

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° P-008-2018

MANUAL DE CALIDAD DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS BASADO EN LA NORMA TÉCNICA ISO 9001:2015

CONSIDERANDO:

- Que, el artículo 238 de la Constitución de la República del Ecuador establece que, los consejos provinciales son Gobiernos Autónomos Descentralizados que gozarán de autonomía política, administrativa y financiera y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiaridad, equidad, integración y participación ciudadana;
- Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador establece que, la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.
- Que, el artículo 320 de la Constitución de la República del Ecuador establece que, en las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.
- Que, el artículo 263 de la Constitución de la República del Ecuador, asigna las competencias exclusivas de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales;

Que, el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Esmeraldas promoverá procesos para brindar servicios de calidad que se articulen con los programas, proyectos, productos y servicios, para alcanzar estándares de calidad que permitan promover una gestión por resultados, optimizando los recursos humanos y económicos disponibles;

Que, es necesario la aprobación de este Manual de Calidad para tener la guía de mejoramiento continuo y optimizar las relaciones de trabajo y el concurso efectivo del personal en la participación del cumplimiento de metas y objetivos institucionales

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 227 y 320 de la Constitución de la República del Ecuador (CRE).

RESUELVE:

Expedir **EL MANUAL DE CALIDAD DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS BASADO EN LA NORMA TÉCNICA ISO 9001:2015**

ART. 1.- Introducción.- El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Esmeraldas GADPE es una organización pública, autónoma, de servicio; se ajustará a los lineamientos que dispone la norma técnica ISO 9001:2015.

El GADPE desarrolló, implementó y formalizó el Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de:

- Satisfacer los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015.
- Documentar los procesos de la institución.
- Entender y satisfacer más adecuadamente las necesidades y las expectativas de los usuarios internos-externos
- Mejorar continuamente la administración global de la institución.

- Vincular sistémicamente los procesos de la institución

El manual describe nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, perfila los campos de autoridad, las relaciones y los deberes del personal responsable del desempeño de la institución.

El manual está dividido en diez secciones que están directamente relacionadas con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Cada sección comienza con una declaración que expresa el deber del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Esmeraldas de implementar y satisfacer los requisitos básicos de la norma a la que se hace referencia. Después de cada declaración se aporta información específica acerca de los procedimientos que describen los métodos usados para implementar los requerimientos pertinentes.

Este manual se utiliza internamente para orientar a los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Esmeraldas con respecto a los diversos requisitos de la norma ISO 9001:2015 que deben ser cumplidos y mantenidos para asegurar la satisfacción del cliente, la mejora continua y brindar las directrices necesarias que generen una fuerza laboral dotada de poder, autoridad y responsabilidad.

Art. 2.- Objeto y Campo de Aplicación

- Objeto.-** El Manual de la Calidad traza las políticas, los procedimientos y los requisitos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad. El sistema está estructurado de tal forma que cumpla con las condiciones establecidas en la Norma Internacional ISO 9001:2015. El sistema comprende la planificación, diseño y socialización, desarrollo, prestación de los servicios de la Institución.
- Campo de aplicación.-** El Gobierno Provincial de Esmeraldas ha determinado que todos los requisitos son aplicables a las operaciones de esta institución.

Art. 3.- Referencias del Sistema de Gestión de Calidad

Durante la implementación de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad se usaron como referencia los siguientes documentos:

- ISO 9001-2015, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos
- ISO 9000:2015, Sistemas de Gestión de Calidad- Fundamentos y Vocabulario.
- Norma Técnica GPR.
- Norma Técnica de Gestión por Procesos

Art. 4.- Definiciones del Sistema de Gestión de la Calidad

Los conceptos y los principios de la gestión de la calidad descritos en este Manual proporcionan a la organización la capacidad de cumplir los retos presentados por un entorno que es profundamente diferente a de décadas recientes.

El impacto de la calidad se extiende más allá de la satisfacción del cliente: puede tener además un impacto directo en la reputación de la organización.

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015.

Art. 5.- Contexto de la Organización

- a) Comprensión de la organización y de su contexto.-** Aparecen los Consejos Provinciales en el año 1928 – 1929, cuando en la Constitución Política del Estado se crean oficialmente dichos organismos seccionales en el Art. 139 de la Carta Magna y es en cumplimiento de este mandato constitucional que se organizan en el Ecuador los Consejos Provinciales en representación y administración del Estado a nivel del Gobierno subnacional intermedio. Decimos entonces que los Consejos Provinciales desde hace 74 años, existen

cumpliendo la misión estatal a nivel provincial y atendiendo prioritariamente los sectores menos favorecidos de la sociedad ecuatoriana. En la Constitución Política No. 18 de la República, Registro Oficial No 1 del 11 de Agosto del año 1998 **se constituye el Gobierno Provincial como la entidad estatal que, a nombre del Estado, en la Provincia, ejerce su gobierno, la representación y administración política, articula y ejerce la intermediación de las acciones de los gobiernos nacionales y municipalidades.**

Hasta la actualidad en que la Constitución del año 2008 define las competencias exclusivas de los ahora llamados Gobiernos Autónomos Descentralizados, dentro de los cuales los Gobiernos Provinciales redefinen su denominación a **Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales**, y cuyas funciones, atribuciones y competencias se detallan en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD).

