



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TÍTULO:

Análisis del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 y su impacto en el proceso de evaluación de proveedores durante el período 2018-2019 de la Escuela de Conducción Sindicato de Choferes Profesionales De Tarqui.

AUTORA: Acosta Minda Geovanna Cecilia

TUTOR: Ing. Beatriz Alcívar Cedeño, Mg.

Facultad de Contabilidad y Auditoría

Carrera de Contabilidad y Auditoría

Manta – Manabí – Ecuador

2020 (2)

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Contabilidad y Auditoría la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 400 horas, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto es "Análisis del Sistema Integrado de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y su impacto en los Procesos de compra, evaluación de Proveedores durante el periodo 2018-2019 de la Escuela de Conducción Sindicato de Choferes de Tarqui", el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita Acosta Minda Geovanna Cecilia, estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, periodo académico 2020 (1), quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 10 de marzo de 2021.

Lo certifico,



Lcda. Beatriz Alcivar Cedeño. Mgs.

Docente Tutor(a)
Área: Administrativa

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN (TRIBUNAL)



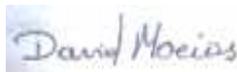
ING. JUAN CARLOS SORNOZA ZAMORA MG

MIEMBRO DEL TRIBUNAL CALIFICADOR



ING. NANCY PINARGOTE VÁSQUEZ MG

MIEMBRO DEL TRIBUNAL CALIFICADOR



LCDO. DAVID MACÍAS VALENCIA

MIEMBRO DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Acosta Minda Geovanna Cecilia con C.I. # 1315219830, estudiante de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, con relación al informe final presentado para la obtención de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, declaro que asumo la originalidad de este trabajo entendida en el sentido que no he utilizado fuentes sin citarlas debidamente.



Acosta Minda Geovanna Cecilia

AUTORA

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación lo dedico principalmente a Dios por ser mi pilar y fortaleza, por darme la fuerza para culminar esta carrera universitaria y permitirme lograr mis objetivos.

A mi Familia en especial a mi padre Geovanny Acosta y mi tía Milena Acosta por ser mi apoyo en todos estos años de estudio universitaria, y por aconsejarme siempre para perseguir y lograr mis propósitos de vida.

A mis hermanas Evelyn y Adriana por ser parte esencial en mi vida y brindarme siempre su apoyo incondicional, por ser un pilar fundamental que con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido cumplir un logro más en el ámbito académico.

A mi novio Leonardo Zambrano, por caminar conmigo desde el inicio de esta carrera universitaria, dándome siempre las fuerzas para seguir y no dejarme derrumbar, por tenerme paciencia y por siempre brindarme su amor incondicional.

Geovanna Acosta Minda

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Facultad de Contabilidad y Auditoría y a todos los docentes que formaron parte de mi carrera profesional, impartiendo sus conocimientos a cambio de nada, por su paciencia, consejos, enseñanzas y por la experiencia compartida en los varios aspectos de la vida que nos forman como persona y profesional. A mi tutora la Ing. Alcívar Cedeño Beatriz que, pese a las nuevas modalidades virtuales por la pandemia vivida a nivel mundial, estuvo presente en el desarrollo de mi trabajo de titulación.

A un amigo el Ing. Ángel Loor, quien me brindo sus consejos me guio y me acompaño en todo el desarrollo de mi proyecto de investigación, siento un pilar fundamental para poder concluir con mi trabajo.

Al Ing. José Eduardo Salcedo Loor Director General Administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui quien me abrió las puertas de su organización para poder desarrollar mi trabajo de titulación.

Geovanna Acosta Minda

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I.....	1
1. MARCO TEÓRICO	1
1.1. Fundamentación Teórica	1
1.1.1. Calidad	1
1.1.1.1. Introducción Histórica	1
1.1.1.2. Definición de calidad.....	2
1.1.1.3. Parámetros de calidad.....	4
1.1.2. Sistema de Gestión de la calidad	5
1.1.3. Principios de la Gestión de Calidad.....	7
1.1.4. ¿Qué es ISO?	8
1.1.5. Evolución de Norma ISO:	9
1.1.6. ¿Qué es la norma ISO?.....	12
1.1.7. Nueva estructura de la norma ISO 9001: 2015.....	13
1.1.8. Certificación.....	14
1.1.9. ¿Qué son los proveedores?.....	15
1.1.10. Evaluación a proveedores.....	15
1.2. Antecedentes Investigativos.....	16
CAPITULO II.....	20
2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO	20
2.1. Métodos de la Investigación.....	20
2.1.1. Método Cualitativo.....	20
2.1.2. Método Descriptivo.....	20
2.1.3. Método Analítico.....	20
2.2. Técnicas de Investigación	21
2.2.1. Observación.....	21
2.2.2. Investigación bibliográfica	21
2.2.3. Entrevista.....	21
2.2.4. Análisis FODA	22
2.2.5. Check list	22
2.3. Población	23

2.4. Muestra	23
2.5. Análisis e Interpretación de Resultados.....	25
2.5.1. Entrevistas.....	25
2.5.2. Análisis del checklist	33
2.5.3. Análisis FODA	38
CAPITULO III.....	40
3. DISEÑO DE LA PROPUESTA	40
3.1. Título de la propuesta	40
3.2. Fundamentación de la Propuesta	40
3.3. Factibilidad de la Propuesta	41
3.4. Resultados científicos.....	47
3.4.1. Descripción de la Propuesta.....	47
3.4.2. Delineación de los Beneficios:.....	51
3.4.3 Beneficios del Proyecto	51
CONCLUSIONES.....	53
RECOMENDACIONES	54
BIBLIOGRAFÍA.....	55
ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Definiciones de Calidad	4
Tabla 2 Normas ISO, clasificación.	10
Tabla 3 Norma ISO 9001:2015	14
Tabla 4 Población	23
Tabla 5 Muestra	24
Tabla 6 Check list	33

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1:Familia de las Normas ISO 9000.....	11
Ilustración 2: Análisis FODA.....	38
Ilustración 3: Estructura Organizacional SCHPPT	46

RESUMEN

El presente trabajo de investigación pretende analizar el impacto de la evaluación a proveedores antes y después de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, en la Escuela de Conducción Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui, con la finalidad de evidenciar como influyo la acreditación de una Norma Internacional, demostrando de manera significativa el impacto positivo al tener actualmente manuales de procesos que le permitan a la institución cumplir con todos los requisitos y criterios establecidos en la Norma.

En este sentido la Escuela de Conducción tiene como prioridad mejorar constantemente la calidad de satisfacción al cliente y cumplir con mayor eficiencia los servicios que ellos ofrecen es por esta razón que el objetivo principal es crear indicadores de desempeño para los proveedores externos que permitan trabajar más eficazmente en el desarrollo de las actividades.

Para el desarrollo de la presente se aplicó una metodología de diseño que involucra método cualitativo, método descriptivo y analítico, también se aplicaron técnicas como la observación, investigación bibliográfica, entrevistas realizadas al contador general y al jefe de mantenimiento apoyo y servicios y un check list que permita diagnosticar el cumplimiento de los criterios de la Norma.

Logrando que la Escuela de Conducción ponga en marcha los indicadores de desempeño ayudarán al departamento contable a una mejora continua en el Sistema de Gestión de Calidad y también estos indicadores servirán de apoyo adicional para medir y evaluar la efectividad y cumplimiento de los proveedores externos que hayan calificado dentro del proceso de selección y evaluación en base a los criterios y requisitos establecidos de la Norma.

INTRODUCCIÓN

La norma ISO 9001:2015, detalla y especifica las directrices que permiten a la empresa la creación de una cultura de calidad, reflejándose en los servicios que ofrecen con el fin de satisfacer y superar las expectativas del cliente interno y externo.

Un sistema de Gestión de la Calidad debe ser considerado como un plan estratégico diario aplicable en la empresa para lograr las metas establecidas, ésta depende de la participación de todos los miembros de la institución.

El Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui, objeto de la presente investigación, para fortalecer las exigencias en la satisfacción de sus clientes, se ha propuesto desarrollar un modelo de gestión de la calidad basado en procesos como un elemento estratégico para mejorar la eficiencia en la prestación de sus servicios en todas sus áreas. Permitiéndole generar mayor competitividad al aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, entre los que encontramos el proceso de evaluación de proveedores cumpliendo lo establecido en el apartado 8.4.1 de la Norma. Hasta el 2017 no existía una ficha de proceso de compras por lo que no contaba con una clasificación de proveedores que permita la descripción de perfiles de los mismos e identificar cuáles son críticos para la organización, la relación comercial con la mayoría de los proveedores se manejaba verbalmente y no mediante acuerdos comerciales que permitan el seguimiento futuro de la relación comercial.

Por tal motivo es necesario realizar un análisis del impacto del proceso de evaluación de proveedores antes y después de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el periodo 2018-2019, revisando la gestión en la determinación y aplicación de criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, y su impacto en la optimización de recursos y resultado final en la prestación de sus servicios.

En el presente trabajo investigativo Análisis del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 y su impacto en el proceso de evaluación de proveedores durante el período 2018-2019 de la Escuela de Conducción Sindicato de Choferes Profesionales De Tarqui se utilizaron los métodos cualitativo, descriptivo y analítico que nos ayudaron a concluir con el diseño de la propuesta y se emplearon técnicas de observación, investigación bibliográfica, entrevistas, checklist y análisis Foda.

En el capítulo I constan los antecedentes investigativos y la fundamentación teórica. En el capítulo II se presenta detalladamente los tipos y métodos de investigación que se aplicaron, las técnicas de investigación, la población, muestra y los análisis de resultados. En el capítulo III, trata sobre el diseño de la propuesta, con el propósito analizar el tema de investigación. Finalmente se muestran las conclusiones, recomendaciones y anexos del presente proyecto

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Fundamentación Teórica

1.1.1. Calidad

1.1.1.1. Introducción Histórica

La calidad se ha utilizado a lo largo del tiempo con el concepto de satisfacer el pedido de los clientes, debido a esto las exigencias del consumidor al momento de adquirir un producto o servicio han ido aumentando, por esta razón actualmente se ha visto la necesidad de implementar políticas o normas que permitan a las empresas entregar un producto que cumpla con los estándares de calidad tal como lo menciona Henderson (2011) indicando:

La primera etapa se da a finales del siglo XIX y principios del siglo XX, cuando el concepto de calidad se asoció con lograr producir lo que se necesitara y que al final del proceso se inspeccionara cada producto terminado, desechando aquello que no cumpliera con los requerimientos determinados. (pág. 6)

A través del tiempo se han desarrollado procesos de mejora y las empresas se han beneficiado, una de ellas es a través del ciclo de Deming en el que consiste planificar y realizar las tareas, controlar actividades y a través de ellas se puede verificar si es posible realizar acciones correctivas o preventivas obteniendo de esta manera el nivel de aceptación de los productos y servicios, tal como Henderson (2011) lo interpreta:

Deming era un discípulo de Shewhart, quién había creado un ciclo de mejora conocido ahora como ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act) o PHVA por sus siglas en español (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) o ciclo Deming, debido a que fue el quién lo dio a conocer a nivel mundial. (pág. 7)

A comienzos del siglo, Frederick W. Taylor en el año 1856-1915 desarrolló una serie de métodos destinados a aumentar la eficiencia en la producción. Esta forma de gestión conocida como “*Taylorismo*”, en la que los trabajadores eran considerados como “máquinas con manos”, estaba todavía muy alejada de la concepción actual de calidad, pero fue una primera aproximación a la mejora del proceso productivo. (Herrera, 2016)

A partir de la época de industrialización y desarrollo de la fabricación se empieza a formar y conceptualizar lo que actualmente se conoce como gestión de calidad, esto fue debido a que las empresas comenzaron a expandirse a diferentes países, por lo cual los productos tendrían más demanda y a la vez más exigencias en los estándares de calidad por parte de los consumidores.

Para Herrera (2016) en la actualidad parece que la industria occidental ha reducido las diferencias con la industria japonesa y han surgido nuevas ideas respecto a la gestión de calidad. Las normas ISO obligatorias en numerosos sectores industriales. Además de la aparición de nuevos modelos de gestión como el de Excelencia Empresarial de la EFQM o el Baldrige de Estados Unidos, ya que el cliente es consciente de la importancia de la calidad y cada vez lo exige más a los fabricantes

1.1.1.2. Definición de calidad

Según David Garvin (1988) define: a la calidad de acuerdo a cinco aspectos básicos según el contexto en el que se aplique:

1. En el contexto **trascendental**, se ve la calidad como sinónimo de superioridad o excelencia en base al juicio de las personas, es decir, la calidad es identificable de acuerdo al juicio de quien la aprecie, pero no medible.

2. Con base en el **producto**, la calidad viene definida por la cantidad en la que un atributo deseable está presente en un producto o servicio. El consumidor generalmente entiende que cuanto más caro es el producto más cantidad del atributo deseado está presente; lo cual tiende a una errónea relación de expectativa entre calidad y precio.
3. En el enfoque basado en los **usuarios**, la calidad viene dada por los deseos del consumidor, es decir, para cada consumidor la calidad del producto que adquiere y consume se encuentra dentro de sus expectativas personales, lo cual puede ser una debilidad dado que los diferentes grupos sociales de la comunidad pueden esperar distintos estándares de calidad.
4. Con base en el **valor**, se refiere a la calidad como relación entre la utilidad o satisfacción con el producto o servicio y su precio. Un producto es de más calidad con respecto a sus competidores, si tiene un precio más bajo o si por el mismo precio, y ofrece mayor utilidad o una satisfacción mayor.
5. Basada en la **producción**, la calidad es definida como conformidad a las especificaciones determinadas para la manufactura o realización de un producto o servicio. La organización asegura que su producto o servicio siempre es el mismo; pero dichas especificaciones pueden no tener un significado evidente para el consumidor.

Se recoge algunas conceptualizaciones del término calidad.

Tabla 1 Definiciones de calidad

Autor	Definición
Joseph M. Jurán (1993)	Se refiere al uso y a la satisfacción de las necesidades del cliente
Armand V. Feigenbaum (1990)	Tiene que ver con las características del producto y servicio provenientes del mercadeo, ingeniería, manufactura y mantenimiento y que están relacionadas directamente con las necesidades del cliente

Kaoru Ishikawa (1949)	Se refiere al hecho de que un producto o un servicio satisfaga las necesidades o expectativas del usuario o cliente
Walter A. Shewhart (1938)	La calidad es el resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece)

Tabla 1 *Definiciones de Calidad*

Elaborado por *Geovanna Acosta Minda*

Partiendo de estas definiciones, estos autores identifican a la calidad como: el conjunto de características que cumplen con los requisitos y expectativas del usuario referente a sus necesidades; sin embargo, se debe tener en cuenta que finalmente es la percepción del usuario el que determina si un bien o servicio es de calidad.

1.1.1.3. Parámetros de calidad

Según Nebrera, (2016) se consideran varios parámetros de calidad, importante para el cumplimiento del mismo

1. Calidad de diseño:

La calidad de diseño engloba todas las funciones y características de un producto. Es frecuente pensar que la palabra calidad se refiere tan solo a este aspecto.

Un producto tendrá calidad de diseño elevada cuando consiga cumplir las expectativas del consumidor en los aspectos que éste elija.

Clarifiquemos este concepto con un ejemplo: El comprador de un coche de la marca Mercedes buscará satisfacer las expectativas de velocidad, prestigio, elegancia, espacio etc. Por otro lado, el comprador de un pequeño coche urbano buscará que sea pequeño para poder aparcar con mayor facilidad y que consuma poco entre otras expectativas.

