PERSONAS		28

Faenamiento Porcinos	Faenamiento de porcino pelado	15
	Faenamiento porcinos flameados	4
	Sobrestante	1
SUBTOTAL PERSONAS		20

Faenamiento de Ovinos	Faenamiento de porcinos	10
	Sobrestante	1
SUBTOTAL PERSONAS		11

Arco de desinfección	Fumigación ingreso y salida vehículos	1
SUBTOTAL PERSONAS		1

Mantenimiento de Equipo y maquinaria	Mantenimiento preventivo y correctivos de equipos de aire comprimido, vapor, presión de agua, eléctricos, control y mecánicos	5
	Mecánicos	
	Tec. Mecánico Industrial Automotriz	
	Tec. Electrónico Industrial	
	Operador de Caldero	
SUBTOTAL PERSONAS		5

Procesamiento de subproductos	Harina de Sangre Sebo	1
SUBTOTAL PERSONAS		1

Varios Servicios	Guardianes	4
	Cocina	2
	Lavandería ropa	1
	chofer camioneta	1
	Chofer Volqueta	1
	Puertas	2
	limpieza y desinfección	3
SUBTOTAL PERSONAS		14
Técnicos Administrativos	Administrador	1
	Técnico subproductos	1
	Secretaria	1
Control Sanitario	Técnico Control sanitario	2

	Ing. Zootecnistas	
	Veterinarios	3
Bodega	Administrador de bienes II	1
	Tec. Custodio Bienes	1
	Analista admi. Bienes II	1
SUBTOTAL PERSONAS		11
TOTAL		95

FUENTE: Administración Camal

La estructura orgánica funcional cuenta con un área Administrativa que es el eje sobre el cual este centro de faenamiento desarrolla sus actividades ya que es el vínculo entre la Dirección de Gestión de Servicios Municipales y el GADM Riobamba.

Área administrativa

El área administrativa está compuesta por 12 personas entre las que encontramos un contingente multidisciplinario que presta sus servicios para el manejo de los procesos administrativos y control para que las carnes que se comercializan en la ciudad sean provenientes del CAMAL MUNICIPAL entre las funciones propias están:

- Controlar la puntualidad del personal del Camal Municipal.
- Controlarla recaudación por los diferentes servicios que presta esta dependencia.
- Coordinar con las diferentes asociaciones de introductores con el fin de mejorar los servicios que presta esta dependencia.
- Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos y ordenanzas referentes al faenamiento de animales.
- Organizar y supervisar el funcionamiento del camal en todas sus fases.
- Efectuar el mantenimiento y conservación de las instalaciones, equipos y herramientas.
- Elaborar las estadísticas tanto de faenamiento de las diferentes especies como de la comercialización de ganado en pie.

TABLA: No. 4

PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN EL CMR

PROFESIONALES	CARGOS
Ing. Williams Luzuriaga	Administrador
Ing. Rosario Jara	Analista de Calidad
Tec. María Torres	Secretaría de Despacho
Ing. Oswaldo Mejía	Recaudador
Ing. Marco Villacis	Cont. Sanitario
Dr. José Erazo	Médico Veterinario
Dr. Bayron Borja	Médico Veterinario
Dr. Edinson Villegas	Médico Veterinario
Ing. Paúl Yaulema	Ing. Zootecnista
Ing. Washington Reinoso	Analista de Administración de bienes II
Lic. Washington Uquillas	Analista de Contabilidad II
Tec. Hernán Tello	Técnico custodio de bienes

FUENTE: Reunión de trabajo administrativo CMR; documentos archivo

ELABORADO POR: María Torres

La planta Administrativa en la actualidad cuenta con el Talento Humano especializado en las diferentes áreas, capacitado y adiestrado constituyéndose en un pilar fundamental para la gestión institucional.

3.1.4. Clientes

En el Camal existen clientes para el faenamiento de bovinos, porcinos, ovinos y caprinos que entregan las carnes faenadas al mercado local y al mercado interprovincial de Guayas, Machala, Quito en el cual cada uno tiene una meta de faenamiento y posterior entrega a sus clientes en cada ciudad.

3.1.5. Proveedores

Los principales proveedores con los cuales trabaja el Camal Municipal del GADM Riobamba son proveedores calificados y con experiencia en la provisión de materiales, herramientas, equipos, maquinarias, insumos para camales.

3.1.6. Diagnóstico situacional actual del camal

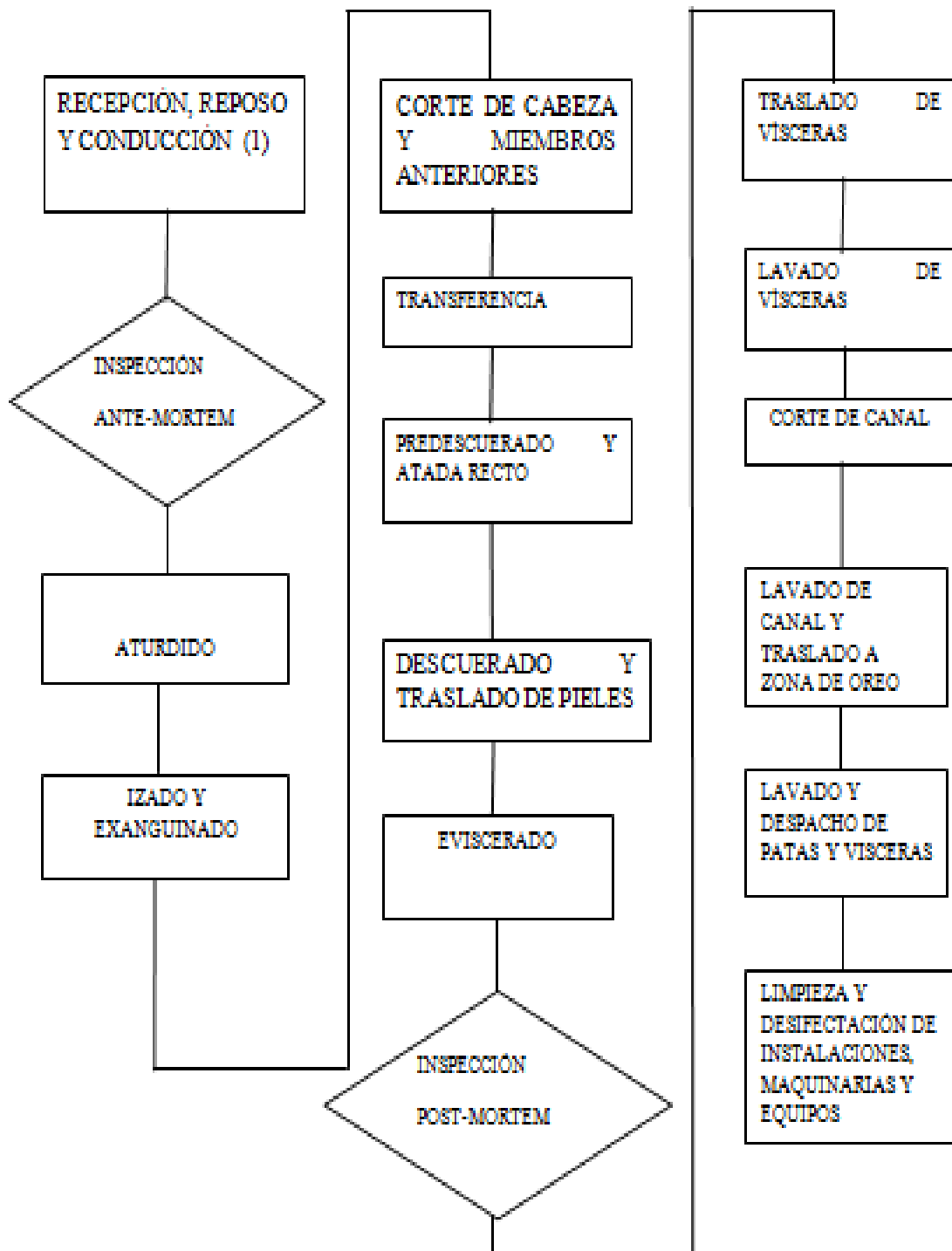
Para realizar el diagnóstico situacional del Camal, se reunió la información por medio de las observaciones hechas el 5 de enero del 2015 y de igual manera las encuestas aplicadas al personal y a los usuarios externos.

En las observaciones realizadas y bajo un marco teórico se levantó la siguiente información:

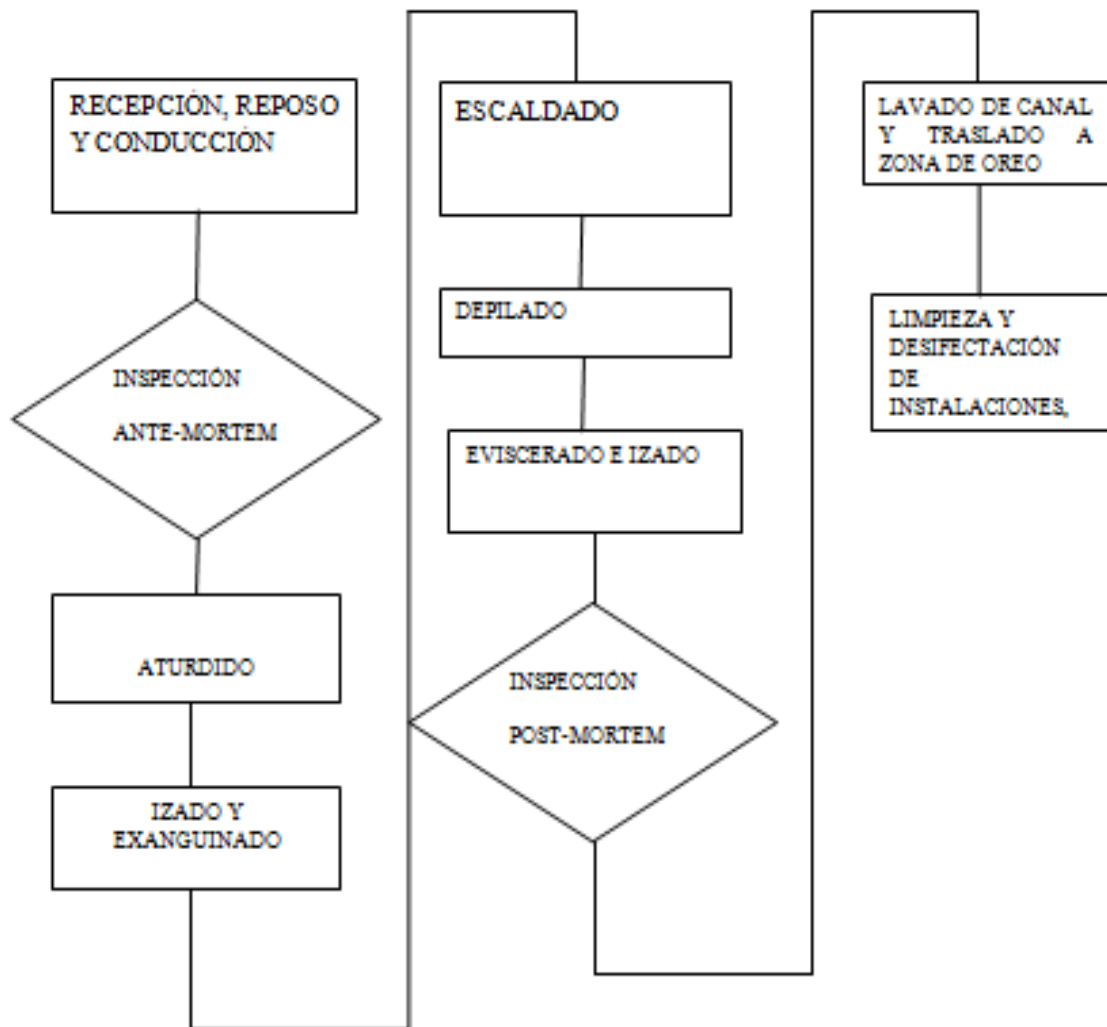
Se ha revisado las áreas de trabajo, todo su funcionamiento actual y más ahora cuando se está realizando la habilitación de camales en otros cantones de la provincia que de cierta forma se les puede considerar como la competencia en este servicio. Se observa que una de las debilidades del Camal son sus **PROCESOS ADMINISTRATIVOS** en el manejo de documentación registros, archivo y control en cuanto a trámites u autorizaciones que con lleva a demoras las cuales se ven reflejadas en el desarrollo de los diferentes procesos por lo cual es importante realizar un estudio sobre este tema.

3.1.7. Procesos de producción que se desarrollan en el camal

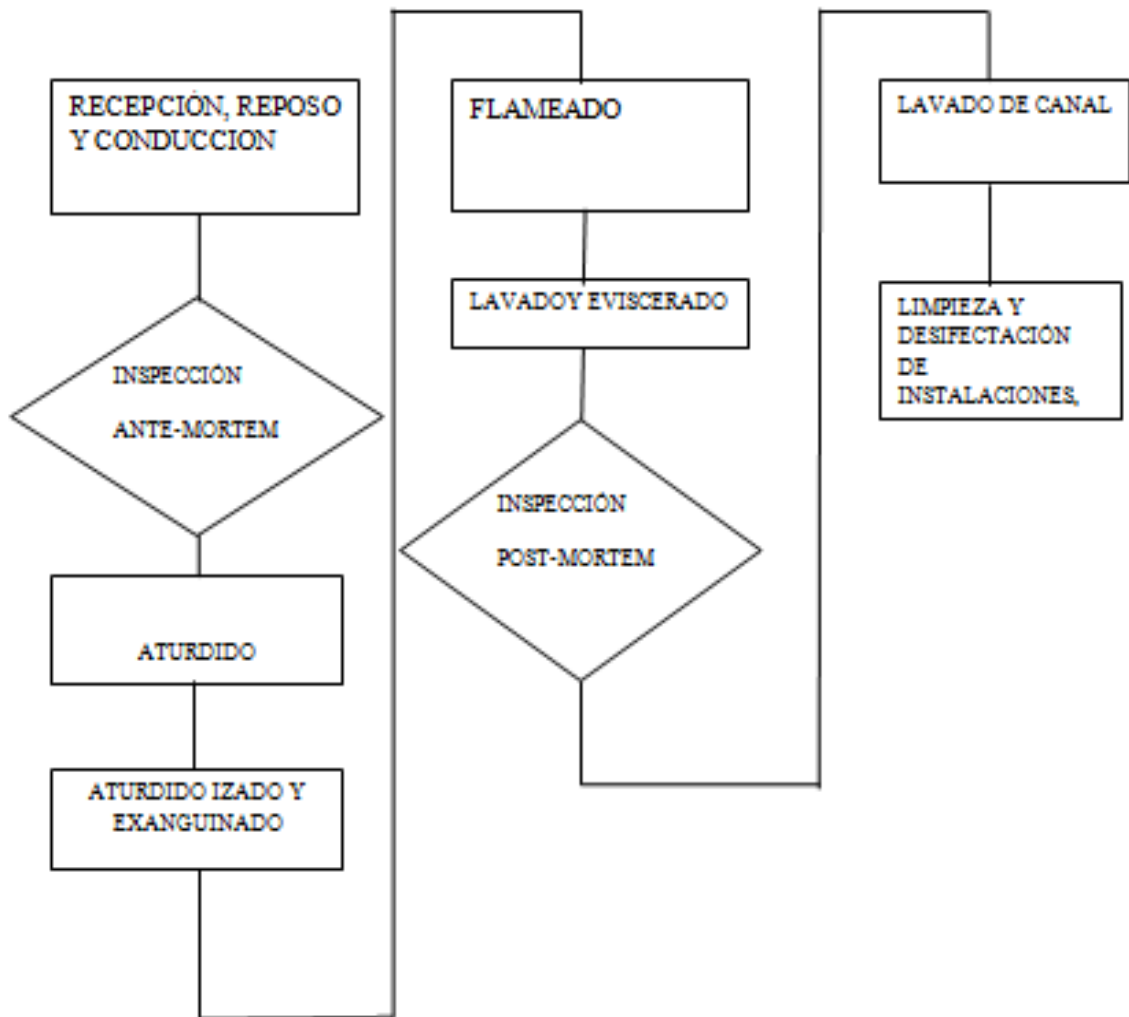
FLUJOGRAMA DE PROCESO DE FAEMANIENTO DE BOVINOS.