La Provincia de Esmeraldas tiene una extensión* de 15.824.52 km² o 158.245,20 Has, con una población aproximada al 2015 que bordea a los 551.165 habitantes. Provincia hermosa y exuberante, tierra de mulatos, negros y mestizos, dotada por la naturaleza de muchas riquezas, como la inmensidad de sus selvas vírgenes explotadas inmisericordemente por manos desaprensivas y despiadadas.

Tabla 1: Datos Geográficos de la Provincia de Esmeraldas

Nombre GAD	Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Esmeraldas
Fecha de Creación de la Provincia	20 de Noviembre de 1847
Población Total al año 2010	491.168 Habitantes
Población Total al año 2015	551, 165 Habitantes
Extensión	158245,200 Has
Límites	Limitadas por el norte con el departamento de Nariño (Colombia); por el sur con las Provincias de Manabí Santo domingo, de los Tsáchilas y Pichincha; por el Este con las Provincias de Carchi e Imbabura; y por el oeste con el Océano Pacífico

Fuente: PDOT de la Provincia de Esmeraldas 2015-2025

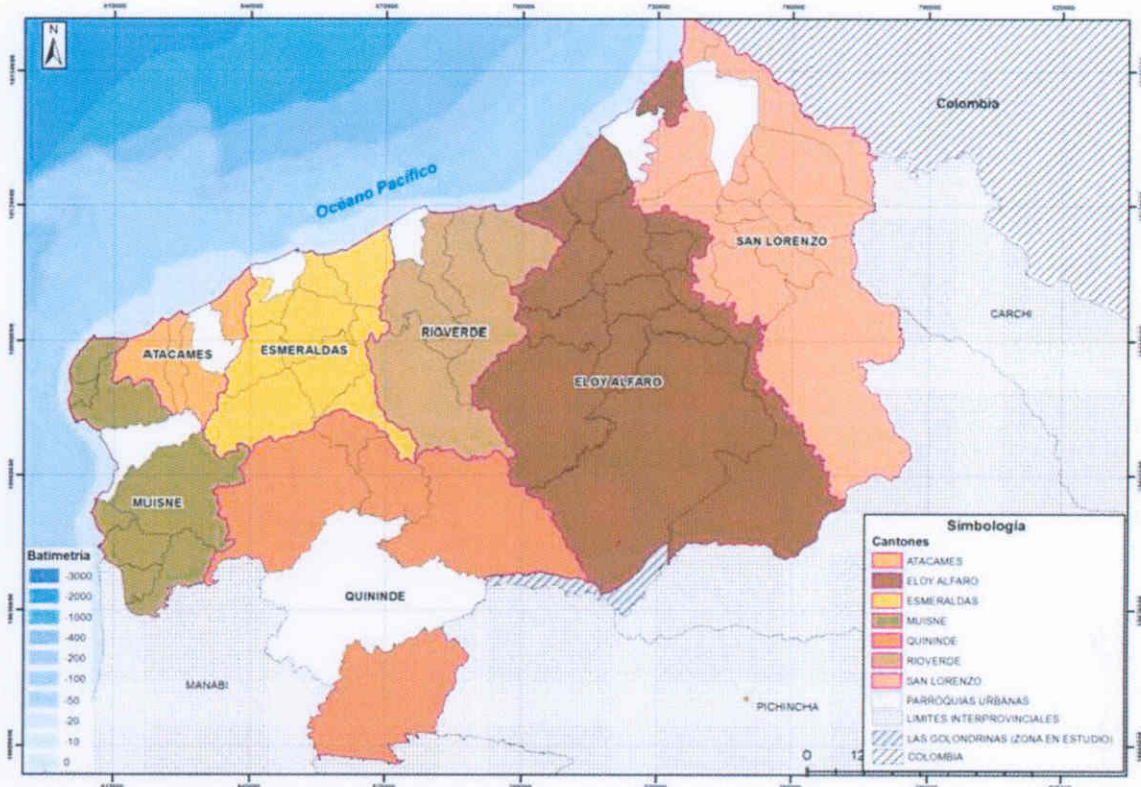
Elaboración: (Gestión de Planificación, 2015-2025,)

Gráfico 1: Mapa Geográfico de la Provincia



Elaboración: (Gestión de Planificación, 2015-2025,)

Gráfico 2: Mapa de la División Política de la Provincia de Esmeraldas



Elaboración: (Gestión de Planificación, 2015-2025.)

