



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE
CARRERA: INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

TEMA:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL GADM - CANTÓN COLTA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

AUTORA:

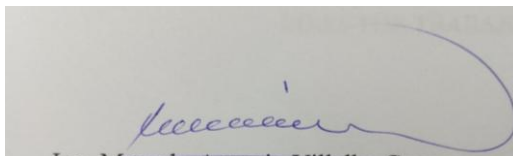
MAYRA LILIANA YANTALEMA CULLISHPUMA

RIOBAMBA - ECUADOR

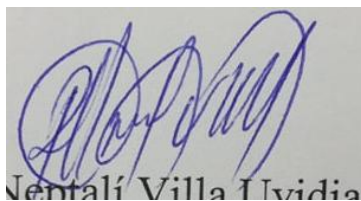
2019

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Srta. Mayra Liliana Yantalema Cullishpuma, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink. The signature is cursive and appears to read 'Marcelo Antonio Villalba Guanga'. Below the signature, the text 'Ing. Marcelo Antonio Villalba Guanga' is partially visible.

Ing. Marcelo Antonio Villalba Guanga
DIRECTOR TRIBUNAL

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink. The signature is cursive and appears to read 'Ruffo Neptalí Villa Uvidia'. Below the signature, the text 'Ruffo Neptalí Villa Uvidia' is partially visible.

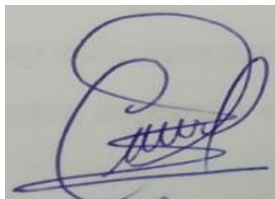
Ing. Ruffo Neptalí Villa Uvidia
MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Mayra Liliana Yantalema Cullishpuma, 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 autora asumo la responsabilidad legal y académica de los documentos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 11 de julio de 2019



Mayra Liliana Yantalema Cullishpuma,
C.C. 060494505-5

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A mis padres por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido un orgullo y un privilegio de ser su hija, son los mejores padres. A mi hermano Alex en demostración de que los sueños si se pueden hacer realidad.

Mayra Liliana Yantalema Cullishpuma

AGRADECIMIENTO

Con el presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mi papi Francisco Yantalema por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

A mi mami Esperanza Cullishpuma por ser una mujer luchadora y enseñarme que, si los sueños se persiguen, se consiguen.

A mis hermanos Pablo, Francisco, Teresa, Edgar, Cristián, Blanca, Nathaly, Alex y Anderson Yantalema por ser mi motivo de inspiración, quienes me alentaron día a día.

Agradezco a mi director de tesis Ing. Marcelo Villalba con su experiencia, conocimiento y motivación me oriento en la investigación, al Ing. Ruffo Villa y por sus consejos, enseñanzas, apoyo y ayuda en este trabajo de titulación.

Mayra Yantalema

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Planteamiento del problema.....	3
1.1.1	<i>Formulación del problema</i>	5
1.1.2	<i>Delimitación del problema</i>	5
1.2	Objetivos	6
1.2.1	<i>General</i>	6
1.2.2	<i>Específicos</i>	6
1.3	Justificación	6
1.3.1	<i>Justificación Teórica</i>	6
1.3.2	<i>Justificación Metodológica</i>	6
1.3.3	<i>Justificación Práctica</i>	7

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA

2.1	Antecedentes de investigación.....	8
2.1.1	<i>Antecedentes históricos</i>	8
2.1.2	<i>Antecedentes de Gobierno Autónomo Municipal del Cantón Colta.</i>	11
2.1.3	<i>Estructura Orgánica de Gobierno Autónomo Municipal del Cantón Colta.</i>	12
2.2	Marco Teórico	14
2.2.1	<i>Administración Privada</i>	14
2.2.1.1	<i>Concepto de administración</i>	14
2.2.1.2	<i>Proceso Administrativo</i>	14
2.2.2	<i>Desempeño organizacional</i>	15
2.2.3	<i>Estilo de dirección</i>	16
2.2.4	<i>Recursos organizacionales</i>	17
2.2.5	<i>Gestión de talento humano</i>	17
2.2.6	<i>Cultura organizacional</i>	18
2.2.7	<i>Calidad</i>	19
2.2.7.1	<i>Antecedentes y evolución de la calidad</i>	19
2.2.8	<i>Sistema de Gestión de la Calidad</i>	21
2.2.9	<i>Norma ISO 9001:2015</i>	23
2.2.10	<i>Requisitos para un Sistema de Gestión de la calidad</i>	24

2.2.11	<i>Administración Pública</i>	25
2.3	Marco conceptual	28
2.4	Interrogante de estudio.....	29

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1	Enfoque de la investigación	30
3.2	Nivel de la investigación	30
3.3	Diseño de investigación	30
3.4	Tipo de estudio	32
3.4.1	<i>Bibliográfica</i>	32
3.4.2	<i>De campo</i>	32
3.5	Población y muestra	32
3.5.1	<i>Población</i>	32
3.5.2	<i>Muestra</i>	33
3.6	Métodos y técnicas e instrumentos de investigación	34
3.6.1	<i>Métodos</i>	34
3.6.2	<i>Técnicas</i>	34
3.6.3	<i>Instrumentos</i>	35
3.7	Análisis e interpretación de resultados	36
3.7.1	<i>Resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los usuarios de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA</i>	36
3.7.2	<i>Resultados obtenidos de la entrevista realizada a la Ingeniera Wilma Amancha Directora de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA</i>	46
3.7.3	<i>Resultados obtenidos de la entrevista realizada al representante del departamento de la Gestión de la Calidad del GADMC-COLTA</i>	50
3.7.4	<i>Resultados obtenidos de la Ficha de Observación del Mobiliario y del Sistema Informático de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA</i>	52
3.8	Diagnóstico de la situación actual	53
3.9	Comprobación de las interrogantes de estudio (Hipótesis) contrastación de los resultados estadísticos	54

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1	Título	55
4.2	Diagnóstico en relación situación actual	55
4.3	Contenido de la propuesta	56
4.3.1	<i>Preámbulo</i>	56

4.4	Diseño de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la calidad de servicio en la unidad técnica de control del transporte terrestre tránsito y seguridad vial de GADM cantón Colta	57
4.4.1	Objeto y campo de aplicación	57
4.4.2	Referencia Normativa	58
4.4.3	Términos y definiciones	58
4.4.4	Contexto de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA	61
4.4.4.1	<i>Conocimiento de la organización y su contexto</i>	61
4.4.4.2	<i>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</i>	62
4.4.4.3	<i>Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad</i>	64
4.4.4.4	<i>Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</i>	66
4.4.5	Liderazgo	87
4.4.5.1	<i>Liderazgo y compromiso de la UTC-TTTSV-GADMC-C</i>	87
4.4.5.2	<i>Política</i>	91
4.4.5.3	<i>Roles, responsabilidades y autoridades en la Unidad de Tránsito</i>	93
4.4.6	Planificación	94
4.4.6.1	<i>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</i>	94
4.4.6.2	<i>Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</i>	97
4.4.6.3	<i>Planificación de los cambios</i>	99
4.4.7	Apoyo	102
4.4.7.1	<i>Recursos</i>	102
4.4.7.2	<i>Competencia</i>	108
4.4.7.3	<i>Toma de conciencia</i>	132
4.4.7.4	<i>Comunicación</i>	133
4.4.7.5	<i>Información documentada</i>	133
4.4.8	Operación de la Prestación de Servicio en la UTC-TTTSV-GADMC-Colta	136
4.4.8.1	<i>Planificación y control operacional</i>	136
4.4.8.2	<i>Registro para el servicio</i>	138
4.4.8.3	<i>Diseño y desarrollo del servicio</i>	140
4.4.8.4	<i>Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</i>	143
4.4.8.5	<i>Provisión del servicio</i>	145
4.4.8.6	<i>Liberación del servicio</i>	147
4.4.9	Evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad	149
4.4.9.1	<i>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</i>	151
4.4.9.2	<i>Revisión por el Equipo Auto dirigido al Sistema de Gestión de Calidad</i>	156
4.4.9.3	<i>Entradas de la revisión por el equipo auto dirigido</i>	157
4.4.9.4	<i>Salidas de la revisión por el equipo auto dirigido</i>	157

4.4.10	<i>Plan de Mejora Continua</i>	157
4.4.10.1	<i>Generalidades</i>	157
4.4.10.2	<i>No conformidad y acción correctiva</i>	157
4.4.10.3	<i>Mejora continua</i>	158
 CONCLUSIONES		164
RECOMENDACIONES		165
BIBLIOGRAFIA		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1: Flota vehicular por modalidad	4
Tabla 2-1: Flota vehicular por modalidad	4
Tabla 1-3: Diseño de la investigación	31
Tabla 2-3: Población administrativa	33
Tabla 3-3: Población de usuarios del servicio.....	33
Tabla 4-3: Calificación del servicio	36
Tabla 5-3: Servicio oportuno	37
Tabla 6-3: Equipamiento necesario.....	38
Tabla 7-3: Calificación del servicio (Personal).....	39
Tabla 8-3: Calificación del servicio (Equipamiento)	40
Tabla 9-3: Calificación del servicio (Instalaciones).....	41
Tabla 10-3: Sugerencia sobre el servicio	42
Tabla 11-3: Medios para dar sugerencias.....	43
Tabla 12-3: Satisfacción del servicio	44
Tabla 13-3: Implementación de mecanismos para mejora.....	45
Tabla 1-4: Matriz de la parte interesada de la UTC-TTTSV-GADMC-Colta	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-2: Estructura Orgánica Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Colta.	13
Gráfico 2-2: Proceso Administrativo	14
Gráfico 3-2: Procesos para la gestión del Talento Humano	18
Gráfico 4-2: Esquema de un proceso y sus elementos.	22
Gráfico 5-2: Ciclo PHVA	22
Gráfico 1-3: Calificación del servicio	36
Gráfico 2-3: Servicio oportuno	37
Gráfico 3-3: Equipamiento necesario.....	38
Gráfico 4-3: Calificación del servicio (Personal).....	39
Gráfico 5-3: Calificación del servicio (Equipamiento)	40
Gráfico 6-3: Calificación del servicio (Instalaciones).....	41
Gráfico 7-3: Sugerencias sobre el servicio.....	42
Gráfico 8-3: Medios para dar sugerencias	43
Gráfico 9-3: Satisfacción del servicio	44
Gráfico. 10-3. Implementación de mecanismos para mejora.....	45
Gráfico 1-4: Representación de la estructura de la Norma Internacional ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA.....	66
Gráfico 2-4: Macro procesos de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA.....	67
Gráfico 3-4: Matriz piramidal de formación de equipos de la UTC-TTTSV-GADMC-Colta. ..	93
Gráfico 4-4: Sistema de Gestión del Talento Humano	108
Gráfico 5-4: Diagrama de flujo del proceso para la gestión de un programa de auditoria del SGC	149

ÍNDICE DE REGISTROS

Registro 1-4: Análisis DOFA de la UTC-TTTSV-GADMCC.....	62
Registro 2-4: Análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	63
Registro 3-4: Alcance contexto de la UTC-TTTSV-GADMCC.....	65
Registro 4-4: Detalle de los macro procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la UTC-TTTSV-GADMCC	85
Registro 5-4: Compromiso del Equipo auto dirigido de la Unidad al Sistema de Gestión de la Calidad	88
Registro 6-4: Enfoque al Usuario de la UTC-TTTSV-GADMCC.....	91
Registro 7-4: Comunicación de la política de calidad de la Unidad de Tránsito	93
Registro 8-4: Roles y responsabilidades	94
Registro 9-4: Acciones para abordar riesgos y oportunidades	95
Registro 10-4: Plan de Calidad	97
Registro 11-4: Plan de cambio	100
Registro 12-4: Recursos de la UTC-TTTSV-GADMC-Colta.....	102
Registro 13-4: Presupuesto UTC-TTTSV-GADMC-COLTA 2018.....	103
Registro 14-4: Personas que intervienen en la prestación del servicio y en el SGC.....	104
Registro 15-4: Infraestructura	105
Registro 16-4: Análisis del Ambiente de la Unidad de Tránsito.....	106
Registro 17-4: Recursos de seguimiento y medición del SGC de la Unidad de Tránsito.....	107
Registro 18-4: Conocimientos de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA	108
Registro 19-4: Comunicación	133
Registro 20-4: Planificación y control operacional.....	137
Registro 21-4: Revisión por el equipo auto dirigido.....	156

ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS

Procedimiento 1-4: Planificación del servicio del Matriculación Vehicular.	69
Procedimiento 2-4: Servicio al usuario	71
Procedimiento 3-4: Fijación del cuadro tarifario	73
Procedimiento 4-4: Planificación para el servicio de títulos habilitantes	76
Procedimiento 5-4: Estudio Técnico de Factibilidad	79
Procedimiento 6-4: Renovación de Títulos Habilitantes.....	82
Procedimiento 7-4: Provisión del Talento Humano de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA....	108
Procedimiento 8-4: Organización de Talento Humano de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA.	114
Procedimiento 9-4: Mantenimiento del Talento Humano de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA.	121
Procedimiento 10-4: Desarrollo del Talento Humano de UTC-TTTSV-GADMC-COLTA. ...	126
Procedimiento 11-4: Auditoria del Talento Humano de UTC-TTTSV-GADMC-COLTA.....	129
Procedimiento 12-4: Control de la información documentada de UTC-TTTSV-GADMC- COLTA.	134
Procedimiento 13-4: Comunicación al usuario del servicio de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA.	138
Procedimiento 14-4: Diseño y desarrollo del servicio de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA.	140
Procedimiento 15-4: Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	143
Procedimiento 16-4: Provisión del servicio de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA.	145
Procedimiento 17-4: Liberación del servicio en la UTC-TTTSV-GADMC-Colta.....	147

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Cuestionario de Encuesta

Anexo B: Guía de Entrevista para el responsable de la Unidad de Tránsito

Anexo C: Guía de Entrevista

Anexo D: Ficha de observación

Anexo E: Organigrama funcional de la UTC-TTTSV-GADMC-Colta

Anexo F: Contrato de prestación de servicio profesional

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tuvo como objetivo de diseñar un Sistema de Gestión de Calidad para la Unidad Técnica de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del GADM-Cantón Colta, Provincia de Chimborazo, con la finalidad de implementar un sistema de gestión que sea de utilidad para mejorar el desempeño organizacional y brindar el servicio de matriculación y revisión técnica vehicular, títulos habilitantes de calidad. La investigación parte del análisis de la situación actual de la Unidad de Tránsito, mediante la aplicación de técnicas como: entrevistas dirigidas al Jefe de la UTC-TTTSV-GADMCC y representante de la unidad de Gestión de la Calidad, encuestas dirigidas al usuario del servicio y fichas de observación del mobiliario y sistema informático de la misma. Posterior a ello se estableció que la Unidad posee un sistema de matriculación y revisión técnica vehicular denominado AXIS MOVIL 4.0, hace falta delimitar los procesos de prestación del servicio, mantiene contacto directo con el usuario del servicio, también se ha evidenciado que el talento humano no tiene compromiso con la unidad debido a que cada uno presta su servicio a título personal. Con los resultados obtenidos se ha podido realizar la propuesta que consta de un diseño de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mediante el desarrollo de cada uno de sus requisitos y la planificación de sus procesos e interacciones. En relación a lo antes expuesto se recomienda a la UTC-TTTSV-GADMC-Colta, la aplicación de esta Norma de Estandarización Internacional de Gestión a fin de que puedan prestar un servicio de calidad con eficiente desempeño.

Palabras claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD> <MATRICULACIÓN> <REVISIÓN VEHICULAR> <NORMA ISO> <COLTA(CANTÓN)>



A large, stylized handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Marcelo Antonio Villalba Guanga'.

Ing. Marcelo Antonio Villalba Guanga
DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

This degree work aimed to design a Quality Management System for the Technical Unit Control of Land Transport, Traffic and Road Safety of the Municipal Decentralized Autonomous Government of Colta Canton, Chimborazo Province, it was made to implement a useful management system to improve the organizational performance and provide the service of registration, technical vehicle review, and quality enabling titles. The investigation starts from the analysis of the current situation of the Transit Unit, through the application of techniques such as interviews directed to the Head of the TUC-LTTRS-MDAG- Colta Canton and representative of the Unit of furniture and its computer system. After that, it was established that the Unit has a vehicle registration and technical review system called AXIS MOVIL 4.0. It is necessary to delimit the service provision processes, maintain direct contact with the user of the service, and it has also been shown that human talent does not. It commits the Unit because each one provides his service on a personal basis. With the results obtained it has been possible to make the proposal that consists of a quality management design based on the ISO 9001: 2015 Standard through the development of each of its requirements and the planning of its processes and interactions. Concerning the above, it is recommended that the TUC-LTTRS-MDAG-Canton Colta, the application of this International Standardization Management Standard, so that they can provide a quality service with efficient performance.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <QUALITY MANAGEMENT SYSTEM> <REGISTRATION> <VEHICULAR REVISION> < ISO STANDARD> <COLTA (CANTON)>



INTRODUCCIÓN

Hoy en día la calidad cumple un papel muy importante al momento de la elección de un bien o la prestación de un servicio, es por ello que la gestión de calidad se traduce en una búsqueda permanente de la mejora continua con el objetivo de situarnos en una posición ventajosa, adquiriendo un posicionamiento estratégico en nuestro sector.

Es por ello que el presente proyecto de investigación esta creado con objetivo de contribuir en el desarrollo de la “UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL GADM - CANTÓN COLTA”, debido a que se plantean estrategias coordinadas siguiendo las normas ISO para dirigir y controlar la unidad, llegando con esto a captar mayor cantidad de usuarios.

En el trabajo de investigación se han desarrollado cuatro capítulos, que se detallan a continuación:

Dentro del primer capítulo se realiza una contextualización de la problemática encontrada dentro de la Unidad de Transito de Colta, además se planteó la justificación a dicho problema. Se estableció como objetivo general el Diseño un Sistema de Gestión de Calidad para la Unidad Técnica de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del GADM- Colta.

En el segundo capítulo se desarrolla la fundamentación teórica que sostiene y argumenta desde el punto de vista académico el análisis y la propuesta a implementar.

El tercer capítulo se describe el marco metodológico en el cual se enmarca la investigación, los métodos, técnicas e instrumentos; además se determina la población a la que se realizó las encuestas, se especifica las técnicas utilizadas para la recolección de datos se han tomado en cuenta parámetros como la administración, la gestión del talento humano, la prestación de servicio, la calidad y la satisfacción del usuario.

En este capítulo consta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de la aplicación de las encuestas, se representan estos datos en gráficos de barras y pasteles para tener una mejor interpretación de los mismos, así como los resultados de la entrevista realizada al talento humano de la Unidad de Tránsito.

En el cuarto capítulo se desarrolla el marco propositivo, en dónde se plantea la solución al problema encontrado, se detalla información general de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA, análisis DOFA, en el cual constan las Fortalezas, debilidades y amenazas, y en base a esto crear

la propuesta del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, de igual forma dentro de este capítulo se encuentran las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron al finalizar el presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

La Agencia Nacional de Tránsito en concordancia con el Concejo Nacional de Competencias mediante Resolución No. 122-DE-2014-ANT establece que los GAD's den cumplimiento a las funciones, competencias, atribuciones y responsabilidades en materia de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta y el Concejo Municipal mediante Ordenanza N°002-2015 establece la creación de la UTC-TTTSV-GADMC – Colta, y se cumpla con lo dispuesto por la Agencia Nacional de Tránsito, la misma que presenta atribuciones generales:

- a. La planificación del transporte terrestre, del tránsito y de la seguridad vial en el cantón;
- b. La organización de los servicios de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón
- c. Regulación, conforme a la normativa vigente, mediante la expedición de instructivos técnicos y administrativos; y
- d. Y los demás que determine el órgano estructural por procesos y otras normativas y de control.

Actualmente la Unidad de Tránsito en cumplimiento a sus competencias en lo referente a la organización de los servicios presenta los siguientes servicios:

- Matriculación.
- Emisión de títulos habilitantes.

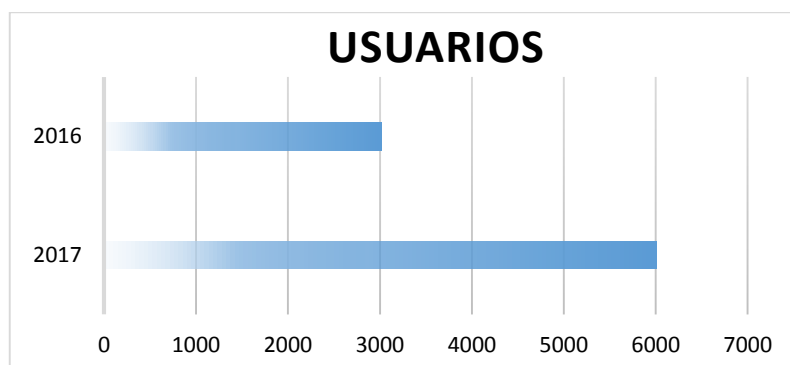
Los servicios antes mencionados son los de mayor demanda dentro de esta entidad pública y según datos estadísticos otorgados por la Unidad de Tránsito se puede determinar que hubo un crecimiento en la utilización de su servicio como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1-1: Flota vehicular por modalidad

Año	Número de trámites	Matriculación	Títulos habilitantes	Número total de usuarios
2016	3019	3009	10	3019
2017	6007	5989	18	6007

Fuente: UTC-TTTSV-GADMC-COLTA

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018



Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018

Se conoce también que dentro de sus competencias está regular, controlar, planificar el transporte referente al ámbito intra cantonal se puede decir que esta Unidad le está a cargo de las siguientes compañías:

Tabla 2-1: Flota vehicular por modalidad

TIPO DE TRANSPORTE		ÁMBITO DE OPERACIÓN	NOMBRE DE LA COMPAÑÍA	NÚMERO DE UNIDADES
TRANSPORTE COMERCIAL	TAXIS CONVENCIONAL	INTRACANTONAL	"SICATAX S.A"	29
			"SAN MARTÍN S.A"	8
			COLUMBEÑITOS S.A	8
			"GATAZO EXPRESS" GATCHI S.A	16
	CARGA LIVIANA		"HORIZONAS MANCHENO VMCH S.A."	7
ESCOLAR E INSTITUCIONAL	"NUEVO MANECER TNA S.A."	10		
TOTAL FLOTA VEHICULAR				78

Fuente: UTC-TTTSV-GADMC-COLTA

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018

Es así que la Unidad de tránsito del cantón Colta presenta anomalías dentro de su gestión ya que varias competencias se las están incumpliendo y sus principales procesos de matriculación y emisión de títulos habilitantes no se desarrollan de forma correcta, es decir, existen demoras en sus procesos lo cual trae consecuencias en el sistema, no hay eficiencia, lo que produce retraso en

el mismo, no se analizan las causas de este inconveniente el mismo que impide obtener una mejora continua, atrayendo consigo quejas sobre la calidad en su servicio y la satisfacción del usuario que realiza su trámite en la Institución.

En cuanto a la administración es incorrecta ya que no se identifican los puestos y delegación funciones, falta de una cultura organizacional de calidad en sus procesos; al igual que no se cuenta con el talento humano suficiente o necesario, la falta de planificación previa para la prestación de este servicio y la investigación de la existencia de satisfacción en el usuario.

La Unidad de tránsito no mantiene un plan de cambio en cuanto al talento humano y mejora para los procesos que están inmersos dentro de la prestación de sus servicios como Institución Pública, por lo que sería necesario realizar una investigación más a fondo y poder proponer un Sistema de Gestión de Calidad basados en la Norma ISO 9001:2015, generando y disponiendo de información efectiva y oportuna para la toma de decisiones; con la finalidad de mejorar la gestión de los procesos, garantizar la satisfacción de los usuarios con respuestas eficientes y oportunas para contribuir con la optimización de los recursos de la unidad de tránsito y logrando un desarrollo continuo del Cantón.

1.1.1 *Formulación del problema*

¿Cómo el diseño de un sistema de gestión de calidad optimizará la gestión de la Unidad Técnica de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del GADM - Cantón Colta, provincia de Chimborazo?

1.1.2 *Delimitación del problema*

Delimitación espacial: El presente trabajo de investigación fue aplicado en la Unidad Técnica de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del GADM - Cantón Colta, provincia de Chimborazo

Delimitación temporal: En el presente trabajo se analizó la calidad del servicio de la Unidad Técnica de Control Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del GADM - Cantón Colta durante los años 2017 - 2018.

1.2 Objetivos

1.2.1 General

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad para la Unidad Técnica de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del GADM- Cantón Colta, Provincia de Chimborazo.

1.2.2 Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la Unidad de Tránsito en todos sus procesos que tiene por competencias y formular sus macro procesos, una política organizacional y la calidad en la prestación de su servicio.
- Determinar los antecedentes científicos históricos; y bases conceptuales que nos sirva como guía para descubrir nuevos conocimientos sobre un Sistema de Gestión de Calidad y poder aplicarlos en los procesos de la Unidad de Tránsito que tiene como competencias.
- Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación Teórica

La presente investigación se realiza con el propósito de aportar un mejor estándar de gestión para la Unidad de Tránsito del GADM- Cantón Colta brindando un servicio que cumpla con los estándares internacionales de calidad, con la aplicación de la Norma ISO 9001:2015, misma que a largo plazo demostrará que se ha contribuido con la sociedad.

1.3.2 Justificación Metodológica

La elaboración y aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad para la Unidad Técnica de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del GADM- Cantón Colta mediante la aplicación de la Norma ISO 9001:2015, norma de aplicación a cualquier entidad pública o privada y para demostrar que está basada en los siete principios de la calidad.

1.3.3 *Justificación Práctica*

La presente investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar el desempeño de los funcionarios de la Unidad de tránsito del GADMC del Colta, con el uso de un sistema de gestión de la calidad.

La investigación es factible realizar ya que se cuenta con diferentes fuentes de información que aportan de manera relevante para que se pueda desarrollar la misma, dentro de éstas fuentes tenemos libros, documentales, revistas, estadísticas publicadas en el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) y la ayuda del internet. Para el desarrollo de ésta investigación existe el tiempo necesario para inmiscuirse en la misma, así como también se posee los recursos económicos necesarios desde el inicio hasta su culminación.

Del trabajo de titulación se beneficiarán de manera directa a los usuarios del servicio que son los que realizan sus respectivos trámites e indirectamente beneficiara a la Unidad de Tránsito de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Colta que son los encargados de cumplir con la materia de tránsito y transporte, y brindando un servicio eficiente y eficaz con estándares de calidad internacionales.

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA

2.1 Antecedentes de investigación

2.1.1 *Antecedentes históricos*

En la Unidad Técnica de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del GAD Municipal del Cantón Colta no se ha presentado investigaciones con el presente tema a desarrollar “Diseño de un sistema de gestión de calidad para la Unidad Técnica de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del GADM-Cantón Colta, provincia de Chimborazo.”, sin embargo existen temas similares en cuanto a Sistemas de Gestión de calidad para la prestación de servicios que puedan servir de base para el desarrollo del proyecto de investigación. A continuación, se presenta un breve detalle de trabajos de titulación presentados a nivel nacional.

Los autores, (Espín & Espín, 2015) de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización plantean en su trabajo de investigación titulado: “Sistema de gestión de calidad en la escuela de formación y capacitación de conductores profesionales del Cantón Salcedo basado en la norma ISO 9001:2008”

Objetivo: Estructurar el Sistema de Gestión de Calidad en la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo basado en la norma ISO 9001:2008.

A través de su trabajo investigativo realizado en la Escuela de Formación y Capacitación de Conductores Profesionales del Cantón Salcedo se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se logró identificar cada uno de los procesos claves académicos y administrativos además de determinar y estandarizar la secuencia e interacción de los procesos utilizados dentro del área administrativa y académica estudiantil, mediante la elaboración de un Sistema de Gestión de Calidad el cual deberá ser conocido y aplicado por todo el personal para cumplir a cabalidad los estándares exigidos por la norma ISO 9001:2008 que anteriormente no existían en la institución.
- La estandarización y caracterización de los procesos, mediante documentos exigidos en la Norma ISO 9001-2008, permitió definir responsables, actividades, documentación a

utilizar, recursos y qué control se debe ejecutar para el desarrollo eficaz de cada proceso en los manuales de procedimientos destinados a cada proceso existente dentro de la institución para mejorar las condiciones actuales de cómo se desarrollan los mismos.

(Viñán & Inca, 2013) En su trabajo titulado “Metodología para la Implementación de la Norma ISO 9001-2008 en la Gestión de Calidad para los Niveles de Apoyo y Operativo del Gobierno Provincial de Chimborazo” plantea lo siguiente:

Objetivo: Elaborar la Metodología para la Implementación de la Norma ISO 9001-2008 en el Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

De la cual se llegaron a las siguientes conclusiones:

- Según el análisis de compatibilidad a más de los procesos que se llevan a cabo en los niveles de apoyo y operativo del GADPCH, es necesario el establecimiento de procesos para Auditorías de la calidad.
- Fue necesario establecer una codificación apropiada, y establecer una interacción de los procesos.
- Mediante la caracterización individual de los procesos se logra cumplir con normas adicionales referentes a la calidad.
- Para facilitar la medida de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2008, se establece el manual describiendo en detalle cada uno de los numerales de la misma.

En el trabajo investigativo de (Alex, 2016) titulado “Propuesta de un sistema de gestión de calidad para los procesos de matriculación vehicular de la Unidad municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Guamote, provincia de Chimborazo, período octubre 2015 – octubre 2016”, propone lo siguiente:

Objetivo: Proponer un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos de matriculación vehicular de la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; Cantón Guamote. Provincia de Chimborazo. Periodo octubre 2015 - octubre 2016

A partir de su investigación llega a las siguientes conclusiones:

- A través del diagnóstico inicial se desprenden varias conclusiones, lo que permitió conocer la diferencia entre situación actual de los procesos de matriculación y la Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 y sus requisitos.
- Mediante las encuestas realizadas al Talento Humano que labora en el área de matriculación vehicular y a los clientes de la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, nos dio una idea de la situación actual de los procesos, pudiendo determinar las deficiencias existentes, concluyendo en proponer un Sistema de Gestión de calidad para los procesos de matriculación vehicular que mejore la calidad del servicio y por ende la satisfacción de los clientes.
- El Sistema de Gestión de Calidad, recoge e incorpora, el análisis de resultados, el control estadístico de procesos y la aplicación de la mejora continua; ajustándose a la realidad de los procesos de matriculación vehicular.

Otros autores investigados fueron (Banchón & Landeta, 2018), quienes en su trabajo de titulación denominado “Formulación del Plan Estratégico y el Sistema de Gestión de la Calidad EN BASE A LA Norma ISO 9001:2015 de le Empresa de Transporte del Mayorista ETRAMAY S.A”, plantea lo siguiente:

- Formular un plan estratégico y el sistema de gestión de la calidad en base a la norma ISO 9001:2015 de la Empresa de Transporte del Mayorista ETRAMAY S.A., de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, mediante la implementación de directrices que ayuden al eficiente desempeño empresarial.

Quienes al finalizar su investigación llegaron a las siguientes conclusiones:

- El diagnóstico de la situación actual organizacional y del entorno incidió positivamente en el desarrollo del presente trabajo investigativo porque se pudo conocer la realidad de la compañía, mediante la evaluación de parámetros como la administración, talento humano, proceso operativo, prestación del servicio, financiero calidad y cliente, identificando falencias y ventajas importantes, los mismo que ayudan al correcto direccionamiento de ETRAMAY S.A.

- La implementación de un plan estratégico en ETRAMAY S.A. conlleva a la empresa a el logro de los objetivos y metas mediante la ejecución de las estrategias que generan cambios dentro de la misma, con la finalidad de cumplir la misión y visión encaminando a la misma al existo empresarial.
- El diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para ETRAMAY S.A aporta en el desarrollo óptimo de la organización, encaminando a la misma a cumplir con las características que el servicio requiere; es decir, ofertar un servicio de calidad con costos operacionales mínimos, reduciendo riesgos, abordando oportunidades con el enfoque de satisfacer las necesidades del cliente.
- Una vez realizado el análisis de los trabajos anteriormente citados se pudo concluir que a partir de la implementación de herramientas idóneas y la aplicación de normas estandarizadas se podrá dar solución a las falencias encontradas en la UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL GADM - CANTÓN COLTA, incrementando así la calidad en los servicios que ésta entidad pública ofrece.

2.1.2 Antecedentes de Gobierno Autónomo Municipal del Cantón Colta.

El artículo 238 de la Constitución de la República del Ecuador establece que los Gobiernos autónomos descentralizados municipales gozan de autonomía política, administrativa y financiera El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización en el artículo 5, tercer inciso manifiesta que la autonomía administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados consiste en el pleno ejercicio de la facultad de organización y de gestión de sus talentos humanos y recursos materiales para el ejercicio de sus competencias y cumplimiento de sus atribuciones, en forma directa o delegada, conforme a lo previsto en la Constitución y la ley.

El Art 338 del COOTAD, establece que cada gobierno regional, provincial, metropolitano y municipal tendrá la estructura administrativa que requiera para el cumplimiento de sus fines y el ejercicio de sus competencias y funcionará de manera desconcentrada. La estructura administrativa será la mínima indispensable para la gestión eficiente, eficaz y económica de las competencias de cada nivel de gobierno.

El artículo 60 del COOTAD, literal h), señala que dentro de las atribuciones del alcalde o alcaldesa esta: “Decidir el modelo de gestión administrativa mediante el cual deben ejecutarse el plan cantonal de desarrollo y el de ordenamiento territorial, los planes de urbanismo y las correspondientes obras públicas”

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta, en uso de sus atribuciones estipuladas en los artículos 241 y 264 de la Constitución de la República; y, artículos 54, 55 y 144 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, que faculta a los GAD'S formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural.

2.1.3 Estructura Orgánica de Gobierno Autónomo Municipal del Cantón Colta.

La antropología cultural establece que las macro estructuras (país, organización, familia, etc.) determinan el comportamiento de los individuos, puesto que generan y arraigan valores y hábitos que guían sus decisiones y acciones. En consecuencia, si se aspira cambiar la cultura organizacional de los servidores públicos municipales para que adopten nuevos principios, valores y comportamientos, el medio para conseguirlo es rediseñando y cambiando su Estructura Organizacional.

La Estructura Organizacional de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta, se encuentra alineada con su misión y las políticas determinadas en la Constitución de la República del Ecuador, el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, leyes, códigos y otras normas vigentes. Se sustenta en la filosofía y enfoque de gestión por procesos, usuarios, productos y/o servicios.

La filosofía de gestión por procesos observa a la Organización como un sistema interrelacionado de procesos que contribuyen a incrementar la satisfacción del usuario. El mejoramiento de procesos consiste en optimizar los recursos mediante la reducción o eliminación de pasos innecesarios en la generación de los productos o servicios municipales, dejando solamente aquellos que agreguen valor en beneficio de los clientes o usuarios. Razón por la cual es primordial incluir un componente de capacitación dirigido al personal responsable de los procesos en técnicas de diseño y mejoramiento de los procedimientos de cada Unidad Departamental e Implantación de los procesos mejorados.

El Orgánico estructural que se presenta a continuación ha sido aprobado mediante resolución administrativa N.006-A-GADMCC-2014, enfocada en el ciudadano como máxima autoridad, puesto que por ellos y para ellos se encuentra el talento humano del GADMCC, comprometido en garantizar el bienestar de la población.