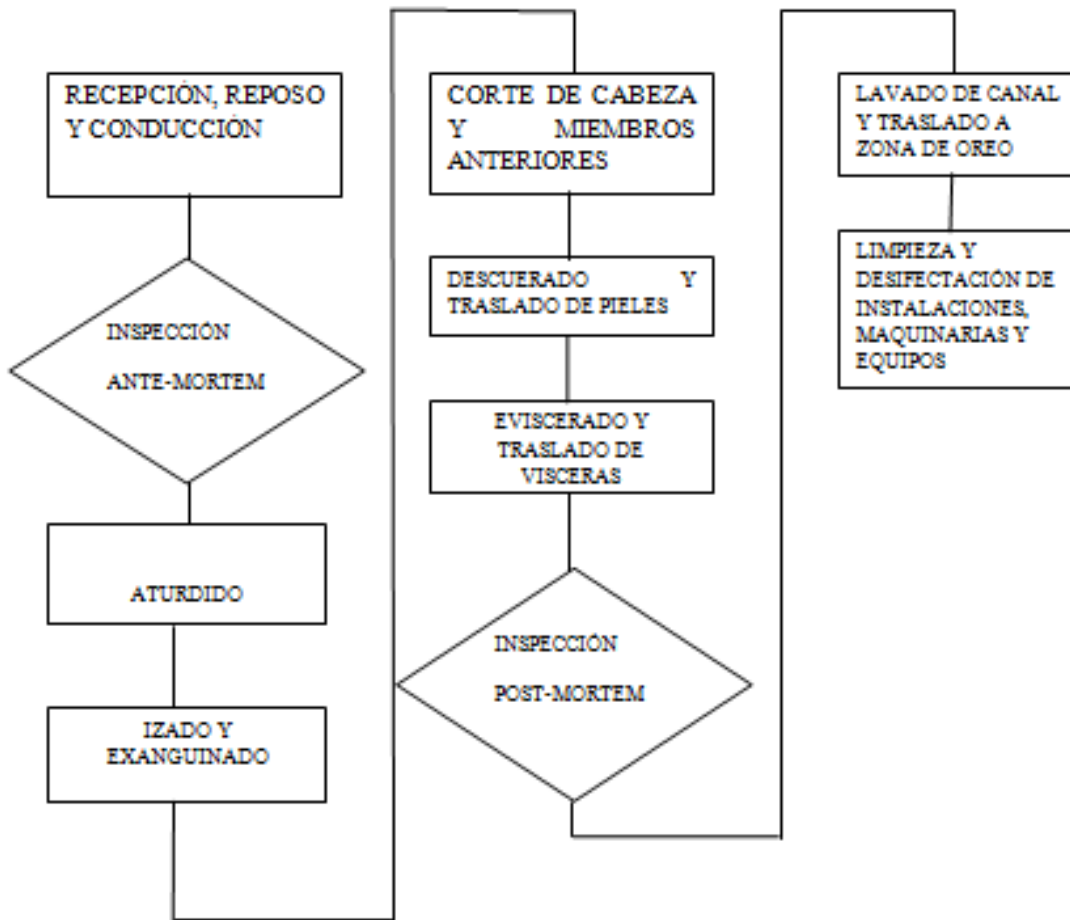
FLUJOGRAMA DE PROCESO DE FAEMANIENTO DE PORCINOS PELADOS



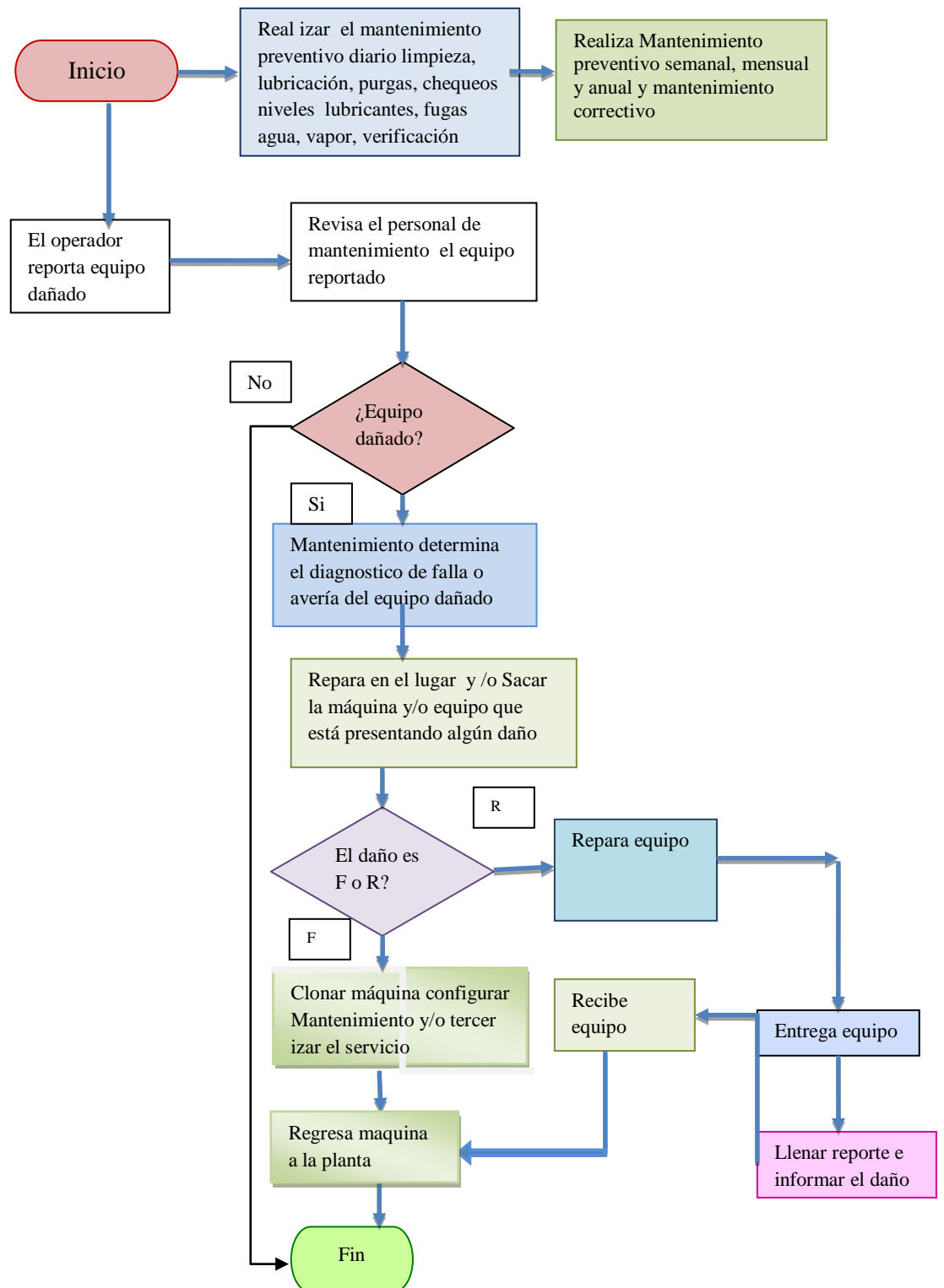
**FLUJOGRAMA DE PROCESO DE FAEMANIENTO DE PORCINOS
CHAMUSCADOS**



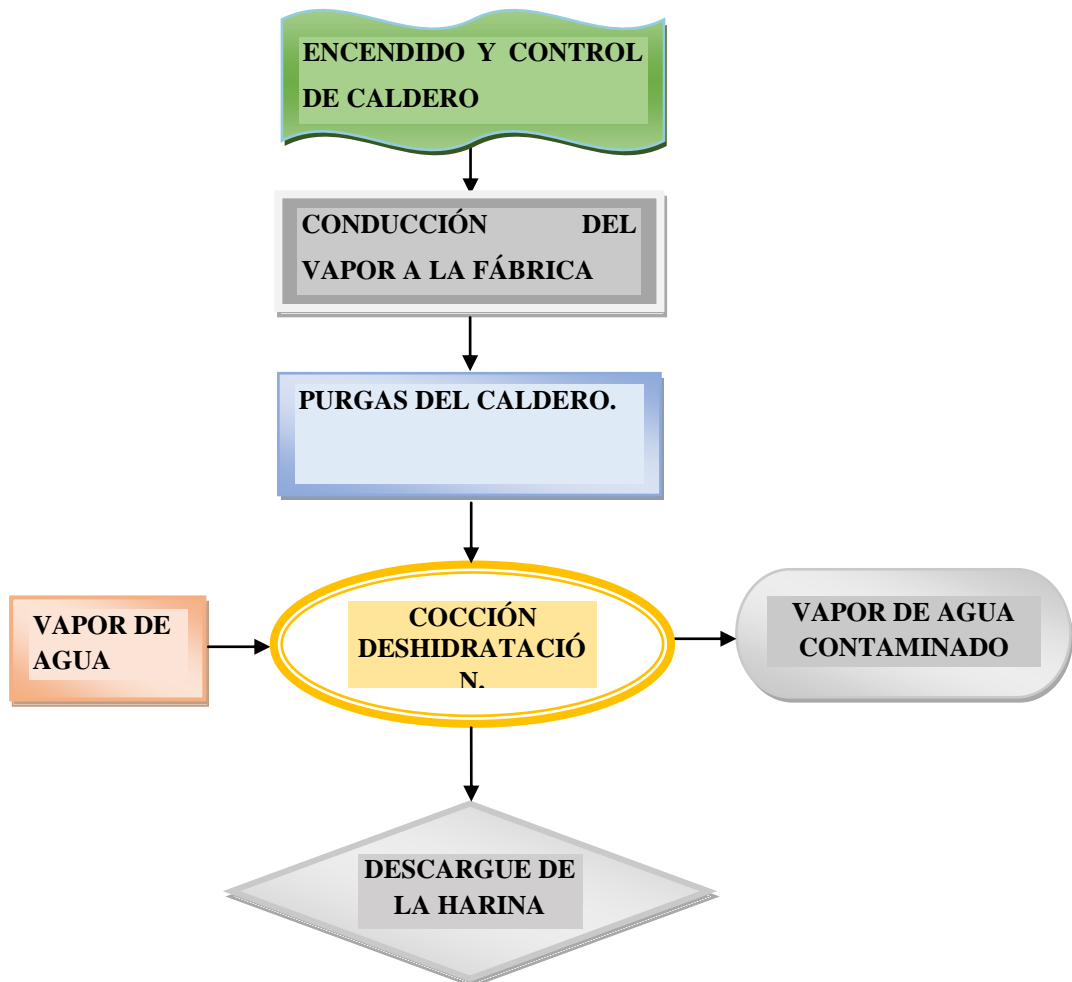
FLUJOGRAMA DE PROCESO DE FAEMANIENTO DE OVINOS.



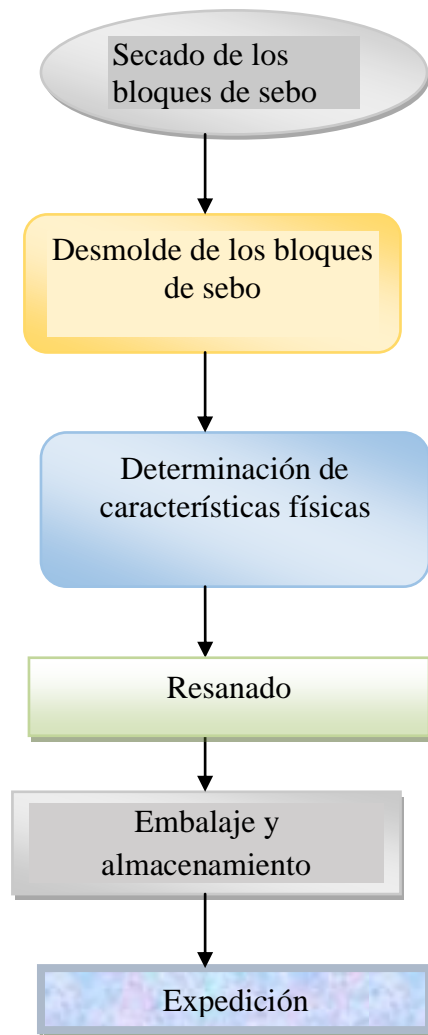
FLUGOGRAMA DE FLUJO MANTENIMIENTO



FLUJOGRAMA DE CONTROL DE PRODUCCIÓN DE LA HARINA DE SANGRE.



FLUGOGRAMA DE FUSIÓN DE SEBO



3.1.8 Análisis interno

El GADM de Riobamba, es una institución de Derecho Público, que goza de autonomía, tiene personería jurídica, por ende capacidad para realizar los actos que fueren necesarios para el cumplimiento de sus competencias de fomentar las actividades de desarrollo Cantonal y, dentro de éste y en forma primordial el ofrecer el servicio de faenamiento de bovinos, porcinos y ovinos , ofreciendo al mercado un producto de calidad, inocuo y apto al consumo humano, cuidando así la salud del consumidor y ejecutando procesos que contribuyan al cuidado del ambiente, como también tiene la responsabilidad de implementar estrategias para tecnificar tanto sus procesos productivos como sus procesos administrativos que permitan dar un servicio de calidad reflejado en la satisfacción del cliente.

Sin embargo en tiempos anteriores la falta de asignación de recursos financieros y la falta de planificación a imposibilitado la implementación de tecnología tanto en sus procesos operacionales como en los procesos administrativos y la capacitación permanente del talento humano quienes están al frente en el desarrollo de los procesos siendo los actores principales de esta unidad productiva, por lo que actualmente con la asignaciones presupuestarias que son bien representativas ha permitido que se cuente con un camal acreditado con implementaciones de mejora en sus procesos.

Para que se cierre el círculo de calidad o hemos visto la necesidad de implementar mejoras en los procesos administrativos mismos que ayudarán a este departamento a potencializar el servicio público que oferta el camal en forma competitiva.

Actualmente se ve como una política de fortalecimiento trabajar en la mejora continua que es una obligatoriedad para cumplir con las exigencias de los organismos de control en ser eficientes operativamente y administrativamente en la entrega de documentación, registros, información que se requiere para las auditorias que realizan los organismos de control para mantener la acreditación del Camal.

Por lo tanto la presente investigación que se llevó a cabo en el Camal Municipal Riobamba, pretende complementar los procesos administrativos de manejo de documentación, registros, entrega de informes, control, socialización de informaciones, control entre otros, ya que es fundamental tomar decisiones eficaces en el manejo de estos parámetros que permita difundir la política de calidad del Camal.

3.1.9 Análisis externo

En varias ocasiones se ha notado el retraso de varios trámites, actualizaciones de datos, entrega oportuna de informes, por parte de los técnicos, sobrestantes, administrativos a la Administración del Camal lo que dificulta tener una coordinación y comunicación adecuada con los usuarios externos de esta unidad productiva

La información que deben proporcionar los técnicos son diarias y que no se cumple al 100% por tener que cumplir con el proceso operativo y luego hacer el administrativo ha impedido que sea eficaz y efectivo en la entrega de información a los organismos de control lo que se ve reflejado en los resultados de las auditorias, la falta de comunicación por escrito de las novedades con los usuarios de este servicio impide que se ponga medidas correctivas que conlleve a la mejora de los procesos.

3.1.10 Matriz FODA

3.1.10.1. Análisis FODA

“FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas en inglés SWOT Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats), es la sigla usada para referirse a una herramienta analítica que permite trabajar con toda la información que posee sobre un negocio, útil para examinar sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. La parte interna tiene que ver con las fortalezas y las debilidades de un negocio, aspectos sobre los cuales se tiene que tener algún grado de control. La parte externa mira las oportunidades que ofrece el mercado y las amenazas que debe enfrentar el negocio en el mercado seleccionado desarrollar toda la capacidad y habilidad para aprovechar esas oportunidades y para minimizar o anular las amenazas.

FODA.- es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa, organización o institución, permitiendo de esta manera obtener un diagnostico proceso que permite en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formuladas”.

3.1.10.2. Diagnóstico al interior del camal municipal Riobamba

IDENTIFICACIÓN DEL FODA

MATRIZ FODA CAMAL MUNICIPAL	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>Personal apto para los procesos de faenamiento</p> <p>Maquinaria y equipos para tecnificar los procesos</p> <p>Infraestructura remodelada y de acuerdo a normativa</p> <p>Gestión de los procesos</p> <p>Captación de mercado</p> <p>Apoyo de la Dirección de Servicios Municipales</p> <p>Procesos de cumplimiento con las normativas de los organismos de control</p> <p>Contar con un camal acreditado</p>	<p>Presupuesto reducido</p> <p>Demora en los procesos de adquisición por normativa en área de compras publicas</p> <p>No se cuenta con ropa de trabajo y equipos de protección por exigencias en proceso de compras publicas</p> <p>Falta de comunicación entre mandos medios con el Administrador</p> <p>Falta de empoderamiento de los procesos de control en el área de control sanitario</p> <p>Falta de manejo de procesos administrativos eficientes</p>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS	

	FORTALEZAS – OPORTUNIDADES	DEBILIDADES – OPORTUNIDADES
<p>Capacitación externa autogestión</p> <p>Convenios con Instituciones de educación superior y de salud</p> <p>Apoyo de instituciones del estado</p>	<p>Aprovechar los conocimientos del personal en procesos de faenamiento, motivándolos con capacitaciones, apertura al dialogo y acuerdos</p> <p>Aprovechar la adquisición de equipos, maquinarias nuevas para mejorar y tecnificar los procesos, brindar servicios de calidad y mejorar la imagen de esta unidad prestadora de servicio, lo cual afianza la sostenibilidad del mercado y el posicionamiento del GADMR.</p> <p>Realizar las gestiones para que los procesos y proyectos se ejecuten en el menor tiempo y poder tener resultados positivos al presentar los mismos y obtener el financiamiento requerido</p>	<p>Mantener los espacios de la planta dándoles un adecuado mantenimiento y limpieza para lo cual nos ayudan las empresas que venden productos para este fin y quienes nos brindan capacitación y esto permite la aplicación de los procedimientos.</p> <p>Aprovechar la cobertura de empresas externas locales e internacionales para el proyecto del diseño de un nuevo camal, y se pueda asignar el presupuesto respectivo.</p> <p>Utilizar equipos de protección adecuados de acuerdo a las actividades de cada proceso para asegurar la salud de los trabajadores y cumplir con la normativa de ley</p>
AMENAZAS	DEBILIDADES – AMENAZAS	FORTALEZAS – AMENAZAS

	ESTRATEGIAS	
<p>Se encuentra dentro del perímetro urbano</p> <p>Observaciones de organismos de control</p> <p>Algunos usuarios que no tienen educación y no se adaptan a las nuevas exigencias que debe cumplir el camal</p> <p>Riesgo de pérdida de mercado por la reapertura de otros camales remodelados</p>	<p>Realizar las gestiones necesarias para que asigne el presupuesto necesario para el mantenimiento de la infraestructura, lo que permitirá que el proceso de faenamiento continúe, aprovechando el trabajo en equipo del personal</p> <p>Evitar ser observados para lo cual se está adquiriendo maquinaria y se realizan gestiones para que se ejecuten propuestas para el diseño y ejecución de un nuevo Camal cumpliendo con el proceso para la reubicación</p> <p>Aprovechar las capacitaciones para brindar charlas de Relaciones Humanas y motivación para los usuarios internos y externos y de esta manera obtener un ambiente armónico de ciertos usuarios</p>	<p>Reubicar la feria de animales de acuerdo a los estándares de la norma 278 Zoonosanitaria y cumplir y cumplir con el rediseño de la planta de faenamiento</p> <p>Sustentar los proyectos a presentarse con las soluciones a las observaciones ante el pleno del concejo para que se nos otorgue el financiamiento respectivo</p> <p>Adquirir equipos de seguridad adecuado para el personal y motivar a los usuarios hacer un buen uso de los servicios que presta el camal.</p>

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para determinar las acciones de mejora nos basaremos en la línea base que se ha levantado, pues éste se ha realizado en base a entrevistas con los usuarios internos de cada área según el caso a través de encuestas, entrevistas, grupos focales, entre otros. Adicional a esto se tiene información de las visitas de los usuarios externos que contribuye a la identificación de acciones de mejora.

Se realizó la identificación de las fortalezas y debilidades en relación con el entorno en el que se desarrollará el plan de mejora de los procesos administrativos del Camal Municipal.

El tipo de investigación utilizado es descriptivo, ya que se recogió hechos, situaciones, eventos vividos en el CMR a través de la descripción de las actividades, observación directa, trabajo en equipo, reuniones de trabajo con los involucrados y con todos los niveles jerárquicos, estadísticas, datos de archivos, procesos y personas; se combina con material teórico e investigación documental con el fin de poder diseñar una propuesta de mejoramiento que permita visualizar el direccionamiento deseado del manejo de los procesos administrativos.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población objeto de estudio estará constituida por el personal involucrado en el manejo de los procesos administrativos que labora en el Camal Municipal (administrativos, técnicos, sobrestantes), y de los usuarios (Introducidos) de esta unidad productiva. Para la aplicación de las encuestas se tomó una muestra de la población interna del CMR y de los usuarios con el fin de evaluar su punto de vista con respecto a la situación que actualmente se presenta y el impacto que deriva de esta situación frente a usuarios y población en general.

Para la realización de la encuesta, se tomó de la población total de 95 personas una muestra aleatoria de 20 personas que trabajan en el Camal y que están relacionadas con el manejo de procesos administrativos y de una población de 65 usuarios externos del servicio de faenamiento del camal una muestra aleatoria de 4 personas por línea que da un total de 12 personas a quienes se les entrevisto interna y externamente.

La muestra de investigación la constituye 65 usuarios externos, del cual se tiene un valor extraído con la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{N}{e^2(N-1)+1}$$

Donde

N = Población o Universo (95 usuarios internos y 65 usuarios externos)

e = Error estimado por el investigador 5% (0,05)

n = Tamaño/Muestra

Fórmula utilizada para medir la población de los usuarios externos.

$$n = \frac{65}{(0.05)^2 \times (65-1)+1}$$

$$n = 56$$

De esta población se toma la muestra aleatoria de 12 personas.

Fórmula utilizada para medir la población de los usuarios internos:

$$n = \frac{95}{(0.05)^2 \times (95-1)+1}$$

$$n = 77$$

De esta población se toma la muestra aleatoria de 20.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

En el desarrollo del presente trabajo investigativo se utilizó los siguientes métodos de investigación:

a. Deductivo.- Parte de un marco general de referencia y se va hacia un caso en particular. En la deducción se comparan las características de un caso objeto y fenómenos, se realiza un diagnostico que sirve para tomar decisiones, por tanto, la definición cobra particular importancia.

b. Inductivo.- La inducción va de lo particular a lo general. Empleamos el método inductivo cuando de la observación de los hechos particulares obtenemos proposiciones generales, o sea, es aquél que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de hechos y fenómenos en particular.

c. Analítico.- Es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia.

d. Sintético.- Es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve, en resumen. En otras palabras debemos decir que la síntesis es un procedimiento mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades.

e. Comparativo.- Procedimiento de la comparación sistemática de casos de análisis que en su mayoría se aplica con fines de generalización empírica y de la verificación de hipótesis. Cuenta con una larga tradición en la metodología de las ciencias sociales; aunque también se encuentra en otras disciplinas, puede decirse que en grado especial es propia de la Ciencia Política.

3.4.2. Técnicas e Instrumentos

En la elaboración de la presente tesis se utilizó las siguientes técnicas de investigación.

a. La observación.- Es la que el investigador realiza directamente sobre el objeto de su investigación, en los aspectos de su interés, que puede hacerlo en una sola oportunidad, en forma continua o en forma periódica.

Por lo que la observación directa es fundamental ya que se pudo ver qué hay fallas reales en la generación de memos internos, informes del área de Control Sanitario, en la entrega de registros en el área de control de sobrestantes, y cuánto influye el comportamiento de los directos implicados en el proceso.

b. La encuesta.- Se realizó una encuesta a través de un cuestionario de interrogantes y respuestas dirigidos al personal administrativo, técnico, operativo en forma interna y a introductores, proveedores de manera externa quienes son los usuarios de los servicios del Camal Municipal.

c. La entrevista.- Es una plática en la que una persona hace a otra una serie de preguntas sobre un tema determinado. Para realizarla adecuadamente, el entrevistador debe llevar un guión previamente elaborado y estar listo para hacer preguntas en función de las respuestas del entrevistado.

3.4.3. Recolección de Información

Para la recopilación de información se utilizó:

Fuentes primarias

Las fuentes primarias para la recolección de la información utilizadas en la presente investigación son: observación directa y la experiencia del trabajo en el camal Municipal donde se visualizó el manejo de los procesos administrativos, encuestas realizadas al personal del CMR y a los usuarios directamente implicados.

Intervienen los empleados y trabajadores del Camal, que directa o indirectamente realizan procesos administrativos en las siguientes áreas:

- Control Sanitario
- Secretaria
- Administración
- Técnica

Más los usuarios externos que hacen uso de esta unidad productiva.

Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias que se utilizaron son todas las bases bibliográficas como libros, revistas, periódicos, ordenanzas que hacen referencia a la vida del camal en diferentes etapas y que han aportado con información del Camal y la documentación en general como el archivo que este data desde el año 2008 ya que anteriormente no ha existido un archivo que permita analizar las debilidades que existían y que se ven implícitas en el desarrollo de los procesos administrativos actuales.

Manuales de procedimientos y/o documentos

Dentro de la investigación se ha encontrado algunos procedimientos con formatos que están manejando actualmente y para su seguimiento de cumplimiento cuentan con sus respectivos formatos los cuales deben ser modificados en sus códigos y secuencias para al final se pueda estructurar el manual de procedimientos.

3.5. RESULTADOS

3.5.1. Resultados de las encuestas realizadas a los usuarios internos (Técnicos, Administrativos, Trabajadores)

a) Trabajadores

Análisis de las encuestas realizadas a los Trabajadores (operadores) de las diferentes líneas de faenamiento bovinos, porcinos y ovinos.

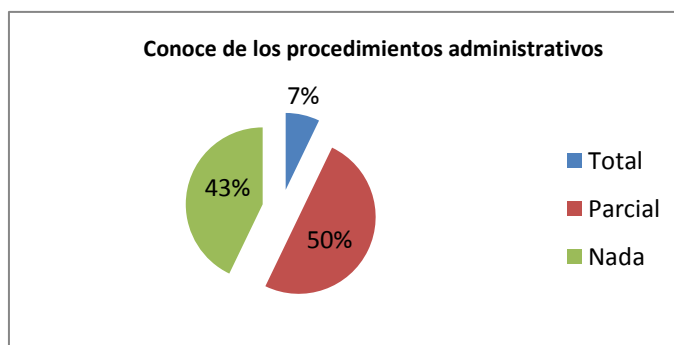
PREGUNTA 1

Usted conoce de los procedimientos administrativos que se manejan en el Camal Municipal?

TABLA No. 5

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total	1	7
Parcial	7	50
Nada	6	43

GRAFICO No. 5



FUENTE: Trabajadores de Camal
ELABORADO: María Torres

INTERPRETACIÓN

Analizando esta pregunta No.1 se puede determinar que los trabajadores (Operadores), que laboran en el Camal en las líneas de faenamiento de bovinos, porcinos y ovinos el 50% conocen parcialmente acerca de los procedimientos administrativos, el 43% desconoce en forma parcial y el 7% que conoce los diferentes procedimientos a seguir.

PREGUNTA 2

Cuando llegan comunicaciones para Empleados y/o trabajadores Usted conoce a tiempo el mismo?

TABLA No. 6

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	93
NO	1	7

GRAFICO No.6



FUENTE: Trabajadores de Camal
ELABORADO: María Torres

INTERPRETACIÓN

Analizando esta pregunta No.2 se puede determinar que los trabajadores (Operadores), que laboran en el Camal en las líneas de faenamiento de bovinos, porcinos y ovinos el 93% reciben las comunicaciones a tiempo y el 7% que no conoce a tiempo por permisos, ausencias o vacaciones.