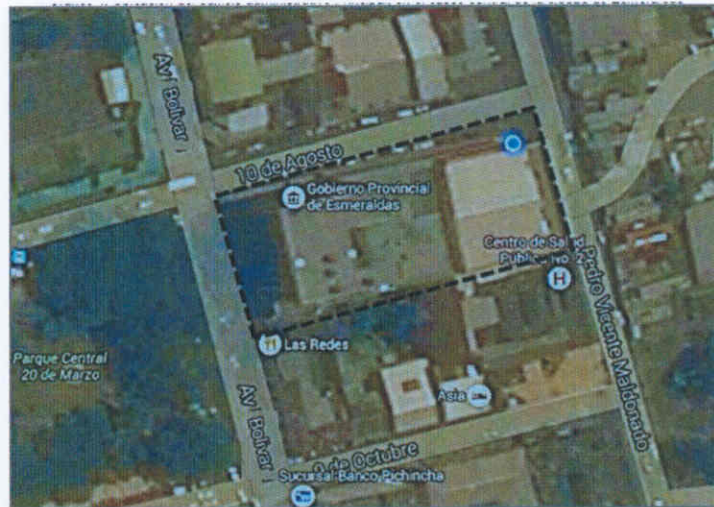
Tiene Esmeraldas dos cuencas hidrográficas entre las mayores del país, la cuenca del río Santiago y la cuenca del río Esmeraldas. El extremo norte de la provincia de Esmeraldas es de clima tropical muy húmedo; desde la boca del río Santiago hacia el sur es también tropical menos húmedo por la presencia de la brisa del mar; en las estribaciones desde el pie de la cordillera hacia el este, las montañas son húmedas y su clima va temperándose con el aumento de altitud hasta el subtropical subandino. Existen dos climas definidos: tropical monzón con una temperatura promedio de 21° C; y, tropical húmedo en las

cuencas centrales y costa externa septentrional, cuya temperatura promedio es de 25° C.

Es la provincia de la costa ecuatoriana que se encuentra más al norte, en el extremo noroccidental del Ecuador. El 70% del territorio en general es llano, con colinas de un máximo de 300 msnm., en la zona litoral fluvio-marina, ligeramente ondular al Sur, y los relieves cordilleranos estructurales; y 3480 msnm en las prolongaciones occidentales de la cordillera de los Andes. Al este se encuentran las estribaciones de Cayapas y Toisán, y al oeste la planicie se interrumpe por la presencia de un cordón de montañas de poca altura (montañas de Cojimíes) ubicadas al sudoeste del tercio inferior del río Esmeraldas; a más de ellas se encuentran las montañas de Muisne y Atacames.

El edificio principal del Gobierno Provincial de Esmeraldas está ubicado en las Calles Bolívar y 10 de Agosto; cuenta además con otros servicios para la comunidad que complementan el rol institucional, a través de la Unidad de Asistencia Médica, Desarrollo Social y Cultural Adscrito al GADPE (UNAMYDESC), Empresa Pública de Construcción "Esmeraldas Construye" y el Dispensario Médico del GADPE; de igual manera, en la parroquia San Mateo se encuentran otras áreas operativas como Planta Asfáltica, Talleres de mantenimiento de maquinarias y equipos liviano/pesado, Taller de producción metal mecánica, Área de producción de bloques y adoquines, y Vivero Agroforestal.

Gráfico 3: Ubicación del edificio administrativo principal



Elaboración: (Gestión de Planificación,)

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Esmeraldas, en medio de un entorno cada vez más complejo por la realidad política y económica del país y del mundo, que vive momentos de crisis, de restricciones y de limitaciones que dificultan y hacen más lento el cumplimiento de lo planificado, asume su responsabilidad y el desafío de seguir generando las herramientas necesarias que acerquen cada vez más a los niveles directivos con sus funcionarios, respondan de mejor manera a las demandas de la población y que optimicen su gestión (Gestión de Planificación GADPE, 2014).

Contexto Interno

La **MISIÓN** del GADPE es promover el desarrollo y bienestar integral de la provincia de Esmeraldas, procurando la participación inclusiva de sus habitantes en los planes, programas y proyectos que ejecutamos en el territorio de manera eficiente, eficaz y con calidad, orientándolos hacia una gestión por resultados, consolidando nuestro liderazgo y transparencia.

Esto implica que la organización debe mantener bajo control la accesibilidad de los servicios, para lo cual realiza mediciones periódicas para mantener actualizados los requisitos de los usuarios.

La **VISIÓN** del GADPE es ser referente provincial del desarrollo territorial integral, a través del posicionamiento institucional de una Gestión Pública transparente, enfocada en el desarrollo humano y socioeconómico de sus habitantes, mejorando la conectividad, producción y productividad, preservando sus recursos naturales y su patrimonio cultural, como ejes dinamizadores en nuestro ámbito de intervención para el crecimiento económico-social.

Obligando a gestionar permanentemente la innovación y la mejora continua, para proveer de soluciones y generar valor a todos los involucrados.

Para todo ello, se apoya en seis VALORES fundamentales contemplados en el código de ética y se aumentaran 2 más al actual documento, teniendo con esto ocho Valores Institucionales que son los siguientes: Justicia, transparencia, responsabilidad, solidaridad, humildad, tolerancia, calidad y calidez.

Los principales servicios del GADPE especificados en el Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública-LOTAIP son:

- Atención a Denuncias e Infracciones Ambientales
- Asistencia Técnica en Materia Ambiental (Certificado, Registro o Licencia).
- Reforestación de cuencas y microcuencas de áreas rurales.
- Capacitaciones en temas ambientales.
- Apoyo a iniciativas ambientales comunitarias en el manejo de recursos naturales con enfoque de cambio climático.
- Construcción y mantenimiento de obras viales en la Provincia.
- Entrega de incentivos tecnológicos.
- Capacitación gratuita en ofimática.