Aunque parezca difícil de entender el coche urbano, para su comprador, no tiene peor calidad de diseño que el Mercedes ya que satisface las expectativas que el consumidor buscaba conseguir con él.

Podríamos decir que aumentar la calidad de diseño de un producto lo encarece. Un coche que corre más cuesta más que uno que corre menos.

2. Calidad de conformidad:

La calidad de conformidad mide el grado en el que se cumplen las especificaciones del producto. Para que este tipo de calidad exista es necesario que anteriormente haya un diseño o patrón con el que medirse.

Este tipo de calidad también está relacionada con la fiabilidad o cumplimiento de las expectativas del cliente en el tiempo determinado o especificado para ello. Por ejemplo: si el consumidor compra un secador de pelo barato y se le rompe a los dos años es probable que compre otro igual sin embargo si compra un secador de la marca “*Bosch*” (de las mejores del mercado) y este se le rompe a los dos años quedará desilusionado y dudará seriamente si volver a comprarlo.

Por lo tanto, lo que espera el cliente influye en el grado de fiabilidad que se le va a pedir a un producto por lo que la calidad de conformidad también se tiene que adaptar a lo que el cliente espera.

Una alta calidad de conformidad es más barata para el fabricante ya que reduce los costes derivados de rechazos, desechos, inspección entre otros, por lo que los costes totales se reducen. Aunque para cumplir esto son necesario unos gastos mayores en diseño, maquinaria etc.

1.1.2. Sistema de Gestión de la calidad

Actualmente existen más de 640.000 empresas en el mundo que gestionan y administran sus procesos mediante un sistema de Gestión de Calidad y cuentan con la certificación ISO 9001.

Un sistema de Gestión de Calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para conseguir esto la organización, planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas (Yáñez, 2008)

El sistema de Gestión de Calidad debe estar integrado en los procesos, procedimientos instrucciones de trabajo, mediciones y controles de las operaciones de la empresa (Sanchez, 2016)

Juran J.M (1993) considera que la calidad se obtiene no con una receta ni una tendencia específica, sino que es preciso utilizar procesos productivos bien diseñados, así como delinear adecuadamente los procesos de la empresa, y utilizar todas las armas que se tengan a la mano para lograrlo.

Un sistema de Gestión de Calidad también proporciona herramientas para la implantación de acciones de prevención de problemas, así como de corrección de los mismos.

La adopción de un Sistema de Gestión de Calidad surge como una decisión estratégica de la alta dirección de la organización con la intención de dar una guía de actuación clara y definida al personal debido a que están realizando o quieren realizar un sistema de mejora continua.

Las empresas invierten en asesorar en sistemas de gestión de calidad debido a los siguientes motivos:

1. Entienden que los clientes son su elemento esencial y deciden orientar su estructura y gestión a satisfacer sus requerimientos.
2. Los sistemas de gestión de calidad son la mejor herramienta para reducir los costes de no calidad.
3. La certificación de una empresa genera confianza, reconocimiento y apertura de nuevos mercados.
4. Los sistemas de gestión de calidad mejoran la aptitud competitiva de la empresa con un mejor posicionamiento frente a la competencia. (Mora, 2012)

Para Harrington (2019) autora del artículo "Sistema de Gestión de Calidad" por la revista Virtualpro menciona que:

La piedra angular de calidad para una organización es el concepto del cliente y el proveedor trabajando juntos para su beneficio mutuo. Para que esto se vuelva efectivo, los interfaces cliente-proveedor deben extenderse dentro y fuera de la organización, más allá de los clientes y proveedores inmediatos.

Así, un Sistema de Gestión de Calidad se puede definir como “un conjunto de actividades coordinadas y sistematizadas para dirigir y controlar una organización con la finalidad de mejorar continuamente la efectividad y la eficiencia del desempeño”.

Las organizaciones deben de formular normas específicas de servicio que sean transmitidas a su personal para su cumplimiento. Además, se debe tener en claro que los trabajadores de primera línea, como los cajeros de los bancos, recepcionistas, meseros, viene siendo el recurso más crítico. Parte de lo que vende una empresa de servicios es, precisamente, su personal. Es decir, que en la mayoría de este tipo de empresas, antes de poder mejorar la calidad (Yáñez, 2008)

Por lo tanto, la gestión de un sistema de calidad establece una política de la calidad, objetivos, planificación, control aseguramiento y mejora. Es el conjunto de actividades organizadas y coordinadas para dirigir y controlar una empresa, la misma que se basa en la participación de todos los trabajadores los cuales deben tener los conocimientos necesarios para llevar a cabo la estrategia y realizar con éxito la gestión.

1.1.3. Principios de la Gestión de Calidad

Las normas ISO identifican ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con la finalidad de que la implementación de un sistema de calidad tenga un impacto positivo en el desempeño de la organización. (ISO, Sistema de gestión de calidad. Requisitos, 2015)

1. **Enfoque al cliente:** los clientes son la razón de ser de las organizaciones y, por lo tanto, deberían comprender las necesidades actuales y futuras de estos, satisfacer sus necesidades y esforzarse en exceder sus expectativas.
2. **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro

de los objetivos de la organización.

3. **Participación del personal:** El personal que labora en cualquier nivel de la organización constituye su esencia, y lograr un total compromiso por esta posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
5. **Enfoque del sistema para la gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la empresa en el logro de sus objetivos.
6. **Mejora continua:** la mejora continua del desempeño global debería ser un objetivo permanente de la organización.
7. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
8. **Relación mutuamente benéfica con proveedores:** una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

El uso exitoso de los ocho principios de gestión por una organización resultará en beneficio para las partes interesadas, por lo que los sistemas de gestión de calidad contribuyen a que las organizaciones alcancen la satisfacción del cliente. Por esa razón se debe mantener y mejorar continuamente la eficiencia del SGC, siempre acorde con los requisitos de la norma internacional.

1.1.4. ¿Qué es ISO?

La Organización Internacional para la Estandarización conocida como ISO por sus siglas en inglés "International Standardization Organization", creada en 1947, con sede en Ginebra (Suiza), tiene como principal objetivo promover la estandarización

internacional para facilitar el intercambio de bienes y servicios, así como su desarrollo científico y tecnológico (Mora, 2012)

1.1.5. Evolución de Norma ISO:

López P. (2016) menciona como ha ido evolucionando la Norma ISO a través de los años, como se muestra a continuación:

- 1987: Se publicó la primera serie de normas ISO 9000 la cual fijo una base y un modelo para el aseguramiento y control de la calidad basado en el cumplimiento de los requisitos del producto.
- 1994: Se publica la primera revisión de la norma, sin mayores cambios en ninguna de sus variantes ni sus requisitos.
- 2000: Se produjo la publicación de la actualización de la norma, denominándose ISO 9001:2000. Ésta trajo una serie de cambios significativos, como consecuencia de una serie de encuestas a nivel global entre los usuarios y clientes de las distintas normativas ISO 9000. El modelo de la normativa pasó de un enfoque en los requisitos del producto a un enfoque en los procesos. Además, se introdujeron los ocho principios de la gestión de la calidad, la mejora continua, y se incrementó la compatibilidad con otras normas de sistemas de gestión (ISO 14001, OHSAS).
- 2008: Se publicó la actualización de la norma ISO (ISO 9001:2008). Esta revisión no se distanció mucho de los preceptos anteriores y se mantuvo la misma estructura. Sin embargo, a través de esta revisión se clarificaron algunos de los requisitos con el fin de hacer más fácil su implementación.
- 2015: En septiembre de 2015 se publicó la nueva norma ISO 9001:2015. Esta norma ha presentado cambios tan significativos y estructurales como los que se presentaron en la actualización realizada en el año 2000.

La Organización Internacional de Normalización (ISO), es una federación mundial de organismos nacionales de normalización. El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de

ISO. Cada organismo miembro interesado es una materia para lo cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en el mismo. Las organizaciones internaciones públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo, la tabla 2 presenta un resumen de las normas ISO actualmente vigentes.

Tabla 2. Normas ISO, clasificación

Norma	Propósito
ISO 9000	Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario
ISO 9001	Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
ISO 9004	Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora del desempeño
ISO 10003: 2007	Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las organizaciones
ISO 10004: 2012	Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para el seguimiento y la medición
ISO 10011	Sistemas de Gestión de la Calidad - Directrices para auditorías
ISO 14000	Estándares de Gestión Medioambiental en entornos de producción
ISO/IEC 27000	Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información
ISO/IEC 28000	Seguridad de Riesgos en la cadena de suministros
ISO 31000	Gestión de riesgos

(Noguez, 2015)

Tabla 2 Normas ISO, clasificación.

Elaborado por: Geovanna Acosta Minda

Las normas ISO 9000 fueron desarrolladas para ayudar a las empresas de todo tipo, tamaño y actividad a implementar un sistema efectivo de gestión de la calidad; estas

normas ISO 9000 están conformadas por cuatro normas, como se muestra en la figura 1.

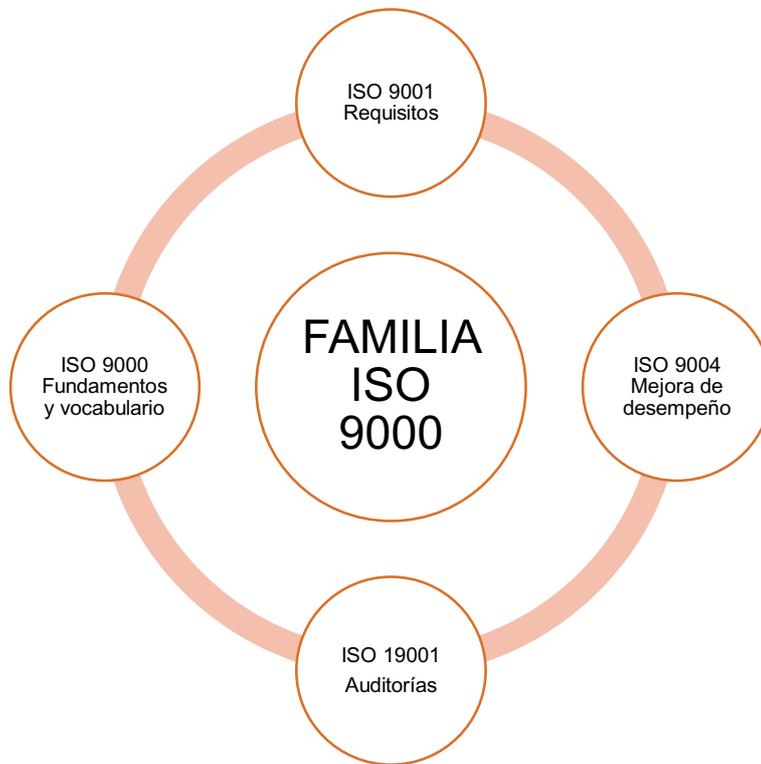


Ilustración 1: Familia de las Normas ISO 9000

Elaborado por: Geovanna Acosta Minda

- La norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.
- La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
- La Norma ISO 9001 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del SGC. El objetivo de esta norma es la mejora del

desempeño de la organización y la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas.

- La Norma ISO 19011 proporciona la orientación relativa a las auditorías de sistema de gestión de la calidad y gestión ambiental.

1.1.6. ¿Qué es la norma ISO?

Según Yáñez (2008) la ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad centrada en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por aquellas empresas que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran que la empresa seleccionada dispone de un buen sistema de gestión de calidad.

Prosigue Yáñez (2008) que lo que caracteriza a la norma ISO 9001 es:

3. Su enfoque basado en los procesos.
4. Su compatibilidad con otras normas de gestión.
5. Principal norma certificable del mundo.
6. Su gran énfasis en el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
7. Su gran énfasis en la participación y compromiso de la alta dirección con la calidad.
8. Menor énfasis en procedimientos documentados.
9. El establecimiento de objetivos medibles en todas las funciones y niveles de la organización.
10. Mayor atención a la disponibilidad de recursos.
11. Su gran énfasis en atender y satisfacer las necesidades del cliente.
12. El seguimiento y análisis de la información que concierne a la satisfacción del cliente.
13. La toma de decisiones en base al análisis de la información recogida por el sistema de gestión de calidad.

14. Mejora continua y análisis permanente de la eficacia del sistema de gestión de calidad.

1.1.7. Nueva estructura de la norma ISO 9001: 2015

Finalmente, la nueva estructura de la norma ISO 9001: 2015 contempla diez cláusulas como se muestra en la tabla 4.

Tabla 4 Norma ISO 9001:2015

Cláusula	Denominación	Descripción
1	Alcance	El alcance es específico para cada disciplina. Define los resultados esperados de la norma del sistema de gestión
2	Referencias normativas	Cada disciplina contendrá la normativa específica aplicable
3	Términos y definiciones	Estos conceptos constituyen una parte integral del texto común para las normas de sistemas de gestión
4	Contexto de la organización	La organización determina las cuestiones que desea resolver, plantea los impactos que genera y los resultados esperados. Establece la necesidad de comprender la organización y su contexto, sus necesidades y expectativas de las partes interesadas y determinar el ámbito de aplicación del sistema de gestión
5	Liderazgo	Aparece como una reiteración de las políticas, funciones, responsabilidades y autoridades de la organización, y sobre todo enfatiza el liderazgo no solo la gestión. Aporta protagonismo a la alta dirección, en el sistema de gestión y el fomento de la participación del equipo de trabajo

6	Planificación	Incluye el carácter preventivo de los sistemas de gestión, trata los riesgos y oportunidades que enfrenta la organización, abordando el qué, quién, cómo y cuándo
7	Soporte	Aspectos como recursos, competencia, conciencia, comunicación o información documentada, que constituyen el soporte necesario para cumplir las metas de la organización
8	Operación	Planificación y control de procesos internos y externos, los cambios que se produzcan y las consecuencias no deseadas de los mismos
9	Evaluación del desempeño	Seguimiento, medición, análisis y evaluación, auditoría interna y revisión por la dirección. Comprobación del rendimiento, el qué, cómo y cuándo supervisar o medir algo
10	Mejora	Aborda las no conformidades, acciones correctivas y mejora continua. Afrontar no conformidades y emprende acciones correctivas

(ISO, 2015)

Tabla 3 Norma ISO 9001:2015

Elaborado por: Geovanna Acosta Minda

1.1.8. **Certificación**

La Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), es el organismo encargado de establecer y mantener el sistema de acreditación nacional de acuerdo con las normas internacionales (ENAC, 2016), en otras palabras, es la organización que se dedica a auditar a las empresas auditoras para evidenciar que realizan las auditorías correctamente evaluando su competencia. En el mercado existe un amplio abanico de empresas certificadoras, las más conocidas son AENOR, BUREAU VERITAS, SGS. (Lozano, 2014)

La certificación de calidad, de acuerdo con Gazsi (2020), aportan confianza al cliente o consumidor y a los proveedores ya que en un mercado cada vez más competitivo supone una diferenciación con el resto de empresas competidoras a la vez que mejora la imagen de los productos o servicios ofrecidos por la empresa, así como su propia reputación.

Es decir, las certificaciones de calidad contribuyen a que la empresa gane cuota de mercado pudiendo acceder a mercados exteriores e ir a la vanguardia de la globalización, algunos de los cuales ya solicitan estas certificaciones para permitir el acceso a los mismos.

1.1.9. **¿Qué son los proveedores?**

El diccionario virtual de la Real Academia Española (2014) define proveedor como persona o empresa que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades.

Por lo tanto, los proveedores son aquellos que le proporcionan a la organización los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para las operaciones y actividades diarias dentro de la misma.