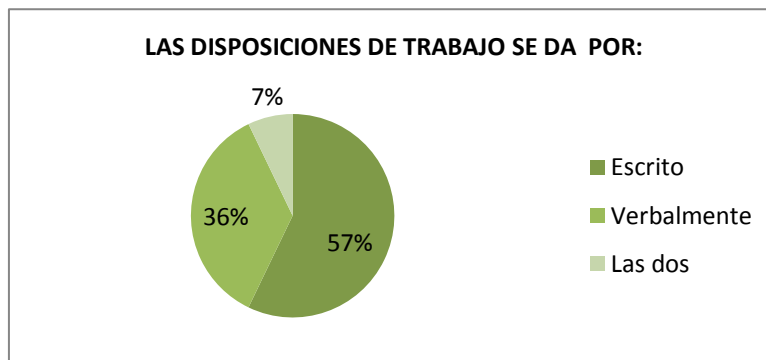
PREGUNTA 3

Las disposiciones de trabajo o actividades a realizar le comunican por escrito, verbalmente o las dos.

TABLA No. 7

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Escrito	8	57
Verbalmente	5	36
Las dos	1	7

GRAFICO No. 7



FUENTE: Trabajadores de Camal

ELABORADO: María Torres

INTERPRETACIÓN

Analizando esta pregunta No.3 se puede determinar que los trabajadores (Operadores), que laboran en el Camal en las líneas de faenamiento de bovinos, porcinos y ovinos el 57% reciben las disposiciones o actividades de trabajo por escrito, verbalmente el 36% y el 7% reciben por escrito y verbalmente.

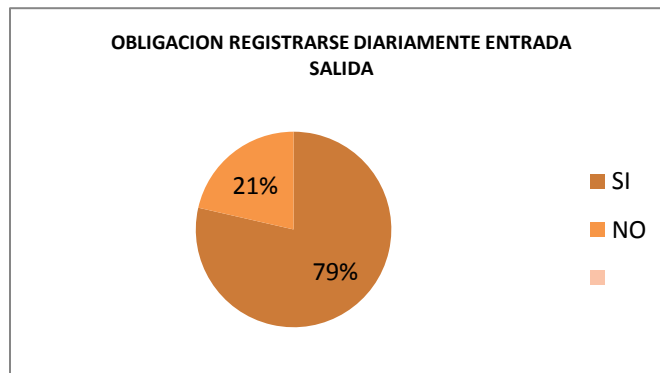
PREGUNTA 4

Usted se siente obligado a registrarse diariamente entrada y salida.

TABLA N° 8

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	79
NO	3	21

GRAFICO No. 8



FUENTE: Trabajadores de Camal
ELABORADO: María Torres

INTERPRETACIÓN

En la pregunta No.4 se puede determinar que los trabajadores (Operadores), que laboran en el Camal en las líneas de faenamiento de bovinos, porcinos y ovinos el 79% se sienten obligados de registrarse y el 21% no se siente obligado por lo consideran que es una responsabilidad.

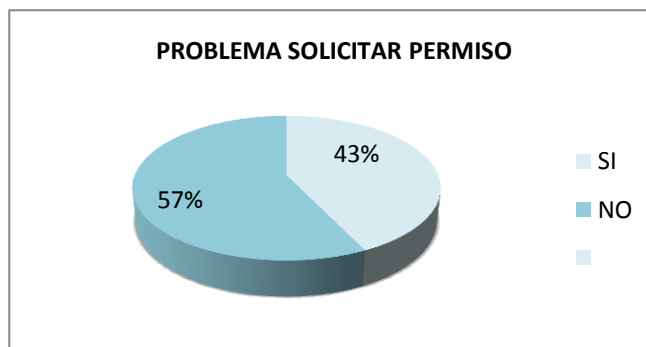
PREGUNTA 5

Usted tiene problemas al solicitar permiso para alguna gestión personal y tener que llenar y firmar el formulario de permiso

TABLA No.9

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	43
NO	8	57

GRAFICO No. 9



FUENTE: Trabajadores de Camal
ELABORADO: María Torres

INTERPRETACIÓN

En la pregunta No.5 se puede determinar que los trabajadores (Operadores), que laboran en el Camal en las líneas de faenamiento de bovinos, porcinos y ovinos el 57% no tiene problemas en cumplir y hacer el proceso establecido por la Dirección de Talento Humano para solicitar permisos y el 43% consideran como un proceso molesto y que les incomoda cumplir con esta disposición.

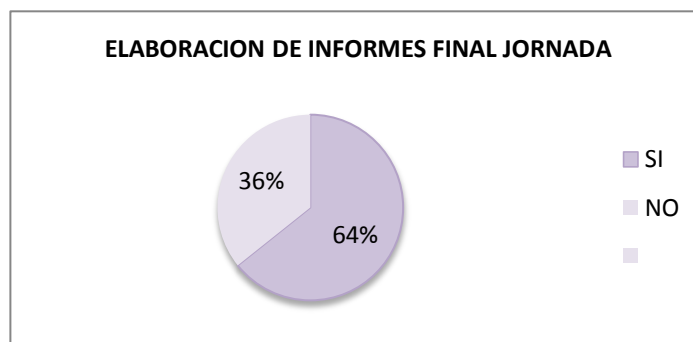
PREGUNTA 6

La elaboración de informes lo realiza al final de la jornada de trabajo

TABLA No. 10

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	64
NO	5	36

GRAFICO No. 10



FUENTE: Trabajadores de Camal

ELABORADO: María Torres

INTERPRETACIÓN

En la pregunta No.6 se puede determinar que los trabajadores (Operadores), que laboran en el Camal en las líneas de faenamiento de bovinos, porcinos y ovinos que reportan informes al final de la jornada se tiene el 57% que tienen que ver directamente con los procesos administrativos y el 36% que no están relacionados con la entrega de esta información.

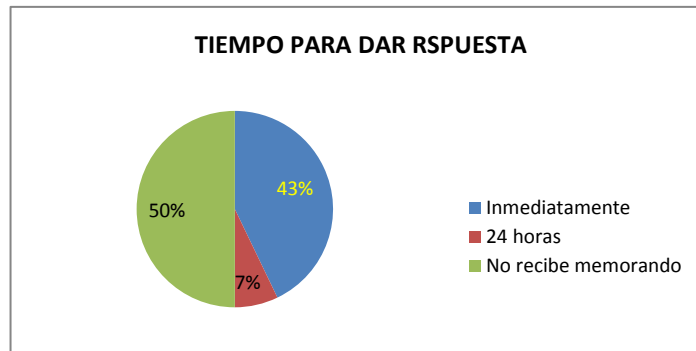
PREGUNTA 7

Qué tiempo le toma a Usted responder un memorando a la Administración y coméntelo.

TABLA No.11

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Inmediatamente	6	43
24 horas	1	7
No recibe memorando	7	50

GRAFICO No.11



FUENTE: Trabajadores de Camal
ELABORADO: María Torres

INTERPRETACIÓN

En la pregunta No.7 se puede determinar que los trabajadores (Operadores), que laboran en el Camal en las líneas de faenamiento de bovinos, porcinos y ovinos que emiten respuestas a comunicados que solicite la Administración se tiene el 50% en forma inmediata, en 24 horas el 7% y el 43% no reciben memorandos, todo esto se implícito en los resultados de los procesos administrativos.

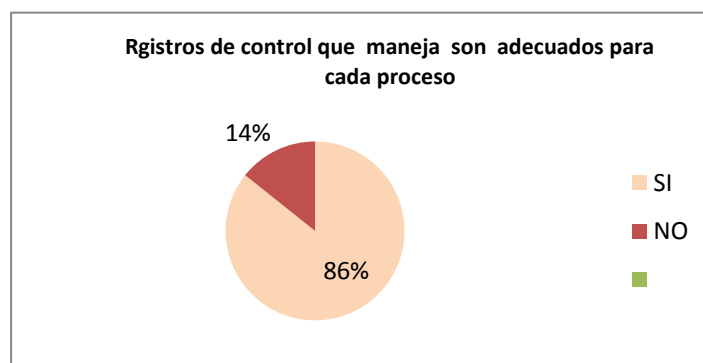
PREGUNTA 8

Los registros de control que usted maneja son los adecuados para cada proceso.

TABLA No.12

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	86
NO	2	14

GRAFICO No. 12



FUENTE: Trabajadores de Camal

ELABORADO: María Torres

INTERPRETACIÓN

En la pregunta No.8 se puede determinar que los trabajadores (Operadores), que laboran en el Camal en las líneas de faenamiento de bovinos, porcinos y ovinos se tiene el 86 % que indica que los registros que se manejan son los adecuados para cada proceso y el 14% que consideran que no son los adecuados.

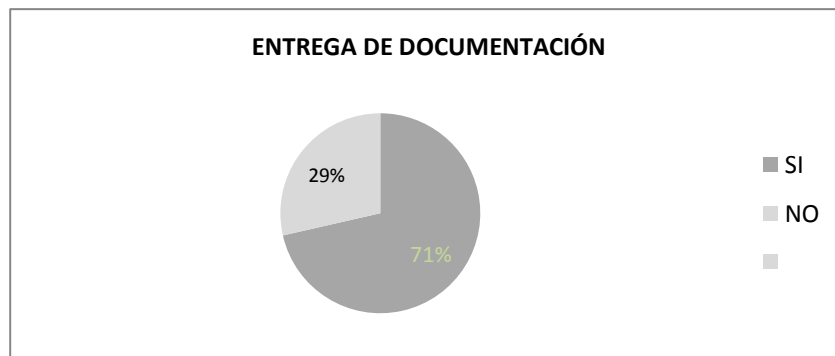
PREGUNTA No.9

La documentación que usted maneja entrega a la Administración o hace archivo personal.

TABLA No. 13

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	71
NO	4	29

GRAFICO No. 13



FUENTE: Trabajadores de Camal
ELABORADO: María Torres

INTERPRETACIÓN

Analizando la pregunta No.9 se puede determinar que los trabajadores (Operadores), que laboran en el Camal en las líneas de faenamiento de bovinos, porcinos y ovinos el 71% entregan la documentación a la Administración y 29% no entrega la documentación y hace archivo personal.

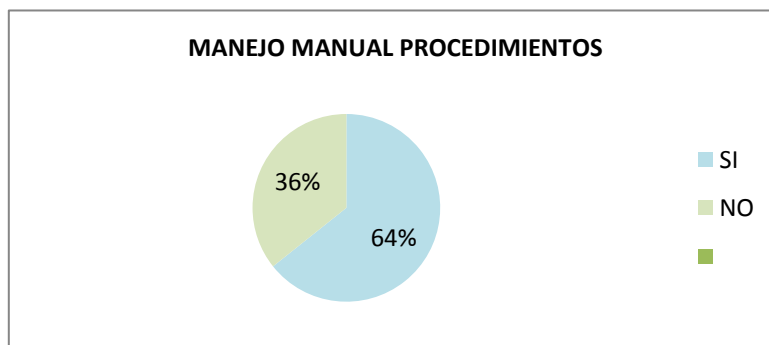
PREGUNTA No.10

Usted maneja un manual de procedimientos o instructivos donde se indique el debido desarrollo de las actividades que se realiza en cada uno de ellos.

TABLA No.14

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	64
NO	5	36

GRAFICO No. 14



FUENTE: Trabajadores de Camal
ELABORADO: María Torres

ITERPRETACIÓN

Analizando la pregunta No.10 se puede determinar que los trabajadores (Operadores), que laboran en el Camal en las líneas de faenamamiento de bovinos, porcinos y ovinos el 64% conocen del contenido del manual de procedimientos en donde esta detallado las actividades de cada proceso y el 36% no maneja el manual de procedimientos.

b) Técnicos y Administrativos

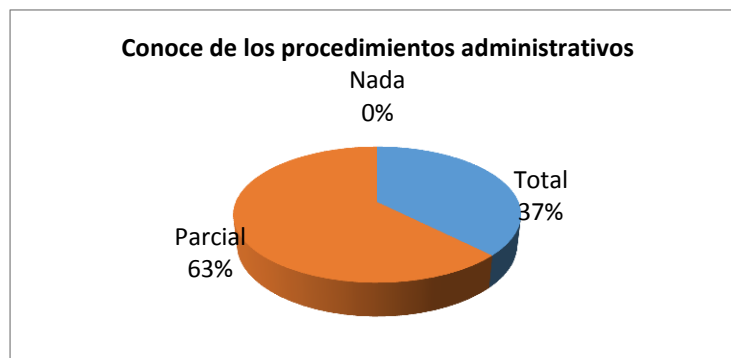
PREGUNTA 1

Usted conoce de los procedimientos administrativos que se manejan en el Camal Municipal?

TABLA No. 15

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total	3	37
Parcial	5	63
Nada	0	0

GRAFICO No. 15



FUENTE: Personal de Camal
ELABORADO: María Torres

INTERPRETACIÓN

Analizando esta pregunta No.1 se puede determinar que los técnicos y administrativos, que laboran en el Camal tanto en las líneas de faenamiento de bovinos, porcinos y ovinos, en los procesos administrativos el 63% conocen y manejan en forma parcial y en forma total conocen los procedimientos administrativos el 37%.

PREGUNTA 2

Cuando llegan comunicaciones para Empleados y/o trabajadores Usted conoce a tiempo el mismo?

TABLA No. 16

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	75
NO	2	25

GRAFICO No 16



FUENTE: Personal de Camal
ELABORADO: María Torres

INTERPRETACIÓN

Analizando esta pregunta No.2 se puede determinar que los Técnicos y Administrativos, que laboran en el Camal tanto en las líneas de faenamiento de bovinos, porcinos y ovinos y son parte de los procesos administrativos el 75% reciben las comunicaciones a tiempo y el 25% que no conoce a tiempo por permisos, ausencias o vacaciones.

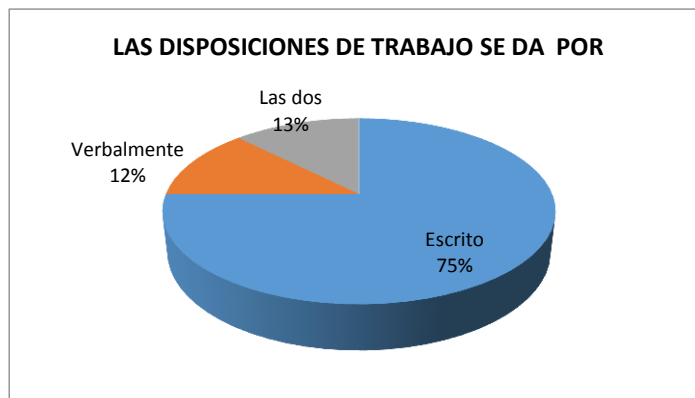
PREGUNTA 3

Las disposiciones de trabajo o actividades a realizar le comunican por escrito, verbalmente o las dos.

TABLA No.17

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Escrito	6	75
Verbalmente	1	12
Las dos	1	13

GRAFICO No. 17



FUENTE: Personal de Camal

ELABORADO: María Torres

INTERPRETACIÓN

Analizando esta pregunta No.3 se puede determinar que los Técnicos y Administrativos que laboran en el Camal tanto en las líneas de faenamiento de bovinos, porcinos y ovinos y son parte de los procesos administrativos el 75% reciben las disposiciones o actividades de trabajo por escrito, verbalmente el 12% y el 13% reciben por escrito y verbalmente.

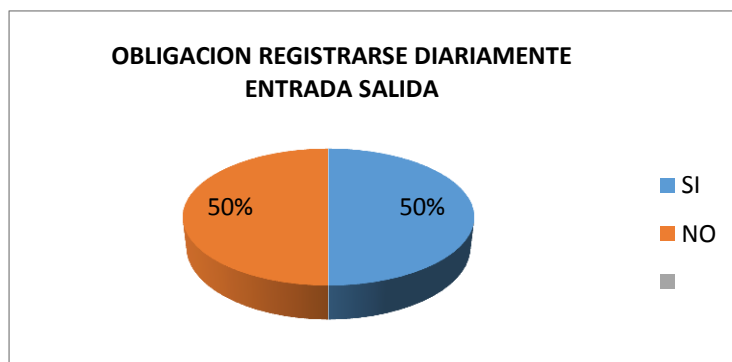
PREGUNTA 4

Usted se siente obligado a registrarse diariamente entrada y salida.

TABLA N° 18

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	50
NO	4	50

GRAFICO No. 18



FUENTE: Personal de Camal
ELABORADO: María Torres

INTERPRETACIÓN

En la pregunta No.4 se puede determinar que los Técnicos y Administrativos que laboran en el Camal tanto en las líneas de faenamiento de bovinos, porcinos y ovinos y que son parte de los procesos administrativos el 50% se siente obligados de registrarse y el 50% no se siente obligado por lo consideran que es una responsabilidad.

REGUNTA 5

Usted tiene problemas al solicitar permiso para alguna gestión personal y tener que llenar y firmar el formulario de permiso.

TABLA No.19

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	8	100

GRAFICO No. 19



FUENTE: Personal de Camal
ELABORADO: María Torres

INTERPRETACIÓN

En la pregunta No.5 se puede determinar que los Técnicos y Administrativos que laboran en el Camal tanto en las líneas de faenamiento de bovinos, porcinos y ovinos y son parte de los procesos administrativos el 100% no tiene problemas en cumplir y hacer el proceso establecido por la Dirección de Talento Humano para solicitar permisos y a nadie considera como un proceso molesto y que les incomoda cumplir con esta disposición.

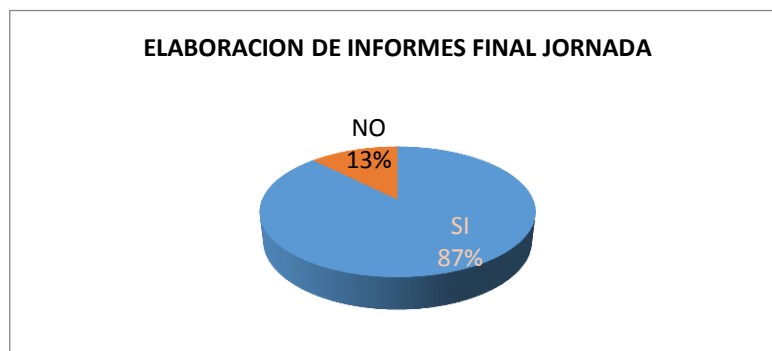
PREGUNTA 6

La elaboración de informes lo realiza al final de la jornada de trabajo.

TABLA No. 20

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	87
NO	1	13

GRAFICO No. 20



FUENTE: Personal de Camal
ELABORADO: María Torres

INTERPRETACIÓN

En la pregunta No.6 se puede determinar que los Técnicos y Administrativos que laboran en el Camal tanto en las líneas de faenamiento de bovinos, porcinos y ovinos y que se parte de los procesos administrativos que reportan informes al final de la jornada se tiene el 87% que tienen que ver directamente con los procesos administrativos y el 13% que no elaboran al final de la jornada si no cuando tienen tiempo.

PREGUNTA 7

Qué tiempo le toma a Usted responder un memorando a la Administración y coméntelo.

TABLA No.21

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Inmediatamente	4	50
24 horas	2	25
No recibe memorando	2	25

GRAFICO No.21



FUENTE: Personal de Camal
ELABORADO: María Torres

INTERPRETACIÓN

En la pregunta No.7 se puede determinar que los Técnicos y Administrativos que laboran en el Camal tanto en las líneas de faenamiento de bovinos, porcinos y ovinos y que son parte de los procesos administrativos que emiten respuestas a comunicados que solicite la Administración se tiene el 50% en forma inmediata, en 24 horas el 25% y el 25% no reciben memorandos, todo esto es implícito en los resultados de los procesos administrativos.

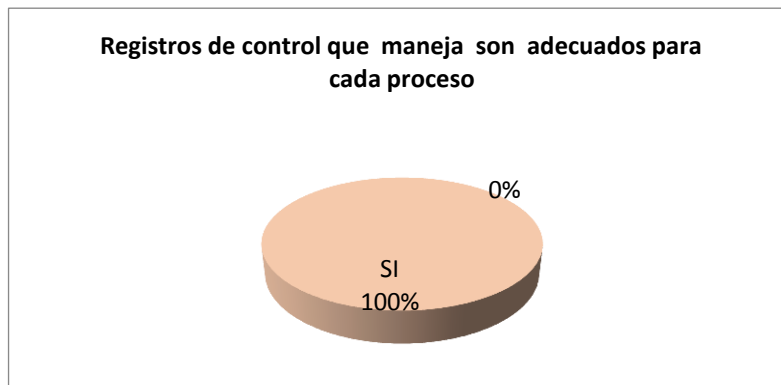
PREGUNTA 8

Los registros de control que usted maneja son los adecuados para cada proceso.

TABLA No.22

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	100
NO	0	0

GRAFICO No. 22



FUENTE: Personal de Camal
ELABORADO: María Torres

INTERPRETACIÓN

En la pregunta No.8 se puede determinar que los Técnicos y Administrativos que laboran en el Camal tanto en las líneas de faenamiento de bovinos, porcinos y ovinos y que son parte de los procesos administrativos se tiene el 100 % que indica que los registros que se manejan son los adecuados para cada proceso.

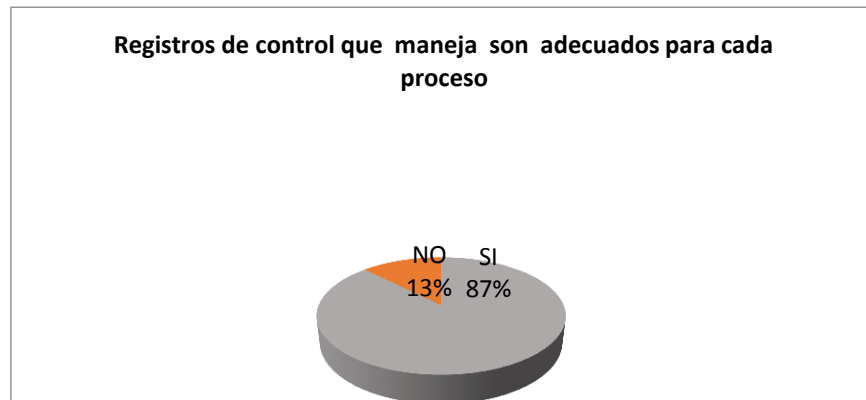
PREGUNTA No.9

La documentación que usted maneja entrega a la Administración o hace archivo personal.