- Asistencia técnica e insumos a pequeños y medianos productores de organizaciones y comunidades.
- Rehabilitación y Construcción de Pozos y albardas comunitarias en diferentes zonas de la provincia.
- Construcción de Sistemas de Riego comunitario.
- Asistencia técnica a viveros comunitarios de la provincia.

Contexto Externo

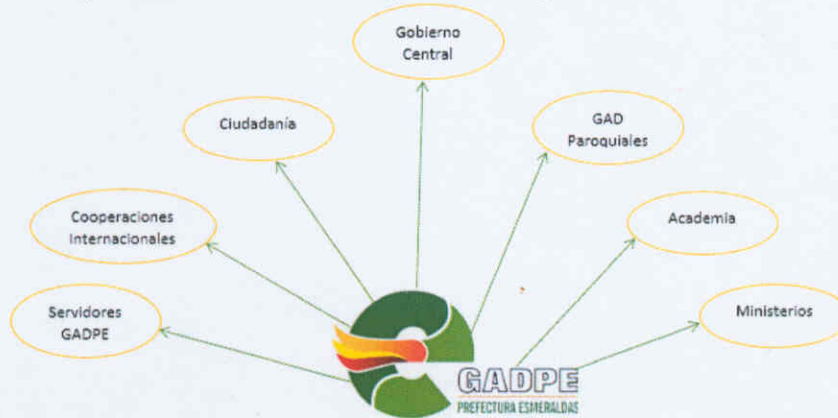
Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales, en el ámbito de cada una de sus competencias, tienen las 5 facultades descritas en el Art. 116 del COOTAD; sin embargo, en la actualidad estas son las facultades que el GADPE ha asumido para su aplicación en su localidad.

Competencias		Facultades				
Nº	Descripción	Rectoría	Planificación	Regulación	Control	Gestión
1	Planificar el desarrollo y ordenamiento territorial	X	X			X
2	Planificar, construir y mantener el sistema vial rural.	X	X	X	X	X
3	Ejecutoras obras en cuencas y microcuencas	X	X			X
4	Realizar la gestión ambiental provincial.	X	X			X
5	Planificar, construir, operar y mantener los sistemas de riego	X	X	X	X	X
6	Fomentar la actividad agropecuaria	X	X	X		
7	Fomentar actividades productivas	X	X	X		
8	Gestionar la cooperación Internacional	X				X

Fuente: Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), 2014

Elaboración: (Gestión de Planificación,)

b) Partes interesadas.- Se han identificado las partes interesadas y sus requisitos, que se resumen en el siguiente diagrama.



Elaboración: (Gestión de Calidad)

c) Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.- El sistema de gestión de calidad alcanza a todos los procesos necesarios que se contemplan en la estructura orgánica por procesos de la institución.

d) Sistema de Gestión de Calidad.- El GADPE ha implementado su Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015 con el fin de mejorar continuamente los procesos institucionales. Para ello el GADPE ha determinado los procesos necesarios para el funcionamiento de un Sistema de Gestión de Calidad y la interacción entre ellos, para lo cual ha desarrollado la estructura orgánica por procesos, mapa de procesos (MP), cadena de valor y el sistema de mejora continua que comprende todos los apartados de la norma. Todo esto con el fin de garantizar que los procesos se mantengan bajo control y operen eficazmente, proporcionando la información y recursos necesarios para ello, determinando los criterios y métodos necesarios para lograrlo. Realizando un seguimiento y análisis de estos procesos, midiendo las etapas críticas con el fin de tomar las acciones necesarias para alcanzar los

resultados planificados y la mejora continua, a través de los planes de calidad y tableros de control de cada proceso.

Se identifican y abordan los riesgos y oportunidades en la planificación del sistema de gestión de calidad.

Los planes de calidad son documentos aprobados por la Máxima Autoridad que establecen las diferentes etapas de un proceso, los puntos críticos donde deben realizarse mediciones, el método y frecuencia de estas mediciones, el rango esperable para sus resultados, el responsable del control. Los tableros de control guardan información documentada de los resultados de estas mediciones.

Art. 6.- Liderazgo.-

- a) **Compromiso de la Máxima Autoridad.-** La máxima autoridad mantiene su compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad y su mejora continua, expresados en su declaración (POLITICA DE CALIDAD), y además se asegura de que estén disponibles y asignados los recursos necesarios para satisfacer los requisitos, tanto del cliente, como los legales y reglamentarios. Con base en esta política de calidad, la máxima autoridad establece los objetivos de calidad de forma integrada, con el fin de que se comuniquen a toda la institución a través de un cuadro de objetivos de calidad, donde también se registran y mantienen los resultados obtenidos. El sistema de gestión de calidad se comunicará constantemente a los diferentes procesos de la institución a través de los diversos canales y actividades, como por ejemplo la intranet de la institución, memorando, pantallas ubicadas en lugares estratégicos. Anualmente se llevará a cabo la revisión del Sistema de Gestión de Calidad, la cual se registrará en un informe (FIRMA- Formulario de revisión por la máxima autoridad) firmado por los participantes. La máxima autoridad se asegura de que los requisitos del SGC estén integrados en los procesos de negocio integrados en los

procesos de negocios del GADPE y que estos se desarrollen acorde con aquellos requisitos.