1.1.10. **Evaluación a proveedores**

La norma ISO Sistema de Gestión de Calidad 9001:2015 (2015) señala textualmente:

La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, supervisión del rendimiento y la reevaluación de proveedores externos, en función de su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo a las necesidades

Es decir, qué en la nueva estructura de esta norma, la gestión de los proveedores está determinada por un cambio de enfoque que a su vez esta relacionando con el contexto de organización, debido a que estos proveedores pueden generar diversos

impactos en la organización, ya que el producto o servicio prestado, puede influir directamente en la calidad de la prestación del servicio.

La cláusula 8.4. de la norma trata acerca “control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente” (ISO, Sistemas de Gestión de la Calidad, 2015), y viene a sustituir lo que era “compras” en la versión 2008. El punto principal es que los productos y servicios proporcionados por terceros deben cumplir con los requisitos que la empresa receptora establezca por lo tanto es la que determina el alcance de los criterios y la información que necesita los proveedores externos para cumplir con requisitos de calidad.

La organización debe evaluar y seleccionar a los proveedores en función a su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.

1.2. Antecedentes Investigativos

Para la elaboración del presente proyecto de investigación se tomó en cuenta las siguientes investigaciones de otros autores relacionados al tema

Según Ricardo Sánchez, (2016) de la Universidad Politécnica de Cartagena desarrolló una investigación con el tema “Proyecto de implantación de un Sistema de la Calidad ISO 9001:2015 en la empresa Pinatar Arena Football Center” menciona:

Todo lo relativo a la calidad se está convirtiendo en un tema cada vez más importante para las empresas debido a que los clientes son cada vez más exigentes y obligan a éstas a adaptarse a las exigencias del mercado implantando Sistemas de Gestión de Calidad que satisfagan las expectativas y necesidades de los clientes además de los requisitos reglamentarios y legales relativos a sus actividades.

Es decir que con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad las organizaciones pretenden consolidar los procesos que componen sus actividades y mejorar la eficacia para brindar un servicio de calidad que cumpla con las exigencias del consumidor.

Los Manuales son los documentos básicos de los Sistemas de Gestión de la Calidad. Entre otras muchas cosas detallan la Política de Calidad, estructura básica de la organización, información de auditorías y gestión de la documentación adoptadas para una gestión de la calidad eficiente siguiendo las directrices de una Norma ISO 9001, utilizada como modelo de referencia.

En este sentido el objetivo de una empresa que implementa este Sistema es ganar seguridad y obtener un aumento de rentabilidad económica; para ello es indispensable la colaboración de todos los integrantes de la empresa. Así al aumentar la calidad, se genera una percepción del cliente positivo y la empresa obtendrá mayores beneficios.

La investigación titulada “Propuesta de una Guía Metodológica para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en Norma ISO 9001:2008, en la Escuela de Conducción de la Universidad Estatal de Milagro ECUNEMI”, desarrollada por el autor Héctor Oviedo Miranda (2015), establece:

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

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

Castro Mónica elaboró una tesis denominada “Propuesta de una guía metodológica para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma

ISO 9001:2008, en el Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”⁵ de la ciudad de Quito” (2015), en la cual entre otras, arriba a las siguientes conclusiones:

1.El CIBV Carolina Terán, en la actualidad se rige bajo administración directa del Ministerio de Inclusión Económica y Social junto con el Instituto de la Niñez y Familia (MIES/INFA), cumplen las leyes de la Constitución de la República del Ecuador, Código de la Niñez y Adolescencia.

2.Todos los procesos involucrados, trabajan dentro de un esquema de actividades específicas y establecidas en el Plan Operativo Anual, que cada responsable de área deberá diseñar, considerando el cumplimiento de los requisitos del Sistema Gestión de Calidad.

3.Esta guía, contempla la elaboración de la documentación crítica requerida por el SGC, las políticas de la calidad incluidas en el manual de calidad, el desarrollo de los procedimientos de: “control de documentos, registros, auditorias, productos no conformes (quejas de los padres de familia), procedimiento de acciones correctivas – preventivas y revisión por la dirección”. También consta la forma de codificar los documentos y registros requeridos por la norma, facilitando el control y mejoramiento de las actividades de los POAs.

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

Núñez Coca Luis, (2015) en la elaboración de su investigación titulada “La gestión administrativa y la rentabilidad en el Sindicato de conductores profesionales de IZAMBA en el año 2013.”, establece:

El Sindicato de Conductores Profesionales de Izamba no cuenta con una adecuada Gestión Administrativa, en la cual no define los procesos de manejo de los Activos Fijos.

La empresa carece de herramientas de control en la Gestión Administrativa por parte de los Administradores

La empresa no cuenta con un manual de funciones por lo que existe pérdida de recursos y bienes

Erazo Veloz Marcela elaboró una tesis denominada “Diseño de un Sistema de Gestión Integrados de Calidad y Ambiente en el Centro de Servicios Técnicos y Transferencia Tecnológica Ambiental de la ESPOCH según las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004” (2014) en la cual, entre otras, arriba a las siguientes conclusiones:

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

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

CAPITULO II

2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

2.1. Métodos de la Investigación

2.1.1. Método Cualitativo

Para Mallimaci & Giménez (2006), la metodología cualitativa se refiere en su más profundo sentido, a la investigación que origina datos descriptivos, es decir las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable.

Este método permitió hacer un análisis para comprender el impacto del antes y después de la implementación de una Norma Internacional en el Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui, a través de una entrevista realizada a la contadora general y al jefe del departamento de mantenimiento, apoyo y servicio, evidenciando que se estén utilizando los procesos del Sistema de Gestión de Calidad con la finalidad de fortalecer a la mejora continua de la Escuela de conducción.

2.1.2. Método Descriptivo

Según Tamayo y Tamayo (2003), la investigación descriptiva abarca el análisis, descripción y registros actuales de los procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones o grupos de personas o cosas, se conduce o funciona en presente.

La utilización de este método facilitó conocer si se cumplen de manera oportuna con las normas y políticas establecidas por la empresa y si se cumple con la normativa de gestión de calidad.

2.1.3. Método Analítico

El método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. (Ruiz, 2006, pág. 128)

El método analítico aportó a la investigación mediante la comprensión y análisis de las variables, las mismas que permitieron conocer las causas y efectos de la problemática encontrada, a fin de encontrar la solución más oportuna.

2.2. Técnicas de Investigación

2.2.1. Observación

(Hernández, Fernández, & P, 2010) establece que la observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable del comportamiento y situaciones observables. Puede utilizarse como instrumento de medición en muy diversas circunstancias. Es el método más utilizado por quienes están orientados conductualmente.

Esta técnica ayudó a verificar y obtener información necesaria en el impacto que tuvo la acreditación de la Norma Internacional ISO 9001:2015, y de la misma manera evidenciar el cumplimiento de la misma dentro del Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui.

2.2.2. Investigación bibliográfica

Méndez & Astudillo (2008) mencionan que la investigación bibliográfica es clave en el desarrollo del conocimiento, ya que sistematiza, descubre y aporta nuevo conocimiento dando respuesta a la pregunta de investigación que le dio origen.

Se utilizó esta técnica para recopilar y reconocer datos e información relevantes mediante la investigación de varios autores y evitar datos redundantes.

2.2.3. Entrevista

Según Behar (2008) la entrevista es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un

diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones.

Se aplicó esta técnica al gerente y a la contadora del Sindicato de Choferes con la finalidad de determinar el cumplimiento de las normas a través de preguntas abiertas con el fin de que exprese sus puntos de vista, además se empleó un cuestionario de control interno relacionado a los procesos de la evaluación a los proveedores.

2.2.4. Análisis FODA

Para Ponce (2006) el análisis FODA consiste en evaluar los factores fuertes y débiles que en su combinación diagnostican la parte interna y externa de una organización; es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta sencilla que permite alcanzar un criterio general de la situación estratégica de una organización determinada.

Esta técnica permitió diagnosticar las situaciones que fortalecen y debilitan a la organización en cuanto a la evaluación de proveedores, y determina de qué manera afecta a la toma de decisiones para obtener mejores resultados en cuanto al funcionamiento del Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui.

2.2.5. Check list

Para Muñiz (2017), el check list permite realizar un diagnóstico para las diferentes áreas de una empresa, en definitiva, evalúa si la entidad funciona de acuerdo a los objetivos perseguidos y en base a lo estimado.

Para la presente investigación el check list permitirá evaluar el impacto del antes y después con la acreditación obtenida por AENOR en un Sistema de Gestión de Calidad por la Norma ISO 9001:2015 en el departamento contable, referente a los requisitos y procesos establecidos de la evaluación de proveedores.

2.3. Población

Según Tamayo y Tamayo (2003) a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

La población para el desarrollo de la presente investigación corresponde al personal que conforma el Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui, que en total son 21.

Tabla 4: Población

AREAS	EMPLEADOS
Director General Administrativo	1
Secretaria	1
Contador General	2
Dirección Pedagógica	2
Asesor técnico TTSV	1
Instructores	4
Sistema de mantenimiento y apoyo	5
Talento Humano	1
Médico	3
Marketing y diseño	1
Total	21

Fuente: Sindicato de Choferes de Taequi

Elaborado por: Geovanna Cecilia Acosta Minda

2.4. Muestra

Para Behar (2008) identifica la muestra como un subgrupo de la población. Se puede decir que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus necesidades al que llamamos población.

La muestra determinada comprende solo al personal que se relaciona directamente con el proceso de Gestión de compra y subproceso de evaluación de proveedores.

Tabla 5 Muestra

AREAS	EMPLEADOS	TÉCNICA
Contador General	1	Entrevista / Check List
Jefe dpto. de mantenimiento	1	Entrevista
Total	2	/

Fuente: Sindicato de Chofers de Taequi

Elaborado por: Geovanan Cecilia Acosta Minda

2.5. Análisis e Interpretación de Resultados

2.5.1. Entrevistas

Entrevista 1

Nombre: Ruth Alarcón

Cargo: Contador General

1. ¿Antes de la acreditación existía algún proceso para el requerimiento de compras?

No, proceso en si no, pero se llevaba un control de las compras mediante el sistema contable, el personal traía las cotizaciones de los requerimientos que necesitaban, como no existía un sistema de evaluación de proveedores se analizaban las cotizaciones con el Director General se evaluaban y se aprobaban, se compraba con cualquier proveedor es decir la mejor oferta.

2. ¿Contaban con documentos que respalden la compra realizada?

No, en varias ocasiones donde el personal realizaba las compras, no emitían comprobantes de venta, tampoco se contaban con solicitudes u órdenes de compra.

3. ¿La escuela de conducción tenía una base de datos de proveedores calificados?

No, antes de la acreditación no existía un manual de procesos de los proveedores para garantizar una compra de calidad, solo se llevaba el control mediante el sistema contable.

4. ¿Cuál es el proceso para los requerimientos de compras con la acreditación del S.G.C.?

Actualmente acorde al capítulo 8.4 de la norma ISO 9001:2015 gestionar el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

tenemos el siguiente procedimiento: Identificación de la necesidad de parte del colaborador en sus diferentes áreas, luego es informado al dpto. contable a través de las diferentes órdenes de pedido posterior el dpto. contable comunica al director general administrativo para su aprobación. En ciertas ocasiones cuando la necesidad es urgente el solicitante puede hacerlo directamente con el Director General Administrativo.

5. ¿Con que documento se evidencia la solicitud de compras por parte del personal?

Se evidencia mediante ordenes de pedido en los siguientes formatos: solicitud de pedido de materiales, de mantenimiento vehicular, ficha técnica de mantenimiento de infraestructura o ficha técnica de mantenimiento de equipo. (Ver anexo)

6. ¿Quién aprueba la solicitud de compra?

El único que aprueba las órdenes de compra es el Director General Administrativo, sin embargo, en solicitud de compra menores a \$50.00 no es necesario la aprobación del mismo, lo puedo autorizar Yo como el contador general.

7. ¿Cómo se realiza el proceso de pago y entrega de los productos o servicios suministrados externamente?

Una vez aprobada la solicitud, el mensajero realiza la compra con las especificaciones detalladas luego el trae los suministros lo entrega al colaborador solicitante verificando que cumpla con las características verificadas, procede a entregar la factura de compra al dpto. contable, el dpto. contable realiza la retención y el cheque de pago luego se hace entrega al Director General Administrativo para su respectiva firma, y por último es entregado al mensajero para que realice el pago de manera inmediata.

8. ¿Cómo respalda la información documentada de las actividades relacionadas con el proceso de compra?

Se respalda con las ordenes de pedido firmadas por el solicitante y quien la aprueba, el comprobante de venta emitido por el proveedor, comprobante de egreso y copia del cheque firmados por el proveedor y Director General Administrativo,

Análisis del Impacto

Mediante la entrevista realizada al Contador general se pudo evidenciar que antes de la acreditación del Sistema de gestión de Calidad ISO 9001:2015, la escuela de conducción no contaba con un proceso de requerimiento de compra, lo que ocasionaba varios inconvenientes al departamento contable ya que no existían comprobantes de venta de los productos o servicios adquiridos por el personal, esto originaba que no se tenga la documentación necesaria que respalde el egreso de dinero generando así inconsistencias en el sistema contable ya que no se estaba reflejando la razonabilidad en los estados financieros, debido a que como no habían facturas que respalden la compra se enviaban al gasto no deducible.

De acuerdo a la Norma ISO 9001:2015 de Sistema de gestión calidad implementada por el Sindicato de Choferes de Tarqui en el año 2018, en el apartado 8.4. establece que la organización debe gestionar el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

Actualmente con la implementación se puede constatar como la escuela de conducción cuenta con un proceso de gestión de compra el cual fue establecido en la FP-04 GESTION DE COMPRAS, así mismo la Institución tiene un diagrama de flujos donde detalla y define las actividades a seguir para la adquisición de un producto o servicio. Ver Anexo 3

Por otra parte, se constató que, al no tener una base de proveedores evaluados, los colaboradores compraban los productos y servicios donde se les presentaba la

mejor oferta sin cumplir con criterios o parámetros que le permita a la organización obtener una correcta evaluación de proveedores ocasionando así que no se lleve un control de los registros de requerimientos de compras.

Acorde al capítulo 8.4.1. de la Norma ISO 9001:2015 de Sistema de gestión calidad implementada por el Sindicato de Choferes de Tarqui en el año 2018, establece gestionar la determinación y aplicación de criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.

En la actualidad debido a la implementación de la ISO 9001:2015, la escuela de conducción tiene un Programa de Evaluación de proveedores (SEP), que permite efectuar la evaluación, selección, seguimiento de los proveedores y la reevaluación de los proveedores ya calificados, establecidos en la FP-04-01 Ficha de Subproceso SEP. Ver anexo 4

Es posible evidenciar el impacto positivo obtenido de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en la escuela de conducción, al comprobar la mejora con un sistema de gestión de proceso de compras que permitiera llevar un control y registro correcto de los requerimientos solicitados por el personal, a través de un diagrama de flujo y detallando las actividades para realizar un correcto cumplimiento, y con la información documentada necesaria y completa las cuales son solicitudes de compra, comprobante de venta, copia de cheque y comprobante de egreso de dinero. De esta manera también se pudo comprobar que con la implementación la Escuela de Conducción cuenta con criterios y parámetros para poder evaluar a los proveedores externos, y puedan ser parte de la organización como proveedores calificados.

Entrevista 2

Nombre: Ing. Kelvin Pinargote

Cargo: Jefe del departamento de mantenimiento, apoyo y servicio.

1. ¿Cómo responsable del departamento de mantenimiento, apoyo y servicio (MAS), de la Escuela de Conducción con qué proceso o mediante que metodología Ud., identifica la necesidad del producto o servicio que desea adquirir?