TABLA No. 23

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	87
NO	1	13

GRAFICO No. 23



FUENTE: Personal de Camal

ELABORADO: María Torres

INTERPRETACIÓN

Analizando la pregunta No.9 se puede determinar que los Técnicos y Administrativos, que laboran en el Camal tanto en las líneas de faenamiento de bovinos, porcinos y ovinos y que son parte de los procesos administrativos el 87% entregan la documentación a la Administración y el 13% no entrega la documentación y hace archivo personal.

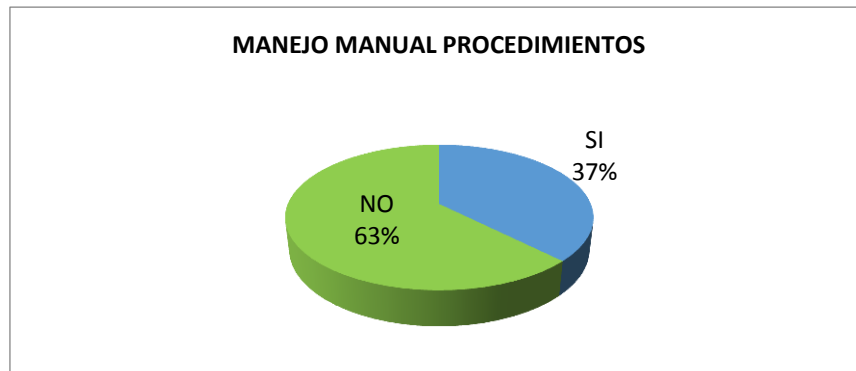
PREGUNTA No.10

Usted maneja un manual de procedimientos o instructivos donde se indique el debido desarrollo de las actividades que se realiza en cada uno de ellos.

TABLA No.24

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	37
NO	5	63

GRAFICO No. 24



FUENTE: Personal de Camal
ELABORADO: María Torres

ITERPRETACIÓN

Analizando la pregunta No.10 se puede determinar que los Técnicos y Administrativos que laboran en el Camal tanto en las líneas de faenamiento de bovinos, porcinos y ovinos y son parte de los procesos administrativos el 63% conocen del contenido del manual de procedimientos en donde esta detallado las actividades de cada proceso y el 37% no maneja el manual de procedimientos.

3.5.2. ENCUESTAS APLICADAS USUARIOS EXTERNOS DEL CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA (Introduutores)

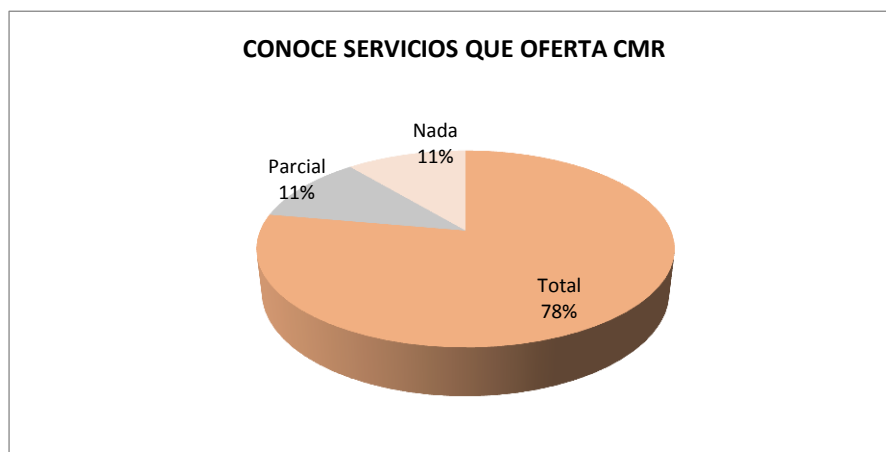
PREGUNTA No. 1

Usted conoce de los servicios que oferta el Camal Municipal

TABLA No. 25

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total	7	78
Parcial	1	11
Nada	1	11

GRAFICO No.25



FUENTE: Usuarios externos
ELABORADO: María Torres

INTERPRETACIÓN

Analizando la pregunta No.1 se puede determinar que los usuarios externos (Introduutores) del Camal el 78% conocen de los servicios que oferta el camal que es el faenamiento de bovinos, porcinos y ovinos, el 11% conoce en forma parcial y el otro 11 % desconoce de los servicios que oferta el Camal.

PREGUNTA No.2

Las comunicaciones que sale de la Administración del Camal son entregadas a todos los usuarios del Camal (Introduutores)

TABLA No.26

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	67
NO	3	33

GRAFICO No. 26



FUENTE: Usuarios externos
ELABORADO: María Torres

INTERPRETACIÓN

Analizando la pregunta No.2 se puede determinar que los usuarios externos (Introduutores) del Camal el 67% reciben las comunicaciones que genera la Administración y el 33 % no reciben comunicaciones porque los que asisten al Camal son sus trabajadores.

PREGUNTA No.3

Las disposiciones de las normativas a cumplir le comunican por:

TABLA No.27

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Escrito	4	45
Verbalmente	2	22
Las dos	3	33

GRAFICO No. 27



FUENTE: Usuarios externos
ELABORADO: María Torres

INTERPRETACIÓN

Analizando la pregunta No.3 se puede determinar que los usuarios externos (Introduutores) del Camal el 45% reciben las comunicaciones que genera la Administración por escrito, el 22 % reciben en forma verbal y el 33 % reciben comunicaciones verbales y escritas.

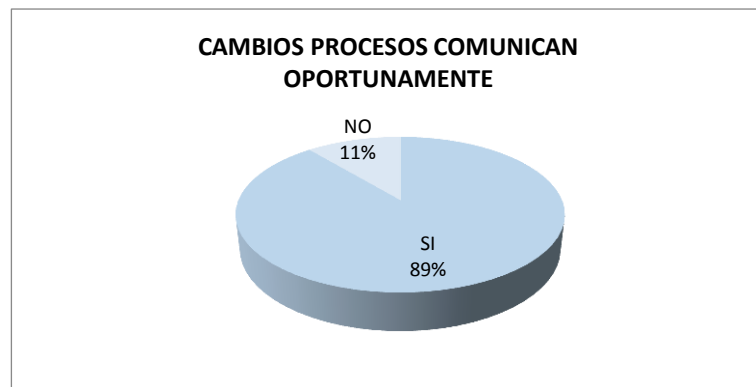
PREGUNTA No. 4

Los cambios en los procesos le comunican oportunamente para su cumplimiento.

TABLA No.28

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	89
NO	1	11

GRAFICO No.28



FUENTE: Usuarios externos
ELABORADO: María Torres

INTERPRETACIÓN

Analizando la pregunta No.4 se puede determinar que los usuarios externos (Introductores) del Camal el 89% reciben las comunicaciones en forma oportuna para los cambios en los procesos y el 11 % no reciben en forma oportuna la comunicación para que esta se cumpla.

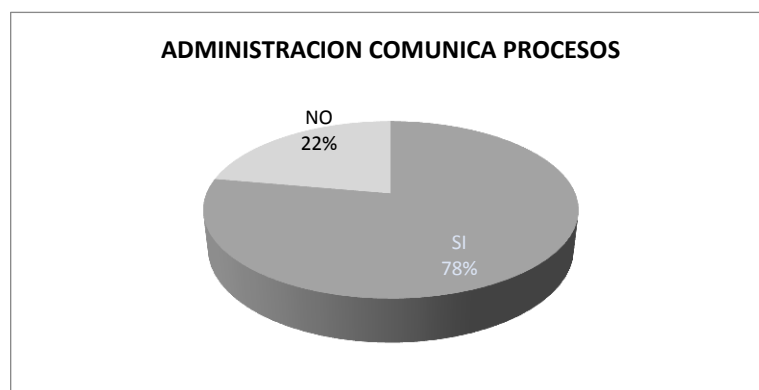
PREGUNTA No. 5

La administración para las socializaciones de los procesos administrativos le comunica por escrito.

TABLA No.29

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	77,8
NO	2	22,2

GRAFICO No. 29



FUENTE: Usuarios externos
ELABORADO: María Torres

INTERPRETACIÓN

Analizando la pregunta No.5 se puede determinar que los usuarios externos (Introducidos) del Camal para las socializaciones de temas, disposiciones otros el 78% reciben las comunicaciones que genera la Administración reciben por escrito y el 22 % no reciben comunicaciones para las socializaciones que requiera el Administrador.

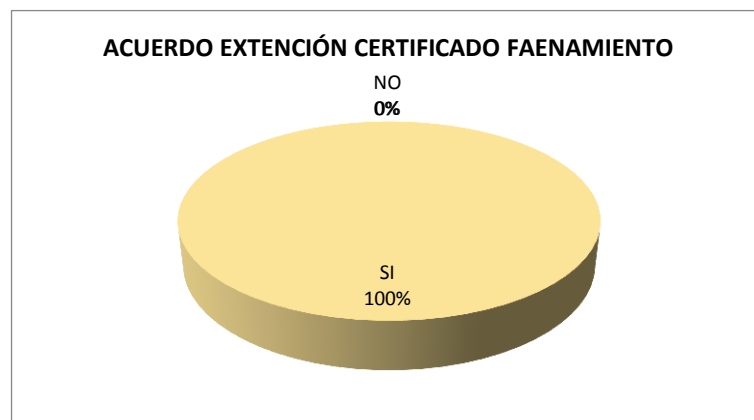
PREGUNTA No. 6

Está de acuerdo en que se extienda el certificado que Usted faeno en el Camal Municipal.

TABLA No. 30

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	100
NO	0	0

GRAFICO No. 30



FUENTE: Usuarios externos
ELABORADO: María Torres

INTERPRETACIÓN

Analizando la pregunta No.6 se puede determinar que los usuarios externos (Introducidos) del Camal el 100% está de acuerdo en que se extienda el certificado de faenamiento porque eso demuestra que fue faenado en el camal y que sale con un control sanitario que garantiza la salud del consumidor y es un documento que muestran a los organismos de control.

PREGUNTA No. 7

En qué tiempo recibe la respuesta a un oficio entregado por Usted.

TABLA No. 31

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Inmediatamente	2	22
24 horas	3	33
No recibe memorando	4	45

GRAFICO No. 31



FUENTE: Usuarios externos

ELABORADO: María Torres

INTERPRETACIÓN

Analizando la pregunta No.7 se puede determinar que los usuarios externos (Introducidos) del Camal el 22 % reciben las respuestas en forma inmediata, el 33% recibe en el transcurso de las 24 horas y el 45% no recibe memorandos.

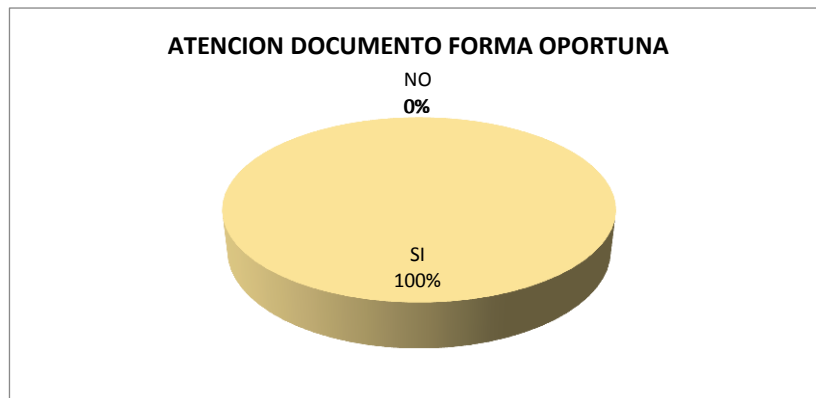
PREGUNTA No. 8

Cuándo Usted requiere de un documento es atendido en forma oportuna.

TABLA No.32

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	100
NO	0	0

GRAFICO No.32



FUENTE: Usuarios externos
ELABORADO: María Torres

INTERPRETACIÓN

Analizando la pregunta No.8 se puede determinar que los usuarios externos (Introduutores) del Camal el 100% es atendido oportunamente en sus requerimientos y sus inquietudes son absueltas de manera cordial en su momento.

3.6 VERIFICACIÓN DE HIPOTESIS O IDEA A DEFENDER

La idea a defender planteada al inicio de esta Tesis de Grado fue la siguiente:

“Plan de Mejoras de los Procesos Administrativos que permitirán fortalecer la Gestión Institucional del Camal Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba, de la provincia de Chimborazo”.

La implementación del plan de mejoras con una metodología determinada permitirá un buen manejo de los procedimientos administrativos, rápida difusión, conocimiento y utilización de los procedimientos entre las diferentes áreas que intervienen en el Camal Municipal.

Al finalizar el presente trabajo de tesis se ha podido desarrollar los siguientes resultados que permiten verificar la idea a defender:

a. Se conoce específicamente las áreas que interviene en los procesos administrativos

El diagnóstico del Camal Municipal Riobamba muestra un estudio completo de cuáles son las áreas que forman parte de los procesos administrativos, como estos interactúan entre sí, su funcionamiento y requerimientos para su aplicación y utilización. En esta parte se da a conocer los procedimientos para el manejo de documentos, registros, control y archivo que serán parte del manual de calidad de esta unidad productiva.

b. Descripción de los procedimientos que intervienen en el plan de mejoras de los procesos administrativos

Se desarrolló un documento en el cual se da a conocer en forma detallada los procedimientos para el manejo de documentos, archivo y control que son las opciones para mejorar los procesos administrativos que están dentro de los objetivos de la mejora continua y el detalle de los registros que nos darán los parámetros para la evaluación y en base a eso tomar las acciones correctivas esto tanto en los usuarios internos como externos. Además el manejo de los registros establecidos en cada procedimiento permitirá dar a conocer a cada área las debilidades sobre las cuales se tiene que trabajar para tener procedimientos eficientes y efectivos.

c. **Manual de procedimientos administrativos una guía para el uso de las personas involucradas en estos procedimientos.**

Este documento da a conocer los procedimientos con una metodología para el manejo de documentos internos, externos, manejo de registros que son las evidencias de la aplicación de los procedimientos, manejar un archivo ordenado en base a la normativa, tener la base de datos de control administrativo que permite ir normando en forma insitu y contar con información para auditorias que realizan las instancias superiores

Este manual es el manejo de información que necesita esta unidad productiva en donde la calidad del producto que se entrega a los usuarios externos (Introductores) es determinante por ser un producto de primera necesidad en el que está implícito la salud para lo cual la implementación de los procedimientos de manejo de documentación y registros son el complemento a los procedimientos de producción que garantizará el desarrollo de procesos productivos eficaces.

El procedimiento de control permite dirigir a los técnicos, administrativos y operadores en lo que respecta a su currículo, vida laboral, cumplimiento de normas establecidas como solicitud de permisos, entre otros. La metodología planteada para la implementación del plan de mejoras a los procesos administrativos del Camal Municipal Riobamba funciona perfectamente para el presente aplicativo.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TITULO

“PLAN DE MEJORAS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL CAMAL FRIGORÍFICO DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA, DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO”.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Ubicación:

País: Ecuador

Provincia: Chimborazo.

Cantón : Riobamba.

Parroquia: Maldonado

Calles: Av. Leopoldo Freire y Circunvalación

Institución Ejecutora:

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Riobamba: Camal Municipal Riobamba

Beneficiarios:

a. Directos

Las y los Técnicos, Administrativos, operadores del Camal Municipal

b. Indirectos

Los usuarios externos del Camal Municipal Riobamba

Duración:

10 Meses

Enero – Octubre del 2015

Equipo técnico responsable:

María de Lourdes Torres Guananga

4.2.1 JUSTIFICACIÓN

El presente Plan de mejoras se fundamenta en la búsqueda de nuevos escenarios de planeación y desarrollo a fin de consolidar nuestro proyecto de calidad y mejora continua de la gestión de los procesos administrativos; el ejercicio autónomo y voluntario de valorar crítica e introspectivamente la forma como se realizan las actividades en las diferentes áreas del Camal nos ha llevado a la formulación de estrategias orientadas a la unificación de criterios, procedimientos, a la validación y legitimación del proceso, cuyo enfoque se centra en optimizar los tiempos de respuesta y la fluidez de los trámites.

Este trabajo presenta un planteamiento de la problemática general que enfrenta el Camal Municipal actualmente con respecto al manejo administrativo, síntomas, causas y las necesidades que hacen conveniente la implementación del plan.

Con esto se define los modelos y la estrategia para su implementación, para ello su materialización es indispensable y a la vez consolidar sinergias al interior de las áreas del Camal para generar formas innovadoras y nuevos espacios de interacción entre el Camal, direcciones, departamentos del GADMR y la sociedad. Es fundamental la transformación de la gestión institucional con la finalidad de facilitar y mejorar la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía que oferta el Camal.

Se presenta una descripción general y un diagnóstico situacional del Camal, para luego exponer el desarrollo metodológico que debe seguir el diseño del plan acorde con los lineamientos que dicta en primera instancia, la teoría administrativa y en segunda instancia las políticas del Camal sobre la gestión administrativa, para así establecer una estrategia que aporte beneficios como son: un proceso más claro, mejor desempeño de los empleados, clima laboral óptimo que impulse la competitividad e imagen de esta Unidad Productiva.

Este documento es el instrumento que contendrá las acciones que permitan mejorar los procesos administrativos en el cual se tendrá los responsables, las tareas, su secuencia de cumplimiento de lo cual se tendrá sus respectivos indicadores de seguimiento y contara con el manual de procesos administrativos que maneja el Camal Municipal.

Adicionalmente se identifican los recursos necesarios para la consecución de los objetivos, que constituyen los pilares del presente Plan. Estos son:

1. Marco Regulatorio;
2. Servicios y Procesos;
3. Tecnologías de la Información y Comunicaciones; y,
4. Personas.

El desarrollo de estos pilares busca evolucionar el nivel de los procedimientos administrativos. Este Plan no es un documento estático ni rígido, es un plan que se encontrara dispuesto a las reformas que se pueda realizar de acuerdo a las innovaciones de las normativas que rigen los procesos administrativos y a la mejora en coherencia con el espíritu de una sociedad activa.

Se identifica fortalezas y debilidades en sus diferentes áreas y a su vez se propone desarrollar acciones de mejoramiento, y establecer mecanismos de control y seguimiento para asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

El conjunto de acciones derivadas de la autorregulación, se constituye en Plan de Mejoras que consiste en la descripción de una secuencia de pasos orientados a eliminar las debilidades y sus causas.

Por consiguiente, el Plan de Mejoras será el instrumento que permitirá identificar y jerarquizar las factibles acciones para subsanar las principales debilidades; lo cual conllevará a la construcción del Plan de Acción. Este Plan requiere del respaldo y el compromiso de todos los actores del Camal Municipal.

De aquí en adelante para hacer mención al Camal Municipal se expondrá la sigla CMR.

4.2.2 OBJETIVOS

General

Desarrollar una propuesta plasmada en un plan para la mejora de los procesos administrativos en las diferentes áreas del Camal que permita optimizar los tiempos en el trámite, dar mayor facilidad para los procedimientos en el desarrollo de las diferentes actividades administrativas, cumplir con lo planificado y satisfacer las exigencias actuales.

Específicos

- Diagnosticar e identificar la situación actual de los procesos administrativos del Camal.
- Definir misión, visión, actividades, tareas, recursos internos y externos que intervienen en los procesos administrativos y de la importancia de la prestación de servicios que oferta el Camal para la satisfacción del usuario interno y externo.
- Realizar encuestas a nivel interno (empleados) y externo (usuarios), para identificar las necesidades que se tienen actualmente en los procesos administrativos.
- Implementar el plan de mejoras para una mejor efectividad y eficacia de los procesos administrativos.
- Realizar el control, seguimiento y evaluación del plan de acción que mejore los procesos administrativos.

4.2.3 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Una vez analizado en forma interna y externa la situación real del Camal Municipal Riobamba, se considera pertinente que la estrategia más factible para la falta de un manejo adecuado de los procesos administrativos, es la implementación de un plan de mejoras de los procesos administrativos, para el fortalecimiento de la gestión institucional del camal como manejo y control de documentos, registros, archivo y control aprovechando el conocimiento y la experiencia del personal que servirán como herramientas para mejorar los procesos administrativos en forma diaria que estará implícita en mejorar la gestión del CMR siendo más eficiente y efectivo lo cual será permanente y de haber falencias o no cumplimientos se mejorara con la permanente evaluación del procesos lo que se constituye en la propuesta de mejora.

Se aprovechará del personal técnico, administrativo, sobrestantes operadores que son los encargados de desarrollar los procesos productivos y que tienen que cumplir también con los procesos administrativos, es decir la elaboración documentos, informes, registros, archivos que ayuden al desarrollo de una gestión efectiva.

4.2.4 MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA

Es importante el rol fundamental del servicio público que oferta el Camal Municipal por lo cual es necesario promover mejoras en la calidad de la gestión administrativa a través de un manejo adecuado de la documentación, registros, archivo y control, que es la mejora de los procesos administrativos, para acelerar los trámites y brindar información en forma oportuna y efectiva.

Analizado, desarrollado y priorizado el FODA y mediante el análisis respectivo se ha formulado mejorar en los componentes: documentación, registros, archivo y control donde los responsables de los procesos son los Administrativos, Técnicos, Sobrestantes que es el talento humano responsables de la gestión administrativa, gestores de cambio aplicables y presentadas en el modelo operativo de la presente propuesta, que está diseñado con el único propósito de mejorar los procesos administrativos del Camal Municipal.