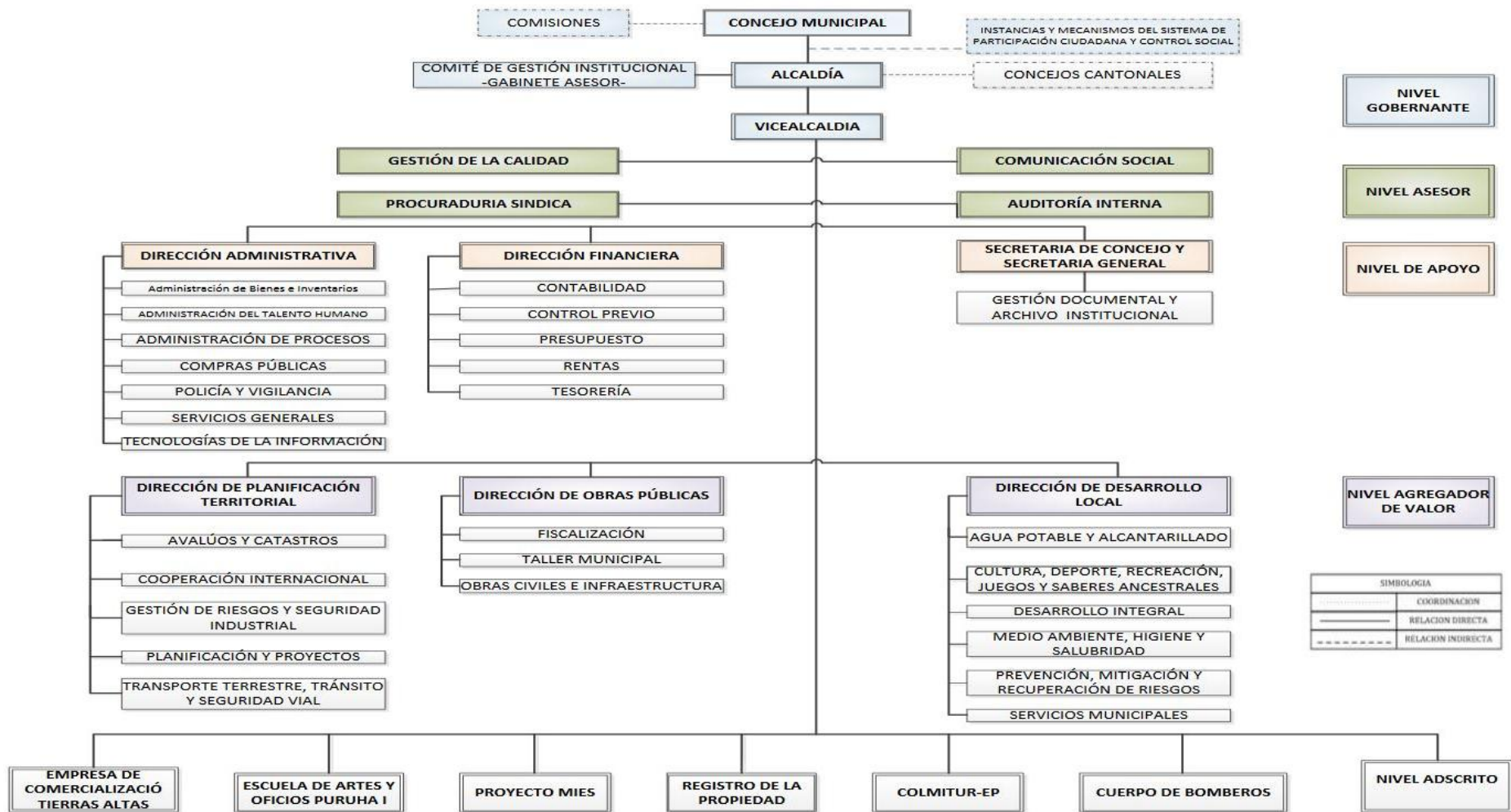


Gráfico 1-2: Estructura Orgánica Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Colta.
 Fuente: (GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN COLTA, 2016)

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Administración Privada

2.2.1.1 Concepto de administración

(Robbins & Coulter, 2005) refiriéndose a la Administración, señala: “Consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas. Ya sabemos que coordinar el trabajo de otros es lo que distingue una posición gerencial de las demás. Sin embargo, esto no significa que los gerentes pueden hacer lo que quieran, cuando quieran o como quieran.” (p.10)

La labor de la administración trata de interpretar objetivos, metas de la organización para así transformarlos en acciones empresariales mediante la planificación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en diversas áreas de la organización para hacer realidad dichos objetivos y metas, etc. Por lo que, administrar es la planificación, organización, dirección y control de las actividades la utilización de los recursos organizacionales para el cumplimiento de objetivos con más eficiencia y eficacia.(Chiavenato, 2009)

2.2.1.2 Proceso Administrativo

Siendo este un sistema correlacionado y encaminado a lograr uno o varios objetivos en común como puede ser el ahorro de recursos y así conseguir ser eficientes y eficaces dentro de una organización. Este proceso mantiene las siguientes etapas:



Gráfico 2-2: Proceso Administrativo

Fuente: (Chiavenato, 2009)

Planificar. - consiste en definir las metas de las organizaciones, establecer una estrategia general para alcanzarlas y trazar planes exhaustivos para integrar y coordinar el trabajo de la organización. La planeación se ocupa tanto de fines (qué hay que hacer) como de los medios (cómo hay que hacerlo).

Organizar. - se define como el proceso de crear la estructura de una organización. Ese proceso es importante y sirve para muchos propósitos. Entre ellos tenemos:

Propósitos de la organización:

1. Dividir el trabajo a realizar en tareas y departamentos específicos.
2. Asignar tareas y responsabilidades relacionadas con empleos individuales.
3. Coordinar diversas tareas organizacionales.
4. Distribuir y utilizar los recursos organizacionales.

Dirigir. - es el proceso donde el gerente de la organización trabaja con las personas para alcanzar las metas de la organización.

Controlar. - es evaluar si las cosas van como estaba previsto. Hay que comparar el desempeño real con las metas fijadas antelación. (Robbins & Coulter, 2005)

2.2.2 Desempeño organizacional

Como es de conocimiento, la efectividad y la eficiencia constituyen los conceptos estándares utilizados para determinar el desempeño organizacional. Sin embargo, han surgido otras numerosas variables relacionadas con el desempeño organizacional, como la moral, la innovación, el recambio de personal, la adaptabilidad y la orientación al cambio.

Es por eso que debemos conocer a que hace referencia eficiencia y eficacia:

La eficiencia. - es “hacer bien las cosas”, es decir, no desperdiciar los recursos; concierne a los medios para hacer las cosas, la eficacia tiene que ver con los fines, con la consecución de las metas de la organización.

La eficacia. - es “hacer las cosas correctas”, es decir, las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos. Así como tiene que ver con los fines, con la consecución de las metas de la organización. (Robbins & Coulter, 2005)

2.2.3 *Estilo de dirección*

Suele definirse como la forma personal que imprime el responsable a su trabajo y que marca, por así decirlo, su manera de influir en el talento humano que tiene a compromiso y de guiarlos o conducirlos al cumplimiento de los objetivos de su organización.

a. Clasificación de los Estilos de Dirección

Aunque existen diferentes criterios de clasificación el más clásico y recurrente es el que plantea la existencia de los 3 siguientes:

Estilo Autocrático

En este estilo el dirigente se caracteriza por:

- Toma de decisiones unipersonales sobre la base de su experiencia personal.
- No tiene en consideración la opinión de sus subordinados.
- Alto grado de centralización y dependencia de los métodos administrativos.
- Se apoya en la estructura formal
- Piensa que sus órdenes e indicaciones son impecables, porque las dio él. (B., 2018)

Estilo Democrático

Este estilo se caracteriza esencialmente por los elementos siguientes:

- Hay descentralización de las tareas.
- Existe una estrecha vinculación del dirigente con el talento humano.
- El dirigente consulta convenientemente.
- El dirigente informa sistemáticamente al colectivo.
- El dirigente estimula a los subordinados a tener iniciativas y a ser críticos y autocríticos en su trabajo.
- Sólo se utilizan las sanciones cuando son necesarias. (B., 2018)

Estilo Liberal

Sus principales características son las siguientes:

- El dirigente es pasivo.
- El talento humano es libre de hacer lo que deseen.
- El dirigente proporciona información si se la piden.
- El dirigente no sugiere nada; no tiene iniciativas.
- El dirigente no realiza evaluaciones del trabajo.
- El dirigente no participa en la vida del grupo y se muestra amistoso pero distante. (B., 2018)

2.2.4 Recursos organizacionales

Los recursos de la organización representan a todos los medios disponibles para la organización y necesarios para llevar a cabo sus actividades, etc. En estos recursos se incluyen:

- **Talento Humano** – representan a todas las personas (así como sus calificaciones y capacidades) que colaboran con la organización y en la actualidad constituyen su principal activo;
- **Recursos materiales y tecnológicos** – incluyendo equipo y utensilios utilizados por la organización, la fabricación y las instalaciones administrativas, tecnologías y procesos utilizados en la producción y gestión, entre muchos otros;
- **Recursos financieros** – representan los medios monetarios de la organización (o la capacidad de obtenerlos) y que se pueden utilizar en la financiación de actividades actuales o nuevas inversiones. (Nunes, 2016)

2.2.5 Gestión de talento humano

Para empezar, se necesita saber lo que es el talento humano el mismo que no solo es la actividad humana en un equipo de trabajo sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

Por ende, la gestión del talento humano está formado por procesos que ayuda a que una organización pueda cumplir sus objetivos y son los siguientes:

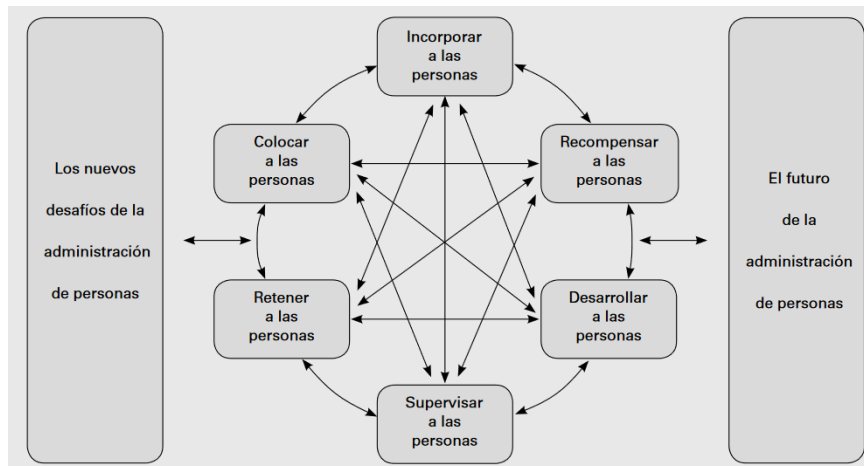


Gráfico 3-2: Procesos para la gestión del Talento Humano
Fuente: (Chiavenato, 2009)

2.2.6 Cultura organizacional

Se lo conoce como un sistema de significados e ideas que comparte el talento humano de una organización y determinada una buena medida cómo se comportan entre ellos y con la gente de afuera. Representa una percepción común de los miembros que influye en su conducta. En que toda la organización hay valores, símbolos, ritos, y usos que han evolucionado con el tiempo. (ROBBINS, 2005)

Es así que la cultura organizacional existe dentro de una organización o entre equipos los mismo que facilitan la implementación de una estrategia si ambos casos están de acuerdo caso contrario solo retrasara la puesta en práctica.

Tipos de cultura organizacional

Las tipologías nos marcarían la orientación básica hacia la que tiende la organización, y, por tanto, nos desentrañaría la línea de fondo que inspira toda la cultura organizacional.

Existen muchas tipologías de cultura organizacional así tenemos:

- El modelo de Harrison (1972) o el de Handy (1978, 1986), que nos plantean los tipos de cultura en función de la mitología griega: culturas de tipo Zeus, Apolo, Atenea o Dionisos;
- El modelo propuesto por Robines (1987) que divide las culturas en fuertes y débiles;

- Los modelos de Munición (1988) que reelabora el modelo anterior en una división de tipos de cultura más completa: cultura fuerte, cultura débil, cultura estable y cultura inestable, o el segundo modelo de Munición (1988) que nos habla de las culturas de los centros de enseñanza en función de dos variables: tendencia hacia la eficacia y el resultado económico o tendencia hacia la satisfacción y el desarrollo del personal.
- El casi listado de culturas de Oliver (1993) de formación, de calidad pedagógica, de resultados, de evaluación, de reflexión y debate, de comunicación, de colaboración o de compromiso con el entorno, van desgranando un extenso elenco de propuesta tipológicas que son las que se han expuesto fundamentalmente.
 - a. **Cultura Burocrática.** Es una cultura paternalista, dominante, que concibe que al ser humano hay que controlarlo, pues sólo de esta forma se puede conseguir unos resultados eficaces.
 - b. **Cultura Permisiva.** Representa la cultura del "laissez-faire", que entiende al ser humano como un ente individual que debe caminar independientemente.
 - c. **Cultura Colaborativa.** Entienden la enseñanza como una actividad compartida. Se fomenta una colaboración espontánea y una participación voluntaria. (ROBBINS, 2005)

2.2.7 Calidad

2.2.7.1 Antecedentes y evolución de la calidad

Evolución de la calidad

Inicialmente se hablaba de control de calidad, departamentos o función responsable de inspección y ensayo de los productos para verificar su conformidad con las especificaciones. Estas inspecciones se realizaban en un principio masivamente en el producto acabado, y más tarde, se fueron aplicando durante el proceso de fabricación.

En los años 50, surgió el término “Quality Assurance” que podemos traducirlo como garantía o aseguramiento de la calidad y que engloba el “conjunto de actividades planificadas y sistemáticas, necesario para dar confianza de que un producto o servicio va a satisfacer los requerimientos establecidos”.

Todo este ámbito, que se circunscribe a la certificación ISO 9001:200, ha pasado a denominarse actualmente Gestión de la Calidad.

Posteriormente, han surgido varios términos como Total Quality Management, Company Wide Quality Control, etc., que podríamos traducir, eliminando pequeños matices entre ellos y simplificando como Calidad Total o Excelencia. (Garza, 2003)

¿Qué es un Servicio?

Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o del servicio básico-como consecuencia del precio, la imagen, y la reputación del mismo. Por ejemplo: el comprador de un Mercedes espera cierto número de prestaciones: antes, durante, y después de la compra, tales como, demostraciones, prueba del vehículo, soluciones financieras a su medida, reparaciones rápidas, que no haya averías, etc. (S.L., 2008)

¿Qué es calidad?

La calidad es un concepto muy de moda en nuestros tiempos. Es común oír hablar de ella por un curso tomado por un familiar en su empresa, por anécdotas de un mal servicio o un problema relacionado con un producto, por una noticia en un período explicando por qué los japoneses ya dominaron otro sector comercial más. Sin embargo, la calidad es un conjunto de conceptos asociados con la actividad humana, del que podríamos reconocer orígenes muy simples desde el hombre de las cavernas. La calidad es una serie de conceptos que ayudan a facilitar las relaciones interpersonales en cualquier tipo de organización, y a entender los procesos que transforman el medio ambiente del ser humano. (Garza, 2003)

La calidad viene asociada o se mide en base a resultados que una organización o el talento humano puede lograr mediante el logro de sus objetivos a los cuales van dirigidos sus esfuerzos con gran eficiencia y eficacia.

¿Qué es un sistema?

Se puede decir que es un conjunto de elementos con relaciones de interacción e interdependencia que le confieren entidad propia al formar un todo unificado. Un sistema puede ser cualquier objeto, cualquier cantidad de materia, cualquier región del espacio, etc., seleccionado para estudiarlo y aislarlo (mentalmente) de todo lo demás. Así todo lo que lo rodea es entonces el entorno o el medio donde se encuentra el sistema. (Jaramillo, 2007)

2.2.8 Sistema de Gestión de la Calidad

Principios de la gestión de la calidad

Esta NI se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000. Las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional de por qué el principio es importante para la organización, algunos ejemplos de los beneficios asociados con el principio y ejemplos de acciones típicas para mejorar el desempeño de la organización cuando se aplique el principio.

Los principios de la gestión de la calidad son:

- Enfoque al cliente;
- Liderazgo;
- Compromiso de las personas;
- Enfoque a procesos;
- Mejora;
- Toma de decisiones basada en la evidencia;
- Gestión de las relaciones. (FEDERACIÓN MUNDIAL DE ORGANISMOS DE NORMALIZACIÓN, 2015)

Modelo del sistema de gestión de calidad basado en procesos

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos, de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. la gestión de los procesos en el sistema en un conjunto, puede alcanzar el ciclo PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido aprovechar oportunidades y prevenir resultados no deseados.

La aplicación del enfoque a procesos en un SGC perite:

- a. La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos;
- b. La consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- c. El logro del desempeño eficaz del proceso;
- d. La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

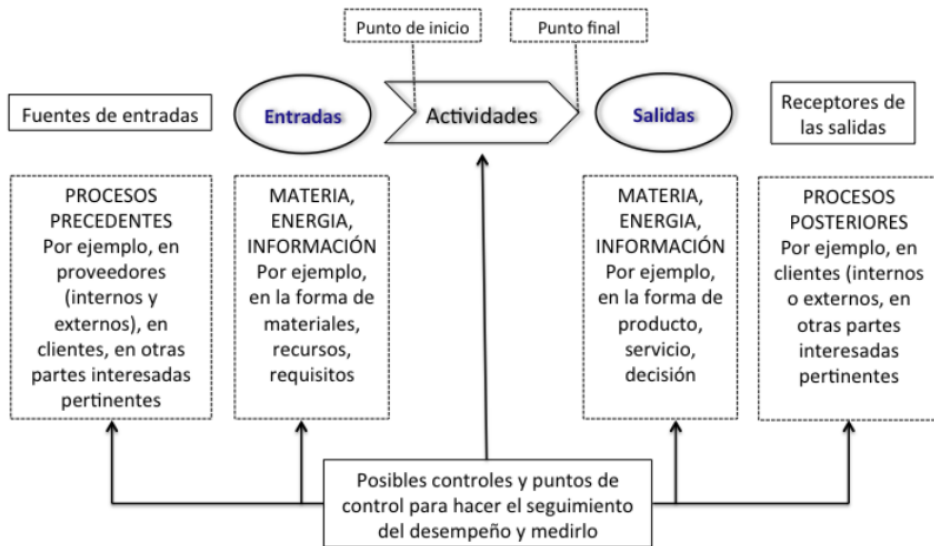


Gráfico 4-2: Esquema de un proceso y sus elementos.
Fuente: Sistema de Gestión de la Calidad (NORMA ISO 9001, 2015)

- **Ciclo Planificar-Hacer-verificar-actuar**

La Norma ISO 9001, (2015), mantiene el ciclo PHVA donde menciona que puede aplicarse a todos los procesos y al SGC como un todo. En la siguiente ilustración se muestra cada ciclo:

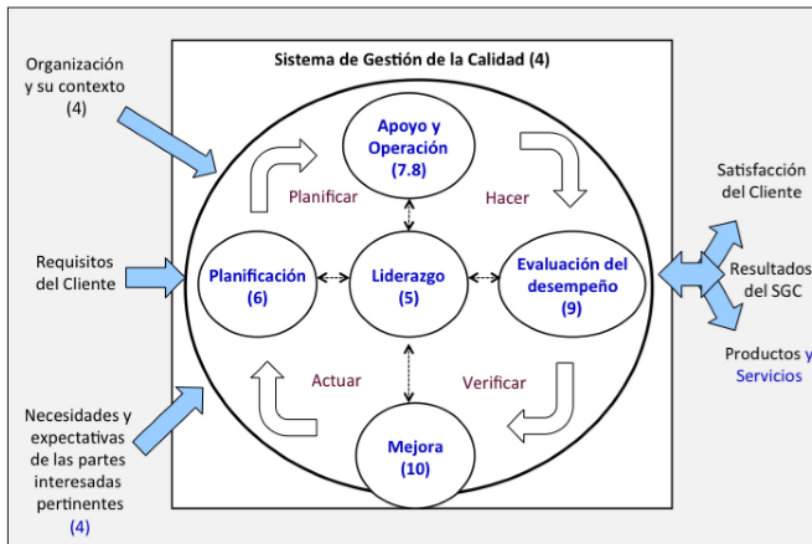


Gráfico 5-2: Ciclo PHVA
Fuente: Sistema de Gestión de la Calidad (NORMA ISO 9001, 2015)

El ciclo PHVA se lo puede describir de la siguiente manera:

- Dentro del proceso de planificar es establecer los objetivos del sistema y sus procesos
- Implementar lo planificado en el proceso anterior.
- Realizar un control de los procesos y productos.
- Finalmente tomar acciones el mejorar el desempeño en caso de ser necesario.

Norma ISO

A comienzos del año 1980, la ISO designó una serie de comités técnicos para que trabajaran en el desarrollo de normas comunes que fuesen aceptadas universalmente. El resultado de este trabajo fue publicado siete años más tarde a través del compendio de normas ISO 9000, posterior a la publicación de la norma de aseguramiento de la calidad-vocabulario (ISO 8402), que fue dada a conocer en 1986.

El desarrollo y diversificación de las normas ISO han sido muy importantes, desdoblándose en diferentes ramas o familias que tratan aspectos diversos como la calidad, el medio ambiente, la seguridad y riesgos laborales y la responsabilidad social. El proceso es continuo y periódicamente van apareciendo actualizaciones y nuevos ámbitos de tratamiento.

Las normas ISO se crearon con la finalidad de ofrecer orientación, coordinación, simplificación y unificación de criterios a las empresas y organizaciones con el objeto de reducir costes y aumentar la efectividad, así como estandarizar las normas de productos y servicios para las organizaciones internacionales.

Las normas ISO se han desarrollado y adoptado por multitud de empresas de muchos países por una necesidad y voluntad de homogeneizar las características y los parámetros de calidad y seguridad de los productos y servicios. (ISOTools, 2015)

2.2.9 Norma ISO 9001:2015

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un SGC, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque

permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.

2.2.10 Requisitos para un Sistema de Gestión de la calidad

Los requisitos para de la norma ISO 9001:2015 son:

1. Objeto y aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
 - Comprensión de la organización y de su contexto
 - Comprensión de la necesidades y expectativas de las partes interesadas
 - Determinación del alcance del SGC
 - SGC y sus procesos
5. Liderazgo
 - Liderazgo y compromiso
 - Política
 - Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
6. Planificación
 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades
 - Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
 - Planificación de los cambios
7. Apoyo
 - Recursos
 - Competencia
 - Toma de conciencia
 - Comunicación
 - Información documentada
8. Operación
 - Planificación y control operacional
 - Requisitos para los servicios
 - Diseño y desarrollo de los servicios
 - Control de los procesos, servicios suministrados externamente
 - Producción y provisión del servicio
 - Liberación de los servicios
 - Control de las salidas no conformes

9. Evaluación del desempeño
 - Seguimiento, medición, análisis y evaluación
 - Auditoría interna
 - Revisión por la dirección
10. Mejora
11. No conformidad y acción correctiva
12. Mejora continua (NORMA ISO 9001, 2015)

2.2.11 Administración Pública

¿Qué es el estado?

Es tan sólo esa parte del cuerpo político cuyo peculiar objeto es mantener la ley, promover la prosperidad común y el orden público y administrar los asuntos políticos. (Maritain, 2002)

Es así que en nuestro país el Ecuador presenta circunscripciones de organización como son los Gobiernos Regionales, Gobiernos Provinciales, Gobiernos Municipales, Gobiernos Parroquiales Rurales, donde cada uno de estos son Autónomos y Descentralizados que se los detalla a continuación:

Gobiernos autónomos descentralizados regionales

La región es la circunscripción territorial conformada por las provincias que se constituyan como tal, de acuerdo con el procedimiento y requisitos previstos en la Constitución, este Código y su estatuto de autonomía.

Conformación. - Dos o más provincias con continuidad territorial, superficie regional mayor a veinte mil kilómetros cuadrados y un número de habitantes que en su conjunto sea superior al cinco por ciento (5%) de la población nacional, formarán regiones, de acuerdo con la Constitución y la ley.

Para la conformación de regiones se requerirá y garantizará obligatoriamente que exista equilibrio interregional, afinidad histórica y cultural, complementariedad ecológica y manejo integrado de cuencas, en los términos establecidos en la Constitución, y que el territorio de la región a conformarse no supere el veinte por ciento del total del territorio nacional. Se crearán incentivos económicos y de otra índole para que las provincias se integren en regiones. (Asamblea General de la República del Ecuador, 2010)

Gobiernos autónomos descentralizados provinciales

Las provincias son circunscripciones territoriales integradas por los cantones que legalmente les correspondan.

Creación. -La creación de provincias se realizará mediante ley. El proyecto de creación será presentado por iniciativa del Presidente de la República en ejercicio de su atribución privativa, el cual contendrá la descripción del territorio que comprende la provincia, sus límites, la designación de la capital provincial y la demostración de la garantía de cumplimiento de sus requisitos.

Para la creación de provincias se requiere el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Una población residente en el territorio de la futura provincia de al menos el tres por ciento de la población total nacional:
- b) Una extensión territorial de al menos diez mil kilómetros cuadrados;
- c) Delimitación física del territorio provincial de manera detallada, que incluya la descripción de los accidentes geográficos existentes;
- d) Los cantones que promuevan el proceso de provincialización deberán tener al menos diez años de creación:
- e) Informe favorable del gobierno autónomo descentralizado regional y del organismo nacional de planificación; y.
- f) Decisión favorable de la ciudadanía de los cantones que van a conformar la nueva provincia a través de consulta popular convocada, a solicitud del Presidente o Presidenta de la República, por el organismo electoral nacional conforme a la ley. (Asamblea General de la República del Ecuador, 2010)

Gobiernos autónomos descentralizados municipales

Los cantones son circunscripciones territoriales conformadas por parroquias rurales y la cabecera cantonal con sus parroquias urbanas, señaladas en su respectiva ley de creación, y por las que se crearen con posterioridad, de conformidad con la presente ley.

Creación. - La creación de cantones se realizará mediante ley. El proyecto será presentado por iniciativa del Presidente de la República. El proyecto contendrá la descripción del territorio que comprende el cantón, sus límites, la designación de la cabecera cantonal y la demostración de la garantía de cumplimiento de sus requisitos.

Para la creación de cantones se requiere el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Una población residente en el territorio del futuro cantón de al menos cincuenta mil habitantes, de los cuales, al menos doce mil deberán residir en la futura cabecera cantonal;
- b) Delimitación física del territorio cantonal de manera detallada, que incluya la descripción de los accidentes geográficos existentes;
- c) La parroquia o parroquias rurales que promueven el proceso de cantonización deberá tener al menos diez años de creación;
- d) Informes favorables del gobierno provincial y del organismo nacional de planificación;
- e) Informe previo no vinculante de los gobiernos autónomos municipales descentralizados que se encuentren involucrados; y,
- f) La decisión favorable de la ciudadanía que va a conformar el nuevo cantón expresada a través de consulta popular convocada por el organismo electoral nacional, dentro de los cuarenta y cinco días siguientes a la fecha de presentación de la solicitud por el Presidente de la República. (Asamblea General de la República del Ecuador, 2010)

Gobierno autónomo descentralizado parroquial rural

Las parroquias rurales constituyen circunscripciones territoriales integradas a un cantón a través de ordenanza expedida por el respectivo concejo municipal o metropolitano.

Creación. -Corresponde al respectivo concejo metropolitano o municipal la creación o modificación de parroquias rurales, mediante ordenanza que contendrá la delimitación territorial y la identificación de la cabecera parroquial. El proyecto contendrá la descripción del territorio que comprende la parroquia rural, sus límites, la designación de la cabecera parroquial y la demostración de la garantía de cumplimiento de sus requisitos. En caso de modificación, el concejo metropolitano o municipal actuará en coordinación con el gobierno autónomo descentralizado parroquial rural, garantizando la participación ciudadana parroquial para este efecto.

Son requisitos para la creación de parroquias rurales los siguientes:

- a) Población residente no menor a diez mil habitantes, de los cuales por lo menos dos mil
- b) deberán estar domiciliados en la cabecera de la nueva parroquia;
- c) Delimitación física del territorio parroquial rural de manera detallada, que incluya la descripción de los accidentes geográficos existentes, y que no implique conflicto con parroquias existentes;

- d) Cuando la iniciativa sea de la ciudadanía de la parroquia rural, la solicitud deberá estar firmada por al menos el diez por ciento de los ciudadanos de la futura parroquia, mayores de dieciocho años;
- e) Informe técnico del gobierno cantonal o distrital correspondiente: y,
- f) Para las parroquias que tienen límites con otro país se requerirá el informe técnico del ministerio correspondiente.

En las provincias amazónicas y fronterizas, por razones, entre otras, de interés nacional como la creación de fronteras vivas, las necesidades del desarrollo territorial, la densidad poblacional, debidamente justificadas, el requisito de población para la creación de parroquias rurales será de dos mil habitantes en el territorio de la futura parroquia rural. En los cantones conformados mayoritariamente por población indígena, afro ecuatoriana y/o montubia, se podrán crear parroquias rurales con un mínimo de cinco mil habitantes. (Asamblea General de la República del Ecuador, 2010)

Unidad Técnica de Control de Transporte, Tránsito y Seguridad Vial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta

Es la unidad general o equivalente a la que se le confieren atribuciones específicas en el reglamento interno. Con sus funciones propias que lo distinguen de los demás en la institución. Elemento de la clave que identifica y clasifica el gasto público por entidades, según la organización interna de esta institución.

La Unidad es una dependencia técnica adscrita a la Dirección de Planificación la misma que es responsable de planificar, organizar y regular el Tránsito y Transporte Terrestre y la Seguridad Vial en la jurisdicción cantonal, manteniendo coordinación directa con la Agencia Nacional de Tránsito.

2.3 Marco conceptual

- **ACTIVIDAD:** Conjunto de trabajos o acciones organizadas que son hechos con un fin determinado por una persona, una profesión o una entidad.
- **CALIDAD:** Consideración social, civil o política, en especial cuando supone cierto prestigio, o circunstancias personales de un individuo en relación con algún empleo o dignidad.
- **CLIENTE/USUARIO:** Que usa habitualmente un servicio.

- **EXPECTATIVA:** Es lo que se le muestra en la sociedad. Una expectativa, es lo que ves más allá de lo que puedes ver, puede o no ser realista.
- **INFRAESTRUCTURA:** Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.
- **MATRICULA:** Título habilitante que acredita la inscripción de un vehículo a motor en los GADS o Mancomunidades competentes en matriculación vehicular, como requisito obligatorio para su circulación.
- **NECESIDAD:** Acto o cosa que una persona considera necesaria o conveniente para ella.
- **PLANIFICACIÓN:** Los esfuerzos que se realizan a fin de cumplir objetivos y hacer realidad diversos propósitos que se enmarquen.
- **SATISFACCIÓN:** Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.
- **SERVICIO:** Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un usuario.
- **SUMINISTROS:** Menciona tanto a la provisión de víveres o utensilios como a los objetos y efectos que se han suministrado.
- **TITULO HABILITANTE:** Contratos de concesión, permisos y autorizaciones otorgados por el Estado, que tengan como objetivo el aprovechamiento sostenible y la conservación de los recursos.
- **VEHÍCULO:** Un medio de locomoción que permite el traslado de un lugar a otro de personas o cosas.

2.4 Interrogante de estudio

La elaboración de un diseño de gestión de la Calidad para la Unidad Técnica de Control de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del GAMC-Colta, Provincia de Chimborazo, mejorará continuamente la gestión y la calidad en los servicios que presta dicha institución.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación

El presente trabajo se enmarco dentro de una investigación cualitativa, debido a que este tipo de investigación faculta el estudio de fenómenos sociales; permitiendo así coleccionar datos que permitan realizar predicciones e identificar relaciones existente entre dos variables como en este caso sería la calidad de los servicios brindados por parte de la UTC-TTTSV –GADMC-COLTA y la satisfacción de los clientes, para luego analizar los resultados obtenidos y plantear soluciones a las problemáticas encontradas.

3.2 Nivel de la investigación

- **Exploratoria:** Se analizará datos cualitativos, se hizo contacto directo con los usuarios de la Unidad de transito del GAD del cantón Colta a quienes se les interrogó sobre la calidad del servicio, y el lugar donde está ubicada la institución y de esta manera poder determinar los problemas o necesidades.
- **Descriptivo:** Esta investigación fue de gran ayuda para medir y describir situaciones e inventos que se venían suscitando, donde se puntualizó cualidades importantes, así como se analizaron las bases documentadas del marco histórico y conceptual sobre los sistemas de gestión de calidad para responder a la interrogante, ¿Cómo es la realidad actual? Y en base a ello ampliar los conocimientos y plantear nuevas estrategias de mejora continua.

Además, se pudo identificar las características de la población objeto de estudio tales como, los requerimientos de los usuarios en la calidad de los servicios y las falencias encontradas tanto en el personal como en la infraestructura y equipamiento de la UTC-TTTSV –GADMC-COLTA.

- **Explicativo:** Luego de conocer los problemas encontrados en el servicio de la Unidad de Tránsito y Transporte del GAD del cantón Colta se establecen variables como la calidad, para con ello establecer estrategias que permitan mejorar esta variable y conocer los cambios obtenidos luego de la aplicación del presente trabajo de investigación.

3.3 Diseño de investigación

El diseño a emplear en la presente investigación es no experimental debido a que se basa fundamentalmente en la observación de los fenómenos propiamente dichos es decir tal y como

sucedan, para esto también adjuntamos la siguiente tabla con sus respectivos elementos para la investigación:

Tabla 1-3: Diseño de la investigación

ITEMS	PARÁMETRO PRINCIPAL	PARÁMETRO SECUNDARIO	INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	TIPO DE INVESTIGACIÓN
Administración	Planificación	Planes	ENTREVISTA	EXPLORATORIA
	Organización	Organigrama estructural, Reglamentos, procesos, manuales.	ENTREVISTA	EXPLORATORIA
	Dirección	Liderazgo (Toma de decisiones, Tipo de comunicación, Tipo de relaciones, motivación)	ENTREVISTA	EXPLORATORIA
	Control	Control de procesos (Resultados, Indicadores, Cumplimiento de Objetivos)	ENTREVISTA	EXPLORATORIA
Prestación del servicio de la UTC - TTTSV - GAD COLTA	Atribuciones de la Unidad de Tránsito	Planificación del transporte	ENTREVISTA	EXPLORATORIA
		Organización de los servicios	ENTREVISTA	EXPLORATORIA
		Regulación, conforme a la normativa vigente	ENTREVISTA	EXPLORATORIA
	Procedimientos/ Pasos/ Instrucciones	Sistemas, Actividades, Instrucciones y tiempos.	ENTREVISTA	EXPLORATORIA
	Forma de trabajo técnico	Procesos, funciones	ENTREVISTA	EXPLORATORIA
	Gestión del TH	Provisión (Reclutamiento y selección)	ENCUESTA	EXPLORATORIA
		Organización del TH (Diseño, descripción y análisis de puestos, Evaluación del desempeño)	ENCUESTA	EXPLORATORIA
		Desarrollo del TH (Capacitación, desarrollo organizacional)	ENCUESTA	EXPLORATORIA
		Mantenimiento del TH (Remuneración, calidad de vida en el trabajo, relaciones con la personas)	ENCUESTA	EXPLORATORIA
		Monitoreo del TH (Información de TH, ética y responsabilidad social)	ENCUESTA	EXPLORATORIA
	Equipos, equipamiento y espacio Físico	Sistema Informático	FICHA DE OBSERVACIÓN	EXPLORATORIA
		Moviliario e infraestructura	FICHA DE OBSERVACIÓN	EXPLORATORIA
	Talento Humano	Atención al usuario	ENCUESTA	EXPLORATORIA
		Competitividad		
Riesgos empresariales	Reclamos	ENTREVISTA	EXPLORATORIA	
	Denuncias			
Sistema de Gestión de la Calidad	La organización y su contexto	La organización (Interno - externo)	ENTREVISTA	EXPLORATORIA
	Liderazgo	Visión, Compromiso de participación, Capacitación, Evaluación rápida, Solución de conflictos.	ENTREVISTA	EXPLORATORIA
	Planificación	Identificación del usuario, Identificación de necesidades, Desarrollo del servicio adecuado. Desarrollo de sistemas y procesos, Objetivos de calidad.	ENTREVISTA	EXPLORATORIA
	Apoyo	Disponibilidad, Capacidad, oportunidad, integral)	ENTREVISTA	EXPLORATORIA
	Operación	Mayor productividad	ENTREVISTA	EXPLORATORIA
	Desempeño	Evaluación del desempeño, gestión organizacional	ENTREVISTA	EXPLORATORIA
	Mejora	Mejora continua del TH	ENTREVISTA	EXPLORATORIA
	Usuarios	Usuario, Unidad de tránsito, Compañías y Cooperativas de Transporte de Colta.	ENCUESTA	EXPLORATORIA

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018.

3.4 Tipo de estudio

3.4.1 Bibliográfica

Según el autor (Salazar, 2009) define:

“La investigación bibliográfica se puede entender como la búsqueda de información en documentos para determinar cuál es el conocimiento existente en un área particular, un factor importante en este tipo de investigación, la utilización de la biblioteca y realizar pesquisas bibliográficas”

Para la elaboración de estudio se realizó el análisis y síntesis de diversas fuentes bibliográficas como libros, tesis relacionadas, artículos on line, así como también las normas ISO.

3.4.2 De campo

Según el autor (Arias, 2012) define:

“La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes”

Debido a esto la investigación se realizó en el mismo lugar en dónde se desarrollan los hechos de investigación es decir se realizó la recopilación de información en la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA.

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

El universo con el que se realizó la presente investigación se lo dividido en dos grupos entre ellos tenemos, el primer grupo que comprende la parte administrativa y el segundo grupo está formado por los usuarios de la Unidad de Transporte del Cantón Colta, como se detalla en las siguientes tablas:

Tabla 2-3: Población administrativa

Estratos	Frecuencia f	Frecuencia
Jefe de Unidad	1	20%
Digitador	1	20%
Revisor /Asistente técnico	1	20%
Archivo	1	20%
Asistente técnico	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: UTC-TTTSV-GADMC-COLTA

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018.

Tabla 3-3: Población de usuarios del servicio

Estratos	Frecuencia f	Frecuencia
Usuarios	6007	100%
TOTAL	6007	100%

Fuente: UTC-TTTSV-GADMC-COLTA

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018.

3.5.2 Muestra

Debido a la gran cantidad del universo de estudio se procedió a tomar una muestra, para lo cual se ha utilizado el método de muestreo simple a través de la fórmula propuesta por CANAVOS (muestreo aleatorio no proporcional simple) para poblaciones finitas.

La fórmula de aplicación que se utilizó es la siguiente:

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

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N= Universo de estudio (6007)

p * q= Probabilidad de ocurrencia del hecho o fenómeno (0.5 * 0.5)

e = Margen de error (5%)

z= Constante de corrección de error (1.96042876)

CÁLCULO DE LA MUESTRA

DATOS	
N	6007
Z	1,96042876
P	0,5
Q	0,5
e	0,05

$$n = \frac{6007 * (1.96)^2 * (0.5 * 0.5)}{0.05^2 * (6007 - 1) + 1.96^2 * (0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{5771,647}{15.975}$$

$$n = 361 \text{ encuestas}$$

3.6 Métodos y técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1 Métodos

Mediante el método inductivo es uno de los que parte de lo particular a lo general, ya que inicia con la observación de los problemas de manera individual de la organización para llegar a concluir de manera general la realidad de la misma.

Además, Mediante este método se analizará cada proceso organizacional de forma individual para determinar las posibles causas que provocan falencias en la organización.

3.6.2 Técnicas

Encuestas: Se aplicó un total de 361 encuestas a los usuarios de la Unidad de Tránsito en las cuales se recolecto información referente a las opiniones actitudes y sugerencias de la calidad del servicio y satisfacción del cliente.