- b) Enfoque al cliente.-** El enfoque al cliente forma parte de la cultura de la institución y se pone de manifiesto en muchos de los aspectos del trabajo diario. Véase que la misión expresa "Promover el desarrollo y bienestar integral de la provincia" en una clara expresión de voluntad de satisfacer las necesidades del cliente. El GADPE se asegura de conocer y establecer los requisitos de los clientes y de aumentar la satisfacción a los mismos. Se verifica la conformidad de los clientes que han usado el servicio mediante el Sistema de Atención al Usuario, se ha desarrollado también un procedimiento específico para la atención de quejas y sugerencias de los clientes/usuarios. La institución mediante la Unidad de Gestión de Calidad realiza en forma anual una encuesta de imagen y satisfacción para establecer la imagen de la institución y la satisfacción de los usuarios. Los riesgos y oportunidades derivados de esto se reflejan en la matriz de riesgo. (Ver Planificación Operativa Anual).
- c) Política de Calidad.-** La máxima autoridad ha definido y revisa periódicamente una política de calidad, constituida por la VISIÓN, la MISIÓN, los VALORES y los LINEAMIENTOS ÉTICOS Y MORALES, donde declara el compromiso de la compañía con la calidad. Esta política sirve como base para la planificación de la institución y es la referencia sobre la que se determinan los objetivos de calidad. A través de actividades y mecanismos de comunicación interna la máxima autoridad se asegura de que esta política se adecuadamente difundida a todos los colaboradores y entendida por ellos. (Ver Política de Calidad).

El grado de entendimiento de la política de calidad es verificado en las auditorías internas del sistema de gestión de calidad y en encuestas periódicas automatizados a sus servidores.

La política de calidad también es difundida a las partes interesadas pertinentes.

d) Roles, responsabilidades y autoridad del GADPE.- La máxima autoridad asegura de que las responsabilidades y autoridad para los roles pertinentes se signen, se comuniquen y se entiendan en toda en toda la organización ((Ver Manual de Puestos).

A continuación, se mencionan los compromisos establecidos en la Norma ISO 9001:2015.:

- Se asegura de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la norma internacional.
- Se asegura de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.
- La gestión responsable del manual de puestos informa a la máxima autoridad el desempeño de los servidores.
- La Unidad de Gestión de Calidad promueve el enfoque al cliente en toda la organización.
- Se asegura la integridad del sistema de gestión de la calidad y que se mantengan e implementen cambios en el sistema de gestión de la calidad.

Art. 7.- Planificación.

- a) Acciones para abordar riesgos y oportunidades.-** La institución, a partir del análisis del contexto y de la identificación de los requisitos de las partes interesadas, determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar.
- Se construye una matriz de riesgos y oportunidades donde se asigna una probabilidad de ocurrencia y un impacto esperado para cada uno, estableciendo las acciones necesarias para mitigar el riesgo o aprovechar la oportunidad, así como los responsables del monitoreo de estos, de tomar y evaluar las acciones pertinentes.
- b) Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.-** La política de calidad se despliega en objetivos de calidad coherentes con la misma, y se establece la forma de medirlos y controlarlos. La máxima autoridad se asegura que los mismos tengan en cuenta los requisitos aplicables, se comuniquen a toda la institución y se actualicen en cada revisión por la máxima autoridad, o antes si fuera necesario.
- En la planificación operativa anual de cada gestión, se determina a que objetivos contribuye una determina actividad y se establecen las acciones necesarias y la evaluación de los resultados de las acciones.
- c) Planificación de los cambios.-** Cuando la Unidad de Gestión de Calidad determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a aprobación por la máxima autoridad y de manera planificada.

Art. 8.- Apoyo.

- a) Recursos.-** La Unidad de Gestión de Calidad comunica anualmente, en el primer trimestre de cada año, a los responsables de los procesos, los objetivos de calidad y la Gestión de Planificación los objetivos operativos y las metas esperadas.

Basados en esa premisa, los responsables de los procesos elaboran sus planes de actividades anuales, que someten a la aprobación de la máxima autoridad, y donde se establecen las acciones necesarias para cumplir con los objetivos, los recursos necesarios y los responsables de la ejecución.

Se debe tomar en cuenta en la elaboración y aprobación de dichos planes de actividades i/o trabajo, las capacidades y limitaciones de los recursos ya existentes, que nuevos recursos propios se necesitarán.

La máxima autoridad aprobará esos planes con las correcciones que estime necesarias, asegurando los recursos necesarios para que las actividades se cumplan siguiendo el grado de ejecución de estos.

Sin perjuicios de lo anterior, los responsables de los procesos podrán proponer cambios a estos planes de trabajo producto de alteraciones en el contexto interno o externo de la organización, así como de oportunidades o riesgos no previstos en el momento de elaborarlos.