El departamento de mantenimiento determina la compra de algún bien o servicio mediante 3 aspectos:

1. Mantenimiento correctivo en caso de que algún colaborador: sea de oficina administrativa o departamento de instructores presenta alguna anomalía en sus equipos (computadoras, vehículos, aires acondicionadas y proyectores) pasa un reporte mediante llamada o mensaje de texto al dpto. M.A.S de lo sucedido con sus equipos, se procede a evaluar el daño y se determina si se necesita adquirir algún repuesto o servicio
2. Abastecimiento mensual es el caso de las compras fijas como: papel de oficina tintas, cintas de impresión y materiales de limpieza.
3. Mantenimiento preventivo cuando se necesita adquirir alguna herramienta para realizar el mantenimiento respectivo.

2. ¿Cuál es el proceso determinado para solicitar el producto o servicio?

Como se mencionó en el ítem 1 2 y 3 de la pregunta anterior primero se ve la necesidad de adquirir algo.

Una vez identificada la necesidad de adquirir puede ser por la compra mensual, el mantenimiento preventivo o correctivo, se procede a pasar una orden de compra dependiendo cual será la necesidad (mantenimiento vehicular, infraestructura y de equipo).

- se llena la solicitud y se pasa el requerimiento al dpto. contable
 - después realizo el seguimiento del requerimiento hasta su adquisición
 - y se procede a cubrir el soporte
- 3. ¿Cómo se verifica que la compra cumpla con las características técnicas requeridas?**

En muchas ocasiones en el mismo momento de llenar la solicitud de compra se contacta a 3 proveedores y se solicita la proforma del requerimiento solicitado y se pasan las 3 proformas junto con la solicitud de compra a contabilidad para agilizar el proceso de compra.

- 4. ¿Con que documentos se respalda para determinar el cumplimiento de los requerimientos establecidos en el departamento de mantenimiento apoyo y servicio?**

Dentro de la norma ISO tenemos algunos factores que cumplir como llevar el cumplimiento de todos los procesos (mantenimiento, compras, servicios), y llevar su respectiva documentación en este caso llevamos un respaldo utilizando los indicadores establecidos en la norma ISO 9001, con la acreditación de la compañía AENOR.

- 5. En caso de algún requerimiento urgente (emergencia) ¿cómo solicita usted la orden de compra o mantenimiento?**

En este caso el encargado del dpto. de M.A.S, salta el proceso de pasar por contabilidad y habla directamente con el Director General Administrativo para su respectiva autorización ya que es un caso urgente y al primero proveedor cumpla con las características requeridas de lo solicitado, se realiza la compra (siempre y cuando el proveedor este dentro de los proveedores calificados).

¿Cómo se identifica si una compra en el dpto. de mantenimiento es una emergencia?

Por ejemplo, el vehículo #2 salió a dar prácticas de conducción y se arrancó una banda lo que imposibilita al vehículo moverse, pero la banda si se puede cambiar en el sitio no es necesario llevarlo a un taller entonces el dpto. de M.A.S, va al proveedor más cercano consigue el repuesto y se dirige con herramientas donde está el vehículo la banda es cambiada se resuelve el problema, mediante este proceso aseguramos la satisfacción del cliente y una percepción positiva por la solución inmediata y el usuario también aprende en caso de una emergencia en su vehículo como debe actuar reparándolo.

6. Antes de la acreditación los proveedores de servicio, ¿otorgaban al servicio solicitado una garantía del trabajo?

Si otorgaban una garantía de su trabajo realizado, pero en la mayoría de los trabajos realizados solamente eran de palabra y tampoco se llevaba un registro y control de las garantías otorgadas.

7. ¿Cómo usted supervisaba o realizaba el seguimiento del requerimiento ya sea de servicio o de producto solicitado antes de que la Escuela de conducción sea acreditada?

No se llevaba ningún seguimiento sobre el requerimiento solicitado ya sea este de algún producto o mantenimiento que se debía realizar a la flota vehicular, equipos de computación o de oficina.

Análisis del Impacto

De acuerdo a la información proporcionada por el jefe de mantenimiento, apoyo y servicio se pudo demostrar que en el proceso de compra antes de la implementación de la Norma ISO 9001:2015 a la Escuela de Conducción, carecía de una guía para el seguimiento del requerimiento solicitado por el personal, esto ocasionaba en la

mayoría de veces que los productos o servicios no cumplan con las características requeridas por el solicitante teniendo que volver a adquirir la compra o realizar devoluciones de la misma.

Por otra parte, no contaban con un documento de garantía por parte del proveedor sobre el servicio adquirido ya sea en mantenimiento correctivo o preventivo ocasionando inconsistencias en la flota vehicular o equipos de computación u oficina al no llevar un registro y control de los mantenimientos realizados.

La Norma ISO 9001:2015 de Sistema de gestión calidad implementada por el Sindicato de Choferes de Tarqui en el año 2018, en el apartado 8.4. establece que la organización debe gestionar el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

Acorde al capítulo 7.1.3 de la norma ISO 9001:2015, en este se recogen las actividades a desarrollar en LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN con respecto al mantenimiento de las infraestructuras, para asegurar que los equipos, maquinaria e instalaciones están en buen estado de funcionamiento, y que se registran todas las actuaciones e incidencias referentes a las infraestructuras.

Actualmente con la implementación de la ISO 9001:2015 se pudo evidenciar que la Escuela de Conducción ya cuenta con una ficha de procesos para el seguimiento de los requerimientos de compra verificando que el producto o servicio cumpla con todos las características requeridas; en el caso de los vehículos tienen un instructor designado y es el responsable del mismo en todos sus ámbitos cuando el vehículo entra a mantenimiento, quien se encarga de que su vehículo quede en buenas condiciones para ser utilizado y del seguimiento al mismo.

En el caso de mantenimiento de equipos es el jefe de mantenimiento que constata y supervisa que el proveedor cumpla con las características establecidas en el requerimiento. El seguimiento se debe realizar mediante vía telefónica o en el campo.

Así mismo, para que una organización sea calificada como proveedor de la escuela de conducción se deberá cumplir con ciertos requerimientos establecidos en la

Norma, uno de ellos es contar con las garantías necesarias por los mantenimientos realizados, otorgadas por los proveedores y el encargado de jefe de mantenimiento servicio y apoyo tiene que llevar un archivo registro y control.

Es posible evidenciar como la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Escuela de Conducción Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui, para el proceso de compra y evaluación de proveedores influyo de manera positiva mediante los criterios y parámetros establecidos por la Norma que deben ser cumplidos por parte de la organización, para así poder llevar un correcto control y registro de toda la documentación relacionadas al sistema de gestión de proceso de compra y de evaluaciones de proveedores, esta implementación genera un impacto positiva en la mejora continua hacia satisfacción del usuario.

2.5.2. Análisis del chec klist

Tabla 6: Check list

N.º	ÍTEMS OBSERVADOS	SI	NO	EN PRO CES O	OBSERVACIONES
1	Antes de la acreditación aplicaban parámetros definidos para elegir a los proveedores externos		X		No, antes se solicitaban 3 cotizaciones relacionadas al requerimiento y eran analizadas por el Director General Administrativo en base a precio y calidad
1	Actualmente aplica criterios de la norma para la evaluación de proveedores externos	X			Se aplican 3 criterios basados en la norma ISO 9001 2015, los cuales son calidad empresarial, calidad

					en producto y servicios y comunicación con los clientes.
2	Notifica a los proveedores sobre el proceso de participación en la evaluación de proveedores	x			Mediante correo electrónico se envía la carta de notificación para el sistema de evaluación de proveedores SEP, esta evaluación se realiza a los proveedores recurrentes y de ahí se toma un muestreo.

3	Realiza la reevaluación de proveedores de la Escuela de Conducción de carácter anual	x			Todos los proveedores son sometidos a la reevaluación de carácter anual con la intención de confirmar que mantienen intacta la capacidad de proporcionar productos o servicios de acuerdo con los requisitos.
4	Remite al proveedor seleccionado un nuevo correo electrónico con la Planificación de Auditoría		X		No, dentro de la Carta de invitación a los proveedores se le adjunta la Planificación de auditoría
5	En la ejecución de la evaluación verifica si	X			El evaluador de la escuela de conducción tendrá a la

	el proveedor cumple con los requisitos de la organización				mano el check list, el cual lo guiará en todas las actividades a ejecutar.
6	Redacta el informe de auditoría de proveedor una vez finalizada la evaluación		X		En este documento quedan reflejados los hallazgos de la evaluación, pero no se realiza el informe de la evaluación, sin embargo, con el check list realizado se determina si cumple o no con los requisitos establecidos.
7	La escuela de conducción cuenta con un plan de seguimiento para los proveedores que no fueron calificados.	x			Si cuenta con un Programa de desarrollo de proveedores con la intención de apoyarle en las incidencias detectadas durante la evaluación, sin embargo, no se aplica el PDP por parte del departamento contable.

Fuente: Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui

Elaborado por: Geovanna Acosta Minda

Análisis del impacto

Mediante la aplicación del Check list durante el proceso de evaluación de proveedores se evidencio que en el año 2018 cuando la Escuela de Conducción no tenía la implementación de un Sistema de gestión de Calidad, no contaba con un Sistema de Evaluación de proveedores que le permite llevar un adecuado proceso para elegir de forma correcta sus proveedores externos, ocasionando de esta forma inconsistencias en la evaluación selección y seguimiento de los proveedores externos y en los procesos de requerimientos de compras, ya que al no tener un sistema de evaluación de proveedores no contaban con criterios ni parámetros que les permitan elegir a sus proveedores de manera efectiva y en beneficio para la organización.

Acorde al capítulo 8.4.1. de la Norma ISO 9001:2015 de Sistema de gestión calidad implementada por el Sindicato de Choferes de Tarqui en el año 2018, establece gestionar la determinación y aplicación de criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.

En el año 2019, se pudo constatar que la Escuela de Conducción aplica criterios de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015 para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en la capacidad para proporcionar procesos de productos y servicios de acuerdo con los requisitos.

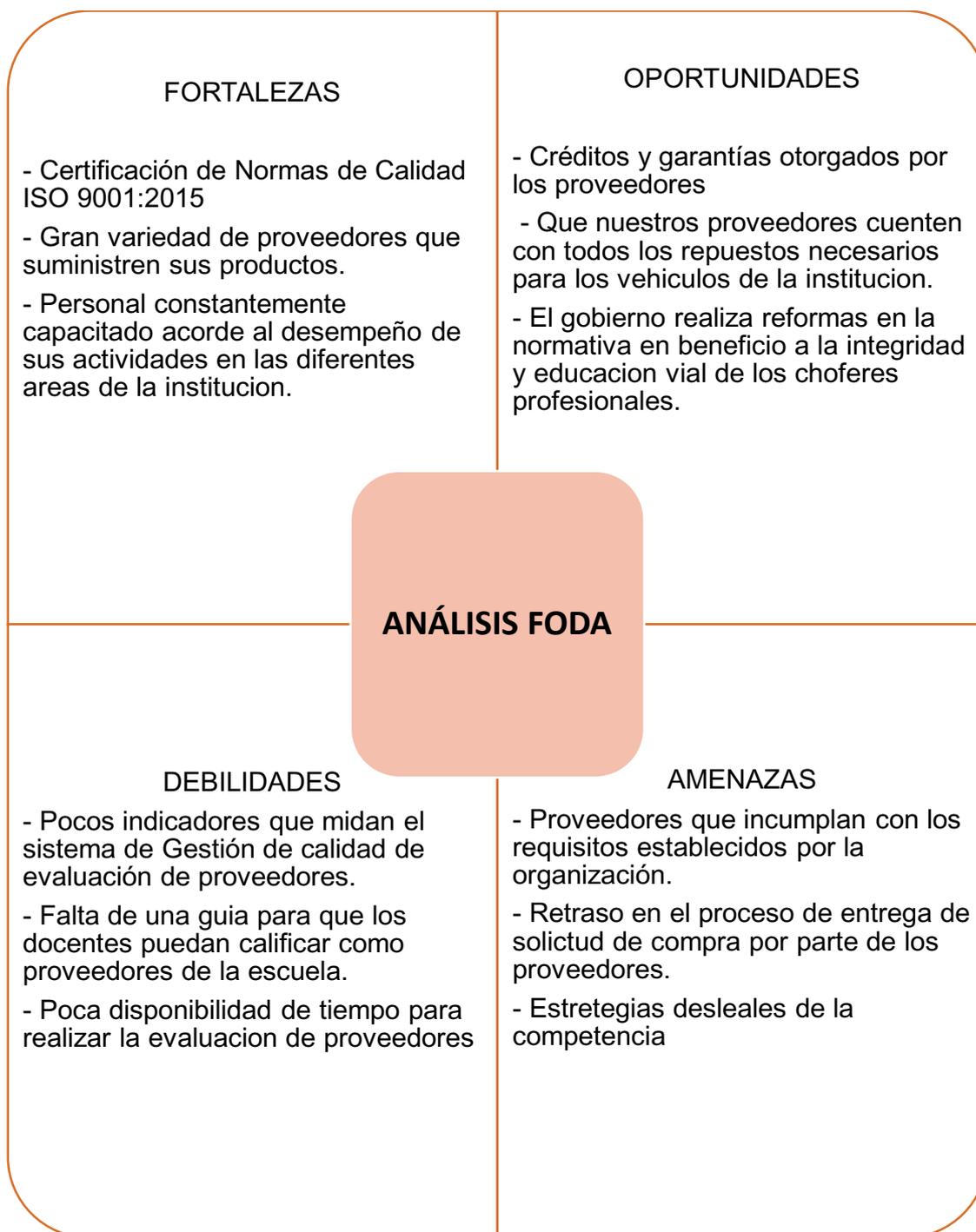
La escuela de conducción cuenta actualmente con un Programa de Evaluación de proveedores (SEP), establecidos en la FP-04-01 Ficha de Subproceso SEP, donde se detallan las actividades a seguir para que un proveedor sea calificado. Debido a la implementación del Sistema de gestión de Calidad la organización deberá elaborar un informe individual de proveedor donde quedan reflejados los hallazgos de la evaluación, en base a los criterios a evaluar que establece la Norma los cuales son Calidad productos y servicios, Calidad empresarial y comunicación con clientes.

Por otra parte, se pudo evidenciar que existe un Plan de Desarrollo de Proveedores esto con la intención de apoyar en la resolución de incidencias detectadas durante la evaluación realizada, con la firme intención de que la Escuela de conducción puede disponer mejores y más adecuados productos y servicios suministrados desde sus proveedores.

Mediante la aplicación del Check list durante el proceso de evaluación de proveedores se evidencio el cambio positivo que tuvo la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en el Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui.

2.5.3. Análisis FODA

Ilustración 2: Análisis FODA



Fuente: Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui

Elaborado por: Geovanna Acosta Minda

Análisis

La herramienta FODA permite analizar los componentes internos y externos para así poder diagnosticar aquellos factores que influyen de forma positiva o negativa a la organización, con la finalidad de mejorar y fortalecer aquellas situaciones que están afectando y perjudicando a una mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

De esta manera se evidencia la escasez de indicadores de desempeño que permitan medir y evaluar a los proveedores para verificar la eficiencia de los mismos, esto representa una gran debilidad, ya que es importante para la Escuela de Conducción mantenerse constantemente en una mejora continua para cumplir con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 y dar un buen servicio al cliente a fin de satisfacer sus necesidades.

Por otra parte, se identificó la inexistencia de una guía para que los nuevos docentes conozcan los parámetros a evaluar y puedan calificar como proveedores de la Escuela de conducción.