Entrevista: Siendo esta una fuente de información directa, se realizará mediante el diálogo con el talento humano de la organización.

Observación directa: Esta técnica nos permite obtener de primera mano la información referente a los procesos de los servicios que brinda la Unidad de Tránsito.

3.6.3 Instrumentos

Cuestionario: Consta de una lista de preguntas abiertas y cerradas que estarán dirigidas a los usuarios el servicio de la Unidad de Tránsito del GAD Colta. (Ver Anexo A)

Guía de entrevista: Se explicó un conjunto de preguntas abiertas dirigidas a la jefa de la Unidad de Tránsito. (Ver anexo B)

Ficha de observación: Se utilizó una matriz donde se constató la situación actual y el mobiliario de la Unidad.

3.7 Análisis e interpretación de resultados

3.7.1 Resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los usuarios de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA

Pregunta N°1.- Según su opinión cómo calificaría el servicio recibido por parte del personal de la Unidad de Transito del GAD Colta?

Tabla 4-3: Calificación del servicio

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Eficientes	95	26%
Amables	168	47%
Déspotas	42	12%
Descortés	56	16%
Total	361	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018.

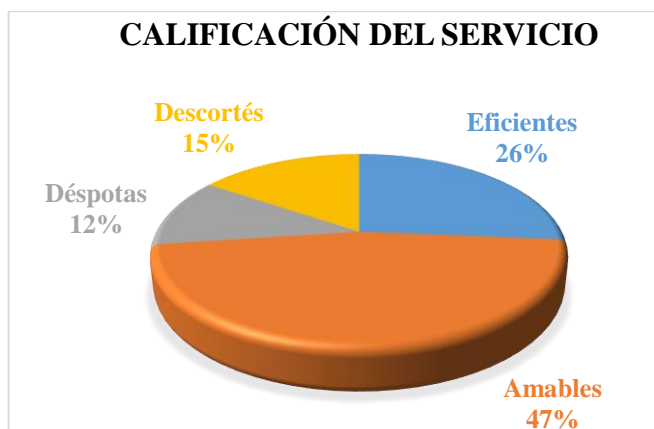


Gráfico 1-3: Calificación del servicio

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018.

Análisis: En lo referente a la calificación otorgada por los usuarios de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA, el 47% lo cataloga como amables, el 26% como deficiente, el 15% como descortés y solo el 12% manifiesta que ha recibido un servicio de una forma déspota.

Interpretación. - Los datos identifican que el usuario ha manifestado su satisfacción en los servicios prestados por el talento humano, ya que un servicio amable ha presentado un porcentaje con mayor significancia, el mismo ha sido recibido por parte del talento humano de la Unidad.

Pregunta 2.- ¿El servicio es prestado de forma oportuna?

Tabla 5-3: Servicio oportuno

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	102	28%
No	259	72%
Total	361	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018.

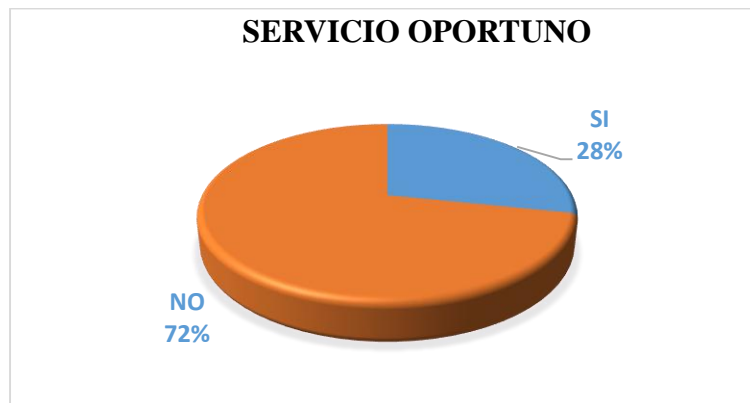


Gráfico 2-3: Servicio oportuno

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018.

Análisis. - cómo podemos apreciar en el gráfico anterior el 72% de los usuarios manifiesta que el servicio brindado por el personal de la Unidad de Tránsito no ha sido de manera oportuna mientras que el 28% afirma que ja sido oportuno el servicio.

Interpretación. - El usuario se encuentra satisfecho por el servicio prestado en la Unidad, por lo que la mayor parte de los mismo han asegurado que han recibido un servicio oportuno.

Pregunta 3.- ¿Considera usted que la unidad de Transito del GAD Colta cuenta con el equipamiento necesario para brindar un servicio de calidad?

Tabla 6-3: Equipamiento necesario

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	87	24%
NO	274	76%
Total	361	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018.



Gráfico 3-3: Equipamiento necesario

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018.

Análisis. - El 76% de los usuarios manifiesta que la unidad de Transito no cuenta con el equipamiento necesario para brindar el servicio de matriculación vehicular.

Interpretación. - El usuario del servicio se encuentra insatisfecho ya que en su mayoría han manifestado que la Unidad de Tránsito no cuenta con el equipamiento necesario para brindar un servicio de calidad, en lo cual se debe prestar atención.

Pregunta 4.- Como califica lo siguiente:

Tabla 7-3: Calificación del servicio (Personal)

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	152	42%
Regular	133	37%
Malo	76	21%
Total	361	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018.

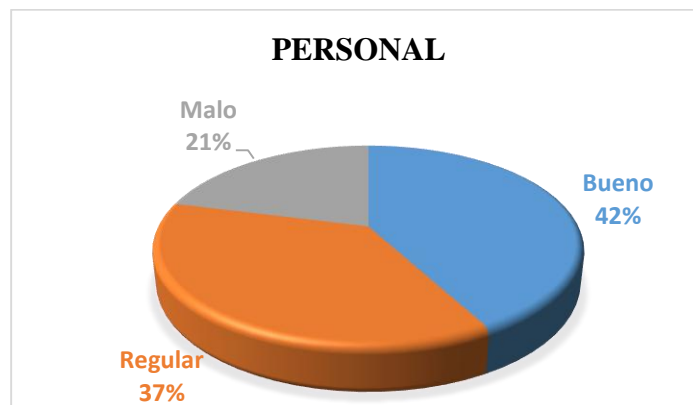


Gráfico 4-3: Calificación del servicio (Personal)

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018.

Análisis. - En relación a la calificación del personal el 42% de los usuarios cataloga al talento humano como bueno, el 37% lo califica como regular mientras que el 21% manifiesta que el personal tiene una mala calificación.

Interpretación. - El usuario del servicio ha calificado con mayor relevancia que la unidad cuenta con un personal bueno, ya que demuestran compromiso con la Unidad y su trabajo.

Tabla 8-3: Calificación del servicio (Equipamiento)

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	112	31%
Regular	173	48%
Malo	76	21%
Total	361	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018.

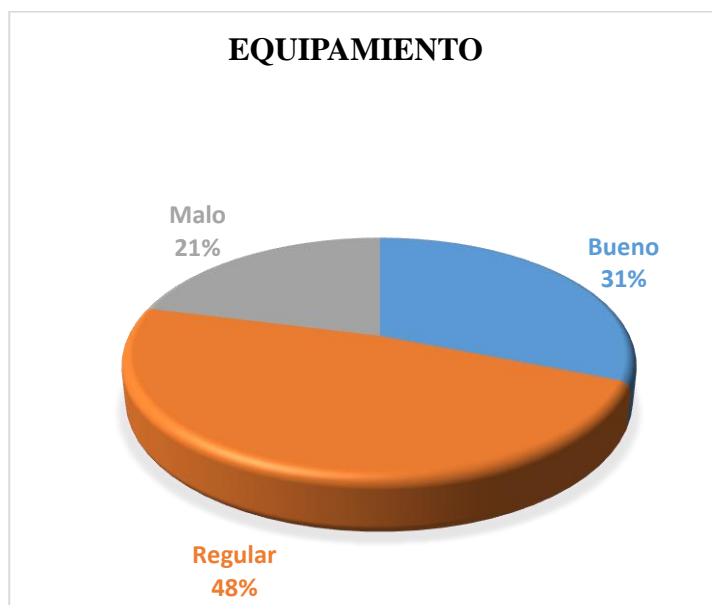


Gráfico 5-3: Calificación del servicio (Equipamiento)

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018.

Análisis. - El 48% de los usuarios manifiesta que el equipamiento existente en la Unidad de Tránsito y Transporte del GAD del Cantón Colta es regular, el 31% informa que es bueno, mientras que el 21% lo cataloga como malo.

Interpretación. - El usuario del servicio ha calificado con mayor relevancia que la unidad cuenta con un personal bueno, ya que demuestran compromiso con la Unidad y su trabajo.

Tabla 9-3: Calificación del servicio (Instalaciones)

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	171	47%
Regular	144	40%
Malo	46	13%
Total	361	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018.

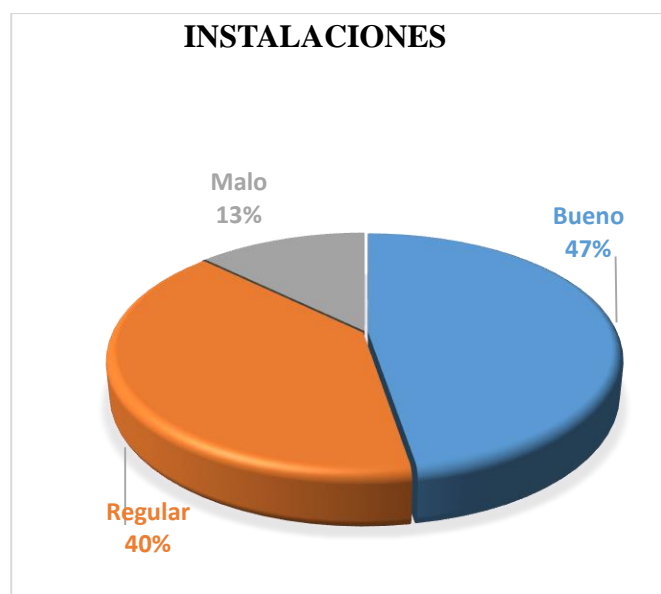


Gráfico 6-3: Calificación del servicio (Instalaciones)

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018.

Análisis. - Respecto a las instalaciones en dónde la Unidad de Tránsito y Transporte del GAD del Cantón Colta brinda sus servicios el 47% manifiesta que es buena, mientras que el 40% la califica como regular y solo el 13% lo cataloga como mala.

Interpretación. - El usuario del servicio está de acuerdo con las instalaciones en las que brinda su servicio la Unidad de Tránsito ya que las mismas están en buen estado.

Pregunta 5.- ¿Usted ha dado su opinión sobre la calidad del servicio?

Tabla 10-3: Sugerencia sobre el servicio

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	4%
NO	347	96%
Total	361	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018.



Gráfico 7-3: Sugerencias sobre el servicio

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018.

Análisis. - En relación a la interrogante si el usuario ha dado su opinión sobre el servicio que brinda la Unidad de Tránsito y Transporte del GAD del Cantón Colta el 96% manifiesta no haber sido tomada en cuenta, mientras que el 4% afirma que si ha dado su opinión sobre el servicio recibido.

Interpretación. - El usuario no está de acuerdo con el servicio prestado en la Unidad de Tránsito ya que aún faltan cumplir aspectos como la calidad en el mismo, es decir, ser más eficientes con el sistema operativo.

Pregunta 6.- ¿Cómo usuario de servicio que medio utilizaría para dar a conocer su opinión?

Tabla 11-3: Medios para dar sugerencias

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Buzón de sugerencias	173	48%
Encuestas	150	42%
Correos electrónicos	38	11%
Total	361	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018.



Gráfico 8-3: Medios para dar sugerencias

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018.

Análisis. - al 48% de los usuarios les gustaría dar su opinión sobre la calidad del servicio en un buzón de sugerencias ubicado en las oficinas de la Unidad de Tránsito y Transporte del GAD del Cantón Colta, mientras que al 42% le gustaría manifestar su opinión mediante la aplicación de encuestas mientras que el 10% de los usuarios manifestaría su opinión a través del envío de un correo electrónico a la Institución.

Interpretación. - El usuario está dispuesto a dar su opinión mediante un buzón de sugerencias que lo consideran el más adecuado en relación a las encuestas y mensajes por correos electrónicos.

Pregunta 7.- ¿Se siente satisfecho con el servicio brindado en la Unidad de tránsito?

Tabla 12-3: Satisfacción del servicio

Variable	Frecuencia	Porcentaje
si	289	80%
no	72	20%
Total	361	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018.



Gráfico 9-3: Satisfacción del servicio

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018.

Análisis. - En cuanto a la interrogante sobre el servicio en general brindado por la Unidad de Tránsito y Transporte del GAD del Cantón Colta el 80% de los usuarios no se encuentra satisfecho con el servicio, tan solo el 20% de los usuarios si lo está.

Interpretación. - El usuario del servicio ha demostrado satisfacción el servicio brindado en la Unidad de Tránsito y en relación a los usuarios insatisfechos se debe trabajar para minimizar este porcentaje.

Pregunta 8.- ¿Considera usted que se debería implementar algún mecanismo para mejorar la calidad del servicio en la Unidad de tránsito?

Tabla 13-3: Implementación de mecanismos para mejora

Variable	Frecuencia	Porcentaje
si	337	93%
no	24	7%
Total	361	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018.

Gráfico. 10-3. Implementación de mecanismos para mejora



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018.

Análisis. - cómo podemos apreciar en el cuadro anterior se puede evidenciar que la mayor parte de los usuarios de la Unidad de Tránsito conformada por el 93% afirma que es necesaria la creación de nuevos mecanismos para mejorar la calidad en los servicios que oferta la institución, mientras que solo el 7% manifiesta que no es necesaria la implementación de ningún mecanismo.

Interpretación. - El usuario ha presentado mayor relevancia en que se ponga mayor énfasis en buscar la mejora del servicio que brinda la Unidad de Tránsito, con nuevos mecanismos de gestión y de esta manera satisfacer las necesidades de los mismo.

3.7.2 Resultados obtenidos de la entrevista realizada a la Ingeniera Wilma Amancha Directora de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA	
PREGUNTAS	RESPUESTA
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LA UTC - TTTSV - GAD COLTA	
ATRIBUCIONES DE LA UNIDAD DE TRÁNSITO	
1. ¿En materia de Planificación cantonal a la Unidad de Tránsito le corresponde?	Esta atribución lo manifiesta en la ordenanza N° 002-2015, en su artículo número 5.
2. ¿En materia de organización cantonal a la Unidad de Tránsito le corresponde?	Esta atribución lo manifiesta en la ordenanza N° 002-2015, en su artículo número 6.
3. ¿En materia de regulación cantonal a la Unidad de Tránsito le corresponde?	Esta atribución lo manifiesta en la ordenanza N° 002-2015, en su artículo número 7.
ADMINISTRACIÓN	
4. ¿La Unidad de Tránsito cuenta con alguna herramienta de gestión?	La Unidad no cuenta con una herramienta de gestión es decir no cuenta con un plan estratégico, ni un plan operativo anual propio, esto se debe a que están sujetos al plan operativo anual del GAD en forma general.
5. ¿Cómo está organizada la Unidad de tránsito?	La unidad de tránsito no cuenta con un modelo estructural sino más bien es anidada al organigrama estructural del GAD, se someta al manual de procesos de la Agencia Nacional de Tránsito, mas no cuenta o se organiza de manera autónoma.
6. ¿Cómo es el proceso para la toma de decisiones en la Unidad que usted lidera?	Las decisiones no se las puede tomar de manera autónoma sino más bien debe ser consultada al jefe inmediato, en nuestro caso el jefe departamental y debe ser aprobado por el señor Alcalde del GAD.
7. ¿Qué sistema de comunicación se utiliza en la Unidad de tránsito?	Existe un sistema comunicación interna y externa, es decir con el talento humano que colabora con la institución de manera interna y con el usuario, entidades e instituciones de manera externa.

<p>8. ¿Cómo son las relaciones interpersonales entre el talento humano de la Unidad?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buenas - Regulares - Malas 	<p>Estas relaciones son buenas ya que existe armonía en la unidad entre todo el talento humano que día a día brinda su mayor potencial.</p>
<p>9. ¿Cómo lleva usted el control del cumplimiento de las actividades dentro de la Unidad?</p>	<p>No se ha podido llevar este tipo de control del cumplimiento de actividades de manera autónoma, esta labor lo realiza el departamento de control de la calidad del GAD, lo realiza de forma semestral en base a las actividades cumplidas.</p>
<p>PROCESO OPERATIVO</p>	
<p>10. ¿Cuál es la normativa que se utiliza para manejar la Unidad de tránsito?</p>	<p>Nuestra Unidad está sujeta a varios procesos es así que manejamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Constitución del Ecuador. - Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial. - Reglamento Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial. - Resoluciones de la Agencia Nacional de Tránsito - Ordenanzas de GAD Colta. - Norma Internacional de Normalización (INEN)
<p>11. ¿Están delimitados los procedimientos de la Unidad de tránsito?</p>	<p>Nuestros procedimientos en la unidad no están delimitados ya que no existe tiempos exactos para cada actividad que se realice, pero existe un control por parte de la entidad reguladora que es la Agencia Nacional de Tránsito.</p>
<p>12. ¿Cómo funciona el departamento técnico de la Unidad de tránsito?</p>	<p>No contamos con un departamento técnico en la unidad pero si contamos con el talento humano es decir el técnico encargado la Planificación del transporte terrestre y la seguridad vial en el cantón, así como tratamiento de títulos habilitantes.</p>
<p>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</p>	
<p>13. ¿El proceso para receptar talento humano es el adecuado?</p>	<p>Desde mi punto de vista y dado que la Unidad no puede realizar este proceso, el departamento</p>

	encargado es talento humano y lo hace cumpliendo con los reglamentos y lo que dispone la ley.
14. ¿El talento humano cumple con los requerimientos del puesto laboral?	Correspondiente al talento humano en un 70% el talento humano que ha enviado el departamento de talento humano cumple con requerimientos que se necesita para el puesto.
15. ¿Se cumplen con las prestaciones y beneficios que exige la ley a los colaboradores?	No habido ningún inconveniente con el talento humano ya que se cumple con lo que dispone la ley, esto se debe a que el GAD es autónomo.
16. ¿Con que frecuencia se capacita al Talento Humano? - Nunca - A veces - Frecuentemente	El talento humano últimamente no cuenta con un proceso de capacitación de ninguna índole, quizá por falta de recursos o no se ha brindado mayor importancia.
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
17. ¿Cómo califica Ud. el trato que recibe el usuario por parte de sus colaboradores? - Malo - Regular - Bueno	Es regular ya que el talento humano cuenta con experiencia, pero no está capacitado para brindar atención y un servicio al usuario.
18. ¿La Unidad de Tránsito cuenta con procedimientos para la prevención de riesgos?	No se cuenta con procedimientos para prevenir riesgos laborales dentro de la Unidad.
GESTIÓN DE LA CALIDAD	
19. ¿Ha determinado las cuestiones externas e internas relevantes quienes forman parte de la Unidad, la consecución y la satisfacción del usuario? (DOFA)	No se ha determinado ninguna cuestión los mismos que no ha mostrado mayor importancia.
20. ¿Se ha establecido y comunicado la visión, política y objetivos del sistema de gestión de calidad en el servicio, los	No se ha realizado ya que no se encuentra establecido ninguno de estos elementos para la Unidad de Tránsito ya que solo se somete a lo que dispuesto y establecido por el GAD.

cuales han de ser compatibles con la dirección de la Unidad?	
21. ¿La Unidad ha previsto las acciones necesarias para la prestación del servicio de calidad en los procesos del sistema de la Unidad de Tránsito?	No se ha establecido acciones necesarias para prestar un servicio de calidad al usuario se lo realiza de manera empírica y experiencia del talento humano de la Unidad.
22. ¿La Unidad labora con un enfoque dirigido al usuario del servicio?	Si se labora con este tipo de enfoque pero en ocasiones se sale de nuestras manos ya que nosotros dependemos de un sistema informático para la prestación de servicio y es muy inestable y eso hace que se exista demoras en el sistema.
23. ¿La Unidad cuenta con herramientas de calidad para brindar un servicio de calidad al usuario?	No se ha utilizado herramientas de calidad para lo cual si se ha considerado realizarlo posteriormente ya que la unidad brinda un servicio directo con el usuario.
24. ¿Existe un proceso definido para la revisión y comunicación con los usuarios de la información relativa a los servicios y consultas?	Existe un proceso empírico, pero no está claro y en ocasiones causa demoras. En cuanto a la comunicación con los usuarios es pobre ya que se utiliza recursos mínimos.
25. ¿Se ha establecido cuándo debería ser analizado y valuado el desempeño organizacional para generar un servicio de calidad?	No se lo ha establecido, solo nos regimos a los establecido por el departamento de talento humano y departamento de gestión de la calidad del GAD Colta.
23. ¿La Unidad ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del usuario y mejorar su satisfacción?	No se ha determinado tales cuestiones ya que no hemos prestado mayor interés.

Fuente: Entrevista aplicada

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018.

3.7.3 Resultados obtenidos de la entrevista realizada al representante del departamento de la Gestión de la Calidad del GADMC-COLTA

PREGUNTAS	RESPUESTAS
<p>1. ¿Cuáles son las actividades que tiene su departamento a cargo?</p>	<p>* Coordinación interna y externa de actividades del GADMCC.</p> <p>* Control y evaluación de la gestión de las diferentes dependencias del GADMCC.</p> <p>* Gestión del financiamiento para la ejecución de proyectos ante organismos nacionales e internacionales.</p>
<p>2. ¿Cuál es la labor que el departamento realiza dentro de la Unidad de Tránsito?</p>	<p>Control y evaluación de la gestión, por intermedio de la Dirección de Planificación.</p>
<p>3. ¿Cómo lleva usted el control del cumplimiento de las actividades dentro de la Unidad de tránsito del GADMC - COLTA?</p>	<p>Solicitud de informes periódicos sobre las actividades de la Unidad de Tránsito (para la rendición de cuentas del GADMCC) y seguimiento a convenios y observaciones de Contraloría (cumplimiento).</p>
<p>4. ¿En base a qué normativa usted controla el cumplimiento de actividades u otros aspectos de la Unidad de tránsito? (ISO 9001:2015)</p>	<p>* En base al Organigrama Funcional del GADMCC</p> <p>* Nos e ha podido implementar la ISO 9001:2015 por la dificultades administrativas y financieras que se presentan en la función pública .</p>
<p>5. ¿La Unidad de Tránsito cuenta con procedimientos para la prevención de riesgos?</p>	<p>Sí, todas las dependencias el GADMCC (Competencia de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional)</p>
<p>6. ¿Ha determinado las cuestiones externas e internas relevantes en el propósito de su organización, la consecución y la satisfacción del usuario y la dirección estratégica de la Unidad de Tránsito? (FODA)</p>	<p>No, en el año 2019 no se ha determinado. En 2017 lo hicieron los funcionarios de la Unidad como parte capacitación de Planificación estratégica que brindó el GADMCC.</p>

7. ¿Se ha establecido y comunicado la visión, política y objetivos del sistema de gestión de calidad?	No se cuenta con un sistema en sí, sino más bien con una dirección que cumpla con esta función.
8. ¿La Unidad ha previsto las acciones necesarias para la prestación del servicio de calidad en los procesos de la Unidad de Tránsito?	No, se han establecido ni previsto dichas acciones.
9. ¿La Unidad labora con un enfoque dirigido al usuario del servicio?	Sí, pero no con base en el sistema de gestión de la calidad (del cual se carece)
10. ¿Se han determinado y controlado los recursos necesarios para garantizar un servicio válido, fiable y de calidad, cumpliendo con las necesidades del usuario?	No, los recursos se destinan en función de otros parámetros.
11. ¿Se ha establecido cuándo debería ser analizado y valuado el desempeño organizacional?	Sí, con base en la normativa del sector público que establece actividades tales como auditorías de gestión, rendición de cuentas, sistema de evaluación de SEMPLADES

Fuente: Entrevista realizada

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018.

3.7.4 Resultados obtenidos de la Ficha de Observación del Mobiliario y del Sistema Informático de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA

MOBILIARIO Y SISTEMA INFORMÁTICO		
Elementos	Calificación	Observaciones
Infraestructura	Bueno	- Construcción moderna - Lugar amplio para brindar el servicio, atención al usuario y cómodo para el talento humano. - Ubicación adecuada para llegar con facilidad y accesibilidad de todos los usuarios.
Suministros de oficina	Excelente	- Se cuenta con los suministros necesarios, mismos que son otorgados por bodega del GAD.
Mobiliario de oficina	Bueno	- Armarios en buen estado para archivo de toda la documentación. - Muebles mayormente cómodos. - Servicios higiénicos limpios. - Se ha observado que se archiva documentación en
Equipos de computo	Bueno	- Computadoras y herramientas de computo en buen estado.
Registro de inventario de equipos	Bueno	- Cada miembro tiene a su cargo los equipos necesarios para realizar su labor mediante actas de entrega-recepción entregadas por bodega del GAD.
Sistema informático	Regular	- El sistema informático con el que cuenta la Unidad de Tránsito es denominado AXIS 4.0, elaborado para el proceso de matriculación vehicular, entre otros.

Fuente: Ficha de Observación realizada

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018.

3.8 Diagnóstico de la situación actual

ITEMS	PARÁMETRO PRINCIPAL	SITUACIÓN ACTUAL	ACCIÓN DE MEJORA
Administración	Planificación	Se pudo establecer que no cuenta con procesos autónomos, más bien se adhieren a la planificación y organizacional estratégica del GAD cantonal, así como la dirección y Control, con cada departamento encargado.	Estos aspectos se solucionará en el proceso de Mejora como requisito del Sistema de Gestión de Calidad.
	Organización		
	Dirección		
	Control		
Prestación del servicio de la UTC - TTTSV - GAD COLTA	Atribuciones de la Unidad de Tránsito	Las atribuciones que le corresponde a la Unidad de Tránsito del GAD de Colta, estan enmarcadas en lo que corresponde a la Planificación, organización y regulación cantonal del transporte terrestre, tránsito y seguridad Vial.	Creación de mecanismos de gestión eficientes que mejore su desempeño institucional y genere parámetros estandarizados de gestión de calidad, basados en la norma ISO 9001:2015 y de esta manera garantizar el control y la mejora continua de todos los procesos que intervienen la prestación del servicio, para satisfacer los requerimientos de los usuarios y de esta manera incrementar el número de usuarios.
	Procedimientos/ Pasos/ Instrucciones	No existen procedimientos y procesos propios de las actividades a la que se dedica la unidad sin embargo se realiza un informe de control de calidad semestral en base a actividades cumplidas.	
	Forma de trabajo técnico	El trabajo técnico lo hace el profesional encargado de dicha actividad, sin embargo no existe mayor disponibilidad ni se presta mayor interes para la elaboraión de un verdadero trabajo técnico.	
	Gestión del TH	la Unidad no puede realizar los procesos en cuanto a la gestión del talento humano pero sí ha participado en ello, el departamento encargado es talento humano y lo hace cumpliendo con los reglamentos y lo que dispone la ley.	
	Equipos, equipamiento y espacio Físico	La infraestructura, personal y equipamiento se lo considera bueno sin embargo existe un gran porcentaje (80%) de usuarios que se siente insatisfecho con el servicio recibido.	
	Talento Humano		
	Riesgos empresariales		
Sistema de Gestión de la Calidad	La organización y su contexto	En relación a los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los usuarios de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA, se pudo concluir que no se encuentran satisfechos con la calidad del servicio recibido. El departamento de Gestión de Calidad encargado de realizar esta actividad pero ha sabido manifestar que no se ha podido implementar una norma de estandarización por dificultades administrativas, financieras que se presentan en la función pública.	
	Liderazgo		
	Planificación		
	Apoyo		
	Operación		
	Desempeño		
	Mejora		
	Usuarios		

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2018.

3.9 Comprobación de las interrogantes de estudio (Hipótesis) contrastación de los resultados estadísticos

Una vez analizada la información obtenida en las entrevistas realizadas a la Ing. Wilma Amancha, Jefe de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA, se pudo evidenciar que existen falencias en el servicio que brinda a los usuarios, se pudo establecer que:

- La Unidad de Tránsito no cuenta con procesos autónomos, más bien se adhieren a la planificación estratégica del GAD cantonal.
- No existen procedimientos y procesos propios de la actividad a la que se dedica la unidad, sin embargo, se realiza un informe de control de calidad semestral en base a actividades cumplidas.

En relación a los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los usuarios de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA, se pudo concluir que:

- No se encuentran satisfechos con la calidad del servicio recibido.
- La infraestructura, personal y equipamiento lo consideran bueno, sin embargo, existe un gran porcentaje (80%) de usuarios que se siente insatisfecho con el servicio recibido.

Con los datos obtenidos en la interrogante 8 se pudo comprobar la importancia de la presente investigación ya que:

- Se requiere de la creación de mecanismos de gestión eficientes que mejore su desempeño institucional y genere parámetros estandarizados de gestión de calidad, basados en la norma ISO 9001:2015 y de esta manera garantizar el control y la mejora continua de todos los procesos que intervienen la prestación del servicio, para satisfacer los requerimientos de los usuarios y de esta manera incrementar el número de usuarios.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 Título

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL GADM CANTÓN COLTA PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

4.2 Diagnóstico en relación situación actual

El Cantón Colta actualmente cuenta con la UTC-TTTSV-GADMC-Colta, con su ente regulador que es la Agencia Nacional de Tránsito y el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, que tras el estudio realizado nos ha reflejado el siguiente:

ITEMS	SITUACIÓN ACTUAL
Administration	Se pudo establecer que no cuenta con procesos autónomos, más bien se adhieren a la planificación y organizacional estratégica del GAD cantonal, así como la dirección y Control, con cada departamento encargado.
Prestación del servicio de la UTC - TTTSV - GAD COLTA	Las atribuciones que le corresponde a la Unidad de Tránsito del GAD de Colta, están enmarcadas en lo que corresponde a la Planificación, organización y regulación cantonal del transporte terrestre, tránsito y seguridad Vial.
	No existen procedimientos y procesos propios de las actividades a la que se dedica la unidad sin embargo se realiza un informe de control de calidad semestral en base a actividades cumplidas.
	El trabajo técnico lo hace el profesional encargado de dicha actividad, sin embargo no existe mayor disponibilidad ni se presta mayor interés para la elaboración de un verdadero trabajo técnico.
	La Unidad no puede realizar los procesos en cuanto a la gestión del talento humano, pero sí ha participado en ello, el departamento encargado es talento humano y lo hace cumpliendo con los reglamentos y lo que dispone la ley.

	La infraestructura, personal y equipamiento se lo considera bueno sin embargo existe un gran porcentaje (80%) de usuarios que se siente insatisfecho con el servicio recibido.
Sistema de Gestión de la Calidad	En relación a los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los usuarios de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA, se pudo concluir que no se encuentran satisfechos con la calidad del servicio recibido. El departamento de Gestión de Calidad encargado de realizar esta actividad pero ha sabido manifestar que no se ha podido implementar una norma de estandarización por dificultades administrativas, financieras que se presentan en la función pública.

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

4.3 Contenido de la propuesta

4.3.1 *Preámbulo*

Él va dirigido a la Unidad de Tránsito del GADM cantón Colta, debido a que no cuenta con un diseño de gestión de calidad para brindar un servicio de calidad a todos los usuarios, esto servirá para brindar una atención de calidad, eficiente, eficaz y oportuno; agilizar sus procesos y procedimientos y optimizar recurso tanto como el talento humano y materiales.

En este diseño de detallaran todos los procesos a seguir en cada uno de los requisitos que tiene la norma ISO 9001:2015.

Este estudio se realizó debido a que en Ecuador los GAD's ha asumido sus competencias en materia de transporte terrestre tránsito y seguridad vial desde el año 2015 aproximadamente, ya que para están entidades son nuevos retos en los que se presentan inconvenientes a diario como son una mala administración, no cuentan con procedimientos propios u autónomos o la falta de estándar para este, demoras en el sistema, una mala y no se puede brindar un servicio de calidad.

Este diseño servirá para que la unidad de tránsito tenga un mayor conocimiento acerca de un sistema de gestión de calidad para brindar un servicio, debido a que existen varios procesos que nos son autónomos ni están estandarizados.

Mediante el uso de este diseño se estandarizará cada uno de sus procedimientos que mediante resoluciones y ordenanza ha adquirido la de la Unidad de Tránsito y así evitar inconvenientes en la prestación de su servicio.

4.4 Diseño de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la calidad de servicio en la unidad técnica de control del transporte terrestre tránsito y seguridad vial de GADM cantón Colta

4.4.1 Objeto y campo de aplicación

La Unidad Técnica de Control de Transporte Terrestre, tránsito y seguridad Vial del GADM-Cantón Colta, requiere la aplicación de un Sistema de Gestión de la Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015, que se adopte al tipo de servicio que brinda esta institución pública. En las instituciones públicas que son quienes prestan un servicio, la Certificación ISO se ha convertido en un requerimiento indispensable para establecer estándares internacionales de calidad que satisfagan las necesidades y requerimientos de sus usuarios.

Este diseño va dirigido exclusivamente a la UTC-TTTSV-GADMC-Colta, así como el desarrollo de la Norma está basado en los siguientes beneficios:

- a) Diseñar y aplicar los diez requisitos de la Norma ISO 9001:2015 para lograr la calidad en el servicio que se entrega a los usuarios.
- b) Manifestar la capacidad de proporcionar un servicio que satisfagan las necesidades del usuario y los requerimientos legales y reglamentarios.
- c) Incrementar la satisfacción y el número de usuarios de la Unidad de Tránsito, a través de una aplicación eficaz del sistema tomando en cuenta los procesos para la mejora continua y asegurar la satisfacción y conformidad de los requerimientos del usuario del servicio.

4.4.2 Referencia Normativa

La Unidad Técnica de Control de Transporte Terrestre, tránsito y seguridad Vial del GADM-Cantón Colta, para diseñar el Sistema de Gestión de Calidad tiene como referencias normativas las siguientes:

- a) Constitución de la República de Ecuador
- b) Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV)
- c) Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial.
- d) Resoluciones administrativas y de directorio
- e) Ordenanzas municipales
- f) Códigos que lo rigen
- g) Ley de compañías
- h) Código del trabajo
- i) ISO 9000:2015, Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- j) ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos

4.4.3 Términos y definiciones

Los términos y definiciones aplicables para el desarrollo del diseño de la Norma serán adquiridos de la Norma ISO 9000, (2015) y son:

- **Sistema:** conjunto de elementos que están relacionados entre sí.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación potencial no deseable.
- **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Actividad:** El menor objeto de trabajo identificado en un proyecto.
- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla la organización al más alto nivel.
- **Ambiente de trabajo:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- **Aseguramiento de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- **Asociación:** Organización formada por organizaciones o personas miembro.
- **Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplan criterios de auditoria.
- **Calidad:** conjunto de características de un servicio que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades del usuario.
- **Capacidad:** Aptitud de un objeto para realizar una salida que cumplirá los requisitos para esta salida.

- **Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
- **Competencia:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr resultados previstos.
- **Confiabilidad:** Capacidad para desempeñar cómo y cuándo se requiera.
- **Conflicto:** Desacuerdo, que surge de una queja presentada a un proveedor de PRC.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Contexto de la organización:** Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.
- **Control de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Control de cambios:** Actividades para controlar las salidas después de la aprobación formal de su información sobre configuración del producto.
- **Datos:** Hechos sobre un objeto.
- **Desempeño:** Resultado medible.
- **Diseño y desarrollo:** Conjunto de procesos que transforman los requisitos para un objeto en requisitos más desarrollados para ese objeto.
- **Documento:** Información y el medio en el que está contenida.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Estrategia:** Plan para lograr un objetivo a largo plazo o global.
- **Éxito:** Logro de un objetivo.
- **Factor humano:** Característica de una persona que tiene un impacto sobre un objeto bajo consideración.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Gestión de la calidad:** Gestión con respecto a la calidad.
- **Información:** Datos que poseen significado.
- **Infraestructura:** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- **Innovación:** Objeto nuevo o cambiado que crea o redistribuye valor.
- **Medición:** Proceso para determinar un valor.
- **Mejora:** Actividad para mejorar el desempeño.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- **Mejora de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- **Misión:** Propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Objetivo:** Resultado a lograr.
- **Objetivo de la calidad:** Objetivo relativo a la calidad.
- **Organización:** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.
- **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Plan de la calidad:** Especificación de los procedimientos y recursos asociados a aplicar, cuándo deben aplicarse y quién debe aplicarlos a un objeto específico.

- **Planificación de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.
- **Política de la calidad:** Política relativa a la calidad.
- **Procedimiento:** Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **Proceso de medición:** Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.
- **Proveedor:** Organización que proporciona un producto o un servicio.
- **Proyecto:** Proceso único, consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
- **Responsable de la resolución de conflictos:** Persona individual designada por un proveedor de PRC para ayudar a las partes en la resolución de un conflicto.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Requisito de la calidad:** Requisito relativo a la calidad.
- **Requisito legal:** Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.
- **Requisito reglamentario:** Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.
- **Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.
- **Revisión:** Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos.
- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre.
- **Salida:** Resultado de un proceso.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.
- **Seguimiento:** Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.
- **Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
- **Servicio al cliente:** Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.
- **Sistema:** Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.
- **Sistema de gestión de la calidad:** Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad.
- **Sistema de información:** Red de canales de comunicación utilizados dentro de una organización.
- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.
- **Visión:** Aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.

4.4.4 Contexto de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA

4.4.4.1 Conocimiento de la organización y su contexto

La Unidad Técnica de Control de Transporte Terrestre, tránsito y seguridad Vial del GADM-Cantón Colta, mediante el análisis de la situación actual determinó los elementos positivos y negativos tanto internos como externos que influyen en su direccionamiento organizacional, así como del Sistema de Gestión de la Calidad.