- b) Personas.-** El GADPE se asegura de determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de calidad y el adecuado funcionamiento y control de sus procesos y monitorea su desempeño en evaluaciones de desempeño realizadas en forma anual.

- c) Infraestructura.-** Se ha determinado y proporcionado cual es la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los servicios.

Las necesidades de infraestructura se incluyen también en los planes operativos anuales.

- d) Recursos de seguimiento y medición.-** Todos los dispositivos de medición utilizados en la institución corresponden a aplicaciones de software. No se utilizan dispositivos físicos tales como cintas métricas, balanzas, etc. Las diferentes instancias de seguimiento y medición serán responsabilidad de la Unidad de Gestión de Calidad. Estas instancias de seguimiento y medición serán definidas por la máxima autoridad atendiendo aquellas etapas de los diferentes procesos que resultan relevantes por su incidencia en los requisitos del producto, de la organización, de la norma ISO 9001 vigente, así como los legales o reglamentarios. Todos los programas informáticos algunos desarrollados y otros contratados son responsabilidad de administración de la Gestión de TIC. Se confirmará la capacidad de todas las aplicaciones para satisfacer su aplicación prevista:
- Para aquellas que ya estuvieran en funcionamiento al entrar en vigencia se realizara la validación inicial y luego cada vez que la aplicación sufra modificaciones.
 - Para las nuevas aplicaciones a desarrollar, una verificación antes de la puesta en producción y luego cuando sufra modificaciones.
- e) Trazabilidad de las mediciones.-** La institución identifica los documentos salientes y entrantes con el finde mantener un sistema de trazabilidad optimo, y considera este apartado como parte esencial para proporcionar confianza en los resultados que se obtienen.
- f) Conocimiento de la organización.-** A los efectos de la correcta operación de sus procesos y de garantizar la conformidad de los servicios, se ha determinado que los conocimientos necesarios son:
- Constitución de la República del Ecuador

- Todo lo que se contempla en la pirámide kelseniana aplicados a la institución.
- Conocimientos técnicos relativos a la actividad a desarrollar en la institución.
- Forma de gestionar los procesos, riesgos y acciones de contingencia cuando sean requeridos.

Estos conocimientos deben estar disponibles en la cantidad y los niveles que sean necesarios.

La Unidad de Gestión de Calidad diseña los procedimientos de las actividades que lleva a cabo la institución de forma automatizada con el fin de crear la biblioteca de los conocimientos de la institución 2.0.

g) Competencia.- Se han determinado las habilidades y competencias requeridas para cada cargo, las cuales se registran en perfiles de cargo que se encuentran en el manual de puestos de la institución, cada año se implementa el plan de capacitación con el fin de desarrollar nuevas competencias o fortalecer las ya definidas, sin perjuicio de otras acciones puntuales que fueran requeridas.

h) Toma de conciencia.- La máxima autoridad establece los mecanismos y acciones necesarios para que los servidores de la institución sean conscientes de la política de calidad, los objetivos de calidad, cuál es su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad, los beneficios de una mejora o lo que implicaría un incumplimiento de los requisitos.

Las acciones permanentes en este sentido incluyen la exhibición de la política de calidad en lugares claves de la institución, los cursos de inducción al ingreso, las comunicaciones a través de un boletín trimestral.

Sin una periodicidad definida, se realizan reuniones con diferentes sectores niveles de la institución, con el mismo propósito.

i) **Comunicación.-** La institución ha determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad y mantiene una matriz de comunicaciones (MDC), donde se detallan:

- A quien se dirige
- Que gestión lo genera
- En qué oportunidad debe producirse
- Que contenido debe tener
- Quien es el responsable de comunicar
- Por qué canal debo hacerlo

j) **Información documentada.-** Se debe mantener la información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015.

La misma comprende:

- Determinación del alcance del SGC (en este manual)
- La Política de Calidad aprobada por la máxima autoridad
- Los objetivos de la calidad
- Evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito
- Evidencia de las competencias (Perfiles/Evaluación de Desempeño)
- La necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planeado y demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos (Planes de calidad/Tablero de control)
- Resultados de la revisión de los requisitos o de cualquier requisito nuevo
- La necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo, sus entradas, actividades de control y salidas.
- Los cambios, resultados de la revisión, autorización de los cambios y acciones tomadas para evitar los resultados adversos del diseño y desarrollo.

- La evaluación, selección y desempeño de los proveedores externos y de las acciones que surjan de las evaluaciones y reevaluaciones
- Características de los servicios a prestar o actividades a desempeñar y de los resultados a alcanzar (CARACTERIZACIONES DE PROCESOS)
- La trazabilidad de los servicios.
- Resultados de seguimiento y medición
- Programa y resultados de las auditorías
- Evidencia de los resultados de las revisiones por la máxima autoridad
- Naturaleza de las no conformidades y acciones tomadas posteriormente, así como los resultados de las acciones correctivas pertinentes.