La falta de procesos administrativos estructurados y estandarizados causa que no se cuente con la documentación, registros, informes, archivos, y controles en forma ordenada y copilada lo que no permite dar seguimiento y proporcionar de la información en forma oportuna según los requerimientos internos y externos que en este caso son las diferentes áreas del GADM Riobamba y los organismos de control lo que ha provocado en varias ocasiones aspectos negativos en la atención al usuario interno y externo, por lo que se recomienda emprender acciones para mejorar los procesos administrativos.

La gestión administrativa está en la competencia de la Administración del Camal Municipal, quienes se encargan de recibir, generar, direccionar, controlar todos los procedimientos administrativos.

4.2.5 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

Los responsables que ejecutarán la propuesta de implementar el plan de mejora de los procesos administrativos, acorde a la realidad de cada una de los procesos de las diferentes áreas estará bajo la responsabilidad del equipo conformado por: el Administrador, Técnicos, administrativos, sobrestantes y la participación de la autora

de la presente propuesta, que ha planteado un plan de mejora de los procesos administrativos, para el fortalecimiento de la gestión institucional del camal municipal.

4.2.6 IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA.

4.2.6.1 Planteamiento del problema

El Camal Municipal de la ciudad de Riobamba es una Unidad Productiva dedicada a brindar el servicio público de faenamiento, viene realizando sus operaciones desde el año 1978 hasta la actualidad.

Es una entidad que sirve a la comunidad prestando el servicio de faenamiento los días lunes, martes, jueves, viernes y sábado dónde el personal de trabajadores son los actores principales de esta actividad. Las especies que se faenan en el Camal Municipal de la Ciudad de Riobamba, son ganado bovino, porcino, ovino y camélido cuya operación incluye etapas como: matanza, eliminación, procesamiento de sangre, remoción de piel, evisceración, lavado de panzas, recortes y cortado para el mercado, entrega de cabezas, piles; su razón primordial es brindar a los consumidores garantía y seguridad en el consumo de carne que es comercializada en los diferentes mercados, plazas y tercenas de nuestra ciudad además gran parte de la misma es transportada y comercializada en diferentes mercados de la región costa y sierra.

En esta Unidad productiva agregadora de valor es importante el ofrecer un servicio de calidad, por lo que dentro de los principios es cuidar la salud y bienestar de los trabajadores y de los usuarios externos del Camal con lo que se pretende garantizar la satisfacción al cliente, la calidad de producto a consumir y la captación del mercado.

El Camal Municipal siendo el de mayor capacidad para cubrir la demanda y teniendo todas estas cualidades, no debe descuidar en ningún momento la satisfacción de sus usuarios internos y externos que son parte y pieza importante en el crecimiento y permanencia, ya que gracias a ellos, se realiza el servicio y en el otro hace uso del servicio, han hecho que cada día se vaya creciendo y sea considerado como uno de los mejores Camales del Centro del país por el cumplimiento de la normativa.

Actualmente el Camal Municipal cuenta con algunos procesos definidos pero que estos al momento no son ágiles para que fluyan los tramites en el menor tiempo posible con la efectividad del caso, lo cual limita responder las exigencias.

La información de los procesos existentes fue suministrada por las áreas de Recepción-secretaria, Control Sanitario, Técnicos, Sobrestantes, Guardianes, más la observación directa que se tuvo mientras se hizo el análisis.

Los usuarios internos quienes realizan la prestación del servicio en el CMR, desconocen el que hacer en el proceso administrativo para dar a conocer las inconformidades, los técnicos no agilitan sus procesos administrativos en tiempos, en secuencias, etc. Que permitan ser oportunos en el manejo de las informaciones y en ciertos casos que se pueda hacer conocer a los involucrados en forma oportuna y en el caso del usuario externo se queja por no conocer de los procesos administrativos que realizan o no realiza el área técnica.

Lo que genera una mala imagen poniendo en riesgo la captación y permanencia de la demanda.

4.2.6.2 Formulación del problema

Pregunta general

¿Cómo mejorar el proceso administrativo en cuanto al manejo de documentación, registros, archivo y control para el Camal Municipal Riobamba?

Se procederá a elaborar los procedimientos para el manejo de documentación, registros, archivo y control que permitirá ser eficientes y efectivos en los procesos que lleva el Camal Municipal.

Sub preguntas

1. ¿Cuál es la situación actual del proceso administrativo que se maneja en el Camal municipal

El Camal no cuenta con procedimientos administrativos determinados con una estructura estandarizada.

2. ¿Cuáles son las necesidades del CMR que hacen conveniente la implementación de una propuesta de plan de mejoramiento en los procesos administrativos?

Mantener la documentación y registros actualizados y ordenados lo que permitirá entregar la información a tiempo según el requerimiento.

3. ¿Cuáles son los beneficios que obtiene el CMR mediante la implementación de una propuesta de plan de mejoras de los procesos administrativos?

Los beneficios que se tendría son muy positivos porque se actuaría con eficiencia y efectividad en la gestión que realiza el Camal Municipal.

4.2.6.3 Formulación de las acciones de mejora

Las acciones de mejora son por una parte consecuencia lógica del conocimiento de las debilidades, de sus causas y de las fortalezas que pueden contribuir a su cumplimiento y, por otra del análisis sobre la vulnerabilidad de las fortalezas que no logran ser vinculadas a ninguna debilidad.

Para el diseño de las acciones de mejora nos basamos en la línea base, pues éste ha sido elaborado en cada proceso y subproceso que se desarrollan en el Camal a través de encuestas, entrevistas, grupos focales, información existente, entre otros. Además, el informe de los introductores y usuarios externos que contribuye a la identificación de acciones de mejora.

La propuesta de las acciones de mejora se plantea en forma tal que una acción se desarrollará mediante la realización de las tareas que la componen, se ha determinado la duración o tiempo de ejecución de las tareas y los recursos que para ellas se requieren. Se planteará la propuesta con respecto a la mejora de procesos administrativos, organización a las de gestión, la iniciativa es además adiestrar, socializar y capacitar al Talento Humano y recomendar la aplicabilidad de normas de calidad.

4.2.6.4 Jerarquización las acciones de mejora

Se ha establecido las acciones a implementar a las cuales se les tiene que jerarquizar con el resto de elementos necesarios para conseguir el mejoramiento de los procesos administrativos.

Para esto se cuenta con la lista de acciones obtenidas al interior de cada área o subproceso, a la cual no se aplicó ningún criterio ordenador. Sin embargo, algunas restricciones inherentes a las acciones propuestas pueden condicionar su ejecución o indicar su postergación o exclusión del plan de mejoras. Por tanto, se hace necesario condicionar la jerarquía a la revisión de la viabilidad de las acciones, para establecer una jerarquía dentro de cada área se ha considerado tres criterios:

1. **Nivel de dificultad de la implementación de la acción** (alto, medio, bajo, o ninguno).

La dificultad en la implementación de una acción de mejora es un factor clave, puesto que puede llegar a determinar la consecución de la mejora. El nivel de dificultad depende de aspectos tales como: disponibilidad de recursos, de personal, infraestructura, normatividad, entre otros.

2. **Plazo requerido para su implementación** (largo, mediano, corto, inmediato).

Se ha considerado que hay acciones de mejora cuyo alcance está totalmente definido y no suponen un esfuerzo excesivo, por lo que pueden realizarse de forma inmediata o a corto plazo. Por otro lado, existen acciones que necesitan la realización de actividades previas o de un mayor tiempo de implementación. En general, se debe considerar los tiempos de duración de las tareas que componen la acción.

3. **El impacto logrado con la acción** (ninguno, bajo, mediano, alto).

En esta investigación se define como impacto el resultado de la acción a implementar, medido a través del grado de mejora conseguida. Resulta prudente considerar la coherencia que guardan las acciones propuestas, siendo claro que acciones vinculadas a debilidades importantes que tienen un impacto mayor, se ha considerado también el grado de cobertura al que afecta la realización de la acción; si ésta afecta a varias debilidades su impacto es mayor y su posición en la jerarquía también deberá serlo.

4.2.6.5 Identificación y secuencia de actividades

1. Identificar y definir la secuencia de actividades que se realizarán, las personas que intervienen en ellas y el papel que éstas desempeñan.

2. En el Camal Municipal Riobamba, las áreas de control sanitario, sub productos, mantenimiento tienen su autonomía en el cumplimiento de los procedimientos y la

aplicación de acciones correctivas según el caso pero con una relación directa con la Administración y la secretaria del Camal para informar que se va a realizar, sugerir y dar a conocer los cambios, correcciones que lo deban hacer en cada proceso los cuales deben ser aprobados por el Administrador.

3. Elaborar los procedimientos.
4. Al iniciar la prestación de servicio en cada área del Camal se debe aplicar los respectivos procedimientos y esto es realizado por los Técnicos del área.
5. Los Técnicos, sobrestantes y responsables de las áreas deberán realizar informes diarios de actividades realizadas y entregarlos en la Secretaria de la Administración del Camal para que sea revisada y sumillada con la firma del Administrador para su contestación y/o direccionamiento respectivo.
6. Cada área debe pasar un listado de novedades diarias con sus acciones correctivas para conocimiento y aprobación del Administrador.
7. Se diligencia la orden de modificaciones a los procedimientos, por el Administrador y se hace conocer por escrito al responsable (Técnicos – Sobrestantes) de ejecutar la modificación.
8. Para una mejor comunicación y esta sea en forma oportuna se enviará vía mail a los involucrados en el manejo de los procesos administrativos.
9. Se realizará el seguimiento de las actividades ejecutadas mediante la verificación de los registros aplicados.
10. Recepción de documentos y radicación por secretaria.
11. La Secretaria entregara la documentación sumillada, contestaciones, aprobaciones a cada área pertinente.
12. Los responsables de los procesos administrativos de las áreas involucradas deberán cumplir estrictamente con el manejo de los registros de control.
13. El Administrador revisa y aprueba las actividades realizadas.
14. Si no es aprobado los procedimientos, modificaciones, otros por la Administración no se procederá con lo solicitado y se extenderá un oficio, informando los motivos por los cuales no se acepta las modificaciones, procedimientos, etc.
15. Se evaluara semanalmente los resultados de la mejora aplicada.
16. Implementar métodos de medición, análisis y mejora.
17. Se mantendrá Seguimiento y medición de procesos.
18. Seguimiento y medición de resultados.
19. Se trabajará en la Mejora Continua.

4.2.6.6 Asignación de responsabilidades para la puesta en marcha de la ejecución de las tareas a desarrollar

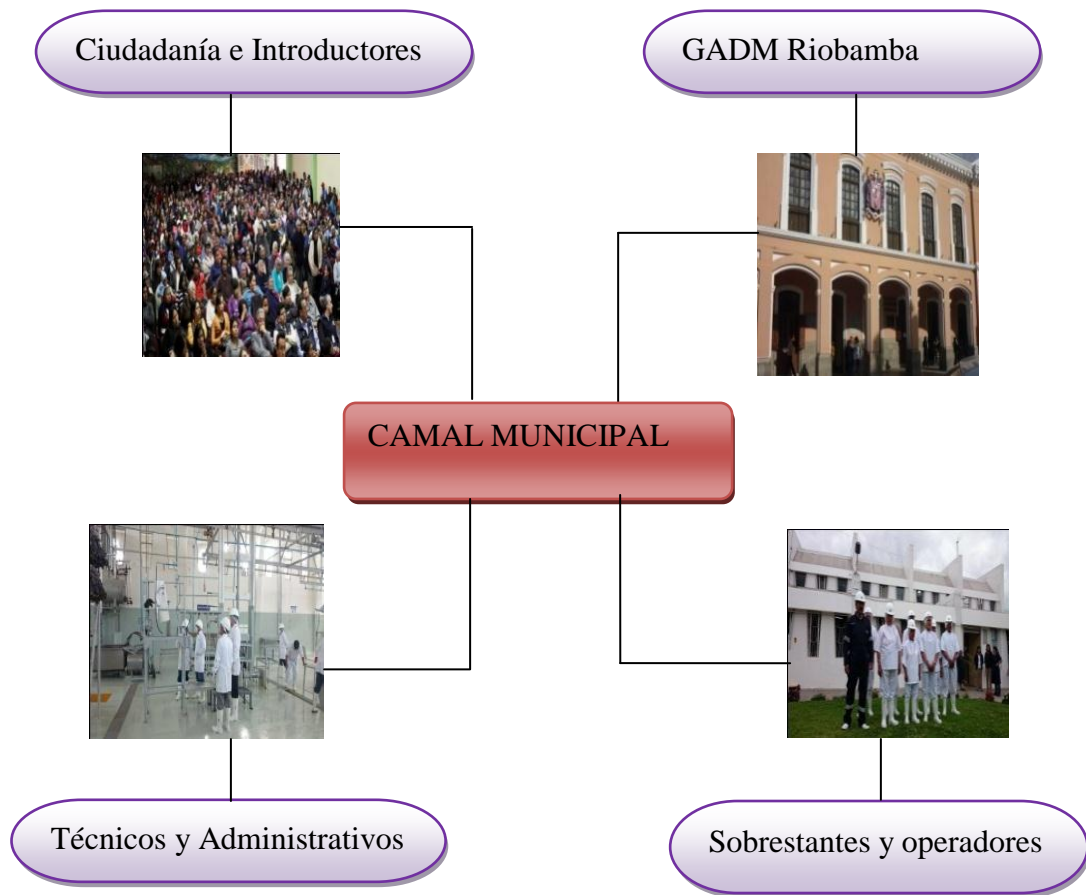
OBJETIVO	TAREAS	ACTORES
Fortalecer los Procesos administrativos y la gestión del CMR.	Identificar y definir la secuencia de actividades que se realizarán, las personas que intervienen en ellas y el papel que éstas desempeñan.	Personal Camal
	Elaborar los procedimientos.	Técnicos Camal
	Los procedimientos y todas las acciones a realizar deben ser conocidos y aprobados.	Administrador
	Al iniciar la prestación de servicio en cada área del Camal se debe aplicar los respectivos procedimientos.	Técnicos Control sanitario
	Las áreas de control sanitario, sub productos, mantenimiento tienen su autonomía en el cumplimiento de los procedimientos y la aplicación de acciones correctivas según el caso, las cuales deben ser informadas al Administrador (informe).	Técnicos, sobrestantes
	Realizar informes diarios de actividades los cuales deberán ser entregados a la Secretaria de la Administración del Camal para que sea revisada y sumillada con la firma del Administrador para su contestación y/o direccionamiento respectivo.	Técnicos, Secretaría, sobrestantes y responsables de áreas
	Cada área debe pasar un listado de novedades diarias con sus acciones correctivas para conocimiento y aprobación del Administrador.	Técnicos, sobrestantes, operadores
	Se diligencia la orden de modificaciones a los procedimientos, por el Administrador y se hace conocer por escrito al responsable (Técnicos – Sobrestantes) de ejecutar la modificación.	Administrador, Secretaría

Para una mejor comunicación y esta sea en forma oportuna se enviará vía mail a los involucrados en el manejo de los procesos administrativos.	Secretaria
Se realizara el seguimiento de las actividades ejecutadas mediante la verificación de los registros aplicados.	Administrador y/o designado quien siga en jerarquía
Recepción y radicación de documentos	Secretaria
Revisar la documentación sumillada, realizar las contestaciones, aprobaciones y entregar a cada área pertinente.	Secretaria y persona de varios servicios
Los responsables de los procesos administrativos de las áreas involucradas deberán cumplir estrictamente con el manejo de los registros de control.	Personal involucrado en procesos administrativos
El Administrador revisa y aprueba las actividades realizadas.	Administrador
Si no es aprobado los procedimientos, modificaciones, otros no se procederá con lo solicitado y se extenderá un oficio, informando los motivos por los cuales no se aceptan las modificaciones, procedimientos, etc.	Administrador secretaria
Seguimiento, medición de procesos y evaluación de resultados de mejoras aplicadas.	Administrador y/o designado a quien siga en jerarquía
Implementar métodos de medición, análisis y mejora.	Administrador y personal involucrado en
Se trabajará en la Mejora Continua.	Personal del camal

<p>Implementar un plan de capacitación en temas de liderazgo,</p>	<p>Establecer un plan de capacitación relacionado a cada una de las diferentes áreas que intervienen en el proceso administrativo y productivo del Camal.</p>	<p>Camal, departamento de capacitación</p>
---	---	--

GRÁFICO No. 33

Identificar el talento humano y el material necesario para ejecutar las tareas



Fuente: Camal municipal

4.2.6.7 Cronograma de cumplimiento de acciones

TAREAS	TIEMPO (Meses)/2015											
Identificar y definir la secuencia de actividades que se realizaran, las personas que intervienen en ellas y el papel que éstas desempeñan.												
Elaborar los procedimientos.												
Los procedimientos y todas las acciones a realizar debe ser conocidas y aprobadas.												
Al iniciar la prestación de servicio en cada área del camal se debe aplicar los respectivos procedimientos.												
Las áreas de control sanitario, sub productos, mantenimiento tienen su autonomía en el cumplimiento de los procedimientos y la aplicación de acciones correctivas según el caso, las cuales deben ser informadas al Administrador (informe).												
Realizar informes diarios de actividades los cuales deberán ser entregados a la Secretaria de la Administración del camal para que sea revisada y sumilla da con la firma del Administrador para su contestación y/o direccionamiento respectivo.												

Cada área debe pasar un listado de novedades diarias con sus acciones correctivas para conocimiento y aprobación del Administrador.														
Se diligencia la orden de modificaciones a los procedimientos, por el Administrador y se hace conocer por escrito al responsable (Técnicos Sobrestantes) de ejecutar la modificación.														
Para una mejor comunicación y esta sea en forma oportuna se enviará vía mail a los involucrados en el manejo de los procesos administrativos.														
Se realizara el seguimiento de las actividades ejecutadas mediante la verificación de los registros aplicados.														
Recepción y radicación de documentos.														
Revisar la documentación sumillada, realizar las contestaciones, aprobaciones y Entregar a cada área pertinente.														
Los responsables de los procesos administrativos de las áreas involucradas deberán cumplir estrictamente con el manejo de los registros de control.														
El Administrador revisa y aprueba las actividades realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Si no es aprobado los procedimientos, modificaciones, otros no se procederá con lo solicitado y se extenderá una carta, informando los motivos por los cuales no se acepta las modificaciones, procedimientos, etc.														

Seguimiento, medición de procesos y evaluación de resultados de mejoras aplicadas.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Implementar métodos de medición, análisis y mejora. Se trabajará en la Mejora Continua.												-
Establecer un plan de capacitación relacionado a cada una de las diferentes áreas que intervienen en el proceso administrativo y productivo del Camal.			-			-			-			-

PLAZO:

Largo plazo LP: 

Mediano plazo MP: 

Corto plazo CP: 

Inmediato 

IN:

4.2.6.8 Seguimiento y Evaluación del Plan de Acción

Para realizar el control y valoración del proceso Administrativo y de cada uno de las actividades realizadas que levantarán las debilidades que se identificaron en la investigación realizada. Se plantean 13 indicadores de Gestión que nos permiten realizar seguimiento y valoración a cada una de las propuestas presentadas, lo aconsejable es que estos indicadores deben ser implementados en paralelo e inmediatamente posterior a la implementación de la propuesta de esta manera se califica la eficacia de este plan de mejora a los procesos administrativos.