Tabla 1-4: Matriz de la parte interesada de la UTC-TTTSV-GADMC-Colta

PARTE INTERESADA	ROL	JERARQUIZACIÓN DE SU PODER
Ministerio de Transportes y Obras Públicas (MTOB)	Entidad Rectora del Sistema Nacional de Transporte, encargado de la construcción y mantenimiento de toda la red vial a nivel nacional.	Alto
Concejo Nacional de Competencias (CNC)	Encargado de emitir y hacer cumplir competencias referente a transporte terrestre tránsito y seguridad vial.	Alto
Asociación de Municipalidades del Ecuador	La Asociación de Municipalidades Ecuatorianas es una instancia asociativa de GAD's municipales y metropolitanos que promueve la construcción de un	Alto
GAD Municipal Colta	Encargado de brindar servicio de matriculación y emisión de títulos habilitantes.	Alto
Agencia Nacional de Tránsito (ANT)	Regula, planifica y controla el transporte, tránsito y seguridad vial, mediante la emisión de permisos de operación, licencias de conducir y formulación y aplicación de la normativa para el bienestar del usuario.	Alto
Concejo Cantonal	Encargado de contribuir a la defensa de los bienes y recursos municipales y al incremento de los mismos, coadyuvar celosamente al cabal cumplimiento de los fines y funciones municipales.	Alto
Talento humano (colaboradores)	Personal que ayudan a brindar el servicio y son remuneradas de acuerdo a las exigencias de la ley.	Alto
Usuario del servicio	Grupo de personas que demanda del servicio de la Unidad de Tránsito de GAD Colta.	Alto

Fuente: UTC-TTTSV-GADMCC

Elaborado por: Yantalema Mayra

Registro 1-4: Análisis DOFA de la UTC-TTTSV-GADMCC

FACTORES		DIMENSIONES				
		DEBILIDADES (D)	OPORTUNIDADES (O)	FORTALEZAS (F)	AMENAZAS (A)	
Diagnóstico situación actual	Administración		X			
	Prestación del servicio de la UTC-TTTSV-GADMCC-COLTA	Atribuciones		X		
		Procedimientos	X			
		Trabajo técnico			X	
		Gestión TH	X			
		Equipos, equipamiento y espacio físico	X			
		Talento humano		X		
		Riesgos empresariales	X			
SGC	Servicio	Matriculación y título habilitantes		X		
	Talento humano	Capacitación	X			
		Conocimiento	X			
	Marco legal y convenios	Regulación y Control de la Unidad de Tránsito: ANT - GADMCC				X
		Convenios Interinstitucionales: GADP CH - AME-POLICIA NACIONAL		X		
	Tecnológico	Internet		X		
		Sistema AXIS 4.0		X		
	Clientes	Usuarios del servicio		X		
	Proveedor	ANT - CNT		X		

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

4.4.4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Para brindar un servicio efectivo servicio en la Unidad de Tránsito, es de indispensable determinar o dar a conocer las partes interesadas las mismas que pueden verse afectadas de una u otra manera por alguna actividad o proceso que se realice para el cumplimiento de Sistema de Gestión de la Calidad.

Registro 2-4: Análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

ASPECTOS PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	TIPO DE INFORMACIÓN	BENEFICIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
					REQUISITOS DEL USUARIO DEL SERVICIO	MARCO LEGAL	
GAD Municipal de Colta	Mediante ordenanzas, asumir las atribuciones en materia de transporte, terrestre, tránsito y seguridad vial	Garantizar y certificar un servicio óptimo	Documentada	Alta	Positivo	Actual	El GAD Municipal de Colta cumple con asumir las competencias en materia de transporte mediante ordenanza municipal
Agencia Nacional de Tránsito (ANT)	Regular y controlar que los GAD's cumplan con sus obligaciones	Certificar un óptimo servicio en cada uno de los GAD's que asumieron la competencia en materia de transporte	Documentada	Alta	Positivo	Actual	La ANT cumple con la emisión de disposiciones mediante resoluciones de directorio y administrativas para los GAD's que asumieron las competencias en materia de transporte
UTC-TTTSV-GADMC Colta	Regular, planificar y controlar el transporte terrestre, tránsito y seguridad vial	Brindar un servicio óptimo y de calidad	Documentada	Alta	Positivo	Actual	La Unidad de Tránsito brinda de forma normal las actividades de matriculación y emisión de títulos habilitantes
Usuarios del servicio	Satisfacer requisitos y expectativas	Obtener un servicio de calidad	Documentada	Alta	Positivo	Actual	La Unidad de Tránsito mantiene contacto directo con los usuarios, y sus actividades no realizan de manera autónoma
Talento Humano	Beneficios y remuneraciones que exige la ley	Adquirir motivaciones o incentivos por parte de la institución	Documentada	Alta	Positivo	Actual	Talento humano poco desmotivado por bajos conocimientos en materia de tránsito y falta de capacitación
Proveedor	Abastecer de un sistema óptimo (AXIS 4.0)	Adquirir grandes beneficios en los usuarios del sistema	Documentada	Baja	Positivo	Actual	El sistema nacional AXIS 4.0 está proporcionado por la ANT en su matriz Quito, el mismo que es bastante deficiente

Fuente: Sistema de Gestión de la Calidad (NORMA ISO 9001, 2015)

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

4.4.4.3 *Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad*

La aplicación a la prestación del servicio de matriculación y emisión de títulos habilitantes es directa por parte del Sistema de Gestión de la Unidad Técnica de Control de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del GAD municipal de Colta.

La Unidad de Tránsito está obligada a cumplir con la aplicación de los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015, siempre que sean aplicables en el alcance de cumplimiento de su sistema de gestión de calidad.

El alcance de este sistema de gestión de la calidad debe ser detallada e forma documentada, donde se dé a conocer y se establezca el tipo de servicio y la justificación de cada uno de los registros de la norma internacional que no sea aplicable a la institución pública.

Registro 3-4: Alcance contexto de la UTC-TTTSV-GADMCC

REQUISITOS DELSGC ELEMENTOS DE LA UNIDAD DE TRÁNSITO	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD																					NIVEL DE APLICACIÓN		TIPO DE INFORMACIÓN
	Contexto de la Organización			Liderazgo			Planificación			Apoyo			Operación			Evaluación del desempeño			Mejora			SI	NO	
	Bueno	Malo	Regular	Bueno	Malo	Regular	Bueno	Malo	Regular	Bueno	Malo	Regular	Bueno	Malo	Regular	Bueno	Malo	Regular	Bueno	Malo	Regular			
Jefe de la Unidad de Tránsito	X																					X		Documentada
Gestión de Talento Humano	X																					X		Documentada
Atención al Usuario	X																					X		Documentada
Partes interesadas	X																					X		Documentada
Mejora continua		X		X			X				X	X				X		X				X		Documentada
Procesos del SGC	X			X			X				X	X			X		X					X		Documentada

Fuente: Sistema de Gestión de la Calidad (NORMA ISO 9001, 2015)

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

4.4.4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

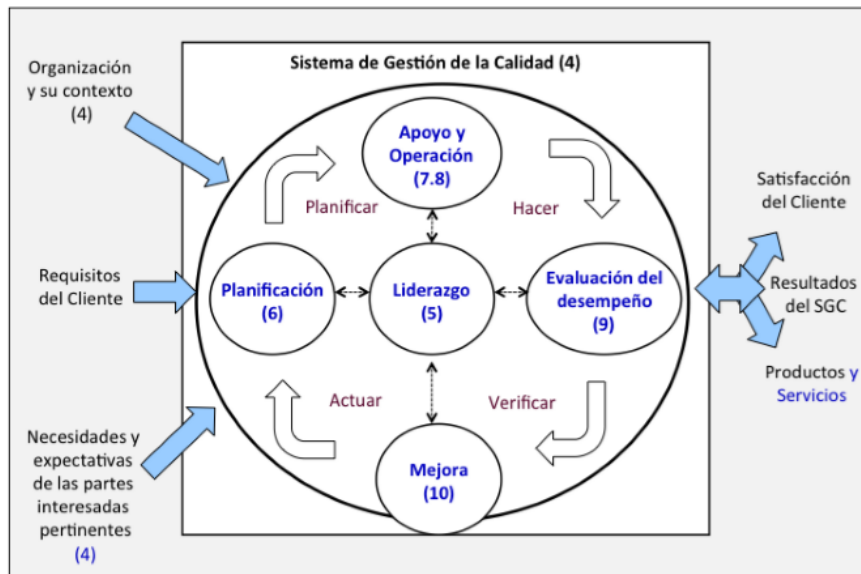


Gráfico 1-4: Representación de la estructura de la Norma Internacional ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA

Fuente: Sistema de Gestión de la Calidad (NORMA ISO 9001, 2015)

La (NORMA ISO 9001, 2015) tiene su fundamento en el ciclo de la Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) el mismo que puede aplicarse como un todo, en la siguiente gráfica se ilustra como los capítulos 4 a 10 pueden agruparse en relación con el ciclo PHVA.

Los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de la Norma ISO 9001:2015.

a. Macro procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

La Unidad Técnica de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del GADM Cantón Colta, de servicio de matriculación y emisión de títulos habilitantes deberá estar constituida por los siguientes macro procesos.

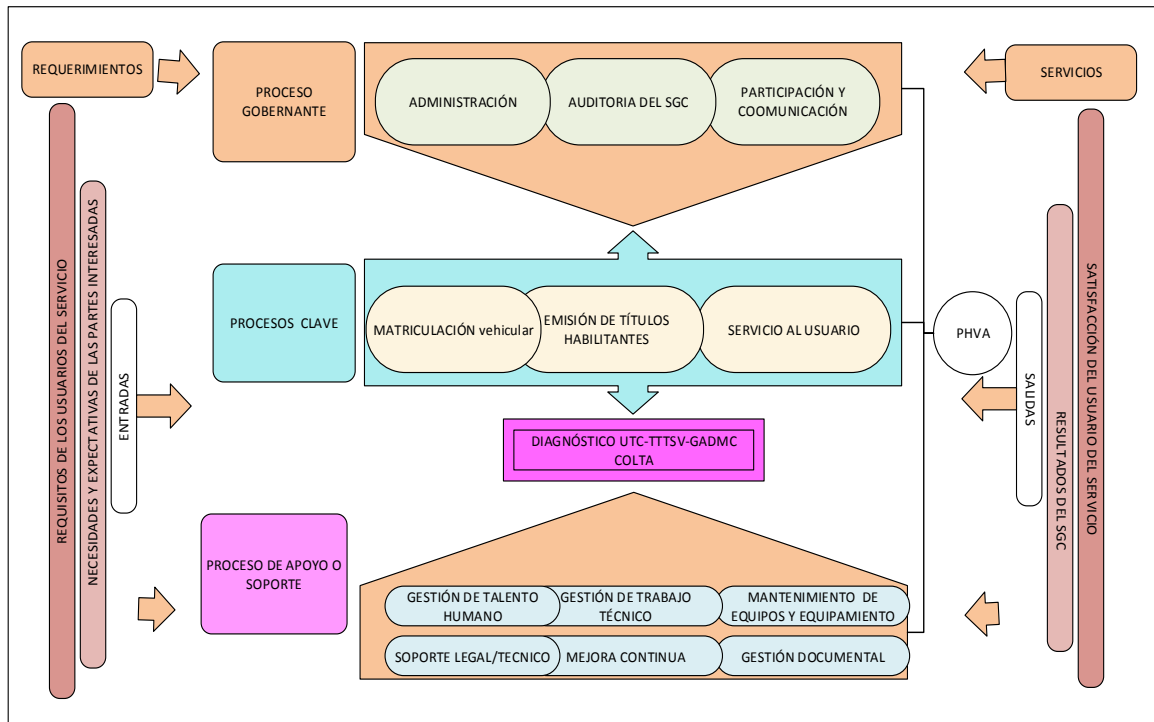


Gráfico 2-4: Macro procesos de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA

Fuente: Sistema de Gestión de la Calidad (NORMA ISO 9001, 2015)

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

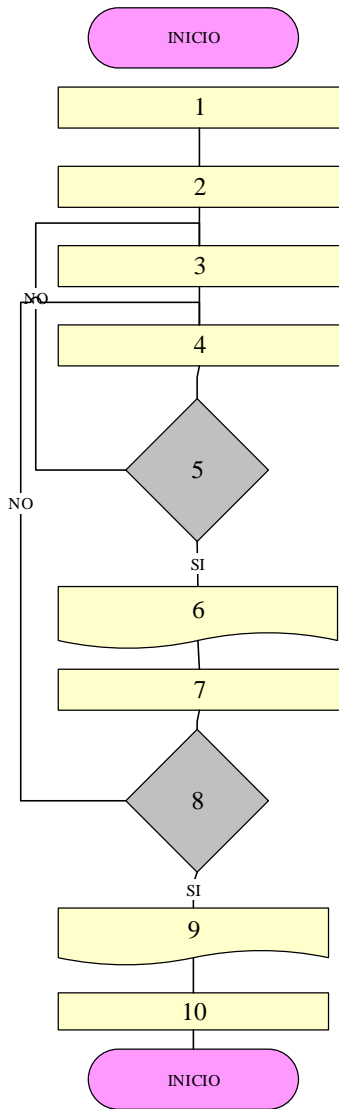
b. Procesos

La UTC-TTTSV-GADC-Colta, debe determinar los procedimientos necesarios que permitan establecer, implementar y contar con una forma específica y para ellos se dará énfasis en los procesos claves, es decir matriculación vehicular, títulos habilitantes y servicio al usuario.

Proceso 1: Matriculación vehicular


Actividades:	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación del servicio - Servicio al usuario - Fijación del cuadro tarifario
Elementos:	<ul style="list-style-type: none"> - Talento humano - Equipo tecnológico - Espacio físico / infraestructura - Vehículos - documentación

Método:




1. Saludo de bienvenida
2. Dialogo amable con el usuario
3. Informar los requisitos al usuario
4. Revisar el cumplimiento de los requisitos y/o documentos
5. Verificación del cumplimiento de requisito
6. Revisión técnica vehicular visual del vehículo
7. Cancelación de rubros del GAD y ANT
8. Generación de turno, acorde a la necesidad o pedido del usuario
9. Digitación de datos en el sistema Axis 4.0
10. Entrega del adhesivo – especie valorada

Procedimiento 1-4: Planificación del servicio del Matriculación Vehicular.

	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	CÓDIGO: PPM-001
<p>a) Objetivo: Organizar de manera efectiva el manejo de las actividades del proceso de matriculación vehicular.</p>		
<p>b) Alcance: Organizar de manera efectiva el manejo de las actividades del proceso de matriculación vehicular.</p>		
<p>c) Referencias: Resoluciones ANT, Ordenanzas GAD, PDOT, Resolución N° 008-DIR-2017 y sus reformas.</p>		
<p>d) Términos y definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Actividad: Conjunto de trabajos o acciones organizadas que son hechos con un fin determinado por una persona, una profesión o una entidad.• Adhesivo o revisión vehicular: Lámina de papel, plástico u otro material con un texto impreso que, que habilita an vehicula circular por las vías del país.• Calidad: Consideración social, civil o política, en especial cuando supone cierto prestigio, o circunstancias personales de un individuo en relación con algún empleo o dignidad.• Cliente/usuario: Que usa habitualmente un servicio.• Infraestructura: Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.• Matricula: título habilitante que acredita la inscripción de un vehículo a motor en los GADS o Mancomunidades competentes en matriculación vehicular, como requisito obligatorio para su circulación.• Planificación: Los esfuerzos que se realizan a fin de cumplir objetivos y hacer realidad diversos propósitos que se enmarquen.• Servicio: Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un usuario.• Suministros: menciona tanto a la provisión de víveres o utensilios como a los objetos y efectos que se han suministrado.• Vehículo: un medio de locomoción que permite el traslado de un lugar a otro de personas o cosas.		


e) Responsables:		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo de auto dirigido (EAD) ▪ Equipo de prestación del servicio (EPS) 		
f) Descripción Método:		
NÚMERO	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
1	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Asignación de equipos] A --> B[Asignación de Talento Humano] B --> C{Verificación d equipos y talento humano} C -- NO --> A C -- SI --> D[Funcionalidad del sistema AXIS 4.0] D --> FIN([FIN]) </pre>	Necesidad de un servicio de matriculación vehicular en la UTC-TTTSV-GADMCC.
2		Asignación de equipos necesarios y disponibilidad de los mismos.
3		Se asignará el talento humano con los conocimientos necesarios para colaborar con el servicio de matriculación vehicular.
4		Verificación del funcionamiento adecuado de los equipos y disponibilidad de talento humano.
5		Disponibilidad de la funcionalidad del sistema axis 4.0 para matriculación vehicular.
6		Inicio de la prestación del servicio.
Elaborado por: Mayra Yantalema	Aprobado por: Jefe de la UTC-TTTSV-GADMCC	Fecha:

Procedimiento 2-4: Servicio al usuario

	PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO AL USUARIO DE LA UTC- TTTSV-GADMC-COLTA	CÓDIGO: PPM-002
a) Objetivo: Lograr la satisfacción del usuario del servicio en la UTC-TTTSV-GADMCC, cumpliendo sus expectativas y necesidades del servicio.		
a) Alcance: Enfocado al talento humano de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA, para ejecutar el mantenimiento del mismo.		
b) Referencias: Macro procesos, Resoluciones ANT, Ordenanzas GAD.		
c) Términos y definiciones: <ul style="list-style-type: none">▪ Actividad: Conjunto de trabajos o acciones organizadas que son hechos con un fin determinado por una persona, una profesión o una entidad. Respuesta positiva de algo.▪ Calidad: Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.▪ Cliente/usuario: Que usa habitualmente un servicio. Infraestructura: Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.▪ Matricula: título habilitante que acredita la inscripción de un vehículo a motor en los GADS o Mancomunidades competentes en matriculación vehicular, como requisito obligatorio para su circulación.▪ Necesidad: Acto o cosa que una persona considera necesaria o conveniente para ella.▪ Planificación: Los esfuerzos que se realizan a fin de cumplir objetivos y hacer realidad diversos propósitos que se enmarquen.▪ Satisfacción: Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.▪ Servicio: Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un usuario.▪ Suministros: menciona tanto a la provisión de víveres o utensilios como a los objetos y efectos que se han suministrado.▪ Vehículo: un medio de locomoción que permite el traslado de un lugar a otro de personas o cosas.		

d) Responsables:		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo de auto dirigido (EAD) ▪ Equipo de prestación del servicio (EPS) 		
e) Descripción Método:		
NÚMERO	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
1	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Necesidad[Necesidad del servicio en la UTC-TTTSV-GADMCC] Necesidad --> Requerimiento[Requerimiento del usuario] Requerimiento --> Disponibilidad{Disponibilidad de TH, Equipos y Sistema de matriculación} Disponibilidad -- NO --> INICIO Disponibilidad -- SI --> Proceso[Inicia el proceso de servicio al usuario] Proceso --> FIN([FIN]) </pre>	Inicio del procedimiento de servicio al usuario.
2		Deseo del usuario de utilizar uno de los servicios de la UTC-TTTSV-GADMCC.
3		Demanda de los usuarios de acuerdo a las características del servicio.
4		Verificación de disponibilidad de talento humano y funcionamiento óptimo del sistema de matriculación.
5		Desarrollar el proceso por la que el usuario ha optado la Unidad de Tránsito.
6		Entrega de un servicio de calidad, eficiente y eficaz.
Elaborado por: Mayra Yantalema	Aprobado por: Jefe de la UTC-TTTSV-GADMCC	Fecha:

Procedimiento 3-4: Fijación del cuadro tarifario


 UTC-TTTSV GADMC-COLTA	PROCEDIMIENTO PARA LA FIJACIÓN DEL CUADRO TARIFARIO EN LA UTC-TTTSV-GADMC-COLTA	CÓDIGO: PPM-003
b) Objetivo: Determinar y legalizar las tarifas de acuerdo a las actividades que intervienen el SGC.		
f) Alcance: Analizar el cuadro tarifario propuesto por la Agencia Nacional de Tránsito de acuerdo a las características del servicio.		
g) Referencias: Macro procesos, Resoluciones No. 071-DIR-2017-ANT, Ordenanzas GAD.		
h) Términos y definiciones: <ul style="list-style-type: none">▪ Costo: Cantidad de dinero que cuesta una cosa.▪ Cliente/usuario: Que usa habitualmente un servicio.▪ Fijación: Acción de fijar algo.▪ Matricula: título habilitante que acredita la inscripción de un vehículo a motor en los GADS o Mancomunidades competentes en matriculación vehicular, como requisito obligatorio para su circulación.▪ Necesidad: Acto o cosa que una persona considera necesaria o conveniente para ella.▪ Ordenanza: Conjunto de normas u órdenes que rigen o regulan el buen gobierno y funcionamiento de algo, especialmente de una ciudad o comunidad.▪ Resolución: acto y consecuencia de resolver o resolverse (es decir, de encontrar una solución para una dificultad o tomar una determinación decisiva).▪ Satisfacción: Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.▪ Servicio: Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un usuario.▪ Tarifa: es el precio que pagan los usuarios o consumidores de un servicio público al Estado o al concesionario a cambio de la prestación del servicio.▪ Vehículo: un medio de locomoción que permite el traslado de un lugar a otro de personas o cosas.		
i) Responsables: <ul style="list-style-type: none">▪ Alcalde del GADMCC▪ Concejo Cantonal▪ Directorio Agencia Nacional		

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director del departamento financiero del GADMCC ▪ Equipo de auto dirigido (EAD) 		
j) Descripción Método:		
NÚMERO	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
1	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> R1[Requerimiento de una tarifa específica de acuerdo a la tipo y características del servicio] R1 --> R2[Determinación del tipo de servicio] R2 --> R3[Elaboración y redacción del cuadro tarifario] R3 --> R4[Presentación al Concejo Cantonal] R4 --> D1{Aprobación del cuadro tarifario} D1 -- NO --> R1 D1 -- SI --> R5[Elaboración de la Ordenanza para la ejecución del cuadro tarifario] R5 --> D2{Aprobación del señor alcalde} D2 -- NO --> R5 D2 -- SI --> R6[Aplicación de la ordenanza y cobro de las tarifas] R6 --> FIN([FIN]) </pre>	Inicio del procedimiento para elaboración de fijación del cuadro tarifario.
2		Determinación de las características del tipo de servicio.
3		Determinación de los servicios los cuales va brindara la UTC-TTTSV-GADMCC.
4		Redactar el cuadro tarifario de acuerdo a las disposiciones del Directorio de la Agencia Nacional de Tránsito y acorde a las competencias de la UTC-TTTSV-GADMCC.
5		Presentación del cuadro tarifario por el concejo cantonal.
6		Aprobación del cuadro tarifario por el concejo cantonal.
7		Redacción de la Ordenanza para el cobro de rubros en la UTC-TTTSV-GADMCC, elaborado por el secretario del concejo cantonal.
8		Aprobación del cuadro tarifario por el señor alcalde del GADMCC.
9		Comunicación y aplicación la ordenanza con el cuadro tarifario vigente.
10		
Elaborado por: Mayra Yantalema		Aprobado por: Jefe de la UTC-TTTSV-GADMCC
		Fecha:

Proceso 2: Títulos habilitantes

<p>Actividades:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación del servicio - Estudio técnico de factibilidad - Renovación de títulos habilitantes
<p>Elementos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Talento Humano - Equipo tecnológico - Espacio físico - Documentación: Encuestas O-D
<p>Método:</p> <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> 7{7} 7 -- SI --> 8[8] 7 -- NO --> 4 8 --> 9[9] 9 --> 10{10} 10 -- SI --> 11[11] 10 -- NO --> 9 11 --> 12[12] 12 --> 13[13] 13 --> 14([14]) 14 --> 15[15] 15 --> FIN([FIN]) </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo de bienvenida 2. Dialogo amable con el usuario del servicio 3. Informar los requisitos para el proceso al usuario 4. Ingreso de la solicitud suscrita por el representante legal, con los documentos adjuntos como requisitos. 5. Análisis de la solicitud recibida parte de la UTC-TTTSV-GADMCC. 6. Elaboración del estudio técnico de pre factibilidad por parte de la UTC-TTTSV-GADMCC. 7. Elaboración del informe técnico sobre la factibilidad del estudio. 8. Verificación la factibilidad del estudio técnico. 9. Revisión y correcciones por parte del departamento de planificación del GADMCC 10. Presentación de los requisitos para la elaboración de la Constitución Jurídica. 11. Aprobación del informe técnico y requisitos necesarios por parte del concejo cantonal 12. Notificación de la resolución correspondiente por parte del secretario del Secretario del Concejo Cantonal. 13. Emisión del título habilitante aprobado y sumillado por el señor Alcalde del GADMCC 14. Cancelación de rubros del GAD y ANT 15. Matriculación y revisión técnica vehicular para las unidades quienes conforman el título habilitante. 16. Entrega del adhesivo – especie valorada de manera individual al socio de la compañía.

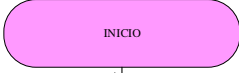
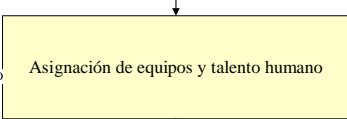
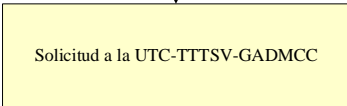
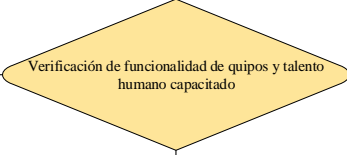
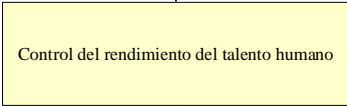

Procedimiento 4-4: Planificación para el servicio de títulos habilitantes

	PROCEDIMIENTO PARA LA PARA LA PLANIFICACIÓN DE TITULOS HABILITANTES EN LA UTC-TTTSV-GADMC-COLTA	CÓDIGO: PPM-004
e) Objetivo: Organizar de manera efectiva y eficiente las actividades para emitir títulos habilitantes en la UTC-TTTSV-GADMCC.		
k) Alcance: Controlar y revisar las actividades inmersos en el proceso para la emisión de títulos habilitantes.		
l) Referencias: Macro procesos, LOTTTSV, Reglamento a la LOTTTSV, Resoluciones-ANT, Ordenanza N° 2016-12.		
m) Términos y definiciones: <ul style="list-style-type: none">▪ Actividad: Conjunto de trabajos o acciones organizadas que son hechos con un fin determinado por una persona, una profesión o una entidad.▪ Calidad: Consideración social, civil o política, en especial cuando supone cierto prestigio, o circunstancias personales de un individuo en relación con algún empleo o dignidad.▪ Constitución Jurídica: es un texto codificado de carácter jurídico-político, fruto de un poder constituyente, que tiene el propósito de constituir la separación de poderes, definiendo y creando los poderes constituidos (legislativo, ejecutivo y judicial).▪ Cliente/usuario: Que usa habitualmente un servicio.▪ Compañía: comercial, sociedad mercantil, corporación o empresa, como en los siguientes usos: Compañía de seguros, también conocida como aseguradora, empresa especializada en los seguros.▪ Expectativa: Es lo que se le muestra en la sociedad. Una expectativa, es lo que ves más allá de lo que puedes ver, puede o no ser realista.▪ Factibilidad: Indica si se dispone de los conocimientos y habilidades en el manejo de métodos, procedimientos y funciones requeridas para el desarrollo e implantación del proyecto.▪ Informe: Exposición escrita sobre el estado de una cosa o de una persona, sobre las circunstancias que rodean un hecho, etc.		


- **Matricula:** título habilitante que acredita la inscripción de un vehículo a motor en los GADS o Mancomunidades competentes en matriculación vehicular, como requisito obligatorio para su circulación.
- **Necesidad:** Acto o cosa que una persona considera necesaria o conveniente para ella.
- **Nómina:** Es la suma de los registros de los socios de la compañía, incluyendo documentos personales, las bonificaciones, entre otros.
- **Ordenanza:** Conjunto de normas u órdenes que rigen o regulan el buen gobierno y funcionamiento de algo, especialmente de una ciudad o comunidad.
- **Requisito:** Cualidad, circunstancia o cosa que se requiere para algo.
- **Resolución:** acto y consecuencia de resolver o resolverse (es decir, de encontrar una solución para una dificultad o tomar una determinación decisiva).
- **Servicio:** Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un usuario.
- **Socios:** Podemos decir que socio es la persona que se une a otra para desarrollar algo en conjunto.
- **Suministros:** menciona tanto a la provisión de víveres o utensilios como a los objetos y efectos que se han suministrado.
- **Tarifa:** es el precio que pagan los usuarios o consumidores de un servicio público al Estado o al concesionario a cambio de la prestación del servicio. En principio, esta tarifa la fija el concesionario libremente.
- **Título habilitante:** Contratos de concesión, permisos y autorizaciones otorgados por el Estado, que tengan como objetivo el aprovechamiento sostenible y la conservación de los recursos.
- **Vehículo:** un medio de locomoción que permite el traslado de un lugar a otro de personas o cosas.

n) Responsables:

- Alcalde del GADMCC
- Concejo Cantonal
- Directorio Agencia Nacional
- Director del departamento de Planificación Territorial del GADMCC
- Equipo de auto dirigido (EAD)

o) Descripción Método:		
NÚMERO	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
1		Necesidad o demanda de un modo de transporte.
2		Asignación de talento humano y equipos necesarios.
3		Ingreso de documentos previos a la obtención de un título habilitante
4		Verificación del funcionamiento correcto de equipos y talento humano eficiente y capacitado.
5		Control del rendimiento del talento humano en cargado: Técnicos de transporte.
6		Inicio de la prestación del servicio previo a la emisión de un título habilitante.
Elaborado por: Mayra Yantalema	Aprobado por: Jefe de la UTC-TTTSV-GADMCC	Fecha:


Procedimiento 5-4: Estudio Técnico de Factibilidad

	PROCEDIMIENTO PARA EL ESTUDIO TECNICO DE FACTIBILIDAD DE LA UTC-TTTSV- GADMC-COLTA	CÓDIGO: PPM-005
<p>d) Objetivo: Lograr satisfacer las necesidades del usuario mediante el cumplimiento de sus expectativas y el apoyo de un equipo técnico que cumpla los requisitos del SGC.</p>		
<p>p) Alcance: Macro procesos, LOTTTSV, Reglamento a la LOTTTSV, Resoluciones-ANT, Ordenanza N° 2016-012, Modelo de Girardotti.</p>		
<p>q) Referencias: Macro procesos, LOTTTSV, Reglamento a la LOTTTSV, Resoluciones-ANT, Ordenanza N° 2016-12.</p>		
<p>r) Términos y definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Actividad: Conjunto de trabajos o acciones organizadas que son hechos con un fin determinado por una persona, una profesión o una entidad.▪ Constitución Jurídica: es un texto codificado de carácter jurídico-político, fruto de un poder constituyente, que tiene el propósito de constituir la separación de poderes, definiendo y creando los poderes constituidos (legislativo, ejecutivo y judicial).▪ Clase de transporte: Es la clasificación del transporte terrestre, definida en la LOTTTSV, los mismos son: Público, Comercial, Cuenta propia y particular.▪ Cliente/usuario: Que usa habitualmente un servicio.▪ Compañía: comercial, sociedad mercantil, corporación o empresa, como en los siguientes usos: Compañía de seguros, también conocida como aseguradora, empresa especializada en los seguros.▪ Encuesta: Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.▪ Expectativa: Es lo que se le muestra en la sociedad. Una expectativa, es lo que ves más allá de lo que puedes ver, puede o no ser realista.		

- **Factibilidad:** Indica si se dispone de los conocimientos y habilidades en el manejo de métodos, procedimientos y funciones requeridas para el desarrollo e implantación del proyecto.
- **Informe:** Exposición escrita sobre el estado de una cosa o de una persona, sobre las circunstancias que rodean un hecho, etc.
- **Matricula:** título habilitante que acredita la inscripción de un vehículo a motor en los GADS o Mancomunidades competentes en matriculación vehicular, como requisito obligatorio para su circulación.
- **Nómina:** Es la suma de los registros de los socios de la compañía, incluyendo documentos personales, las bonificaciones, entre otros.
- **Ordenanza:** Conjunto de normas u órdenes que rigen o regulan el buen gobierno y funcionamiento de algo, especialmente de una ciudad o comunidad.
- **Requisito:** Cualidad, circunstancia o cosa que se requiere para algo.
- **Resolución:** acto y consecuencia de resolver o resolverse (es decir, de encontrar una solución para una dificultad o tomar una determinación decisiva).
- **Servicio:** Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un usuario.
- **Título habilitante:** Contratos de concesión, permisos y autorizaciones otorgados por el Estado, que tengan como objetivo el aprovechamiento sostenible y la conservación de los recursos.
- **Transporte:** conjunto de procesos que tienen como finalidad la satisfacción de las necesidades de desplazamiento y comunicación, tanto de personas como de mercancías.
- **Vehículo:** un medio de locomoción que permite el traslado de un lugar a otro de personas o cosas.
- **Vía:** Es una ruta de transporte de dominio y uso público, proyectada y construida fundamentalmente para la circulación de vehículos automóviles.
- **Viaje:** Es el cambio en la ubicación de las personas que se realiza a través de los medios de transporte, ya sean mecánicos o de tracción animal, o el viaje realizado propiamente a pie.

<p>s) Responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo de auto dirigido (EAD) ▪ Equipo de prestación del servicio (EPS) 		
<p>t) Descripción Método:</p>		
NÚMERO	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
1		Inicio de un procedimiento para la elaboración de un estudio técnico de factibilidad.
2		Existencia de la necesidad de un modo de transporte.
3		Determinación de información sobre: actividad económica, re levantamiento de uso de suelo, características de los viajes, características de los sistemas de transporte.
4		Análisis de la situación presente: generación de viajes.
5		Determinar la demanda futura mediante un factor de expansión, gráfica Origen Destino y la proyección de viajes futuros.
6		Análisis del sistema de evaluación y evaluación mediante: la evaluación de metas y objetivos, planteamiento de resultados, análisis y evaluación.
7		Presentación del estudio ante la ente competente: Jefe de la UTC-TTTSV-GADMCC.
8		Monitoreo y seguimiento del plan, en base al cumplimiento de metas y objetivos.
<p>Elaborado por: Mayra Yantalema</p>		<p>Aprobado por: Jefe de la UTC-TTTSV-GADMCC</p>
<p>Fecha:</p>		

Procedimiento 6-4: Renovación de Títulos Habilitantes

	PROCEDIMIENTO PARA PARA RENOVACIÓN DE TITULOS HABILITANTES EN LA UTC-TTTSV- GADMC-COLTA	CÓDIGO: PPM-006
<p>e) Objetivo: Determinar las actividades a realizar para la renovación de títulos habilitantes y generar ahorros de tiempo.</p>		
<p>u) Alcance: Controlar el cumplimiento de todas la actividades para la renovación de títulos habilitantes.</p>		
<p>v) Referencias: LOTTTSV, Reglamento a la LOTTTSV, Resoluciones ANT, Ordenanza N° 2016-012.</p>		
<p>w) Términos y definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Constitución Jurídica: es un texto codificado de carácter jurídico-político, fruto de un poder constituyente, que tiene el propósito de constituir la separación de poderes, definiendo y creando los poderes constituidos (legislativo, ejecutivo y judicial).▪ Cliente/usuario: Que usa habitualmente un servicio.▪ Compañía: comercial, sociedad mercantil, corporación o empresa, como en los siguientes usos: Compañía de seguros, también conocida como aseguradora, empresa especializada en los seguros.▪ Factibilidad: Indica si se dispone de los conocimientos y habilidades en el manejo de métodos, procedimientos y funciones requeridas para el desarrollo e implantación del proyecto.▪ Informe: Exposición escrita sobre el estado de una cosa o de una persona, sobre las circunstancias que rodean un hecho, etc.▪ Matricula: título habilitante que acredita la inscripción de un vehículo a motor en los GADS o Mancomunidades competentes en matriculación vehicular, como requisito obligatorio para su circulación.▪ Necesidad: Acto o cosa que una persona considera necesaria o conveniente para ella.▪ Nómina: Es la suma de los registros de los socios de la compañía, incluyendo documentos personales, las bonificaciones, entre otros.		

