



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA EN SISTEMAS, ELECTRÓNICA E INDUSTRIAL**

**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL EN PROCESOS DE AUTOMATIZACIÓN**

**Tema:**

---

**“MIGRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 DE LA VERSIÓN 2008 A LA VERSIÓN 2015 EN LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA AMBATO”**

---

Trabajo de Graduación Modalidad: Proyecto de Investigación, presentado previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial en Procesos de Automatización.

**Sublínea de Investigación:** Sistema de gestión de la calidad

**Autor:** Sharon Pamela Quishpe Hernández

**Tutor:** Ing. Mg. César Aníbal Rosero Mantilla

AMBATO – ECUADOR

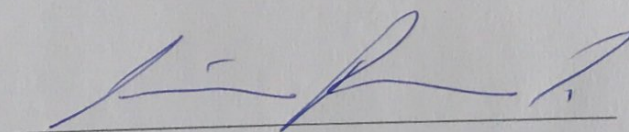
MARZO - 2019

## APROBACIÓN DE TUTOR

En mi calidad de tutor del Trabajo de Investigación sobre el tema: **“MIGRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 DE LA VERSIÓN 2008 A LA VERSIÓN 2015 EN LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA AMBATO”**, de la señorita Sharon Pamela Quishpe Hernández, estudiante de la Carrera de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización, de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial, de la Universidad Técnica de Ambato, considero que el informe investigativo reúne los requisitos suficientes para que continúe con los trámites y consiguiente aprobación de conformidad con el numeral 7.2 de los Lineamientos Generales para la aplicación de Instructivos de las Modalidades de Titulación de las Facultades de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, marzo de 2019

EL TUTOR

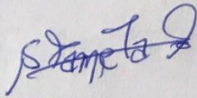


Ing. Mg. César Aníbal Rosero Mantilla

## AUTORÍA DEL TRABAJO

El presente Proyecto de Investigación titulado: “**MIGRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 DE LA VERSIÓN 2008 A LA VERSIÓN 2015 EN LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA AMBATO**”, es absolutamente original, auténtico y personal, en tal virtud, el contenido, efectos legales y académicos que se desprenden del mismo son de exclusiva responsabilidad del autor.

Ambato, marzo de 2019



---

Sharon Pamela Quishpe Hernández

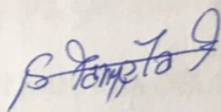
C.C: 0550041826

## DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato. Para que haga uso de este Trabajo de Titulación como un documento disponible para la lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos de mi Trabajo de Titulación, con fines de difusión pública, además autorizo su reproducción dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ambato, marzo de 2019



---

Sharon Pamela Quishpe Hernández

C.C: 0550041826

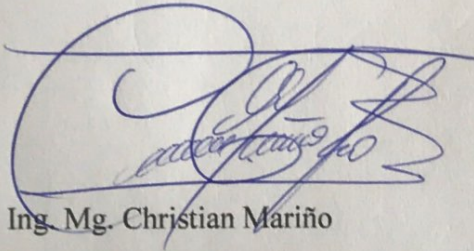
## APROBACIÓN DE LA COMISIÓN CALIFICADORA

La Comisión Calificadora del presente trabajo conformada por los señores docentes Ing. Christian Mariño e Ing. Ana Pilco revisó y aprobó el Informe Final del Proyecto de Investigación titulado **“MIGRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 DE LA VERSIÓN 2008 A LA VERSIÓN 2015 EN LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA AMBATO”**, presentado por la señorita **Sharon Pamela Quishpe Hernández** de acuerdo al numeral 9.1 de los Lineamientos Generales para la aplicación de Instructivos de las Modalidades de Titulación de las Facultades de la Universidad Técnica de Ambato.



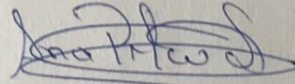
Ing. Mg. Elsa Pilar Urrutia Urrutia

PRESIDENTA DEL TRIBUNAL



Ing. Mg. Christian Mariño

DOCENTE CALIFICADOR



Ing. Mg. Ana Pilco

DOCENTE CALIFICADOR

## DEDICATORIA

*A Dios, a mi papá Charnis, a mi madrastra Paulina Casillas, a mis hermanos y a toda mi familia por formar parte de mi vida, por estar presentes en aquellos momentos especiales, con su motivación, fortaleza y sincero amor ayudándome a batallar los obstáculos presentados a lo largo de mi vida tanto cotidiana como estudiantil.*

*Sharon Pamela Quishpe Hernández*

## AGRADECIMIENTO

*A Dios por darme el regalo de la vida, por bendecir a mi familia y por brindarme la sabiduría y fortaleza necesaria para culminar esta etapa y así poder cumplir mi objetivo.*

*A mi papá Charnis y a mi madrastra Paulina Casillas por ser un ejemplo diario de perseverancia, por darme el apoyo incondicional y por depositar en mí su confianza, virtudes que elevaron mi ánimo de superación.*

*A mis hermanos Mabel, Charlotte, Charnis y a toda mi familia por sembrar en mí los valores de honradez y responsabilidad, y por brindarme palabras de aliento durante el transcurso de mi vida académica.*

*A mis tutores, Ing. César Rosero e Ing. Víctor Sánchez por guiarme y compartir su conocimiento en el desarrollo del proyecto de titulación.*

*A la EP-EMA por abrirme sus puertas y brindarme la información necesaria para realizar el proyecto.*

*Sharon Pamela Quishpe Hernández*

## ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DE TUTOR .....	II
AUTORÍA DEL TRABAJO .....	III
DERECHOS DE AUTOR .....	IV
APROBACIÓN DE LA COMISIÓN CALIFICADORA .....	V
DEDICATORIA .....	VI
AGRADECIMIENTO .....	VII
RESUMEN EJECUTIVO .....	XIV
ABSTRACT .....	XV
INTRODUCCIÓN .....	XVI
<b>CAPÍTULO 1</b> .....	<b>1</b>
<b>EL PROBLEMA</b> .....	<b>1</b>
1.1 Tema.....	1
1.2 Planteamiento del problema .....	1
1.3 Delimitación .....	3
1.3.1 Delimitación de contenidos.....	3
1.3.2 Delimitación espacial .....	3
1.3.3 Delimitación temporal.....	3
1.4 Justificación.....	3
1.5 Objetivos .....	4
1.5.1 Objetivo general .....	4
1.5.2 Objetivos específicos .....	4
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	<b>6</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>6</b>
2.1 Antecedentes investigativos .....	6
2.2 Fundamentación teórica .....	9
2.2.1 Calidad .....	9
2.2.2 Gestión .....	10
2.2.3 Gestión de la calidad .....	10
2.2.4 Sistema de Gestión de Calidad (SGC) .....	11
2.2.5 Evolución del Sistema de Gestión de Calidad .....	12
2.2.6 Normas de calidad.....	14
2.2.7 Evolución de la norma ISO .....	14



2.2.8 Principios de gestión de la calidad ISO 9001:2015 .....	15
2.3 Propuesta de solución .....	16
<b>CAPÍTULO 3.....</b>	<b>17</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>17</b>
3.1. Modalidad de la investigación.....	17
3.1.1. Proyecto de investigación (I) .....	17
3.1.2. Investigación bibliográfica – Documental .....	17
3.1.3. Investigación de campo.....	17
3.2. Población y muestra .....	18
3.3. Recolección de la información .....	18
3.4. Procesamiento y análisis de datos .....	19
3.5. Desarrollo del proyecto .....	19
<b>CAPÍTULO 4.....</b>	<b>21</b>
<b>DESARROLLO DE LA PROPUESTA .....</b>	<b>21</b>
4.1 ANTECEDENTES GENERALES.....	21
4.1.1 Ubicación de la empresa .....	22
4.1.2 Distribución de la Empresa .....	22
4.1.3 Descripción de los servicios que ofrece.....	23
4.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 EN LA EP-EMA .....	24
4.2.1 Alcances y exclusiones del SGC.....	24
4.2.2 Visión y Misión.....	24
4.2.3 Valores y principios .....	25
4.2.4 Política de calidad .....	26
4.2.5 Objetivos de calidad.....	26
4.2.6 Indicadores de calidad en relación a los procesos.....	28
4.2.7 Organigrama.....	32
4.2.8 Mapa de procesos .....	32
4.2.9 Caracterización de procesos.....	33
4.2.10Listado de procedimientos .....	34
4.3 TRANSICIÓN DE LA NORMA ISO 9001 DE LA VERSIÓN 2008 A LA VERSIÓN 2015.....	35
4.3.1 Estructura de ISO 9001:2015 .....	36
4.3.2 Matrices de correlación de ISO 9001:2008 a 9001:2015.....	37

4.4	MANUAL DE CALIDAD DE LA EP-EMA .....	42
4.5	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS DE LA EP-EMA.....	53
4.6	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA EP-EMA .....	87
4.7	DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 .....	241
4.7.1	Mapa estratégico .....	243
4.7.2	Registro de partes interesadas .....	244
4.7.3	Mapa de procesos .....	245
4.7.4	Política integrada de calidad y seguridad y salud en el trabajo.....	246
4.7.5	Plan de capacitación anual .....	247
4.7.6	Caracterización de procesos .....	251
4.7.7	Encuestas para medir la satisfacción del cliente .....	273
4.7.8	Tabulación de encuestas.....	278
4.8	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN LA EP-EMA.....	284
4.8.1	Plan de auditoría.....	285
4.8.2	Informe de auditoría.....	286
4.8.3	Cierre de no conformidades .....	290
<b>CAPÍTULO 5.....</b>		<b>297</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>		<b>297</b>
5.1	Conclusiones .....	297
5.2	Recomendaciones .....	298
Bibliografía .....		299
ANEXOS .....		302

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Representación de la estructura de la Norma ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA.....	11
Figura 2 Etapas de la evolución de la calidad.....	12
Figura 3 Logotipo de la EP-EMA.....	21
Figura 4 Ubicación geográfica de la EP-EMA.....	22
Figura 5 Distribución de la EP-EMA.....	23
Figura 6 Política integrada de calidad y seguridad de la EP-EMA.....	26
Figura 7 Orgánico estructural de la EP-EMA 2015.....	32
Figura 8 Mapa de procesos de la EP-EMA.....	32
Figura 9 Cronología de la transición hacia la nueva ISO 9001:2015.....	36
Figura 10 Representación de la misión Institucional.....	44
Figura 11 Representación de la visión Institucional.....	45
Figura 12 Organigrama de la Empresa 2018.....	49
Figura 13 Mapa de procesos de calidad EP-EMA 2018.....	50
Figura 14 Valores porcentuales del proceso de adjudicación (inicio de gestión)....	278
Figura 15 Valores porcentuales del proceso de adjudicación (cobros y pagos) .....	279
Figura 16 Valores porcentuales del proceso de adjudicación (entrega de documentación).....	280
Figura 17 Valores porcentuales del proceso de fluidez del tránsito.....	281
Figura 18 Valores porcentuales del proceso de limpieza en todos los espacios del mercado.....	282
Figura 19 Valores porcentuales del proceso de nivel de seguridad.....	283

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Detalle de productos comercializados por nave.....	22
Tabla 2 Servicios que ofrece la EP-EMA .....	23
Tabla 3 Matriz de directrices y objetivos de la EP-EMA .....	26
Tabla 4 Matriz de indicadores procesales de la EP-EMA.....	28
Tabla 5 Lista de procedimientos Norma ISO 9001:2008 .....	34
Tabla 6 Estructura ISO 9001:2008 y 9001:2015 .....	36
Tabla 7 Matriz de correlación de ISO 9001:2008 a 9001:2015 - 4. Sistema de Gestión de la Calidad.....	37
Tabla 8 Matriz de correlación de ISO 9001:2008 a 9001:2015 - 5. Responsabilidad de la dirección .....	37
Tabla 9 Matriz de correlación de ISO 9001:2008 a 9001:2015 - 6. Gestión de los recursos .....	38
Tabla 10 Matriz de correlación de ISO 9001:2008 a 9001:2015 - 7. Realización del producto.....	38
Tabla 11 Matriz de correlación de ISO 9001:2008 a 9001:2015 - 8. Medición, análisis y mejora.....	39
Tabla 12 Análisis de evidencia para ISO 9001:2015 .....	41
Tabla 14 Estructura del código de la ID.....	96
Tabla 15 Ejemplo de control de cambios respecto a la versión anterior.....	100
Tabla 16 Tiempo de retención activa, pasiva y disposición final de los registros ...	101
Tabla 17 Plan general de capacitación año 2018 .....	247
Tabla 18 Relación porcentual de satisfacción del proceso de adjudicación (inicio de gestión).....	278
Tabla 19 Relación porcentual de satisfacción del proceso de adjudicación (cobros y pagos) .....	279
Tabla 20 Relación porcentual de satisfacción del proceso de adjudicación (entrega de documentación) .....	280
Tabla 21 Relación porcentual de satisfacción del proceso de fluidez en el tránsito	280
Tabla 22 Relación porcentual de satisfacción del proceso de limpieza de los espacios del mercado .....	281
Tabla 23 Relación porcentual de satisfacción del proceso de nivel de seguridad ...	282

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Registro para caracterización de procesos.....	303
Anexo 2 Registro de programa de auditorías de calidad.....	305
Anexo 3 Registro de plan de auditoría interna.....	306
Anexo 4 Registro de evidencias de auditoría.....	307
Anexo 5 Registro de informe de auditoría interna.....	308
Anexo 6 Registro de acciones correctivas .....	309
Anexo 7 Registro para quejas de usuarios .....	310
Anexo 8 Registro de mejora continua.....	311

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal migrar del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 de la versión 2008 a la versión 2015 en la Empresa Pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato, el cual permite un enfoque de pensamiento basado en riesgos y oportunidades, gestionar de manera sistemática los procesos y sus interacciones y el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad que acoge la organización.

Se inicia con el análisis de la problemática de la empresa, la cual evidencia la diversificación de los procedimientos ya que no han sido actualizados ni ha existido una disciplina en la utilización de los mismos. A continuación, se establece la situación actual de la empresa mediante el levantamiento de información general correspondiente a su ubicación, distribución y servicios que ofrece.

Con base a los objetivos planteados, se recopila información establecida para la certificación ISO 9001:2008 como alcance del SGC, misión y visión, valores y principios, política y objetivos de calidad.

Posteriormente se identifica las diferencias entre la norma ISO 9001:2008 y 9001:2015, la estructura es la más sobresaliente de ellas, la versión 2008 de la norma contiene ocho apartados mientras que su versión actualizada diez.

Para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, se definen los parámetros que la norma internacional ISO 9001 versión 2015 sugiere. Se inicia con la elaboración del “Manual de calidad” el cual contiene información sintetizada del SGC como: alcance, misión, visión, valores y principios, política integrada de calidad y seguridad y salud en el trabajo, organigrama, mapa de procesos, y matriz de interrelación entre procesos, posteriormente se actualizan y levantan procedimientos y finalmente se crean registros y documentos necesarios para el cumplimiento del SGC.

Por último, se implanta el SGC, para ello se inicia con el plan de auditoría, una vez realizada la auditoría de terceros, se recibe el informe de auditoría por parte de la empresa certificadora y para culminar se establece el cierre de las no conformidades.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research work is to migrate from the Quality Management System ISO 9001 from version 2008 to version 2015 in the Empresa Pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato, which allows a thinking approach based on Risks and opportunities, systematically manage the processes and their interactions and the continuous improvement of the quality management system that the organization welcomes.

It starts with the analysis of the problem of the company, which shows the diversification of the procedures since they have not been updated nor has there been a discipline in the use of them. The current situation of the company is then established by the lifting of general information corresponding to its location, distribution and services offered.

Based on the objectives set out, we collect information established for ISO 9001:2008 certification as scope of the QMS, mission and vision, values and principles, policy and quality objectives.

Later identifies the differences between the standard ISO 9001:2008 and 9001:2015, the structure is the most outstanding of them, version 2008 of the standard contains eight sections while its updated version ten.

For the development of the quality Management system under the ISO 9001:2015 standard, we define the parameters that the international standard ISO 9001 version 2015 suggests. It begins with the elaboration of the "Manual of Quality" which contains synthesized information of the QMS as: scope, mission, vision, values and principles, integrated policy of quality and safety and health at work, organization chart, process map, and matrix of Inter-process interrelation, procedures are then updated and upgraded, and the records and documents required for the compliance of the QMS are eventually created.

Finally, the QMS is implanted, for it begins with the audit plan, after the audit of third parties, the audit report is received by the certifying company and to culminate the closure of non-conformities is established.

## INTRODUCCIÓN

La adopción de un Sistema de Gestión de Calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. La Norma Internacional ISO 9001:2015 emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar – Hacer – Verificar – Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos [1].

La migración del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 de la versión 2008 a la versión 2015 en la Empresa Pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato, tiene como finalidad primordial mejorar el desempeño de la organización y por ende aumentar la satisfacción de sus clientes.

El proyecto de investigación contiene cinco capítulos, los que se detallan a continuación:

**CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA**, describe el tema de investigación, el planteamiento del problema englobando las distintas problemáticas a nivel mundial, nacional y empresarial, además se justifica la realización del proyecto y se definen los objetivos por cumplir para el desarrollo del mismo.

**CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO**, detalla los antecedentes investigativos, la fundamentación teórica de estudios realizados anteriormente relacionados al tema y la propuesta de solución que aborda el proyecto.

**CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA**, menciona la metodología a ser utilizada, la población que será objeto de estudio y la técnica utilizada para la recolección, procesamiento y análisis de datos.

**CAPÍTULO 4: DESARROLLO DE LA PROPUESTA**, desarrolla la propuesta de solución, para ello se crea o actualiza procedimientos, registros, manuales y documentación que requiera la norma para su posterior implantación y certificación internacional.

**CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**, muestra las conclusiones y recomendaciones producto del trabajo de investigación.



# **CAPÍTULO 1**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Tema**

**MIGRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 DE LA VERSIÓN 2008 A LA VERSIÓN 2015 EN LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA AMBATO.**

### **1.2 Planteamiento del problema**

Actualmente, la necesidad de mejorar el servicio prestado por medio de la satisfacción del cliente, motivan a la alta dirección y al personal de instituciones públicas a implementar un Sistemas de Gestión de Calidad mediante la estandarización de procesos para mejorar la comunicación tanto interna como externa.

La Organización Internacional de Normalización ISO, por sus siglas en inglés (International Standar Organization), emitió en septiembre de 2015 la actualización de la norma certificadora de Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001, basada en el riesgo incorporado. La norma ISO 9001:2015 implica la necesidad de adaptar los sistemas de las organizaciones actualmente certificadas en ISO 9001:2008, a la correcta gestión del riesgo, con el objetivo de mitigar las consecuencias adversas que existe en cualquier negocio, sea cual sea el sector en el que se desarrolla su actividad [2].

Los SGC que busquen una certificación en la norma ISO 9001 o que ya se encuentren certificados en la versión 2008 de esta norma, deberán iniciar con la planificación para la transición a la actualización de dicha norma; lo que conlleva a

la capacitación del personal en esta versión para identificar los principales cambios y con ellos, desarrollar las actividades requeridas para declararse conforme con los nuevos requisitos de la norma ISO 9001:2015 [2].

A nivel mundial, 1.1 millones de certificados ISO 9001 han sido otorgados a organizaciones manufacturas y de servicios en todo el mundo, sin contar con todas aquellas empresas que trabajan siguiendo este sistema de gestión pero que no están certificadas [3].

Cada vez más las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos son muy relevantes, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas lo que constituye una buena ventaja competitiva [4].

En Ecuador, la norma ISO 9001 sigue siendo la más difundida. Cabe resaltar un crecimiento pronunciado durante los últimos años, al pasar de 486 certificados en 2006 a 1233 en 2016, lo que supone un incremento del 154%, es decir, casi tres veces la cifra original. A pesar de los ligeros descensos registrados durante 2010 y 2011, así como mínimas reducciones en los últimos años, los datos confirman el aumento de la preocupación por la gestión de la calidad en el país. De otra parte, el 97% de los certificados emitidos en el país (1195) están conforme la versión de 2008 de este estándar; solo el restante 3% (38 certificados) han sido emitidos de acuerdo con la edición de 2015 [5].

Cada vez más las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos son muy relevantes, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas lo que constituye una buena ventaja competitiva [4].

La calidad en las entidades públicas implica adoptar los instrumentos gerenciales correspondientes para que de una manera organizada y planificada la organización obtenga resultados previstos y demuestre capacidad de reacción frente a imponderables no previstos en sus procedimientos [6].

La Empresa Pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato (EP-EMA) ubicada en la provincia de Tungurahua presta el servicio de facilitación y asignación de espacios para la comercialización de productos agroalimentarios. La Empresa cuenta con la Certificación ISO 9001:2008, obtenida en el año 2016. En la EP-EMA existe el problema de estandarización de procedimientos ya que los mismos no han sido actualizados y no ha existido una disciplina para su utilización. Para ello se decide implementar un Sistema de gestión bajo la norma ISO 9001:2015, la cual tenga la capacidad de responder a los requerimientos de los clientes garantizando el cumplimiento de sus solicitudes con procesos adecuados que mantengan protegida y segura la información suministrada para el desarrollo de sus servicios, con el diseño del Sistema de gestión de calidad, la Empresa da un paso para generar mejores oportunidades de ser una organización competitiva y acorde a las necesidades y requerimientos del mercado actual.

### **1.3 Delimitación**

#### **1.3.1 Delimitación de contenidos**

**Área Académica:** Industrial y manufactura

**Línea de investigación:** Industrial

**Sublínea de Investigación:** Sistema de gestión de la calidad

#### **1.3.2 Delimitación espacial**

La investigación será realizo en el área de Planificación y SGC de la Empresa Pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato, ubicada en la ciudad de Ambato, Av. El Cóndor y Tres Carabelas

#### **1.3.3 Delimitación temporal**

La investigación se desarrolló luego de la aprobación del perfil, con fecha 22 de junio de 2018, por parte de H.C Directivo de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial.

## **1.4 Justificación**

La investigación tiene interés en conocer la situación actual de cómo se llevan a cabo los procesos dentro de cada departamento de la Empresa, con la finalidad de determinar las falencias que ocurren en los distintos procesos, permitiendo tener una visión clara de la gestión administrativa de la EP-EMA.

La factibilidad de la investigación es positiva ya que la Empresa brinda el apoyo necesario, lo que facilita el acceso a la información requerida para el desarrollo de la misma, así como los recursos tecnológicos y económicos necesarios para culminar con el trabajo propuesto.

Los beneficiarios de la investigación son los clientes de la Empresa Pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato, ya que obtendrán un servicio de calidad brindado por el personal de la Institución y servirá como referencia si la empresa desea migrar hacia una nueva versión de ISO 9001, los trabajadores administrativos y operativos de la Empresa por la factibilidad en el control de los procesos de comercialización ya que evidenciarán cómo se puede mejorar el ambiente laboral de la Empresa, a nivel académico servirá como referencia informática para las nuevas promociones de estudiantes en ingeniería industrial y carreras afines en temas relativos a sistemas de gestión de la calidad basados en la norma ISO 9001:2015, y mi persona ya que al culminar con el proyecto de investigación obtendré el título de tercer nivel.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Migrar del sistema de gestión de calidad ISO 9001 de la versión 2008 a la versión 2015 en la Empresa Pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Verificar el Sistema de Gestión de Calidad requerido por la Institución basada en la norma internacional ISO 9001:2008 existente en la Empresa.
- Identificar las diferencias entre los requisitos de la norma ISO versión 9001:2008 y versión 9001:2015.

- Implantar el Sistema de Gestión de Calidad basada en la norma internacional ISO 9001:2015 en la Empresa Pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato.

## **CAPÍTULO 2**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes investigativos**

Una vez realizada la búsqueda bibliográfica, se ha encontrado distintos trabajos acordes al tema Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma internacional ISO 9001:2015.

El trabajo de titulación “Sistema de Gestión de Calidad en el área quirúrgica del hospital básico San Andrés de la ciudad de Ambato basado en la norma ISO 9001:2015”, en cuya conclusión indica:

- Se logró la estandarización de todos y cada uno de los procesos que se llevan a cabo dentro de la unidad o área quirúrgica, de tal forma que se cumplió con todos y cada uno de los requisitos que Norma Internacional de Calidad ISO 9001:2015 exige, a diferencia de su antecesora, esta detalla más exigencia para el técnico de calidad que realiza la investigación, dando campo abierto a su criterio, y siendo benefactora en algunos casos con la empresa, la nueva norma exige estandarización a manera de obligación para visualizar sus procesos internos, para luego manipularlos a manera crítica en son de el beneficio social y la mejora continua del servicio médico que el hospital propone [7].

El trabajo de titulación “Implementación de ISO 9001:2015 en un Sistema de Gestión de Calidad certificado en ISO 9001:2008” en cuya conclusión expone:

- El nuevo enfoque basado en procesos de la versión ISO 9001:2015, permite a las organizaciones incrementar la flexibilidad y capacidad de respuesta a los requisitos de los clientes, disminuyendo con esto los costos de operación, debido a que se previenen los efectos generados por los riesgos inherentes a cada etapa del proceso [2].

El trabajo de titulación “Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L.” tiene como conclusión:

- La creación e implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en un Centro Deportivo constituye un punto de partida para la implantación de un sistema de gestión de la calidad en una empresa real en base a la aplicación de los Manuales de Procesos, Gestión de Auditorías Internas y Elaboración de la documentación, basados en la normativa UNE-EN ISO 9001:2015, logrando así una ventaja competitiva que tan importante es hoy en día para permitirle diferenciarse del resto de empresas dentro su sector [8].

Explorando diferentes investigaciones a nivel internacional se puede mencionar el artículo de revista titulado “La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015” en cuyas conclusiones expone:

- Entre los principales beneficios reconocidos para las organizaciones como resultado de la adecuación a esta norma, está la mejora continua de la calidad de los productos y servicios. También se destacan el posible avance en la atención amable y oportuna de las necesidades y expectativas de los usuarios, la transparencia en el desarrollo de procesos, el mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos y la existencia de un mayor apego a las leyes y normas vigentes [9].

En la Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo, se encontró el artículo titulado “Sistema de Gestión ISO 9001-2015: técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación”, cuyas conclusiones son:

- El diseño, implementación, mantenimiento y mejora de un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, requiere de manera necesaria el uso y aplicación de la ingeniería de la calidad y por supuesto de las herramientas técnicas estadísticas con el fin de lograr una real eficiencia y no solo un proceso documental de cumplimiento de requisitos [10].

En la revista científica Scielo se halló el artículo científico titulado “Aplicación de un Sistema de Gestión de la Calidad NC-ISO 9001 a la dirección del posgrado académico”, en cuya consideración final resalta:

- La implementación de un sistema NC-ISO 9001 en el proceso de posgrado, en particular en la impartición de programas de maestría, se realiza a partir de conjugar los requisitos de la norma relativos al diseño/desarrollo, la prestación del servicio formativo, la evaluación del desempeño y la mejora de los programas con la legislación vigente en el sector, a partir de la aplicación del Reglamento de Posgrado de la República de Cuba y el Sistema de Evaluación y Acreditación de Maestrías. Todo ello, sobre la base de la observancia de los principios de gestión de la calidad, entre ellos, el liderazgo, el enfoque al cliente, el enfoque a procesos y la mejora [11].

En artículo científico titulado “La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015”, concluye que:

- Los cambios más destacados consisten, en primer lugar, en la presencia de un decidido enfoque basado en riesgos. En la nueva versión, el término “riesgo” comienza a formar parte de múltiples cláusulas de la norma, en particular, en el enfoque a procesos, el liderazgo y la planificación. De este modo, la documentación del sistema de calidad debe ser adecuada a los riesgos existentes para la conformidad de productos o servicios y la satisfacción del cliente. En segundo lugar, se encuentra el cambio de un “enfoque en clientes” a uno en “partes interesadas”. En la nueva versión se presta más atención a los procesos,



productos y servicios y se otorga una mayor importancia a la gestión del conocimiento en tanto activo intangible, pero valioso [12].