Los indicadores propuestos abarcan y evalúan cada paso del proceso o de las actividades que se realizan para el cumplimiento de la mejora de los procedimientos de los procesos administrativos, estos indicadores son:

1. Indicador de gestión de tiempo de elaboración de procedimientos.
2. Indicador de efectividad de aplicación de procedimientos.
3. Indicador número de documentos recibidos.
4. Indicador de número de documentos enviados.
5. Indicador de número de documentos devueltos.
6. Promedio días en generar respuesta a documentos recibidos.
7. Promedio de días en aplicación de mejoras.
8. Satisfacción de los clientes internos y externos frente al manejo de las mejoras.
9. Llamadas recibidas por secretaria.
10. Capacitación
11. Nivel de cumplimiento por parte del personal del Camal
12. Número de revisiones de documentos en el correo interno
13. Días en notificación de devolución de proformas

4.2.7 ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Ref.: Manual de Procesos Administrativos		Pág. N°:1 de 13
Camal Municipal Riobamba.		Cód.: MPA.1.D01
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
INTRODUCCION		
<p>El propósito del presente manual es, describir las políticas y objetivos que conforman el Proceso Administrativo que contribuirá a la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad con la que el CAMAL MUNICIPAL lograra mejorar los servicios que oferta esta unidad productiva.</p>		
GENERALIDADES		
<p>En la actualidad el Camal Municipal incluido dentro de la corriente de la globalización, en la que para mantenerse en el mercado es necesario ser eficaz y eficiente en las actividades que ayuda a que este tenga competitividad y se desarrollen. Por lo que el Camal ha decidido mantener la estrategia de entregar servicios de calidad que permita garantizar productos aptos al consumo humano cuidando así la salud del consumidor interrelacionando con mejora de sus procesos y cuidado del ambiente, que se evalúa con la satisfacción del cliente,</p>		
ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.-		
<p>Las diferentes actividades del Camal Municipal ha permitido caracterizar como un proceso agregado de valor de la Dirección de Gestión de Servicios Municipales, este está integrado por los procesos de faenamiento de ganado mayor y menor y la comercialización de ganado en pie y estos a su vez integrados con subprocesos para llegar a la prestación de servicios de calidad que oferta el Camal y para que funcione</p>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Manual de Procesos Administrativos		Pág. N°:2 de 13
Camal Municipal Riobamba.		Cód.: MPA.1.D01
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>con eficacia y eficiencia se tiene procesos de apoyo, control y estratégicos, que permitan la mejora en los procesos administrativos, así como trabajar en el proceso de la mejora continua.</p> <p>PERFIL DEL CAMAL MUNICIPAL</p> <p>El Camal Municipal de la ciudad de Riobamba es una Unidad Productiva dedicada a brindar el servicio público de faenamiento, viene realizando sus operaciones desde el año 1978 hasta la actualidad</p> <p>Es una entidad que sirve a la comunidad prestando el servicio de faenamiento los días lunes, martes, jueves, viernes y sábado dónde el personal de trabajadores son los actores principales de esta actividad.</p> <p>Las especies que se faenan en el Camal Municipal de la Ciudad de Riobamba, son ganado bovino, porcino, ovino y camélido cuya operación incluye etapas como: matanza, eliminación, procesamiento de sangre, remoción de piel, evisceración, lavado de panzas, recortes y cortado para el mercado, entrega de cabezas, piles; su razón primordial es brindar a los consumidores garantía y seguridad en el consumo de carne que es comercializada en los diferentes mercados, plazas y tercenas de nuestra ciudad además gran parte de la misma es transportada y comercializada en diferentes mercados de la región costa y sierra.</p> <p>En esta unidad agregadora de valor es importante el ofrecer un servicio de calidad, por lo que dentro de los principios es cuidar la salud y bienestar de los trabajadores y de los usuarios externos del Camal con lo que se pretende garantizar la satisfacción al cliente, la calidad de producto a consumir y la captación del mercado.</p>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Manual de Procesos Administrativos		Pág. N°:3 de 13
Camal Municipal Riobamba.		Cód.: MPA.1.D01
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>El Camal Municipal siendo el de mayor capacidad para cubrir la demanda y teniendo todas estas cualidades, no debe descuidar en ningún momento la satisfacción de sus usuarios internos y externos que son parte y pieza importante en el crecimiento y permanencia, ya que gracias a ellos, en el caso realiza el servicio y en el otro hace uso del servicio, han hecho que cada día se vaya creciendo y sea considerado como uno de los mejores camales del Centro del país por el cumplimiento de la normativa, por tal, es indispensable el debido trato y el pronto pago de sus facturas o cuentas de cobro.</p> <p>Actualmente el Camal Municipal cuenta con algunos procesos definidos pero que estos al momento no son ágiles para que fluyan los tramites en el menor tiempo posible con la efectividad del caso, lo cual limita responder las exigencias. La información de los procesos existentes fue suministrada por las áreas de Recepción-secretaria, Control Sanitario, técnicos, sobrestantes y guardianes, además de la observación directa que se tuvo mientras se hizo el análisis.</p> <p>Los usuarios internos quienes realizan la prestación del servicio en el CMR, desconocen el que hacer en el proceso administrativo para dar a conocer las inconformidades, los técnicos no agilitan sus procesos administrativos en tiempos, en secuencias, etc.</p> <p>Que permitan ser oportunos en el manejo de las informaciones y en ciertos casos que se pueda hacer conocer a los involucrados en forma oportuna y en el caso del usuario externo se queja por no conocer de los procesos administrativos que realizan o no realiza el área técnica. Lo que genera una mala imagen poniendo en riesgo la captación y permanencia de la demanda.</p>		
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
María Torres	Ing. Rosario Jara	Ing. Williams Luzuriaga
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Ref.: Manual de Procesos Administrativos		Pág. N°: 4 de 13
Camal Municipal Riobamba.		Cód.: MPA.1.D01
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>Los principales datos para conocimiento de los lectores del presente manual son:</p> <p>DEPARTAMENTO: CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA</p> <p>SERVICIOS: FAENAMIENTO DE BOVINOS, PORCINOS Y OVINOS, SUB-PRODUCTOS Y COMERCIALIZACION DE GANADO EN PIE</p> <p>ADMINISTRADOR: Ingeniero Williams Luzuriaga Encalada</p> <p>DIRECCION: AV. LEOPOLDO FREIRE Y AV. CIRCUNVALACIÓN</p> <p>E.MAIL : camalmr-2015@hotmail.com</p> <p>E.MAIL : camalmr-2015@hotmail.com</p> <p>TELEFONO: 2626332</p> <p>FAX: 2626332</p>		
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
María Torres	Ing. Rosario Jara	Ing. Williams Luzuriaga
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Ref.: Manual de Procesos Administrativos Camal Municipal Riobamba.		Pág. Nº: 5 de 13 Cód.: MPA.1.D01
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>1.- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN</p> <p>1.1.-GENERALIDADES</p> <p>El servicio público que oferta el Camal tiene como clientes en un 90% a los Introdutores y el 10% de población en general que son ocasionales, que por intermedio de estos llegamos al consumidor final que es la ciudadanía en general de la provincia de Chimborazo y algunas provincias de la costa y sierra a quienes debemos llegar regularmente con un buen producto apto al consumo , por esto se tiene que hacer mejora en los diferentes tipos de procesos administrativos que se manejan en el camal ,</p> <p>El presente manual dota la presentación de procedimientos, informes de resultados y análisis en formatos que abarquen la información necesaria para la mejora de los procesos administrativos que nos lleve al cumplimiento efectivo del sistema involucrado en la aplicación de la Norma Internacional ISO-9001:2008 en su parte pertinente.</p> <p>1.2 APLICACIÓN</p> <p>Respecto al campo de aplicación tenemos, consideración a los tres Niveles de descripción de procesos, estos son: Procesos, Subprocesos y Actividades, con sus respectivos procedimientos y evitar la no o mala realización, que afectará directamente al objetivo de este manual; para evitar estos problemas se conforma Un proceso del tipo de control, que estaría representado por el “COMITÉ DE CALIDAD “, conformado por el Administrador, los técnicos, sobrestantes y administrativos, según el tipo de problema existente, e valorar y dar las medidas correctivas del caso, sean estas de carácter técnico o administrativo de no conformidades del sistema y así tener asegurado</p>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Manual de Procesos Administrativos Camal Municipal Riobamba.		Pág. N°: 6 de 13 Cód.: MPA.1.D01
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>la calidad y producción para la satisfacción del cliente.</p> <p>2. REFERENCIA NORMATIVAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Este manual se ha realizado en referencia a la Norma Internacional ISO 9001:2008. • Manual de administración del sistema documental QUIPUX. • Manual de archivo general y gestión documental INEC. • Norma técnica de gestión documental y archivo Secretaría Nacional de la • Administración pública. <p>3.- TERMINOS Y DIFINICIONES</p> <p>Se puede utilizar como disposiciones ciertos literales, también los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000:2008 son utilizados en el presente Manual.</p> <p>4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <p>4.1.- REQUISITOS GENERALES.</p> <p>Se realizó bajo el enfoque de procesos para lo cual, es necesario identificar cada uno de los procedimientos, con sus interacciones que son necesarias para el buen funcionamiento y obtener producto de calidad, así como los objetivos de cada uno de estos.</p> <p>Esto involucra a todos los procesos y subprocesos, con todas sus actividades,</p>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:
Ref.: Manual de Procesos Administrativos		Pág. N°: 7 de 13

Camal Municipal Riobamba.		Cód.: MPA.1.D01
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión: 0
<p>tareas y sobre todo permite establecer los criterios y métodos para determinar la productividad y competitividad de cada uno de los procesos.</p> <p>Es de responsabilidad principal del Administrador, técnicos y control sanitario, tener actualizado, revisado y controlado, así como repartido a los principales involucrados en el sistema y de disponer las copias no controladas del presente manual.</p> <p>4.2.- REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.</p> <p>4.2.1.- GENERALIDADES.</p> <p>Para ir manteniendo una homogeneidad en el logro de la Visión; Misión, se declara los objetivos y valores nominales en niveles inferiores, en los que se describen los procedimientos y tareas o instrucciones de trabajo. Por último los registros deben proporcionar la garantía y evidencia de que se obtuvo la calidad requerida por el cliente, de los productos faenados en el Camal y que el plan de mejoras ha sido implementado correctamente.</p> <p>Si consideramos que se implementa factores que dan la evidencia de la eficacia y eficiencia de los procesos, hablamos de registros, los mismos que son anotados en sus respectivos medios según el proceso lo disponga, para verificar su aplicación y evidenciar que estamos por el camino de la mejora continua.</p>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Manual de Procesos Administrativos Camal Municipal Riobamba.		Pág. N°: 8 de 13 Cód.: MPA.1.D01
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>4.2.3.- CONTROL DE DOCUMENTOS.</p> <p>Controlar los diferentes documentos que estén relacionados con los requerimientos de la norma ISO 9001:2008. Es requisito el análisis de necesidades de documentación para el buen funcionamiento del Camal, para lo que se tiene que diseñar, revisar, aprobar, emitir, controlar, corregir y actualizar los documentos, sean estos: manuales, procedimientos, procesos, instructivos, folletos, etc. siempre identificándolos y distribuyéndoles conforme se necesite en los diferentes procesos incluyendo los de origen externo. Para un mejor cumplimiento de este requisito procedimiento a cumplir con el “Procedimiento de control de documentos”</p> <p>4.2.4.- CONTROL DE LOS REGISTROS.</p> <p>En cada uno de los procesos donde se genere información, que es parte del sistema, esta se registra, puesto que es la evidencia de la conformidad con los requisitos del cliente o del sistema, entendiéndose que el cliente puede ser interno o externo y que el control de los diferentes parámetros nos dará la eficiencia y eficacia de los diferentes procesos, cabe indicar que los registros son también generados luego de realizar una revisión, proceso, procedimiento o instrucciones de trabajo.</p> <p>Para un mejor cumplimiento de este requisito procedemos a cumplir con el “PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS”.</p> <p>5.- RESPONSABILIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN.</p> <p>5.1.- COMPROMISO DE LA ADMINISTRACIÓN.</p> <p>La Administración del Camal tiene el compromiso de impulsar el desarrollo e implementación de las mejoras a los procesos, para lo cual se puede evidenciar en los siguientes aspectos:</p>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Manual de Procesos Administrativos		Pág. N°: 9 de 13
Camal Municipal Riobamba.		Cód.: MPA.1.D01
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El Camal Municipal sabe que la organización depende de sus usuarios (introdutores), por lo tanto debe cumplir con los requisitos mínimos de este, quién a su vez está respaldado por normas nacionales que se convierten legalmente en obligatorias y que los procesos están sujetos a controles por los organismos de control. ➤ Hemos adoptado el enfoque bajo procesos y en condiciones de ambiente de trabajo idóneos para que el personal tenga la oportunidad de participación directa y con autoridad en las diferentes actividades, siempre con la asistencia de los técnicos y control Sanitario que harán, que tanto el sistema como la organización tengan eficiencia y eficacia. ➤ Se debe realizar la difusión de la Política determinada a todo el personal involucrado en el sistema. ➤ Los objetivos de calidad a nivel de procesos son del tipo estratégicos, los de los subprocesos son del tipo ejecutorio y los del nivel de actividades son del tipo de medición y control. ➤ Para implementar el presente sistema es necesario realizar las revisiones del caso para poder ir corrigiendo los desfases incurridos e implementar sus respectivas medidas correctivas ➤ La disponibilidad de recursos siempre ha estado a la orden del proceso necesitado. 		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Manual de Procesos Administrativos		Pág. N°: 10 de 13
Camal Municipal Riobamba.		Cód.: MPA.1.D01
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>5.2.- RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.</p> <p>5.2.1- RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD.</p> <p>El Administrador del Camal es el responsable del esfuerzo y es el responsable de hacer cumplir las diferentes responsabilidades relacionadas con los procesos, y por la eficiente operación del Camal.</p> <p>Los Técnicos, Control Sanitario, Sobrestantes son responsables de asegurar que las políticas de Calidad se estén llevando a cabo diariamente, además ejecutan los procedimientos de trabajo documentadas en cada proceso.</p> <p>En el Camal Municipal todas las personas que realizan o verifican trabajos relacionados con la gestión poseen autoridad suficiente y libertad dentro de la organización para:</p> <p>Identificar y documentar problemas de calidad en sus procesos, para tomar acciones correctivas, solos o en forma conjunta de ser necesario con el Comité de Calidad, que es multidisciplinario y de carácter técnico, conformado por los Técnicos, Control sanitario, Administrativos y Sobrestantes de los procesos, quienes se reúnen una vez por mes y cuando existe algún problema que incide en la calidad de los procesos y de los productos y emiten soluciones prácticas, las mismas que plasman en informes técnicos que se dan a conocer al Administrador del camal, quién es el encargado de hacer el seguimiento y cumplimiento de las soluciones; las evaluaciones se realizan en próximas reuniones.</p> <p>Los involucrados en el sistema son los responsables de la ejecución y seguimiento de los procesos, quienes mediante informes escritos presenta a la Administración sus resultados, que permitirán evaluar</p>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Manual de Procesos Administrativos Camal Municipal Riobamba.		Pág. N°: 11 de 13 Cód.: MPA.1.D01
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>revisar, mejorar e implementar, además de establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para la gestión que se realiza en el CMR, y que los requisitos del cliente es la referencia de nuestro trabajo.</p> <p>5.2.2.- COMUNICACIÓN INTERNA.</p> <p>Es de responsabilidad del Administrador del Camal, el de establecer y mantener una comunicación eficaz, para lo cual considera los datos fundamentales y que servirán como evidencia del cumplimiento de las funciones y responsabilidades de cada uno de los procesos establecidos.</p> <p>6.1.- PROVISIÓN DE RECURSOS.</p> <p>Dentro de los recursos, también debe considerarse dos tipos, estos son: recursos esenciales y de apoyo, recursos que la Administración debe asignar a los diferentes procesos para su funcionamiento normal y permitir un mejoramiento continuo, conforme las estrategias y objetivos que el Camal lo requiera.</p> <p>Son considerados como recursos esenciales los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PERSONAL.- Debe ser asignado de acuerdo al conocimiento y destreza de cada persona definido para cada puesto de trabajo perfil definido en cada proceso y con las funciones respectivas • AMBIENTE DE TRABAJO.- debe existir un ambiente en el cuál el Técnico con sus compañeros puedan desempeñarse y lograr los objetivos del Camal, y de manera paralela su bienestar dentro y fuera del trabajo. 		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Manual de Procesos Administrativos Camal Municipal Riobamba.		Pág. N°: 12 de 13 Cód.: MPA.1.D01
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<ul style="list-style-type: none"> • INFRAESTRUCTURA.- se deben dar tanto a los procesos de realización como a los de apoyo de tal manera que su funcionamiento garantice seguridad y efectividad en la realización de las diferentes actividades y operaciones, de los diferentes procesos. • INFORMACION.- debe ser en forma continua y precisa, se requerirá de apoyo, como la utilización de hardware y software desarrollados para la realidad del CMR. <p>Como recursos de apoyo tenemos:</p> <p>RECURSOS FINANCIEROS.- su asignación permite la ejecución de lo planificado.</p> <p>RECURSOS NATURALES.- principalmente su control e impacto ambiental.</p> <p>CONOCIMIENTO.- es el recurso al que el camal debe pretender lograrlo y mantenerlo</p> <p>Como se puede evidenciar todas las gestiones de estos recursos tienden a la satisfacción del cliente, cumpliendo con la entrega de un producto de calidad, inocuo que permite cuidar la salud del consumidor y contar con procedimientos administrativos ágiles y oportunos.</p> <p>7.- CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN.</p> <p>El Camal establece y mantiene procedimientos, instrucciones de trabajos documentados,</p>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Manual de Procesos Administrativos Camal Municipal Riobamba.		Pág. N°: 13 de 13 Cod: MPA.1.D01
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>desarrollados cronológicamente conforme avanza los procesos administrativos y de producción y están descritos en el “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS”, en la que se definen las actividades requeridas que se utilizan para verificar la satisfacción de todos los requerimientos del proceso.</p> <p>8.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.</p> <p>8.1.- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.</p> <p>Como parte de la política del Camal se realiza conversaciones con los introductores de las líneas de bovinos, porcinos y ovinos y se conversa directamente sobre los problemas si los han tenido en el proceso de faenamiento o en la entrega de los productos de este proceso o en la entrega de disposiciones documentados. De igual manera se debe conversar directamente con el personal que labora en el camal sobre los problemas que hayan tenido en el proceso de faenamiento, ambiente de trabajo, metas cumplidas entre otros.</p>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

4.2.8 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

Ref.: Procedimiento de Control de Documentos Camal Municipal Riobamba.		Pág. N°: 1 de 8 Cód. CMR.CD-P015
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
CONTENIDO.		
1.- OBJETO.		
2.- ALCANCE.-		
3.- DEFINICIONES.		
4.-RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.		
5.- IDENTIFICACIÓN.		
6.-REFERENCIAS.		
7.-PROCEDIMIENTO.		
8.-ANEXOS.		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Procedimiento de Control de Documentos Camal Municipal Riobamba.		Pág. N°:2 de 8 Cód. CMR.CD-P015
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>1.- OBJETO.</p> <p>Determinar el procedimiento para el control de documentos y su jerarquización dentro de la estructura documental integrada del Camal Municipal.</p> <p>2.- ALCANCE.</p> <p>Este procedimiento abarca toda la estructura de los documentos del sistema de gestión que realiza el Camal Municipal.</p> <p>3.- DEFINICIONES.</p> <p>ESTRUCTURA DOCUMENTAL: Distribución de los documentos que soportan la evidencia de la gestión integrada en el cumplimiento de los requisitos de la norma: ISO 9001:2008.</p> <p>INEN: Instituto ecuatoriano de Normalización.</p> <p>PROCEDIMIENTO: Un conjunto de actividades coordinadas.</p> <p>4.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.</p> <p>La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del responsable del proceso administrativo y debe ser revisado por el Analista de Calidad y</p> <p>La responsabilidad de aprobar este procedimiento es del Administrador del Camal.</p>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Procedimiento de Control de Documentos Camal Municipal Riobamba.		Pág. N°:3 de 8 Cód. CMR.CD-P015
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>5.- IDENTIFICACIÓN.</p> <p>Este documento es un procedimiento común y obligatorio su cumplimiento en todos los procesos, identificado como “Procedimiento Control de Documentos” cuyo código es CMR.CD. P015.</p> <p>6.- REFERENCIAS.</p> <p>Norma ISO 9001:2008 Sistema de gestión de calidad.</p> <p>7.- PROCEDIMIENTO.</p> <p>La elaboración de los documentos constituye la parte estructural de la pirámide documental, que sostiene la funcionalidad del sistema de gestión, razón por la cual debe ser controlada y actualizada. Todos los documentos internos que se generan de las diferentes áreas deben ser elaborados oportunamente. Los documentos generados en las diferentes áreas del Camal deben ser entregados en la secretaria de la administración. Los documentos externos de las dependencias del GADM Riobamba y otras Instituciones deben ser recibidos por la secretaria de la administración.</p> <p>La documentación interna y externa debe ser revisada y direccionada por el Administrador.</p> <p>La documentación interna y externa una vez resuelta se procederá a archivar</p> <p>La documentación direccionada debe tener su respectivo seguimiento hasta su contestación y consecución del objetivo</p>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Procedimiento de Control de Documentos Camal Municipal Riobamba.		Pág. N°:4 de 8 Cód. CMR.CD-P015
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>7.1.- TIPOS DE DOCUMENTOS QUE SE GENERA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. • PROCEDIMIENTOS FAENAMIENTO. • PROCEDIMIENTOS SUBPRODUCTOS. • PROCEDIMIENTOS CONTROL DE DOCUMENTOS • PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS • PROCEDIMIENTO ARCHIVO • FORMULARIOS Y TABLAS. • FOLLETOS. INTERNOS/EXTERNOS • DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS <p>PROCEDIMIENTOS: Describe las actividades en forma global de los procesos. FORMULARIOS: Documentos que sirven para registrar las evidencias del cumplimiento de trabajo.</p>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Procedimiento de Control de Documentos Camal Municipal Riobamba.		Pág. N°:5 de 8 Cód. CMR.CD-P015
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>FOLLETOS: Documentos adicionales que sirven para dar asistencia al cliente y pueden ser internos o externos.</p> <p>7.2.- DOCUMENTOS A CONTROLAR SU DISTRIBUCIÓN:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. 2. PROCEDIMIENTOS. 3. FORMULARIOS. 4. DOCUMENTOS EXTERNOS 5. DOCUMENTOS INTERNOS. <p>La Administración del Camal mantendrá el original de estos archivos y conjuntamente con el Administrador, definirán su distribución. La distribución de documentos se evidencia en el registro CMR.ERD. F01.P01 “ENTREGA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS”, y entrara en vigencia después de su distribución.</p> <p>7.3.- DOCUMENTOS OBSOLETOS.</p> <p>Cuando existan cambios o modificaciones profundas en el documento, de tal manera que amerite una nueva edición o emisión, esta se lo realizara y entrara en vigencia, con revisión cero, es decir como si fuera un nuevo documento se debe retirar el antiguo u obsoleto y se eliminara dejando una bitácora de los cambios efectuados.</p>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Procedimiento de Control de Documentos Camal Municipal Riobamba.		Pág. N°:6 de 8 Cód. CMR.CD-P015
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>Solamente el original del obsoleto será archivado e identificado como obsoleto. Este control se llevará por medio de un registro llamado “FORMATO DE DOCUMENTOS OBSOLETOS”, CON CODIGO CMR.FDO.F02.P015.</p> <p>7.4.- MODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.</p> <p>Cualquier proceso que tiene los procedimientos documentados dentro del sistema del CAMAL Municipal puede solicitar un cambio en cualquier documento, perteneciente a su proceso, llenando el formato “SOLICITUD DE MODIFICACION”, con código CMR.SMD.F03.P015.</p> <p>Colocando expresamente los puntos a modificar y los motivos, para luego entregarle al Administrador del Camal, por ser responsable del control de documentos.</p> <p>El revisa si el cambio es procedente o no, si el cambio no es procedente el formato se archiva, si el cambio es procedente, se incorporará los cambios e iniciará la actividad de aprobación del documento.</p> <p>Todos los registros deben contener por lo menos, el nombre o proceso que solicite la modificación, el responsable de la revisión de los mismos y del representante del área que incorpora los cambios solicitados.</p> <p>Cuando el cambio procede, se realiza la modificación en el documento en magnético, original que tiene la Administración y se modifica el estado de la revisión en forma cronológica según las modificaciones solicitadas.</p>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Procedimiento de Control de Documentos Camal Municipal Riobamba.		Pág. N°:7 de 8 Cód. CMR.CD-P015
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>Cuando el cambio procede, se realiza la modificación en el documento en magnético, original que tiene la Administración y se modifica el estado de la revisión en forma cronológica según las modificaciones solicitadas.</p> <p>Luego se envía este documento al Administrador del Camal para su aprobación, una vez aprobado se dispondrá que se convierta en documento con extensión PDF y realice la incorporación al sistema de información, culminando.</p> <p>De esta manera la actualización de los cambios solicitados, al mismo tiempo comunica al proceso solicitante que puede hacer uso del documento respectivo, con copia al Analista de Calidad.</p> <p>7.5.- DOCUMENTOS EXTERNOS.</p> <p>Los documentos externos que reciba el Camal, tendrán el sello de documento recibido y se registrarán en la lista de documentos externos” con código CFM.LDE.F05.P015, en caso de ser documento en magnético se procederá a ubicarlos en una carpeta exclusiva para los externos.</p>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Procedimiento de Control de Documentos Camal Municipal Riobamba.		Pág. N°:8 de 8 Cód. CMR.CD-P015														
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:														
8.- ANEXOS																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">CODIGO</th> <th style="width: 50%;">ANEXO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">CMR.ERD.F01.P015</td> <td style="text-align: center;">ENTREGA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">CMR.FDO.F02.P015</td> <td style="text-align: center;">FORMATO DE DOCUMENTOS OBSOLETOS</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">CMR.SD.F03.P015</td> <td style="text-align: center;">SOLICITUD DE MODIFICACION</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">CMR.LMD.F04.P015</td> <td style="text-align: center;">LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">CMR.LDE.F05.P015</td> <td style="text-align: center;">LISTA DE DOCUMENTOS EXTERNOS</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">CMR.LDI.FO6-P015</td> <td style="text-align: center;">LISTA DE DOCUMENTOS INTERNOS</td> </tr> </tbody> </table>			CODIGO	ANEXO	CMR.ERD.F01.P015	ENTREGA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	CMR.FDO.F02.P015	FORMATO DE DOCUMENTOS OBSOLETOS	CMR.SD.F03.P015	SOLICITUD DE MODIFICACION	CMR.LMD.F04.P015	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	CMR.LDE.F05.P015	LISTA DE DOCUMENTOS EXTERNOS	CMR.LDI.FO6-P015	LISTA DE DOCUMENTOS INTERNOS
CODIGO	ANEXO															
CMR.ERD.F01.P015	ENTREGA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS															
CMR.FDO.F02.P015	FORMATO DE DOCUMENTOS OBSOLETOS															
CMR.SD.F03.P015	SOLICITUD DE MODIFICACION															
CMR.LMD.F04.P015	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS															
CMR.LDE.F05.P015	LISTA DE DOCUMENTOS EXTERNOS															
CMR.LDI.FO6-P015	LISTA DE DOCUMENTOS INTERNOS															
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:														