- **Operadora de transporte terrestre:** Es la razón Social de la Empresa o Cooperativa de Transporte Terrestre que tiene el Título Habilitante asociado al vehículo.
- **Ordenanza:** Conjunto de normas u órdenes que rigen o regulan el buen gobierno y funcionamiento de algo, especialmente de una ciudad o comunidad.
- **Persona natural:** Son todos los entes de la especie humana que sólo por el hecho de existir las características dadas por el derecho desde el punto de vista jurídico que tienen como atributo que son domicilio, nacionalidad, etc.
- **Representante legal:** Es una persona que actúa en nombre de otra, ya sea en nombre de una persona natural o de una persona jurídica, como el caso del gerente de una compañía o cooperativa o un apoderado de una persona natural.
- **Requisito:** Cualidad, circunstancia o cosa que se requiere para algo.
- **Resolución:** acto y consecuencia de resolver o resolverse (es decir, de encontrar una solución para una dificultad o tomar una determinación decisiva).
- **Resolución:** acto y consecuencia de resolver o resolverse (es decir, de encontrar una solución para una dificultad o tomar una determinación decisiva).
- **Socios:** Podemos decir que socio es la persona que se une a otra para desarrollar algo en conjunto.
- **Título habilitante:** Contratos de concesión, permisos y autorizaciones otorgados por el Estado, que tengan como objetivo el aprovechamiento sostenible y la conservación de los recursos.
- **Transporte:** conjunto de procesos que tienen como finalidad la satisfacción de las necesidades de desplazamiento y comunicación, tanto de personas como de mercancías.
- **Vehículo:** un medio de locomoción que permite el traslado de un lugar a otro de personas o cosas.
- **Viaje:** Es el cambio en la ubicación de las personas que se realiza a través de los medios de transporte, ya sean mecánicos o de tracción animal, o el viaje realizado propiamente a pie.

x) Responsables:

- Equipo de auto dirigido (EAD)
- Equipo de prestación del servicio (EPS)

y) Descripción Método:

NÚMERO	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
1		Inicio de un procedimiento para la renovación un título habilitante.
2		Entrega de la solicitud por parte del representante legal de la compañía o cooperativa .
3		Determinación de información sobre: vigencia del último título habilitantes
4		Análisis de la documentación entregada por parte del representante legal.
5		Determinar del cumplimiento de los requisitos para renovación del título habilitante.
6		
6		Elaboración del informe con actualización de datos de cada uno de los componentes del título habilitante.
7		Entrega y aprobación del Informe por el concejo cantonal para su aprobación.
8		
		Notificación de la respectiva resolución del título habilitante de la compañía o cooperativa.
Elaborado por: Mayra Yantalema		Aprobado por: Jefe de la UTC-TTTSV-GADMCC
		Fecha:

c. Operación de los procesos

Registro 4-4: Detalle de los macro procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la UTC-TTTSV-GADMCC

REQUISITO (4-10)		DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	CALIDAD			RECURSO			TALENTO HUMANO	RIESGO		MEJORA	OBSERVACIONES
4. Contexto de la Organización 5. Liderazgo 6. Planificación 7. Apoyo 8. Operación 9. Evaluación de desempeño 10. Mejora				Alta	Media	Baja	Tiempo	Dinero	Tecnología		Servicio			
											E	M		
2. MACRO PROCESOS														
P. GOBERNANTE	Administración	Encargado de la dirección y control de todos los procesos de la Unidad de Tránsito	Trabajar con un sistema de gestión de calidad	X			X			Competente		X	PHVA	No aplican la calidad en el procesos administrativo
	Auditoria del SGC	Ayudará a que la Unidad sobresalga	Administrar el sistema de Gestión de calidad	X			X	X	X	Competente		X	PHVA	La unidad e tránsito no mantiene y control de sus procesos
	Participación y Comunicación	Permitirá que su talento humano se integren y mantengan una comunicación eficiente.	Mantener una comunicación eficiente y eficaz	X			X		X	Competente		X	PHVA	No mantienen una sistema de comunicación ni participación.

P. CLAVE	Matriculación vehicular	Actividad primordial Unidad de Tránsito	Brindar un servicio de matriculación vehicular de calidad	X			X	X	X	Competente	X	PHVA	Proceso de matriculación vehicular con un orden inadecuado
	Titulos habilitantes	Actividad primordial Unidad de Tránsito	Entregar un servicio de titulos habilitantes eficiente y eficaz	X			X		X	Competente	X	PHVA	Proceso de titulos habilitantes adecuado
	Servicio al usuario	Atención a las necesidades del usuario.	Brindar una servicio de caldiad al usuario	X			X		X	Competente	X	PHVA	Servicio al usuario eficiente
P. APOYO O SOPORTE	Gestión de talento humano	Integra los procesos y ayuda al impelementación del SGC	Administrar al Talento humano	X				X	X	Competente	X	PHVA	Falta de compromiso y capacitación del Talento Humano.
	Gestión del trabajo técnico	Integra al quipo técnico a la implementación del SGC	Administrar el equipo tecnico.	X				X	X	Competente	X	PHVA	Trabajo tecnico eficiente
	Mantenimiento de equipos y equipamieneto	Contar con equipos y equipamiento edecuado para la implementación del SGC	Mantener equipos y equipamiento disponible y adecuado.	X			X	X		Competente	X	PHVA	Falta de mantenimeinto de equipos y equipamiento
	Soporte legal/técnco	Brinda el soporte legal y técnico para cada proceso	Otorgar soporte legal y téncio	X					X	Competente	X	PHVA	Deficiente soporte legal y soporte ténco al sistema AXIS 4.0
	Mejora continua	Ayudará a permitir que la Unidad cada vez brinde un servicio eficiente.	Mejorar continuamente	X				X		Competente	X	PHVA	Falta de una cultura de Mejora continua en la Unidad de Tránsito
	Gestión documental	Integra los documentos necesarios para la implementación del SGC.	Administrar la documentación del SGC.	X				X	X	Competente	X	PHVA	Una administración ineficiente de la documentación
Diagnóstico de la UTC-TTTSV-GADMCC	Permite conocer la realdiad de la Unidad de Tránsito.	Analizar la situación actual de la Undiad de Tránsito.	X						Competente	X	PHVA	No mantienen un análisis de la situación actual de la Unidad de tránsito	

Fuente: Macro procesos de la UTC-TTTSV-GADMC

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

4.4.5 Liderazgo

4.4.5.1 Liderazgo y compromiso de la UTC-TTTSV-GADMC-C

a. Generalidades

El Equipo auto dirigido de la UTC-TTTSV-GADMC-Colta, es responsable del desarrollo, implementación y mejora del sistema de calidad, así como sus resultados. Para lograr aquello se asignará los recursos necesarios y realizar revisiones periódicas para certificar que se estén alcanzando los objetivos y el buen funcionamiento del sistema.

Así también se comunicará a la Unidad de Tránsito su compromiso y liderazgo con el presente sistema de calidad; se asegurará de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos matriculación vehicular, títulos habilitantes y atención al usuario del servicio de la Unidad de Tránsito, promoviendo el enfoque a los procesos y el pensamiento basado en riesgos.

Registro 5-4: Compromiso del Equipo auto dirigido de la Unidad al Sistema de Gestión de la Calidad

PARÁMETROS ASPECTOS DEL SGC	CAPACIDAD DE LIDERAZGO	COMPROMISO	CALIDAD	RIESGO	RECURSOS				PHVA
					TH	DINERO	TECNOL.	SUMINISTROS	
REQUISITOS DEL SGC	Incrementar la participación de los equipos de trabajo del SGC.	Cumplir con las obligaciones y responsabilidades de cada puesto	Proceso de calidad	Estar preparado ant situaciones adversas	X	X	X		Promover la mejora continua
PROCEOSOS	Determinar los procesos necesarios de la Unidad de Tránsito.	Aplicarlos dentro de la Unidad de Tránsito para asegurar una operación eficaz de los procesos	Determinar los recursos necesarios para lograr procesos de calidad	Prevenir efectos indeseables para la Unidad de tránsito	X	X	X	X	Mejorar de los procesos para el SGC
POLÍTICA DE CALIDAD	Definir políticas de calidad y construir una cultura organizacional	Cumplir de todos los rerquisitos del SGC	Cumplir con el propósito y el contexto de la organización	Establecimeitno dee peliticas claras que ayuden en caso de riesgo	X	X	X		Desarrollar políticas de mejora continua

OBJETIVOS DE CALIDAD	Definir objetivos de liderazgo	Planteamiento de objetivos de calidad	Los objetivos de calidad debe tener relación con las políticas de calidad, ser emdibles, aplicables a los requisitos e incrementar la satisfacción del usuario	Incumplir los objetivos o descuidar su seguimiento	X	X	X	X	Objetivos que ayuden a la mejora continua
DOCUMENTOS	Registra los documentos, precedimienetos, formatos y actas del SGC.	Organización	Registrar y controlar los documentos y registros de la Unidad de tránsito y el SGC requieran	Documentar los riesgos para evitarlos en el futuro	X		X	X	Controlar, seguir y mejorar los registros existentes de la Undiad de Tránsito
USUARIO	Enfoque en la satisfacción del usuario	Eficiencia del SGC	El SGC se enfoca en el cumplimiento de las necesidades y expectativas que el usuario por see del servicio de la Unidad de tránsito	Usuario satisfecho	X		X	X	Plíticas y objetivas de calidad dirigidas al usuario

RESULTADOS	La Unidad de Tránsito correctamente organizada sabe cumplir con sus responsabilidades y requisitos de este SGC.	Comprometida a cumplir estándares de calidad	Resultados enfocados en calidad del servicio	SGC basada en riesgo para adaptarse a cualquier cambio	X				Realizar cambios de acuerdo a los resultados de evaluación
SERVICIO	La Unidad de tránsito enfocada en liderar el servicio.	Brindar servicio de calidad	Enfocado en el usuario del servicio.	Control para procesos de servicio	X	X	X	X	Mejorar continuamente el servicio

Fuente: Sistema de Gestión de la Calidad (NORMA ISO 9001, 2015)

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

b. Enfoque al Usuario

El equipo auto dirigido de la UTC-TTTSV-GADMCC-Colta, demostrará liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al usuario, asegurándose de que se determinen, comprendan y cumplan los requisitos del mismo; considerando los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los servicios.

Manteniendo siempre el enfoque en el incremento de la satisfacción del usuario.

Registro 6-4: Enfoque al Usuario de la UTC-TTTSV-GADMCC

PARÁMETROS ASPECTOS		RIESGO				SATISFACCIÓN			CONFORMIDAD		
		TH	DINERO	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	SUMINISTROS	ALTO	MEDIO	BAJO	EXCELENTE	BUENO	MALO
ENFOQUE AL CLIENTE	Necesidades										
	Requerimientos legales										
REQUISITOS DEL SGC	Contexto de la organización			X				X		X	
	Liderazgo			X			X		X		
	Planificación	X	X	X	X			X		X	
	Apoyo	X		X			X			X	
	Operación			X			X		X		
	Evaluación de desempeño		X	X							X
	Mejora	X	X	X				X			X

Fuente: Sistema de Gestión de la Calidad (NORMA ISO 9001, 2015)

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

4.4.5.2 Política

a. Establecimiento de la política de la calidad

El equipo auto dirigido de la UTC-TTTSV-GADMCC, adopta la presente política de calidad con el fin de asumir un compromiso serio con la calidad, orientando nuestra labor hacia:

La Unidad Técnica de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta, misma que cuenta con experiencia en

los servicios de matriculación y títulos habilitantes, manifiesta su decidido interés por establecer un Sistema de Gestión de Calidad basados en la Norma ISO 9001:2015 en el seno de la misma. Por ello se compromete a asumir y potenciar la integración de la calidad en la labor diaria y la toma de decisión.

La calidad es la base del servicio que la Unidad de Tránsito pueda ofertar a los usuarios, y el principal objetivo es satisfacer sus necesidades se lo consigue mediante ahorros de tiempo y una atención cortés.

- **Política de calidad de la UTC-TTTSV-GADMCC**

La Unidad Técnica de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta, se compromete a trabajar con un alto enfoque al usuario de nuestro servicio en base a un liderazgo con un alto compromiso de todo su talento humano

Esta política estará a disposición de todo el talento humano, partes interesadas y público en general.

Dicha política es extendida, implementada y mantenida al día en la UTC-TTT-SV-GADMCC y cuenta con el apoyo y compromiso equipo auto dirigido de la Unidad.

b. Comunicación de la política de la calidad

La UTC-TTTSV-GADMC-Colta, ha diseñado la política de calidad teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios y el compromiso de una mejora continua.

Esta es comunicada a todos los integrantes de la Unidad de Tránsito, usuarios del Servicio, se lo realizará mediante medios de comunicación tanto internas como externos con la finalidad de difundir la información y ser revisada periódicamente.

Registro 7-4: Comunicación de la política de calidad de la Unidad de Tránsito

FACTORES	DESCRIPCIÓN	MEDIOS
Comunicación Interna	Son medios que ayudan a la comunicación de la política de calidad dentro de la UTC-TTTSV-GADMC-Colta.	Cartelera
		Circulares
		Internet
		Memorando
		Paneles
		Personalmente
		Revistas
		Trípticos
Comunicación Externa	Medio mediante el cual se da a conocer las políticas de la Unidad de Tránsito a las partes externas a la	Internet: Creación de una página web

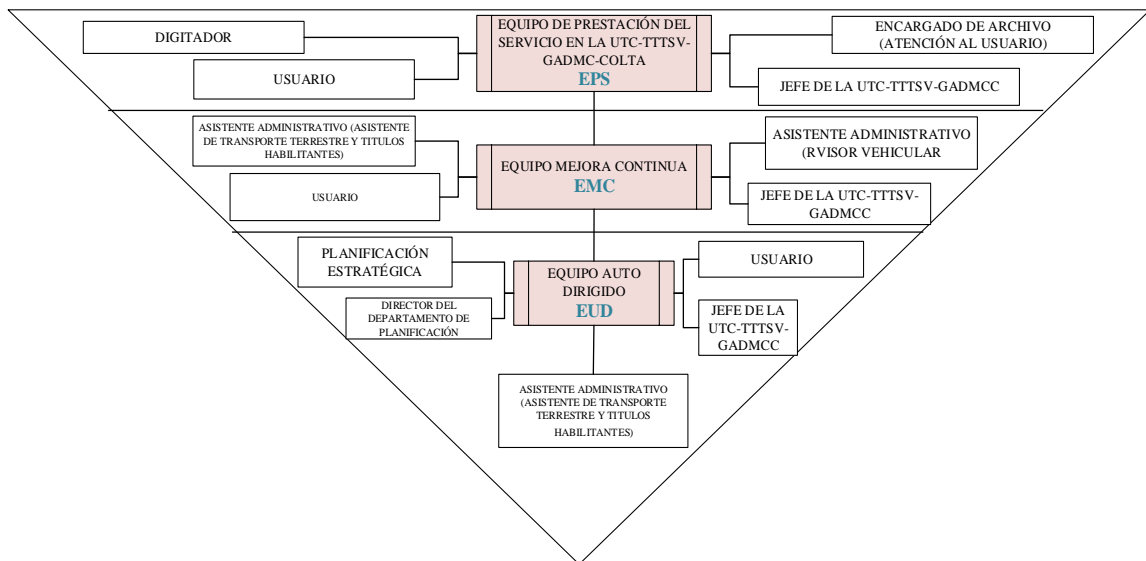
Fuente: Sistema de Gestión de la Calidad (NORMA ISO 9001, 2015)
Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

4.4.5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la Unidad de Tránsito

El Jefe de la Unidad de Tránsito ha asignado roles, responsabilidades y autoridad a todo el personal colaborador de la Unidad de Tránsito que se involucre con el desarrollo del sistema de gestión de calidad. (Anexo 3)

En la siguiente pirámide de la Unidad de tránsito se determina la formación de tres equipos de trabajo que son el equipo de alta dirección, mejora continua y prestación del servicio de acuerdos a sus funciones, roles y responsabilidades del SGC.

Gráfico 3-4: Matriz piramidal de formación de equipos de la UTC-TTTSV-GADMC-Colta.



Fuente: Estructura funcional de la UTC-TTTSV-GADMC-Colta.
Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

Registro 8-4: Roles y responsabilidades

ASPECTOS EQUIPOS	ROLES	RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD	RIESGOS
Equipo de alta dirección	Representante de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA y del SGC	Asignar roles y repsonsabilidades que desempeñen cada uno de las partes del SGC. Comunicar si hubiese algún mentenimiento y cambios del SGC.	Gestiona riesgos. Aprobación de modificaciones y cambios del SGC	Mala planificación del servicio. No gestionar los riesgos y oprtunidades en la Unidad. No hacer seguimiento del SGC.
Equipo de mejora continua	Coordinador de las actividades de mejora continua del SGC	Promover el enfoque al clienteen toda la unidad y asegurar el desempeño optimo del SGC.	Disponer de los recurso snecesarios y el talento humano, para desarrollar efectivamente el SGC.	Resistencia al cambio. Inapropiada comunicación entre los procesos. Incumplimiento de los objetivos de caldiad.
Equipo de prestación del servicio	Funcionarios en general del SGC	Informar al Jefe sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Caldidad y visualizar oportunidades de mejora del servicio	N/A	Pérdidas de tiempo en la entrega del servicio. Riesgo en el talento humano (Revisor vehicular).

Fuente: Sistema de Gestión de la Calidad (NORMA ISO 9001, 2015)

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

4.4.6 Planificación

4.4.6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La planificación del sistema de gestión de calidad la UTC-TTTSV-GADMC-Colta, deberá considerar factores internos y externos requerido de acuerdo a las necesidades y expectativas de las partes interesadas y la determinación de los riesgos y oportunidades que se afrontan con la finalidad de:

- Afrontar riesgos incluye:
 - Evitar, asumir, eliminar, compartir o mantener el riesgo.
- Las oportunidades conducen a:
 - Adopción de nuevas practicas
 - Acogimiento de nuevos usuarios del servicio
 - Talento humano más eficiente
 - Implementación de nuevas tecnologías

Registro 9-4: Acciones para abordar riesgos y oportunidades

ASPECTOS R-O		SITUACIÓN ACTUAL	OBJETIVOS	ACCIONES	TIEMPO	EFECTOS RESULTADO FINAL	MEJORA		
							ORG.	PROCESO	SERVICIO
RIESGO	Operativo	Falta de compromiso del talento humano en los procesos de matriculación y títulos habilitantes	Revisar y modificar cada proceso de la Unidad de tránsito	Convocar al talento humano para dar a conocer los procesos	1 mes	Talento humano conocedor de los procesos que ayude al desempeño óptimo del SGC	X	X	X
	Prestación del servicio	En un 80% de insatisfacción de la prestación del servicio	Entregar un servicio de matriculación y títulos habilitantes eficiente y de calidad	Reunión del equipo responsable de prestación de servicio para mejorar el servicio de la Unidad de Tránsito	1 mes	Incremento de la satisfacción del usuario de nuestro servicio		X	X
	Tecnología	Sistema AXIS 4.0 ineficiente	Prestar un servicio con eficiente sistema tecnológico con tiempos establecidos.	Buscar opciones de un tratamiento óptimo para incrementar la eficiencia el sistema AXIS 4.0	2 meses	Sistema AXIS 4.0 eficiente con usuarios satisfechos.			X

OPORTUNIDADES	Usuarios	El usuario del servicio se encuentra satisfecho por parte de un talento humano a título personal	Lograr la satisfacción total de los usuarios del servicio	Indagar alternativas donde la Unidad y todos sus integrantes se vinculen de forma directa con el usuario.	1 mes	Satisfacción del usuario en su totalidad mediante la relación directa con la Unidad de Tránsito.	X		X
	Alianzas extratéticas	Cuenta con alianzas interinstitucionales	Incrementar la cooperación interinstitucionales para mejorar el servicio	Incrementar la prestación del servicio en donde la Unidad de Tránsito realice cooperación con otras instituciones.	1 mes	La Unidad de Tránsito se encuentra aliada con otras para satisfacer necesidades del usuario y de la ciudadanía.			
	Construcción del CRTV	Cuenta con la construcción del CRTV	Determinar los beneficios de contar con un CRTV y su aceptación por el usuario del servicio	Buscar las alternativas de dar a conocer al usuario de los beneficios de contar con un CRTV.	2 meses	Satisfacción en el usuario con un servicio de alta gama tecnológica y ahorros de tiempo en el mismo.		X	X

Fuente: Análisis DOFA de la UTC-TTTSV-GADMCC
Elaborado por: Yantalema Mayra. 2019

4.4.6.2 *Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos*

Registro 10-4: Plan de Calidad

ASPECTOS ORGANIZACIONALES Y DEL SGC		PARÁMETROS				OBJETIVOS DE CALIDAD	ACCIONES DE MEJORA	TALENTO HUMANO	RECURSOS		RESPONSABLES	INDICADORES	TIEMPO	MEDICIÓN DE RESULTADOS
		SITUACIÓN ACTUAL							TECNOL.	DINERO				
		D	O	F	A									
ELEMENTOS ORGANIZACIONALES	Administración	X				Otorgar una dirección correcta y efectiva el SGC	Realización de inventarios de rendimiento y desempeño del SGC	X	X		EAD	Rendimiento del SGC	Cada 3 meses	Diagrama causa-efecto
	Gestión del TH	X				Promover la participación del talento humano	Disponer del talento competente, capacitado y altamente motivado	X			EAD	% TH / Índice de satisfacción laboral	Cada 6 meses	Hoja de chequeo
	Proceso operativo	X				Cumplir con las disposiciones y normativa planteada para el SGC	Establecer roles, responsabilidades y autoridades de cada puesto de trabajo	X			EMC	Auditoria de procesos	Cada 6 meses	Gráfica de control
	Calidad			X		Otorgar un servicio un servicio de calidad	Dar cumplimiento a la política, objetivos del SGC	X	X	X	EMC	Indice clave rendimiento ISO 9001:2015	Cada 6 meses	Hoja de chequeo
	Usuario		X			Obtener la satisfacción total del usuario	Cumplir con las necesidades y requerimientos del usuario	X		X	EPS	Número de usuarios satisfechos / Total de usuarios	Cada 6 meses	Método Servqual

REQUISITOS DEL SGC	Contexto de la Organización		X		Analizar los factores internos y externos que influyen en el SGC	Actualización anual del requisito	X	X		EAD	Diagnóstico de la situación actual	Anual	Análisis DOFA
	Liderazgo			X	Integrar y cumplir con la política de calidad planteada en el SGC.	Alcanzar los objetivos planteados en el SGC	X	X	X	EAD	Nivel de cumplimiento	Anual	Hoja de chequeo
	Planificación			X	Ejecutar los objetivos del plan de calidad del SGC	Evaluación de resultados del plan de calidad	X	X		EAD	Requisitos del SGC	Anual	Hoja de chequeo
	Apoyo			X	Establecer un manejo adecuado del talento humano y los recursos que se necesitan para el desarrollo del SGC	Llevar inventarios del talento humano y equipos que intervienen en la presentación del servicio	X	X		EAD	Inventarios	Anual	Histograma
	Operación			X	Planificar efectivamente la prestación de servicio de Matriculación vehicular y títulos habilitantes	Control de actividades requeridas para la prestación de un servicio de calidad	X	X	X	EPS	# de controles realizados/# de controles programados	Anual	Hoja de chequeo
	Evaluación de desempeño			X	Regular el óptimo cumplimiento de los requisitos del SGC	Seguimiento continuo del desempeño del SGC	X	X	X	EAD	# de controles realizados/# de controles programados	Cada 6 meses	Gráfica de control
	Mejora			X	Mejorar permanentemente los procesos que interviene en el desarrollo del SGC	Optimizar los procesos desarrollados en el SGC	X	X		EMC	Auditoria de procesos	Anual	Método de kaizen

Fuente: Sistema de Gestión de la Calidad (NORMA ISO 9001, 2015)

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

4.4.6.3 *Planificación de los cambios*

El Equipo auto dirigido de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA mediante de la investigación y valoración del sistema de gestión de calidad, con técnicas y herramientas de planificación y control, hace una persecución del cumplimiento de las políticas, objetivos y de todos los requisitos de calidad.

Mientras se haya determinado la necesidad de cambios en el SGC, se realizará las modificaciones y cambios que se deban realizar en el sistema implantado en la Unidad de Tránsito, será sometido a análisis y revisión por el EAD, con el propósito de cumplir con los requisitos y necesidades del usuario del servicio.

La Unidad de Tránsito debe considerar los siguientes aspectos:

- a) El propósito de los cambios a realizarse;
- b) La integridad del SGC;
- c) La disponibilidad de los recursos;
- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Registro 11-4: Plan de cambio

PARÁMETROS ASPECTOS ORGANIZACIONALES Y DEL SGC		PROPÓSITO	PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS	DISPONIBILIDAD DE TALENTO HUMANO	RECURSOS		OBSERVACIONES
					TECNOL.	DINERO	
ELEMENTOS ORGANIZACIONALES	Administración	Otorgar una dirección correcta y efectiva el SGC	Buscar el equilibrio entre los objetivos de la Unidad de Tránsito y las necesidades del TH	X	X		La Admón es responsable de controlar el buen desempeño del SGC
	Gestión del TH	Promover la participación del talento humano	Generar la capacidad de interactuar entre los equipos de trabajo	X			Para lograrlo se deberá mantener a todo el talento humano capacitado de manera constante.
	Proceso operativo	Cumplir con las disposiciones y normativa planteada para el SGC	Cambiar la estructura organizacional, actualizar y mejorar sus funciones	X			El TH de la Unidad de Tránsito tiene el compromiso de cumplir y desarrollar todos los aspectos de los requisitos del SGC
	Calidad	Otorgar un servicio un servicio de calidad	Implementar una cultura de calidad en el servicio de matriculación vehicular y títulos habilitantes	X	X	X	El objetivo primordial de la Unidad de Tránsito es la calidad mediante la aplicación del SGC
	Usuario	Obtener la satisfacción total del usuario	Dirigir todos los esfuerzos del SGC, hacia el cumplimiento de las satisfacción del usuario	X		X	Dar cumplimiento para obtener la satisfacción total del usuario asegura un servicio eficaz

REQUISITOS DEL SGC	Contexto de la Organización	Analizar los factores internos y externos que influyen en el SGC	Diagnosticar la situación actual para constituir planes de mejora	X	X		Su correcto diagnóstico permite identificar riesgos y oportunidades
	Liderazgo	Integrar y cumplir con la política de calidad planteada en el SGC.	Confrontar los conflictos mediante acciones preventivas y correctivas del SGC	X	X	X	La política de calidad es la razón de ser del SGC, por ende es obligatorio que todo el TH garantice su cumplimiento
	Planificación	Ejecutar los objetivos del plan de calidad del SGC	Buscar eficiencia en todos los niveles y reducir sus tiempos de demora	X	X		El plan de calidad está ligado a los objetivos y la política de calidad
	Apoyo	Establecer un manejo adecuado del talento humano y los recursos que se necesitan para el desarrollo del SGC	Administrar efectivamente los inventarios de TH y sus recursos que permiten un desarrollo óptimo del SGC	X	X		La admón. óptima del TH es importante para un SGC.
	Operación	Planificar efectivamente la prestación de servicio de Matriculación vehicular y títulos habilitantes	Mejorar e incrementar los métodos para la solución de conflictos y aprovechando las oportunidades	X	X	X	Controles frecuentes ayudan a examinar el desempeño de la prestación del servicio
	Evaluación de desempeño	Regular el óptimo cumplimiento de los requisitos del SGC	Estandarizar la medición de todos los procesos y sus resultados	X	X	X	Las auditorías de calidad deben estar dirigidas a la prestación del servicio o al SGC
	Mejora	Mejorar permanentemente los procesos que intervienen en el desarrollo del SGC	Facilitar el logro de los objetivos de calidad	X	X		La mejora continua del SGC de la Unidad de Tránsito será una obligación del Jefe del mismo

Fuente: Sistema de Gestión de la Calidad (NORMA ISO 9001, 2015)

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

4.4.7 Apoyo

4.4.7.1 Recursos

a. Generalidades

El equipo auto dirigido de la UTC-TTTSV-GADMC-Colta, con el deseo de establecer, implementar, mantener y generar una mejora continua de su sistema de gestión de calidad requiere de los recursos necesarios tales como: económicos, talento humano, físicos y ambientales que aportan al buen desarrollo del sistema.

Registro 12-4: Recursos de la UTC-TTTSV-GADMC-Colta

PARÁMETROS TH Y RECURSOS		CAPACIDAD			LIMITACIONES	NECESIDADES
		ALTO	MEDIO	BAJO		
TALENTO HUMANO	Partes de la Unidad de Tránsito		X		Nivel de eduación	Capacitaciones constantes
	Partes del SGC	X			Toma de desiciones	Motivación y comunciación
INFRAESTRUCTURA	Oficiona		X		Oficinas prestadas	Construcción de oficinas propias
	Terreno		X		Adquisición de presupuesto	Construcción del CRTV
	Muebles y enseres de oficina		X		Espacio físico en oficina	Adquisición de movibiario nuevo
	Equipos de oficina		X		Espacio físico en oficina	Adquisición de movibiario nuevo
	Equipos de computación			X	Tecnología	Adquirir un sistema informático propio y autónomo AXIS 4.0

Fuente: UTC-TTTSV-GADMC-COLTA.

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

En el presupuesto anual 2018 de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA. se adjuntan los costos de implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad como se muestra a continuación:

Registro 13-4: Presupuesto UTC-TTTSV-GADMC-COLTA 2018**PRESUPUESTO 2018**INSTITUCIÓN “UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL DE TRANSPORTE TERRESTRE
TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL GADM CANTÓN COLTA”

Ingresos	
Presupuesto anual	\$141.300,00
Total Ingresos	\$141.300,00
Egresos	
Gastos Implementación y Mantenimiento SGC	
Asesoría, consultoría y capacitación	\$ 2.000,00
Documentos requeridos	\$ 1.500,00
Implementación	\$ 1.000,00
Acciones correctivas	\$ 500,00
Acciones de mejora continua (preventiva)	\$ 500,00
Total Gastos SGC	\$ 4.400,00
Gastos del servicio	
Gastos administrativos	\$ 49.200,00
Gastos de servicio	\$ 12.000,00
Total Gastos Prestación de Servicios	\$ 61.200,00
Total Egresos	\$131.200,00
SUPERÁVIT DE LA UTC-TTTSV-GADMC-COLTA	\$ 10.100,00

Fuente: UTC-TTTSV-GADMC-COLTA, 2018.

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

b. Personas

El equipo auto dirigido de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz del SGC, para la operación y control de procesos.

Registro 14-4: Personas que intervienen en la prestación del servicio y en el SGC

PARÁMETROS PARTES DE LA UTC-TTTSV- GADMCC		CONOCIMIENTOS NECESARIOS	COMPETENCIAS	TOMA DE CONCIENCIA			SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO		
				ALTO	MEDIO	BAJO	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
PARTES DE LA UNIDAD DE TRÁNSITO	DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL	Administración	Soluciona y toma decisiones con eficiencia y eficacia	X					X
	JEFE DE LA UNIDAD DE TRÁNSITO	Administración	Elaboración de documentación necesaria de la Unidad de Tránsito	X					X
	ASISTENTE ADMINISTRATIVO (REVISOR VEHICULAR)	Mecánica automotriz y sistemas eléctricos	Aprendizaje continuo, relaciones humanas, actitud al cambio	X				X	
	ASISTENTE ADMINISTRATIVO (ASISTENTE DE TRANSPORTE TERRESTRE Y TÍTULOS HABILITANTES)	Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial	Compresión y Expresión oral, Identificación de problemas	X				X	
	DIGITADOR	Manejo de atención al usuario, sistema informático institucional	Generación de ideas, identificación de problemas, juicio y toma de decisiones	X				X	
	ENCARGADO DE ARCHIVO	Técnicas de archivo	Orientación a los resultados y de servicios.	X					X
PARTES DEL SGC	EQUIPO AUTO DIRIGIDO	Administración de la calidad	Representación de la Unidad de Tránsito	X					X
	EQUIPO DE MEJORA CONTINUA	Sistema de gestión de la calidad	Coordinación de las actividades de la mejora continua del SGC.	X					X
	EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Matriculación vehicular y títulos habilitantes	Funcionarios en general del SGC	X			X		

Fuente: Sistema de Gestión de la Calidad (NORMA ISO 9001, 2015)

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

c. Infraestructura

El equipo auto dirigido de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA a continuación, determina los bienes muebles e inmuebles que es necesario para prestar un servicio de calidad.

Registro 15-4: Infraestructura

PROCESO	NOMBRE	CANTIDAD	CODIGO	ESTADO			VALOR TOTAL
				B	R	M	
MATRICULACIÓN VEHICULAR	Terreno	1	001		X		\$ 13.000,00
	Suministros de oficina	15	002	X			\$ 30.895,21
	Muebles y enseres de oficina	10	003	X			\$ 14.963,10
	Equipos de oficina	13	004	X			\$ 9.820,00
	Equipos de computación	2	005		X		\$ 1.944,00
TITULOS HABILITANTES	Equipos de oficina	3	007	X			\$ 250,00
	Muebles y enseres de oficina	2	008	X			\$ 998,29

Fuente: UTC-TTTSV-GADMC-COLTA.

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

d. Ambiente para la operación de los procesos

La UTC-TTTSV-GADMC-Colta, determina el mantenimiento de un ambiente necesario para la operación de sus procesos y de esta manera lograr la conformidad de nuestro servicio.

Registro 16-4: Análisis del Ambiente de la Unidad de Tránsito

PARÁMETROS ASPECTOS		AMBIENTE		PSICOLÓGICOS			SOCIALES			FÍSICO		OBSERVACIONES	ACCIONES DE MEJORA
		TEMPERATURA	HUMEDAD	ILUMINACIÓN	AGOTAMIENTO	ESTRÉS	EMOCIONES	DISCRIMINACIÓN	AMBIENTE TRANQUILO	LIBRE DE CONFLICTOS	MECÁNICOS		
TALENTO HUMANO	MOTIVACIÓN	X				X		X				La temperatura afecta en la motivación, conducta y dedsempño del talento humano, por lo que los espacios para laborar deben ser adecuados en función de desempeño.	Motivar constantemente al talento humano mediante capacitaciones y preparación profesional adicional.
	CONDUCTA	X			X			X					
	DESEMPEÑO	X			X					X			
OFICINAS		X	X					X		X	X	Con el paso del tiempo bajo la inclemencia de los aspector mecánicos y manuales, existe afectaciones en los sstemas informáticos.	Se deberán realizar constantes revisiones y mantenimiento del sistema informático de matriculación para prevenir riesgos.
SISTEMA INFORMÁTICO		X	X							X	X		

Fuente: UTC-TTTSV-GADMC-COLTA.
Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

e. Recursos de seguimiento y medición

Generalidades

La UTC-TTTSV-GADMC-Colta, aplicará métodos para la medición y seguimiento de los procesos que intervienen en el sistema de gestión de calidad.

Registro 17-4: Recursos de seguimiento y medición del SGC de la Unidad de Tránsito

HERAAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	DESCRIPCIÓN
Diagrama causa - efecto	representación de varios elementos (causas) de un sistema que pueden contribuir a un problema (efecto). Herramienta efectiva para estudiar procesos y situaciones, y para desarrollar un plan de recolección de datos.
Diagrama de pareto	Gráfica para organizar datos de forma que estos queden en orden descendente, de izquierda a derecha y separados por barras. Permite asignar un orden de prioridades.
Diagrama del árbol	Método gráfico para identificar todas las partes necesarias para alcanzar algún objetivo final. En mejora de la calidad, los diagramas de árbol se utilizan generalmente para identificar todas las tareas necesarias para implantar una solución.
Hoja de chequeo	Impreso con formato de tabla o diagrama, destinado a registrar y compilar datos mediante un método sencillo y sistemático, como la anotación de marcas asociadas a la ocurrencia de determinados sucesos.
Inventarios	Están constituidos por sus materias primas, sus productos en proceso, los suministros que utiliza en sus operaciones y los productos terminados.
Método Kaizen	método Kaizen es un sistema de gestión que está orientado a la mejora continua de procesos en busca de erradicar todas aquellas ineficiencias que conforman un sistema de producción.
Método Servqual	Cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio

Fuente: Sistema de Gestión de la Calidad (NORMA ISO 9001, 2015)

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

Trazabilidad de las mediciones

La norma nos lleva nuevamente al pensamiento basado en riesgos. En nuestro caso no se aplica ya que la trazabilidad es un requisito, que es donde se deben calibrar los equipos, el mismo que no poseemos para brindar nuestro servicio, sin embargo, va más allá y nos dice que debemos prever la situación en que se pueda ver afectada la validez de los resultados y tener preparadas las acciones a tomar en caso necesario.

f. Conocimientos de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA.

La UTC-TTTSV-GADMC-COLTA, establece los necesarios conocimientos que ayudan a desarrollar la mejora continua de los procesos, mantener y alcanzar eficiencia y efectividad en el servicio, mismos que se mantendrán, y ponerse a disposición a medida que sea necesario.

Registro 18-4: Conocimientos de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA

TIPO DE FUENTE	MODOS DE APRENDIZAJE	DESCRIPCIÓN
INTERNAS	Método Delphi	Permite la participación de un gran número de talento humano, sin que se forme el caos; explorar de forma sistemática y objetiva problemas que requieren la concurrencia y opinión cualificada; y elimina o aminoran los efectos negativos de las reuniones de grupo “Cara-Cara”.
	Panel de expertos	Un equipo de colaboradores especializados en varios temas y aspectos mismos que otorgaran concejos para llevar a cabo su trabajo y la mejora continua.
EXTERNAS	Normas	Son reglas de comportamiento para el talento humano dentro de la Unidad de Tránsito.
	Conferencias	Es una manera de aprendizaje para el talento humano en diferentes temas y lograr una disciplina para el desarrollo de la Unidad.
	Reuniones con los clientes	Equipos de trabajo de talento humano y los usuarios para reconocer las necesidades y expectativas que tienen ellos respecto al servicio que se brindará.

Fuente: Sistema de Gestión de la Calidad (NORMA ISO 9001, 2015)

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

4.4.7.2 Competencia

La UTC-TTTSV-GADMC-COLTA, bajo el criterio de contar con un talento humano competente y eficiente necesita implementar un sistema de gestión del talento humano por proceso que aporte al cumplimiento y desarrollo de los objetivos del sistema de gestión de calidad.