También se pudo evidenciar la poca disponibilidad de tiempo que el responsable de la evaluación de proveedores tiene para desarrollar el proceso correcto y cumplir con todos los requisitos que establece la Norma.

CAPITULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

3.1. Título de la propuesta

Indicadores de desempeño para los proveedores externos de la Escuela de Conducción Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui, que ya forman parte de la evaluación y reevaluación de proveedores establecida por la Norma ISO 9001:2015

3.2. Fundamentación de la Propuesta

De acuerdo a los resultados obtenidos por la técnica de entrevistas y el check list, se determinó que en el Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui, debido a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, en la evaluación de proveedores ha mejorado significativamente generando un impacto positivo en la mejora continua de la satisfacción de un servicio de calidad hacia el usuario, ya que permitió que tenga un control, registro y archivo correcto en base a criterios y parámetros establecidos por la Norma ISO 9001:2015.

Sin embargo, como propuesta adicional se determinó realizar indicadores que le permita al Contador General evaluar la efectividad de los proveedores de la Escuela de conducción que han cumplido con los requisitos establecidos por la organización, en base a tiempo de entrega de los requerimientos, solicitudes de compra cumplidas por el proveedor y el cumplimiento del Programa de desarrollo de proveedores (PDP), para aquellos que se encontraron hallazgos o aspectos que le impidieron cumplir con los requisitos establecidos.

Objetivo General

Crear indicadores de desempeño para los proveedores externos del Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui, que ya se encuentran calificados en el S.E.P. (Sistema de evaluación de proveedores).

Objetivos Específicos

- Identificar los indicadores de desempeño para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad del Sindicato de Choferes Prof. de Tarqui.
- Establecer los procesos que se deben llevar a cabo a fin de facilitar la evaluación, seguimiento y reevaluación de proveedores en el departamento contable.
- Dotar a la Escuela de Conducción de una matriz de indicadores que sirva de guía al responsable de la evaluación de proveedores para cumplir con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015.

3.3. Factibilidad de la Propuesta

3.3.1. Factibilidad Humana

En este sentido será factible, puesto que el personal relacionando directamente se dirigirá bajo estos indicadores, guiándose a través de parámetros debidamente establecidos.

Adicionalmente se la planteo la propuesta al Contador General y menciono que si será factible poder medir con indicadores ciertos criterios que permitirán una mejora en el proceso de evaluación de proveedores.

3.3.2. Factibilidad económica

En este aspecto la propuesta es factible puesto que la Escuela de conducción al contar ya con una implementación del Sistema de gestión de calidad, lo que se espera es que el sistema vaya mejorando constantemente, y la implementación de

estos indicadores no utiliza muchos recursos económicos y la organización cuenta con los recursos suficientes.

3.3.3. Factibilidad Legal

La aplicación de los indicadores de desempeño cumple con todos los requerimientos de la organización, y se los implementara de acuerdo a todos los criterios y requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015.

3.3.4. Factibilidad Tecnológica

La propuesta es factible tecnológicamente porque la organización objeto de estudio posee y tiene disponible todos los componentes técnicos que dan soporte y respaldan las actividades de la misma.

3.3.5. Factibilidad Organizacional

La presente propuesta es factible organizacionalmente, porque tiene el respaldo de los directivos cuenta con todos recursos administrativos para su desarrollo e implementación.

Identificación de la empresa

El 17 de septiembre del año 1986 la iniciativa de los esposos Salcedo Loor, donde fraguan la más brillante idea, para consolidar la creación del Sindicato de Choferes Profesionales Parroquial Tarqui; que propendió la unidad, defensa y mejora de la clase del volante, acogiendo a 105 afiliados.

Entidad que abrió las puertas para respaldar y garantizar el ejercicio profesional e inmediatamente consagrar la estructura formal caracterizada por la permanencia y estabilidad que se expresan a través de las normas fundamentales y básicas que se denominan Estatutos que constituyen la columna vertebral del Sindicato, es decir se vino a determinar los derechos y obligaciones, donde la doctrina llega a distinguirse: de entre el reglamento y estatuto del Sindicato.

Nuestro pasado es histórico desde el inicio de la vida jurídica de los Sindicatos a nivel mundial, en América Latina y particularmente en nuestro país, los Sindicatos

de Choferes, han reflejado la articulación de las principales fuerzas con las diferentes modalidades de transporte y con el desarrollo de las distintas cooperativas, compañías, empresas y ramas económicas; y, han cobijado el más alto pensamiento con la presencia de choferes Profesionales que dinamizan los grandes procesos de transformación social.

Fue un 24 de octubre del año 1990 mediante oficio N° 603-DT-90-CNTTT, firmado por el Crnl(r) Miguel Ordoñez, Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre; donde se autorizaba iniciar con el proceso de formación y capacitación de 150 aspirantes a conductores profesionales, existiendo una trilogía que se conjuga; el arte, el talento; y, la pasión que ponen los gestores en la creación de la Escuela de Capacitación para Choferes Profesionales de Tarqui; y, luego con todos sus conocimientos generar a la sociedad conductores de excelencia; con esas inmensas ganas de servir a la colectividad porque son ellos los Señores Choferes que atraviesan las fronteras dando a conocer nuestra identidad, cultura, turismo y otros.

La institución es emblemática e ícono del desarrollo y progreso de nuestro puerto; somos parte de la matriz productiva, porque estamos entregando a la sociedad Mantense, Manabita y, porque no expresarlo a la Comunidad Internacional, Conductores Profesionales capaces que están laborando en otros países, con una conducta enraizada de calidad, con aptitudes humanas, porque nuestros valores del conocimiento se encaminan a forjar hombres y mujeres de gran futuro, con mucha responsabilidad, con grandes perspectivas y hacer de nuestra ciudad potencia en el escenario ecuatoriano mundial.

Misión

La Escuela de Capacitación para Conductores Profesionales del Sindicato de Choferes de Tarqui es un organismo educativo cuya misión fundamental es formar profesionales altamente competitivos, con profundo valor ético y morales que propendan a la búsqueda de una identidad consciente, con gran sentido de respeto a las leyes, normas y políticas de la Agencia Nacional de tránsito, con alto sentido de solidaridad con la sociedad, que les permitan transformar los viejos paradigmas,

capaces de proporcionar e implantar alternativas de solución a los problemas de la colectividad, y promover el desarrollo integral del Ecuador.

Visión

En el año 2019, la Escuela de Capacitación para Conductores Profesionales del Sindicato de Choferes de Tarqui, será una entidad líder en su ámbito de acción, comprometida en la formación integral, continua y proactiva de los futuros profesionales del volante; en base a competencias académicas, tecnológicas y prácticas; que trabaja en coordinación con todos los organismos inmersos en el tránsito y transporte terrestre del país, cumpliendo los reglamentos preestablecidos por los entes regulatorios, aplicando métodos de investigación, implementando normas ISO internacionales, promoviendo valores morales y un comportamiento ético que contribuya al buen vivir.

Objetivos

- Satisfacer las expectativas y requerimientos de los futuros conductores profesionales, con una atención de calidad.
- Mejorar continuamente nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Gestión de la Seguridad Vial.
- Disminuir a 0% el número de accidentes por prácticas realizadas
- Reducir en un 10% tiempo de exposición de riesgo en carretera
- Disminuir a 0% el número de incidentes por prácticas realizadas.

Valores

La conducta de todos y cada uno de los miembros del Sindicato de Choferes Profesionales Parroquial Tarqui-Manta y su escuela de conducción se mantendrá siempre bajo la práctica de los valores institucionales que se detallan a continuación:

- Honestidad a toda prueba.
- Búsqueda permanente de la calidad y excelencia.
- Respeto a las personas y a los derechos humanos.
- Reconocimiento a la voluntad, creatividad y perseverancia.

- Práctica de la justicia, solidaridad y lealtad.
- Práctica de la verdadera amistad y camaradería.
- Cultivo del civismo y respeto al medio ambiente.
- Compromiso con la institución y la sociedad.

Política Institucional

La Escuela de Conducción Profesional del Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui, somos una organización dedicada a la formación y capacitación a los conductores profesionales que está orientada a mejorar la satisfacción de nuestros clientes y de aquellos involucrados en la seguridad vial de Manta.

Además, estamos comprometidos a optimizar continuamente nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Gestión de la Seguridad Vial involucrando a todos nuestros colaboradores, promoviendo el desarrollo para lograr un mejor desempeño en nuestras actividades con el enfoque de cumplir con las expectativas y requerimientos de nuestras partes interesadas junto con el seguimiento de la normas establecidas por los entes de regulación y control para completar todos los requisitos legales aplicables en materia de seguridad vial de nuestra organización.

Declaramos también nuestro esfuerzo en disminuir los riesgos, accidentes, lesiones y muertes en materia de Seguridad Vial de la organización, basándonos principalmente en la formación integral continua a nuestra comunidad en Manta, Manabí y Ecuador.

Estructura Organizacional

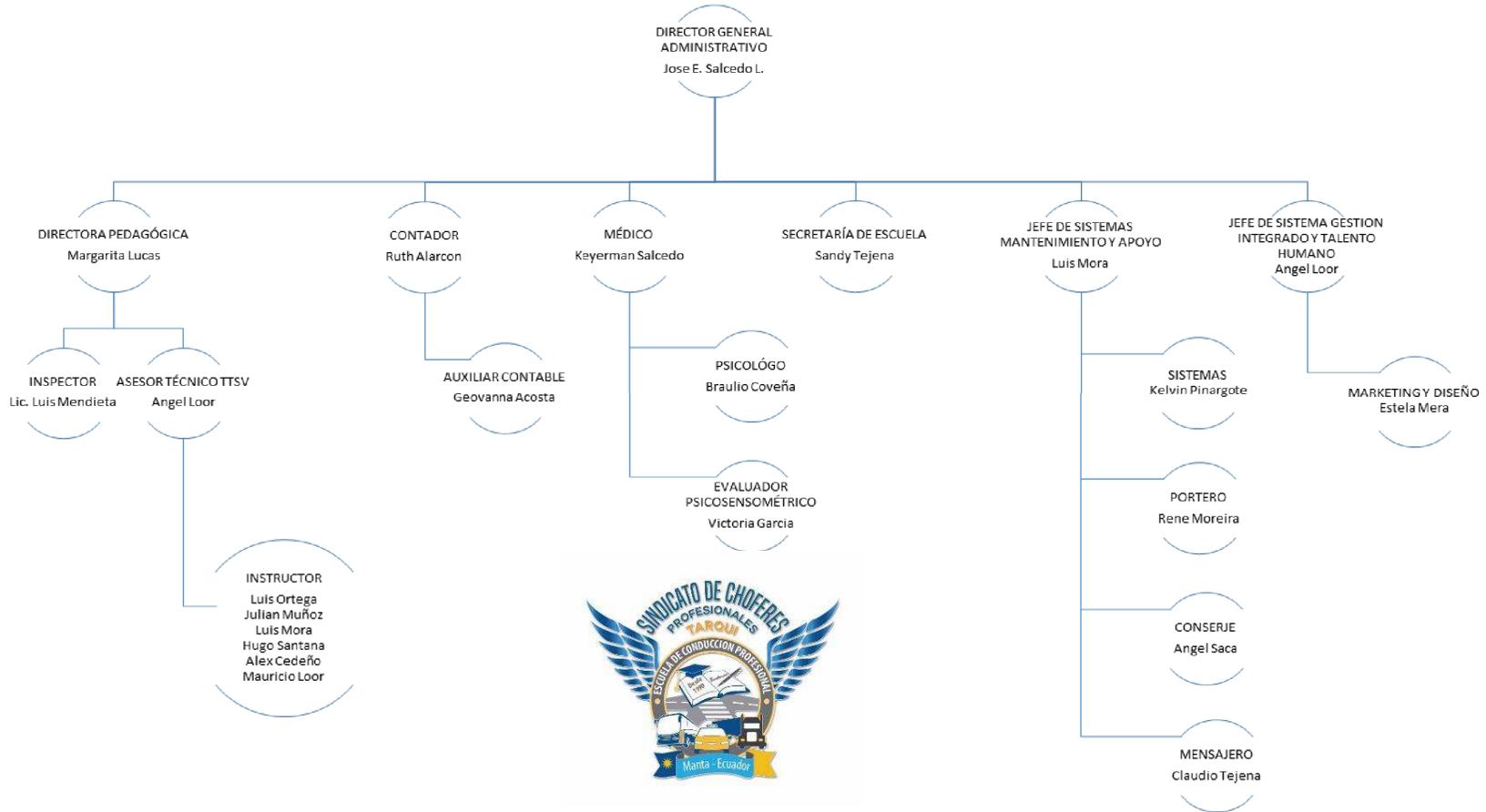


Ilustración 3: Estructura Organizacional SCHPPT

Elaborado por: Sindicato de Choferes Prof. de Tarqui.

3.4. Resultados científicos

Tomando como base los conocimientos impartidos por los docentes de las diferentes asignaturas en la Facultad de Contabilidad y Auditoría durante mi vida estudiantil, se estructuró la matriz de indicadores de desempeño del presente Proyecto de Investigación, el cual permitirá al Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui fortalecer el funcionamiento organizacional en cuanto al ámbito de los proveedores tomando en consideración todos los aspectos y parámetros que se indican en la acreditación que tienen de la Norma ISO 9001:2015.

Con lo cual estarán consiguiendo brindar en servicio acorde a los requerimientos de sus clientes pudiendo competir con otras empresas dentro de este campo y poder ubicarse en una de Instituciones que tienen y brindan altos estándares de calidad y eficiencia en la Ciudad y en la Provincia.

3.4.1. Descripción de la Propuesta

De acuerdo a la investigación realizada se determinó que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Escuela de Conducción, impactó de forma positiva en el proceso de evaluación de proveedores, sin embargo se verificó que el Contador General al ser el responsable de la evaluación de proveedores no cuenta con la disponibilidad necesaria para estar al día con ciertos procesos que se deben ejecutar en el seguimiento y reevaluación, ocasionando así retraso y trabajo acumulado para la revisión anual que realiza la empresa AENOR para renovar la certificación.

Por tal razón la propuesta presentada en este proyecto de investigación consiste en implementar indicadores de desempeño que permitan al departamento contable medir y evaluar de forma eficiente el cumplimiento de ciertos requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 en el capítulo 8.4, que hace referencia a gestionar el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

Para ello la institución cuenta con una Ficha de proceso FP-04-01 - GESTIÓN DEL SEP Sistema de Evaluación de Proveedores. (Anexo 4), donde se detalle el proceso correspondiente para la evaluación, seguimiento y reevaluación de proveedores, de esta manera los indicadores propuestos facilitarán y ayudarán de forma oportuna al departamento contable a cumplir con los criterios establecidas en la Ficha de Procesos de la Gestión del SEP de la Escuela de Conducción.