Además de esto, se establece que existirán procedimientos (descripción escrita de los procesos) que serán obligatorios para los procesos principales opcionales para los procesos de conducción y de apoyo. Cuando se estime pertinente, podrán también existir instructivos detallados de las actividades. Los procedimientos e instructivos deben contar con la aprobación de la máxima autoridad, documentada mediante firma de un ejemplar impreso del mismo.

k) Creación y actualización.- El GADPE se asegura de la identificación y descripción de la documentación para su respectiva actualización la cual debe contener lo siguiente:

- Título, fecha, autor o número de referencia
- El formato (idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (papel electrónico).
- La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

l) Control de la información documentada.- Los documentos del sistema de gestión de calidad deben estar identificados con los siguientes datos:

- Nombre descriptivo del contenido del documento

- Código identificador del documento número de versión del documento
- Fechas de creación y revisión (si corresponde) del documento.
- Autor del documento.
- Nombre de quien aprobó el documento.

Se recomienda seguir los lineamientos de la política de comunicación en la elaboración de toda la documentación institucional.

Art. 9.- Operación.-

a) Planificación y control operacional.- El GADPE planifica, implementa y controla sus procesos a través de diferentes actividades tendientes a la determinación de los requisitos de los servicios, el funcionamiento de los procesos, incluyendo los recursos necesarios para su normal funcionamiento, y los criterios de aceptación de las salidas de esos procesos.

Los procesos deben ejecutarse bajo control, y se debe mantener información documentada que demuestre que los procesos se han llevado a cabo de acuerdo a lo planificado y que los servicios son conformes con los requisitos.

b) Comunicación con el cliente.- La institución proporciona a los usuarios la información relativa a los servicios que se ofrecen en forma clara, veraz y suficiente. Esta información se expresa en folletería y comunicaciones masivas.

Existe un sistema de atención al usuario donde se recepta la calificación de los servicios prestado por la institución.

El GADPE se asegura, a través de los planes de calidad, revisiones por la máxima autoridad, actividades de control y auditorías internas, de mantener la capacidad para cumplir con los requisitos de los productos y servicios dentro del alcance.

- c) Determinación de los requisitos para los productos y servicios.-** El GADPE se asegura de que:
- A) Los requisitos para los servicios se definan, incluyendo:
 - cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;
 - aquellos considerados necesarios por la organización;
 - B) la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.
- d) Revisión de los requisitos para los productos y servicios.-** El GADPE revisa continuamente los requisitos de los usuarios antes de suministrar cualquier servicio, estos requisitos quedan registrados en el sistema de gestión de la calidad.
- e) Cambios en los requisitos para los productos y servicios.-** Cuando se producen cambios en los requisitos, se comunican y se registran en el sistema de gestión de calidad, que permite tanto trazabilidad del servicio, como la verificación de que las personas pertinentes recibieron tal comunicación.
- f) Diseño y desarrollo de los productos y servicios.-** El GADPE establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de servicios.
- g) Planificación del diseño y desarrollo.-** Este proceso debe desarrollarse en forma planificada y controlada, todas las propuestas de diseño y desarrollo deberán ser aprobadas por la máxima autoridad.
- h) Entradas para el diseño y desarrollo.-** La institución cuanta con las caracterizaciones de todos los procesos institucionales en los cuales se encuentra especificado las entradas para el diseño y desarrollo de todos los servicios.

Las características descritas deben estar completas, sin ambigüedades y no deben ser contradictorias.

i) Controles del diseño y desarrollo.- La unidad de gestión de calidad participará de todos los proyectos de diseño y desarrollo en actividades de control tendientes a asegurar que:

- Los resultados a lograr están definidos.
- Se ha revisado y evaluado la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir con los requisitos
- Se han realizado actividades de verificación (cuando sea posible) para asegurarse de que la salida cumple con los requisitos de entrada.
- Se han realizado actividades de validación para asegurarse de que las salidas son apropiadas para su uso previsto o aplicación específica.
- Se toman las acciones necesarias sobre los problemas identificados durante las revisiones, verificaciones o validaciones.
- Que existe la información documentada necesaria.

j) Salidas del diseño y desarrollo.- Las evaluaciones realizadas deben comprender como mínimo el cumplimiento de los requisitos de entrada, si la salida es adecuada para los procesos de provisión del servicio y si incluyen las características esenciales para el propósito previsto y su uso.

k) Cambios del diseño y desarrollo.- El GADPE identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.
Solo la máxima autoridad puede autorizar cambios.

l) Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.-

El subproceso de adquisición del proceso de la gestión administrativa es responsable de que los productos y servicios suministrados externamente sean conformes a los requisitos.

Los controles se determinan se aplican cuando:

- Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la institución.
- Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la institución.
- Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la institución.

m) Tipo y alcance del control.- El GADPE se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control del sistema de gestión de calidad.

Se controla el suministro del proveedor externo y se tienen en cuenta las siguientes consideraciones:

- El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del usuario y los legales y reglamentarios aplicables.
- La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.

n) Información para los proveedores externos.- El GADPE comunica a los proveedores externos sus requisitos para:

- Los procesos, productos y servicios a proporcionar
- La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas
- Las interacciones del proveedor externo con la institución.

o) Control de la producción y de la provisión del servicio.- El GADPE implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.

p) Identificación y trazabilidad.- El GADPE utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.