Ref.: Procedimiento Control de Documentos		Pág. N°:
CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:

ENTREGA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS
CMR.E.R.D. F01.P015

NOMBRE DOCUMENTO	NO. MEMORANDO / OFICIO	FECHA RECEPCIÓN	FECHA ENTREGA	DESTINATARIOS	CONOCIMIENTO	RESPUESTA

Elaborado Por: María Torres	Revisado Por: Ing. Rosario Jara	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Ref.: Procedimiento Control de Documentos		Pág. N°:
CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:

FORMATO DOCUMENTOS OBSOLETOS

CMR.F.D.O. F02.P015

NOMBRE DOCUMENTO	FECHA MODIFICADO	MODIFICACIÓN REALIZADA	ELABORA	REVISA	APRUEBA	VIGENCIA SI NO

Elaborado Por: María Torres	Revisado Por: Ing. Rosario Jara	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Ref: Procedimiento Control de Documentos		Pág. N°:
CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN

CMR.S.M.D. F03.P015

NOMBRE DOCUMENTO	AREA	NOMBRE SOLICITANTE	MODIFICACIÓN SOLICITADA	REVISIÓN	APRUEBA	OBSERVACION

Elaborado Por: María Torres	Revisado Por: Ing. Rosario Jara	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Ref: Procedimiento Control de Documentos		Pág. N°:
CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión: 0

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS

CMR.L.M.D. F04.P015

NOMBRE DOCUMENTO	N°. MEMORANDO / OFICIO	DESTINATARIOS	REVISIÓN	ELABORA	REVISA	APRUEBA

Elaborado Por: María Torres	Revisado Por: Ing. Rosario Jara	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Ref: Procedimiento Control de Documentos		Pág. N°:
CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión: 0

LISTA DE DOCUMENTOS EXTERNOS

CMR.L.D.E. F05.P015

NOMBRE DOCUMENTO	N°. MEMORANDO / OFICIO	ELABORA	DESTINATARIOS	AREA

Elaborado Por: María Torres	Revisado Por: Ing. Rosario Jara	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Ref: Procedimiento Control de Documentos		Pág. N°:
CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión: 0

LISTA DE DOCUMENTOS INTERNOS

CMR.L.D.I. F06.P015

NOMBRE DOCUMENTO	N°. MEMORANDO / OFICIO	DESTINATARIO	ELABORA	APRUEBA

Elaborado Por: María Torres	Revisado Por: Ing. Rosario Jara	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga
Fecha:	Fecha:	Fecha:

4.2.9 PROCEDIMIENTO CONTROL DE LOS REGISTROS

Ref.: Procedimiento Control de los Registros CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		Pág. N°: 1 de 5 Cód.: CMR-CR.P016
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<i>CONTENIDO</i>		
<ol style="list-style-type: none"><i>1. OBJETO.</i><i>2. ALCANCE.-</i><i>3. DEFINICIONES.</i><i>4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.</i><i>5. IDENTIFICACIÓN.</i><i>6. REFERENCIAS.</i><i>7. PROCEDIMIENTO.</i><i>8. ANEXOS.</i>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Procedimiento Control de los Registros CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		Pág. N°: 2 de 5 Cód.: CMR-CR.P016
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>1.- OBJETO.</p> <p>Determinar las actividades para el control de los Registros y su mantenimiento para evidenciar el cumplimiento del sistema de gestión que realiza el Camal Municipal Riobamba.</p> <p>2.- ALCANCE.</p> <p>Este procedimiento abarca a todos los registros que proporcionan evidencia del cumplimiento de las mejoras en los procesos administrativos y el cumplimiento de instancias legales.</p> <p>3.- DEFINICIONES.</p> <p>Formulario: Documento que requiere información.</p> <p>Dato: Información genérica o escrita solicitado por un formulario.</p> <p>Registro: Documento en el cuál se evidencia de manera objetiva las actividades efectuadas y resultados alcanzados.</p> <p>4.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.</p> <p>La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del responsable del proceso administrativo y debe ser revisado por el Analista de Calidad.</p>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Procedimiento Control de los Registros CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		Pág. N°: 3 de 5 COD: CMR-CR.P016
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>La responsabilidad de aprobar este procedimiento es del Administrador del Camal.</p> <p>La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todos los involucrados en los procesos administrativos (Administrador, Técnicos, Administrativos, Control Sanitario, Sobrestantes).</p> <p>5.- IDENTIFICACIÓN.</p> <p>Este procedimiento se identifica con el nombre de Control de Registros y su código es: CMR.CR.P016.</p> <p>6.- REFERENCIAS.</p> <p>Norma ISO 9001:2008 Sistema de gestión de calidad.</p> <p>7.- PROCEDIMIENTO.</p> <p>Cada proceso en su funcionar diario, genera información que se registra en los formatos referidos en los respectivos procedimientos, los mismos que son evidencia de cumplimiento, por lo que es necesario desarrollar actividades que logren manejar y tener en forma adecuada su archivo, tratamiento estadístico, y tener un fácil acceso a los registros generados en dicha área.</p> <p>Para un correcto control de los Registros se ha establecido el formato CMR.LMR.FO1.PO16, “Listado Maestro de Registros”, en el que se define su código, identificación, el proceso al que pertenece y donde se genera este registro, así como el nombre de este.</p>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Procedimiento Control de los Registros CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		Pág. N°: 4 de 5 Cód.: CMR-CR.P016						
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:						
<p>Todos los registros deben estar administrados de tal forma que permitan su fácil acceso y recuperación y se deberán guardar en sitios que prevengan su deterioro frente al ambiente, así como su vigencia y destino final, que se describen por cada proceso en el formato CMR.CR.F02.P01 “Control de Registros”.</p> <p>Se debe socializar con los involucrados el manejo de registros, su llenado, conservación y entrega y se manejara un archivo de registros.</p> <p>8.- ANEXOS</p> <table border="1" data-bbox="311 1019 1396 1249"> <thead> <tr> <th>CODIGO</th> <th>ANEXO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CMR.LMR.F01.P016</td> <td>LISTADO MAESTRO DE REGISTROS</td> </tr> <tr> <td>CMR.CR.F02.P016</td> <td>CONTROL DE REGISTROS</td> </tr> </tbody> </table>			CODIGO	ANEXO	CMR.LMR.F01.P016	LISTADO MAESTRO DE REGISTROS	CMR.CR.F02.P016	CONTROL DE REGISTROS
CODIGO	ANEXO							
CMR.LMR.F01.P016	LISTADO MAESTRO DE REGISTROS							
CMR.CR.F02.P016	CONTROL DE REGISTROS							
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:						

Ref.: Procedimiento Control de los Registros CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		Pág. N°: 5 de 5 Cód.: CMR-CR.P016		
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:		
<p>LISTADO MAESTRO DE REGISTROS</p> <p>CMR.LMR.F01.P016</p>				
<i>PROCESO</i>	<i>CODIGO</i>	<i>NOMBRE DEL REGISTRO</i>	<i>REV</i>	<i>FECHA</i>
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:		

Ref.: Procedimiento Control de Documentos		Pág. N°:
CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:

CONTROL DE REGISTROS
CMR.CR.F02.P016

PROCESO:

<i>NOMBRE DEL REGISTRO</i>	<i>IDENTIFICACIÓN</i>	<i>ACCESO</i>	<i>LUGAR ARCHIVO</i>	<i>VIGENCIA</i>	<i>DESTINO FINAL</i>	<i>ACTUALIZACION</i>

Elaborado Por: María Torres	Revisado Por: Ing. Rosario Jara	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga
Fecha:	Fecha:	Fecha:

4.2.10 PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO

Ref.: Procedimiento de Archivo CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		Pág. N°: 2 de 11 Cód.: CMR-AD.P017
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
1.- OBJETO. Determinar el procedimiento para la estructura del archivo de documentos y conservar en buen estado y orden los diferentes documentos de carácter técnico y administrativo de la estructura documental integrada del Camal Municipal. 2.- ALCANCE. Este procedimiento abarca toda la estructura del archivo de los documentos del sistema de gestión que realiza el Camal Municipal. 3.- DEFINICIONES. ARCHIVO: ESTRUCTURA DOCUMENTAL: Distribución de los documentos que soportan la evidencia de la gestión integrada en el cumplimiento de los requisitos de la norma: ISO 9001:2008. CONSERVAR: ORDEN: INEN: Instituto ecuatoriano de Normalización. PROCEDIMIENTO: Un conjunto de actividades coordinadas. Para efectos de organización física en el Departamento del Camal Municipal, se encuentran ubicados tres tipos de archivo:		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Procedimiento de Archivo CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		Pág. N°: 3 de 11 Cód.: CMR-AD.P017
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>1. Archivo de Gestión, en el que se conservan y custodian documentos en medio físico y/o magnético correspondientes a los siguiente fólderes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Documentación de llegada b) Documentación de salida c) Convenios d) Leyes, Ordenanzas, Decretos, Normas y Reglamentos e) Álbum histórico del Camal Municipal <p>Dentro del Archivo de gestión se tiene el General, en el que se conservan y custodian documentos en medio físico y/o magnético correspondientes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hojas de vida de trabajadores. • Hojas de vida: del Administrador, técnicos y administrativos. • Registros de los procesos que se ejecutan en el Camal. • Trabajadores activos. • Trabajadores inactivos. • Asistencia. • Información de cursos y diplomados. • Trabajos de pasantes. • Otros. <p>2. Archivo semi-activo en el cual se conservan documentos de orden administrativo, legal fiscal contable y técnico.</p>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Procedimiento de Archivo CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		Pág. N°: 4 de 11 Cód.: CMR-AD.P017
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>3. Archivo histórico, en el cual se conservan documentos del tipo señalado anteriormente, del período inmediatamente anterior, adicionalmente se conservan documentos de orden cultural, histórico y científico.</p> <p>4.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.</p> <p>La responsabilidad de ejecutar este procedimiento es de Secretaría y debe ser revisado por el Analista de Calidad.</p> <p>La responsabilidad de aprobar este procedimiento es del Administrador del Camal.</p> <p>La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todos los involucrados en los procesos administrativos (Administrador, Técnicos, Administrativos, Control Sanitario, Sobrestantes)</p> <p>5.- IDENTIFICACIÓN.</p> <p>Este documento es un procedimiento común y obligatorio su cumplimiento, identificado como “Procedimiento de Archivos” cuyo código es CMR.AD. P017.</p> <p>6.- REFERENCIAS.</p> <p>Norma ISO 9001:2008 Sistema de gestión de calidad.</p> <p>7.- PROCEDIMIENTO.</p> <p>1. La recepción de los documentos de diferentes tipos que entran a la Administración del Camal,</p>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Procedimiento de Archivo CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		Pág. N°: 5 de 11 Cód.: CMR-AD.P017
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>deberán ser registrados en el libro de correspondencia y será firmada la copia de recibido por parte de la Secretaria de la Administración.</p> <p>2. La Secretaria, deberá entregar el documento a la persona y/o dependencia indicada o responsable de dar respuesta al mismo, en tal sentido éste firmará en el libro de Correspondencia Entregada en la columna correspondiente.</p> <p>3. La Secretaria, deberá hacer el seguimiento respectivo de la respuesta del documento e informar a la Administración sobre los documentos pendientes.</p> <p>4. Recepción respuesta al documento entregado.</p> <p>5. La secretaria deberá radicar la respuesta del documento.</p> <p>6. La secretaria archivará por un año en su debido lugar el original recibido, con su respectiva copia de la respuesta.</p> <p>7. Al final del siguiente año deberá relacionar una a una de las carpetas y demás archivo, para remitirlo al Archivo final.</p> <p>8. Archivo temporal de documento original recibido para contestar, con copia de la respuesta.</p> <p>9. Archivo Final de original para responder y respuesta.</p> <p>10. Marcos de actuación:</p>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Procedimiento de Archivo CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		Pág. N°: 6 de 11 Cód.: CMR-AD.P017
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>10.1. Normatividad:</p> <p>Se considera como referente de actuación El Reglamento de Correspondencia y Archivo y la Ley General de Normas y disposiciones del Archivo General de la Nación.</p> <p>10.2 Políticas:</p> <p>La documentación deberá ser archivada de acuerdo con las especificaciones técnicas de acuerdo con las normas mínimas de archivo.</p> <p>Ningún documento deberá ser duplicado o extraído sin la autorización de la Administración del camal Municipal.</p> <p>No deberá reposar ningún documento por fuera del área de la Administración del Camal sin la debida autorización.</p> <p>Ningún documento será perforado, rayado, fraccionado o cualquier otra daño que altere su contenido o legibilidad.</p> <p>Los documentos se conservaran de acuerdo con el tipo de archivo y/o lugar físico destinado para ello.</p> <p>Los registros y los originales de oficios, memorandos, acuerdos, resoluciones deberán mantenerse y conservarse por tiempo ilimitado.</p> <p>10.3 Indicadores de evaluación del proceso:</p> <p>Capacidad de proveer información oportuna, rápida y veraz para apoyar procesos de decisión.</p>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

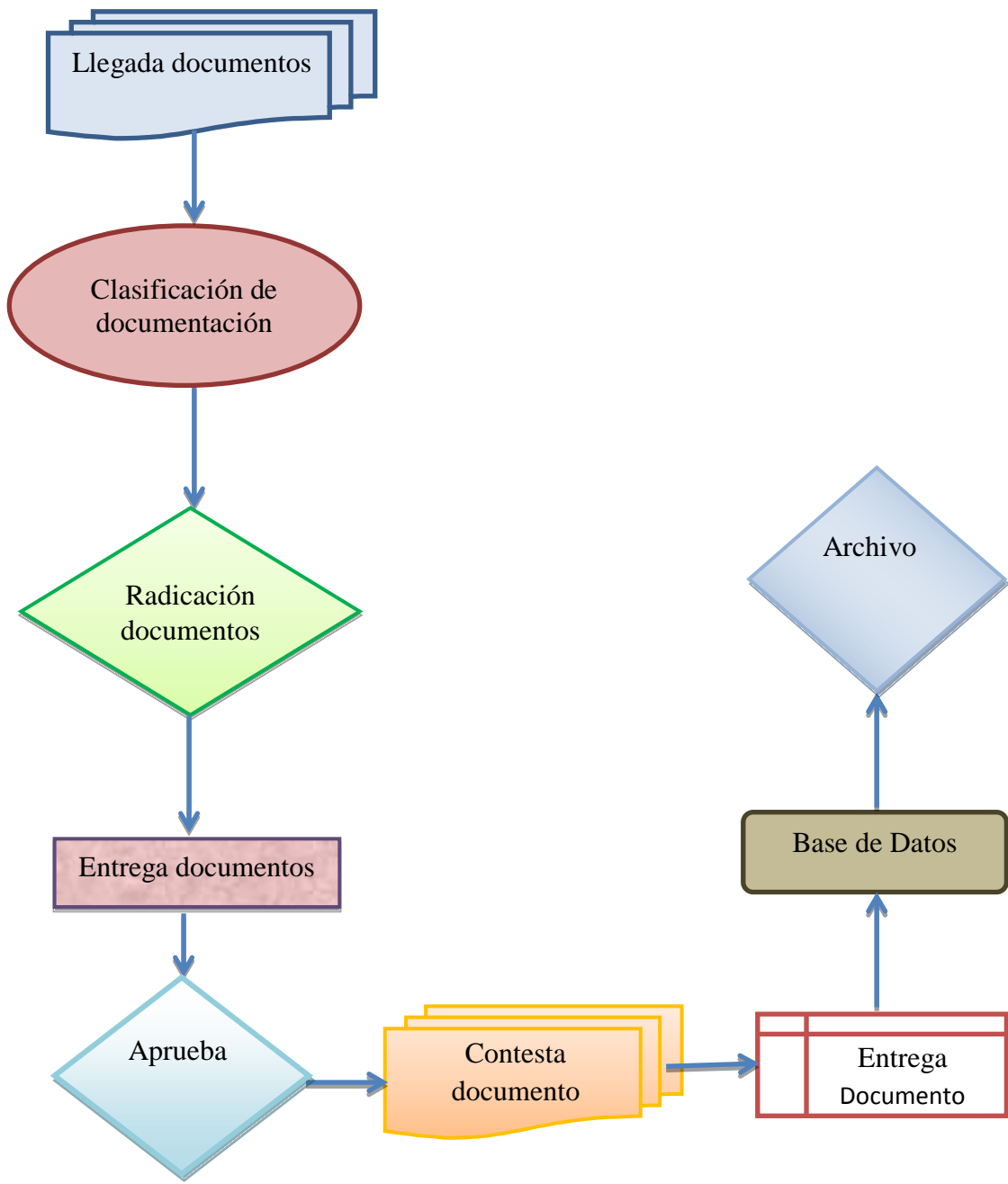
Ref.: Procedimiento de Archivo CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		Pág. N°: 7 de 11 Cód.: CMR-AD.P017
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>Capacidad técnica para manejo y procesamiento de información.</p> <p>En este sentido, el procedimiento general de archivo es el siguiente:</p> <p>8.- TIPOS DE DOCUMENTOS QUE SE GENERA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. • PROCEDIMIENTOS FAENAMIENTO. • PROCEDIMIENTOS SUBPRODUCTOS. • PROCEDIMIENTOS CONTROL DE DOCUMENTOS • PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS • PROCEDIMIENTO ARCHIVO • FORMULARIOS Y TABLAS. • FOLLETOS. INTERNOS/EXTERNOS <p>PROCEDIMIENTOS: Describe las actividades en forma global de los procesos.</p> <p>FORMULARIOS: Documentos que sirven para registrar las evidencias del cumplimiento de trabajo.</p>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Procedimiento de Archivo CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		Pág. N°: 7 de 11 Cód.: CMR-AD.P017
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>FOLLETOS: Documentos adicionales que sirven para dar asistencia al cliente y pueden ser internos o externos.</p> <p>9.- DOCUMENTOS A CONTROLAR SU DISTRIBUCIÓN:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. 2. PROCEDIMIENTOS. 3. FORMULARIOS. 4. DOCUMENTOS EXTERNOS 5. DOCUMENTOS INTERNOS <p>La Administración del Camal mantendrá el original de estos archivos y conjuntamente con el Administrador, definirán su distribución. La distribución de documentos se evidencia en el registro CMR.ERD. F01.P01 “ENTREGA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS”, y entrara en vigencia después de su distribución.</p> <p>10.- DOCUMENTOS OBSOLETOS.</p> <p>Cuando existan cambios o modificaciones profundas en el documento, de tal manera que amerite una nueva edición o emisión, esta se lo realizara y entrara en vigencia, con revisión cero, es decir como si fuera un nuevo documento se debe retirar el antiguo u obsoleto y se eliminara.</p> <p>Solamente el original del obsoleto será archivado e identificado como obsoleto.</p>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:
Ref.: Procedimiento de Archivo		Pág. N°: 8 de 11

CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		Cód.: CMR-AD.P017
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>Este control se llevará por medio de un registro llamado:</p> <p>“FORMATO DE DOCUMENTOS OBSOLETOS”, CON CODIGO CMR.FDO.F02.P01</p> <p>11.- MODIFICACION DE LOS DOCUMENTOS.</p> <p>Cualquier proceso que tiene los procedimientos documentados dentro del sistema del CAMAL Municipal puede solicitar un cambio en cualquier documento, perteneciente a su proceso, llenando el formato “SOLICITUD DE MODIFICACION”, con código CMR.SMD.F03.P01.</p> <p>Colocando expresamente los puntos a modificar y los motivos, para luego entregarle al Administrador del Camal, por ser responsable del control de documentos.</p> <p>El revisa si el cambio es procedente o no, si el cambio no es procedente el formato se archiva, si el cambio es procedente, se incorporará los cambios e iniciará la actividad de aprobación del documento.</p> <p>Todos los registros deben contener por lo menos, el nombre o proceso que solicite la modificación, el responsable de la revisión de los mismos y del representante de la dirección que incorpora los cambios solicitados.</p> <p>Cuando el cambio procede, se realiza la modificación en el documento en magnético, original que tiene la Administración y se modifica el estado de la revisión en forma cronológica según las modificaciones solicitadas.</p>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:
Ref.: Procedimiento de Archivo		Pág. Nº: 9 de 11

CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		Cód.: CMR-AD.P017
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>Luego se envía este documento al Administrador del Camal para su aprobación, una vez aprobado se dispondrá que se convierta en documento con extensión PDF y realice la incorporación al sistema de información, culminando de esta manera la actualización de los cambios solicitados, al mismo tiempo comunica al proceso solicitante que puede hacer uso del documento respectivo, con copia al Analista de Calidad.</p> <p>12.- DOCUMENTOS EXTERNOS.</p> <p>Los documentos externos que reciba el Camal, tendrán el sello de documento recibido y se registrarán en la lista de documentos externos” con código CFM.LDE.F05.P01, en caso de ser documento en magnético se procederá a ubicarlos en una carpeta exclusiva para los externos.</p>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:
Ref.: Procedimiento de Archivo		Pág. Nº: 10 de 11

DIAGRAMA DEL PROCESO DE ARCHIVO



Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:
--	--	--

--	--	--

CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		Cód.: CMR-AD.P017														
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:														
8.- ANEXOS																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CODIGO</th> <th>ANEXO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CMR.ERD.F01.P017</td> <td>ENTREGA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS</td> </tr> <tr> <td>CMR.FDO.F02.P017</td> <td>FORMATO DE DOCUMENTOS OBSOLETOS</td> </tr> <tr> <td>CMR.SD.F03.P017</td> <td>SOLICITUD DE MODIFICACION</td> </tr> <tr> <td>CMR.LMD.F04.P017</td> <td>LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS</td> </tr> <tr> <td>CMR.LDE.F05.P017</td> <td>LISTA DE DOCUMENTOS EXTERNOS</td> </tr> <tr> <td>CMR.LDI.F06-P017</td> <td>LISTA DE DOCUMENTOS INTERNOS</td> </tr> </tbody> </table>			CODIGO	ANEXO	CMR.ERD.F01.P017	ENTREGA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	CMR.FDO.F02.P017	FORMATO DE DOCUMENTOS OBSOLETOS	CMR.SD.F03.P017	SOLICITUD DE MODIFICACION	CMR.LMD.F04.P017	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	CMR.LDE.F05.P017	LISTA DE DOCUMENTOS EXTERNOS	CMR.LDI.F06-P017	LISTA DE DOCUMENTOS INTERNOS
CODIGO	ANEXO															
CMR.ERD.F01.P017	ENTREGA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS															
CMR.FDO.F02.P017	FORMATO DE DOCUMENTOS OBSOLETOS															
CMR.SD.F03.P017	SOLICITUD DE MODIFICACION															
CMR.LMD.F04.P017	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS															
CMR.LDE.F05.P017	LISTA DE DOCUMENTOS EXTERNOS															
CMR.LDI.F06-P017	LISTA DE DOCUMENTOS INTERNOS															
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:														

4.2.11 PROCEDIMIENTO DE CONTROL ADMINISTRATIVO

Ref.: Procedimiento de Control Administrativo CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		Pág. N°: 1 de 7 Cód.: CMR-CA.P018
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
CONTENIDO.		
1.- OBJETO.		
2.- ALCANCE.-		
3.- DEFINICIONES.		
4.-RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.		
5.- IDENTIFICACIÓN.		
6.-REFERENCIAS.		
7.-PROCEDIMIENTO.		
8.-ANEXOS.		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Procedimiento de Control Administrativo CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		Pág. N°: 2 de 7 Cód.: CMR-CA.P018
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>1.- OBJETO.</p> <p>Realizar el control administrativo de cumplimiento, permisos, puntualidad, respeto, ambiente de trabajo, del personal que labora en el Camal Municipal</p> <p>2.- ALCANCE.</p> <p>Este procedimiento abarca todo lo que implica el control para el desarrollo de la gestión que realiza el Camal Municipal y que este de un servicio de calidad con satisfacción del cliente</p> <p>3.- DEFINICIONES.</p> <p>CONTROL:</p> <p>PUNTUALIDAD:</p> <p>GESTION:</p> <p>INEN: Instituto ecuatoriano de Normalización.</p> <p>PROCEDIMIENTO: Un conjunto de actividades coordinadas.</p> <p>4.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.</p> <p>La responsabilidad de ejecutar este procedimiento es de la Administración apoyada por el analista de Calidad y Secretaría y la responsabilidad de aprobar este procedimiento es del Administrador del Camal.</p>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Procedimiento de Control Administrativo CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		Pág. N°: 3 de 7 Cód.: CMR-CA.P018
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todos los involucrados en los procesos administrativos (Administrador, Técnicos, Administrativos, Control Sanitario, Sobrestantes, operadores)</p> <p>5.- IDENTIFICACIÓN.</p> <p>Este documento es un procedimiento común y obligatorio su cumplimiento, identificado como “Procedimiento de Control Administrativo” cuyo código es CMR.CA. P018.</p> <p>6.- REFERENCIAS.</p> <p>Norma ISO 9001:2008 Sistema de gestión de calidad.</p> <p>7.- PROCEDIMIENTO.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para el control de asistencia Secretaria elaborara el registro necesario para que el personal se registre a la hora de entrada y salida de su jornada de trabajo. 2. Secretaria revisará el registro de asistencia y determinara la no asistencia y comunicara al Administrador para elaborar el memo respectivo y enviar a la Dirección de Talento Humano. 3. Secretaria en coordinación con la dirección de Talento Humano bajara la información del reloj digital y determinaran los atrasos del personal y este último impondrá las sanciones del caso y Secretaria archivara una copia de la sanción. 		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

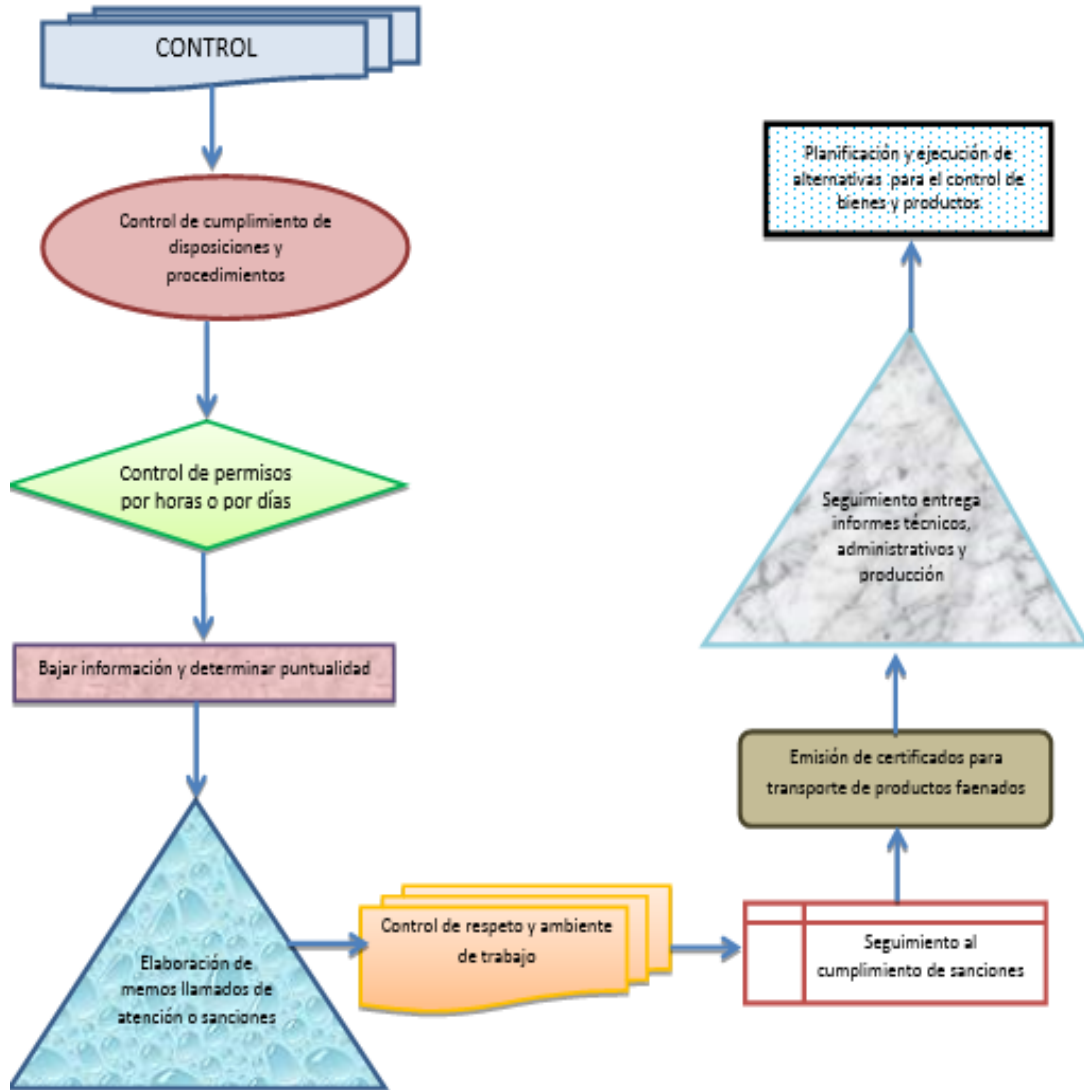
Ref.: Procedimiento de Control Administrativo CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		Pág. Nº: 4 de 7 Cód.: CMR-CA.P018
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>4. El Administrador con apoyo del Analista de Calidad y Secretaria realizarán el seguimiento l cumplimiento de disposiciones de ejecución de actividades sean estas dispuestas en forma verbal o escrita.</p> <p>5. Secretaria realizara los memorandos de sanciones o llamados de atención al personal que labora en el Camal y a los usuarios del camal por algún incumplimiento de lo establecido en esta unidad productiva bajo la disposición de la Administración</p> <p>6. El Administrador con apoyo del Analista de Calidad y secretaria darán seguimiento al cumplimiento de las sanciones o llamados de atención.</p> <p>7. Secretaria proporcionará los formularios respectivos para los permisos por horas o por días que requiera el personal los cuales serán autorizados por la Administración y estos serán enviados a la Dirección de Talento Humano</p> <p>8. En el caso de que hubiera falta de respeto tanto en el personal del comal como en los usuarios que alteren el ambiente de trabajo realizará los respectivos llamados de atención y según el caso establecerá la sanción respectiva. Para lo cual podrá hacer uso de los formularios EVAL-02-GTH, Evaluación de desempeño, trámites o servicios de los Servidores Públicos</p> <p>9. Secretaria dará seguimiento a la entrega de informes técnicos, administrativos, de producción que sean entregados en forma oportuna caso contrario informara al Administrador para que proceda con el llamado de atención respectiva.</p> <p>10. Se planificara y se ejecutará estrategias para control de uso de bienes y productos para que se haga un manejo adecuado de los mismos</p>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Procedimiento de Control Administrativo CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		Pág. Nº: 5 de 7 Cód.: CMR-CA.P018
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
<p>11. Secretaria extenderá los certificados de faenamiento y establecerá un registro en Excel de lo extendido.</p> <p>FORMULARIOS A CONTROLAR SU DISTRIBUCIÓN:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permisos por horas 2. Permisos por horas 3. Certificados para el transporte de productos faenados 4. Formularios de evaluación del desempeño <p style="text-align: center;">***</p>		
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Procedimiento de Control Administrativo CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		Pág. N°: 6 de 7 Cód.: CMR-CA.P018
--	--	---

Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:
----------------------	---------------------	-----------

DIAGRAMA DEL PROCESO DE CONTROL



Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:

Ref.: Procedimiento de Control Administrativo CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA		Pág. Nº: 7 de 7 Cód.: CMR-CA.P018														
Norma: ISO 9001:2008	Emisión: 2015-08-01	Revisión:														
8.- ANEXOS																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">CODIGO</th> <th style="width: 50%;">ANEXO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">CMR.ERD.F01.P018</td> <td style="text-align: center;">ENTREGA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">CMR.FDO.F02.P018</td> <td style="text-align: center;">FORMATO DE DOCUMENTOS OBSOLETOS</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">CMR.SD.F03.P018</td> <td style="text-align: center;">SOLICITUD DE MODIFICACION</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">CMR.LMD.F04.P018</td> <td style="text-align: center;">LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">CMR.LDE.F05.P018</td> <td style="text-align: center;">LISTA DE DOCUMENTOS EXTERNOS</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">CMR.LDI.F06-P018</td> <td style="text-align: center;">LISTA DE DOCUMENTOS INTERNOS</td> </tr> </tbody> </table>			CODIGO	ANEXO	CMR.ERD.F01.P018	ENTREGA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	CMR.FDO.F02.P018	FORMATO DE DOCUMENTOS OBSOLETOS	CMR.SD.F03.P018	SOLICITUD DE MODIFICACION	CMR.LMD.F04.P018	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	CMR.LDE.F05.P018	LISTA DE DOCUMENTOS EXTERNOS	CMR.LDI.F06-P018	LISTA DE DOCUMENTOS INTERNOS
CODIGO	ANEXO															
CMR.ERD.F01.P018	ENTREGA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS															
CMR.FDO.F02.P018	FORMATO DE DOCUMENTOS OBSOLETOS															
CMR.SD.F03.P018	SOLICITUD DE MODIFICACION															
CMR.LMD.F04.P018	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS															
CMR.LDE.F05.P018	LISTA DE DOCUMENTOS EXTERNOS															
CMR.LDI.F06-P018	LISTA DE DOCUMENTOS INTERNOS															
Elaborado Por: María Torres Fecha:	Revisado Por: Ing. Rosario Jara Fecha:	Aprobado Por: Ing. Williams Luzuriaga Fecha:														

CONCLUSIONES

- Una vez realizada la investigación se diagnosticó que el personal que labora en el Camal Municipal en un 43% desconoce y un 50 % conoce parcialmente los Procesos Administrativos que ejecuta esta unidad productiva motivo por el cual no se brinda un servicio adecuado a los clientes internos y externos.
- Se determinó la necesidad de un plan de mejoras de los Procesos Administrativos para el fortalecimiento de la Gestión Institucional del Camal Municipal el cual ayudara a brindar un mejor servicio de calidad por parte de esta Unidad Productiva.
- Con la ejecución del plan de mejoras de los procesos Administrativos se optimizará el tiempo, recurso humano y material dentro de los procesos y trámites que se dan en el Camal Municipal.

RECOMENDACIONES

- Una vez obtenido el diagnóstico de los Procesos Administrativos del Camal Municipal se sugiere se amplíe la investigación a otras áreas de esta unidad productiva, lo cual permitirá complementar la productividad y competitividad dentro de los procesos operativos y ocupacionales de este centro de faenamiento.
- Se sugiere al Administrador de esta Unidad Productiva la aplicación del Plan de Mejoras de los Procesos Administrativos una vez que se ha diagnosticado e identificado la situación actual del Camal Municipal.
- Se debe realizar de manera continua el control, seguimiento y evaluación del plan de acción que mejore los procesos administrativos lo cual permitirá realizar cambios y se ingrese en un proceso de mejora continua, para que el proceso administrativo y documental se cumpla brindando así productos que satisfagan las necesidades de los usuarios.

BIBLIOGRAFIA

- Chiavenato, I. (2001). *Administración, Proceso Administrativo* 3a. ed. México: McGraw Hill.
- Fayol, H., & Taylor, F. (1897). *Administración General: Principios de la Administración Científica* 14a. ed. Buenos Aires: El Atenero.
- Hernández, S., & Pulido, A. (2011). *Fundamentos de Gestión Empresarial*. México: McGraw Hill.
- Koontz, H. (1994). *Administración una Perspectiva Global* 10a. ed. México: McGraw Hill.
- Munch Galindo, L. (2007). *Administración: Escuelas, Proceso Administrativo, Áreas Funcionales y Desarrollo Emprendedor*. México: Pearson Educación.
- Reinoso, V. (2013). *Proceso Administrativo y su Aplicación en las Empresas* 6a ed. Riobamba. Pedagógica Freire.
- Robbins, S. (1994). *Administración Teoría y Práctica* 4a. ed. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Valencia Rodríguez, J. (2011). *Como elaborar y usar los Manuales Administrativos* 4a. ed. México: Cengage Learning.
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba. (2007) Ordenanza 009, Riobamba: GADMR
- Norma: ISO 9001:2008. *Estructura Sistema de gestión de Calidad*: Secretaria Central de ISO

LINKOGRAFIA

- Programa de Fortalecimiento Institucional Orientado a las organizaciones de la Sociedad Civil. Recuperado de: <http://organismos.chubut.gov.ar/fortalecimiento/que-es-el-fortalecimiento/>
- El Proceso Administrativo. Recuperado de: <http://www.promonegocios.net/administracion/proceso-administrativo.html>
- Manual de Procedimientos Administrativos. Recuperado de: http://www.energia.gob.pa/pdf_doc/Manual-de-procedemiento-Administrativo-SNE.pdf

ANEXOS

CAMAL MUNICIPAL RIOBAMBA

FECHA: Octubre 26 2015

CIUDAD: Riobamba

DIRECCION: AV. Leopoldo Freire
AV. Circunvalación

TELEFONO: (03)2 626332

El observador mediante su recorrido deberá dar respuesta a las siguientes preguntas

Apoyándose en lo que observado o en lo que el personal de planta y administrativos le informen.

1 ¿El Camal Municipal realiza sus procesos de faenamiento dentro de los tiempos estipulados para la entrega de los productos en forma oportuna al mercado?

SI..... NO.....

2 ¿Existe procedimientos para los diferentes procesos que realiza el Camal?

SINO

11 ¿Los usuarios internos y externos presentan inconformidad por el servicio prestado y recibido?

SI..... NO.....

12 ¿Han tenido que solicitar que los procesos sean más efectivos?

SI..... NO.....

13 ¿Existe un método por el cual se realice un seguimiento a que los procesos se cumpla con efectividad y eficiencia?

SI.....NO

6 ¿El personal a cargo conocen del Manual sobre proceso que se aplica en el Camal?

SI..... NO.....

7 ¿Los procesos Administrativos que se manejan en el Camal son ágiles ?

SINO

**FORMULARIO DE ENCUESTAS PARA EMPLEADOS Y TRABAJADORES
DEL CAMAL MUNICIPAL**

NOMBRE: _____ FECHA: _____
_____ ÁREA _____

Pregunta 1. ¿Usted conoce de los procedimientos administrativos que se manejan en el Camal Municipal?

Nada..... Parcial..... Total.....

Pregunta 2. ¿Cuándo llegan comunicaciones para Empleados y/o trabajadores Usted conoce a tiempo el mismo?

SI..... NO..... De responder no explique el

Por que _____

Pregunta 3. ¿Las disposiciones de trabajo o actividades a realizar le comunican por:

Escrito..... Verbalmente.....

Pregunta 4. ¿Usted se siente obligado a registrarse diariamente entrada y salida?

Si..... NO..... De responder no explique la razón

Por que _____

Pregunta 5. ¿Usted tiene problemas al solicitar permiso para alguna gestión personal y tener que llenar y firmar el formulario de permiso?

SI..... NO..... De responder no explique la razón

Por que _____

Pregunta 6. ¿La elaboración de informes lo realiza al final de la jornada de trabajo?

SI..... NO..... De responder no explique la razón

Pregunta 7. ¿Qué tiempo le toma a Usted responder un memorando a la Administración y coméntelo?

Pregunta 8. ¿Los registros de control que usted maneja son los adecuados para cada proceso?

SI..... NO..... De responder no explique la razón

Por que _____

Pregunta 9. ¿La documentación que usted maneja entrega a la Administración o hace archivo personal?

SI..... NO.....

De responder no explique la

razón

Por que _____

Pregunta 10. ¿Usted maneja un manual de procedimientos o instructivos donde se indique el debido desarrollo de las actividades que se realiza en cada uno de ellos?

SI..... NO.....

De responder no explique la

razón

Por que _____

Sugerencias y/o Recomendaciones

Gracias por su Ayuda.

**FORMULARIO DE ENCUESTAS PARA USUARIOS EXTERNOS DEL
CAMAL MUNICIPAL**

NOMBRE: _____ FECHA: _____

_____ ÁREA _____

Pregunta 1. ¿Usted conoce de los servicios que oferta el Camal Municipal?

Nada Parcial..... Total.....

Pregunta 2. ¿Las comunicaciones que sale de la Administración del Camal son entregadas a todos los usuarios del Camal (Introdutores)?

SI..... NO..... De responder no explique el

Por que _____

Pregunta 3. ¿Las disposiciones de las normativas a cumplir le comunican por:

Escrito..... Verbalmente.....

Pregunta 4. ¿Los cambios en los procesos le comunican oportunamente para su cumplimiento?

Si..... NO..... De responder no explique la razón

Por que _____

Pregunta 5. ¿La administración para las socializaciones de los procesos administrativos le comunica por escrito?

SI..... NO..... De responder no explique la razón

Por que _____

Pregunta 6. ¿Está de acuerdo en que se extienda el certificado que Usted faeno en el Camal Municipal?

SI..... NO..... De responder no explique la razón

Pregunta 7. ¿En qué tiempo recibe la respuesta a un oficio entregado por Usted?

Pregunta 8. ¿Cuándo Usted requiere de un documento es atendido en forma oportuna?

SI..... NO..... De responder no explique la razón

Por que _____

Sugerencias y/o Recomendaciones

Gracias por su Ayuda.