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES						
Fundamento	Objetivo de Indicador	Indicador	Fórmula de Indicador	Frecuencia	Meta	Responsable
Verificar el nivel de cumplimiento de las solicitudes de compra realizados a los proveedores	Que al menos el 95% de las solicitudes de compra sean cumplidas por el proveedor	% de Solicitudes de compra cumplidas por el proveedor	(Número total de solicitudes cumplidas por el proveedor / Número total solicitudes realizadas al proveedor) * 100%	Mensual	> 95%	Jefe de Sistema de Gestión Integrado
Controlar que las solicitudes de compras realizadas sean cumplidas en los tiempos acordados.	Que al menos el 90% de las solicitud de compra sean entregadas por el proveedor en el tiempo acordado.	% de solicitud de compra entregadas por el proveedor en el tiempo acordado.	(N° de solicitudes entregadas por el proveedor en el tiempo acordado / Total de compras realizadas) * 100%	Mensual	> 90%	Contador General

Verificar el nivel del cumplimiento de las capacitaciones realizadas en el Programa de capacitación a los proveedores (PCP).	Garantizar al menos en un 95% el cumplimiento del programa de desarrollo a los proveedores.	% de cumplimiento del Programa de capacitaciones a los proveedores.	(Número de capacitaciones realizadas / Capacitaciones programadas) * 100%	Anual	> 95%	Jefe de Sistema de Gestión Integrado, Contador
--	---	---	--	-------	-------	--

Fuente: Sindicato de Choferes de Tarqui

Elaborado por: Geovanna Acosta Minda

3.4.2. Delineación de los Beneficios:

- Mejorar la cultura de riesgo
- Mejorar la integración de los riesgos y las oportunidades mediante la utilización de los indicadores.
- Fortalecer el vínculo que se establece entre el proveedor y el cliente
- Gestiones mejoradas entre todos los relacionados de las partes involucradas.
- Mejorar la habilidad al momento de la evaluación.
- Ayuda a asegurar que las decisiones que se adopten sean claves para la organización y su desarrollo.
- Ejecutar un programa proactivo para identificar eventos potenciales lo que reduce las sorpresas y aumenta las expectativas.
- Reduce el mal uso de recursos y la realización de actividades que no son eficaces para el desarrollo de la empresa.
- Mejora la gestión de oportunidades ante una sociedad competitiva que hasta cierto punto exige trabajar con empresas calificadas.

3.4.3 Beneficios del Proyecto

En enfoque de esta propuesta implica que se desarrolle una importante experiencia en gestión y habilidades técnicas que requieren de apoyo de todos los grupos interesados tanto internos como externos que va desde los altos cargos hasta los trabajadores conjuntamente con los proveedores con lo que se obtendrá un alto nivel de beneficio y estatus.

No hay que preocuparse mucho menos tener miedo al momento de iniciar en implementar algo nuevo ya que esto será una forma que se encarga de gestionar la calidad con un proceso que fue diseñado para que la empresa tenga altos niveles

operativos en lo que la medición de riesgos en zonas claves como puede ser las que existen en direcciones estratégicas de la empresa donde se definen procesos importantes sobre todo en los que se presentan relación cliente-proveedor, considerando todos estos aspectos se ve la probabilidad de conseguir los objetivos establecidos por la empresa y con la seguridad de que los clientes van a recibir un servicio de calidad basado en los siguientes puntos:

- Construir una base sólida de conocimiento sobre cada uno de nuestros proveedores.
- Establecer una cultura de mejora continua
- Garantizar la coherencia entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.
- Mejorar la confianza y satisfacción entre el cliente y el proveedor.

CONCLUSIONES

- La Escuela de Conducción Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui tiene implementando un Sistema de Gestión de Calidad, mismo que cuenta con indicadores que permiten medir el desempeño de los proveedores sin embargo deben ser reforzados para mejorar la efectividad del proceso de evaluación de proveedores que complementarán al Sistema de Gestión de Calidad y a la mejora continua.
- El Departamento contable tiene poca disponibilidad de tiempo para la evaluación, seguimiento y reevaluación de los proveedores externos, en la verificación del cumplimiento de los requerimientos establecidos en el Sistema de evaluación de proveedores (S.E.P).
- La Escuela de Conducción carece de una guía o ficha de proceso que establezcan los parámetros o requisitos a seguir para que los docentes que imparten los diferentes módulos en los tipos de Licencia tipo C, E y D, puedan calificar y formen parte del Sistema de Evaluación de proveedores de la Institución.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones realizadas, es posible realizar las respectivas recomendaciones:

- Aplicar los indicadores de desempeño planteados en este proyecto para mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad y cumplir el logro de los objetivos planteados.
- Diseñar un cronograma de actividades de la evaluación, seguimiento y reevaluación de proveedores que le permita al departamento contable cumplir con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015.
- Elaborar una guía para que nuevos proveedores en el área de docencia conozcan los parámetros que les permitan calificar como proveedores de la Escuela de conducción Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui.

BIBLIOGRAFÍA

- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación* (Rubeira ed.). Shalom 2008.
- Coca, L. N. (2015). *La gestión administrativa y la rentabilidad en el Sindicato de conductores profesionales de Izamba en el año 2013*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- ENAC, E. N. (2016). "Acerca de ENAC". Obtenido de <https://www.enac.es/definicion>
- Erazo, M. (2014). *Diseño de un Sistema de Gestión Integrados de Calidad y Ambiente en el Centro de Servicios Técnicos y Transferencia Tecnológica Ambiental de la ESPOCH según las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004*. Guayaquil: UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA.
- Española, R. A. (Octubre de 2014). *Que son los proveedores*. Obtenido de <http://www.rae.es/rae.html>
- Garvin, D. A. (1988). *Managing Quality. The Strategic and Competitive Edge*. Estados Unidos de America : The Free Press.
- Gazsi, P. (2020). "¿Qué son las certificaciones de calidad?". Valencia: Universidad de Valencia . Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/que-son-las-certificaciones-de-calidad/>
- Harrington, K. R. (2019). Sistema de Gestion de Calidad. *VirtualPro, 1*. Obtenido de www.revistavirtualpro.com
- Henderson, A. (2011). *GESTION DE LA CALIDAD*. Guatemala: Comite de calidad ONSEG.
- Hernández, R., Fernández, C., & P, B. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA, S.A.

- Herrera, J. N. (2016). *Curso de calidad por Internet - CCI*. Sevilla: Escuela Tecnica Superior de Sevilla ESI.
- ISO, 9. (2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. Madrid: Editada por AENOR.
- Juran, J. (1993). *Manual del control de la calidad* . Madrid: McGraw-Hill.
- Lara Lopez, J. (2002). *La Gestion de Calidad en los servicios* (Redalyc ed., Vol. 1).
- López, P. (2016). “*Cómo Documentar un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015*”. España.: FC EDITORIAL.
- López, P. (2016). *Cómo Documentar un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015*. España: FC EDITORIAL.
- Lozano, I. (2014). “*¿Cuál es la mejor empresa certificadora?* Obtenido de <https://sinergiainsular.com/2014/08/06/cual-es-la-mejor-empresa-certificadora-aenor-bureau-veritas-sgs-applus/>
- Mallimaci, F. &. (2006). *Historias de vida y método biográfico* (Primera edición ed.). Barcelona: Gedisa, S.A.
- Méndez, A., & Astudillo, M. (2008). *La investigación en la era de la información. Guía para realizar la bibliografía en fichas de trabajo* (Primera ed.). México: Trillas.
- Monica, C. (2015). “*Propuesta de una guía metodológica para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, en el Centro Infantil del Buen Vivir “Carolina Terán”5 de la ciudad de Quito*”. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.
- Mora, S. G. (2012). “*Sistema de Gestión de Calidad. Serie de Normas ISO 9001*”. Puerto Ordaz: UNEXPO .
- Muñiz, L. (2017). *Check list para el diagnóstico empresarial: una herramienta clave para el control de gestión*. Barcelona: Profit Editorial. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=w-buDQAAQBAJ&dq=check+list&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Noguez, V. (2015). *ISO9001:2015. El futuro de la calidad*. Obtenido de Adaptado de <https://www.isotools.org/2016/05/10/evolucion-mundial-normas-iso/>: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com>

Oviedo Miranda, H. (2015). *Propuesta de una Guía Metodológica para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en Norma ISO 9001:2008, en la Escuela de Conducción de la Universidad Estatal de Milagro ECUNEMI*. Guayaquil: Unversidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil .

Ponce, H. (2006). *La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales. Contribuciones a la economía*.

Ruiz, R. (2006). *Historia y evolución del pensamiento científico*. Culiacán.

Sanchez, R. (2016). *“Implantación de los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015”*. Cartagena: Universidad Politecnica de Cartagena.

Sánchez, R. (2016). *Proyecto de implantación de un Sistema de la Calidad ISO 9001:2015 en la empresa Arena Football Center*. Cartagena: Universidad Politécnica de Cartagena.

Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (Cuarta edición ed.). México: Limusa S.A.

Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (Cuarta ed.). México: Limusa S.A.

Yáñez, C. (2008). *“Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001”*. *Internacional Eventos*. Obtenido de https://www.academia.edu/14360977/SISTEMA_DE_GESTION_DE_CALIDAD_EN_BASE_A_LA_ISO_9001

ANEXOS

ANEXO 1: ACEPTACIÓN POR PARTE DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN SCHPPT

**SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE TARQUI**
ESCUELA DE CONDUCCIÓN PROFESIONAL
Manta - Manabí - Ecuador
Resoluciones:
N.- 392-603-DT-1990-CNT / N.- 098-DIR-2009-CNTTTSV / N.- 002-DEHA-INT-2006

Oficio No. 053-2020-SCHPPTM
Manta, 15 de julio del 2020

SRTA.
GEOVANNA ACOSTA MINDA
CIUDAD.-

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo de quien suscribe el presente documento deseando éxitos en sus labores cotidianas.

En respuesta a oficio S/N de fecha 15 de julio del presente año tengo a bien informar a usted estimada que ha sido aceptada vuestra solicitud para que aplique y desarrolle su Proyecto de Investigación con el tema *"Análisis del sistema integrado de gestión de calidad Iso 9001 y su impacto en los procesos de compra, evaluación a proveedores durante el periodo 2018-2019 de la Escuela de Conducción del Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui"*

Sin más que informar me suscribo de usted no sin antes expresar sentimientos de consideración y estima.

Atentamente:
VERDAD, JUSTICIA Y TRABAJO
Escuela de Conducción Profesional
Sindicato de Choferes Profesionales de Tarqui
Ing. José Eduardo Salcedo Loor
DIRECTOR GENERAL ADMINISTRATIVO / SECRETARIO GENERAL
ESCUELA DE CONDUCCIÓN PROFESIONAL DEL SINDICATO CHOFERES
PROFESIONALES DE TARQUI

Señor: Sr. Acosta, Lugo, Jhon, Minda y Minda, Geovanna

Teléfono: 05238234 / 052528000

ANEXO 2: FORMATO DE LAS ENTREVISTAS



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENTREVISTA

Nombre:

Cargo:

1. **¿Antes de la acreditación existía algún proceso para el requerimiento de compras?**
2. **¿Contaban con documentos que respalden la compra realizada?**
3. **¿La escuela de conducción tenía una base de datos de proveedores calificados?**
4. **¿Cuál es el proceso para los requerimientos de compras con la acreditación del S.G.C.?**
5. **¿Con que documento se evidencia la solicitud de compras por parte del personal?**

- 6. ¿Quién aprueba la solicitud de compra?**

- 7. ¿Cómo se realiza el proceso de pago y entrega de los productos o servicios suministrados externamente?**

- 8. ¿Cómo respalda la información documentada de las actividades relacionadas con el proceso de compra?**

FIRMA DEL ENTREVISTADO



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENTREVISTA

Nombre:

Cargo

- 1. ¿Cómo responsable del departamento de mantenimiento, apoyo y servicio (MAS), de la Escuela de Conducción con qué proceso o mediante que metodología Ud., identifica la necesidad del producto o servicio que desea adquirir?**
- 2. ¿Cuál es el proceso determinado para solicitar el producto o servicio?**
- 3. ¿Cómo se verifica que la compra cumpla con las características técnicas requeridas?**
- 4. ¿Con que documentos se respalda para determinar el cumplimiento de los requerimientos establecidos en el departamento de mantenimiento apoyo y servicio?**

- 5. En caso de algún requerimiento urgente (emergencia) ¿cómo solicita usted la orden de compra o mantenimiento?**

- 6. Antes de la acreditación los proveedores de servicio, ¿otorgaban al servicio solicitado una garantía del trabajo?**

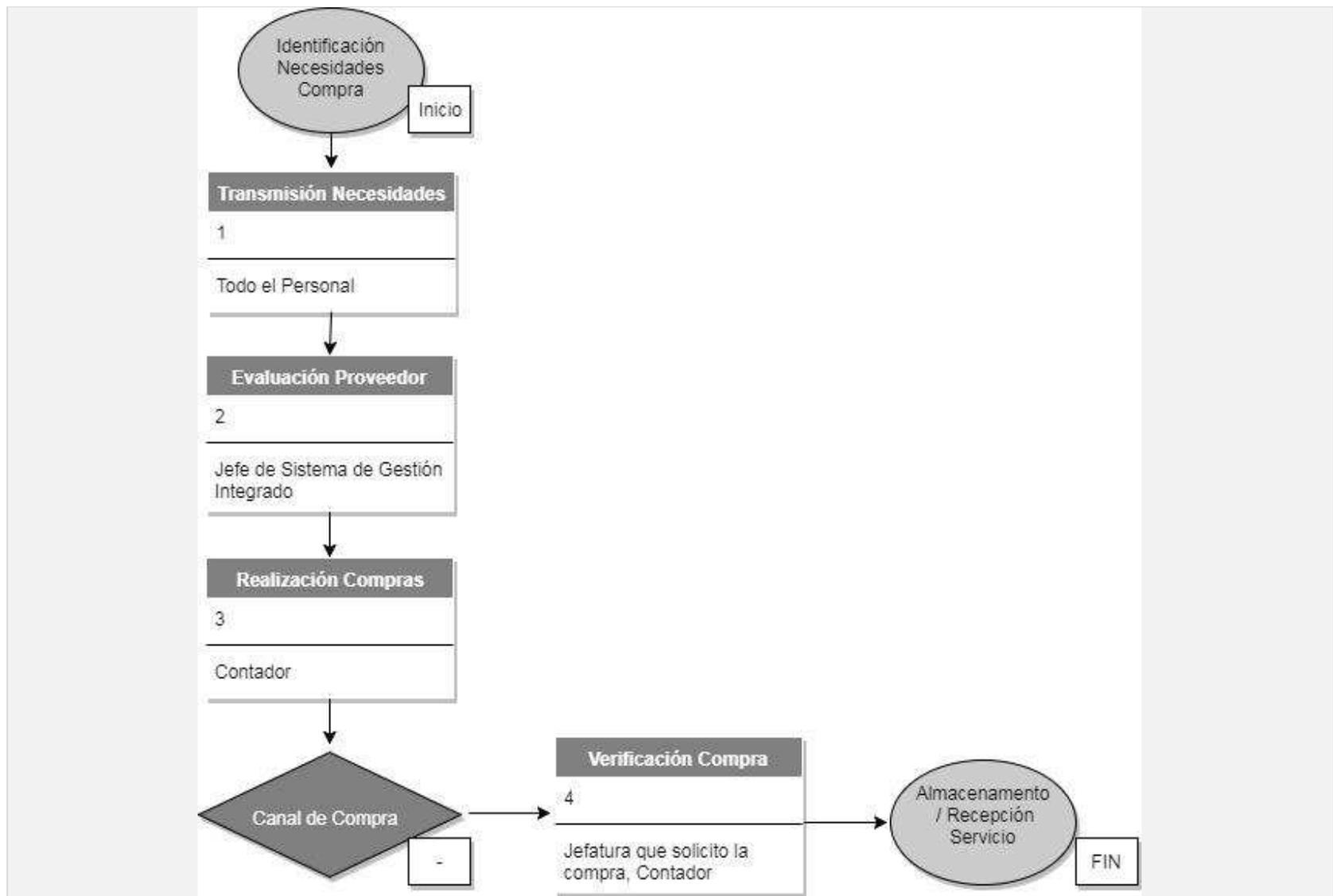
- 7. ¿Cómo usted supervisaba o realizaba el seguimiento del requerimiento ya sea de servicio o de producto solicitado antes de que la Escuela de conducción sea acreditada?**