El GADPE identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio. El GADPE controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

q) Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores.- La principal propiedad de los clientes que maneja el GADPE, es la información de cada uno de ellos.

Su uso, preservación y manejo están regulados por ley, pero, además existe un protocolo interno para garantizar el uso adecuado de la información.

La pérdida o deterioro de bienes de proveedores externos se establece en cada contrato, debiendo incluir el requisito de la norma ISO9001:2015 de informar al proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.

r) Preservación.- En el sistema de gestión de la calidad, se ha identificado a cada servicio con un identificador único. El registro se mantiene en forma permanente y contiene las características del servicio prestado, los cambios que se hubiera producido y los controles que se efectuaron durante y después de la prestación el servicio.

- s) **Actividades posteriores a la entrega.-** Con posterioridad a la finalización del servicio, se realiza un control de la conformidad de estos, tal como se describe en el procedimiento de atención al usuario.
- t) **Control de los cambios.-** Los cambios que ocurrieran en la prestación del servicio se registran en el sistema de gestión de calidad, así como quien lo autorizó.
- u) **Liberación de los productos y servicios.-** En el sistema de gestión de calidad se mantiene información documentada sobre la prestación de los servicios.
- v) **Control de las salidas no conforme.-** Dado que el GADPE provee servicios, las salidas no conformes sólo pueden ser identificadas durante o después de la provisión de los servicios. Para ello, se supervisan los servicios como se expresó en los capítulos de provisión y producción del servicio y actividades posteriores a la entrega. Las no conformidades se corrigen o se recaba la aceptación del cliente, registrando en el sistema de gestión de calidad cualquiera de ambas cosas.

Art. 10.- Evaluación de Desempeño.-

- a) **Seguimiento, medición, análisis y evaluación.-** El GADPE evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
El GADPE conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.
- b) **Satisfacción del cliente.-** La institución monitorea permanentemente la percepción de los clientes respecto al grado con que se satisfacen sus requisitos y se cumplen sus necesidades y expectativas.
El GADPE cuenta con el sistema de atención al usuario (SAU), herramienta que sirve para evaluar la satisfacción del cliente.

c) Análisis y evaluación.- El GADPE determina, recopila y analiza los datos generados en el sistema de gestión de calidad, desde la planificación, operación y esfuerzos de mejora para evaluar donde pueden realizarse mejoras continuas del Sistema de gestión de calidad.

Se vale para eso diversas herramientas de análisis estadístico gestionadas por la Unidad de Gestión de Calidad.

d) Auditoria Interna.- Anualmente se realizan auditorías internas del sistema de gestión de calidad, tomando como criterios de auditoria la norma ISO9001:2015 y este manual de calidad.

e) Revisión por la Dirección.- La máxima autoridad revisa anualmente el sistema de gestión de calidad para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficiencia y alineación continua con la planificación estratégica del GADPE.

Son elementos de entrada para esta revisión:

- El estado de las acciones surgidas de las anteriores revisiones
- El análisis de datos, en particular
- Los cambios de contexto interno o externo
- La satisfacción de los usuarios
- La retroalimentación de las partes interesadas
- El cumplimiento de los objetivos de calidad
- El desempeño de los procesos
- La conformidad de los productos y servicios
- Los resultados del seguimiento y medición
- Los resultados de las auditorías internas y externas
- Condiciones de infraestructura necesaria para responder a los objetivos de calidad y adecuación de los recursos.
- Necesidad de formular nuevos objetivos o de eliminar o reformular los existentes.

- Si existe la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de calidad, incluyendo la política de calidad.
- Las acciones de mejora.

Art. 11.- Mejora.- El GADPE determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del usuario y aumenta su satisfacción.

Para ello, mejora sus servicios para cumplir con los requisitos actuales y con las necesidades y expectativas que hubieran sido relevadas, además de corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados que se hubiera tomado para corregirla y hacer frente a las consecuencias.

La unidad de gestión de la calidad examina las no conformidades y determina la necesidad de realizar cambios a los riesgos y oportunidades determinadas, o recomendar los cambios en el sistema de gestión de calidad.

La retroalimentación, los resultados de los análisis de datos, y las revisiones que realiza la máxima autoridad, son elementos aprovechados para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad.

Art. 12.- DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Los artículos contenidos en este manual sirven como guía elemental, para el incremento de la eficiencia y eficacia en la consecución de los objetivos institucionales.

SEGUNDA.- Los funcionarios y servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Esmeraldas, tienen la obligación de cumplir con los artículos establecidos en este manual. Su inobservancia será sancionada de conformidad con las leyes y reglamentos vigentes.

Art. 13.- DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Deróguese todas las disposiciones legales que contravengan al presente Manual De Calidad.

SEGUNDA.- La presente resolución administrativa entrara en vigencia a partir de su sanción por parte de la máxima autoridad del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Esmeraldas.

Dado en la ciudad de Esmeraldas a los 26 días mes de septiembre de 2018


Ing. Lucia Sosa de Pimentel

PREFECTA DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS