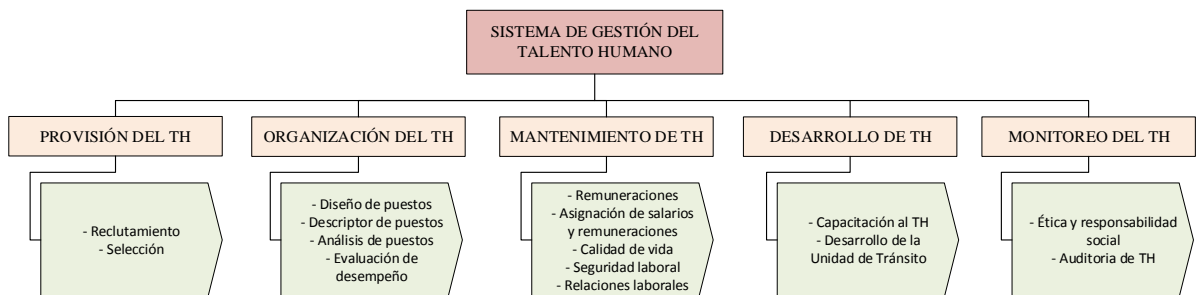



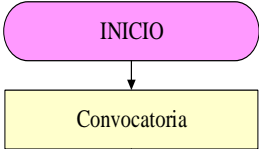
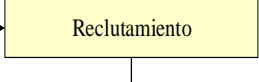
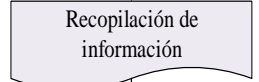
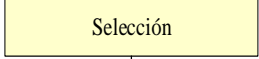


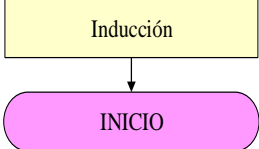
Gráfico 4-4: Sistema de Gestión del Talento Humano

Fuente: Gestión del Talento Humano (Chiavenato, 2009)

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

Procedimiento 7-4: Provisión del Talento Humano de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA.

	PROCEDIMIENTO PARA LA PROVISIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LA UTC-TTTSV- GADMC-COLTA	CÓDIGO: PPM-007
<p>g) Objetivo: Determinar los pasos para el reclutamiento y selección del Talento Humano en la Unidad de Tránsito.</p>		
<p>h) Alcance: Regido al talento humano de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA, para ejecutar el aprovisionamiento de colaboradores a la misma.</p>		
<p>i) Referencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma ISO 9000:2015 ▪ Norma ISO 9001:2005 ▪ Gestión del Talento Humano Idalberto Chiavenato 9na Edición 		
<p>j) Términos y definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Convocatoria: Refiere a citar o llamar a una o más personas para que asistan a determinado acto o lugar. ▪ Contratación: Contrato a un individuo a través de la cual se conviene, acuerda, entre las partes intervinientes, generalmente empleador y empleado, a cambio de la cual, el contratado, percibirá una suma de dinero estipulada en la negociación de las condiciones, o cualquier otro tipo de compensación negociada. ▪ Gestión de talento humano: Se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente. ▪ Inducción: Procedimiento basado en el conocimiento el cual consiste en analizar a través de la observación, situaciones particulares a fin de originar una conclusión. ▪ Reclutamiento: Proceso de atraer individuos oportunamente en suficiente número y con los debidos atributos y estimularlos para que soliciten empleo en la organización. ▪ Selección: Elección de una o varias personas o cosas entre un conjunto por un determinado criterio o motivo. 		
<p>k) Responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo de auto dirigido (EAD) 		

▪ Equipo de prestación del servicio (EPS)		
1) Descripción Método:		
NÚMERO	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
1		Publicación mediante los medios de comunicación internos y externos, dando a conocer la necesidad de contratar al personal.
2		Identificar la persona idónea para el puesto vacante.
3		Recopilación y verificación de requisitos y documentos personales necesarios para el puesto vacante.
4		Seleccionar el talento humano más capacitado y con experiencia necesaria para el puesto vacante.
5		Dialogo con la persona elegida para conocer sus aptitudes que es requerido para el puesto vacante.
6		Contratación del talento humano mediante la firma del contrato de trabajo entre las dos partes.
7		Capacitación sobre las funciones y competencias que la persona contratada debe desempeñar en la Unidad de Tránsito.
Elaborado por: Mayra Yantalema		Aprobado por: Jefe de la UTC-TTTSV-GADMCC
		Fecha:

Reclutamiento del Talento Humano

Políticas de reclutamiento de Talento Humano de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA.

- Se reclutará al personal fuera de la Unidad cuando tenga vacantes disponibles y no exista talento humano dentro de la Unidad, con las competencias y los requerimientos necesarios para ocupar el puesto.
- Se deberá reclutar al personal fuera de la Unidad con anuncios de cualquier tipo ya sea virtual o cualquier otro tipo.
- La remuneración del Talento Humano requerido será de acuerdo al puesto a ocupar y de acuerdo a al Código laboral expuesto por el Ministerio de Trabajo.
- Al reclutar el personal si existe más de 2 personas con las competencias necesarias para ocupar el cargo se les deberá realizar entrevistas previas y adicionales para determinar quién ocupará el puesto.
- No se podrá integrar a personas por afinidad sin haber seguido los procedimientos respectivos antes expuestos.

Convocatoria del Talento Humano a través de anuncios publicitarios



UTC-TTTSV
GADMC-COLTA

CONVOCATORIA

LA UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL DE TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN COLTA

Necesita contratar los servicios de:

JEFE ADMINISTRATIVO

Que reúna el siguiente perfil:

Formación académica: Ingeniería en Gestión de Transporte Ingeniería en administración de empresas. Y demás carreras afines.

Conocimientos:

- Transporte
- Administración y Planificación del Transporte Terrestre.
- Normativas ISO.

Estudios Complementarios:

- Computación, administración, finanzas, contabilidad, calidad y economía.

Experiencia:

- Mínima 5 años en posiciones o funciones similares.

Edad Comprendida:

- Entre 30 a 45 años.

Idiomas:

- Español, inglés y quechua.

Disponibilidad:

- Inmediata.

Trabajo a tiempo completo.

Excelente presencia.

La persona que requiera ocupar dicho puesto debe ser responsable, honesta, dispuesto a trabajar, excelente manejo de relaciones laborales y trabajo en equipo.

Se receptorá carpetas en las oficinas de la Unidad de Tránsito ubicada en la Av. Aníbal Altamirano y S/N y o al correo electrónico: unidadtctttsvgadmcc@outlook.com

UTC-TTTSV-GADMCC

Selección

Pruebas de selección

El objetivo de las pruebas de selección es evaluar Lograr información complementaria a la entrevista de trabajo, evalúan capacidades, actitudes y aptitudes de las candidaturas en relación con el puesto vacante y la política de calidad de la Unidad de Tránsito.

Las pruebas de selección aplicables para la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA son:

1. Pruebas de conocimiento o profesionales.
2. Test de personalidad
3. Test Inteligencia, aptitudes / psicotécnicos

Entrevista

La UTC-TTTSV-GADMC-Colta, se basa en varias preguntas que se plantearán al candidato entrevistado del puesto vacante así tenemos:

Responsable: Jefe de la Unidad de Tránsito

Cuestionario:

1. ¿Cuál es su nombre?
2. ¿Qué título ha obtenido usted?
3. ¿Cuál es su estado civil?
4. ¿Cuál es su profesión?
5. ¿Cuáles son sus metas personales y profesionales?
6. ¿Cuál es el sueldo o salario que usted desea recibir?
7. ¿Ha realizado cursos adicionales?
8. ¿Qué experiencia ha adquirido y en donde lo ha realizado?
9. ¿Cómo se ha informado sobre nuestra oferta de trabajo?
10. ¿Conoce usted sobre las atribuciones primordiales de la Unidad de Tránsito?
11. ¿Cuánto tiempo lleva en posiciones como el puesto vacante que se está ofertando?

Contratación


La contratación de UTC-TTTSV-GADMC-COLTA, se realizará a través de la celebración de un contrato de trabajo que lo establece el Ministerio de Trabajo actual. (Anexo 4)

Inducción

Este proceso de inducción de la UTC-TTTSV-GADMC-Colta, se lo realizará con la aplicación de una hoja de inducción que permitirá comunicar el nuevo talento humano de los aspectos más importantes que se desee comunicar de la Unidad y del puesto de trabajo.

HOJA DE INDUCCIÓN	
Se le da la bienvenida al nuevo talento humano de la UTC-TTTSV-GADAMCC	
INFORMACIÓN DE LA UTC-TTTSV-GADAMCC	
Visión LA UTC-TTTSV-GADAMCC es en el año 2020 un referente a nivel regional y nacional, con eficacia, eficiencia y efectividad en la gestión institucional, que ha invertido en el desarrollo social y económico, ha reducido los índices de las necesidades básicas insatisfechas en el transporte terrestre tránsito y seguridad vial , sus usuarios están orgullosos su hábitat, en busca del Sumak Kawsay.	Misión Trabajar en el ámbito de las competencias exclusivas y concurrentes, incrementado la eficiencia de la gestión institucional, a través del mejoramiento continuo de sus procesos; logrando calidad, transparencia y calidez de los servicios que se le ha otorgado como atribuciones, con talento humano competente, alcanzando la equidad e inclusión social de los usuarios de nuestro servicio.
Política de calidad La Unidad Técnica de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta, se compromete a trabajar con un alto enfoque al usuario de nuestro servicio en base a un liderazgo con un alto compromiso de todo su talento humano y una mejora continua.	Valores <ul style="list-style-type: none">✓ Solidaridad✓ Equidad✓ Compañerismo✓ Democracia✓ Calidad✓ Ética✓ Compromiso✓ Respeto✓ Responsabilidad✓ Honestidad
JEFE inmediato superior	Ordenanza Municipal del GADMCC
Actividades para el puesto	Colaboradores a su cargo

Procedimiento 8-4: Organización de Talento Humano de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA.

	PROCEDIMIENTO PARA LA PROVISIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LA UTC-TTTSV- GADMC-COLTA	CÓDIGO: PPM-008
<p>m) Objetivo: Determinar la distribución correcta en los puestos de trabajo del Talento Humano en la Unidad de Tránsito.</p>		
<p>n) Alcance: Regido al talento humano de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA, para ejecutar una buena organización del mismo.</p>		
<p>o) Referencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma ISO 9000:2015 ▪ Norma ISO 9001:2005 ▪ Gestión del Talento Humano Idalberto Chiavenato 9na Edición 		
<p>p) Términos y definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Asignación: Indicar, establecer u otorgar aquello que corresponde. ▪ Análisis de puestos: Procedimiento mediante el cual se determinan los deberes y las responsabilidades de las posiciones y los tipos de personas (en términos de capacidad y experiencia) que deben ser contratadas para ocuparlas. ▪ Descriptor de puesto: Herramienta utilizada en el área de capital humano que consiste en enlistar y definir las funciones y responsabilidades que conforman cada uno de los puestos laborales incluidos en la estructura organizacional de la empresa y detallando la misión y el objetivo que cumplen de acuerdo a la estrategia de la compañía. ▪ Evaluación: Valoración de conocimientos, actitud y rendimiento de una persona o de un servicio. ▪ Organización: Sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas. ▪ Verificación: Comprobación de algo. 		
<p>q) Responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo de auto dirigido (EAD) ▪ Equipo de prestación del servicio (EPS) 		

r) Descripción Método:		
NÚMERO	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
1	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Diseño[Diseño de puestos] Diseño --> Descriptor[Descriptor de puestos] Descriptor --> Aprobacion{Aprobación de requisitos} Aprobacion -- NO --> Diseño Aprobacion -- SI --> Analisis[Análisis de puestos] Analisis --> Evaluacion[Evaluación del desempeño] Evaluacion --> Asignacion[Asignación de actividades] Asignacion --> FIN([FIN]) </pre>	Técnicas de trabajo Determinaciones del cargo Aprobación de requisitos tecnológicos, institucionales, social y personales.
2		Funciones, actividades y responsabilidades del puesto de trabajo Perfil del puesto
3		Comprobación del cumplimiento de requisitos para el puesto de trabajo.
4		Determinación de las obligaciones y derechos laborales de cada puesto de trabajo.
5		Diagnóstico del nivel de cumplimiento de las funciones otorgadas en su puesto de trabajo.
6		Asignación del puesto de trabajo y actividades a realizar cada talento humano.
Elaborado por: Mayra Yantalema	Aprobado por: Jefe de la UTC-TTTSV-GADMCC	Fecha:

Diseño de puestos

En la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA, el diseño de puestos se realiza mediante un análisis de las actividades las mismas que se van a llevar a cabo y un resumen del puesto como se o muestra a continuación:

DISEÑO DEL PUESTO	
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:	
Nombre del puesto:	Jefe de la Unidad de Tránsito.
Identificación del talento humano que ocupa el puesto:	XXX
Equipo de trabajo:	Equipo Auto Dirigido
RESUMEN DEL PUESTO:	
Sus actividades son la ejecución de plan operativo anual, programas de trabajo. Organización y dirección de las operaciones necesarias para otorgar un servicio de matriculación y títulos habilitantes.	
ACTIVIDADES REGULARES:	
<ul style="list-style-type: none">▪ Dirigir, controlar y evaluar todos los procesos de la unidad a su cargo.▪ Coordina con el CAD el ingreso de la información al sistema.▪ Recibir, revisar y verificar que la documentación este completa y correcta.▪ Legalizar y certificar los títulos habilitantes y demás documentos.▪ Entrega títulos habilitantes y demás documentos.▪ Atender a usuarios y solucionar problemas.▪ Y todas disposiciones emitidas por el superior inmediato, brindando la colaboración pertinente.	

Descripción de puestos

DESCRIPTOR DEL PUESTO	
Denominación del puesto:	Jefe de la Unidad de Tránsito
Depende de:	Director del Departamento de Planificación Territorial del GADMCC
Equipo de trabajo:	Equipo Auto Dirigido
Supervisa a:	Asistentes Administrativos, Digitador, revisor vehicular, encargado de archivo y atención al usuario.
DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:	
<ul style="list-style-type: none">▪ Representar Administrativamente a la Unidad de Tránsito.▪ Conducir la gestión de transporte y la marcha administrativa de la Unidad.▪ Dirigir la gestión económico - financiera de la Unidad.▪ Gestionar, planificar, coordinar, poner en marcha y cumplir las actividades de la Unidad.▪ Realizar informes previos a cancelación por concepto de gastos administrativos de la Unidad de▪ Realizar inversiones, adquisiciones, hasta por el monto por el que está autorizado por su jefe inmediato y el señor Alcalde.	

Conocimientos

CONOCIMIENTOS:	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial ▪ Manual de procedimientos ▪ Manejo de atención al usuario. ▪ Sistema informático institucional ▪ Planifica, Organización, Desarrollo y Control ▪ Ley Orgánica del Sector Público LOSEP.

Competencias del puesto

COMPETENCIAS	
TÉCNICAS	
DESTREZAS	COMPORTAMIENTO OBSERVABLE
Comprensión oral	Comprende las ideas presentadas en forma oral en reuniones de trabajo y desarrolla propuestas en base a los requerimientos.
Comprensión escrita	Lee y comprende documentos de alta complejidad. Elabora propuestas de solución o mejoramiento sobre la base del nivel de comprensión.
Expresión oral	Expone programas, proyectos y otros ante las autoridades y personal de otras instituciones.
Expresión escrita	Escribir documentos de mediana complejidad, ejemplo (oficios, circulares)
Generación de ideas	Desarrollar estrategias para la optimización de los recursos humanos, materiales y económicos.
Identificación de problemas	Identifica los problemas en la entrega del servicio que genera la unidad.
Inspección de servicios	Realizar el control de calidad de los informes técnicos, legales o administrativos para detectar errores. Incluye proponer ajustes.
Jucio y toma de decisiones	Toma decisiones de complejidad media sobre la base de sus conocimientos, de los servicios de la unidad, y de la experiencia previa.
Manejo de recursos materiales	Determina las necesidades de recursos materiales de la Unidad y controla el uso de los mismos.
Orientación	Ofrece guías a equipos de trabajo para el desarrollo de planes, programas y otros.
UNIVERSALES	
Aprendizaje continuo	Mantene su función técnica. Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos
Conocimientos del entorno	Identifica, describe y utiliza las relaciones de poder e influencia existentes dentro de la unidad, con un sentido claro de lo que es influir en la unidad.
Relaciones humanas	Constituye relaciones, tanto dentro como fuera de la unidad que provee información. Establece un ambiente cordial con personas desconocidas, desde el primer encuentro.
Actitud al cambio	Modificar su comportamiento para adaptarse a la unidad o a las personas desconocidas, desde el primer encuentro.
Orientación a los resultados	Realizar las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrollar o modificar procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.
Orientación al servicio	Demostrar interés en atender a los usuarios internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.

Análisis de puesto


ANÁLISIS DE PUESTOS	
Puesto:	Jefe de la Unidad de Tránsito
FACTORES DE ESPECIFICACIÓN	
Requisitos actuales	
Educación:	Ingeniería en Gestión de Transporte Ingeniería en Administración de empresas y demás a fines
Experiencia:	Mínima 5 años en posiciones o funciones similares.
Iniciativa:	Lider, democrático, visionario, dinámico, estrategia y comprometido con la Undiad
Aptitudes:	Cognitivas, relaciones interpersonales, habilidades en comunicación.
Requisitos Físicos	
Esfuerzo Físico:	Ninguno
Concentración visual:	Manejo de documentos de la Undiad con alta concentración.
Responsabilidades adquiridas	
Dominio de comunicación Liderazgo Iniciativa Trabajo en equipo. Manejo de	
Condiciones del trabajo	
Ambiente de trabajo:	Labores de oficina, tramites de documentación de la Unidad
Riesgos de trabajo:	Sobre carga de labor, estrés.

Evaluación del desempeño

Para evaluar el desempeño de los puestos de trabajo para la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA. se utilizará siguiente formulario:

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO											
DATOS DEL SERVIDOR											
Nombres y Apellidos:								Fecha:		_ / _ / _	
Denominación del puesto que desempeña:								Equipo de		_____	
Apellidos y Nombres del Jefe inmediato:								trabajo:		_____	
Indicaciones: Defina sucintamente cada punto y califíquelo de acuerdo con el siguiente criterio.											
Criterio de evaluación	Optimo	Encima de la media			Media			Debajo de la media			Nulo
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Aspectos											
Desempeño de la función										Calificación	
1. Producción: Cantidad de trabajo ejecutado normalmente										(_____)	
2. Calidad: Exactitud y orden de trabajo										(_____)	
3. Conocimiento del trabajo: Grado de conocimiento de sus tareas										(_____)	
4. Cooperación: Actitud hacia la empresa, jefe y colegas										(_____)	
Características individuales											
1. Comprensión: Grado de percepción de problemas, hechos y situaciones										(_____)	
2. Creatividad: Capacidad para ejecutar ideas productivas										(_____)	
3. Realización: Capacidad para ejecutar ideas productivas										(_____)	
Evaluación complementaria											
1. Ajuste general a las funciones: Adecuación y desempeño de la función										(_____)	
2. Proceso funcional Grado de desarrollo en la función										(_____)	
3. Asistencia y puntualidad Responsabilidad en cuanto a horarios y deberes										(_____)	
4. Salud Estado general de salud y disposición para el grado										(_____)	
TOTAL:										_____	
PROMEDIO DE VALORACIÓN:										_____	
Observaciones: _____											

Procedimiento 9-4: Mantenimiento del Talento Humano de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA.

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DEL TALENTO HUMANO DE LA UTC-TTTSV- GADMC-COLTA	CÓDIGO: PPM-009
<p>f) Objetivo: Puntualizar los procesos para el mantenimiento del Talento Humano en la Unidad de Tránsito.</p>		
<p>g) Alcance: Enfocado al talento humano de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA, para ejecutar el mantenimiento del mismo.</p>		
<p>h) Referencias:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Norma ISO 9000:2015▪ Norma ISO 9001:2005▪ Gestión del Talento Humano Idalberto Chiavenato 9na Edición		
<p>i) Términos y definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Aprobación: Respuesta positiva de algo.▪ Asignación: Indicar, establecer u otorgar aquello que corresponde a un puesto de trabajo.▪ Calidad: Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.▪ Talento humano: capital humano que presta su servicio a un empresa pública o privada con algún objetivo.▪ Mantenimiento: otorgar un tipo de bienestar a cualquier situación.▪ Salario: Recompensa monetaria posterior a la prestación de un servicio.▪ Relaciones entre el talento humano: Comunicación positiva y efectiva entre el talento humano para mejorar desempeño en cierta función.		
<p>j) Responsables:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Equipo de auto dirigido (EAD)		

<p>▪ Equipo de prestación del servicio (EPS)</p>		
<p>k) Descripción Método:</p>		
<p>NÚMERO</p>	<p>SÍMBOLO</p>	<p>DESCRIPCIÓN</p>
<p>1</p>	<pre> graph TD INICIO1([INICIO]) --> Remuneración[Remuneración] Remuneración --> Asignación[Asignación de sueldos] Asignación --> Planes[Planes de prestación de servicio] Planes --> Aprobación{Aprobación} Aprobación -- NO --> Asignación Aprobación -- SI --> Calidad[Calidad de vida en sus labores] Calidad --> Relaciones[Relaciones inter – intra personales] Relaciones --> INICIO2([INICIO]) </pre>	<p>Valoración de puestos de trabajo</p> <p>Clasificación de puestos</p>
<p>2</p>		<p>Administración y gestión de sueldos y salarios</p>
<p>3</p>		<p>Costos de prestación de social por cada puesto de trabajo según el código de trabajo.</p>
<p>4</p>		<p>Supervisar y aprobar roles de pago para remunerar a cada talento humano.</p>
<p>5</p>		<p>Analizar las condiciones ambientales del talento humano.</p> <p>Salud laboral y ocupacional.</p>
<p>6</p>		<p>Relaciones con el talento humano.</p> <p>Manejo de conflictos</p> <p>Políticas de relaciones laborales.</p>
<p>Elaborado por: Mayra Yantalema</p>	<p>Aprobado por: Jefe de la UTC-TTTSV-GADMCC</p>	<p>Fecha:</p>

Remuneración del Talento Humano

De acuerdo al método de comparación de factores se realizará la valoración de la remuneración a recibir en cada puesto de trabajo la misma que se muestra a continuación:

Factores generales:

- ✓ Requerimientos mentales
- ✓ Habilidades requeridas
- ✓ Requisitos físicos
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Condiciones de trabajo del talento humano

Jerarquización de los factores en cada puesto de trabajo donde actúa el talento humano:

Forma de jerarquizar los factores	Jefe de la Unidad	Técnico	Asistente administrativo	Revisor vehicular	Digitador	Encargado de archivo
1	Requisitos mentales	Requisitos mentales	Habilidades requeridas	Requisitos físicos	Habilidades requeridas	Responsabilidad
2	Habilidades requeridas	Responsabilidad	Requisitos mentales	Condiciones de trabajo	Requisitos físicos	Requisitos físicos
3	Responsabilidad	Habilidades requeridas	Responsabilidad	Responsabilidad	Responsabilidad	Condiciones de trabajo
4	Requisitos físicos	Requisitos físicos	Requisitos físicos	Requisitos mentales	Condiciones de trabajo	Requisitos mentales
5	Condiciones de trabajo	Condiciones de trabajo	Condiciones de trabajo	Responsabilidad	Requisitos mentales	Requisitos mentales

Valoración de los factores en los puestos referentes

Factores de evaluación	Jefe de la Unidad	Técnico	Asistente administrativo	Revisor vehicular	Digitador	Encargado de archivo
Requisitos mentales	410,50	302,00	198,90	198,90	198,90	198,90
Habilidades requeridas	215,50	198,50	148,98	148,98	148,98	148,98
Requisitos físicos	125,00	79,98	89,52	89,52	89,52	89,52
Responsabilidad	299,50	98,50	140,99	140,99	140,99	140,99
Condiciones de trabajo	198,00	75,50	65,93	65,93	65,93	65,93
TOTAL	\$ 1.248,50	\$ 754,48	\$ 644,32	\$ 644,32	\$ 644,32	\$ 644,32

Planes de prestaciones sociales

El talento humano de la UTC-TTTSV-GADMC-Colta, tienen el derecho a todos los beneficios sociales que por ley y según el código de trabajo exige, así tenemos:

- ✓ Afiliación al IESS
- ✓ Decimos tercero y cuarto sueldo
- ✓ Vacaciones anuales
- ✓ Fondos de reserva
- ✓ Jubilación complementaria
- ✓ Licencia por maternidad / paternidad
- ✓ Subsidio por maternidad

Nota: En el sector público no se hacen acreedores de horas extras y pago de utilidades.

Calidad de vida en el trabajo

UTC-TTTSV-GADMC-Colta, para lograr y mantener una óptima calidad de vida del talento humano, conserva perennemente sus oficinas sustentándose en los elementos siguientes:

Los elementos principales del programa de calidad de vida en el trabajo están relacionados con:

Ambiente físico de trabajo, implica que:

- Oficinas limpias, amoblada correctamente.
- Espacio físico adecuado para la revisión vehicular.
- Equipos de oficina en buen estado.
- Accesibilidad a la Infraestructura.

Ambiente psicológico de trabajo:

- Excelentes relaciones humanas de su ambiente de trabajo.
- Exclusión de posibles fuentes autoras e estrés y cualquier otro mal que retrase a actividad de la Unidad.
- Estilo de una administración democrática y participativa.

Aplicación de principios de ergonomía:

- Asientos confortables tanto para el área administrativa y de prestación del servicio.
- Equipamiento y equipos adecuados para todo el talento humano.
- Descanso correcto, en un horario pre establecido.

Salud ocupacional

- Charlas y/o capacitaciones motivacionales
- Creación de un departamento o área psicológica.
- Generación del trabajo en equipo y/o colectivo de la Unidad.

Además, fomenta:

- Labores solo horas reglamentarias.
- Salario adecuado para cubrir necesidades primordiales de una familia.
- Alimentación e hidratación adecuada para el trabajo que desempeña cada talento humano en su puesto de trabajo.
- Condiciones de trabajo estable y adecuado.
- Dar cumplimiento con cada valor de la Unidad de Tránsito.


Seguridad laboral

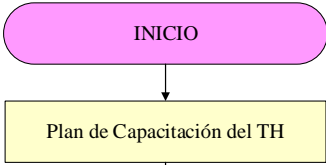
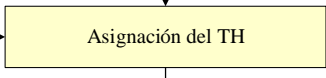
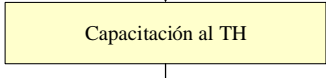
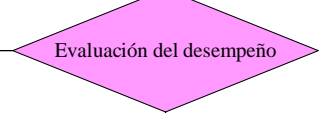
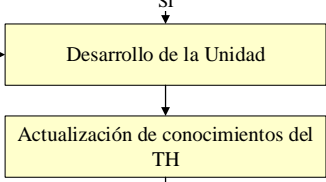
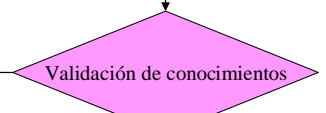
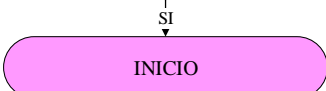
UTC-TTTSV-GADMC-Colta, con el fin de proteger la seguridad de su talento humano y evitar primordialmente los riesgos laborales toma las medidas siguientes:

- Mantenimientos preventivos y correctivos.
- Revisión del estado del sistema AXIS 4.0 DE LA ANT.
 - Renovación y revisión de matrícula.
 - Transferencias de dominio
 - Emisión de certificados.
 - Duplicados de placas.
 - Duplicado de matrículas.
- Herramientas de emergencias
 - Botiquín de primeros auxilios
 - Extintor
- Equipos de protección personal
 - Casco

- chaleco reflectivo
- Botas puntas de acero
- Overol
- Guantes

Procedimiento 10-4: Desarrollo del Talento Humano de UTC-TTTSV-GADMC-COLTA.

 <p>UTC-TTTSV GADMC-COLTA</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO DE LA UTC-TTTSV- GADMC-COLTA</p>	<p>CÓDIGO: PPM-0010</p>
<p>l) Objetivo: Puntualizar las actividades obligatorias a realizar para el desarrollo del Talento Humano en la Unidad de Tránsito.</p>		
<p>z) Alcance: Enfocado al talento humano de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA, para ejecutar el mantenimiento del mismo.</p>		
<p>aa) Referencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma ISO 9000:2015 ▪ Norma ISO 9001:2005 ▪ Gestión del Talento Humano Idalberto Chiavenato 9na Edición 		
<p>bb) Términos y definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprobación: Respuesta positiva de algo. ▪ Asignación: Indicar, establecer u otorgar aquello que corresponde a un puesto de trabajo. ▪ Calidad: Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie. ▪ Capacitación: Ejecutar actividades dirigidas al talento humano para incrementar sus conocimientos. ▪ Desarrollo: incrementar del talento profesional y personal del talento humano. ▪ Gestión del talento humano: Proceso que aporta al desarrollo e incorporación del talento humano de la unidad. ▪ Talento humano: capital humano que presta su servicio a una empresa pública o privada con algún objetivo. ▪ Relaciones entre el talento humano: Comunicación positiva y efectiva entre el talento humano para mejorar desempeño en cierta función. 		

cc) Responsables:		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo de auto dirigido (EAD) ▪ Equipo de prestación del servicio (EPS) 		
dd) Descripción Método:		
NÚMERO	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
1		Elaboración de un plan de capacitación del Talento humano
2		Determinar el talento humano el cual va a ser capacitado para mejorar su desempeño.
3		Desarrollo de la capacitación la talento humano mediante un cronograma.
4		Valoración sobre la capacitación y obtener verificar si existió resultados positivos en el talento humano.
5		Cultura organizacional Cambio organizacional Procesos de desarrollo organizacional
6		Retroalimentación de los conocimientos en los colaboradores.
7		Verificar si los conocimientos adquiridos fueron obedecidos por el talento humano.
Elaborado por: Mayra Yantalema		Aprobado por: Jefe de la UTC-TTTSV-GADMCC
Fecha:		

Capacitación y desarrollo del Talento Humano

El equipo auto dirigido de la UTC-TTTSV-GADMC-Colta, efectúa programas de capacitación para su talento humano con el fin de:

- Incrementar la productividad de la Unidad de Tránsito.
- Optimizar la atención al cliente.
- Conseguir la calidad en el servicio.
- Conseguir talento humano altamente calificado.
- Excelentes relaciones laborales.

Programa de Capacitación al Personal Administrativo y Talento humano de la UTC-TTTSV-GADMC-Colta.

TEMA: Atención al cliente y desempeño del Talento Humano

JUSTIFICACIÓN: Debido a que la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA, necesita mejorar la calidad en su servicio e incrementar nuevos usuarios se ve en la obligación de capacitar a su talento humano sobre atención al cliente y como mejorar su desempeño en la Unidad de Tránsito.

OBJETIVO GENERAL: Desarrollo un programa de capacitación a todo su talento humano de la UTC-TTTSV-GADMC-Colta.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Modificar criterios de cómo relacionarse con el usuario del servicio en la Unidad de Tránsito.
- Otorgar conocimientos al Talento Humano sobre misión, visión y objetivos de la Unidad de Tránsito.
- Proporcionar al talento humano conocimientos sobre marketing los mismos que servirán de utilidad para actuar con los usuarios del servicio.

CONTENIDO:

- Atención al cliente / usuario del servicio
- Misión, visión y objetivos de la Unidad de Tránsito.
- Conocimientos básicos de marketing.
- Calidad

- Control estadístico de procesos.
- Normas ISO

PARTICIPANTES: Talento Humano de la Unidad de Tránsito.

FECHA: A determinar

HORAS: 60 Horas


LUGAR: Instalaciones de la UTC-TTTSV-GADMC-Colta. (Av. David Altamirano y Calle S/N)

COSTO: A convenir de la Unidad de Tránsito.

EVALUACIÓN DE SEGUIMIENTO:

Posterior a la capacitación se realizará un seguimiento al talento humano capacitado para determinar si se realiza los correctos procedimientos para la prestación de un servicio de calidad hacia el usuario.

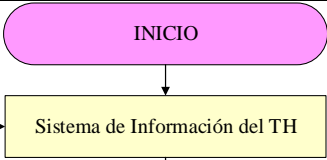
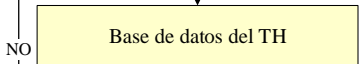
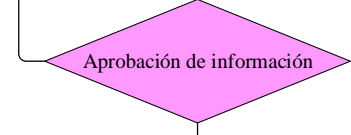
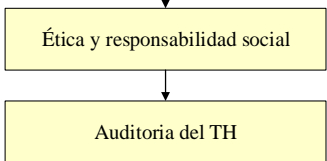

Procedimiento 11-4: Auditoria del Talento Humano de UTC-TTTSV-GADMC-COLTA.

	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIA DEL TALENTO HUMANO DE LA UTC-TTTSV-GADMC-COLTA	CÓDIGO: PPM-0011
<p>a) Objetivo: Realizar la auditoria y una base de datos sobre la información del Talento Humano en la Unidad de Tránsito.</p>		
<p>b) Alcance: Enfocado al talento humano de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA, para ejecutar el mantenimiento del mismo.</p>		
<p>c) Referencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma ISO 9000:2015 ▪ Norma ISO 9001:2005 ▪ Gestión del Talento Humano Idalberto Chiavenato 9na Edición 		
<p>d) Términos y definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditoria: Verificación o inspección mediante ciertos parámetros de o fuera de una organización. ▪ Aprobación: Respuesta positiva de algo. ▪ Asignación: Indicar, establecer u otorgar aquello que corresponde a un puesto de trabajo. ▪ Base de datos: Aquel registro que permite almacenar de cualquiera que sea el tipo. ▪ Calidad: Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie. 		

- **Ética:** Conductas y normas loas mismas que requieren el talento humano de una organización.
- **Gestión del talento humano:** Proceso que aporta al desarrollo e incorporación del talento humano de la unidad.
- **Talento humano:** capital humano que presta su servicio a un empresa pública o privada con algún objetivo.
- **Responsabilidad social:** Obligación de compromiso del talento humano de una organización con ellos mismo y la sociedad.
- **Sistemas de información:** Variación de datos de algunos tipos, sobre un tema determinado, destinados para un fin.

- e) Responsables:**
- Equipo de auto dirigido (EAD)
 - Equipo de prestación del servicio (EPS)

f) Descripción Método:

NÚMERO	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
1		Gestión de datos e información y de la Unidad de Tránsito.
2		Proceso de datos del Talento humano de la UTC-TTTSV-GADMCC.
3		Verificar si la información está bien dirigida y elaborada.
4		Conductas y normas del talento humano de la Unidad de Tránsito.
5		Estándares de control y evaluación del Talento humano. Agentes de auditoria del Talento humano

Elaborado por: Mayra Yantalema	Aprobado por: Jefe de la UTC-TTTSV-GADMCC	Fecha:
------------------------------------------	-----------------------------------------------------	---------------

Sistemas de Información del Talento Humano

UTC-TTTSV-GADMC-Colta, como un método de controlar la información de su Talento humano actualiza periódicamente su base de datos acerca de los aspectos siguientes:

Registro de Talento humano	<ul style="list-style-type: none">• Información personal• Asistencia diaria.• Capacitaciones.• Sueldos mensuales.• Vacaciones.• Asistencia a reuniones.
-----------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Auditoria del Talento Humano

Programa de auditoria al Talento Humano de la UTC-TTTS-GADMC-Colta.

TEMA: Auditoria al Talento Humano de la UTC-TTTSV-GADMC-Colta.

JUSTIFICACIÓN: La UTC-TTTSV-GADMC-COLTA, con el fin de obtener información del desempeño y resultados que aporta cada equipo de trabajo, requiere la auditoria de cada uno de sus puestos de talento humano.

OBJETIVO GENERAL: Fomentar el óptimo desarrollo de las actividades laborales de cada puesto de trabajo de cada talento humano

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar la existencia de falencias en el desempeño del puesto de trabajo.
- Controlar la eficiencia y eficacia del talento humano.
- Obtención de sugerencias para mejorar el desempeño del talento humano.

FECHA DE VISITA DEL AUDITOR: A determinar

PARTICIPANTES: Talento Humano de la Unidad de Tránsito.

FECHA: A determinar

EQUIPO DE TRABAJO A AUDITAR: Equipo auto dirigido, Equipo de mejora continua, Equipo de prestación del servicio.

LUGAR: Instalaciones de la UTC-TTTSV-GADMC-Colta. (Av. David Altamirano y Calle S/N)

RESULTADOS DE LA AUDITORIA:

Después de haber realizado la auditoria, el auditor tiene la obligación de emitir un informe claro y detallado del resultado a la máxima autoridad de la UTC-TTTSV-GADMC-Colta.

4.4.7.3 Toma de conciencia

La UTC-TTTSV-GADMC-Colta, para asegurar de que el talento humano que labora bajo su control tomen conciencia, deberá encaminar sus esfuerzos hacia el cumplimiento de la política de calidad y sus respectivos objetivos que son los siguientes:

- Administrar correcta y efectivamente el SGC
- Fomentar la participación del talento humano de la Unidad de Tránsito.
- Efectuar disposiciones y normativa planteada para el SGC.
- Avalar un servicio de transporte de calidad
- Avalar la sostenibilidad financiera de la empresa
- Ofrecer un servicio de calidad.
- Conseguir la satisfacción total del cliente
- Considerar los factores internos y externos que influyen en el SGC.
- Efectuar y Cumplir con la política de calidad planteada en el SGC.
- Establecer los objetivos del plan de calidad del SGC.
- Certificar el manejo adecuado del talento humano y recursos que se necesitan para el desarrollo del SGC.
- Planear efectivamente la prestación de servicio de transporte
- Regular el óptimo cumplimiento de los requisitos del SGC.
- Optimizar permanentemente los procesos que interviene en el desarrollo del SGC.

4.4.7.4 Comunicación

La UTC-TTTSV-GADMC-Colta, tiene el deber de informar la actualización del Sistema de Gestión de Calidad, por lo que a continuación se detallara la manera de efectuarlo en el registro siguiente:

Registro 19-4: Comunicación

FACTORES PARTES INTERESADAS	Tipo de Comunicación	Medio	Tempo
Ministerio de Transportes y Obras Públicas (MTOP)	Externa	Internet Redes sociales	De acuerdo a las necesidades del Sistema de Gestión de Calidad.
Concejo Nacional de Competencias (CNC)	Externa		
Asociación de Municipalidades del Ecuador	Externa		
Agencia Nacional de Tránsito (ANT)	Externa		
GAD Municipal Colta	Interna	Memorando Cartelera Tripticos Circulares	
Concejo Cantonal	Interna		
Talento humano (colaboradores)	Interna		
Usuario del servicio	Interna		

Fuente: Sistema de Gestión de la Calidad (NORMA ISO 9001, 2015)
Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

4.4.7.5 Información documentada

a. Generalidades


La información documentada necesaria por el Sistema de Gestión de Calidad debe ser vigilada y patentada de acuerdo con los requerimientos de esta Norma Internacional.

Los documentos que de forma obligatoria deben registrarse son:

- a) Registros
- b) Procedimientos
- c) Actas
- d) Formatos

La extensión de la información documentada para el SGC, puede variar debido al tamaño de la organización, la complejidad de los procesos y la competencia del talento humano.

Procedimiento 12-4: Control de la información documentada de UTC-TTTSV-GADMC-COLTA.

	<p align="center">PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE LA UTC-TTTSV-GADMC-COLTA</p>	<p align="center">CÓDIGO: PPM-0012</p>
<p>a) Objetivo: Manipular de una manera efectiva la información documentada de la Unidad de Tránsito.</p>		
<p>b) Alcance: Actualización, obtención, observación de la información documentada que interviene en el Sistema de Gestión de Calidad.</p>		
<p>c) Referencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma ISO 9000:2015 ▪ Norma ISO 9001:205 ▪ Ordenanzas de GADMC-COLTA ▪ Resoluciones de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA, ANT 		
<p>d) Términos y definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actas: Documentos emitidos en algún hecho o circunstancias de las reuniones extraordinarias. ▪ Calidad: Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie. ▪ Control: Observación cuidadosa que sirve para hacer una comprobación. ▪ Formatos: Estructura técnica en la que se presentan información necesaria para la realización de un trámite. ▪ Procedimientos: Documento necesario para la elaboración de los procesos de la ISO 9001:2015 ▪ Talento humano: capital humano que presta su servicio a un empresa pública o privada con algún objetivo. ▪ Registros: Acción y efecto de registrar. 		
<p>e) Responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo de auto dirigido (EAD) ▪ Equipo de prestación del servicio (EPS) 		

f) Descripción Método:		
NÚMERO	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
1		Inicio del proceso de control de información documentación.
2		Verificación y elaboración y de información
3		Proceso de registro y archivo de todas las entradas de información.
4		En esta parte se decidirá la aprobación de la información documentada.
5		Seguimiento de toda la información documentada
6		Actualizar periódicamente los registros de información.
7		Realizar el control de información requerida por el SGC
8		No olvidar y estar pendiente de los períodos de vigencia de la información y su clasificación en urgentes e importantes.
Elaborado por: Mayra Yantalema		Aprobado por: Jefe de la UTC-TTTSV-GADMCC
		Fecha:

4.4.8 *Operación de la Prestación de Servicio en la UTC-TTTSV-GADMC-Colta.*

4.4.8.1 *Planificación y control operacional*

La planificación del servicio la UTC-TTTSV-GADMC-Colta, debe tener en cuenta algunos factores importantes como: los requisitos del cliente, nivel de calidad, los recursos necesarios.

Registro 20-4: Planificación y control operacional


PARÁMETRO SERVICIO	REQUISITOS DEL SERVICIO		DISPONIBILIDAD DEL TH	RESUROS		NIVEL DE CUMPLIMIENTO			CALIDAD			SATISFACCIÓN DEL USUARIO				
				TÉCNICO	ECONÓMICO	A	M	B	A	M	B	A	M	B		
Matriculación vehicular y títulos habilitantes	Usuario del servicio	Seguridad	Digitador Revisor vehicular Encargado de atención al usuario	Sistema de AXIS 4.0 óptimo y eficiente Equipo tecnológico	Pago de enñace de datos e internet	X				X			X			
		Rapides en tiempo de entrega														
		Confiabilidad														
		Calidad en el servicio														
		Buen trato														
	Sistema de matriculación eficiente															
	Legal	Resoluciones	Director Nacional, provincial de ANT Alcalde del GAD Concejo cantonal Jefe departamental y de la Unidad	Equipo tecnológico		X					X			X		
		Ordenanzas														
		Convenios ANT														

Fuente: Sistema de Gestión de la Calidad (NORMA ISO 9001, 2015)
Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

4.4.8.2 Registro para el servicio

a. Comunicación en el Usuario del servicio

Procedimiento 13-4: Comunicación al usuario del servicio de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA.

	PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN CON EL USUARIO DE LA UTC-TTTSV-GADMC-COLTA	CÓDIGO: PPM-0013
a) Objetivo: Descubrir el medio adecuado para que el usuario pueda poseer conocimiento de la Unidad de Tránsito y el servicio que ofrece.		
b) Alcance: Ejecución de una línea de comunicación del usuario con la Unidad de Tránsito.		
c) Referencias: <ul style="list-style-type: none">▪ Norma ISO 9000:2015▪ Norma ISO 9001:205▪ Ordenanzas de GADMC-COLTA▪ Resoluciones de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA, ANT.		
d) Términos y definiciones: <ul style="list-style-type: none">▪ Calidad: Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.▪ Comunicación: Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.▪ Información: Conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.		
e) Responsables: <ul style="list-style-type: none">▪ Equipo de auto dirigido (EAD)▪ Equipo de mejora continua (EMC)▪ Equipo de prestación del servicio (EPS)		
f) Descripción Método:		

NÚMERO	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN	
1		Inicio del proceso de comunicación con el usuario del servicio de la Unidad de Tránsito.	
2		Elaboración de medios de comunicación para cautivar la atención del usuario.	
3		Dar a conocer el tipo de servicio y un valor agregado.	
4		Aquí el usuario decidirá si acepta o no el servicio que ofrece la Unidad de Tránsito.	
5		Si el usuario accede al servicio termina el proceso.	
6		Culmina el proceso de comunicación con la satisfacción del usuario.	
Elaborado por: Mayra Yantalema		Aprobado por: Jefe de la UTC-TTTSV-GADMCC	Fecha:

b. Determinación de los requisitos para el servicio

Los requisitos necesarios para brindar el servicio en la UTC-TTTSV-GADMCC-Colta, serán de acuerdo a:

- **Artículo 27 de la Resolución N° 006-CNC-2012.**

Artículo 27.- Financiamiento del ejercicio de la competencia. - Para el ejercicio de las facultades y atribuciones, que correspondan, en los términos establecidos en la presente resolución, los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales, contarán con los siguientes recursos:

1. Los que correspondan por la recaudación de valores por el otorgamiento de permisos, autorizaciones, suscripción de contratos de operación, multas y sanciones, en el marco de las facultades y atribuciones establecidas en la presente resolución y la ley.


2. El impuesto a los vehículos, en los términos establecidos en el artículo 538 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.
3. Los que correspondan a la distribución por la recaudación de la tasa de matriculación y sus multas asociadas, por los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales y por las entidades del Gobierno Central, en los términos establecidos en la presente resolución.
4. Los que correspondan por la recaudación de la tasa de revisión técnica vehicular y sus multas asociadas, por los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales y por las entidades del Gobierno Central, en los términos establecidos en la presente resolución.
5. Un monto para egresos no permanentes adicional como mecanismo de compensación estimado en el informe de la comisión sectorial de costeo.

• **Requisitos para otorgar el servicio e matriculación y títulos habilitantes.**

1. Talento Humano
2. Infraestructura
3. Equipamiento
4. Sistema de matriculación AXIS 4.0
5. Internet (Enlace de datos con la ANT)
6. Suministros de oficina
7. Centro de Revisión Técnica Vehicular
8. Convenios de confidencialidad con la ANT.

4.4.8.3 *Diseño y desarrollo del servicio*

Procedimiento 14-4: Diseño y desarrollo del servicio de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA.

	PROCEDIMIENTO PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DEL USUARIO DE LA UTC-TTTSV-GADMC-COLTA	CÓDIGO: PPM-0014
g) Objetivo: Desarrollar el proceso y las actividades de matriculación y títulos habilitantes de la Unidad de Tránsito.		
h) Alcance: Ejecución de una línea de comunicación del usuario con la Unidad de Tránsito.		
i) Referencias:		

- Norma ISO 9000:2015
- Norma ISO 9001:2005
- Ordenanzas de GADMC-COLTA
- Resoluciones de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA, ANT.

j) Términos y definiciones:

- **Actividad:** Conjunto de trabajos o acciones organizadas que son hechos con un fin determinado por una persona, una profesión o una entidad.
- **Calidad:** Consideración social, civil o política, en especial cuando supone cierto prestigio, o circunstancias personales de un individuo en relación con algún empleo o dignidad.
- **Cliente/usuario:** Que usa habitualmente un servicio.
- **Matricula:** título habilitante que acredita la inscripción de un vehículo a motor en los GADS o Mancomunidades competentes en matriculación vehicular, como requisito obligatorio para su circulación.
- **Planificación:** Los esfuerzos que se realizan a fin de cumplir objetivos y hacer realidad diversos propósitos que se enmarquen.
- **Servicio:** Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un usuario.
- **Suministros:** menciona tanto a la provisión de víveres o utensilios como a los objetos y efectos que se han suministrado.
- **Título habilitante:** Contratos de concesión, permisos y autorizaciones otorgados por el Estado, que tengan como objetivo el aprovechamiento sostenible y la conservación de los recursos.
- **Vehículo:** un medio de locomoción que permite el traslado de un lugar a otro de personas o cosas.

k) Responsables:


- Equipo de auto dirigido (EAD)
- Equipo de mejora continua (EMC)
- Equipo de prestación del servicio (EPS)

1) Descripción Método:		
NÚMERO	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
1	<pre> graph TD 1([Requirimiento del usuario]) --> 2[Planeación del servicio] 2 --> 3[Asignación del talento humano / Recursos] 3 --> 4{Aprobación del cuadro tarifario} 4 -- NO --> 2 4 -- SI --> 5[/Ingreso de documentación/] 5 --> 6{Aprobación del cumplimiento de documentos} 6 -- NO --> 5 6 -- SI --> 7[Revisión Vehicular (visual)] 7 --> 8[Digitación] 8 --> 9[/Salida de documentación/] 9 --> 10[Elaboración de Informes] 10 --> 11([INICIO]) </pre>	Necesidad del servicio de matriculación y título habilitante.
2		Disponibilidad y asignación de talento humano y recursos.
3		El cuadro tarifario estará elaborado por la Agencia Nacional de Tránsito el mismo que debe ser aprobado mediante ordenanza por el GAD de Colta.
4		Ingreso de la documentación correspondiente para matriculación vehicular o títulos habilitantes.
5		Aprobación de la documentación que debe cumplir el usuario para obtener el servicio.
6		Revisión visual del de los vehículos que necesitan ser matriculados o un título habilitante del mismo.
7		Se realiza la digitación de matriculación y títulos habilitantes.
8		Entrega de los documentos actuales al usuario. (Matriculación o título habilitante)
9		Elaboración de informes sobre la labor realizada en su momento.
Elaborado por: Mayra Yantalema		Aprobado por: Jefe de la UTC-TTTSV-GADMCC
		Fecha:

4.4.8.4 *Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.*

La UTC-TTTSV-GADMC-Colta, deberá tener el control, productos y servicios de los proveedores externos de acuerdo a los requerimientos del proceso de matriculación y títulos habilitantes para otorgar un servicio eficiente.

Procedimiento 15-4: Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente


	<p>PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE A LA UTC-TTTSV-GADMC-COLTA</p>	<p>CÓDIGO: PPM-0015</p>
<p>a) Objetivo: Controlar las actividades en donde se suministra productos para otorgar el servicio de matriculación y títulos habilitantes de la Unidad de Tránsito.</p>		
<p>b) Alcance: Actividades para suministrar productos para otorgar el servicio de matriculación y títulos habilitantes..</p>		
<p>c) Referencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma ISO 9000:2015 ▪ Norma ISO 9001:2005 ▪ Ordenanzas de GADMC-COLTA ▪ Resoluciones de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA, ANT. ▪ Oficio Nro. ANT-DE-2015-0749-OF 		
<p>d) Términos y definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actividad: Conjunto de trabajos o acciones organizadas que son hechos con un fin determinado por una persona, una profesión o una entidad. ▪ Calidad: Consideración social, civil o política, en especial cuando supone cierto prestigio, o circunstancias personales de un individuo en relación con algún empleo o dignidad. ▪ Cliente/usuario: Que usa habitualmente un servicio. ▪ Suministros: menciona tanto a la provisión de víveres o utensilios como 		

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proveedor: Persona que abastece de productos o servicios a otra. ▪ Producto: Cosa u objeto. 		
<p>e) Responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo de auto dirigido (EAD) ▪ Equipo de mejora continua (EMC) ▪ Equipo de prestación del servicio (EPS) 		
<p>f) Descripción Método:</p>		
NÚMERO	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
1	<pre> graph TD Start([Necesidad de productos para otorgar el servicio de matriculación vehicular y títulos habilitantes]) --> Step1[Convenio de confidencialidad] Step1 --> Step2[Entrega de documentación a la ANT - CNT] Step2 --> Decision{Conectividad con ANT - CNT} Decision -- NO --> Step1 Decision -- SI --> Step3[Accede al servicio] Step3 --> End([INICIO]) </pre>	<p>Necesidad de otorgar el servicio de matriculación y título habilitante (Enlace datos simétricos,</p> <p>Medios de transmisión, Fibra óptica y ancho de banda: 1024 Kbps Sistema AXIS 4.0)</p>
2		<p>Elaboración del convenio de confidencialidad y creación de usuarios en el sistema AXIS 4.0.</p>
3		<p>Entrega de documentos de confidencialidad a la ANT para que sea activado el sistema y CNT para la que provea el enlace de datos.</p>
4		<p>Comprobar la conectividad y el enlace de datos respectivamente.</p>
5		<p>Acceso al servicio del Sistema AXIS 4.0.</p> <p>El pago de este producto será cancelado de manera mensual a mediante planilla telefónica a CNT.</p>
<p>Elaborado por: Mayra Yantalema</p>		<p>Aprobado por: Jefe de la UTC-TTTSV-GADMCC</p>
<p>Fecha:</p>		

4.4.8.5 Provisión del servicio

La UTC-TTTSV-GADMC-Colta, deberá realizar los procesos 1 y 2 anteriormente desarrollado para la prestación del servicio con el objetivo de otorgar un servicio de calidad el mismo que esté libre de dificultades al momento que llegue al usuario.

Procedimiento 16-4: Provisión del servicio de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA.

 <p>UTC-TTTSV GADMC-COLTA</p>	PROCEDIMIENTO PARA PROVISIÓN DEL SERVICIO EN LA UTC-TTTSV- GADMC-COLTA	CÓDIGO: PPM-0016
<p>g) Objetivo: Controlar las actividades para otorgar el servicio de matriculación y títulos habilitantes de la Unidad de Tránsito.</p>		
<p>h) Alcance: Actividades previas para otorgar el servicio de matriculación y títulos habilitantes..</p>		
<p>i) Referencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma ISO 9000:2015 ▪ Norma ISO 9001:205 ▪ Ordenanzas de GADMC-COLTA ▪ Resoluciones de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA, ANT. 		
<p>j) Términos y definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad: Consideración social, civil o política, en especial cuando supone cierto prestigio, o circunstancias personales de un individuo en relación con algún empleo o dignidad. ▪ Cliente/usuario: Que usa habitualmente un servicio. ▪ Suministros: menciona tanto a la provisión de víveres o utensilios como implementos de oficina. ▪ Sistema AXIS MOVIL 4.0: Requisito tecnológico necesario para la operatividad de la competencia en Matriculación y Revisión Técnica Vehicular. ▪ Proveedor: Persona que abastece de productos o servicios a otra. ▪ Producto: Cosa u objeto. ▪ Requisito: documentación necesaria para realizar alguna actividad. 		
<p>k) Responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo de auto dirigido (EAD) 		

- Equipo de mejora continua (EMC)
- Equipo de prestación del servicio (EPS)


l) Descripción Método:

NÚMERO	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
1	INICIO	Necesidad de otorgar el servicio de matriculación y título habilitante solicitado por el usuario.
2	Necesidad de brindar un servicio de matriculación vehicular y títulos habilitantes	Disponibilidad del talento humano, equipo tecnológico y operativo.
3	Disponibilidad de talento humano, equipo tecnológico y operativo	Evaluar la disponibilidad y eficiencia del sistema AXIS MOVIL 4.0
4	Evaluar la disponibilidad del sistema AXIS MOVIL 4.0	Comprobar la conectividad y el enlace de datos respectivamente.
5	Comprobar la conectividad y el enlace de datos	Evaluar el talento humano estén disponibles para brindar el servicio.
6	Evaluar El talento humano	Controlar el cumplimiento de los requisitos por parte del usuario.
7	Control de cumplimiento de requisitos	Talento humano, recursos tecnológico y operativo en óptimas condiciones para prestar el servicio.
8	Talento Humano y recursos aptos	Prestar el servicio de matriculación vehicular y títulos habilitantes al usuario de manera oportuna.
	SI	
	Prestación deñ servicio de matriculación vehicular y títulos habilitates	
	INICIO	
Elaborado por: Mayra Yantalema		Aprobado por: Jefe de la UTC-TTTSV-GADMCC
		Fecha:

4.4.8.6 Liberación del servicio

La UTC-TTTSV-GADMC-Colta, para la liberación del servicio realizará únicamente cuando se haya verificado el cumplimiento de los requisitos para matriculación y revisión técnica vehicular, títulos habilitantes; requisitos tecnológicos necesarios para la operatividad, aptitud del conductor y previa autorización de las autoridades competentes a cargo.

Procedimiento 17-4: Liberación del servicio en la UTC-TTTSV-GADMC-Colta

	PROCEDIMIENTO PARA LIBERACIÓN DEL SERVICIO EN LA UTC-TTTSV-GADMC-COLTA	CÓDIGO: PPM-0017
m) Objetivo: Controlar las actividades para organizar el servicio a disposición del usuario en la Unidad de Tránsito.		
n) Alcance: Actividades previas para otorgar el servicio y lograr la satisfacción del usuario.		
o) Referencias: <ul style="list-style-type: none">▪ Norma ISO 9000:2015▪ Norma ISO 9001:2005▪ Ordenanzas de GADMC-COLTA▪ Resoluciones de la UTC-TTTSV-GADMC-COLTA, ANT.		
p) Términos y definiciones: <ul style="list-style-type: none">▪ Calidad: Consideración social, civil o política, en especial cuando supone cierto prestigio, o circunstancias personales de un individuo en relación con algún empleo o dignidad.▪ Cliente/usuario: Que usa habitualmente un servicio.▪ Disponibilidad: Objetos o cosas que se puede utilizar en algún fin.▪ Sistema AXIS MOVIL 4.0: Requisito tecnológico necesario para la operatividad de la competencia en Matriculación y Revisión Técnica Vehicular.▪ Proveedor: Persona que abastece de productos o servicios a otra.▪ Requisito: documentación necesaria para realizar alguna actividad.		

<p>q) Responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo de auto dirigido (EAD) ▪ Equipo de mejora continua (EMC) ▪ Equipo de prestación del servicio (EPS) 		
<p>r) Descripción Método:</p>		
NÚMERO	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
1	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Asignación de Talento humano y sistema operativo] A --> B[Evaluar la disponibilidad y eficiencia del Sistema AXIS MOVIL 4.0] B --> C[Evaluar el talento humano] C --> D{Talento humano y sistema operativo apto} D -- NO --> A D -- SI --> E[Realizar el proceso de matriculación vehicular y títulos hbilitantes] E --> FIN([FIN]) </pre>	Asignar el talento humano necesario y el sistema operativo necesario para entregar el servicio al usuario.
2		Evaluar la disponibilidad y eficiencia del sistema AXIS MOVIL 4.0.
3		Evaluar el talento humano estén disponibles para brindar el servicio.
4		Disponer Talento humano, recursos tecnológico y operativo en óptimas condiciones para prestar el servicio.
5		Al verificar el óptimo estado del talento humano y recurso tecnológico operativo se realizará el proceso de matriculación vehicular y títulos habilitantes al usuario de manera oportuna.
<p>Elaborado por: Mayra Yantalema</p>	<p>Aprobado por: Jefe de la UTC-TTTSV-GADMCC</p>	<p>Fecha:</p>

4.4.9 Evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad

La evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, se realizará mediante una auditoría con mayor enfoque hacia el sistema, se muestra a continuación el proceso que debe seguir la gestión de un programa de auditoría según la ISO (Norma ISO 19001, 2011):

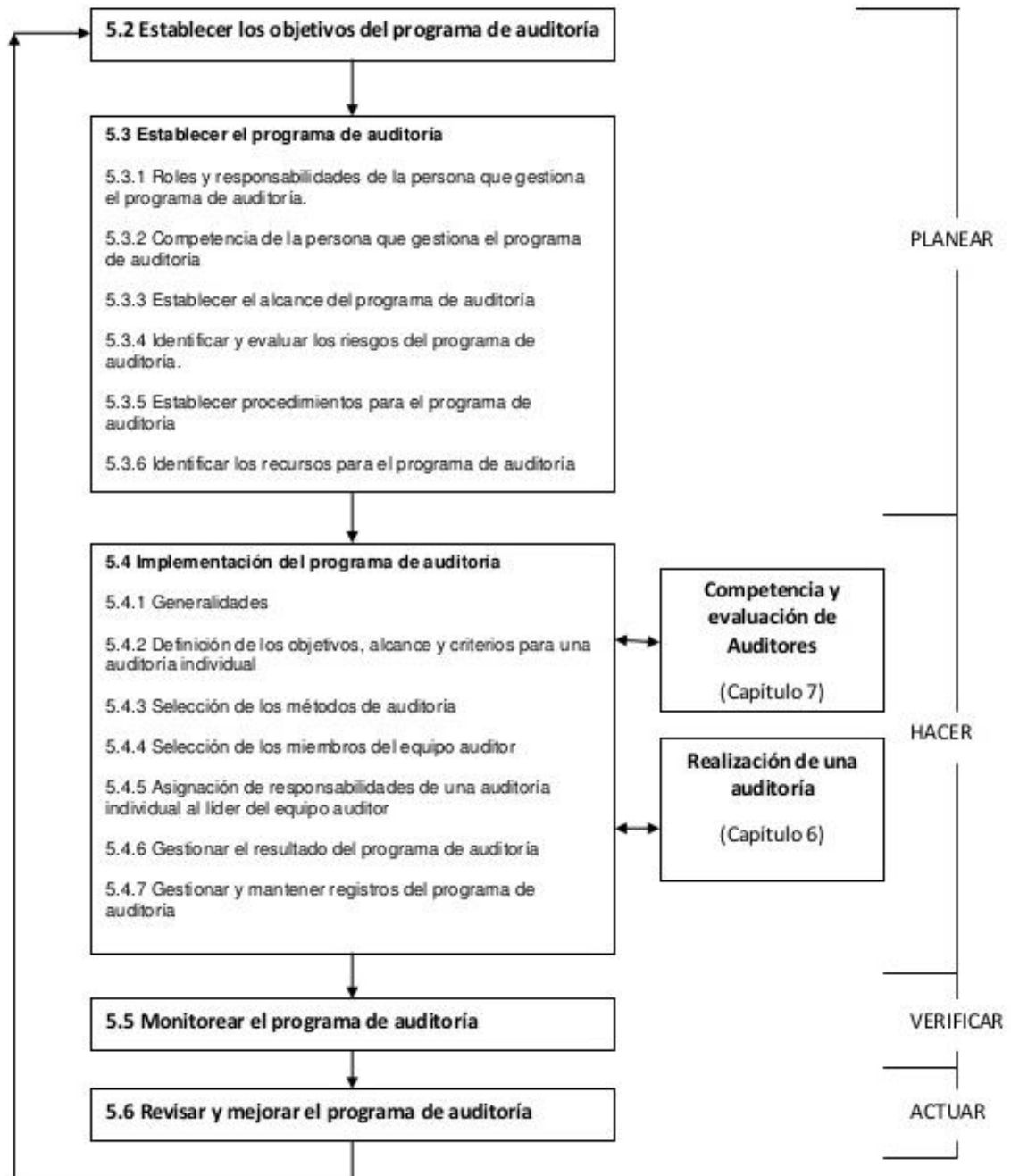


Gráfico 5-4: Diagrama de flujo del proceso para la gestión de un programa de auditoría del SGC
Fuente: Directrices de para la auditoría de los sistemas de gestión. (Norma ISO 19001, 2011)

Para la emisión y presentación de un informe de auditoría a la UTC-TTTSV-GADMC-Colta se deberá realizar los siguientes pasos:

1. Objetivo de auditoría del SGC

Verificar el cumplimiento de los requisitos de sistema de gestión calidad.

2. Alcance de auditoría del SGC

Los requisitos, procesos y procedimientos del Sistema de gestión de calidad serán auditados para la determinación de falencias o inconformidades del mismo.

3. Cliente de la auditoría

Unidad Técnica de Control de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta

4. Fecha y lugar de la auditoría:

Oficinas de la UTC-TTTSV-GADMC-Colta

5. Criterios de la auditoría:

Se realizó una auditoría In Situ en las instalaciones de la UTC-TTTSV-GADMC-Colta, con actividades de auditoría de interacción entre el auditor con el talento humano auditado, instalaciones, equipos, documentación bajo el estándar de conformidad o inconformidad de desempeño de cada requisito del sistema de gestión de calidad.

6. Resultados de la auditoría:

La Auditoría del sistema de gestión de calidad de la UTC-TTTSV-GADMC-Colta arroja los siguientes hallazgos:

Requisitos	Criterios de Auditoría	
	Conformidad	Inconformidad
Objeto y campo de aplicación	✓	
Referencia normativa	✓	
Términos y condiciones	✓	
Contexto de la organización	✓	
Liderazgo	✓	
Planificación		✓
Apoyo	✓	
Operación	✓	
Evaluación del desempeño	✓	
Mejora	✓	

7. Conclusiones de la auditoría

El nivel de conformidad los requisitos del sistema de gestión de calidad luego del análisis son de 9/10 debido a que se hallaron falencias en el requisito 6 correspondiente a planificación del sistema de gestión de calidad.

Por lo cual se recomienda realizar un seguimiento y control para mejorar el desempeño del requisito de planificación del sistema de gestión de calidad en la Unidad de Tránsito.

4.4.9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

a. Seguimiento

La UTC-TTTSV-GADMC-Colta, posterior de efectuar un análisis al desempeño y resultados del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra con la siguiente irregularidad:

- No satisfactorio desempeño del requisito 6 en lo que refiere la a la planificación del Sistema Gestión de Calidad de la Unidad Técnica de Control de TTTSV-GADMC-Colta.

Objetivo: Determinar las causas por las que el desempeño requisito 6 en lo que refiere la a la planificación del Sistema Gestión de Calidad es no satisfactorio para así minimízarlas.

Análisis matricial:

PARÁMETROS ELEMENTOS	CALIDAD			PRODUCTIVIDAD		SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
	A	M	B	EFECTIVIDAD	EFICIENCIA	A	M	B
Administración		✓		✓			✓	
Equipos			✓		✓		✓	
Presupuesto			✓		✓			✓
Talento Humano		✓		✓			✓	

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

b. Medición

Análisis de Causa – Efecto

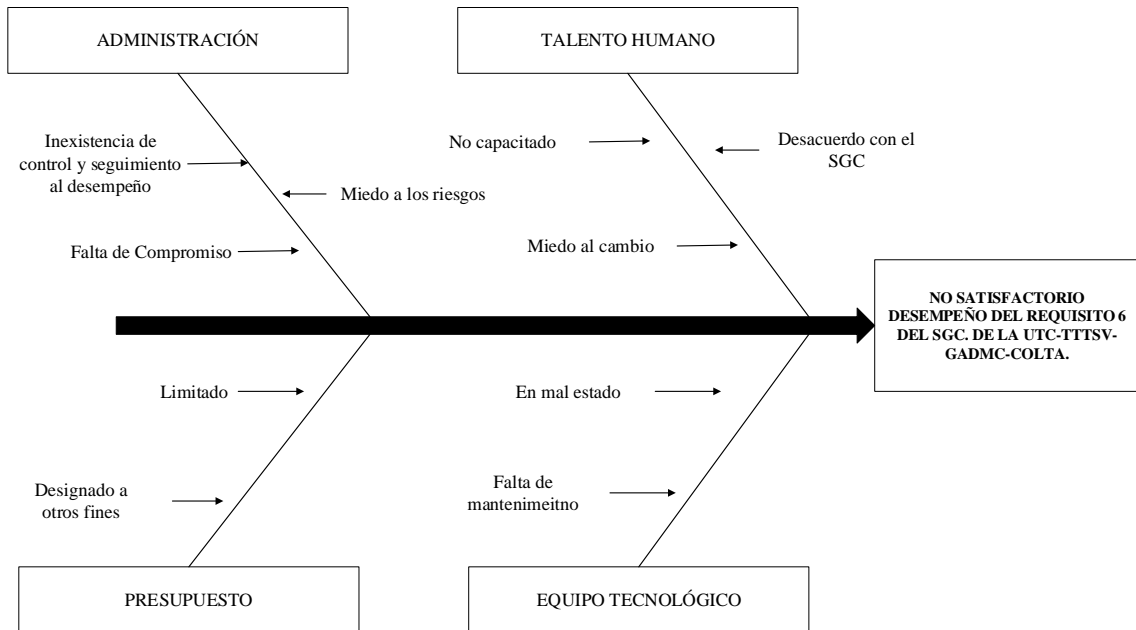
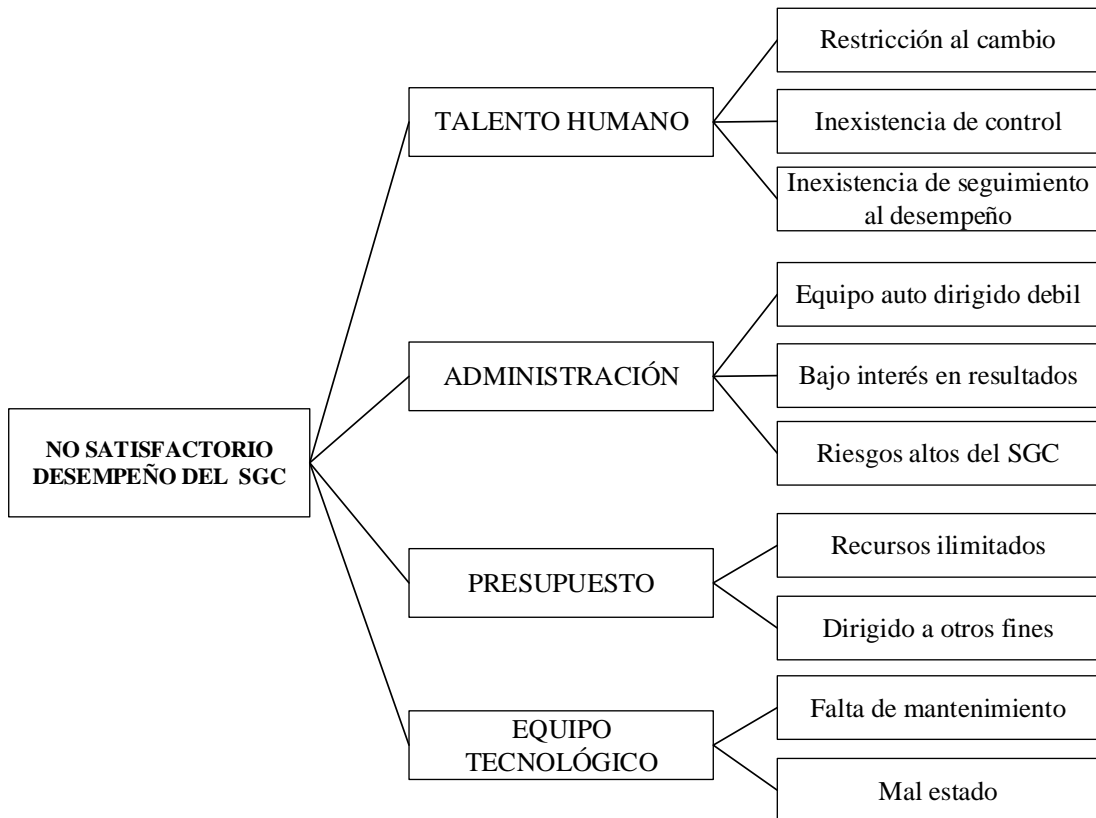


Diagrama del Por qué



Análisis del Diagrama de Pareto

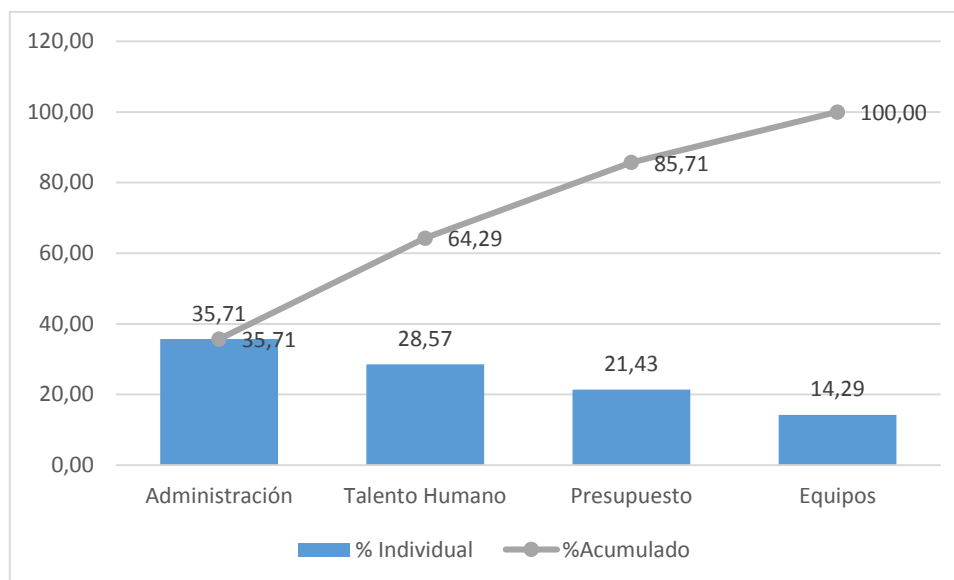
Para la elaboración del diagrama de Pareto se toman en consideración los factores del análisis de causas en frecuencia u orden de importancia para establecer los elementos que van a ser sujetos de una mejora.

Factores	Costo	% Individual	%Acumulado
Administración	25	35,71	35,71
Talento Humano	20	28,57	64,29
Presupuesto	15	21,43	85,71
Equipos	10	14,29	100,00
Total	70	100,00	

80-20 Factores críticos y sujetos a mejora

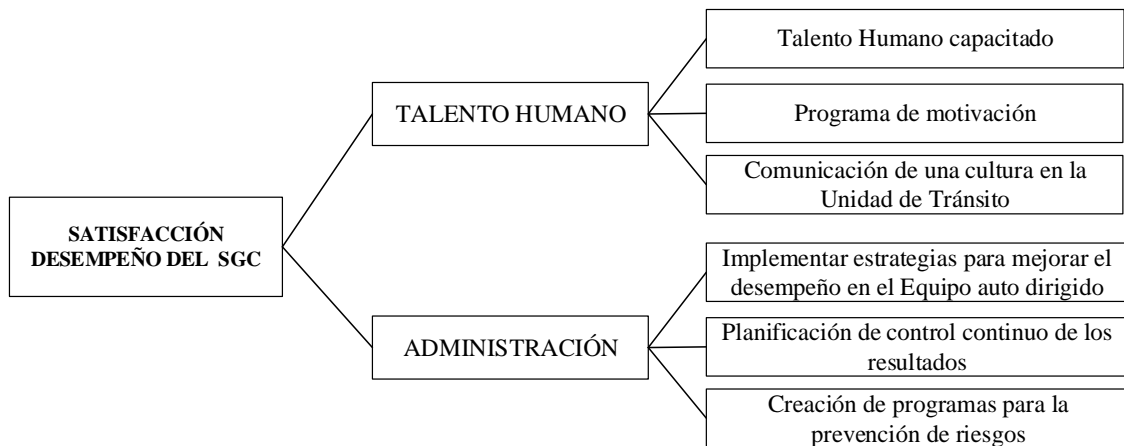
Elaborado por: Mayra Yantalema, 2019.

Con los resultados obtenidos, los factores principales que aquejan al desempeño del Sistema de Gestión de Calidad son: la administración y el Talento Humano.



Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

Diagrama del Cómo



c. Análisis: Plan de mejora

ELEMENTO	ACCIÓN	OBJETIVO	COSTO	RIESGO			PRODUCTIVIDAD		RESPONSABLE
				A	M	B	EFICIENCIA	EFICACIA	
Administración	Implementar estrategias	Satisfacer el desempeño del SGC	30			✓	✓		Equipo auto dirigido
	Planificar el control de resultados	Mejorar el control de resultados	25		✓		✓		
	Crear programas para la prevención de riesgos	Prevenir los riesgos	20		✓		✓		
	Modificar el plan de caldiada del SGC	Evaluar y mejorar la planeación de la calidad del sistema	50			✓	✓		
Talento Humano	Capacitar al Talento Humano	Incrementar el desempeño del Talento Humano	50			✓	✓		Equipo auto dirigido
	Elabroar programas de motivación	Comprometer el Talento Humano con el SGC	50		✓		✓		
	Comunicar la cultura de la Unidad de Tránsito	Indicir al Talento Humano sobr el SGC	25			✓	✓		
Total			250						

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

d. Verificar: Evaluación de la mejora

ELEMENTO	ACCIÓN	PRODUCTIVIDAD		CALIDAD			COSTO		USUARIO	
		EFICIENCIA	EFICACIA	A	B	M	▲	▼	SATISFECHO	INSATISFECHO
Administración	Implementar estrategias	✓			✓		✓		✓	
	Planificar el control de resultados	✓			✓			✓	✓	
	Crear programas para la prevención de riesgos	✓			✓		✓		✓	
	Modificar el plan de caldiada del SGC	✓			✓		✓			
Talento Humano	Capacitar al Talento Humano	✓			✓		✓		✓	
	Elabroar programas de motivación	✓			✓			✓	✓	
	Comunicar la cultura de la Unidad de Tránsito	✓			✓			✓	✓	

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

4.4.9.2 Revisión por el Equipo Auto dirigido al Sistema de Gestión de Calidad

a. Generalidades

Registro 21-4: Revisión por el equipo auto dirigido

CRITERIOS	AUDITORIA		EVALUACIÓN			PRODUCTIVIDAD		TIEMPO			RETROALIMENTACIÓN		DESEMPEÑO			ACCIÓN		COSTO	
	CONFORME	INCONFORME	A	M	B	EFICIENCIA	EFICACIA	1	3	6	TALENTO HUMANO	PROCESO	A	M	B	MEJORA	REINGENIERÍA	▲	▼
Sistema de Gestión de Calidad	✓		✓				✓		✓			✓				✓		✓	
Procesos	✓		✓				✓			✓	✓		✓			✓		✓	
Política	✓			✓		✓			✓		✓		✓			✓			✓
Objetivos	✓			✓		✓				✓	✓			✓		✓			✓
Indicadores	✓			✓		✓			✓			✓			✓	✓		✓	
Acciones	Correctivas	✓		✓		✓			✓			✓				✓			✓
	Preventivas	✓		✓		✓			✓		✓					✓			✓

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

4.4.9.3 *Entradas de la revisión por el equipo auto dirigido*

En la UTC-TTTSV-GADMC-Colta previa planificación, la información de entrada para la revisión debe contener:

- Acciones de seguimiento de revisiones.
- Los posibles cambios del SGC.
- Recomendaciones para la mejora.
- Los resultados de las auditorias.
- La retroalimentación del cliente.
- Desempeño de los procesos.
- Conformidad del servicio.

4.4.9.4 *Salidas de la revisión por el equipo auto dirigido*

Los resultados de la revisión deben conducir a que la UTC-TTTSV-GADMC-Colta, obtenga:

- Mejora continuamente el sistema de calidad.
- Mejora en el servicio de matriculación vehicular y títulos habilitantes.
- Satisfacer las necesidades del usuario del servicio.

4.4.10 *Plan de Mejora Continua*

4.4.10.1 *Generalidades*

La UTC-TTTSV-GADMC-Colta, desarrollará las acciones que sean necesarias para cumplir con el sistema de gestión de calidad determinado, cumplir con los requisitos lograr la satisfacción del usuario del servicio.

4.4.10.2 *No conformidad y acción correctiva*

La UTC-TTTSV-GADMC-Colta efectúa el seguimiento de la prestación del servicio de matriculación y revisión técnica vehicular, títulos habilitantes y determina la siguiente inconformidad:

- Irregularidades del Talento humano en el servicio de matriculación y revisión técnica vehicular.

4.4.10.3 Mejora continua

a. Análisis del problema

Irregularidades del Talento humano prestador del servicio de la UTC-TTTSV-GADMC-Colta.

Objetivo: Determinar las irregularidades del Talento humano en el servicio de matriculación y revisión técnica vehicular y minimizarlas.

Planear

b. Análisis matricial

PARÁMETROS ELEMENTOS	CALIDAD			PRODUCTIVIDAD		SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
	A	M	B	EFFECTIVIDAD	EFICIENCIA	A	M	B
Talento Humano		✓		✓			✓	
Administración		✓			✓		✓	
infraestructura		✓			✓			✓
Equipos		✓		✓			✓	

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

c. Análisis de las Causas

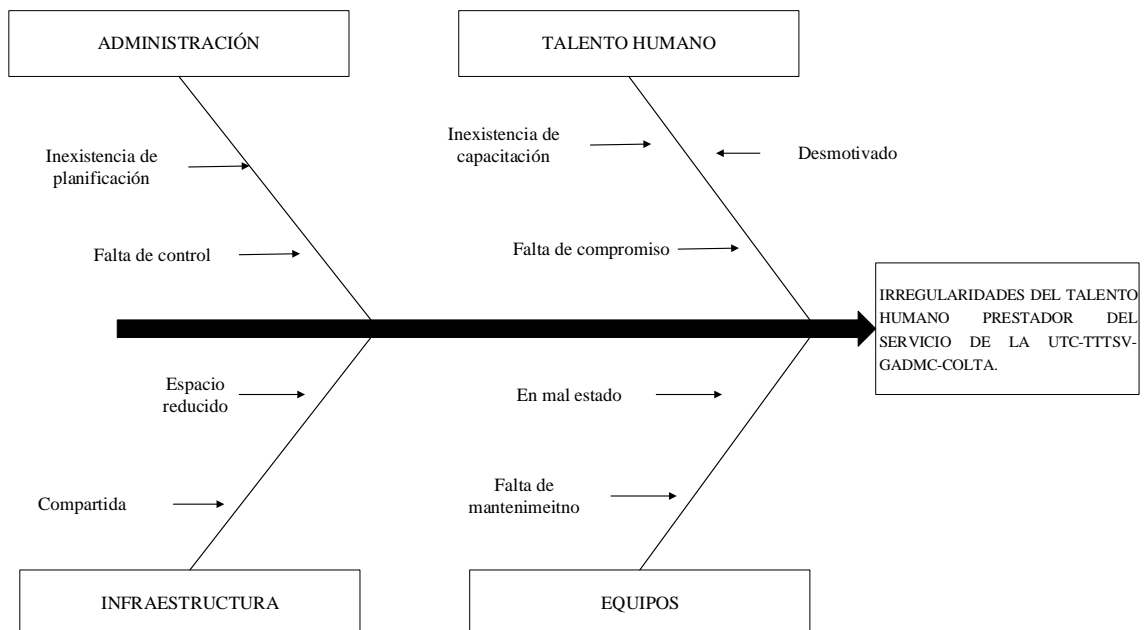
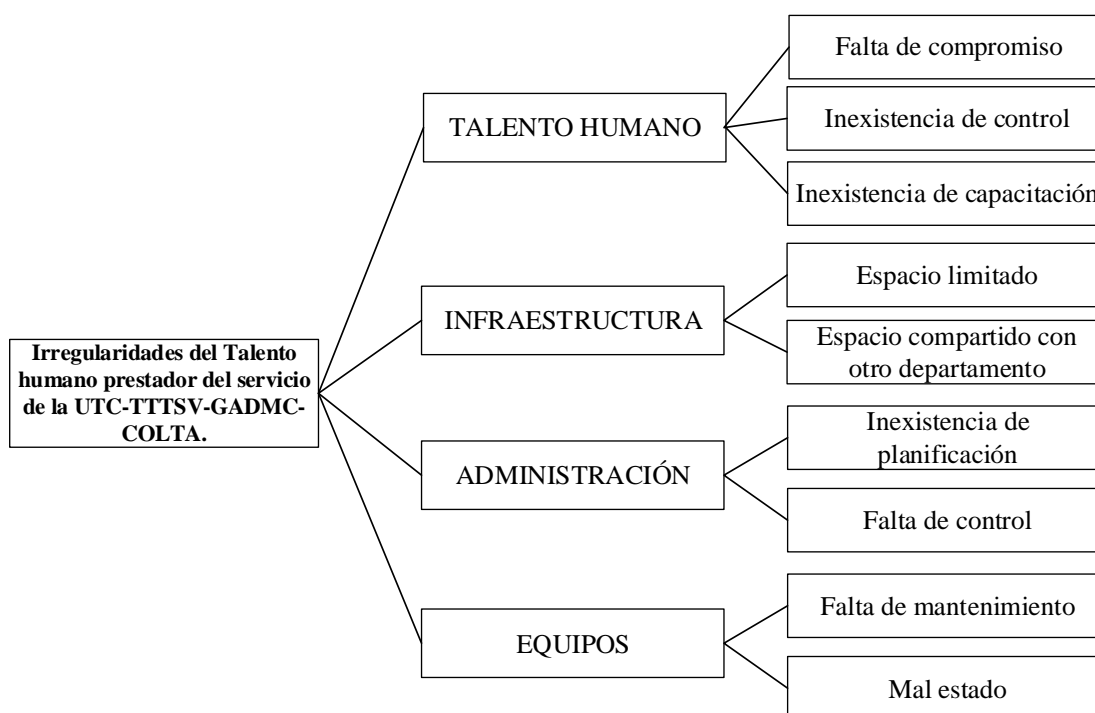


Diagrama del Por qué



Análisis del Diagrama de Pareto

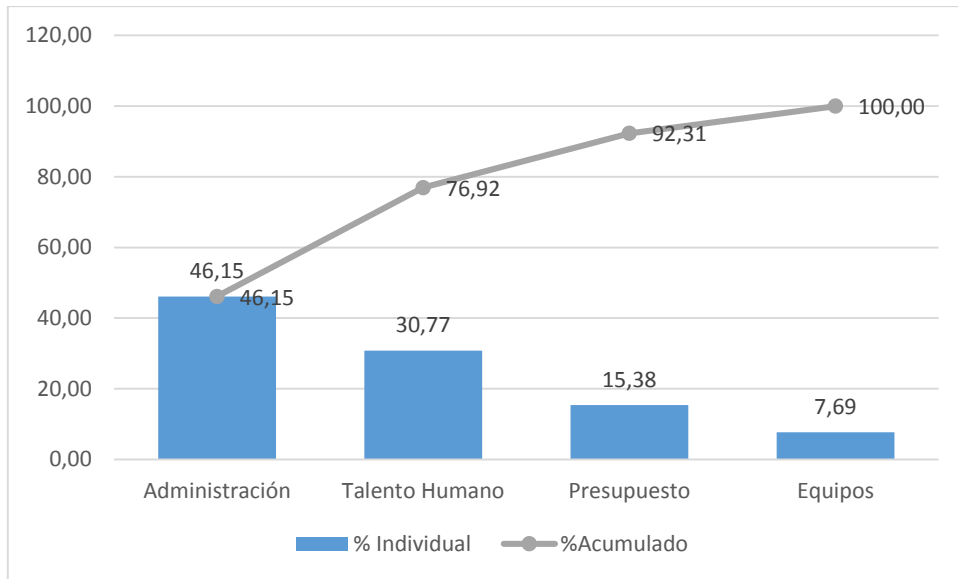
Para la elaboración del diagrama de Pareto se toman en consideración los factores del análisis de causas en frecuencia u orden de importancia para establecer los elementos que van a ser sujetos de una mejora.

Factores	Frecuencia	% Individual	%Acumulado
Administración	150	46,15	46,15
Talento Humano	100	30,77	76,92
Presupuesto	50	15,38	92,31
Equipos	25	7,69	100,00
Total	325	100,00	

80-20 Factores críticos y sujetos a mejora

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

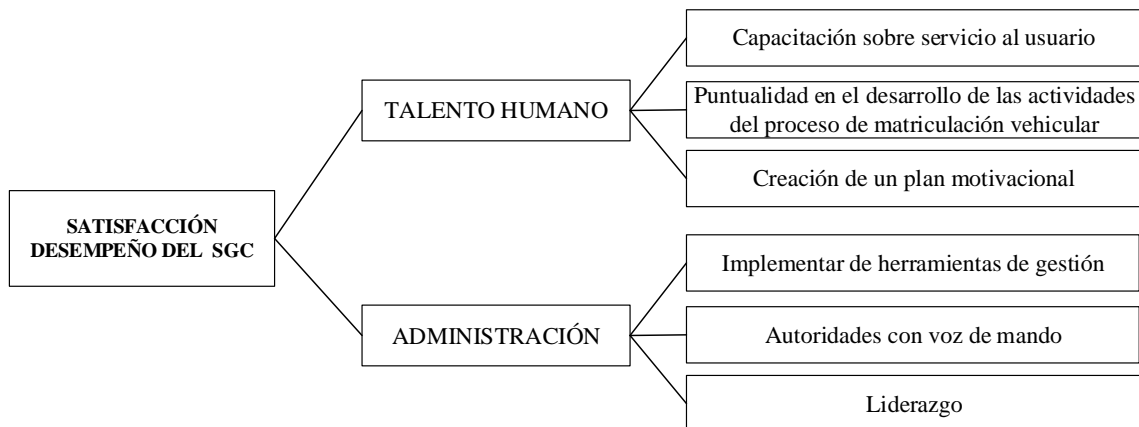
Con los resultados obtenidos, los factores principales que aquejan al problema son: la mala administración y el Talento Humano.



Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

d. Diseño y solución

Diagrama del Cómo



e. Plan de mejora

ELEMENTO	ACCIÓN	OBJETIVO	RIESGO			PRODUCTIVIDAD		RESPONSABLE
			A	M	B	EFICIENCIA	EFICACIA	
Administración	Implementar de herramientas de gestión	Incrementar la competitividad de la Unidad de Tránsito			✓	✓		Equipo auto dirigido
	Comunicación con el usuario	Brindar un servicio de calidad		✓		✓		
Talento Humano	Capacitación sobre atención al usuario	Desarrollar competencias			✓		✓	
	Creación de un plan motivacional	Crear un ambiente saludable para el talento humano		✓			✓	
	Evaluar el Plan motivacional	Comprometer al talento humano con la Unidad de Tránsito			✓		✓	

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

f. Implementación

ACTIVIDADES		MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Administración	Implementar de herramientas de gestión	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■												
	Comunicación con el usuario					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Talento Humano	Capacitación sobre atención al usuario	■	■	■	■																	■	■	■	■
	Creación de un plan motivacional	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Evaluar el Plan motivacional									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

g. Verificar

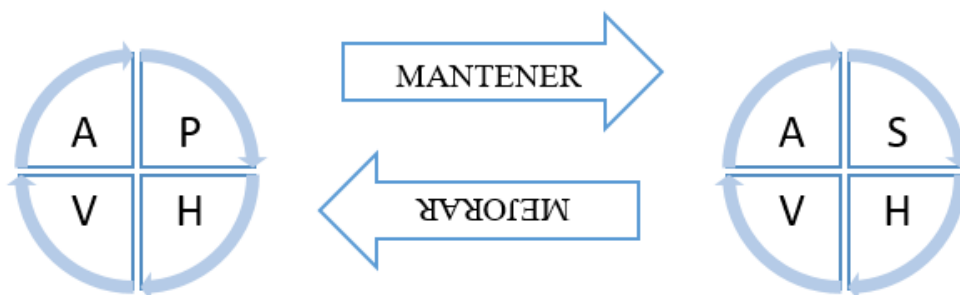
ELEMENTO	ACCIÓN	PRODUCTIVIDAD		CALIDAD			COSTO		USUARIO	
		EFICIENCIA	EFICACIA	A	M	B	▲	▼	SATISFECHO	INSATISFECHO
Administración	Implementar de herramientas de gestión		✓		✓		✓		✓	
	Comunicación con el usuario		✓		✓			✓	✓	
Talento Humano	Capacitación sobre atención al usuario	✓			✓		✓		✓	
	Creación de un plan motivacional	✓			✓			✓	✓	
	Evaluar el Plan motivacional	✓			✓		✓		✓	

Elaborado por: Yantalema Mayra, 2019.

h. Estandarización de actividades

Al haber planteado las acciones y objetivos, esto nos permite optimizar el servicio que brinda la Unidad Técnica de Control de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del GADMC Colta, con la finalidad de eliminar las falencias que existían dentro de la misma, se deberán ejecutar revisiones periódicas de todos los elementos que intervienen en la prestación del servicio para evitar recaer en los mismos riesgos antes analizado.

Actuar



La UTC-TTTSV-GADMC-Colta para demostrar la conformidad del servicio, asegura la mejora continua de la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad implantase; se cuenta con el proceso antes detallado para resolver inconvenientes, como quejas y reclamos del usuario, servicio no conforme, indicadores incorrectos, falta de compromiso del talento humano, falta de actualización de equipos y sistema axis móvil 4.0, problemas en el mantenimiento de los equipos etc.

CONCLUSIONES

- Mediante la evaluación de parámetros se ha determinado que de la administración la misma no cuenta con procesos autónomos, más bien se adhieren a la planificación y organizacional estratégica del GAD cantonal; en la prestación del servicio no existen procedimientos y procesos propios de las actividades de la unidad; y dentro de la gestión de la calidad se determinó que en un 80% de usuarios del servicio se encuentran insatisfechos por falencias como la demora en los procesos, falta de capacitación al talento humano, entre otras, los mismo que no ayudan al correcto direccionamiento de UTC-TTTSV-GADMC-Colta.
- Se evidencio estructuras, metodologías, propuestas del sistema de gestión de la calidad basadas en la Norma ISO 9001: 2008; y en lo referente a las bases del sistema de gestión de calidad son los siete principios de calidad y el ciclo de la mejora continua nos da como resultado la Norma ISO 9001:2015.
- Mediante el diseño del Sistema de Gestión de Calidad para la UTC-TTTSV-GADMC-Colta, se aportará al desarrollo óptimo de la misma, encaminándola a cumplir con las características que el servicio requiere; es decir, ofertar un servicio de calidad con costos operacionales mínimos, reduciendo riesgos, abordando oportunidades con el enfoque de satisfacer las necesidades del usuario, brindando un servicio que cumpla con los estándares internacionales de calidad, con la aplicación de la Norma ISO 9001:2015.

RECOMENDACIONES

- Para cualquier cambio que se requiera realizar dentro de la Unidad se recomienda realizar un análisis de la situación actual de la misma, en donde se determinen las causas de los posibles y actuales problemas que enfrente UTC-TTTSV-GADMC-Colta.
- Implementar las directrices de la NORMA ISO 9001:2015 con el fin de mejorar los procesos y de esta manera generar valor agregado al servicio de la UTC-TTTSV-GADMC-Colta.
- Para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad es de vital importancia contar con el total compromiso de las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta y los colaboradores de la Unidad Técnica d Control de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, porque su optimo desempeño y responsabilidad con este sistema conllevaran a elevar el nivel de satisfacción del usuario con el servicio prestado a la sociedad.

BIBLIOGRAFIA

- Asamblea Nacional Constituyente. (2010).** *Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización.* Montecristi.ANC.
- Banchón, G., & Landeta, R. (2018).** *Formulación del plan estratégico y el sistema de gestión de calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 de la empresa de transporte del mayorista ETRAMAY S.A. (Tesis de Grado).* Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Riobamba.
- Caballero, R. (2009).** *Niveles de Investigación .* Obtenido de : https://issuu.com/cengagelatam/docs/metodolog__a_integral_innovadora_is
- Chiavenato, I. (2009).** *Administración proceso administrativo.* Bogotá: McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (2009).** *Gestión del talento humano.* México: McGraw-Hill.
- EcuaRed. (2018).** *Estilos de dirección.* Obtenido de: https://www.ecured.cu/Estilos_de_Direcci%C3%B3n
- Espín, V., & Espín, J. (2015).** *Sistema de gestión de calidad en la escuela de formación y capacitación de conductores profesionales del cantón Salcedo basado en la norma ISO 9001:2008. (Tesis Maestría, Universidad Internacional de Valencia)* Obtenido de : https://www.universidadviu.com/maestría-oficial-en-gestión-integral-de-la-calidad/?c=I90503M7004&&gclid=EAIaIQobChMI2MD_jvKW4wIVioCfCh3U9A00EAAYASAAEgIMfvD_BwE&gclsrc=aw.ds.
- Garza, E. (2003).** *La importancia de administrar con calidad.* Obtenido de: <http://www.aleissistemas.com/blog/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- Gavilanes, A. (2016).** *Propuesta de un sistema de calidad para los procesos de matriculación vehicular de la unidad municipal de transporte, tránsito y seguridad vial del cantón Guamote. (Tesis de Grado).* Escuela Superior Politecnica de Chimborazo, Riobamba.
- ISOTools. (2015).** *Sistema de gestión normalizados.* Obtenido de: <https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>
- Jaramillo, O. (2007).** *Concepto de sistema* Obtenido de <http://www.cie.unam.mx/~ojs/pub/Termodinamica/node9.html>
- Normalización Iso 9001. (2015).** *Sistema de gestión de calidad* Obtenido de http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso_9001_2015_esp_rev.pdf
- Nunes, P. (2016).** *Concepto de recursos organizacionales.* Obtenido de: <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/recursos-organizacionales/>
- Robbins, S. (2005).** *Administración.* México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2005).** *Cultura organizacional.* México: Pearson Educación.

Publicaciones Vértice. (2008). *La calidad en el servicio al cliente* . Málaga: Publicaciones Vértice .

Viñán, J., & Inca, W. (2013). : *Metodología para la Implementación de la Norma ISO 9001-2008 en la Gestión de Calidad para los Niveles de Apoyo y Operativo del Gobierno Provincial de Chimborazo.*(Tesis de Grado). Escuela Superior Politecnica de Chimborazo, Riobamba.



ANEXOS

Anexo A: Cuestionario de Encuesta



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO**



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE**

Objetivo: Realizar un diagnóstico de la situación actual de la UTC-TTTSV-GADM del Cantón Colta, la información que nos brinde será de gran ayuda para el desarrollo del Trabajo de Titulación “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL GADM - CANTÓN COLTA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.”

Fecha: _____

1. ¿Según su opinión cómo calificaría el servicio recibido por parte del personal de la Unidad de Transito del GAD Colta?

Eficientes

Amables

Déspotas

Descortés

2. ¿El servicio es prestado de forma oportuna?

Si

No

3. ¿Considera usted que la unidad de Transito del GAD Colta cuenta con el equipamiento necesario para brindar un servicio de calidad?

Si

No

4. Como califica lo siguiente:

PERSONAL

Bueno

Regular

Malo

EQUIPAMIENTO

Bueno

Regular

Malo

INSTALACIONES

Bueno

Regular

Malo

5. ¿Usted ha dado su opinión sobre la calidad del servicio?

Si

No

6. ¿Cómo usuario de servicio que medio utilizaría para dar a conocer su opinión?

Buzón de sugerencias

Encuestas

Correos electrónicos

7. ¿Se siente satisfecho con el servicio brindado en la Unidad de tránsito?

Si

No

Anexo B: Guía de Entrevista para el responsable de la Unidad de Tránsito



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTION DE TRANPORTE**



Entrevista dirigida a representante administrativo de la Unidad Técnica de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del GADM - cantón Colta

Objetivo: Realizar un diagnóstico de la situación actual de la UTC-TTTSV-GADM del Cantón Colta, la información que nos brinde será de gran ayuda para el desarrollo del Trabajo de Titulación “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL GADM - CANTÓN COLTA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.”

Fecha: _____

1. ¿En materia de Planificación cantonal a la Unidad de Tránsito le corresponde?

.....
.....
.....
.....

2. ¿En materia de organización cantonal a la Unidad de Tránsito le corresponde?

.....
.....
.....

3. ¿En materia de regulación cantonal a la Unidad de Tránsito le corresponde?

.....
.....
.....

4. ¿Qué sistema de comunicación se utiliza en la Unidad de tránsito?

.....
.....

5. ¿Cómo son las relaciones interpersonales entre el talento humano de la Unidad?

- Buenas
- Regulares
- Malas

6. ¿Cómo lleva usted el control del cumplimiento de las actividades dentro de la Unidad?

.....
.....

7. ¿Cuál es la normativa que se utiliza para manejar la Unidad de tránsito?

.....
.....

8. ¿Están delimitados los procedimientos de la Unidad de tránsito?

Si () No ()

9. ¿Cómo funciona el departamento técnico de la Unidad de tránsito?

.....
.....

10. ¿El proceso para receptar talento humano es el adecuado?

Si () No ()

11. ¿El talento humano cumple con los requerimientos del puesto laboral?

Si () No ()

12. ¿Se cumplen con las prestaciones y beneficios que exige la ley a los colaboradores?

Si () No ()

13. ¿Con que frecuencia se capacita al Talento Humano?

- Nunca
- A veces
- Frecuentemente

14. ¿Cómo califica Ud. el trato que recibe el usuario por parte de sus colaboradores?
- Malo
 - Regular
 - Bueno
15. ¿La Unidad de Tránsito cuenta con procedimientos para la prevención de riesgos?
- Si () No ()
16. ¿Ha determinado las cuestiones externas e internas relevantes en el propósito de su organización, la consecución y la satisfacción del usuario y la dirección estratégica de la organización? (DOFA)
- Si () No ()
17. ¿Se ha establecido y comunicado la visión, política y objetivos del sistema de gestión, los cuales han de ser compatibles con la dirección de la organización?
- Si () No ()
18. ¿La Unidad ha previsto las acciones necesarias para la prestación del servicio en los procesos del sistema?
- Si () No ()
19. ¿La Unidad labora con un enfoque dirigido al usuario del servicio?
- Si () No ()
20. ¿Se han determinado los recursos necesarios para garantizar un servicio válido y fiable, cumpliendo con las necesidades del usuario?
- Si () No ()
21. ¿Existe un proceso definido para la revisión y comunicación con los usuarios de la información relativa a los servicios y consultas?
- Si () No ()
22. ¿Se ha establecido cuándo debería ser analizado y valuado el desempeño organizacional?
- Si () No ()

Anexo C: Guía de Entrevista



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE
TRANPORTE**



**Entrevista dirigida a representante del departamento de Gestión de la Calidad del GADM
- Cantón Colta**

Objetivo: Realizar un diagnóstico de la situación actual de la UTC-TTTSV-GADM del Cantón Colta, la información que nos brinde será de gran ayuda para el desarrollo del Trabajo de Titulación “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL GADM - CANTÓN COLTA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.”

Fecha: _____

1. ¿Cuáles son las actividades que tiene su departamento a cargo?

.....
.....

2. ¿Cuál es la labor que el departamento realiza dentro de la Unidad de Tránsito?

.....
.....

3. ¿Cómo lleva usted el control del cumplimiento de las actividades dentro de la Unidad de tránsito del GADMC - COLTA?

.....
.....

4. ¿En base a qué normativa usted controla el cumplimiento de actividades u otros aspectos de la Unidad de tránsito? (ISO 9001:2015)

.....

5. ¿La Unidad de Tránsito cuenta con procedimientos para la prevención de riesgos?

Si () No ()

.....
.....

6. ¿Ha determinado las cuestiones externas e internas relevantes en el propósito de su organización, la consecución y la satisfacción del usuario y la dirección estratégica de la Unidad de Tránsito? (DOFA)

Si () No ()

.....
.....

7. ¿Se ha establecido y comunicado la visión, política y objetivos del sistema de gestión de calidad?

Si () No ()

.....
.....

8. ¿La Unidad ha previsto las acciones necesarias para la prestación del servicio de calidad en los procesos de la Unidad de Tránsito?

Si () No ()

.....
.....

9. ¿La Unidad labora con un enfoque dirigido al usuario del servicio?

Si () No ()

.....
.....

10. ¿Se han determinado y controlado los recursos necesarios para garantizar un servicio válido, fiable y de calidad, cumpliendo con las necesidades del usuario?

Si () No ()

.....
.....

11. ¿Se ha establecido cuándo debería ser analizado y valuado el desempeño organizacional?

Si () No ()

.....
.....

Anexo D: Ficha de observación



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE



Ficha de observación del mobiliario y sistema informático de la Unidad Técnica de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del GADM - cantón Colta

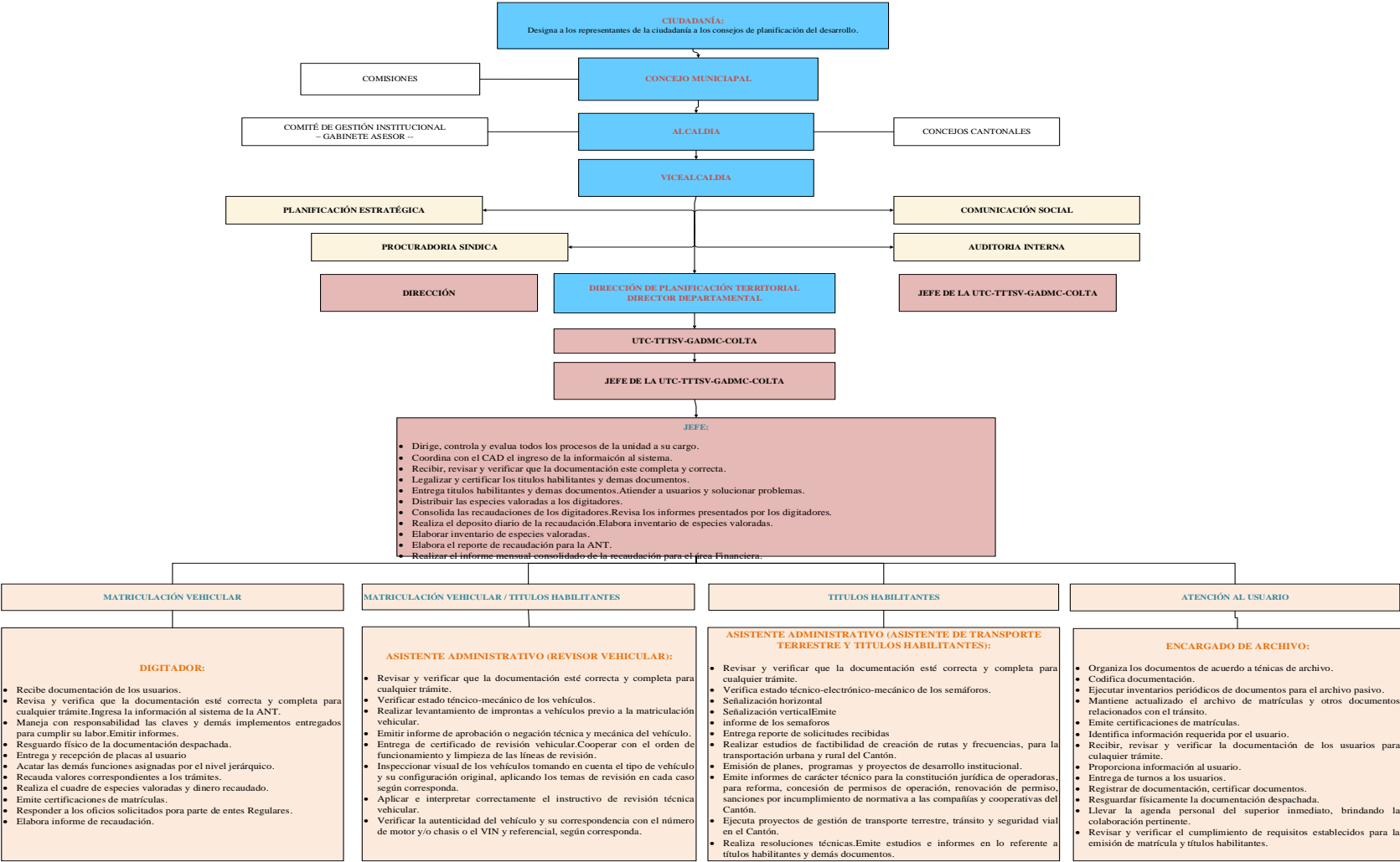
Objetivo: Realizar un diagnóstico de la situación actual de la UTC-TTTSV-GADM del Cantón Colta, la información será de gran ayuda para el desarrollo del Trabajo de Titulación “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL GADM - CANTÓN COLTA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.”

Fecha: _____

Campo de la Prestación del servicio

MOBILIARIO – SISTEMA INFORMÁTICO				
PREGUNTA	CALIFICACIÓN			OBSERVACIÓN
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	
Infraestructura adecuada				
Suministros de oficina				
Mobiliario de oficina				
Equipos de computo				
Registro de inventario de equipos de computo				
Sistema Informático				

Anexo E: Organigrama funcional de la UTC-TTTSV-GADMC-Colta



Anexo F: Contrato de prestación de servicio profesional

CONTRATO DE TRABAJO

En la ciudad de Villa la Unión, a los _____ días del mes de _____ del año _____, comparecen, por una parte _____ (Escriba los nombres completos del EMPLEADOR. Si se trata de una persona jurídica colocar el nombre de la compañía, seguida de la frase “debidamente representada por [nombre del representante legal”]) portadora de la cédula de ciudadanía N° _____ (Escriba la cédula de identidad del EMPLEADOR) en calidad de EMPLEADOR; y por otra parte, el/la señor(a/ita) _____ (Escriba el nombre del TRABAJADOR), portador de la cédula de ciudadanía N° _____ (Escriba el número de cédula de ciudadanía del TRABAJADOR) en calidad de TRABAJADOR. Los comparecientes son ecuatorianos, domiciliados en la ciudad de _____ (ciudad de domicilio de las partes) y capaces para contratar, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar este CONTRATO DE TRABAJO A PLAZO INDEFINIDO con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas:

Al EMPLEADOR y TRABAJADOR en adelante se los denominará conjuntamente como “Partes” e individualmente como “Parte”.

PRIMERA. - ANTECEDENTES:

El EMPLEADOR para el cumplimiento de sus actividades y desarrollo de las tareas propias de su actividad necesita contratar los servicios laborales de un _____ (ingresar cargo requerido).

SEGUNDA. - OBJETO DEL CONTRATO:

El EMPLEADOR para el cumplimiento de sus actividades contrata al TRABAJADOR en calidad de _____ (Ingresar cargo del TRABAJADOR). Revisados los antecedentes de _____ (Escriba los nombres completos del TRABAJADOR), éste declara tener los conocimientos necesarios para el desempeño del cargo indicado, por lo que en base a las consideraciones anteriores y por lo expresado en los numerales siguientes, El EMPLEADOR y el TRABAJADOR proceden a celebrar el presente Contrato de Trabajo.

TERCERA. - JORNADA Y HORARIO DE TRABAJO:

EL TRABAJADOR cumplirá sus labores en la jornada ordinaria máxima, establecida en el artículo 47 del Código de Trabajo, de lunes a viernes en el horario de _____ (detalle las horas de la jornada de trabajo), con descanso de _____ (detalle la hora de descanso, ejemplo: una hora para el almuerzo), de acuerdo al artículo 57 del mismo cuerpo legal, el mismo que declara conocerlo y aceptarlo.

Las Partes podrán convenir que el TRABAJADOR labore tiempo extraordinario y suplementario cuando las circunstancias lo ameriten, para lo cual se aplicará las disposiciones establecidas en el artículo 55 de este mismo Código.

El horario de labores podrá ser modificado por el empleador cuando lo estime conveniente y acorde a las necesidades y a las actividades de la empresa, siempre y cuando dichos cambios sean comunicados con la debida anticipación, conforme el artículo 63 del Código del Trabajo.

Los sábados y domingos serán días de descanso forzoso, según lo establece el artículo 50 del Código de la materia.

CUARTA. - REMUNERACIÓN:

El Empleador, de acuerdo a los artículos 80 y 83 del Código de Trabajo, cancelará por concepto de remuneración a favor del trabajador la suma de _____ (colocar la cantidad que será la remuneración en letras y números, ejemplo: SEISCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, USD 600,00), mediante _____ (detallar la forma de pago, ejemplo: acreditación a la cuenta bancaria del trabajador, efectivo, cheque).

Además, el Empleador cancelará los demás beneficios sociales establecidos en los artículos 97, 111 y 113 del Código de Trabajo, conforme el Acuerdo Ministerial No. 0046 del Ministerio de Relaciones Laborales. Asimismo, el Empleador reconocerá los recargos correspondientes por concepto de horas suplementarias o extraordinarias, de acuerdo a los artículos 49 y 55 del Código de Trabajo, siempre que hayan sido autorizados previamente y por escrito.

QUINTA. - PLAZO DEL CONTRATO:

El presente contrato, conforme el artículo 14 del Código de Trabajo, es de plazo indefinido.

Este contrato podrá terminar por las causales establecidas en el Art. 169 del Código de Trabajo en cuanto sean aplicables para este tipo de contrato.

SEXTA. - LUGAR DE TRABAJO:

El TRABAJADOR desempeñará las funciones para las cuales ha sido contratado en las instalaciones ubicadas en _____ (Escriba la dirección de la compañía), en la ciudad de _____ (Ingresar la ciudad), provincia de _____ (Ingresar Provincia y barrio) para el cumplimiento cabal de las funciones a él encomendadas.

SÉPTIMA. - OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES Y EMPLEADORES:

En lo que respecta a las obligaciones, derechos y prohibiciones del empleador y trabajador, estos se sujetan estrictamente a lo dispuesto en el Código de Trabajo en su Capítulo IV “De las obligaciones del Empleador y del Trabajador”, a más de las estipuladas en este contrato.

OCTAVA. - LEGISLACIÓN APLICABLE:

En todo lo no previsto en este Contrato, las partes se sujetan al Código del Trabajo.

NOVENA. - JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA:

En caso de suscitarse discrepancias en la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato y cuando no fuere posible llegar a un acuerdo entre las Partes, estas se someterán a los jueces competentes del lugar en que este contrato ha sido celebrado, así como al procedimiento oral determinados por la Ley.

DÉCIMA. - SUSCRIPCIÓN:

Las partes se ratifican en todas y cada una de las cláusulas precedentes y para constancia y plena validez de lo estipulado, firman este contrato en original y dos ejemplares de igual tenor y valor.

Suscrito en la ciudad de _____ (Villa la Unión), el día _____ del mes de _____ del año _____.

EL EMPLEADOR

EL TRABAJADOR