FIRMA DEL ENTREVISTADO

ANEXO 3 FICHA DE PROCESO GESTION DE COMPRAS

NOMBRE DEL PROCESO / SUPROCESO	Gestión de Compras	NOMBRE DEL PROCESO PRINCIPAL	Gestión de Compras	PROPIETARIO DEL PROCESO	Contador
MISIÓN, OBJETIVOS Y FINALIDAD DEL PROCESO		ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PROCESO			
<p>Acorde al capítulo 8.4 de la norma ISO 9001:2015, gestionar el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.</p> <p>Según (en parte) el capítulo 7.2 Recursos de la ISO 39001 La organización debe determinar y proporcionar los recursos y el marco de asignación necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la RTS de manera que se Alcancen el(los) objetivo(s) de SV y las metas de SV.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de necesidades de compra. ▪ Transmisión de necesidades de compra. ▪ Evaluación de proveedor. ▪ Realización de compra. ▪ Lanzamiento de pedido o compra vía ▪ Verificación de pedido o compra vía ▪ Almacenamiento 			
ENTRADAS			SALIDAS		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación necesidades de compra 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Almacenamiento de insumos ▪ Recepción servicio prestado 		
RECURSOS AFECTADOS					
Perfiles Implicados			Infraestructura		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe de Sistema de Gestión Integrado ▪ Contador ▪ Mensajero ▪ Jefes de cada proceso ▪ Director General Administrativo 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Software de compras 		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE					
Documentos	Registros	Indicadores	Riesgos		

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ficha de Proceso FP-04 de Gestión de Compras ▪ MS Manual del Sistema 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de compras ▪ Orden de compras ▪ Check List SEP 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ % Procesamiento de la las solicitudes compra ▪ % compras realizadas de calidad. ▪ % Evaluación de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perdida de comprobantes ▪ Productos comprados que no corresponde con lo que se pidió ▪ Falta de conocimiento de quien realiza las compras.
SUBPROCESOS			
ORDEN	NOMBRE SUBPROCESO		
1	Gestión del Sistema de Evaluación de Proveedores		
DIAGRAMA DE FLUJO			



ACTIVIDADES			
ORDEN	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Inicio 1	Identificación de necesidades de Compra Transmisión de Necesidades de Compra.	Para la detección de la necesidad, cualquier persona de la organización puede hacerla. En este sentido, es canalizada por los diferentes jefes de la organización quien toma la decisión si el requerimiento procede o no, en el caso de confirmarla, le envía la aprobación al departamento contable (quien centraliza la necesidad de compras) a través de una "Solicitud de Pedido de Materiales", "Solicitudes de Mantenimiento Vehicular", "Ficha Técnica de Mantenimiento de Infraestructura" o "Ficha Técnica de Mantenimiento de Equipos" Documento donde se especifica la necesidad de lo que se necesita adquirir o el mantenimiento requerido. <i>Las cuales pueden ser materiales, equipos, servicios de contratistas, entre otros.</i>	Todo el personal
2	Evaluación de Proveedor	Desde ESCUELA DE CONDUCCIÓN , se evalúa y reevalúa a los proveedores y subcontratistas, en función de la capacidad de suministrar los productos o servicios, de acuerdo a los requisitos especificados. Así, se tienen definidos unos criterios para la evaluación y reevaluación de proveedores y subcontratistas, y se guardan registros de estas acciones y de otras que deriven. La organización lleva a cabo un Sistema de Evaluación de Proveedores (SEP), el cual le permite efectuar la evaluación y reevaluación de dichos proveedores, tal y como se describe en el subproceso documentado (FP-04-01 GESTIÓN DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES).	Jefe de Sistema de Gestión Integrado. Contador.
3	Realización de Compras	Una vez que llega el requerimiento de compra, si es técnica, la contadora le pide a el jefe que solicito el envío de tres cotizaciones relacionadas a su necesidad para mostrárselo al Director General Administrativo quien decide cual procede y si está dentro del presupuesto, en la mayoría de los casos no es necesaria la presentación de las cotizaciones por contar con	Contador

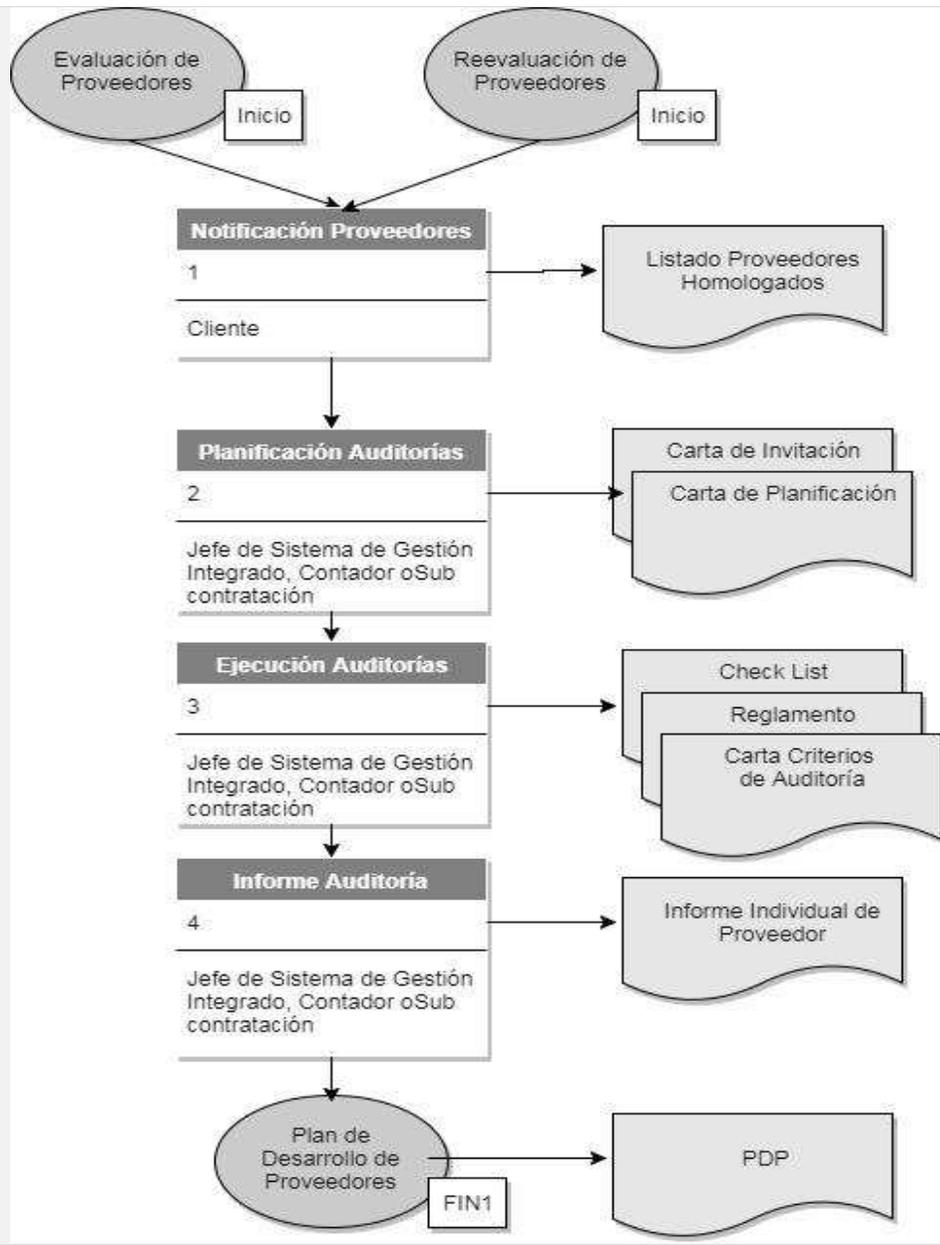
		<p>proveedores frecuentes, la aprobación "Solicitud de Pedido de Materiales", "Solicitudes de Mantenimiento Vehicular", "Ficha Técnica de Mantenimiento de Infraestructura" o "Ficha Técnica de Mantenimiento de Equipos" por parte del Director General Administrativo puede evidenciarse con la "orden de compra/trabajo" elaborada y firmada por el Contador respaldada con los documentos antes mencionados. Luego la contadora ingresa la factura en el sistema contable, realiza la retención de la factura, gestiona lo concerniente al cheque de pago y guarda las copias que se adjuntaran a la factura. Toda esta documentación es entregada al mensajero para que realice la compra y la cancelación del pago al proveedor quien debe firmar todos los documentos que el mensajero le entregue para ser firmado. El mensajero es el encargado de retornar las copias de los documentos firmados junto con los productos adquiridos a la organización.</p> <p>Sin embargo existen insumos hasta un monto de \$ 50.00 la autorización de compra puede ser autorizada por la Contadora.</p> <p>La jefatura de Sistema y mantenimiento es el único departamento que puede realizar el proceso de compras directamente con el director general sin pasar por el departamento contable, esto debido a la naturaleza de las especificaciones técnicas de los insumos que se manejan en el área y que de pasar por el proceso de compras a través de la contadora puede generar retrasos en el tiempo de entrega de los materiales y equipos relacionados a la infraestructura de la organización.</p>	
4	Mostrador: Lanzamiento de compra y verificación	<p>Por último, para verificar la compra en ciertos casos el mensajero se comunica vía telefónica con el responsable de la "Solicitud de Pedido de Materiales", "Solicitudes de Mantenimiento Vehicular", "Ficha Técnica de Mantenimiento de Infraestructura" o "Ficha Técnica de Mantenimiento de Equipos" o con la contadora para</p>	Jefatura que solicito la compra, Contador

		describirle el producto que adquirió y comprarlo con la factura emitida para así cerciorarse que el insumo cumple con los requisitos de lo solicitado. Independientemente de lo anterior, la factura de verificación es anexada a la "Solicitud de Pedido de Materiales", "Solicitudes de Mantenimiento Vehicular", "Ficha Técnica de Mantenimiento de Infraestructura" o "Ficha Técnica de Mantenimiento de Equipos" y a la orden de compra/ trabajo correspondiente.	
Fin	Almacenamiento Liberación del servicio contratado	<p>Una vez las compras han sido adquiridas, se procede a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • su almacenamiento, o • procesamiento, <p>Según corresponda.</p> <p>En el caso de servicios, se procede a la liberación final del servicio contratado al suministrador externo.</p>	Jefatura que solicito la compra, Contador
Revisado por:		Aprobado por	Elaborado por
Fecha:		Fecha:	Fecha:
Firma:		Firma:	Firma:

ANEXO 4: FICHA DE PROCESO-04 –01 GESTION DEL SEP

NOMBRE DEL PROCESO / SUPROCESO	Gestión del Sistema de Evaluación de Proveedores	NOMBRE DEL PROCESO PADRE	Gestión de Compras	PROPIETARIO DEL PROCESO	Contador
MISIÓN, OBJETIVOS Y FINALIDAD DEL PROCESO		ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PROCESO			
Acorde al capítulo 8.4.1 de la norma ISO 9001:2015, gestionar la determinación y aplicación de criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contacto con nuevo proveedor ▪ Reevaluación de proveedores ▪ Notificación proveedor ▪ Planificación auditoría ▪ Ejecución auditoría ▪ Informe de Auditoría ▪ Programa de Desarrollo de Proveedores (PDP) 			
ENTRADAS			SALIDAS		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contacto con nuevo proveedor. ▪ Reevaluación de proveedores. 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe Final de Desarrollo de Proveedores ▪ Programa de Desarrollo de Proveedores 		
RECURSOS AFECTADOS					
Perfiles implicados			Infraestructura		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe de Sistema de Gestión Integrado ▪ Contador ▪ Evaluador 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Software de gestión del SEP 		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE					
Documentos	Registros		Indicadores	Riesgos	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ficha de Proceso 04 de Gestión de Compras ▪ MS Manual del Sistema 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación Auditoría ▪ Carta de invitación ▪ Criterios de auditoría ▪ Check List SEP ▪ Reglamento ▪ Registro de proveedores homologados por ESCUELA DE CONDUCCIÓN 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ %Evaluación de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados fuera de los parámetros en la evaluación de proveedores 	

	▪ Informe Individual de Proveedor		
SUBPROCESOS			
ORDEN	NOMBRE SUBPROCESO		
1	No aplica.		
2			
DIAGRAMA DE FLUJO			



ACTIVIDADES			
ORDEN	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Inicio	Contacto con nuevo proveedor / Evaluación de Proveedores	<p>Desde ESCUELA DE CONDUCCIÓN, se evalúa y selecciona a los proveedores y subcontratas en función de la capacidad de suministrar los productos o servicios, de acuerdo a los requisitos especificados. Así, se tienen definidos unos criterios para la evaluación y reevaluación de proveedores y subcontratas, y se guardan registros de estas acciones y de otras que deriven.</p> <p>La organización lleva a cabo un Sistema de Evaluación de Proveedores (SEP), el cual le permite efectuar la evaluación, selección y reevaluación de dichos proveedores.</p> <p>Por ello, y cada vez que se inicie relación con un nuevo proveedor, éste a de superar una auditoría de evaluación de proveedores. Este proceso, de evaluación de proveedores, puede ser subcontratado en parte o en todo a una tercera organización.</p>	Jefe de Sistema de Gestión Integrado , Contador
Inicio	Reevaluación de proveedores	<p>Con carácter anual, todos los proveedores de ESCUELA DE CONDUCCIÓN, son sometidos a una reevaluación periódica, con la intención de confirmar que dichas organizaciones mantienen intacta su capacidad para proporcionar productos o servicios de acuerdo con los requisitos de ESCUELA DE CONDUCCIÓN.</p>	Jefe de Sistema de Gestión Integrado, Contador
1	Notificación a Proveedores	<p>El proveedor recibe una invitación para participar en el Proceso SEP, a través de un correo electrónico enviado por ESCUELA DE CONDUCCIÓN con título CARTA DE INVITACIÓN, en este correo electrónico, se facilitara al proveedor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la invitación para la participación en el proceso, • información para que confirme sus datos y participación en el proceso, <p>Para formar parte del REGISTRO DE PROVEEDORES HOMOLOGADOS POR ESCUELA DE CONDUCCIÓN, es requisito</p>	Cliente

		necesario estar incluido en este SEP . En caso contrario, el proveedor, deberá hacer llegar un comunicado, vía mail a ESCUELA DE CONDUCCIÓN .	
2	Planificación de Auditoría	<p>Una vez confirmado el inicio del Proceso de Evaluación de Proveedores, ESCUELA DE CONDUCCIÓN, le remitirá al proveedor seleccionado, un nuevo correo electrónico con título PLANIFICACIÓN AUDITORÍA. Por medio de este correo, se planificará la auditoría "in situ", identificando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fecha de auditoría, • hora de inicio y hora de fin, • punto de encuentro; las instalaciones del proveedor, en las que se pacta el encuentro inicial, • persona que actuará de guía durante la auditoría, • otras condiciones a tener en cuenta. <p>ESCUELA DE CONDUCCIÓN envía a los proveedores información sobre los criterios de auditoría (REGLAMENTO o CHECK LIST), para lo cual, se generará un correo electrónico con referencia CRITERIOS DE AUDITORÍA, el cual pretende comunicar al proveedor, los aspectos que serán evaluados durante la auditoría.</p>	Jefe de Sistema de Gestión Integrado, Contador o Sub contratación
3	Ejecución de Auditorías	<p>Las Auditoría / Evaluación in situ, da inicio con una Reunión de apertura con la Dirección del evaluado. En esta reunión deben estar presentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección del proveedor a evaluar. • Principales responsables de las funciones o procesos que se van a auditar. • Persona asignada como guía del Auditor / Evaluador, durante todo el proceso de evaluación (Guía). <p>Esta reunión debe celebrarse como primer acto que inaugura la agenda de la Auditoría; los objetivos de la Reunión de apertura son:</p>	Jefe de Sistema de Gestión Integrado, Contador o Sub contratación

		<ul style="list-style-type: none"> • Presentación personal. • Confirmar el plan de auditoría. • Proporcionar una breve descripción de cómo se llevarán a cabo las actividades de auditoría. • Confirmar los canales de comunicación. • Proporcionar al auditado la oportunidad de realizar preguntas. <p>Para la visita "in-situ", el Evaluador de ESCUELA DE CONDUCCIÓN, llevará el CHECK LIST de verificación SEP, el cual le guiará en todas las actividades a ejecutar. La actividad del Evaluador es completamente imparcial, su misión es verificar lo solicitado en el CHECK LIST, previamente enviado al proveedor, por lo que la persona de contacto designada por el proveedor debe tener la información/documentación preparada.</p>	
4	Informe de Auditoría	<p>Al finalizar la auditoría, el Evaluador de ESCUELA DE CONDUCCIÓN redactará el INFORME INDIVIDUAL DE PROVEEDOR, que será firmado por la persona designada por el proveedor y el propio Evaluador. En este documento quedan reflejados los hallazgos de la Evaluación. Una copia del mismo es entregada al proveedor como documento de sustento a la visita realizada</p> <p>Una vez ha sido desarrollado el INFORME INDIVIDUAL DE PROVEEDOR, el Evaluador de ESCUELA DE CONDUCCIÓN, procede a desarrollar la Reunión de cierre. Las Auditorías / Evaluaciones in situ, finalizan con una Reunión de cierre con la Dirección del evaluado. En esta reunión, al igual que en la Reunión de apertura, deben estar presentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección del proveedor a evaluar. • Principales responsables de las funciones o procesos que se van a auditar. 	Jefe de Sistema de Gestión Integrado, Contador o Sub contratación

		<ul style="list-style-type: none"> • Persona asignada como guía del Auditor / Evaluador, durante todo el proceso de evaluación. <p>Con los siguientes cometidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar adecuada lectura y exposición del citado documento de manera resumida. • Indicar los resultados obtenidos. • Exposición de los siguientes pasos a seguir por parte del proveedor. 	
Fin	Programa de Desarrollo de Proveedores	<p>Dependiendo de la gravedad de las incidencias, y del compromiso de los proveedores, se propondrá al proveedor la participación en un Programa de Desarrollo de Proveedores (PDP), con la intención de apoyarle en la resolución de las incidencias detectadas durante la evaluación realizada, con la firme intención de que ESCUELA DE CONDUCCIÓN, pueda disponer de mejores y más adecuadas materias primas y servicios suministrados desde sus proveedores.</p> <p>El resultado de las evaluaciones, así como el compromiso de los proveedores, para la resolución de las incidencias, es clave a la hora de mantener la homologación de los mismos. Aquellos proveedores, con compromiso y que muestren evidencia de la resolución de las incidencias, así como de su actuación para evitar que las mismas se vuelvan a reproducir, serán evaluados y/o reevaluados automáticamente</p>	Jefe de Sistema de Gestión Integrado, Contador
Revisado por:		Aprobado por	Elaborado por
Fecha:		Fecha:	Fecha:
Firma:		Firma:	Firma:

ANEXO 5 CHECKLIST EVALUACIÓN DE PROVEEDORES



SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES TARQUI – MANTA
ESCUELA DE CONDUCCIÓN PROFESIONAL

LA PRIMERA ESCUELA DE CONDUCCIÓN PROFESIONAL EN MANTA DESDE 1990

Manta, 01 de abril del 2019

Señores:
CEDEPA
Atte. Ing. César Deigado
Presente

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de quien suscribe el presente documento deseando éxito en las funciones a usted encomendadas.

Como es de vuestro conocimiento, nuestra empresa se encuentra certificada bajo la norma ISO 9001:2008. De acuerdo a ello, el sistema Integrado de gestión de calidad requiere el registro y cumplimiento del proceso de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores.

Desde la ESCUELA DE CONDUCCION, se evalúa y selecciona a los proveedores y subcontratos en función de la capacidad de suministrar los productos o servicios, de acuerdo a los requisitos especificados.

Por tal motivo solicito a ustedes se unan a nuestro grupo de proveedores seleccionados de tal modo que nos permita visitar sus instalaciones con el único fin de evaluar a través de un Sistema de Evaluación de Proveedores (SEP), el mismo que contiene preguntas que nos ayudará a efectuar la evaluación, selección y reevaluación de dichos proveedores.

Cabe recalcar que esto es solamente un procedimiento para cumplir con los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2008.

Contando desde ya con su aprobación nuestra visita se efectuará el día viernes 26 de abril del presente año a partir de las 9 am, el mismo que no tardará más de 30 minutos y de antemano, agradezco darne a conocer cualquier novedad al correo electrónico rutheli2304@hotmail.com.

Sin otro particular, saluda atentamente a usted.

ING. RUTH ALARCON CEDENO
CONTADORA-ENCARGADA DE PROCESO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES
SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE TARQUI

Colle Oliva Miranda y Marzo Delgado Barrio San Agustín Manta-Ecuador
Telefax: 052 928 124 / Email: atencion.usuario@sindicatochoferestarqui.com
www.sindicatochoferestarqui.com

 @SCHP_TARQUI  Sindicato de Choferes Tarqui



FICHA DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

DATOS GENERALES	
PROVEEDOR	CEDEPA
RUC	1391732171001
REPRESENTANTE LEGAL	DELGADO PANCHANA CESAR EFREN
FECHA EVALUACIÓN	Viernes, 26 de abril del 2019
TELÉFONO	052380713
CORREO ELECTRÓNICO	
DIRECCIÓN	AV. 105 ENTRE CALLES 105 Y 106
PRODUCTOS / SERVICIOS SUMINISTRADOS	VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ACCESORIOS, PARTES Y PIEZAS DE VEHICULOS AUTOMOTORES

CUESTIONARIO CALIDAD					CALIFICACIÓN		
#	CONCEPTO	CRITERIOS	ASPECTO A EVALUAR	EVIDENCIA A VALORAR	RESULTADO	VALOR	OBSERVACIONES
1	¿Analiza la organización las cuestiones internas y externas pertinentes a su dirección estratégica?	Calidad empresarial	4.1 Comprensión de su organización y contexto	Contexto definido por ejemplo como un Análisis FODA u otra metodología (Entrevista con Dirección...etc.)	Cumple	1,00	
2	¿Establece la alta dirección la política de calidad y asegura la comunicación dentro de la organización?	Calidad empresarial	5.2 Política de calidad	Política de calidad y entrevistas con el personal para valorar el conocimiento de la misma	Cumple	1,00	
3	¿Existe una descripción de las interacciones de los procesos del sistema de calidad? ¿Se determinan las entradas y salidas de cada proceso?	Calidad empresarial	5.3 Funciones de la Organización, Responsabilidades y Autoridad	Mapa de procesos de la organización	Cumple	1,00	
4	¿Están definidas las funciones y responsabilidades de todo el personal?	Calidad empresarial	5.3 Funciones de la Organización, Responsabilidades y Autoridad	Perfiles de puesto de todo el personal	Cumple	1,00	
5	¿Existe un organigrama definido y comunicado de manera formal?	Calidad empresarial	5.3 Funciones de la Organización, Responsabilidades y Autoridad	Organigrama de la organización	Cumple	1,00	
6	¿Analiza la organización sus riesgos y oportunidades?	Calidad empresarial	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Matriz de riesgos y oportunidades	Cumple	1,00	
7	¿Asegura la alta dirección el establecimiento de los objetivos de calidad y su revisión periódica?	Calidad empresarial	6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	Objetivos de calidad	Cumple	1,00	
8	¿Se encuentran las infraestructuras de la organización adecuadamente mantenidas?	Calidad empresarial	7.1.3 Infraestructura	Plan de mantenimiento y registros asociados	Cumple	1,00	
9	¿Existen dispositivos de medición y seguimiento para indicar la conformidad del producto con los requisitos determinados?	Calidad empresarial	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	Plan de calibración, fichas de equipo y certificados de calibración	Cumple	1,00	
10	¿Los colaboradores reciben algún tipo de formación/capacitación?	Calidad empresarial	7.2 Competencia	Registros de formación (diplomas, Ficha de personal, CV actualizados..etc.)	Cumple	1,00	

11	¿Se dispone de un plan de formación anual para los trabajadores?	Calidad empresarial	7.2 Competencia	Plan de formación	Cumple	1,00	
12	¿Existe algún sistema de gestión de comunicación interna entre colaboradores y la dirección y viceversa?	Calidad empresarial	7.4 Comunicación	Chequear si hay correo interno, intranet o gestor documental, y que sea utilizado	Cumple	1,00	
13	¿Es controlada adecuadamente la información documentada de la organización(elaboración, distribución y conservación)n?	Calidad empresarial	7.5 Información documentada	Procedimiento de control documental	Cumple	1,00	
14	¿Se identifican los requisitos de producto/servicio especificado por el cliente?¿y los reglamentarios?	Calidad product	8.2.2 Determinación de requisitos para productos y servicios	Formatos para la recogida de información del cliente, listado documentación externa,contratos	Cumple	1,00	
15	¿Lleva a cabo actividades de diseño y desarrollo? ¿cuáles?	Calidad product	8.3 Diseño y Desarrollo	Expediente documentado que incluya planificación entradas, salidas y controles del diseño	Cumple	1,00	
16	¿Las compras se realizan sólo a proveedores/subcontratistas homologados?	Calidad product	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Listado de proveedores/subcontratados homologados y las fichas de proveedores individuales	Cumple	1,00	
17	¿Tienen procedimientos escritos para la evaluación de proveedores?	Calidad product	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Procedimiento/Ficha de proceso de evaluación de proveedores	Cumple	1,00	
18	¿Se verifican las compras a la recepción?	Calidad product	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Checklist verificación de las compras a la recepción	Cumple	1,00	
19	¿Se han determinado las actividades requeridas de verificación, validación, para la producción/prestación servicio, así como los criterios de aceptación?	Calidad product	8.5.1 Control de la producción y prestación del servicio	Documentos (hojas de producción/prestación servicio entre otros) que muestren los controles	Cumple	1,00	
20	¿Se garantiza la trazabilidad de los productos a través de todo el proceso productivo?	Calidad product	8.5.2 Identificación y trazabilidad	Identificación única del producto/servicio en los formatos definidos por la empresa	Cumple	1,00	
21	¿Dispone la organización de servicio posventa?	Calidad product	8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	Contratos de prestación servicio con cliente, catálogos, web corporativa donde se evidencie	Cumple	1,00	
22	¿Dispone la organización de la información documentada necesaria relativa a la liberación del producto y/o servicio?	Calidad product	8.6 Liberación de los productos y servicios	Registros de la conformidad con los criterios de aceptación y trazabilidad por la persona asignada	Cumple	1,00	
23	¿Existen métodos para informarse de la percepción del cliente, con respecto a los productos/servicios entregados?	Calidad product	9.1.2 Satisfacción del cliente	Resultados de las encuestas de satisfacción	Cumple	1,00	
24	¿La organización lleva a cabo el seguimiento y medición de sus procesos?	Calidad product	9.1.3 Análisis y evaluación	Resultados de la medida y seguimiento de los indicadores de proceso	Cumple	1,00	
25	¿Existe un plan anual de auditorías internas de calidad?	Calidad empresarial	9.2 Auditorías internas	Plan de auditoria interna	Cumple	1,00	

26	¿Se documentan los resultados de las auditorías y se comunican a los responsables de las áreas auditadas?	Calidad empresarial	9.2 Auditorías internas	Informes de auditorías internas	Cumple	1,00	
27	¿La alta dirección revisa a intervalos planificados el sistema de gestión de calidad? ¿Se mantienen registros?	Calidad empresarial	9.3 Revisión por dirección	Acta de revisión por la Dirección	Cumple	1,00	
28	¿Existe un proceso documentado de no conformidades (incluyendo quejas de clientes)?	Comunicación con clientes	10.2 No conformidades y acciones correctivas	Informes de no conformidades (análisis causa raíz, responsabilidades)	Cumple	1,00	
29	¿Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas? ¿son eficaces?	Comunicación con clientes	10.2 No conformidades y acciones correctivas	Informes de no conformidades y acciones correctivas (seguimiento y cierre)	Cumple	1,00	
30	¿Está instalado en la organización el concepto de mejora continua?	Comunicación con clientes	10.3 Mejora continua	Acta de revisión por la Dirección donde se definen mejoras a realizar	Cumple	1,00	
SUBTOTAL						1,00	

COMENTARIOS

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

CRITERIOS	PREGUNTAS	PESO	PUNTUACIÓN	RESULTADO	CALIFICACIÓN
Calidad empresarial	16	0,53	0,53	1,00	EXCELENTE
Calidad productos/ servicios	11	0,37	0,37	1,00	EXCELENTE
Comunicación con clientes	3	0,10	0,10	1,00	EXCELENTE
	30	1,00	1,0000		

Calificación

0 a 0.3: PROHIBIDO	0,30
0.3 a 0.5: NO RECOMENDADO	0,50
0.5 a 0.7: ACEPTABLE	0,70
0.7 a 0.9: BUENO	0,90
0.9 a 1: EXCELENTE	1,00



REALIZADO

APROBADO

ANEXO 6: FORMATO DE SOLICITUDES

PEDIDO DE MATERIALES

SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE TARQUI			
RUC 1390099173001			
TELEFONO: 052 928 124 / 052 928 000		DIR: CALLE OLIVA MIRANDA Y MARZO DELGADO	
SOLICITUD DE COMPRA DE MATERIALES		Rev.:00	Ed.:02
		fecha rev.29-ene-2020	
LUGAR Y FECHA		SOLICITUD N°:	0000
SOLICITANTE:		TIPO COMPRA	
DEPARTAMENTO		EFFECTIVO	CREDITO
DETALLE DEL PEDIDO			
SOLICITANTE		APROBADO	

MANTENIMIENTO VEHICULAR

SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE TARQUI				
RUC 1390099173001				
TELEFONO: 052 928 124 / 052 928 000		DIR: CALLE OLIVA MIRANDA Y MARZO DELGADO		
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO VEHICULAR				Rev.:00
				Ed.:01
				fecha rev.29-ene-2020
LUGAR Y FECHA		SOLICITUD N°:		0000
RESPONSABLE:		MANTENIMIENTO		
DATOS DEL VEHICULO:		IN	AC	PR
		CO		
REQUERIMIENTO				
APROBADO				
				FECHA
SEGUIMIENTO				

FICHA TÉCNICA DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA O FICHA
TÉCNICA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPO.

SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE TARQUI			
RUC 1390099173001			
TELEFONO: 052 928 124 / 052 928 000		DIR: CALLE OLIVA MIRANDA Y MARZO DELGADO	
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS			Rev.:00 Ed.:01
			fecha rev.29-ene-2020
LUGAR Y FECHA		SOLICITUD N ^o :	0000
RESPONSABLE:			MANTENIMIENTO
AREA:		PRE	COR
DETALLE			
RECOMENDACIÓN			
RESPONSABLE	JEFE DE MANTENIMIENTO	DIRECCION	