## **2.2 Fundamentación teórica**

### **2.2.1 Calidad**

Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales propiedades o características podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa, etc [13].

ISO 9000:2015, define la calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos [1].

La Real Academia de la Lengua Española menciona que la calidad es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie.

Según Armand Feigenbam la calidad es seguir un diseño óptimo y conseguir clientes satisfechos.

William Deming, asevera que la calidad es hacer lo correcto de manera correcta, ofreciendo costos bajos de productos y servicios.

Genichi Taguchi describe que la calidad es la menor pérdida posible para la sociedad.

Philip Crosby expone la calidad como el cumplimiento de normas y requisitos.

Walter Sherwart dice que la calidad es la interacción subjetiva y objetiva, conocida como lo que el cliente quiere y lo que se ofrece.

### **Significados de la calidad según el contexto**

- **Transcendental:** la calidad es una “excelencia innata” que sólo puede ser reconocida por el Cliente a través de su propia experiencia o producto.

- **Centrado en el producto:** la calidad es una variable mensurable y precisa que puede ser encontrada en el conjunto de las características y atributos de un producto.
- **Centrado en el valor:** la calidad es función del nivel de conformidad del producto a un costo aceptable. Eso vincula las necesidades del consumidor con los requisitos de fabricación.
- **Centrado en la fabricación:** la calidad depende de la conformidad con los requisitos, de acuerdo a lo establecido en el proyecto del producto.
- **Centrado en el cliente:** la calidad está definida por la atención a las necesidades y conveniencias del cliente. Este enfoque es subjetivo ya que las preferencias del cliente varían [14].

### **Los tres niveles de la calidad: Sistema, Proceso y Producto**

**Sistema:** conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.

**Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

**Producto:** salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente [1].

#### **2.2.2 Gestión**

Es la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal [15].

#### **2.2.3 Gestión de la calidad**

La gestión de la calidad puede incluir el establecimiento de políticas de la calidad, los objetivos de la calidad y los procesos para lograr estos objetivos a través de la planificación de la calidad, el aseguramiento de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad [1].

## 2.2.4 Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

El Sistema de gestión de la calidad es aquella parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad y enfocada en el logro de resultados, en la relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según sea necesario [1].

La adopción de un sistema de gestión de calidad debería ser una decisión estratégica que tome la alta dirección de la organización, teniendo en cuenta que su diseño e implantación está influenciado por diferentes necesidades, objetivos, productos o servicios proporcionados, procesos empleados, tamaño y estructura de la organización [16].

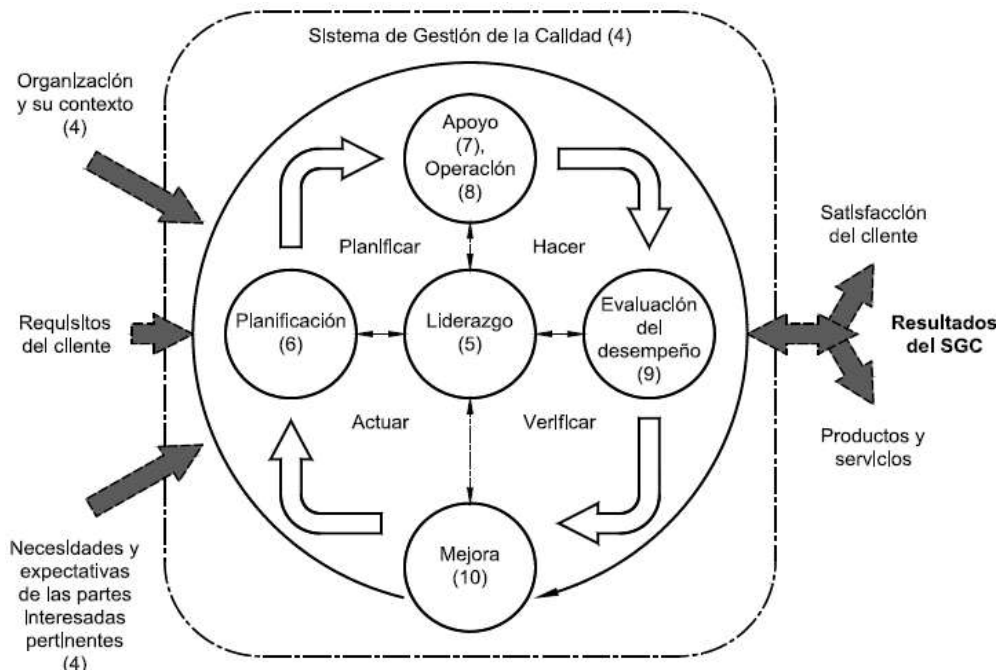


Figura 1 Representación de la estructura de la Norma ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA [1].

**Procedimiento:** Son documentos del SGC en el cual se explica la forma específica de llevar a cabo una actividad.

**Mapa de procesos:** La implementación de un sistema de gestión de calidad exige que la empresa se maneje bajo modelos de administración de procesos, los cuales se componen de procedimientos. El mapa de procesos muestra toda la empresa y la interacción que existe entre los diferentes procesos [17].

## Beneficios de un SGC

- Mayor rendimiento de la organización.
- Mejora la calidad del producto o servicio.
- Aumenta de satisfacción de los clientes.
- Mantiene evidencias del trabajo realizado.
- Permanencia en el mercado superando la competencia [18].

### 2.2.5 Evolución del Sistema de Gestión de Calidad

La calidad ha experimentado cambios a través de fases distintas tales como:

1. Control de calidad.
2. Aseguramiento de la calidad.
3. Calidad total.

La calidad ha experimentado un profundo cambio hasta llegar a lo que hoy se conoce por Calidad Total, como sinónimo de sistema de gestión empresarial para conseguir la satisfacción de los clientes, los empleados, los accionistas y de la sociedad, en su sentido más amplio [19].

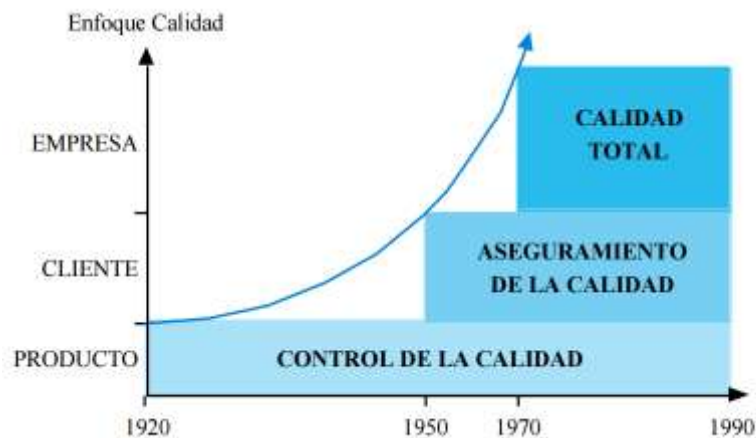


Figura 2 Etapas de la evolución de la calidad [19].

**Control de la calidad:** En los años 1920, tanto la producción de los productos, como su complejidad fueron aumentando, con esto la inspección de ellos resultaba más complicada e incluso más costosa, por lo cual se desarrollaron un conjunto de nuevos métodos de inspección y mejora de la calidad. En los laboratorios de Bell Telephone

en Estados Unidos, un equipo de investigadores dirigido por Walter A. Shewhart, propusieron la aplicación de técnicas estadísticas al control de calidad, dando origen a lo que hoy se conoce como Control Estadístico de la Calidad, el cual pretendía ir más allá de una inspección, tratando de identificar y eliminar las causas que generan los defectos, en este momento del tiempo la calidad era vista como el cumplimiento de especificaciones. En la segunda guerra mundial, entre 1939 y 1945 las fuerzas armadas estadounidenses impusieron normas muy severas a sus proveedores para garantizar suministros fiables en un corto espacio de tiempo, para ello desarrollaron una serie de estándares como son las tablas de muestreo Militar Estándar, dándole un impulso a los conceptos estadísticos en la producción.

**Aseguramiento de la calidad:** Durante la postguerra, Norteamérica fue el único productor del mundo de productos y servicios de calidad. La industria americana vendía todo lo que era capaz de producir y se volvió autocomplaciente: la calidad fue desplazada por la cantidad. Debido a esto las enseñanzas de Shewhart y Deming pasaron a segundo plano, mientras que en Japón empezaron a desarrollarse las técnicas de fiabilidad, los productos no solo necesitaban ser buenos inicialmente si no que debía preverse su vida útil.

En los años 1950 tras la segunda guerra mundial, se da en Japón la llamada Revolución de la Calidad, pues el país necesitaba renacer, encaminando todos sus esfuerzos a vender sus productos en el mercado internacional, cambiando su anterior filosofía caracterizada por vender productos a bajo precio y carentes de calidad.

**Calidad total:** Los años 1990 se caracterizaron por una proliferación de estudios, trabajos y experiencias sobre el Modelo de Gestión de la Calidad Total (GCT o TQM: Total Quality Management). La preocupación por la calidad se generaliza en todos los países los cuales quieren obtener enseñanzas de los japoneses e implementarlas en sus empresas. En los inicios del año 2000 la calidad ha dejado de ser una prioridad competitiva para convertirse en un requisito imprescindible para competir en muchos mercados. Es decir, tener calidad no garantiza el éxito, si no que supone una condición previa para competir en el mercado. Por esto muchas organizaciones enfocan sus esfuerzos en lograr el mejoramiento de la calidad, entre ellas la ISO [20].

### **2.2.6 Normas de calidad**

Es un documento de referencia aprobado por una autoridad competente en la materia, tales como la International Organization for Standardization (ISO). Una norma es una forma acordada de hacer algo que aclara y armoniza las prácticas. Puede referirse al método de fabricación de un producto, la entrega de un servicio o la gestión de un proceso. Las reglas pueden cubrir una amplia gama de actividades llevadas a cabo por organizaciones y utilizados por sus clientes [21].

#### **Los estándares ISO permiten:**

- Afirmar que los productos y servicio son seguros, confiables y de buena calidad.
- Reducir costos al minimizar las pérdidas y los errores en la producción.
- Facilitar el comercio nacional e internacional.
- Fortalecer la productividad en la organización.
- Mayor compromiso con el cliente.

#### **Aspectos negativos de la ISO:**

- Los requisitos son limitados para lograr la excelencia.
- La certificación produce un incremento de papeleo.
- La organización prioriza la generación de documentos y no direcciona esfuerzos en el funcionamiento del sistema y la mejora de la calidad.
- La gerencia se enfoca en obtener la certificación y no generar un compromiso con la calidad.
- Costos de certificación [22].

### **2.2.7 Evolución de la norma ISO**

**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.

**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 [8].

### **2.2.8 Principios de gestión de la calidad ISO 9001:2015**

Un principio de gestión de la calidad se especifica como una pauta esencial para dirigir y controlar una organización, está enfocado en la mejora continua del desempeño a largo plazo [23].

- 1. Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de los clientes, por tal motivo deben comprender sus necesidades actuales y futuras que permita satisfacer sus demandas.
- 2. Liderazgo:** Los directivos establecen la unidad de propósito y dirección, son encargados de crear un ambiente interno adecuado para que las personas se involucren en el logro de los objetivos.
- 3. Compromiso de las personas:** El personal es la esencia de la organización y su compromiso posibilita que sus destrezas sean utilizadas para el beneficio de la empresa.
- 4. Enfoque a procesos:** Entender y gestionar las actividades como procesos relacionados, obteniendo los resultados esperados más eficientemente.
- 5. Mejora:** Las organizaciones deben enfocarse en la mejora continua, para perfeccionar su reacción a cambios en sus condiciones internas y externas.
- 6. Toma de decisiones basada en evidencia:** Decisiones eficaces basadas en el

análisis y evaluación de los datos.

- 7. Gestión de las relaciones:** La relación entre la organización y sus proveedores logran un éxito sostenido aumentando su capacidad mutua de crear valor.

Los 7 principios se adaptan a las organizaciones públicas y privadas de cualquier sector o actividad [17].

### **2.3 Propuesta de solución**

Mediante la propuesta de migración del sistema de gestión de calidad ISO 9001 de la versión 2008 a la versión 2015 en la Empresa Pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato se busca estandarizar los procesos que se llevan a cabo dentro de la institución, mejorar la calidad del servicio prestado y elevar el prestigio de la Empresa.



## **CAPÍTULO 3**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Modalidad de la investigación**

##### **3.1.1. Proyecto de investigación (I)**

El proyecto tendrá una investigación aplicada ya que es necesario emplear los conocimientos adquiridos durante los diferentes niveles de la carrera de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización y ponerlos en práctica.

##### **3.1.2. Investigación bibliográfica – Documental**

El proyecto poseerá una investigación bibliográfica ya que el proceso debe basarse en fundamentos científicos los mismos que se obtendrán en distintas fuentes primarias y secundarias como libros, tesis, artículos y páginas web, los cuales ayudarán a fortalecer los conocimientos con respecto al Sistemas de Gestión de Calidad.

##### **3.1.3. Investigación de campo**

También será una investigación de campo ya que es necesario conocer directamente la realidad del problema de la Empresa, sus falencias y necesidades de mejora, con lo que se logra obtener la información necesaria para dar solución al problema.

### 3.2. Población y muestra

La población existente actualmente en la empresa es de aproximadamente 1800 comerciantes catastrados, por lo que, lo más saludable es aplicar una muestra justificada para la aplicación de encuestas.

Tomando en cuenta que la población es amplia, resulta útil aplicar un muestreo para disminuir su tamaño, esto se puede ejecutar mediante la siguiente ecuación de muestreo:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + Ne^2} = \frac{(1,96^2)(0,5)(0,5)(1800)}{1,96^2(0,5)(0,5) + (1800)(0,05^2)} \approx 323$$

Donde:

n = Tamaño de una muestra.

Z = Nivel de confianza (95 % → 1,96).

P = Probabilidad de ocurrencia (0,5).

Q = Probabilidad de no ocurrencia (1 - P → 0,5).

N = Tamaño total de la población.

e = Error de muestro (5 % → 0,05).

De acuerdo a la muestra calculada, se debe efectuar la encuesta a al menos 323 usuarios de la EP-EMA, dichas encuestas se aplicarán de acuerdo al tipo de cuestionario y de manera aleatoria a los usuarios de la Empresa.

### 3.3. Recolección de la información

La recolección de la información para el desarrollo de la investigación será recolectada por medio de técnicas de observación, entrevista al personal administrativo y operativo de la Empresa Pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato y encuestas a comerciantes catastrados, los mismos que servirán

como base para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Institución.

#### **3.4. Procesamiento y análisis de datos**

El procesamiento y análisis de la información recogida se lo realizará con la ayuda de las siguientes herramientas:

- Análisis de la información obtenida acerca de la situación actual de la Empresa mediante la observación.
- Recolección de la información y revisión crítica de la misma.
- Análisis de la información recogida para la correcta implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para presentar una propuesta lógica y factible.
- Interpretación de resultados mediante un análisis teórico práctico de cada uno de los aspectos relacionados a los procesos que conforma el Sistema de Gestión de Calidad.

#### **3.5. Desarrollo del proyecto**

El desarrollo del proyecto se llevará a cabo de una manera sistemática:

- Levantar información para establecer la situación actual de la Empresa en base a la norma ISO 9001:2008 vigente.
- Establecer los cambios que requiere la norma ISO 9001:2008 a la versión 2015.
- Identificar de los factores internos y externos.
- Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Determinar el alcance del sistema de gestión de calidad.
- Identificar los procesos de la organización.
- Establecer la política de calidad.
- Determinar riesgos y oportunidades.
- Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- Establecer los objetivos de la calidad.
- Determinar los conocimientos que hay que mantener.
- Definir la competencia de las personas.
- Creación, actualización y control de la información documentada.

- Comunicación con el cliente.
- Determinar los requisitos para los productos y servicios.
- Evaluación, selección y seguimiento del desempeño de los proveedores.
- Verificar las adquisiciones.
- Identificación y trazabilidad
- Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.
- Control de las salidas no conformes.
- Evaluación del desempeño.
- Satisfacción del cliente.
- Análisis y evaluación.
- Auditoría interna.
- Entradas de la revisión por la dirección.
- Salidas de la revisión por la dirección.
- No conformidad y acción correctiva.
- Mejora continua.
- Verificar la implantación mediante una auditoría de gestión.

## CAPÍTULO 4

### DESARROLLO DE LA PROPUESTA

#### 4.1 ANTECEDENTES GENERALES

##### **Empresa Pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato**



**Figura 3 Logotipo de la EP-EMA**

El 16 de octubre del 2010 se crea la Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato como mercado dedicado principalmente al desarrollo comercial de productos agrícolas, cuya misión es facilitar la actividad comercial de cientos de productores agrícolas, así como proporcionar su encuentro con comerciantes mayoristas, con quienes se asegura una sólida cadena de distribución, a través de la cual se abastece a un gran segmento de la población del país.

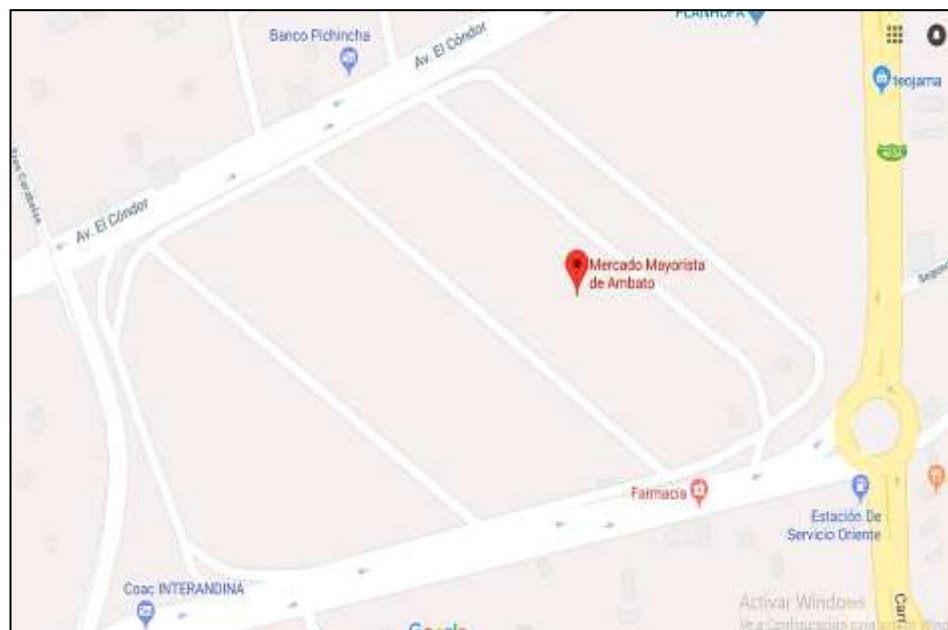
Por ellos, es de resaltar la gran infraestructura con que al momento cuenta el Mercado Mayorista de Ambato, que ha logrado constituirse como el más grande del Ecuador, con sus 22 naves de comercio, y sus respectivas áreas de carga y descarga, así como parqueaderos distribuidos en un área de 133,702 m<sup>2</sup>. Además, posee 2,034

espacios de comercialización divididos en bodegas, puestos cubículos, y cocinas de las cuales al momento 1,800 personas se encuentran catastradas.

#### 4.1.1 Ubicación de la empresa

La Empresa Pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato (EP-EMA) está ubicada en la provincia de Tungurahua en el cantón Ambato, Av. El Cóndor y Tres Carabelas.

La figura 4, muestra la ubicación geográfica de la Empresa, ubicación obtenida al hacer uso de la herramienta informática Google maps.



**Figura 4 Ubicación geográfica de la EP-EMA**

#### 4.1.2 Distribución de la Empresa

La Empresa dispone del edificio administrativo en el cual se distribuyen las diferentes áreas que consta la Empresa, de 22 naves de comercio y parqueaderos, tal como se muestra en la figura 5.

**Tabla 1 Detalle de productos comercializados por nave**

Nave	Productos principales	Nave	Productos principales
A	Fruta importada	B	Tomate riñón, zanahoria
C	Fruta importada, naranjilla	D	Granos tiernos
E	Abarrotes	F	Papas
G	Ajo, cebolla importada	H	Papas
I	Papas	J	Granos y gramíneas

K	Fruta del valle	L	Tomate árbol, cebolla rama
LL	Envases, mora, fresa	M	Ajo, cebolla
N	Cebolla	Ñ	Huevos
O	Hortalizas	P	Fruta de la costa
Q	Fruta de la sierra	R	Hierbas medicinales
X	Tomate riñón	Z	Sacos



Figura 5 Distribución de la EP-EMA

#### 4.1.3 Descripción de los servicios que ofrece

Tabla 2 Servicios que ofrece la EP-EMA

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio
1	Adjudicación de espacios de comercialización	Este servicio lo utilizan las personas que deseen tener un espacio de comercialización en el Mercado Mayorista
2	Arriendos eventuales	Este servicio lo utilizan las empresas o personas que deseen tener un espacio de comercialización de manera eventual
3	Servicio médico odontológico	Atención médica, atención odontológica
4	Servicio de video vigilancia	Atención de monitoreo y video vigilancia
5	Permiso para ausentarse del puesto	Este servicio lo utilizan para solicitar un permiso para ausentarse del puesto, bodega o local máximo

		un permiso de 3 meses
6	Reintegro de puesto	Este servicio utiliza la persona que desee que se le reintegre el puesto, local o bodega

## **4.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 EN LA EP-EMA**

### **4.2.1 Alcances y exclusiones del SGC**

#### **Alcance del SGC**

El SGC que se ha implementado en la EP-EMA está basado en la norma ISO 9001-2008 y aplica a los procesos que ocurren en las instalaciones del mercado mayorista, ubicada en la ciudad de Ambato, y relacionados con la prestación del SERVICIO DE FACILITACIÓN Y ASIGNACIÓN DE ESPACIOS DE COMERCIALIZACIÓN.

#### **Exclusiones del SGC**

Se excluye el elemento 7.3 (9001:2008) diseño y desarrollo por cuanto en la EP-EMA no requiere desarrollar o diseñar servicios para satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes dentro del proceso de facilitación y asignación de espacios de comercialización.

Se excluye el elemento 7.5.2 (9001:2008) Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio por cuanto durante la prestación del mismo, existen múltiples sistemas de control y los resultados no requieren ser validados luego o a través del tiempo.

### **4.2.2 Visión y Misión**

#### **Visión**

Ser una empresa proactiva en la gestión comercial, que vincula a todos los actores estratégicos de la cadena agroalimentaria, usando una Gestión Integral de Excelencia que es referente a nivel nacional e internacional.



## **Misión**

Brindar facilidades técnicas y tecnológicas, prácticas e innovadoras, para garantizar el acopio y la comercialización de productos agroalimenticios con excelente calidad, a los mejores precios y en gran escala.

### **4.2.3 Valores y principios**

**Respeto:** Relacionado con la no discriminación, ni ofensa a las personas por su forma de pensar y sus decisiones, siempre y cuando dichas decisiones no causen ningún daño, ni afecten o irrespeten a los demás.

**Excelencia:** Referido a aquello que está por encima del estándar y que posee escasas falencias o puntos débiles, puede tratarse de un producto o servicio de calidad probada o innovador.

**Trabajo en Equipo:** Personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común. Esta cooperación se refiere al hecho de que cada miembro del equipo aporte con ideas, y soluciones de manera libre y espontánea, se interese por el progreso de los otros, ejecute acciones coordinadas y evalúe los resultados de sus acciones.

**Honradez:** Actuar en forma honesta requiere de un apego a la verdad que va más allá de las intenciones. Son aquellas personas que no actúan en función de sus propios intereses.

**Compromiso con la Calidad:** Alcanzarla se convierte en una estrategia de vitalidad a largo plazo. Nada debe escapar al proceso, con miras al logro de la excelencia. La calidad es rentabilidad, productividad, participación en el mercado; es una serie de elementos que se conjugan de manera coordinada y que en conjunto significan el éxito empresarial.

#### 4.2.4 Política de calidad

## POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD Y SEGURIDAD

La Empresa Pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato (EP-EMA) proporciona servicios de facilitación y adjudicación de espacios para la comercialización de los productos de la cadena agroalimentaria a través de un efectivo sistema integrado de calidad ISO 9001-SST.



Por medio del cual nos preocupamos:

De satisfacer las necesidades de nuestros clientes, administrando de manera efectiva los espacios para la comercialización de sus productos y la prestación de sus servicios, en ambientes seguros, limpios, ordenados y controlados.

Contando:

Con la lealtad y compromiso de nuestros colaboradores en base a un proceso de capacitación permanente y mejora continua de nuestros sistemas de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

Asegurando

La sostenibilidad financiera de la EP-EMA, con una gestión eficiente de sus recursos.

Bajo:

Procesos planificados dentro de un marco de comunicación efectiva con las partes interesadas y asignando los recursos necesarios para cubrir los requerimientos de implementación, mantenimiento y mejora del sistema de calidad y SST.

Promoviendo:

La cultura organizacional y buenos hábitos en los actores que operan dentro de la EP-EMA

Respetando:

Los requisitos legales vinculados con la calidad, la seguridad y salud en el trabajo y los que le fueran aplicables a nuestro giro de negocio.

Fecha de emisión: 14/03/2016

  
 Ing. Jacobo Suárez Tapia  
 Firmado y Aprobado

**Figura 6 Política integrada de calidad y seguridad de la EP-EMA**

#### 4.2.5 Objetivos de calidad

**Tabla 3 Matriz de directrices y objetivos de la EP-EMA**

DIRECTRICES DE CALIDAD	OBJETIVOS	Indicador	
		Nombre	Fórmula
Generar lealtad y compromiso de todo el personal para con la EP-EMA, en base a un continuo proceso de capacitación, lo que permitirá brindar servicios de óptima calidad a los usuarios	Asegurar la disponibilidad de personal motivado y competente para brindar servicios de óptima calidad a los usuarios de la EP-EMA	Índice de Clima Laboral	% de alcance de indicador/ Estándar referido
		Índice desempeño de personal	% promedio del desempeño global/ Estándar definido
Mejora continua del sistema informático de personal, comerciantes catastrados y procesos de recaudación, asegurando así la sostenibilidad financiera de la EP-	Garantizar la sostenibilidad financiera de la EP-EMA	Equilibrio presupuestario	Ingreso real/ ingreso presupuestado
		Índice de morosidad	(1- (\$ cobrados/ \$ cobranzas)

EMA			emitidas)) * 100
Que se mejore el ordenamiento del mercado para una mejor comercialización por tipo de producto, a través de un adecuado proceso de adjudicación de espacios con un control eficiente de todos los productos	Disponer de información clara, oportuna, precisa relacionada con el movimiento de productos que se comercializan al interior de la EP-EMA	Identificación de volúmenes de comercialización	# de productos identificados/ meta definida
	Asegurar la satisfacción del cliente en relación al proceso de adjudicación	Índice de satisfacción en lo relativo al proceso de adjudicación y facilitación	% de satisfacción del cliente en relación al proceso de adjudicación
			% de satisfacción del cliente en relación al proceso de pagos por adjudicación
			% de satisfacción del cliente en relación al proceso de entrega de puestos adjudicados
El cliente requiere mayor disponibilidad de espacios para la comercialización de sus productos y servicios	Asegurar la organización en la comercialización por tipo de producto	Cumplimiento del plan organización de productos	# de actividades ejecutadas/ actividades definidas
Que se mejore la planificación en todos los procesos de la empresa para el mejoramiento continuo en el desarrollo de la organización, presupuestos, pagos, procesos de selección personal a través de una adecuada comunicación que agilite su ejecución	Garantizar un adecuado proceso comunicacional entre las diferentes áreas de la empresa	Índice de ejecución de eventos de comunicación	# de eventos ejecutados / # de eventos planificados
El cliente solicita que exista fluidez vehicular con un control eficiente del sistema de peaje y de la circulación de vehículos dentro del mercado	Garantizar fluidez en el tránsito	Índice de satisfacción con relación al control del tráfico dentro del mercado	% de satisfacción del cliente

		Índice de permanencia de vehículos en el mercado en hora y día pico	Promedio de tiempo de permanencia de vehículos en el mercado en hora y día pico
El cliente necesita una seguridad integral dentro del mercado	Proporcionar un adecuado nivel de seguridad	Tasa delictiva	# de casos delictivos comprobados presentados
		Índice de satisfacción del cliente respecto a seguridad	% de satisfacción
El cliente necesita que la empresa capacite a los usuarios en hábitos de limpieza	Garantizar una limpieza adecuada en todos los espacios del mercado	Índice de satisfacción en lo relacionado a la limpieza	% de satisfacción
El cliente requiere que exista una frecuencia de limpieza adecuada y permanente en todo el mercado		Índice de ejecución de planes y campañas de concientización de limpieza	# Actividades ejecutadas/ # Actividades planificadas

#### 4.2.6 Indicadores de calidad en relación a los procesos

**Tabla 4 Matriz de indicadores procesales de la EP-EMA**

CATEGORÍA DE PROCESO	PROCESOS	Indicador	
		Nombre	Fórmula
Sustantivo	Servicio de facilitación y asignación de espacios de comercialización	Índice de puestos adjudicados	# de puestos Adjudicados/ # puestos vacantes
		Índice de ocupación	capacidad usada de los espacios de comercialización/ capacidad disponible
Gobernante	Presupuesto	Ejecución presupuestaria	Devengado/Codificado
	Contabilidad	Eficacia de la declaración al SRI	# de notificaciones recibidas y aceptadas

	Pagos	Tasa de pago a proveedores	Pagos realizados completos y a tiempo/total de pagos planificados
		Índice de reclamos por pago de nómina	# de reclamos aceptados
		Eficacia del cumplimiento con el IESS	# de eventos detectados
	Cobros	Índice de recuperación de cartera	# de locales y puestos vencidos hasta dos meses / # de locales y puestos totales
	Marketing	Cumplimiento del plan comercial	Proyectos realizados/Proyectos planificados
	Revisión del sistema de gestión de calidad	Índice de cumplimiento de acuerdos planteados en las reuniones gerenciales	Acuerdos ejecutados / Acuerdos planificados
	Mejoramiento continuo	Índice de ejecución de las acciones de mejora	Acciones de mejora cerradas / Acciones de mejora planificadas
		Índice de eficacia en la ejecución de proyectos	Promedio (Objetivos Alcanzados/Objetivos planificadas) *100 (Por proyecto)
		Índice de eficiencia en la ejecución de Proyectos	Promedio (Acciones ejecutadas/ Acciones planificadas) * 100 (por proyecto)
	Planificación de operaciones	Indicador nivel de cumplimiento del plan operativo	# de actividades ejecutadas/ # de actividades planificadas
Adjetivos	Control de informales y orden	Índice de cumplimiento del plan de control de informales	# de operativos ejecutados/ # de operativos planificados

	Control de tránsito	Índice de cumplimiento del plan de operativo de control	# de áreas controlados/ # áreas bajo control
	Comisaria	Índice resolución de casos	Casos resueltos / Total casos presentados
		Índice de sanciones en un periodo	sanciones reiterativas/total de sanciones
	Seguridad y monitoreo	Índice de novedades delictivas (detectadas por video cámaras)	Novedades de actos delictivos / novedades presentadas
		Índice de satisfacción del cliente respecto a seguridad	% de satisfacción
	Higiene	Índice de Cumplimiento de la planificación	Actividades realizadas/Actividades planificadas
		Índice de Satisfacción de cliente en cuanto a limpieza	% de satisfacción
	Médico - odontológico	Índice de cobertura	Nº de personas atendidas al mes
	Registro de precios	Informes presentados dentro del tiempo establecido	Informes dentro del tiempo establecido/Informes totales
	Talento humano	Índice promedio de evaluación del desempeño	Desempeño obtenido / Estándar según aspecto legal
	Bodega	Índice de conciliación	Saldo en bodega/ Saldo contable
		Índice de rotación de inventarios	Ítem que no rotaron en 24 meses/ Ítems totales

	Compras públicas	Índice de cobertura de compras	solicitudes de compra ejecutadas / solicitudes de compra requeridas
		Índice de desempeño de proveedores	Promedio desempeño obtenido / Valor estándar definido
	Mantenimiento electromecánico y general	Índice de Atención de mantenimiento	Solicitudes atendidas/solicitudes realizadas
		Índice de Quejas de usuario	N° de quejas generadas referidas actividades de mantenimiento
		Índice de Respuesta de atención de mantenimiento	Tiempo de ejecución del trabajo de mtto / tiempo planificado para realizar trabajo de mtto
	Sistemas	Índice de Disponibilidad de equipos (Tiempo de respuesta por tipo de daño)	Fecha de entrega - Fecha de solicitud
		Índice de Caídas de servicio de equipos tecnológicos de equipos inventariados	Tiempo fuera de servicio de equipos/tiempo disponible
	Seguridad y salud ocupacional	Índice de Frecuencia	$IF = \# \text{ Lesiones} \times 200.000 / \# \text{ H H/M trabajadas}$
		Índice de Gravedad	$IG = \# \text{ días perdidos} \times 200.000 / \# \text{ H H/M trabajadas.}$
		Tasa de Riesgos	$TR = \# \text{ días perdidos} / \# \text{ lesiones}$

## 4.2.7 Organigrama

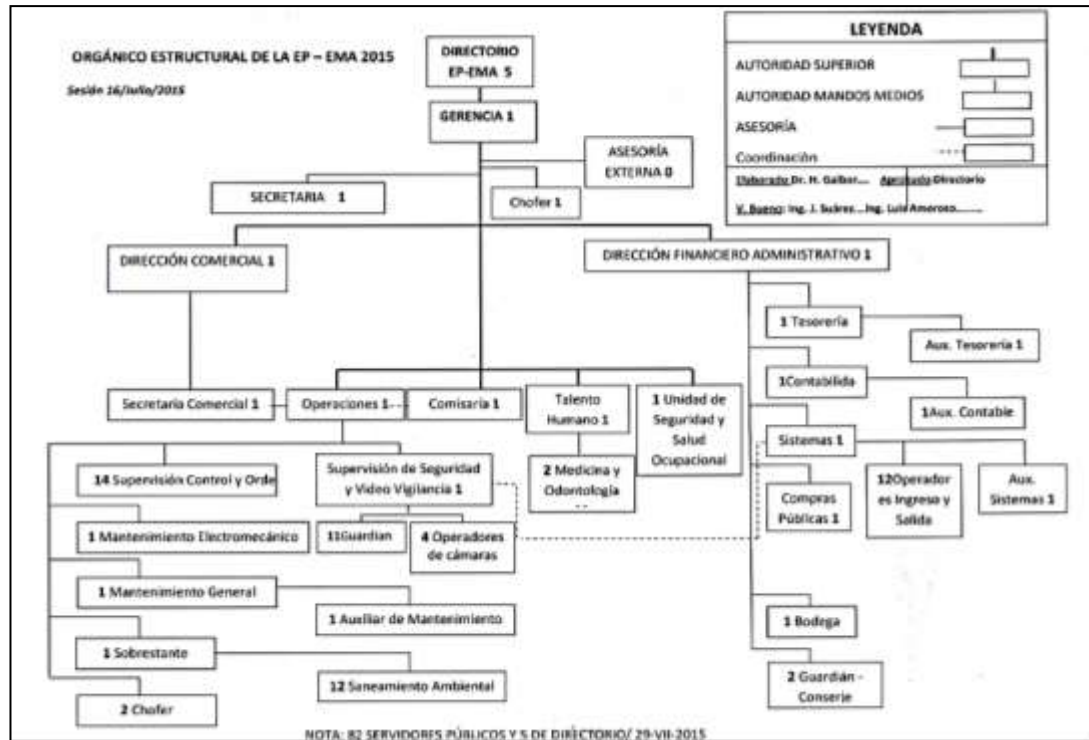


Figura 7 Orgánico estructural de la EP-EMA 2015

## 4.2.8 Mapa de procesos

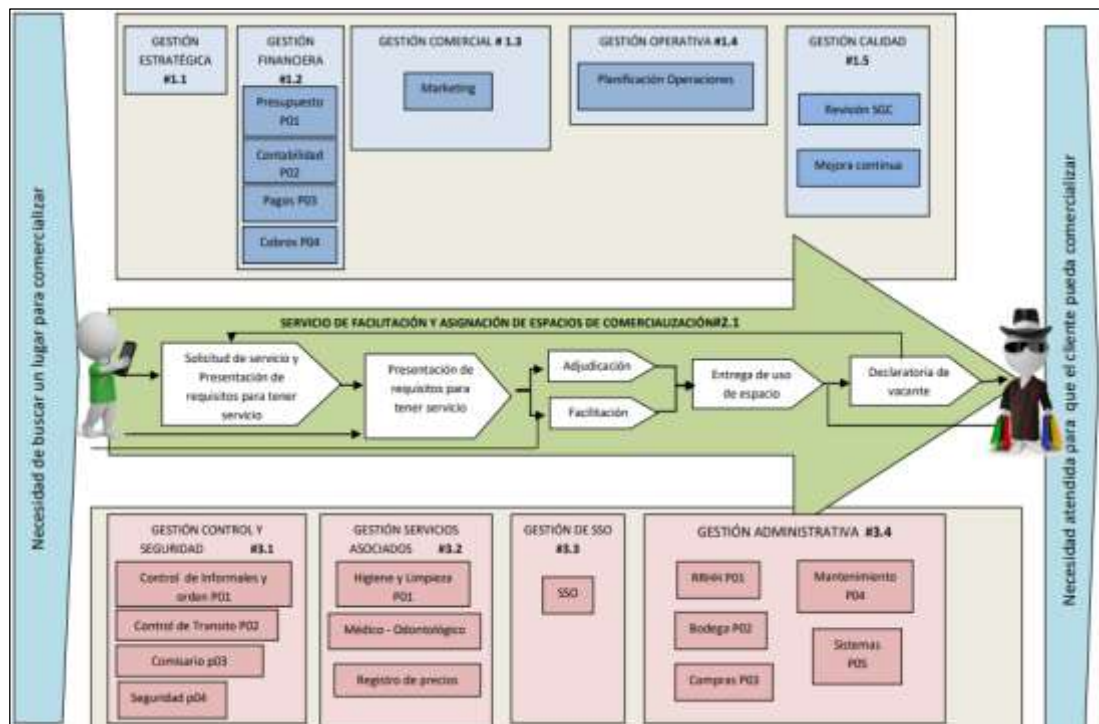


Figura 8 Mapa de procesos de la EP-EMA 2016



## **4.2.9 Caracterización de procesos**

### **Procesos gerenciales**

#### **Gestión Estratégica**

#### **Gestión Financiera**

- Presupuesto
- Contabilidad
- Pagos
- Cobros

#### **Gestión Comercial**

- Marketing

#### **Gestión Operativa**

- Planificación Operaciones

#### **Gestión Calidad**

- Revisión SGC
- Mejora continua

### **Procesos Operativos**

- Servicio de facilitación y asignación de espacios de comercialización

### **Procesos de Apoyo**

#### **Gestión Control y Seguridad**

- Control de Informales y orden
- Control de Tránsito
- Comisario
- Seguridad

#### **Gestión Servicios Asociados**

- Higiene y Limpieza
- Médico – Odontológico

- Registro de precios

## **Gestión de SSO**

### **Gestión Administrativa**

- RRHH
- Bodega
- Compras
- Mantenimiento
- Sistemas

#### **4.2.10 Listado de procedimientos**

**Tabla 5 Lista de procedimientos Norma ISO 9001:2008**

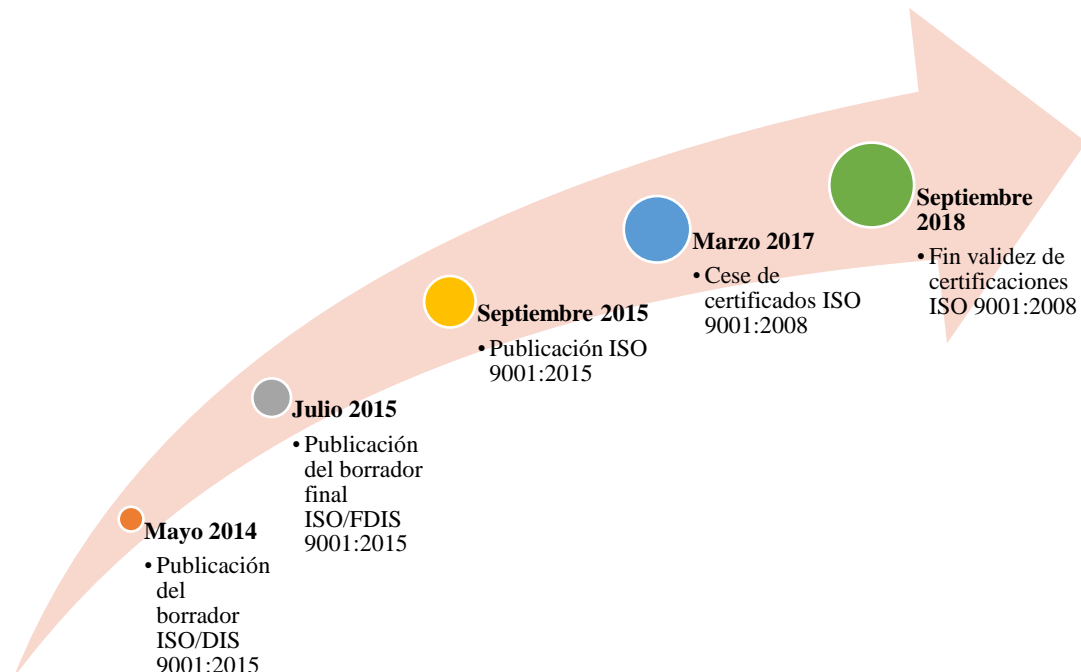
No.	Procedimientos
1	Revisión por la Dirección
2	Presupuesto
3	Contabilidad
4	Pagos
5	Pago de nómina
6	Cobros
7	Marketing
8	Planificación de operaciones
9	Mejoramiento continuo
10	Servicio de facilitación y adjudicación de espacios de comercialización
11	Declaratoria de vacantes
12	Control por deuda
13	Control de asistencia
14	Control de informales y orden
15	Control de Tránsito
16	Comisaría
17	Cobro de multa
18	Seguridad

19	Monitoreo
20	Servicio médico-odontológico
21	Campaña de prevención para comerciantes
22	Emergencia médica
23	Atención CIBV
24	Higiene y limpieza de la Empresa
25	Registro de precios
26	Seguridad y salud en el trabajo
27	Selección, contratación e inducción del personal a nombramiento
28	Mejoramiento de la competencia del personal
29	Evaluación del desempeño
30	Manejo de bienes
31	Mantenimiento
32	Sistema automatizado de peaje
33	Mantenimiento de hardware y software correctivo
34	Mantenimiento de hardware y software preventivo
35	Compras públicas
36	Compras por catálogo electrónico
37	Compras por ínfima cuantía
38	Compra de bienes y servicios no normalizados
39	Compra de servicios de consultorías
40	Compras por cotización de obras
41	Compras por menor cuantía de obras
42	Compras por régimen especial
43	Compras por subasta inversa

#### **4.3 TRANSICIÓN DE LA NORMA ISO 9001 DE LA VERSIÓN 2008 A LA VERSIÓN 2015**

Las entidades certificadas dispondrán de un periodo de transición para implementar los cambios de su sistema de gestión que finaliza en septiembre de 2018.

Por otro lado, en marzo de 2017 dejan de emitirse nuevos certificados respecto de esa norma, que a partir de esa fecha cualquier primera certificación será ya necesariamente respecto de la versión 2015 [24].



**Figura 9 Cronología de la transición hacia la nueva ISO 9001:2015 [24]**

### 4.3.1 Estructura de ISO 9001:2015

Uno de los cambios más destacados de la versión 2015 de ISO 9001 respecto de la versión de 2008 es el cambio a la estructura llamada Alto Nivel, establecida por ISO. La tabla 6, se muestra las diferencias entre la estructura ISO 9001:2008 y 9001:2015.

**Tabla 6 Estructura ISO 9001:2008 y 9001:2015**

ISO 9001 :2008	ISO 9001:2015
1. Objeto y campo de aplicación	1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas	2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones	3. Términos y definiciones
4. Sistema de gestión de la calidad	4. Contexto de la organización
5. Responsabilidad de la dirección	5. Liderazgo
6. Gestión de los recursos	6. Planificación
7. Realización del producto	7. Apoyo
8. Medición, análisis y mejora	8. Operación
	9. Evaluación del desempeño
	10. Mejora

### 4.3.2 Matrices de correlación de ISO 9001:2008 a 9001:2015

**Tabla 7 Matriz de correlación de ISO 9001:2008 a 9001:2015 - 4. Sistema de Gestión de la Calidad**

REQUISITOS ISO 9001:2008	REQUISITOS ISO 9001:2015
4. Sistema de Gestión de la Calidad	4. Contexto de la organización
4.1 Requisitos generales	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
4.2 Requisitos de la documentación	7.5 Información documentada
4.2.1 Generalidades	7.5.1 Generalidades
4.2.2 Manual de la calidad	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad
	7.5.1 Generalidades
	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
4.2.3 Control de los documentos	7.5.2 Creación y actualización
	7.5.3 Control de la información documentada
4.2.4 Control de los registros	7.5.2 Creación y actualización
	7.5.3 Control de la información documentada

**Tabla 8 Matriz de correlación de ISO 9001:2008 a 9001:2015 - 5. Responsabilidad de la dirección**

REQUISITOS ISO 9001:2008	REQUISITOS ISO 9001:2015
5. Responsabilidad de la dirección	5. Liderazgo
5.1 Compromiso de la dirección	5.1 Liderazgo y compromiso
	5.1.1 Generalidades
5.2 Enfoque al cliente	5.1.2 Enfoque al cliente
5.3 Política de la calidad	5.2 Política
5.4 Planificación	6. Planificación
5.4.1 Objetivos de la calidad	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad	6. Planificación
	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
	6.3 Planificación de los cambios
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	5. Liderazgo
5.5.2 Representante de la dirección	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización
5.5.3 Comunicación interna	7.4 Comunicación
5.6 Revisión por la dirección	9.3 Revisión por la Dirección
5.6.1 Generalidades	9.3 Revisión por la Dirección
5.6.2 Información de entrada para la	9.3 Revisión por la Dirección

revisión	
5.6.3 Resultados de la revisión	9.3 Revisión por la Dirección

**Tabla 9 Matriz de correlación de ISO 9001:2008 a 9001:2015 - 6. Gestión de los recursos**

REQUISITOS ISO 9001:2008	REQUISITOS ISO 9001:2015
6. Gestión de los recursos	7.1 Recursos
6.1 Provisión de recursos	7.1.1 Generalidades
	7.1.2 Personas
6.2 Recursos humanos	7.2 Competencia
6.2.1 Generalidades	7.2 Competencia
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia	7.2 Competencia
	7.3 Toma de conciencia
6.3 Infraestructura	7.1.3 Infraestructura
6.4 Ambiente de trabajo	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

**Tabla 10 Matriz de correlación de ISO 9001:2008 a 9001:2015 - 7. Realización del producto**

REQUISITOS ISO 9001:2008	REQUISITOS ISO 9001:2015
7. Realización del producto	8. Operación
7.1 Planificación de la realización del producto	8.1 Planificación y control operacional
7.2 Procesos relacionados con el cliente	8.2 Requisitos para productos y servicios
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	8.2.2 Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	8.2.3 Revisión de los requisitos relativos a los productos y servicios
7.2.3 Comunicación con el cliente	8.2.1 Comunicación con el cliente
7.3 Diseño y desarrollo	8.5 Producción y provisión del servicio
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios
	8.3.1 Generalidades
	8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo	8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo	8.3.4 Controles del diseño y desarrollo
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo	8.3.4 Controles del diseño y desarrollo
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo	8.3.4 Controles del diseño y desarrollo
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo	8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo
7.4 Compras	8.4 Control de los procesos, productos y servicios

	suministrados externamente
7.4.1 Proceso de compras	8.4.1 Generalidades
7.4.2 Información de las compras	8.4.3 Información para los proveedores externos
7.4.3 Verificación de los productos comprados	8.6 Liberación de los productos y servicios
7.5 Producción y prestación del servicio	8.5 Producción y provisión del servicio
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
	8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
7.5.3 Identificación y trazabilidad	8.5.2 Identificación y trazabilidad
7.5.4 Propiedad del cliente	8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externo
7.5.5 Preservación del producto	8.5.4 Preservación
7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

**Tabla 11 Matriz de correlación de ISO 9001:2008 a 9001:2015 - 8. Medición, análisis y mejora**

REQUISITOS ISO 9001:2008	REQUISITOS ISO 9001:2015
8. Medición, análisis y mejora	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
8.1 Generalidades	9.1.1 Generalidades
8.2 Seguimiento y medición	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
8.2.1 Satisfacción del cliente	9.1.2 Satisfacción del cliente
8.2.2 Auditoría interna	9.2 Auditoría interna
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	9.1.1 Generalidades
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	8.6 Liberación de los productos y servicios
8.3 Control del producto no conforme	8.7 Control de las salidas no conformes
8.4 Análisis de datos	9.1.3 Análisis y evaluación
8.5 Mejora	10. Mejora
8.5.1 Mejora continua	10.3 Mejora continua
8.5.2 Acción correctiva	10.2 No conformidad y acción correctiva
8.5.3 Acción preventiva	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades



**IMPLANTACIÓN DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE  
CALIDAD EN LA EMPRESA  
PÚBLICA – EMPRESA  
MUNICIPAL MERCADO  
MAYORISTA AMBATO  
ISO 9001:2015**




**Tabla 12 Análisis de evidencia para ISO 9001:2015**

<b>Actividad propuesta</b>	<b>Evidencia</b>	<b>Página</b>
<b>4. Contexto de la organización</b>		
Identificación de los factores internos y externos	Mapa estratégico	241
Necesidades y expectativas de las partes interesadas	Registro de partes interesadas	242
Determinación del alcance del SGC	Manual de calidad	41
Identificación de los procesos de la organización	Mapa de procesos	243
<b>5. Liderazgo</b>		
Establecimiento de la política de calidad	Política integrada de calidad y SST	244
Comunicación de la política de calidad	Registro de asistencia a capacitación	309
<b>6. Planificación</b>		
Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Registro para caracterización de procesos	300
Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Registro de objetivos de calidad	240
Planificación de los cambios del SGC	Tablas de control de cambios	98
<b>7. Apoyo</b>		
Determinar las personas necesarias para el SGC	Manual de funciones	52
Infraestructura necesaria para la operación de procesos	Distribución de la Empresa	22
Ambiente para la operación de los procesos	En sitio	
Conocimientos de la organización	Manual de funciones	52
Definición de la competencia de las personas	Manual de funciones	52
Toma de conciencia	Registro de asistencia a capacitación	309
Determinación de métodos de comunicación	Registro para caracterización de procesos	300
Tratamiento de la información documentada ID	Procedimiento para el control de la ID	91
<b>8. Operación</b>		
Planificación y control operacional	Registro para caracterización de procesos	300
Comunicación con el cliente	En sitio	
Determinación de los requisitos para el servicio	Procedimiento para la adjudicación	129
Revisión de los requisitos para los productos y servicios	Procedimiento para la adjudicación	129
Cambios en los requisitos para los productos y servicios	Procedimiento para la adjudicación	129
Evaluación, selección y desempeño de los proveedores	Procedimiento para el seguimiento a desempeño de proveedores	235
Verificación de las adquisiciones	Procedimiento para manejo de bienes	217
Información para los proveedores externos	Procedimiento para el seguimiento a desempeño de proveedores	235
Control de la producción y de la provisión del servicio	Procedimiento para el control de informales y orden	142
Identificación y trazabilidad	Procedimiento para la adjudicación	129
Propiedad de los clientes o proveedores externos	Procedimiento para la adjudicación	129
Actividades posteriores a la entrega	Procedimiento para el control de informales y orden	142
Liberación de los productos y servicios	Procedimiento para la adjudicación	129
Control de las salidas no conformes	Procedimiento para acciones correctivas	116
<b>9. Evaluación del desempeño</b>		
Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Procedimiento para el seguimiento a desempeño de proveedores	235
Satisfacción del cliente	Encuestas de satisfacción del cliente	271
Análisis y evaluación	Tabulación de encuestas	275
Auditoría interna	Procedimiento para auditorías internas	108
Revisión por la dirección	Procedimiento de revisión por la Dirección	87
<b>10. Mejora</b>		
Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora	Registro de mejora continua	308
No conformidad y acción correctiva	Procedimiento para acciones correctivas	116
Mejora continua	Registro de mejora continua	308

# 4.4 MANUAL DE CALIDAD DE LA EP-EMA




	<b>Manual de calidad</b>		<b>Revisión:</b> 2018-08-27
	<b>Código:</b> EMA-CLD-DCM-02	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 2 de 11

## 1. Información de la Empresa

Hace 19 años el comercio de los productos agrícolas de Ambato y Tungurahua se lo realizaba en plazas tradicionales como la Primero de Mayo, Colón, Pachano, Urbina, Dolorosa, Simón Bolívar, entre otras, que se encuentren en el casco urbano de la ciudad; con el paso del tiempo, el crecimiento de la producción agrícola fue ocasionando congestionamiento, desorden urbano, inseguridad, insalubridad, entre otros males, en sus alrededores. Como medida de solución hace 25 años se realizaron los estudios con miras a construir un centro de acopio lo suficientemente grande y funcional que unifique la comercialización agrícola, hasta concluir la primera fase en 1996 y la segunda fase en el año 2000. El 29 de octubre de 2010 inicia su operación la naciente Empresa Pública - Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato EP-EMA, con autonomía administrativa financiera, pasando de ser una unidad municipal, a ser Empresa Pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato GADMA, con lo que ha podido solucionar falencias y dar agilidad a las acciones de cambio e innovación.

Luego de haber transcurrido cuatro años de la gestión autónoma de la EP-EMA, es necesario actualizar las perspectivas de funcionamiento de la Empresa, con una proyección futurista que les permita adaptarse al cambio y guiar la gestión hacia la consolidación del centro de acopio y distribución más grande del Ecuador. La EP-EMA está encaminando todas sus acciones a dar un mejor servicio a sus usuarios, transparentando la gestión financiera, administrativa y operativa, para lo cual cuenta con un equipo comprometido, identificado con la organización en pro de su éxito, equipo que además se ha compenetrado con el uso eficiente de las herramientas administrativas que se requieren para ser altamente competitivos.

La EP-EMA se está redefiniendo, con el único fin de poder lograr su misión bajo un nuevo esquema administrativo, tratando de solucionar los problemas que se han suscitado a lo largo de estos casi 23 años de funcionamiento.

	<b>Manual de calidad</b>		<b>Revisión:</b> 2018-08-27
	<b>Código:</b> EMA-CLD-DCM-02	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 3 de 11

## 2. Alcance y exclusiones del SGC

### 2.1. Alcance

El SGC que se ha implementado en la EP-EMA está basado en la norma ISO 9001:2015 y aplica a los procesos que ocurren en las instalaciones del mercado mayorista, ubicada en la ciudad de Ambato, y relacionados con la prestación del SERVICIO DE FACILITACIÓN Y ASIGNACIÓN DE ESPACIOS DE COMERCIALIZACIÓN.

### 2.2. Exclusiones


- Se excluye el apartado 8.4.1 b) de la norma internacional ISO 9001:2015 "Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización", puesto que, los espacios entregados para comercialización por parte de la Empresa, se lo realiza de manera directa sin necesidad o ayuda de proveedores externos.

## 3. Misión



**Figura 10 Representación de la misión Institucional**

Brindar facilidades técnicas y tecnológicas, prácticas e innovadoras, para garantizar el acopio y la comercialización de productos agroalimenticios con excelente calidad, a los mejores precios y en gran escala.

	<b>Manual de calidad</b>		<b>Revisión:</b> 2018-08-27
	<b>Código:</b> EMA-CLD-DCM-02	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 4 de 11

## 4. Visión



**Figura 11 Representación de la visión Institucional**

Ser una Empresa proactiva en la gestión comercial, que vincula a todos los actores estratégicos de la cadena agroalimentaria, usando una Gestión Integral de excelencia que es referente a nivel nacional e internacional.

## 5. Valores y principios

### 5.1. Respeto


Relacionado con la no discriminación, ni ofensa a las personas por su forma de pensar y sus decisiones, siempre y cuando dichas decisiones no causen ningún daño, ni afecten o irrespeten a los demás.

### 5.2. Excelencia

Referido a aquello que está por encima del estándar y que posee escasas falencias o puntos débiles, puede tratarse de un producto o servicio de calidad probada o innovador.

### 5.3. Trabajo en equipo

Personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común. Esta cooperación se refiere al hecho de que cada miembro del equipo aporte con ideas, y soluciones de manera libre y espontánea, se interese por el progreso de los otros, ejecute acciones coordinadas y evalúe los resultados de sus acciones.

	<b>Manual de calidad</b>		<b>Revisión:</b> 2018-08-27
	<b>Código:</b> EMA-CLD-DCM-02	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 5 de 11

#### **5.4. Honradez**

Actuar en forma honesta requiere de un apego a la verdad que va más allá de las intenciones. Son aquellas personas que no actúan en función de sus propios intereses.

#### **5.5. Compromiso con la calidad**

Alcanzarla se convierte en una estrategia de vitalidad a largo plazo. Nada debe escapar al proceso, con miras al logro de la excelencia. La calidad es rentabilidad, productividad, participación en el mercado; es una serie de elementos que se conjugan de manera coordinada y que en conjunto significan el éxito empresarial.

### **6. Sistema de Gestión de Calidad SGC**


#### **6.1. Política integrad de calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo SST**

La Empresa Pública - Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato (EP-EMA), proporciona servicios de facilitación y adjudicación de espacios para la comercialización de los productos de la cadena agroalimentaria, cuyas acciones diarias son ejecutadas para la satisfacción de clientes, cuyos principios son:

- Lealtad y compromiso de nuestros colaboradores.
- Impulsar la mejora continua de nuestros sistemas de calidad y seguridad y salud en el trabajo.
- Promover la cultura organizacional y buenos hábitos en los actores que operan dentro de la EP-EMA.
- Respetar los requisitos legales vinculados con la calidad, la seguridad y salud en el trabajo y los que le fueran aplicables a nuestro giro de negocio.
- Sostenibilidad financiera de la EP-EMA, con una gestión eficiente de sus recursos.

#### **6.2. Objetivos de calidad**


- Asegurar la disponibilidad de personal motivado y competente.

	<b>Manual de calidad</b>		<b>Revisión:</b> 2018-08-27
	<b>Código:</b> EMA-CLD-DCM-02	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 6 de 11

- Afianzar la sostenibilidad financiera de la Empresa.
- Mejorar el nivel de información en relación al contexto de la EP-EMA.
- Asegurar la satisfacción del cliente, respecto al proceso de adjudicación.
- Fortalecer la organización en la comercialización por tipo de producto.
- Mantener un adecuado proceso comunicacional interno.
- Proporcionar un adecuado nivel de seguridad.
- Garantizar una limpieza adecuada en todos los espacios de la Empresa.

### **6.3. Indicadores de calidad**

- Índice de puestos adjudicados.
- Índice de ocupación.
- Ejecución presupuestaria.
- Eficacia de la declaración al SRI.
- Tasa de pago a proveedores.
- Índice de reclamos por pago de nómina.
- Eficacia del cumplimiento con el IESS.
- Índice de recuperación de cartera.
- Cumplimiento del plan comercial.
- Índice de cumplimiento de acuerdos planteados en las reuniones gerenciales.
- Índice de ejecución de las acciones de mejora.
- Índice de eficacia en la ejecución de proyectos.

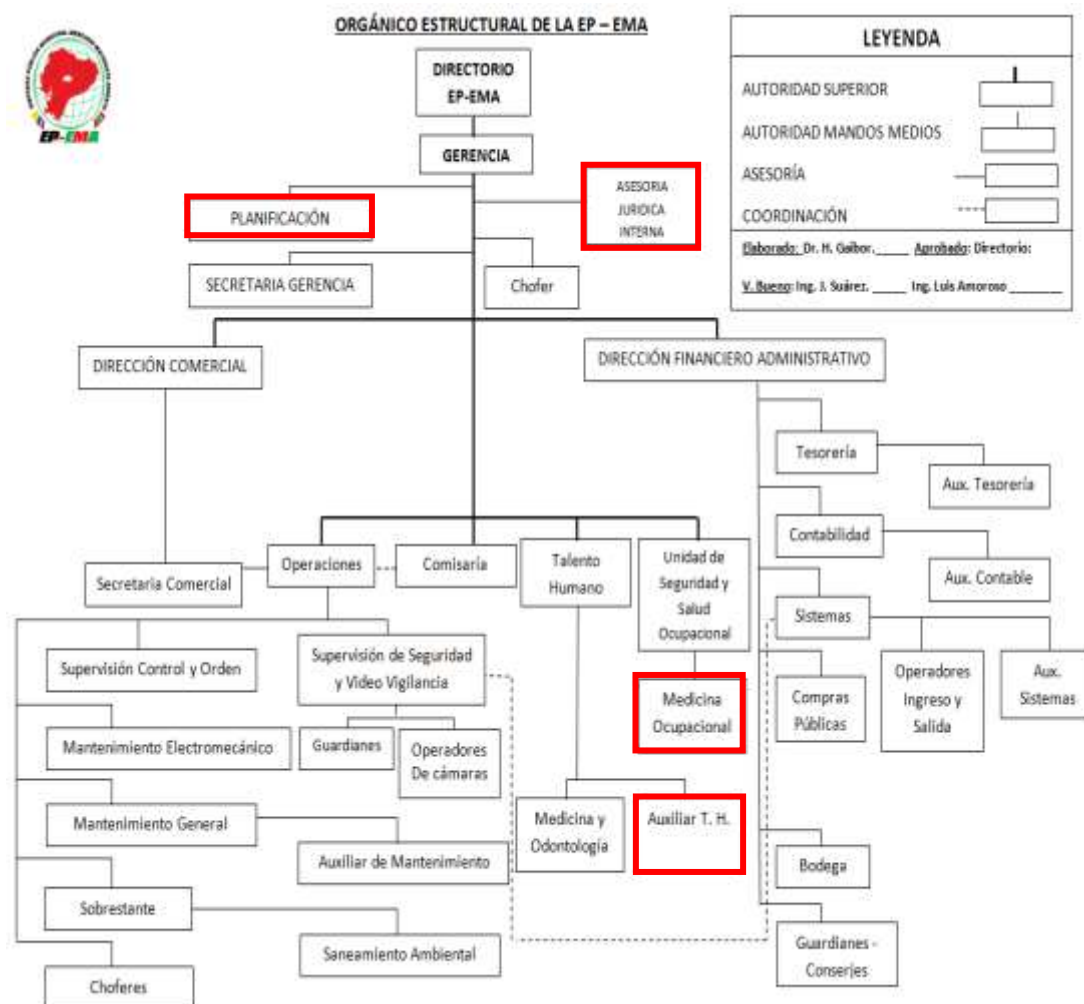
	<b>Manual de calidad</b>		<b>Revisión:</b> 2018-08-27
	<b>Código:</b> EMA-CLD-DCM-02	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 7 de 11

- Índice de eficiencia en la ejecución de proyectos.
- Indicador nivel de cumplimiento del plan operativo.
- Índice de cumplimiento del plan de control de informales.
- Índice de cumplimiento del plan de operativo de control.
- Índice resolución de casos.
- Índice de sanciones en un periodo.
- Índice de novedades delictivas (detectadas por video cámaras).
- Índice de satisfacción del cliente respecto a seguridad.
- Índice de cumplimiento de la planificación.
- Índice de satisfacción de cliente en cuanto a limpieza.
- Índice de cobertura.
- Informes presentados dentro del tiempo establecido.
- Índice promedio de evaluación del desempeño.
- Índice de conciliación.
- Índice de rotación de inventarios.
- Índice de cobertura de compras.
- Índice de desempeño de proveedores.
- Índice de atención de mantenimiento.
- Índice de quejas de usuario.
- Índice de respuesta de atención de mantenimiento.



- Índice de disponibilidad de equipos (Tiempo de respuesta por tipo de daño).
- Índice de caídas de servicio de equipos tecnológicos de equipos inventariados.
- Índice de frecuencia.
- Índice de gravedad.
- Tasa de riesgos.

## 7. Organigrama



**Figura 12 Organigrama de la Empresa 2018**

## 8. Mapa de procesos

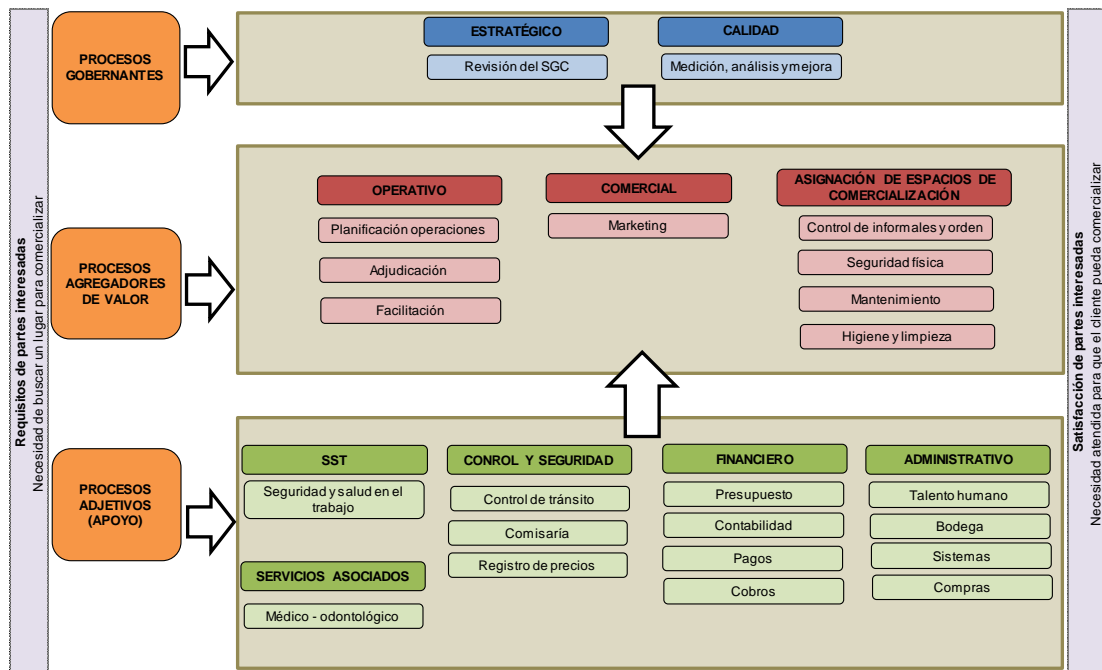


Figura 13 Mapa de procesos de calidad EP-EMA 2019

### 8.1. Procesos gobernantes

#### 8.1.1. Estratégico

- Revisión del SGC.


#### 8.1.2. Calidad

- Medición, análisis y mejora.

### 8.2. Procesos agregadores de valor

#### 8.2.1. Operativo

- Planificación operaciones.
- Adjudicación.
- Facilitación.

	<b>Manual de calidad</b>		<b>Revisión:</b> 2018-08-27
	<b>Código:</b> EMA-CLD-DCM-02	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 10 de 11

### **8.2.2. Comercial**

- Marketing.

### **8.2.3. Asignación de espacios de comercialización**

- Control de Informales y orden.
- Seguridad física.
- Mantenimiento.
- Higiene y limpieza.

### **8.3. Procesos adjetivos (apoyo)**

#### **8.3.1. SST**

- Seguridad y salud en el trabajo.

#### **8.3.2. Servicios Asociados**


- Médico - odontológico.

#### **8.3.3. Control y seguridad**

- Control de tránsito.
- Comisaría.
- Registro de precios.

#### **8.3.4. Financiero**

- Presupuesto.
- Contabilidad.
- Pagos.
- Cobros.

	<b>Manual de calidad</b>		<b>Revisión:</b> 2018-08-27
	<b>Código:</b> EMA-CLD-DCM-02	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 11 de 11

### 8.3.5. Administrativo

- Talento humano.
- Bodega
- Sistemas.
- Compras.

### 9. Control de cambios respecto a la versión anterior

Apartado	Aumento	Modificación	Eliminación
1.		X	
2.		X	
6.		X	
7.		X	
8.		X	
9.	X		
10.	X		

### 10. Firmas de responsabilidad

Elaborado por: Ing. Víctor H. Sánchez B. Planificación y SGC	Revisado por: Ing. Jacobo Suárez Tapia Gerente General
--	--

# 4.5 MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS DE LA EP-EMA



El siguiente manual de descripción de funciones está desarrollado de acuerdo a la distribución jerárquica del organigrama funcional vigente en la EP-EMA, es decir, primero se describen las funciones de las autoridades superiores, después las autoridades con mandos medios y finalmente las funciones de la parte asesora de la Empresa.

## **AUTORIDAD SUPERIOR**

### **DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 1**

#### **GERENTE**

**Departamento/Área:** Gerencia

**Denominación del Puesto/Jefe Superior Inmediato:** Presidente del Directorio/  
Alcalde

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Director (a) Financiero (a), Director (a) Comercial, Jefe (a) de Talento Humano, Jefe de operaciones, Asistente de gerencia.

**Puesto de Reemplazo:** Director (a) Financiero

#### **Funciones en orden de importancia:**

1. Representar legalmente a la empresa.
2. “Cumplir hacer cumplir la ley, reglamentos y demás normativa aplicable, incluidas las resoluciones emitidas por el Directorio.
3. Mantener los procesos de manejo de la bolsa de productos, relaciones y comunicaciones con mercados municipales mayoristas del Ecuador.
4. Suscribir las alianzas estratégicas aprobadas por el directorio.
5. Administrar la Empresa, ver por su eficiencia empresarial e informar al Directorio trimestralmente o cuando sea solicitado por este, sobre los resultados de los planes, proyectos y presupuestos, en ejecución o ya ejecutados.
6. Presentar al directorio los estados financieros.
7. Preparar y expedir reglamentos de su competencia, que se demandaren.

8. Aprobar el Presupuesto General Anual de la EP-EMA.

**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Tercer Nivel Ingeniero (a) en Administración, Doctor (a) y/o afines.

**Experiencia en:** Labores Administrativas - Financieras de preferentemente en sector público mínimo 2 años.

**DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 2**

**DIRECTOR (A) COMERCIAL**

**Departamento/Área:** Dirección Comercial

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Gerente

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Secretaria (o)

**Puesto de Reemplazo:** Jefe de operaciones

**Funciones en orden de importancia:**

1. Elaborar el “Plan Anual de Comercialización”.
2. Realizar el control general diario del ingreso de productos nacionales y extranjeros al Mercado.
3. Revisión diaria de la variación de precios.
4. Vigilar, controlar y ejecutar políticas de comercialización del ingreso de los diferentes productos agrícolas al mercado.
5. Elaboración de reportes mensuales a Gerencia sobre: el avance del Plan de Comercialización.
6. Aplicar la Ordenanza y Reglamento Interno de la EP-EMA en las acciones de comerciantes, productores, introductores y personal.
7. Fijación de precios en la base la Oferta- Demanda y a los datos estadísticos.
8. Revisar y verificar los procesos de embalaje y transporte de productos.
9. Realizar estudios de mercado para la captación de nuevos usuarios nivel nacional e internacional

**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Tercer Nivel Ingeniero (a) en Administración y Marketing y/o Ingeniero (a) en Alimentos.

**Experiencia en:** Áreas comerciales en empresas de comercialización de productos de consumo masivo mínimo 1 año.

**DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 3**

**DIRECTOR (A) FINANCIERO (A)**

**Departamento/Área:** Dirección Financiera

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Gerente

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Contador (a), Tesorero (a), Analista de Compras Públicas.

**Puesto de Reemplazo:** Contador (a)

**Funciones en orden de importancia:**

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar el correcto funcionamiento de la Dirección y de las áreas de trabajo bajo su cargo.
2. Elaborar el plan operativo anual en coordinación con las dependencias y controlar su ejecución; así como la planificación, elaboración y ejecución del presupuesto.
3. Formular e implantar esquemas de control financiero, sujetos a las disposiciones legales vigentes para el caso.
4. Comprobar la legalidad y veracidad de los informes financieros y contables, en cuanto a exactitud y procedencia de gastos y supervisara correcta administración económica de la empresa.
5. Preparar el POA, su ejecución, evaluación y sus modificaciones en coordinación con el área de Contabilidad, Tesorería, Sistema automatizado de Peaje y demás dependencias de la empresa.



**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Tercer Nivel o Cuarto Nivel, Doctor (a) y/o Ingeniero (a) en Contabilidad y Auditoría o afines.

**Experiencia en:** Dirección y administración en el sector público, conocimientos de tributación, dominio de leyes, normas y reglamentos, manejo completo de office de manera especial en sector público mínimo 1 año.

**DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 4**

**JEFE DE OPERACIONES**

**Departamento/Área:** Operaciones

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Gerente

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Supervisores de control y orden, Supervisor de Seguridad, Supervisor de Mantenimiento General, Auxiliar de Mantenimiento Electromecánico, Supervisor de Higiene y Saneamiento Ambiental y Choferes Operativos

**Puesto de Reemplazo:** Director (a) Comercial

**Funciones en orden de importancia:**

1. Control del personal de: higiene y saneamiento ambiental; supervisores; personal de mantenimiento eléctrico y general y choferes de carga frontal.
2. Supervisar los trabajos que realizan diariamente el personal de mantenimiento eléctrico y general.
3. Control administrativo de los choferes de vehículos de la EP-EMA.
4. Controlar el catastro gráfico de comerciantes.
5. Informar a Gerencia en el caso de existir puestos vacantes, si los hubiere solicitar que se realicen las respectivas convocatorias para receptar solicitudes de las personas que deseen acceder a un puesto en el mercado.
6. Planificar con el equipo de higiene las labores a realizar para obtener una buena imagen y aseo de la EP-EMA.

7. Coordinar con los comerciantes para mejorar el control del comercio informal dentro del mercado.
8. Organizar y planificar diariamente operativos de control del tránsito vehicular conjuntamente con Supervisores de Control y Orden.

**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Tercer Nivel de preferencia Ingeniero (a) en Administración de empresas.

**Experiencia en:** Labores operativas preferentemente en empresas publicas mínimo 1 año.

**DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 5**

**COMISARIO**

**Departamento/Área:** Comisaria

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Gerente

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Ninguno

**Puesto de Reemplazo:** Director (a) Comercial/Jefe Operativo

**Funciones en orden de importancia:**

1. Representar a la empresa en los trámites de índole jurídico y de manera integral en todos los procedimientos y juicios en los que sea parte la EP-EMA.
2. Dar el seguimiento a todos los trámites de medidas de protección, ayuda, asistencia y atención que sean necesarios para garantizar la integridad física y psíquica de las víctimas por diferentes circunstancias.
3. Vigilar la efectiva protección y goce de los derechos de los servidores públicos con las diferentes autoridades y funcionarios en todas y cada una de las etapas de un proceso.
4. Llevar un registro puntual de las acciones realizadas y formar un expediente de cada caso.

5. Dirigir los operativos de control y orden a comerciantes.

**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Doctor (a) o Abogado (a) en Jurisprudencia.

**Experiencia en:** Labores de comisaría de preferencia en empresas publicas mínimo 1 año y acreditar en materia laboral, Código de Trabajo, LOSEP, LOEP, mediación y arbitraje.

**DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 6**

**JEFE (A) DE TALENTO HUMANO**

**Departamento/Área:** Talento Humano

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Gerente

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Odontólogo (a), Médico General, Auxiliar de Talento Humano.

**Puesto de Reemplazo:** Gerente

**Funciones en orden de importancia:**

1. Responsable de cumplir y hacer cumplir en materia de la administración del Talento Humano de la EP-EMA las disposiciones legales siguientes: La ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), Código de Trabajo, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), Ministerio del Trabajo, Directorio y Gerencia de la EP-EMA y Leyes conexas Reglamento Interno del Personal de la EP-EMA.
2. Administrar, custodiar y mantener la documentación legal y expedientes del personal de la EP-EMA.
3. Organizar y planificar las labores del departamento de Talento Humano.
4. Procesar en el sistema los Ingresos (Contratos), Salidas (Actas de Finiquito) Ministerio del Trabajo y el IESS (Avisos de Entrada – Salida, etc.), Control de asistencia y utilización de uniformes.
5. Elaborar y aplicar el Cronograma Anual de Capacitación.

**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Doctor(a), Ingeniero(a) en Administración con especialidad en Talento Humano y/o Psicólogo Industrial.

**Experiencia en:** Administración del Talento Humano de preferencia en empresas públicas mínimo 1 año.

**DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 7**

**TÉCNICO RESPONSABLE DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD  
OCUPACIONAL**

**Departamento/Área:** Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Gerente

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Médico Ocupacional

**Puesto de Reemplazo:** Medico Ocupacional

**Funciones en orden de importancia:**

1. Identificar y evaluar los factores de riesgo físico, mecánico, químico biológico, ergonómico y psicosocial inherentes de cada puesto de trabajo.
2. Participar en la programación de la inducción, información, capacitación y adiestramiento de los trabajadores.
3. Planificar y coordinar con el responsable del departamento de Talento Humano – Médico Ocupacional los planes y programas sobre seguridad y salud en el trabajo de la EP-EMA.
4. Informar al área de Riesgos del Trabajo del IESS en coordinación con Talento Humano los accidentes de trabajo que sucedieren en la empresa, en un tiempo máximo de diez días laborables luego de ocurrido el siniestro.
5. Investigar los accidentes de trabajo cuando ocurran.
6. Reportar a través de estadísticas la accidentabilidad anualmente a riesgos de trabajo de IESS.
7. .

**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Tercer Nivel Ingeniero (a) Industrial, Mecánico ocupacional, Maestría en Seguridad y Salud Ocupacional y/o cursos de Seguridad y Salud Ocupacional.

**Experiencia en:** Seguridad y Salud en empresas públicas y/o privadas en el trabajo mínimo 1 año.

**AUTORIDAD MANDOS MEDIOS**

**DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 8**

**ANALISTA DE PLANIFICACIÓN Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**Departamento/Área:** Planificación – S.G.C

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Gerente

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Ninguno

**Puesto de Reemplazo:** Responsable de seguridad industrial y salud ocupacional

**Funciones en orden de importancia:**

1. Proponer Planes, Directrices, Resoluciones y/o Procedimientos que se requieran para adecuar el desempeño y respuesta de la empresa a los requerimientos de los objetivos estratégicos.
2. Cumplir en coordinación con la Gerencia, Comité y responsables de los procesos de S.G.C, la obtención de la certificación de la Norma de Calidad ISO 9001.
3. Implementar, mantener y asegurar la mejora continua del S.G.C en la EP-EMA.
4. Revisar, registrar y custodiar toda la documentación del S.G.C procedente de todas las áreas responsables.
5. Participar en el análisis de las no conformidades identificadas en el S.G.C.

**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Tercer Nivel/ ingeniero (a) en cualquier especialidad de preferencia con Maestría en planificación y/o gestión de calidad.

**Experiencia en:** Planificación y sistemas de gestión de calidad, conocimiento en la aplicación de normas de calidad ISO 9001 en empresas públicas de preferencia, mínimo 1 año.

**DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 9**

**ASISTENTE DE GERENCIA**

**Departamento/Área:** Gerencia

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Gerente

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Ninguno

**Puesto de Reemplazo:** Secretaria (o) Comercial-Operativa

**Funciones en orden de importancia:**

1. Brindar a Gerencia apoyo en todas las tareas encomendadas.
2. Redactar contestaciones a nivel directivo y ejecutivo de la EP-EMA; así como en el área jurídica, financiera, operativa y administrativa, a las diferentes instituciones y usuarios del Mercado Mayorista.
3. Redacción de consultas jurídicas basadas en leyes, códigos, reglamentos y demás cuerpos legales.
4. Custodia de documentos importantes para el buen funcionamiento de la EPEMA, tanto de archivo pasivo como de archivo activo.
5. Realización de Resoluciones Administrativas de Gerencia.
6. Atención al cliente, para solucionar conflictos de comerciantes a nivel gerencial.
7. Solucionar conflictos, cuando estos llegan a la Gerencia.
8. Llevar el control de la agenda de Gerencia.

**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Técnico Superior en Secretariado o Título de Tercer Nivel en cualquier especialidad.

**Experiencia en:** Labores de Secretariado ejecutivo mínimo 1 año.

**DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 10**

**CHOFER DE GERENCIA**

**Departamento/Área:** Gerencia

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Gerente

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Ninguno

**Puesto de Reemplazo:** Chofer

**Funciones en orden de importancia:**

1. Conducir el vehículo de la gerencia con profesionalismo, acatando las disposiciones del Gerente, transportándolo a los lugares determinados y en los horarios que sean necesarios.
2. Realizar diariamente el respectivo chequeo del vehículo.
3. Comprobar y verificar el funcionamiento óptimo de todo el sistema mecánico del vehículo.
4. Conducir con profesionalismo, ética y respetando las normas de tránsito y del medio ambiente.
5. Demostrar excelentes relaciones humanas con los compañeros, usuarios de la EP-EMA y personas e instituciones de contacto

**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Bachiller, acreditar licencia profesional de conductor tipo “C” (conducción de vehículos del Estado).

**Experiencia en:** Experiencia en conducción mínimo de 1 año.

## **DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 11**

### **SECRETARIA (O) DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL - OPERATIVA**

**Departamento/Área:** Dirección Comercial–Operaciones

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Director (a) Comercial

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Ninguno

**Puesto de Reemplazo:** Asistente de gerencia

#### **Funciones en orden de importancia:**

1. Agendar las reuniones de la Dirección Comercial y Jefatura Operativa.
2. Redacción de documentos de la Dirección Comercial y Jefatura Operativa.
3. Elaboración diaria del listado de precios.
4. Elaboración de documentos internos de despacho de gasolina, orden es de movilización y de requerimiento.
5. Atención a usuarios de la EP-EMA.
6. Colaboración en la logística de temas de capacitación y asuntos sociales de la empresa.

#### **Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Bachiller en Comercio y Administración.

**Experiencia en:** Labores de secretaría mínimo 1 año.

## **DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 12**

### **SUPERVISOR (A) DE CONTROL Y ORDEN**

**Departamento/Área:** Operaciones

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Jefe de Operaciones

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Ninguno

**Puesto de Reemplazo:** Supervisor (a) de Control y Orden



**Funciones en orden de importancia:**

1. Asistencia de control y orden a los comerciantes catastrados.
2. Coordina acciones con el departamento financiero para el control de cartera vencida.
3. Control y verificación administrativa de las naves.
4. Control de la correcta utilización de los sitios asignados a los arrendatarios de las distintas naves.
5. Control diario de asistencia de comerciantes catastrados.
6. Control del peso de los diferentes productos de usuarios de la EP-EMA.

**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Tercer Nivel de preferencia Ingeniero (a) en Administración.

**Experiencia en:** Relaciones interpersonales, mercadeo de preferencia en sector público mínimo 1 año.

**DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 13**

**ASISTENTE DE MANTENIMIENTO ELECTROMECAÁNICO**

**Departamento/Área:** Operaciones

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Jefe de Operaciones

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Ninguno

**Puesto de Reemplazo:** Ninguno

**Funciones en orden de importancia:**

1. Elaborar el Plan Anual de Mantenimiento Electromecánico preventivo de la EPEMA.
2. Elaborar el plan semanal de actividades y presentar a la jefatura operativa.
3. Mantenimiento y reparación de:
  - Circuitos de iluminación de las naves.

- Circuitos eléctricos de las instalaciones.
  - Cuartos eléctricos de emergencia (grupo electrógeno).
  - Equipos eléctricos y mecánicos del SAP (Sistema Automatizado de Peaje) de la EP-EMA.
4. Operación y mantenimiento del sistema eléctrico, instalación de equipos eléctricos en los diferentes edificios de la EP-EMA.

**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Tecnólogo Electromecánico.

**Experiencia en:** Circuitos eléctricos, hidráulicos, generadores, redes eléctricas, mínimo 1 año.

**DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 14**

**SUPERVISOR DE MANTENIMIENTO GENERAL**

**Departamento/Área:** Operaciones

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Jefe de Operaciones

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Auxiliar de Mantenimiento

**Puesto de Reemplazo:** Auxiliar de Mantenimiento

**Funciones en orden de importancia:**

1. Realizar labores de plomería, albañilería, soldadura y pintura en general.
2. Realizar mantenimiento y arreglo físico de las diferentes naves de la EP-EMA.
3. Realizar núcleos: cocinas, bodegas, cubículos y baterías.
4. Proporcionar mantenimiento de: vías, veredas, infraestructura preventiva y correctiva.
5. Informar periódicamente las actividades técnicas y materiales a su Jefe Superior Inmediato.
6. Gestionar la adquisición de los materiales necesarios para las diferentes actividades.

7. Evaluar daños físicos en la EP-EMA.

**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Albañilería otorgado por el SECAP (artesanal).

**Experiencia en:** Labores físicas de mantenimiento general mínimo 1 año.

**DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 15**

**AUXILIAR DE MANTENIMIENTO GENERAL**

**Departamento/Área:** Operaciones

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Supervisor de mantenimiento general

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Ninguno

**Puesto de Reemplazo:** Supervisor de mantenimiento general

**Funciones en orden de importancia:**

1. Realizar labores de plomería, albañilería, soldadura y pintura en general bajo el control del supervisor de mantenimiento general.
2. Realizar mantenimiento y arreglo físico de las diferentes naves de la EP-EMA.
3. Realizar núcleos; cocinas, bodegas, cubículos y baterías.
4. Proporcionar mantenimiento de: vías, veredas, infraestructura preventiva y correctiva.
5. Informar periódicamente las actividades técnicas y materiales a su Jefe Superior Inmediato.
6. Evaluar daños físicos en la EP-EMA.

**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Albañilería otorgado por el SECAP (artesanal).

**Experiencia en:** Labores físicas de mantenimiento general mínimo 1 año.

## **DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 16**

### **SUPERVISOR DE HIGIENE Y SANEAMIENTO AMBIENTAL**

**Departamento/Área:** Operaciones

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Jefe de Operaciones

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Peones

**Puesto de Reemplazo:** Peón de Higiene y Saneamiento Ambiental.

#### **Funciones en orden de importancia:**

1. Elaborar el “Plan Operativo Anual de Limpieza y Saneamiento Ambiental”.
2. Controlar diariamente el trabajo de barrido, recolección y retiro de todos los residuos generados en la EP-EMA.
3. Realizar informes diarios de la cantidad de residuos recolectados.
4. Elaborar mensualmente un informe estadístico para plantear posibles mejoras.
5. Reportar al Supervisor de Control y Orden correspondiente sobre los usuarios que incumplan lo determinado en la Ordenanza, el Reglamento Interno y las Leyes Ambientales, en lo relacionado con Higiene y Saneamiento Ambiental.
6. Efectuar campañas de Higiene y Saneamiento Ambiental para concientizar, motivar y educar a los usuarios de la EP-EMA.
7. Mejorar las condiciones ambientales y de salubridad en todos los sectores de la EP-EMA, para que se comercialice los productos en un ambiente sano y limpio.
8. Realizar una correcta clasificación de los residuos, para facilitar el proceso de reciclaje.

#### **Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Bachiller en cualquier especialidad.

**Experiencia en:** Manejo de personal y en el tratamiento de residuos sólidos, preferentemente en empresas públicas, mínimo 1 año.

## **DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 17**

### **CHOFER DE VEHÍCULO DE CARGA FRONTAL**

**Departamento/Área:** Operaciones

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Jefe de Operaciones

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Ninguno

**Puesto de Reemplazo:** Chofer de vehículo de carga frontal.

#### **Funciones en orden de importancia:**

1. Recolectar y trasladar diariamente los residuos sólidos al relleno sanitario.
2. Realizar constantemente el chequeo del vehículo para constatar que se encuentre en buen estado.
3. Comprobar y verificar el funcionamiento del sistema mecánico de vehículo.
4. Descargar y registrar el peso en el relleno sanitario.
5. Revisar y controlar diariamente el funcionamiento del vehículo asignado.

#### **Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Bachiller en cualquier especialidad, acreditar licencia profesional de conductor tipo “E”.

**Experiencia en:** Conducción de vehículos de carga pesada mínimo 1 año.

## **DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 18**

### **SUPERVISOR DE SEGURIDAD**

**Departamento/Área:** Operaciones

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Jefe de Operaciones

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Guardianes, Operador de cámaras de video vigilancia

**Puesto de Reemplazo:** Jefe de Operaciones

**Funciones en orden de importancia:**

1. Elaborar en “Plan Anual de Seguridad”.
2. Crear estrategias de seguridad y desarrollar nuevos “proyectos” para mejorar la seguridad interna de la empresa.
3. Controlar el correcto funcionamiento del departamento de seguridad.
4. Informar mediante reportes mensuales al Jefe inmediato sobre los acontecimientos suscitados en el área de seguridad.
5. Aplicar la Ordenanza y Reglamento Interno de la EP-EMA en las acciones de comerciantes, productores y usuarios en general, que incumban a la unidad de seguridad.

**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Bachiller en cualquier especialidad.

**Experiencia en:** Seguridad física y manejo de personal mínimo 1 año con el servicio militar aprobado.

**DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 19**

**GUARDIÁN DE SEGURIDAD FÍSICA**

**Departamento/Área:** Operaciones

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Jefe de Operaciones

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Ninguno

**Puesto de Reemplazo:** Guardián de Seguridad Física

**Funciones en orden de importancia:**

1. Hacer cumplir las actividades de seguridad física en los campamentos asignados.
2. Brindar protección y resguardo a los usuarios internos y externos del mercado.

3. Realizar rondas de vigilancia al interior de la EP-EMA de acuerdo al horario establecido.
4. Resguardar a los bienes de la empresa.
5. Brindar soporte a los Supervisores de Control Y Orden en operativos diarios.
6. Reportar las posibles novedades al ingreso de personas / vehículos al Supervisor de Seguridad.

**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Bachiller en cualquier especialidad.

**Experiencia en:** Labores de seguridad física mínimo de 1 año con el servicio militar aprobado.

**DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 20**

**OPERADOR DE CÁMARAS DE VIDEO VIGILANCIA**

**Departamento/Área:** Operaciones

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Supervisor de Seguridad

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Ninguno

**Puesto de Reemplazo:** Operador de Cámaras de Video Vigilancia

**Funciones en orden de importancia:**

1. Detectar a través de las cámaras de video vigilancia incidentes, accidentes y novedades varias por turno y preparar el informe por escrito diariamente de las novedades encontradas.
2. Registrar todos los incidentes, accidentes y novedades varias en la bitácora.
3. Coordinar acciones con los supervisores de control y orden, en el tránsito vehicular y en los operativos.
4. Apoyo en el direccionamiento a todos los usuarios de la EP-EMA sobre los incidentes, accidentes y novedades varias detectadas por las cámaras de video vigilancia.
5. Coordinar acciones con el personal de seguridad de la EP-EMA.

6. Coordinar acciones con el Supervisor del S.A.P cuando fuere necesario para el correcto funcionamiento del sistema del mercado

**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Bachiller técnico de preferencia con especialidad en computación.

**Experiencia en:** Manejo de cámaras de video vigilancia y/o afines mínimo 1 año.

**DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 21**

**MÉDICO GENERAL**

**Departamento/Área:** Talento Humano

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Jefe (a) de Talento Humano

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Ninguno

**Puesto de Reemplazo:** Médico externo

**Funciones en orden de importancia:**

1. Promoción de la salud, entendiéndose a la misma como el conjunto de actividades cuyo objetivo es mejorar el nivel de salud de los beneficiarios mediante intervenciones destinadas a capacitarlos para incrementar el control sobre su salud y mejorarla, tanto frente a los riesgos laborales como extralaborales.
2. Mejorar el nivel de salud de los beneficiarios mediante intervenciones destinadas a capacitarlos para incrementar el control sobre su salud y mejorarla, tanto frente a los riesgos laborales como extralaborales.
3. Prevención por medio de actividades cuyo objetivo es reducir o eliminar riesgos laborales mediante intervenciones colectivas o personales.
4. Vigilancia de la salud de los trabajadores.
5. Atención de primeros auxilios en caso de suscitarse emergencias.
6. Mantener un archivo clínico-estadístico de todas las actividades y la historia clínica de todos los trabajadores.



7. Elaborar un Plan Anual de Prevención y Promoción de la Salud.
8. Llevar estadísticas de accidentes y enfermedades ocupacionales.

**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Tercer Nivel en Medicina General.

**Experiencia en:** Salud pública, salud ocupacional de preferencia en sector público mínimo 1 año.

**DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 22**

**ODONTOLÓGO (A)**

**Departamento/Área:** Talento Humano

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Jefe (a) de Talento Humano

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Ninguno

**Puesto de Reemplazo:** Odontólogo (a) externo

**Funciones en orden de importancia:**

1. Atender consulta odontológica en atención primaria (profilaxis, restauraciones, extracciones).
2. Atender emergencias odontológicas de los empleados públicos, trabajadores y comerciantes de la EP-EMA.
3. Proponer y ejecutar programas de odontología preventiva.
4. Evaluar al paciente que acuda a su consulta de acuerdo a la práctica como profesional idóneo en el área odontológica, realizar un plan de tratamiento.
5. Realizar el control semestral de los niños que asisten al CIBV Plaza Mayorista para precautelar su salud bucodental.
6. Llevar un registro mensual del total de atenciones y acciones terapéuticas realizadas y entregarlo al jefe inmediato superior.

**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Tercer Nivel en Odontología

**Experiencia en:** Ocupar cargos similares mínimo de 1 año.

### **DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 23**

#### **AUXILIAR DE TALENTO HUMANO**

**Departamento/Área:** Talento Humano

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Jefe (a) de Talento Humano

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Ninguno

**Puesto de Reemplazo:** Jefe (a) de Talento Humano

#### **Funciones en orden de importancia:**

1. Administrar, custodiar y mantener la documentación legal y de expedientes del personal de la EP-EMA, bajo la supervisión y responsabilidad del Jefe de Talento Humano.
2. Colaboración operativa y de archivo en aspectos legales, administrativos del personal a los diferentes niveles de la empresa.
3. Procesar en el sistema los Ingresos (Contratos), Salidas (Actas de Finiquito) al Ministerio del Trabajo y el IESS (Avisos de Entrada – Salida, etc. bajo la supervisión y supervisión del Jefe de Talento Humano.
4. Procesar mensualmente información operativa solicitada por la Dirección Financiera.
5. Colaborar en labores operativas y de archivo en el proceso de reclutamiento y selección de personal.
6. Colaborar en el cumplimiento del cronograma anual de capacitación y vacaciones.

#### **Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Tercer Nivel de Ingeniero(a) en Administración con especialidad en Talento Humano o Psicólogo (a) Industrial.

**Experiencia en:** Labores administrativas - operativas similares y de preferencia en el área del Talento Humano, mínimo 1 año.

## **DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 24**

### **MÉDICO OCUPACIONAL**

**Departamento/Área:** Seguridad e Higiene del trabajo

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Técnico Responsable de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Ninguno

**Puesto de Reemplazo:** Médico externo

#### **Funciones en orden de importancia:**

1. Registro y mantenimiento de fichas medicas ocupacionales (de Ingreso, Control y Salida).
2. Elaboración y control de protocolos médicos y programas de vigilancia de salud a trabajadores.
3. Organización y ejecución de programas de capacitación en materia de prevención de riesgos ocupacionales.
4. Coordinación de campañas médico – preventiva.
5. Estudio y vigilancia de las condiciones ambientales de los sitios de trabajo.
6. Investigación de enfermedades ocupacionales que puedan presentarse en la empresa.
7. Análisis de puestos de trabajo y definición de requerimientos psicofisiológicos adecuados al rol o función a desempeñar (profesiogramas).
8. Consulta y asistencia médica.

#### **Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Tercer Nivel en Medicina General con maestría en Seguridad y Salud Ocupacional.

**Experiencia en:** Salud pública y salud ocupacional de preferencia en sector público mínimo 1 año.

## **DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 25**

### **TESORERO (A)**

**Departamento/Área:** Dirección Financiera

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Director (a) Financiero (a)

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Auxiliar de Tesorería

**Puesto de Reemplazo:** Auxiliar de Tesorería

#### **Funciones en orden de importancia:**

1. Planificar el flujo de especies valoradas asegurando su disponibilidad oportuna.
2. Recaudar todas las rentas de la empresa: arriendos de locales y puestos, garantías arrendatarias de la EP-EMA.
3. Establecer un sistema de registro, custodia y control de los valores fiduciarios, garantías, pólizas de seguros, acciones, especies valoradas de la empresa.
4. Depositar diariamente en la cuenta de la EP-EMA todos los ingresos, en la forma y monto en que fueron recibidos.
5. Establecer un sistema de registro, custodia y control de los valores fiduciarios, garantías, pólizas de seguros, acciones, especies valoradas de la empresa.
6. Depositar diariamente en la cuenta bancaria respectiva todos los Ingresos de la empresa en la forma en que fueron recibidos.
7. Establecer un sistema de registro, custodia y control de los valores fiduciarios, garantías, pólizas de seguros, acciones, especies valoradas de la empresa.
8. Controlar la morosidad de los arrendatarios de la EP-EMA.
9. Llevar registros auxiliares de especies valoradas.

**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Tercer Nivel en Contabilidad y Auditoría.

**Experiencia en:** Finanzas relacionado con ingresos y egresos de recursos económicos mínimo 1 año.

**DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 26**

**AUXILIAR DE TESORERÍA**

**Departamento/Área:** Dirección Financiera

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Tesorero (a)

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Ninguno

**Puesto de Reemplazo:** Tesorero (a)

**Funciones en orden de importancia:**

1. Planificar el flujo de especies valoradas asegurando su disponibilidad oportuna.
2. Recaudar todas las rentas de la empresa: arriendos de locales y puestos, garantías arrendatarias de la EP-EMA.
3. Establecer un sistema de registro, custodia y control de los valores fiduciarios, garantías, pólizas de seguros, acciones, especies valoradas de la Empresa.
4. Depositar diariamente en la cuenta de la EP-EMA todos los ingresos, en la forma y monto en que fueron recibidos.
5. Elaborar los comprobantes de todos los rubros recaudados al finalizar la jornada de trabajo; remitir diariamente a Contabilidad la documentación de ingresos, egresos y comprobantes de depósito bancario.
6. Llevar registros auxiliares de especies valoradas.
7. Revisar e informar mensualmente sobre el vencimiento de los títulos de crédito que se encuentran en mora y agilizar su cobro, según los trámites jurisdicciones respectivos o sugerir su baja de ser el caso.

8. Controlar diariamente la secuencia de tickets y multas para recaudación.

**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Bachiller en comercio y administración especialidad contabilidad.

**Experiencia en:** Labores de recaudación mínimo 1 año.

**DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 27**

**CONTADOR (A)**

**Departamento/Área:** Dirección Financiera

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Director (a) Financiero (a)

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Auxiliar Contable

**Puesto de Reemplazo:** Auxiliar Contable

**Funciones en orden de importancia:**

1. Diseñar, implantar, mantener y actualizar el sistema de Contabilidad de conformidad con las políticas, principios y normas técnicas establecidas por el Ministerio de Finanzas, la Contraloría General del Estado, el SRI y la Dirección Financiera, de la EP-EMA.
2. Elaborar informes relacionados con los activos, pasivos y patrimonio, ingresos y gastos de la empresa.
3. Mantener el control contable sobre los inventarios de la institución.
4. Aplicar el control interno previo, sobre compromisos, gastos y desembolsos en todas las operaciones y transacciones de la empresa, determinando la propiedad, legalidad y veracidad.
5. Preparar y presentar informes mensuales y anuales de la situación presupuestaria.
6. Revisar los comprobantes, generar y enviar los pagos a través de transferencias vía SPI y SPL en base a la documentación aprobada por la gerencia.

7. Llevar el movimiento de cuentas especiales de ingresos, gastos, inversiones, deudas de la “EP-EMA”, preparar análisis económico de las variaciones periódicas de las cifras contables y comportamiento de las mismas, a fin de establecer flujo de fondos y cupo de gastos.
8. Revisar y registrar el ingreso de personal nuevo, cálculo de horas extras y suplementarias, cálculo de subsidios; así como los descuentos del IESS, Asociaciones, Cooperativas y descuentos ordenados por la EP-EMA para la elaboración del rol de pago mensual.

**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Tercer Nivel Doctor(a) y/o Ingeniero(a) en Contabilidad y Auditoría.

**Experiencia en:** Área contable de preferencia en el sector público mínimo 1 año.

**DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 28**

**AUXILIAR DE CONTABILIDAD**

**Departamento/Área:** Dirección Financiera

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Contador(a)

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Ninguno

**Puesto de Reemplazo:** Contador(a)

**Funciones en orden de importancia:**

1. Registrar las facturas de compras de bienes o servicios.
2. Elaborar los comprobantes de retención.
3. Elaborar el anexo transaccional mensual.
4. Elaborar las conciliaciones bancarias.
5. Preparar el archivo SPI para las transferencias a los proveedores.
6. Revisar y registrar los ingresos diarios de la EP-EMA consolidando la información con el interfaz entre los Sistemas SAP
7. Registrar el consumo diario de los bienes de uso y consumo corriente.

8. Cancelación de las cuentas por pagar al SRI mensuales según la validación del anexo transaccional.

**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Tercer Nivel Ingeniero (a) en Contabilidad y Auditoría.

**Experiencia en:** Sistemas contables, tributación, leyes laborales, manejo de office, mínimo 1 año.

**DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 29**

**SUPERVISOR (A) DEL SISTEMA AUTOMATIZADO DE PEAJE (SAP)**

**Departamento/Área:** Dirección Financiera

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Director (a) Financiero (a)

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Auxiliar del S.A.P, Operadores del S.A.P. (Ingreso– Salida)

**Puesto de Reemplazo:** Auxiliar S.A.P.

**Funciones en orden de importancia:**

1. Administrar los sistemas: S.A.P, Cabildo, facturación electrónica, contabilidad, video vigilancia y otros similares.
2. Administrar la red de comunicación interna de la EP-EMA.
3. Administrar la comunicación externa de la EP-EMA (página web).

**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Titulo de Tercer Nivel Ingeniero(a) en Sistemas.

**Experiencia en:** Administración de sistemas informáticos y mantenimiento de equipos de computación de preferencia en empresas públicas mínimo 1 año.



### **DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 30**

#### **OPERADOR (A) DEL SISTEMA AUTOMATIZADO DE PEAJE (INGRESO-SALIDA)**

**Departamento/Área:** Dirección Financiera

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Supervisor(a) del S.A. P.

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Ninguno

**Puesto de Reemplazo:** Operador S.A.P. (Ingreso o Salida).

#### **Funciones en orden de importancia:**

1. Entregar tickets de ingreso de vehículos a los señores usuarios de la EP-EMA.
2. Revisar los vehículos que ingresan para determinar si tienen carga.
3. Controlar el ingreso de vehículos por puertas prohibidas, procediendo a aplicar la sanción respectiva por incumplimiento del Reglamento Interno de funcionamiento de la EP-EMA.
4. Recaudar valores monetarios mediante el Sistema Automatizado de Peaje.
5. Entrega de valores recaudados en tesorería de la EP-EMA.
6. Realizar los cobros por conceptos de multas, tickets perdidos, etc.

#### **Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Bachiller en cualquier especialidad.

**Experiencia en:** Atención al público, solución de conflictos y toma de decisiones mínimo de 1 año.

### **DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 31**

#### **AUXILIAR DEL SISTEMA AUTOMATIZADO DE PEAJE**

**Departamento/Área:** Dirección Financiera

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Supervisor(a) del S.A. P.

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Ninguno

**Puesto de Reemplazo:** Supervisor (a) del S.A. P

**Funciones en orden de importancia:**

1. Servir de apoyo en la administración, manejo y control de los sistemas informáticos.
2. Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento los sistemas de información con los que trabaja la empresa.
3. Diseño y administración de la página WEB de la empresa.
4. Brindar pautas de manejo de los sistemas informáticos con los que trabajan ciertas dependencias y departamentos, tales como financiero, tesorería, bodega, contabilidad, garitas de ingreso y de salida.

**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Tercer Nivel Ingeniero(a) en Sistemas.

**Experiencia en:** Administración de sistemas informáticos y mantenimiento de equipos de computación de preferencia en empresas públicas mínimo 1 año.

## **DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 32**

### **ANALISTA DE COMPRAS PÚBLICAS**

**Departamento/Área:** Dirección Financiera

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Director (a) Financiero (a)

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Ninguno

**Puesto de Reemplazo:** Personal de la Dirección Financiera

**Funciones en orden de importancia:**

1. Elaborar, dar seguimiento y reportar el cumplimiento del Plan Anual de contrataciones (PAC) de la EP-EMA.
2. Dirigir, coordinar y/o ejecutar los procesos de contratación y adquisiciones.

3. Realizar todo el procedimiento concerniente a la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras públicas o prestación de servicios incluidos los de consultoría.
4. Cotizar productos y servicios que requiera la EP-EMA.
5. Manejo del portal de compras públicas.

**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Tercer Niveles en Contabilidad, Derechos y/o afines.

**Experiencia en:** Labores de contratación pública mínimo 1 año.

**DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 33**

**BODEGUERO (A)**

**Departamento/Área:** Dirección Financiera

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Director (a) Financiero (a)

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Ninguno

**Puesto de Reemplazo:** Personal de la Dirección Financiera

**Funciones en orden de importancia:**

1. Recibir, revisar, registrar y custodiar los bienes materiales, muebles, equipos, suministros, especies, formularios y comprobantes; que han sido adquiridos por la EP-EMA.
2. Proveer suministros, materiales, bienes especies, formularios y comprobantes, requeridos por las diferentes unidades administrativas.
3. Mantener mediante un programa computacional un inventario de los bienes existentes en bodega e intervenir en los procesos de toma física de inventarios.
4. Disponer, custodiar y conservar en forma adecuada los inventarios físicos de las bodegas de materiales y suministros, especies, formularios y comprobantes.

5. Realizar el trámite a las instancias correspondientes a fin de que se autorice el aseguramiento de los bienes públicos.
6. Realizar constataciones físicas a los custodios y responsables por lo menos una vez por año y emitir el respectivo informe.
7. Elaborar cuadros estadísticos e informes especiales de manera periódica y presentarlos a la Dirección Financiera, en caso de ser requerido.
8. Mantener un registro actualizado de especies, formularios y comprobantes recibidos y entregados a cada dependencia.
9. Informar a Dirección Financiera los bienes extraviados, perdidos, bienes obsoletos o en mal estado.
10. Participar oportunamente en el proceso de baja de bienes de la EP-EMA.

**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Tercer Nivel Ingeniero (a) en Contabilidad y Auditoría y/o afines.

**Experiencia en:** Administración de bodega preferentemente en empresas públicas mínimo 1 año.

**DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 34**

**GUARDIÁN - CONSERJE**

**Departamento/Área:** Operaciones

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Jefe de Operaciones

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Ninguno

**Puesto de Reemplazo:** Guardián- Conserje

**Funciones en orden de importancia:**

1. Realizar labores de aseo y limpieza en las oficinas administrativas de la empresa.
2. Entregar y recibir todo tipo de documentación y otros encargos interna y externamente de la empresa.

3. Custodio de documentación en trámite.
4. Elaboración de documentos internos (despacho de gasolina, órdenes de movilización, memorandos, oficios del personal como son higiene, mantenimiento general).
5. Recepción de documentos internos y externos.

**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Título de Bachiller en cualquier especialidad.

**Experiencia en:** Labores de guardianía y conserjería, preferentemente en empresas públicas mínimo 6 meses.

**ASESORÍA**

**DATOS GENERALES DEL PUESTO N° 35**

**ASESOR (A) – JURÍDICO (A)**

**Departamento/Área:** Jurídico

**Denominación del Puesto / Jefe Superior Inmediato:** Gerente

**Denominaciones del Puesto(s) Subordinados:** Ninguno

**Puesto de Reemplazo:** Comisario (a)

**Funciones en orden de importancia:**

1. Representar a la empresa en los trámites de índole jurídico y de manera integral en todos los procedimientos y juicios en los que sea parte la EP-EMA.
2. Vigilar la efectiva protección y goce de los derechos de los servidores públicos con las diferentes autoridades y funcionarios en todas y cada una de las etapas de un proceso legal.
3. Asesorar al directorio para la toma de decisiones acorde a las disposiciones legales.

**Requisitos ideales para ocupar su cargo:**

**Nivel Académico:** Abogado (a) y/o Doctor (a) en Jurisprudencia.

**Experiencia en:** Labores de asesoría técnico - legal de preferencia en el sector público de 1 a 2 años.

# 4.6 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA EP-EMA



## ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS

Procedimiento de revisión por la Dirección.....	87
Procedimiento para el control de la información documentada ID.....	91
Procedimiento para la medición, análisis y mejora del SGC.....	103
Procedimiento para auditorías internas.....	108
Procedimiento para acciones correctivas y preventivas.....	116
Procedimiento para la planificación de operaciones.....	124
Procedimiento para la adjudicación y facilitación de espacios de comercialización.....	129
Procedimiento de marketing.....	136
Procedimiento para el control de informales y orden.....	142
Procedimiento de seguridad.....	146
Procedimiento para mantenimiento.....	150
Procedimiento para realizar la higiene y limpieza de la Empresa.....	155
Procedimiento para seguridad y salud en el trabajo.....	160
Procedimiento para el servicio médico-odontológico.....	165
Procedimiento para el control de tránsito.....	170
Procedimiento para la solución de conflictos.....	175
Procedimiento para el registro de precios.....	179
Procedimiento para el manejo presupuestal.....	184
Procedimiento para el manejo contable.....	191
Procedimiento para pagos.....	198
Procedimiento para cobros.....	204
Procedimiento de selección, contratación e inducción al personal.....	211
Procedimiento para manejo de bienes.....	217
Procedimiento para el Sistema Automatizado de Peaje (SAP).....	223
Procedimiento general para compras públicas.....	228
Procedimiento para el seguimiento a desempeño de proveedores.....	235






Proceso: Estratégico

Subproceso: Revisión del SGC

# Procedimiento de revisión por la Dirección



	<b>Procedimiento de revisión por la Dirección</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-29
	<b>Código:</b> EMA-STR-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 1 de 3

## 1. Objetivo

Revisar el SGC de la Empresa, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con su dirección estratégica.

## 2. Alcance

Aplica desde la elaboración del SGC y PEI hasta el seguimiento de las acciones tomadas para la mejora continua.

## 3. Glosario de términos y definiciones

**PEI.** Plan Estratégico Institucional.

## 4. Regulaciones y/o políticas


- La Dirección debe revisar el SGC de la Empresa, por lo menos de manera trimestral.
- La Dirección debe revisar el SGC de la Empresa, a través de su firma o sumilla en la documentación pertinente o relacionada con el SGC.
- La Dirección debe emitir criterios o acciones a tomarse para mejorar el SGC, posterior a la recepción del informe del SGC.

## 5. Indicadores

- Índice de seguimiento al plan estratégico.
- Revisión del sistema de gestión de calidad.

## 6. Responsabilidad y autoridad

- Es deber del Gerente General, Directorio y Planificación y SGC hacer cumplir lo descrito en este procedimiento.

	<b>Procedimiento de revisión por la Dirección</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-29
	<b>Código:</b> EMA-STR-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 2 de 3

## 7. Descripción de actividades

### 7.1. Revisión

- Planificación y SGC elabora documentación del SGC y PEI, posteriormente envía a gerencia para revisión y/o aprobación de los mismos.
- Planificación y SGC elabora informe del SGC y envía a gerencia para que emita criterios de mejora.

### 7.2. Seguimiento

- Planificación y SGC da seguimiento a las acciones tomadas.

## 8. Documentación relacionada

- a. Informe del sistema de gestión de calidad (EMA-CLD-DCM-01)
- b. Informe de cumplimiento del PEI (EMA-STR-DCM-02)
- c. Acciones tomadas por la Dirección (EMA-STR-RGS-05)
- d. Mejora continua (EMA-CLD-RGS-07)

## 9. Control de cambios respecto a la versión anterior

Apartado	Aumento	Modificación	Eliminación
1.		X	
2.	X		
3.	X		
4.	X		
5.		X	
6.		X	
7.		X	
8.		X	
9.	X		
10.	X		
Planificación y SGC	X		
Directorio	X		



**Procedimiento de revisión por la Dirección**

**Revisión:**  
2018-06-29

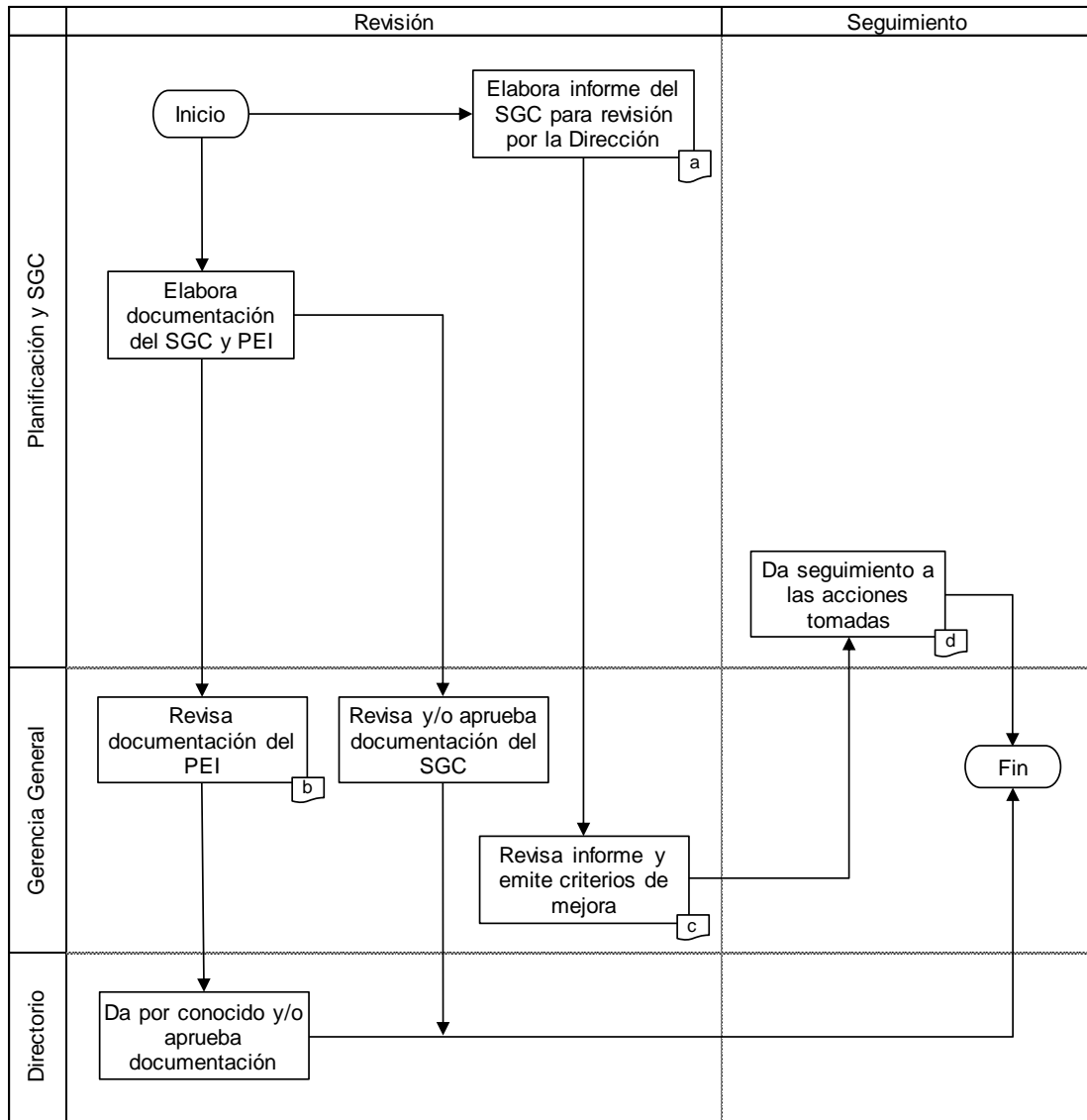
**Código:**  
EMA-STR-PRC-01

**Versión:**  
1.1

**Página:**  
3 de 3

**10. Firmas de responsabilidad**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Víctor H. Sánchez	Ing. Jacobo Suárez	Ing. Jacobo Suárez
B.	Tapia	Tapia
Planificación y SGC	Gerente General	Gerente General






Proceso: Estratégico

Subproceso: Revisión del SGC

# Procedimiento para el control de la información documentada ID



	<b>Procedimiento para el control de la información documentada ID</b>		<b>Revisión:</b> 2018-04-28
	<b>Código:</b> EMA-STR-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 1 de 11

## 1. Objetivo

Establecer los lineamientos para la elaboración y el control de la información documentada del sistema de gestión de calidad de la Empresa.

## 2. Alcance

Aplica a la información documentada interna del sistema de gestión de calidad de la Empresa, desde la fecha de revisión actual.


## 3. Glosario de términos y definiciones

- **SGC.** Sistema de gestión de calidad.
- **Información documentada (ID).** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene (manuales, documentos, procedimientos, registros, instructivos) o información de origen externo aplicable al SGC.

NOTA 1: La ID puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente.

NOTA 2: La ID puede hacer referencia a: el sistema de gestión, incluidos los procesos relacionados; la información generada para que la organización opere (documentación); la evidencia de los resultados alcanzados (registros).

- **Manual de calidad.** Guía que sintetiza el sistema de gestión de calidad de la Empresa.
- **Documento.** Información y el medio en el que está contenida, mantendrá su vigencia hasta que se realice una actualización, por ejemplo, el organigrama de la Empresa.
- **Caracterización de proceso.** Describe en esencia la ficha técnica de un proceso, determinando: la ID, entradas y salidas, interacciones, criterios y métodos, recursos, responsabilidades, comunicaciones riesgos y oportunidades relacionados con los procesos de la Empresa.

	<b>Procedimiento para el control de la información documentada ID</b>		<b>Revisión:</b> 2018-04-28
	<b>Código:</b> EMA-STR-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 2 de 11

- **Procedimiento.** Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso. Es la descripción general de un proceso, puede realizarse de forma textual, diagramas de flujo o mediante matrices.
- **Instructivo.** Describe de forma secuencial y detallada los pasos para ejecutar una actividad o tarea.
- **NOTA:** El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, electrónico u óptico, fotografía o una combinación de éstos.
- **Registro.** Formato que presenta resultados obtenidos y/o emite evidencia de actividades realizadas.

NOTA 1: Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para formalizar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.

NOTA 2: En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.


## 4. Regulaciones y/o normas

### 4.1. Regulaciones

- Las fechas deben estar en formato año-mes-día, de preferencia con cuatro dígitos para el año. Ejemplo: 2017-05-29.
- La ID digital que se envíe mediante correo electrónico no requiere firmas de responsabilidad.

### 4.2. Normas

- **ISO 9000.** Sistemas de gestión de la calidad - Vocabulario.
- **ISO 9001.** Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos.
- **ISO 10013.** Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad.

	<b>Procedimiento para el control de la información documentada ID</b>		<b>Revisión:</b> 2018-04-28
	<b>Código:</b> EMA-STR-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 3 de 11

## 5. Indicadores

No aplica.

## 6. Responsabilidad y autoridad


- Planificación y SGC es responsable de hacer cumplir lo descrito en el presente procedimiento.
- Es deber de todos Responsables de los procesos, cumplir con todo lo dispuesto en este procedimiento.

## 7. Descripción de actividades

### 7.1. Creación y actualización

#### 7.1.1. Identificación y descripción

- La ID se identifica con la siguiente portada:


	<b>Procedimiento para control documental</b>		<b>Revisión:</b> 2017-12-28
	<b>Código:</b> EMA-STR-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 96 de 328

- a. **Código.** Consta de cuatros partes que son:

**Tabla 13 Estructura del código de la ID**

EMA	STR		PRC		01
Siglas del nombre de la Empresa.	Proceso al que pertenece la ID:		Nombre de la ID:		Secuencia numérica de la ID. NOTA: La secuencia numérica puede incluir subdivisiones cuando se requiera.
	Gestión estratégica	STR	Manual	MNL	
	Gestión financiera	FNC	Documento	DCM	
	Gestión comercial	CMR	Procedimiento	PRC	
	Gestión operativa	PRT	Instructivo	NST	
	Gestión calidad	CLD	Registro	RGS	
	Servicio de facilitación y asignación de espacios de comercialización	FEC			
	Gestión control y seguridad	CTR			
	Gestión servicios asociados	SRV			
	Gestión SST	SST			
Gestión administrativa	ADM				




	<b>Procedimiento para el control de la información documentada ID</b>		<b>Revisión:</b> 2018-04-28
	<b>Código:</b> EMA-STR-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 4 de 11

- Todos los componentes del código de la ID, deberán estar separadas por un guion medio.
- b. **Versión.** Se refiere a la vigencia de la ID, consta de dos dígitos separados por un punto, se iniciará con 1.0, luego 1.1, 1.2, 1.3, etc. La versión siguiente a 1.9 será 2.0.
- c. **Logo.** El actual con el que cuente la Empresa.
- d. **Nombre de la ID.** Puede ser manual, documento, procedimiento, instructivo o registro.
- e. **Revisión.** La fecha que entró en vigencia la ID.
- f. **Número de página.** Indicará el número parcial y total de hojas de la ID.


#### 7.1.2. Formato

La ID textual creada a partir de que entre en vigencia el presente procedimiento, debería cumplir con lo siguiente:

- a. **Tipo y tamaño de Letra.** La ID interna del SGC (documentos de texto) en lo posible debería tener letra **Arial**, de preferencia con tamaño de fuente **10**. Cuando sea necesario se podrá cambiar el tamaño de fuente, pero se conservará el mismo tipo de letra.
- b. **Notas.** Las notas o comentarios deberán tener un tamaño de fuente 8 en documentos de texto.
- c. **Márgenes e interlineado.** El margen tendrá al menos 2 centímetros en cada lado del documento de texto; el interlineado en lo posible será sencillo (1,0).
- d. **Viñetas.** Se faculta su uso dentro de la ID, se recomienda usar un cuadrado pequeño ubicado a nivel medio de color negro (▪).

	<b>Procedimiento para el control de la información documentada ID</b>		<b>Revisión:</b> 2018-04-28
	<b>Código:</b> EMA-STR-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 5 de 11

- e. **Tablas.** Deberán contener un nombre descriptivo centrado en la parte superior con tamaño de letra 8 y deberán enumerarse conforme a una secuencia que iniciará en 1.
- f. **Figuras.** Deberán contener un nombre descriptivo centrado en la parte inferior con tamaño de letra 8 y deberán enumerarse conforme a una secuencia que iniciará en 1.
- g. **Idioma.** Español, exceptuando en casos de ID de origen externo.
- h. **Medios de soporte.** Físicos (papel, muestras, etc.) o electrónicos (correos, telefonía celular, etc.).
- i. **Contenido de manuales, procedimientos textuales e instructivos.** Cuando aplique, deberán contener al menos la siguiente información:
- **Objetivo.** Define el propósito de la ID y siempre empezará con verbos en infinitivo.
  - **Alcance.** Delimita el campo de acción de la ID.
  - **Glosario de términos y definiciones.** Describe el significado de palabras claves.
  - **Regulaciones y/o normas.** Se refiere a los requisitos que no pueden ser quebrantados bajo ninguna circunstancia, también se refiere a la normativa aplicable que guarde relación.
  - **Indicadores.** Se refiere a los indicadores aplicables al proceso.
  - **Responsabilidad y autoridad.** Define quién hace cumplir y quién debe cumplir.
  - **Descripción de actividades.** Todo lo que se hace, debe estar escrito y a su vez todo lo que está escrito es lo que se debe hacer. Para comprender más rápidamente el contenido de los procedimientos se puede trabajar hacer referencia a la **caracterización de procesos**.

	<b>Procedimiento para el control de la información documentada ID</b>		<b>Revisión:</b> 2018-04-28
	<b>Código:</b> EMA-STR-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 6 de 11

- **Control de cambios.** Ver control de la información documentada (apartado 7.2. del presente procedimiento).
- **Firmas de responsabilidad.** Avalan la vigencia de la ID física o impresa, la ID digital que se envíe no requiere firmas por tratarse de documentos electrónicos, aunque pueden utilizarse firmas digitales o escaneadas.


### 7.1.3. Revisión y aprobación

Con respecto a la conveniencia y adecuación:

- a. Los manuales, procedimientos e instructivos tendrán al menos una firma de elaboración y una de aprobación, la firma de revisión será opcional.
- b. Los documentos en lo posible, deberían tener una firma de responsabilidad o al menos el nombre de la persona y cargo de quien lo elaboró.
- c. Los registros tendrán al menos una firma de responsabilidad o las iniciales de quien llena el registro.
- d. Los responsables de firmar la ID que forma parte del SGC son:
  - **Elaboración.** Planificación y SGC o los Responsables de Procesos.
  - **Revisión.** Responsables de Procesos, Planificación y SGC o Gerencia General.
  - **Aprobación.** Gerencia General.

### 7.2. Control de la información documentada

- La distribución física o digital de manuales, documentos, procedimientos, instructivos o registros, se controlará mediante el Registro de entrega de la información documentada. Las personas habilitadas para la recepción están definidas en el Listado de la información documentada.

	<b>Procedimiento para el control de la información documentada ID</b>		<b>Revisión:</b> 2018-04-28
	<b>Código:</b> EMA-STR-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 7 de 11

- La ID del párrafo anterior no podrá ser modificada manualmente.
- Para evidenciar los **cambios internos en la documentación** de una versión a otra se incluirá una tabla de control de cambios sin numeración en la que debe constar el apartado modificado, con una letra **X** se señalará si el cambio consistió en un aumento, modificación o eliminación, similar a la Tabla 2 del presente documento, la misma que debe incluirse en los manuales, procedimientos o instructivos antes de las firmas de responsabilidad.


**Tabla 14 Ejemplo de control de cambios respecto a la versión anterior**

<b>Apartado</b>	<b>Aumento</b>	<b>Modificación</b>	<b>Eliminación</b>
0.	X		
0.1.		X	
0.2.			X

- Los cambios deben realizarse conservando siempre el tipo de letra, esto implica un cambio en el número de la versión y por ende un cambio en la fecha de revisión.
- La documentación física debe conservarse en carpetas específicas **identificadas**, que permitan el acceso oportuno, que sean fácilmente recuperables, protegidas para evitar el deterioro, de forma que se pueda asegurar su conservación y legibilidad.
- Planificación y SGC debe retirar la documentación física pasiva u obsoleta para que no sea usada por error, ésta puede ser tachada con una línea diagonal y la disposición final puede ser el reciclaje.

### **7.2.1. Control de registros**

- Los registros internos creados para evidenciar el cumplimiento del SGC (excepto oficios e informes propios de cada departamento), deberían tener al menos la portada, la(s) firma(s) de responsabilidad guardará(n) relación directa con las personas que manejen el registro.
- Los registros deben conservarse en carpetas específicas **identificadas**, que permitan el acceso oportuno, que sean fácilmente recuperables, protegidas para evitar el deterioro, de forma que se pueda asegurar su conservación y legibilidad.

	<b>Procedimiento para el control de la información documentada ID</b>		<b>Revisión:</b> 2018-04-28
	<b>Código:</b> EMA-STR-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 8 de 11

- Los registros si pueden ser modificados manualmente (para el caso de formatos internos). Si la persona encargada de llenar el registro comete un error, ésta puede rayar la parte errónea con una línea y adjunto escribir los datos corregidos acompañados de una sumilla o de un sello como evidencia de quién realizó la corrección, ejemplo: si por error se escribió 95% en lugar de 90%, se puede escribir ~~95%~~ 90% más una sumilla o sello de responsabilidad.
- Para garantizar la legibilidad de los registros, en los mismos no se admiten sobre-escrituras, enmendaduras, borrones ni escrituras a lápiz.
- El tiempo de retención activa, pasiva y la disposición final de los registros (a partir de la fecha de los últimos registros) se detallan en la siguiente tabla:


**Tabla 15 Tiempo de retención activa, pasiva y disposición final de los registros**

<b>Proceso</b>	<b>Retención activa</b>	<b>Retención pasiva</b>	<b>Disposición final</b>
Gestión estratégica	2 años	5 años	Reciclaje
Gestión financiera	2 años	5 años	Archivo
Gestión comercial	2 años	5 años	Reciclaje
Gestión operativa	2 años	5 años	Archivo
Gestión calidad	3 años	4 años	Archivo
Servicio de facilitación y asignación de espacios de comercialización	3 años	4 años	Archivo
Gestión control y seguridad	2 años	5 años	Reciclaje
Gestión servicios asociados	2 años	5 años	Reciclaje
Gestión SST	2 años	5 años	Reciclaje
Gestión administrativa	3 años	4 años	Archivo

NOTA: La ID que sirva para dar cumplimiento a normativas legales vigentes propias de cada proceso pueden, pueden obviar lo descrito en la Tabla 3 del presente procedimiento.

- Los registros serán actualizados y distribuidos por el área de Planificación y SGC, mediante vía electrónica o física, la entrega-recepción de los mismos no siempre será necesaria.

NOTA: No todos los registros usados en los procesos de la Empresa deben regirse al apartado 7.1 del presente procedimiento, es decir, pueden mantener los formatos establecidos antes de que entre en vigencia este documento.

	<b>Procedimiento para el control de la información documentada ID</b>		<b>Revisión:</b> 2018-04-28
	<b>Código:</b> EMA-STR-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 9 de 11

### 7.3. Documentos de origen externo

- Los documentos externos tales como: normas, fichas técnicas de productos, certificados de calibración de equipos y/o instrumentos, proformas, etc. mantendrán su identificación original.
- Las personas habilitadas para la distribución en caso de requerirlo están definidas en el Listado de la información documentada.
- Los documentos de origen externo deben conservarse en carpetas específicas **identificadas**, que permitan el acceso oportuno, que sean fácilmente recuperables, protegidos para evitar el deterioro, de forma que se pueda asegurar su conservación y legibilidad.

### 7.4. Información documentada digital del SGC


- a. El nombre de los archivos para la documentación digital debe tener la siguiente estructura:
  - b. Código de la documentación respectiva.
    - Número de la versión actual; ejemplo 1.1.
    - Nombre de la ID según el Listado de la información documentada.
    - La ID en audio, video u otro relacionado (cuando aplique), mantendrá el código de acuerdo al Listado de la información documentada y se mantendrá actualizada en los computadores de las personas que lo requieran.

### 7.5. Firmas y sumillas del personal

Las firmas o sumillas en la ID se pueden verificar mediante el Registro de firmas y sumillas del personal.

## 8. Documentación relacionada

- a. Registro de firmas y sumillas del personal (EMA-STR-RGS-02)

	<b>Procedimiento para el control de la información documentada ID</b>		<b>Revisión:</b> 2018-04-28
	<b>Código:</b> EMA-STR-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 10 de 11

b. Registro de entrega de la información documentada (EMA-STR-RGS-01)

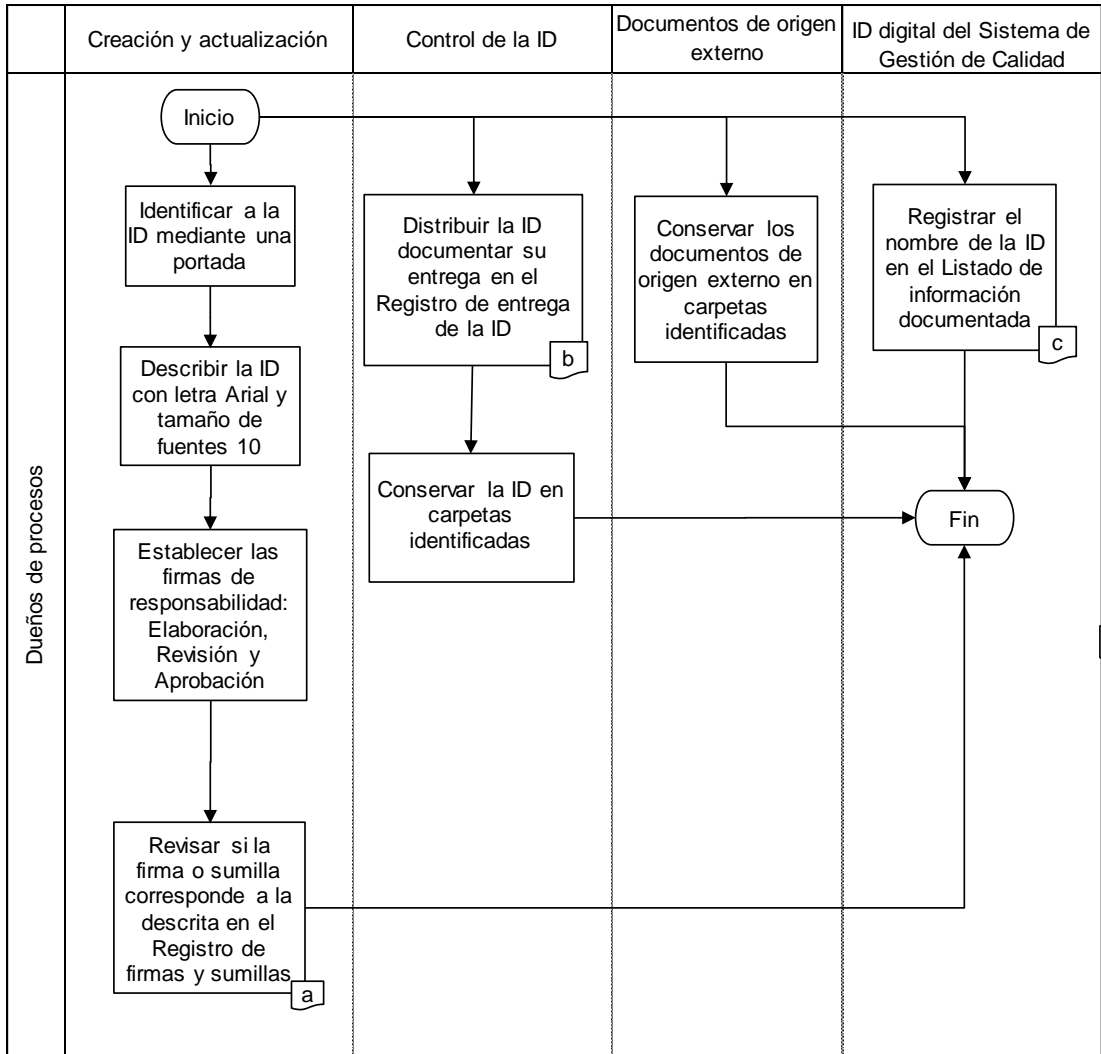
c. Listado de la información documentada (EMA-STR-DCM-01)

## 9. Control de cambios respecto a la versión anterior

Apartado	Aumento	Modificación	Eliminación
1.		X	
2.		X	
3.	X		
4.		X	
4.1.	X		
4.2.	X		
5.		X	
5.1.			X
5.2.			X
6.		X	
7.	X		
7.1.	X		
7.1.1.	X		
7.1.2.	X		
7.1.3.	X		
7.2.	X		
7.2.1.	X		
7.3.	X		
7.4.	X		
7.5.	X		
8.	X		
9.	X		
10.	X		
Todo el flujo	X		

## 10. Firmas de responsabilidad

Elaborado por: Ing. Víctor H. Sánchez B. Planificación y SGC	Revisado por: Ing. Jacobo Suárez Tapia Gerente General	Aprobado por Ing. Jacobo Suárez Tapia Gerente General
---	---	--








Proceso: Calidad

Subproceso: Medición, análisis y mejora

# Procedimiento para la medición, análisis y mejora del SGC



	<b>Procedimiento para la medición, análisis y mejora del SGC</b>		<b>Revisión:</b> 2018-05-31
	<b>Código:</b> EMA-CLD-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 1 de 4

## 1. Objetivo

Asegurar una adecuada retroalimentación sobre el estado de implementación, mantenimiento y mejora del SGC.

## 2. Alcance

Aplica para la medición de indicadores y/u objetivos de calidad, análisis de no conformidades y mejora continua.

## 3. Glosario de términos y definiciones

**Medición.** Es un proceso para determinar un valor.

**Análisis.** Pide planificar cómo van a monitorear, medir y analizar el SGC.

**Mejora.** Incrementa la capacidad de la organización para satisfacer a sus clientes y aumentar dicha satisfacción a través de la mejora de su desempeño.


**Acción correctiva.** Tarea destinada a eliminar la causa de una No Conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

## 4. Regulaciones y/o políticas

- Realizar auditorías internas con un equipo calificado.
- Representar a la Empresa para fines de certificación.
- Medir la satisfacción del cliente de manera imparcial.
- Dar seguimiento a los objetivos e indicadores de calidad.
- Establecer planes de acción para no conformidades y/o servicios no conformes.

## 5. Indicadores

- Índice de cumplimiento de acuerdos planteados en las reuniones gerenciales.
- Índice de seguimiento del plan estratégico.
- Índice de ejecución de las acciones de mejora.
- Índice de eficacia en la ejecución de proyectos.

	<b>Procedimiento para la medición, análisis y mejora del SGC</b>		<b>Revisión:</b> 2018-05-31
	<b>Código:</b> EMA-CLD-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 2 de 4

## 6. Responsabilidad y autoridad

- Planificación y SGC, Gerencia general y todos los dueños de procesos son los responsables de hacer cumplir lo descrito en este procedimiento.

## 7. Descripción de actividades

### 7.1. Medición

- Dueños de proceso entregan indicadores y/u objetivos de calidad.
- Planificación y SGC realiza encuestas para medir la satisfacción del cliente.
- Planificación y SGC realiza auditoría interna al SGC.

### 7.2. Análisis


- Planificación y SGC elabora informe de medición de satisfacción del cliente e informe de resultados de auditoría internas.

### 7.3. Mejora

- Planificación y SGC realiza acciones correctivas.
- Gerencia establece oportunidades de mejora.

## 8. Documentación relacionada

- Indicadores de calidad (EMA-CLD-RGS-08)
- Objetivos de calidad (EMA-STR-RGS-04)
- Registro de evidencias de auditoría interna (EMA-CLD-RGS-03)
- Informe de auditoría interna (EMA-CLD-RGS-04)
- Encuestas (EMA-CLD-RGS-09)
- Informe de satisfacción del cliente (EMA-CLD-DCM-02)
- Registro de acciones correctivas (EMA-CLD-RGS-05)
- Oficio de oportunidad de mejora (EMA-STR-DCM-03)

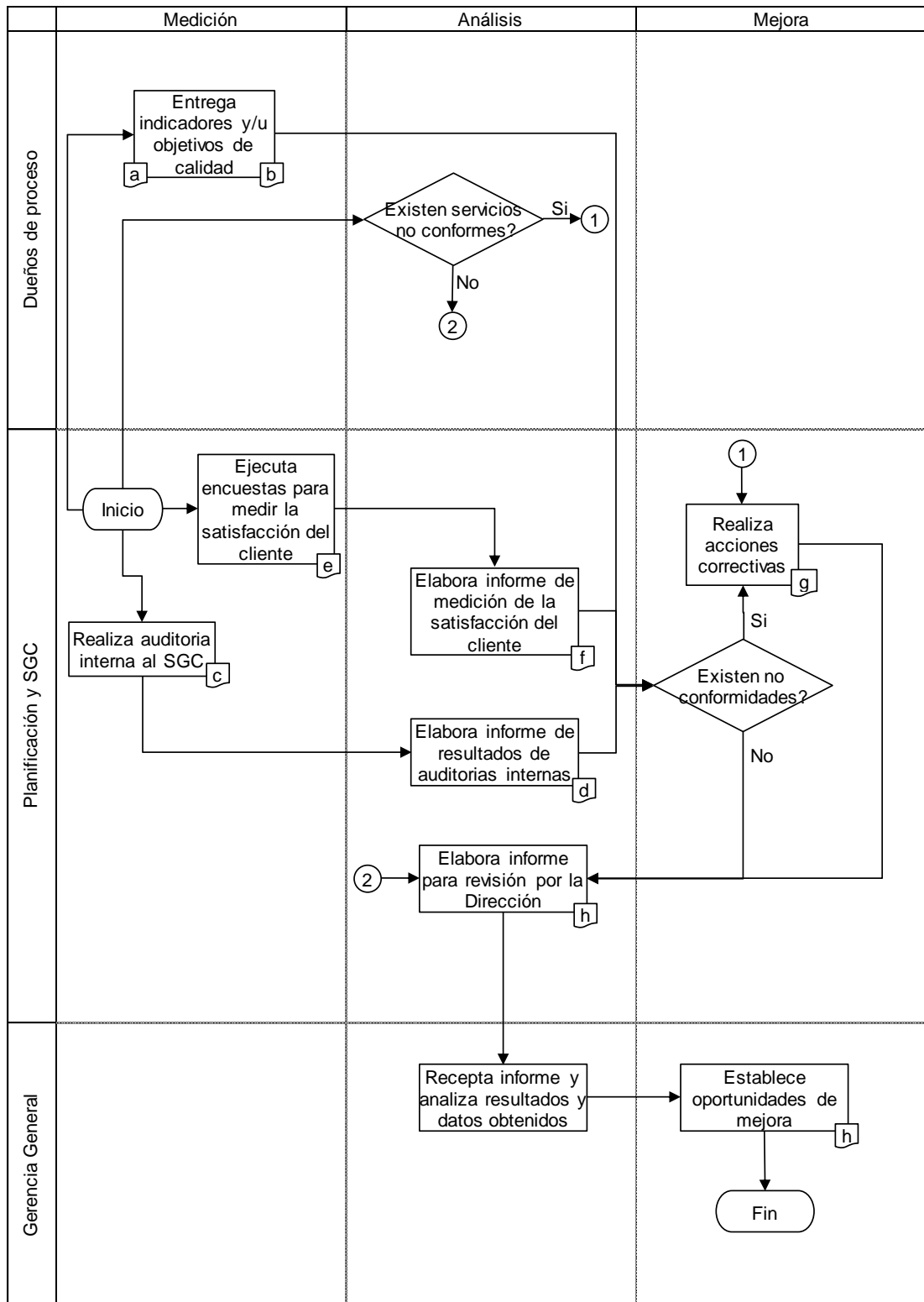
	<b>Procedimiento para la medición, análisis y mejora del SGC</b>		<b>Revisión:</b> 2018-05-31
	<b>Código:</b> EMA-CLD-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 3 de 4

## 9. Control de cambios respecto a la versión anterior

Apartado	Aumento	Modificación	Eliminación
2.	X		
3.	X		
4.	X		
5.		X	
6.		X	
7.		X	
8.		X	
9.	X		
10.	X		
Todo el flujo		X	

## 10. Firmas de responsabilidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
Ing. Víctor H. Sánchez	Ing. Jacobo Suárez	Ing. Jacobo Suárez
B.	Tapia	Tapia
Planificación y SGC	Gerente General	Gerente General






Proceso: Calidad

Subproceso: Medición, análisis y mejora

# Procedimiento para auditorías internas



	<b>Procedimiento para auditorías internas</b>		<b>Revisión:</b> 2018-10-04
	<b>Código:</b> EMA-CLD-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 1 de 7

## 1. Objetivos


- Definir los lineamientos para realizar auditorías internas cuyo objeto principal es comprobar si el sistema de gestión de la calidad (SGC) de la organización es conforme con:
  - a. Los requisitos propios de la Empresa para el SGC.
  - b. Los requisitos establecidos en la última versión de la norma ISO 9001.
- Determinar si el SGC se implementa y mantiene eficazmente.

## 2. Alcance

Aplica desde la programación de auditorías hasta la elaboración del informe de auditoría y el posterior cierre de las acciones correctivas cuando aplique.

## 3. Glosario de términos y definiciones

- **Auditoría.** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar la extensión en que cumplen los criterios de auditoría.
- **Programa de auditoría.** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Criterios de auditoría.** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.
- **Evidencia de auditoría.** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- **Hallazgos de auditoría.** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- **No conformidad.** Incumplimiento a un requisito especificado en la norma y requisitos legales. Problema extendido en toda la organización. Alta probabilidad

	<b>Procedimiento para auditorías internas</b>		<b>Revisión:</b> 2018-10-04
	<b>Código:</b> EMA-CLD-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 2 de 7

de que una inobservancia normativa termine en una queja por parte del usuario o cliente.


- **Observación.** Hallazgo de auditoría el cual indica una situación que conlleva una oportunidad de mejora o un riesgo potencial de constituirse en no conformidad. Incumplimiento parcial de un requerimiento. Existe poca probabilidad de que termine en una queja por parte del usuario o cliente.
- **Requisito.** Expresión en el contenido de un documento formulando los criterios a cumplir a fin de declarar la conformidad con el documento.
- **Conclusiones de auditoría.** Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar todos los hallazgos de la auditoría.
- **Auditado.** Organización, proceso que es auditada.
- **Auditor.** Persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Equipo auditor.** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
- **Plan de auditoría.** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- **Alcance de la auditoría.** Extensión y límites de una auditoría.

#### 4. Regulaciones y/o normas

##### 4.1. Regulaciones

- Los auditores internos de la Empresa, en ninguna circunstancia deben auditar su propio trabajo (proceso a cargo).
- La auditoría interna o una de las auditorías internas debe realizarse con al menos 2 meses de anticipación a la fecha de la emisión de la certificación.
- Los Responsables de los Procesos deben realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada cuando se detenten



	<b>Procedimiento para auditorías internas</b>		<b>Revisión:</b> 2018-10-04
	<b>Código:</b> EMA-CLD-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 3 de 7

observaciones y/o no conformidades en auditorías internas o externas; si se requiere ayuda, se la puede pedir al área de Planificación y SGC.

#### 4.2. Normas

- **ISO 9000.** Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.
- **ISO 9001.** Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos.
- **ISO 19011.** Directrices para la auditoría de sistemas de gestión.

#### 5. Indicadores

No aplica.


#### 6. Responsabilidad y autoridad

- Es responsabilidad de Planificación y SGC seleccionar al equipo auditor de acuerdo con los requisitos establecidos en el presente procedimiento.
- Es obligación del equipo auditor elaborar el Registro de programa de auditorías de calidad.
- Es deber de Planificación y SGC elaborar y notificar a los Responsables de los Procesos la realización de las auditorías a través del Registro de plan de auditoría interna.
- Es responsabilidad del auditor líder elaborar el Registro para informe de auditoría interna.

#### 7. Descripción de actividades

##### 7.1. Programa de auditorías

Hasta el primer trimestre de cada año se debe llenar el Registro de programa de auditorías de calidad, tomando en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas. El programa debe contener al menos la siguiente información:

	<b>Procedimiento para auditorías internas</b>		<b>Revisión:</b> 2018-10-04
	<b>Código:</b> EMA-CLD-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 4 de 7

- Los procesos y/o subprocesos a auditar.
- Las fechas (número de semana y mes) estimadas de auditoría.
- Los responsables de realizar las auditorías.

## **7.2. Plan de auditoría interna**

El área de Planificación y SGC debe notificar a los Responsables de los Procesos la realización de la auditoría en sitio a través del Registro de plan de auditoría interna con al menos 2 días de anticipación a la fecha de auditoría. El plan debe contener:

- El objetivo y alcance de la auditoría.
- Los criterios de auditoría.
- El cronograma de actividades de auditoría.

### **7.2.1. Criterios de auditoría interna**


Las auditorías internas se realizarán con base a uno o más de los siguientes criterios:

- Requisitos de la versión vigente de la norma ISO 9001.
- Información documentada del SGC de la Empresa.

## **7.3. Selección del equipo auditor**

Para ser miembro del equipo auditor se requiere:

- Trabajar en la Empresa por lo menos 6 meses.
- Asistencia y aprobación a uno o más cursos en formación de Auditores Internos en sistemas de gestión de calidad preferentemente.
- Nota: Un auditor o grupo de auditores externos, también podrán formar parte del equipo auditor, siempre que la auditoría sea únicamente de segunda parte, es decir, sin fines de certificación; para este caso, deberán obligatoriamente cumplir con la segunda viñeta del presente apartado.

	<b>Procedimiento para auditorías internas</b>		<b>Revisión:</b> 2018-10-04
	<b>Código:</b> EMA-CLD-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 5 de 7

## 7.4. Desarrollo de la auditoría interna

### 7.4.1. Metodología para realizar la auditoría interna

Los mecanismos o métodos para encontrar hallazgos de auditoría pueden ser mediante:


- Entrevistas al personal.
- Conformidad de la información documentada (ID) con los requisitos ISO 9001 y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad (SGC).
- Verificación de registros.
- Seguimiento de los procesos (observación, medición, entre otros).

### 7.4.2. Hallazgos de auditoría

- Los hallazgos de la auditoría interna deben anotarse en el Registro de evidencias de auditoría de acuerdo con los criterios de auditoría.

Nota: Los procesos que demuestren conformidad total tanto con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015 como con los requisitos internos del SGC de la Empresa, no necesariamente deben revelar notas en el Registro de evidencias de auditoría, sin embargo, su cumplimiento debe evidenciarse en el Registro para informe de auditoría interna una vez culminada la auditoría.

- Los hallazgos se dividen en:
  - a. **No conformidades.** Indican el incumplimiento total o parcial de un requisito.
  - b. **Observaciones:** Son oportunidades de mejora.
- Las no conformidades deben tratarse de acuerdo con lo estipulado en el Procedimiento para acciones correctivas.

	<b>Procedimiento para auditorías internas</b>		<b>Revisión:</b> 2018-10-04
	<b>Código:</b> EMA-CLD-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 6 de 7

- Las observaciones deberán tratarse a la brevedad posible y su gestión se verificará en las siguientes auditorías internas.

### 7.5. Informe de auditoría interna

El auditor líder o un integrante del equipo auditor debe llenar el Registro para informe de auditoría interna dentro de los quince (15) días laborables contados a partir de la finalización de la auditoría y enviarlo a la Gerencia General y a los Responsables de todos los Procesos, incluso a aquellos que no hayan sido auditados.

### 8. Documentación relacionada

- Registro de programa de auditorías de calidad (EMA-CLD-RGS-01)
- Registro de plan de auditoría interna (EMA-CLD-RGS-02)
- Registro de evidencias de auditoría (EMA-CLD-RGS-03)
- Registro para informe de auditoría interna (EMA-CLD-RGS-04)

### 9. Control de cambios respecto a la versión anterior

Apartado	Aumento	Modificación	Eliminación
7.3.	X		
7.4.2.	X		
Todo el flujo	X		

### 10. Firmas de responsabilidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
Ing. Víctor H. Sánchez	Ing. Jacobo Suárez	Ing. Jacobo Suárez
B.	Tapia	Tapia
Planificación y SGC	Gerente General	Gerente General



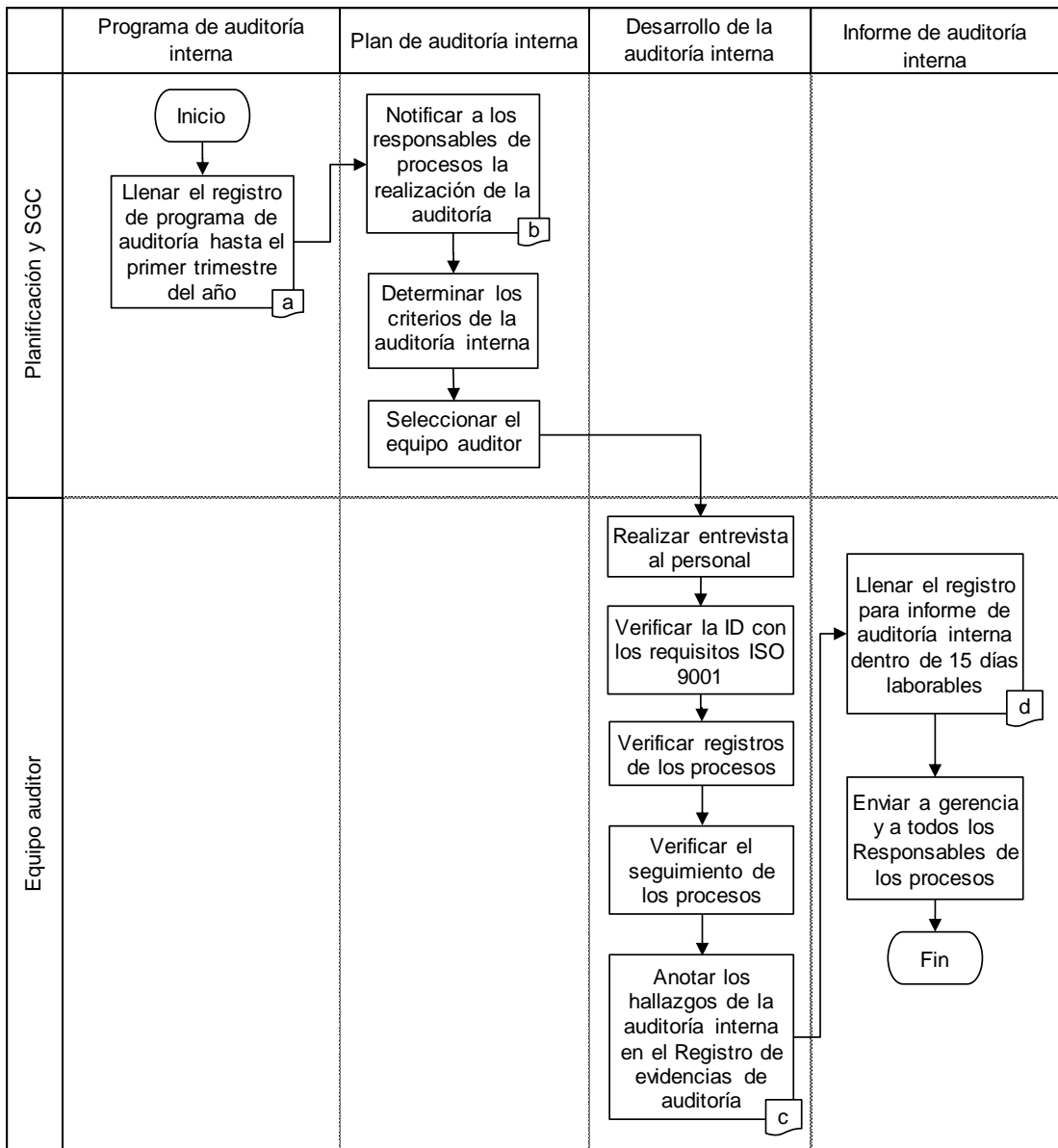
**Procedimiento para auditorías internas**

**Revisión:**  
2018-10-04

**Código:**  
EMA-CLD-PRC-02

**Versión:**  
1.2

**Página:**  
7 de 7






Proceso: Calidad

Subproceso: Medición, análisis y mejora

# Procedimiento para acciones correctivas y preventivas



	<b>Procedimiento para acciones correctivas y preventivas</b>		<b>Revisión:</b> 2018-05-05
	<b>Código:</b> EMA-CLD-PRC-03	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 1 de 7

## 1. Objetivos


- a. Establecer los lineamientos para eliminar las no conformidades y sus causas con el objeto de evitar que vuelvan a ocurrir.
- b. Definir las acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

## 2. Alcance

Aplica para no conformidades detectadas en el sistema de gestión de calidad (SGC) de la Empresa, desde la puesta en vigencia del presente procedimiento.

## 3. Glosario de términos y definiciones

- c. **No conformidad NC.** Incumplimiento de un requisito normativo.
- d. **Acción preventiva.** Acción tomada para eliminar la causa de una NC u otra situación potencial no deseable, que se gestiona mediante el **pensamiento basado en riesgos**.
- e. Nota 1: Puede existir más de una causa para una NC.
- f. Nota 2: La acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a ocurrir.
- g. **Acción correctiva.** Tarea destinada a eliminar la causa de una NC y evitar que vuelva a ocurrir.
- h. Nota 1: Puede haber más de una causa para una NC.
- i. Nota 2: La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a ocurrir, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra.
  - **Corrección.** Acción para eliminar una NC, pero no elimina la causa de la NC.
  - Nota 1: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

	<b>Procedimiento para acciones correctivas y preventivas</b>		<b>Revisión:</b> 2018-05-05
	<b>Código:</b> EMA-CLD-PRC-03	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 2 de 7

- **Comité de quejas.** Reunión de representantes de las áreas: Jefatura de Operaciones, Talento Humano, Planificación y SGC, para tratar temas relacionados con quejas de usuarios.
- **Comité de calidad.** Reunión de los representantes de procesos para tratar temas inherentes con la calidad del servicio y del SGC.
- **Riesgo.** Efecto de la incertidumbre.

Nota 1: Un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo.

Nota 2: Incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o su probabilidad.

Nota 3: Con frecuencia el riesgo se caracteriza por referencia a eventos potenciales y consecuencias, o a una combinación de éstos.

Nota 4: Con frecuencia el riesgo se expresa en términos de una combinación de las consecuencias de un evento y la probabilidad asociada de que ocurra.


Nota 5: La palabra **riesgo** en ocasiones, se utiliza cuando sólo existe la posibilidad de consecuencias negativas.

## 4. Regulaciones y/o normas

### 4.1. Regulaciones

- No toda NC genera una acción correctiva.
- Se abre una acción correctiva si la NC es sistemática, es decir, que puede pasar en cualquier momento y en cualquier lugar o si repetitiva.
- Se abre una corrección si la NC es fortuita y es difícil que vuelva a ocurrir.
- Las correcciones deben ejecutarse de manera inmediata.
- No es obligatorio elaborar actas de las reuniones del Comité de calidad y/o quejas, cuando sea necesario informar de las decisiones tomadas se utilizarán medios electrónicos o verbales.



	<b>Procedimiento para acciones correctivas y preventivas</b>		<b>Revisión:</b> 2018-05-05
	<b>Código:</b> EMA-CLD-PRC-03	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 3 de 7

## 4.2. Normas

- **ISO 9000.** Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.
- **ISO 9001.** Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos.

## 5. Indicadores

No aplica.

## 6. Responsabilidad y autoridad

- Es deber de Planificación y SGC en conjunto con los Responsables de los Procesos, llenar el Registro de acciones correctivas, realizar el análisis de causas para posteriormente con el Comité de calidad, determinar los planes de acción a ejecutar, hacer el seguimiento y la verificación de las actividades planificadas hasta el cierre de la acción correctiva.
- Es obligación de Planificación y SGC gestionar las acciones preventivas en el Registro de caracterización de procesos, en la parte concerniente a Riesgos → Oportunidades.

## 7. Descripción de actividades


### 7.1. Correcciones inmediatas

Las correcciones inmediatas para acciones correctivas se incluyen en el mismo Registro de acciones correctivas.

### 7.2. Acciones correctivas

Las acciones correctivas pueden originarse por:

- Quejas de usuarios (clientes).
- Objetivos o metas no cumplidas.
- Revisiones por la Dirección del SGC.
- Auditorías internas o externas.

	<b>Procedimiento para acciones correctivas y preventivas</b>		<b>Revisión:</b> 2018-05-05
	<b>Código:</b> EMA-CLD-PRC-03	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 4 de 7

### **7.2.1. Acciones correctivas por quejas de usuarios**


- Las quejas de clientes se canalizarán de acuerdo con el Reglamento para la atención de quejas de los usuarios de la EP-EMA. El área de Planificación y SGC en función del análisis de causas realizado por el Comité de quejas, determinará si amerita una corrección o una acción correctiva.
- Las quejas de usuarios (clientes) se evidenciarán en el Registro de quejas de usuarios.

### **7.2.2. Acciones correctivas por objetivos o metas no cumplidas**

- Para los indicadores se registrarán acciones correctivas tentativamente al final de cada año o inicios del siguiente, si la meta de cualquiera de los indicadores no se ha cumplido durante 3 meses consecutivos o 4 meses indistintos en el año. Se puede omitir la acción correctiva por fuerza mayor o por alguna razón justificada en el Documento informe del sistema de gestión de calidad.
- Se registrará como acción correctiva si el índice de satisfacción general del cliente es inferior al 80%.

### **7.3. Análisis de causas y determinación de planes de acción**

- El Comité de quejas debe realizar el análisis de causas en las quejas de usuarios, mientras que el Comité de calidad o los Responsables de los Procesos (cuando aplique), deberán analizar las causas de las NC generadas por otros medios.
- Para el análisis de causalidad de NC, se puede utilizar como apoyo el diagrama causa - efecto (Ishikawa), la técnica de los cinco por qué, entre otros.
- Una vez determinadas las causas de las NC, se deben establecer planes de acción para evitar su reaparición, lo cual debe evidenciarse en el Registro de acciones correctivas.

	<b>Procedimiento para acciones correctivas y preventivas</b>		<b>Revisión:</b> 2018-05-05
	<b>Código:</b> EMA-CLD-PRC-03	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 5 de 7

#### **7.4. Seguimiento y verificación**

Como parte del análisis de causalidad de la NC, el área de Planificación debe realizar el seguimiento y la verificación de las actividades planificadas y evidenciarlo en el Registro de acciones correctivas.

#### **7.5. Cierre de la acción correctiva**


Si se verifica que los planes de acción han eliminado la NC y sus causas, se puede cerrar la acción correctiva, de lo contrario se deben reprogramar las acciones de mejora y describirlas en las líneas de Observaciones en el Registro de acciones correctivas.

#### **7.6. Acciones preventivas**

- El sistema de gestión de la calidad en sí es un sistema preventivo.
- Las acciones preventivas también se gestionan mediante el pensamiento basado en el riesgo, lo cual se puede evidenciar a través de la aplicación del Registro de caracterización de procesos, en el que se identifican riesgos y oportunidades, se analiza y evalúa el riesgo y se toman acciones para abordar los riesgos y oportunidades.
- Las acciones preventivas que no ameriten un análisis mayor o profundo, pueden también evidenciarse en el Registro de mejora continua.

#### **8. Documentación relacionada**

- a. Registro de quejas de usuarios (EMA-CLD-RGS-06)
- b. Documento informe del sistema de gestión de calidad (EMA-STR-DCM-05)
- c. Registro de acciones correctivas (EMA-CLD-RGS-05)
- d. Registro de caracterización de procesos (EMA-STR-RGS-03)
- e. Registro de mejora continua (EMA-CLD-RGS-07)

	<b>Procedimiento para acciones correctivas y preventivas</b>		<b>Revisión:</b> 2018-05-05
	<b>Código:</b> EMA-CLD-PRC-03	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 6 de 7

## 9. Control de cambios respecto a la versión anterior

Apartado	Aumento	Modificación	Eliminación
1.		X	
2.		X	
3.	X		
4.		X	
4.1.	X		
4.2.	X		
5.		X	
5.1.			X
5.2.			X
6.		X	
7.	X		
7.1.	X		
7.2.	X		
7.2.1.	X		
7.2.2.	X		
7.3.	X		
7.4.	X		
7.5.	X		
7.6.	X		
8.	X		
9.	X		
10.	X		
Todo el flujo	X		

## 10. Firmas de responsabilidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
Ing. Víctor H. Sánchez	Ing. Jacobo Suárez	Ing. Jacobo Suárez
B.	Tapia	Tapia
Planificación y SGC	Gerente General	Gerente General



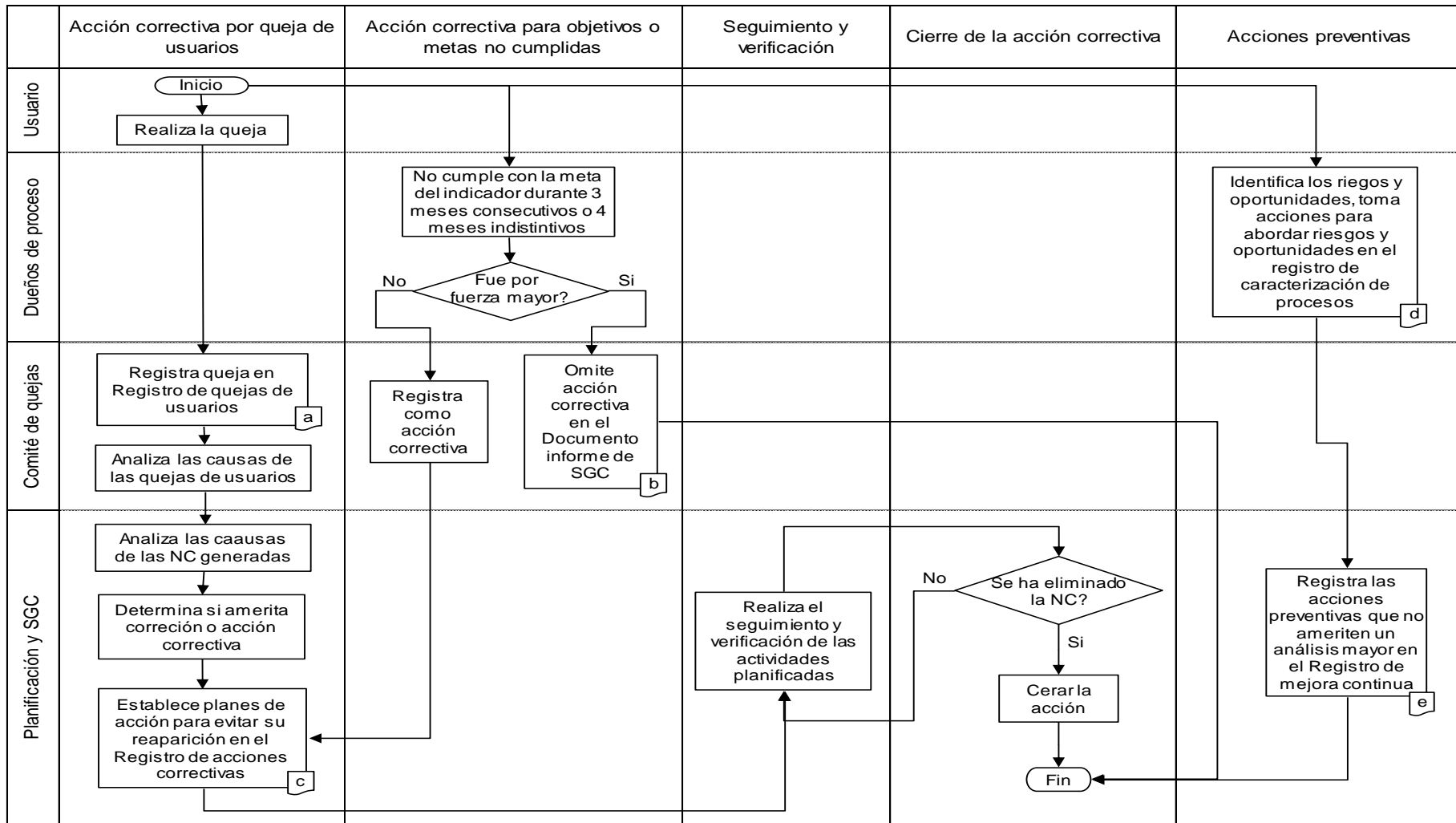
**Procedimiento para acciones correctivas y preventivas**

**Revisión:**  
2018-05-05

**Código:**  
EMA-CLD-PRC-03

**Versión:**  
1.1

**Página:**  
7 de 7





Proceso: Operativo

Subproceso: Planificación operaciones

# Procedimiento para la planificación de operaciones



	<b>Procedimiento para la planificación de operaciones</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-19
	<b>Código:</b> EMA-PRT-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 1 de 4

## 1. Objetivo

Administrar eficientemente los recursos para asegurar el control de: Control de informales y orden, Control de tránsito, Seguridad, Higiene y limpieza, Mantenimiento.

## 2. Alcance

Aplica desde la detección de las necesidades hasta la entrega del informe trimestral de cumplimiento a gerencia.

## 3. Glosario de términos y definiciones

**Planificación de operaciones.** Herramienta de gestión que facilita la coordinación de los recursos (humanos, financieros, físicos) para alcanzar las metas y objetivos propuestos.

## 4. Regulaciones y/o políticas

- Presentar el plan trimestralmente iniciando en el mes de enero.

## 5. Indicadores

- Indicador nivel de cumplimiento del plan operativo.


## 6. Responsabilidad y autoridad

- El Jefe de Operaciones y Gerencia General son los responsables de hacer cumplir lo descrito en este procedimiento.

## 7. Descripción de actividades

### 7.1. Reunión de planificación

- Reuniones de detección de necesidades con el personal involucrado en los procesos operativos.

	<b>Procedimiento para la planificación de operaciones</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-19
	<b>Código:</b> EMA-PRT-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 2 de 4

## 7.2. Análisis de entradas

- Analiza la información generada en reunión.

## 7.3. Diseño de planes de entrada

- Diseña el plan operativo trimestral
- Realiza el control de ejecución del plan.

## 7.4. Seguimiento mensual del plan trimestral

- Recibe informes mensuales de los diferentes procesos.

## 7.5. Evaluación mensual del desempeño de la planificación

- Evalúa los informes mensuales entregados de los diferentes procesos.

## 7.6. Informe trimestral

- Realiza informe trimestral de cumplimiento de actividades con respecto a lo planificado.


## 8. Documentación relacionada

- Plan operativo (EMA-PRT-RGS-01)
- Informes mensuales (EMA-PRT-DCM-01)
- Control de plan operativo trimestral (EMA-PRT-RGS-02)

## 9. Control de cambios respecto a la versión anterior

Apartado	Aumento	Modificación	Eliminación
2.	X		
3.	X		
4.	X		
6.		X	
7.		X	
8.		X	



	<b>Procedimiento para la planificación de operaciones</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-19
	<b>Código:</b> EMA-PRT-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 3 de 4

9.	X		
10.	X		
Archivar		X	

### 10. Firmas de responsabilidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
Ing. Víctor H. Sánchez B.	Lic. Enrique Sierra	Ing. Jacobo Suárez Tapia
Planificación y SGC	Jefe de Operaciones	Gerente General



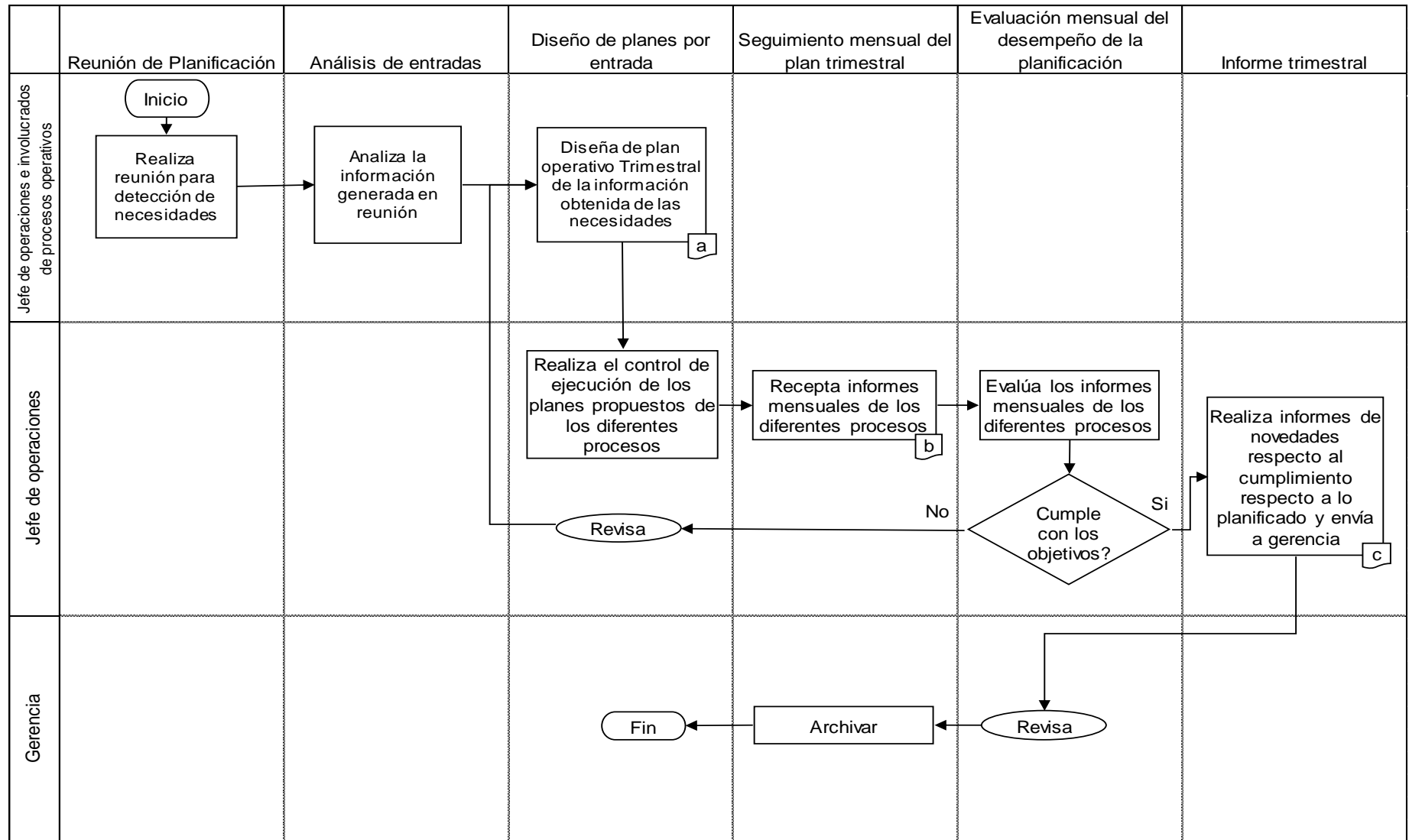
**Procedimiento para la planificación de operaciones**

**Código:**  
EMA-PRT-PRC-01

**Versión:**  
1.2

**Revisión:**  
2018-06-19

**Página:**  
4 de 4






Proceso: Operativo

Subproceso: Adjudicación

# Procedimiento para la adjudicación y facilitación de espacios de comercialización



	<b>Procedimiento para la adjudicación y facilitación de espacios de comercialización</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-14
	<b>Código:</b> EMA-PRT-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 1 de 6

## 1. Objetivo

Facilitar el acopio de productos de la cadena agroalimentaria, así como su comercialización bajo las regulaciones establecidas y aplicables en la EP-EMA.

## 2. Alcance

Aplica para la adjudicación de espacios disponibles, desde la declaratoria de vacante hasta la adjudicación del puesto de comercialización.

## 3. Glosario de términos y definiciones

**Adjudicación.** Consiste en la atribución de una cosa (mueble o inmueble) a una persona u organización.

**Facilitación.** Asignar un puesto de manera temporal o eventual a una persona u organización.

**Vacante.** Espacio físico que no está ocupado.

## 4. Regulaciones y/o políticas


- Se requiere el oficio de Jefe de operaciones indicando disponibilidad de espacios para iniciar con el proceso.
- Se adjudicarán espacios, únicamente cuando exista el quorum suficiente en el comité de adjudicación para el proceso.

## 5. Indicadores

- Índice de puestos adjudicados.
- Índice de ocupación.

## 6. Responsabilidad y autoridad

- Es deber del Comité de Adjudicación, Jefe de Operaciones, Asistencia de Gerencia, Dirección Financiera, Compras, Tesorería, Sistemas, Comisaría y Supervisores hacer cumplir lo descrito en este procedimiento.

	<b>Procedimiento para la adjudicación y facilitación de espacios de comercialización</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-14
	<b>Código:</b> EMA-PRT-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 2 de 6

## 7. Descripción de actividades

### 7.1. Solicitud de servicio y presentación de requisitos


- La secretaría del comité de adjudicación informa espacios vacantes, gerencia convoca al comité de adjudicación a una visita previa de los espacios disponibles.
- Si dicho espacio es mayor a 15 metros cuadrados, se realiza la publicación en diarios locales para remate, caso contrario se publica los requisitos a ser presentados y se entrega a presidentes de las diferentes asociaciones.

### 7.2. Adjudicación

- Secretaría del comité de adjudicación realiza el listado de personas favorecidas y publica en cartelera.
- Comisaría realiza contrato o convenio para la adjudicación del puesto vacante.
- Usuario realiza el pago de la primera mensualidad.

## 8. Documentación relacionada

- a. Convocatoria pública por medios de comunicación (> 15 m<sup>2</sup>) (EMA-STR-RGS-06)
- b. Convocatoria de puestos vacantes (< 15 m<sup>2</sup>) (EMA-STR-RGS-07)
- c. Documentos del cliente acorde a requisitos (EMA-STR-DCM-04)
- d. Reglamento de adjudicación de bodegas, locales, cubículos y puestos, control y sanciones de la EP-EMA (EMA-STR-DCM-05)
- e. Solicitud de servicio para arrendamientos o sobres cerrados para la adjudicación vía remate (EMA-FNC-DCM-01)
- f. Acta de remate (EMA-STR-RGS-08)
- g. Acta de adjudicación (EMA-STR-RGS-09)
- h. Guía de requisitos del adjudicado para legalización (EMA-STR-DCM-06)

	<b>Procedimiento para la adjudicación y facilitación de espacios de comercialización</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-14
	<b>Código:</b> EMA-PRT-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 3 de 6

- i. Documento de devolución de valores a no adjudicados (EMA-FNC-DCM-02)
- j. Oficio de gerencia para que adjudicación ingrese a catastro (EMA-STR-DCM-07)
- k. Disposición para que se elabore el convenio o contrato (EMA-STR-DCM-08)
- l. Convenio o contrato de arrendamiento (EMA-CTR-RGS-01)

### 9. Control de cambios respecto a la versión anterior

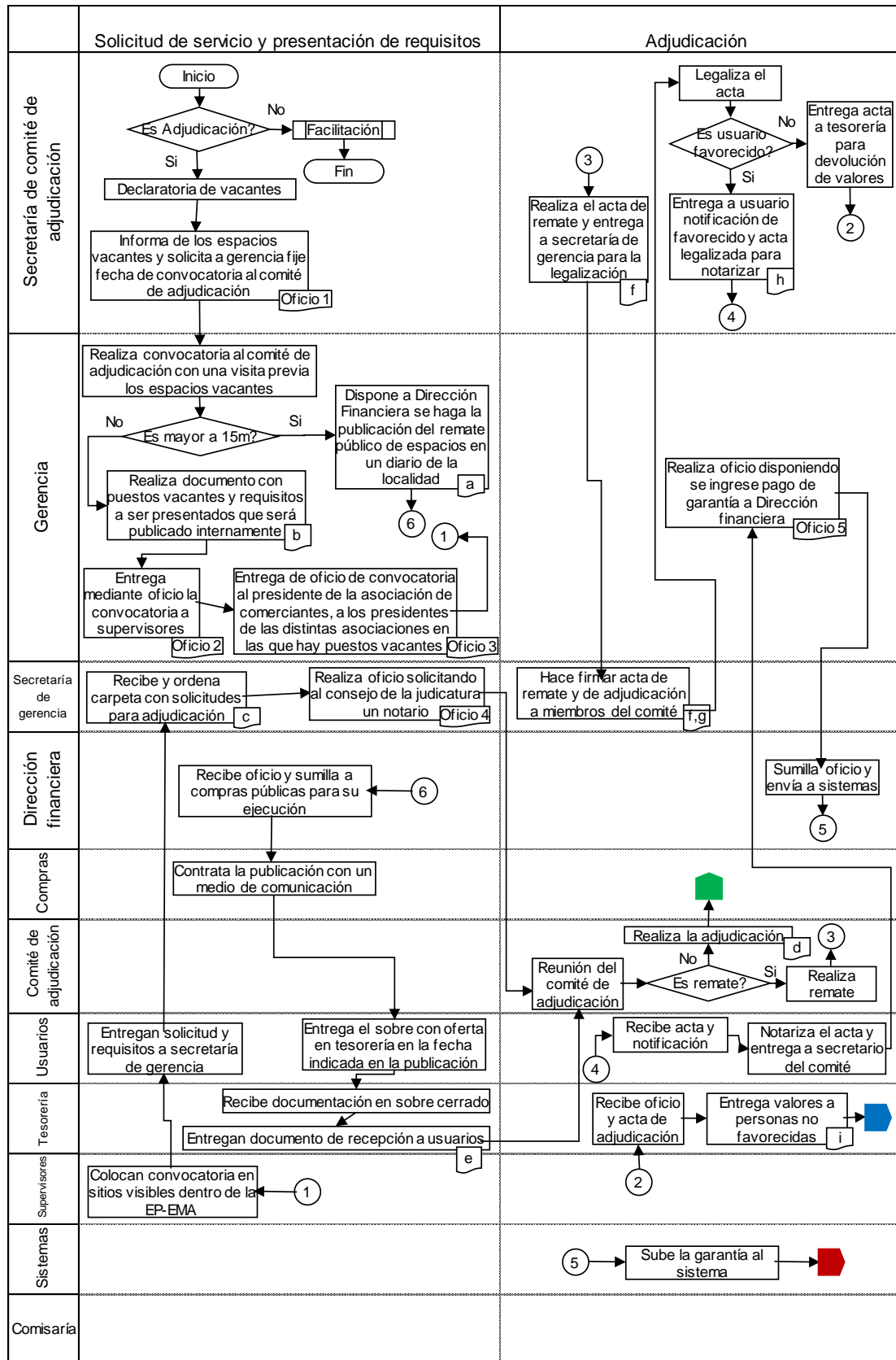
Apartado	Aumento	Modificación	Eliminación
2.	X		
3.	X		
4.	X		
6.		X	
7.		X	
8.		X	
9.	X		
10.	X		
Inicio de flujo Adjudicación	X		
Todo el flujo Facilitación	X		

### 10. Firmas de responsabilidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
Ing. Víctor H. Sánchez B.	Lic. Enrique Sierra	Ing. Jacobo Suárez Tapia
Planificación y SGC	Jefe de Operaciones	Gerente General



## Adjudicación





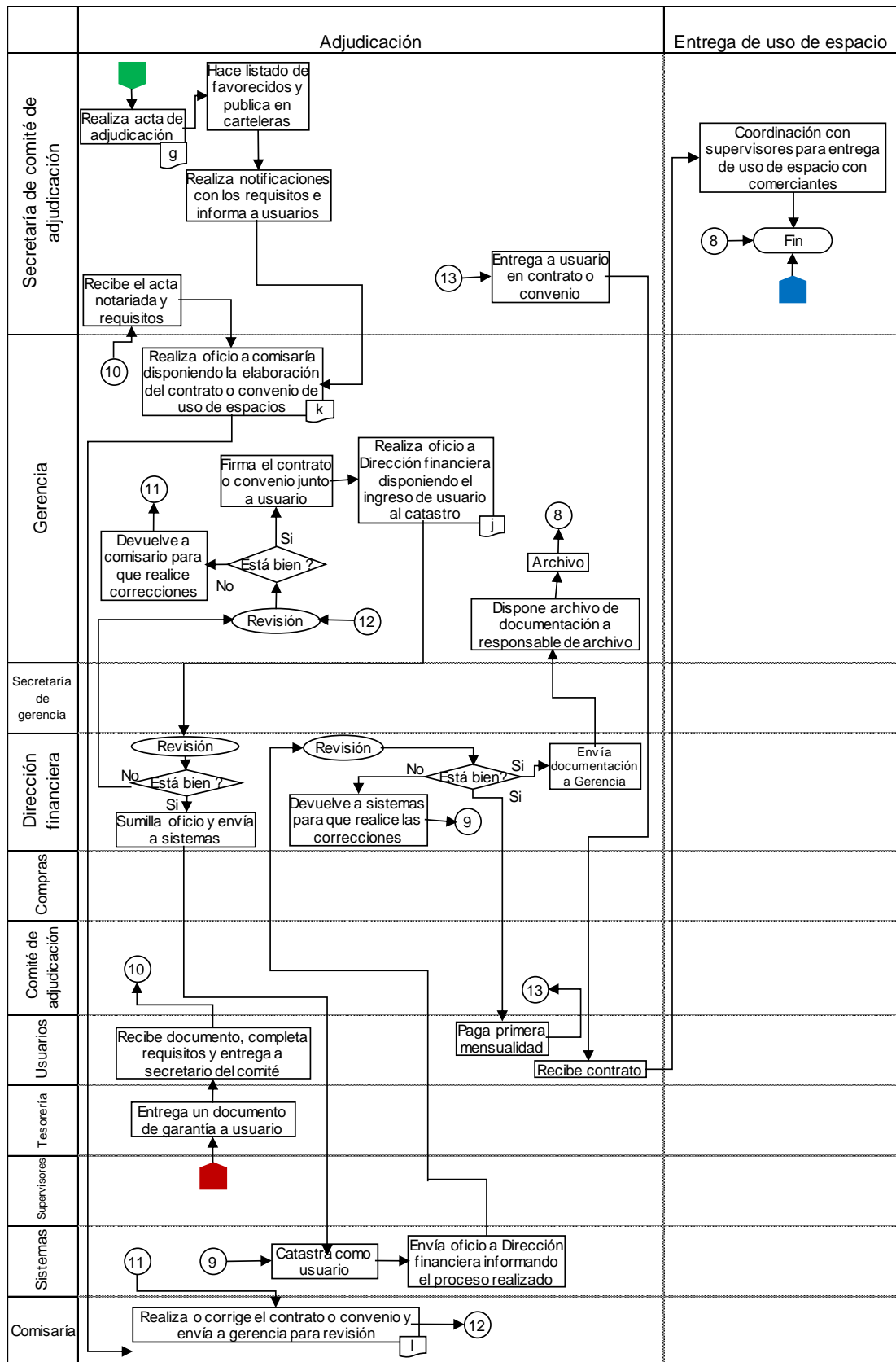
**Procedimiento para la adjudicación y facilitación de espacios de comercialización**

**Revisión:**  
2018-06-14

**Código:**  
EMA-PRT-PRC-02

**Versión:**  
1.2

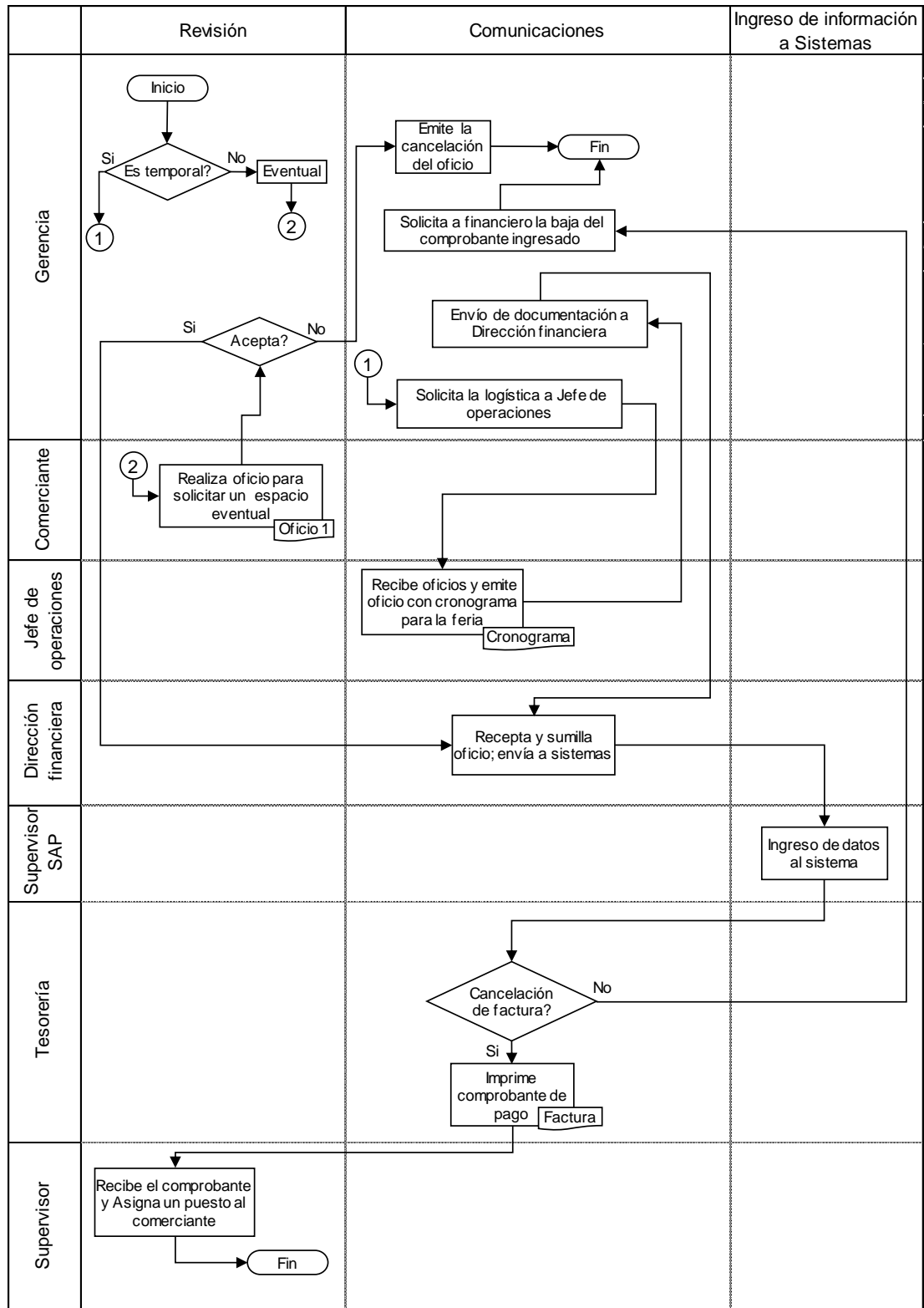
**Página:**  
5 de 6







**Facilitación**






Proceso: Comercial

Subproceso: Marketing

# Procedimiento de marketing



	<b>Procedimiento de marketing</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-19
	<b>Código:</b> EMA-CMR-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.3	<b>Página:</b> 1 de 5

## 1. Objetivo

Desarrollar proyectos que apoyen el posicionamiento de la marca EP-EMA.

## 2. Alcance

Aplica desde la recepción del requerimiento del proyecto hasta el cierre del proyecto comercial.

## 3. Glosario de términos y definiciones

**Proyecto.** Idea de una cosa que se piensa hacer y para la cual se establece un modo determinado y un conjunto de medios necesarios.

## 4. Regulaciones y/o políticas

- Constitución, Ley orgánica, reglamentos.
- Requerimiento de gerencia.

## 5. Indicadores

- Cumplimiento del plan comercial.


## 6. Responsabilidad y autoridad

- Dirección Comercial y Gerencia General son los responsables de hacer cumplir lo descrito en este procedimiento.

## 7. Descripción de actividades

### 7.1. Análisis de requerimiento y planificación

- Análisis de necesidades de la EP-EMA en función de los requerimientos solicitados.
- Análisis de los requisitos legales a considerar en el proyecto o informe.
- Desarrollo del proyecto de marketing.

	<b>Procedimiento de marketing</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-19
	<b>Código:</b> EMA-CMR-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.3	<b>Página:</b> 2 de 5

## **7.2. Revisión y aprobación del proyecto comercial**

- Presentación del proyecto o informe a gerencia.
- Revisión y aprobación de Gerencia.
- Realización de ajustes de proyecto.
- Socialización a los usuarios o directorio, del proyecto o informe.
- Revisión y aprobación del proyecto o informe.

## **7.3. Ejecución del proyecto comercial**


- Desarrollo del cronograma específico de trabajo.
- Revisión y aprobación de cronograma por gerencia.
- Realización de ajustes o cambios al cronograma.
- Implementación del trabajo según cronograma.

## **7.4. Control, evaluación y cierre del proyecto comercial**

- Socialización del plan de control con personal interno.
- Desarrollo del plan de control por comisaria y supervisores.
- Ejecución del control.
- Toma de acciones correctoras o correctivas.

## **8. Documentación relacionada**

- a. Requerimiento de gerencia (EMA-STR-DCM-09)
- b. Informe o proyecto (EMA-CMR-DCM-01)
- c. Documento sumillado (EMA-CMR-DCM-01)
- d. Informe de novedades (EMA-CMR-DCM-02)
- e. Informe de cambios al proyecto (EMA-CMR-DCM-03)
- f. Cronograma de aplicación del proyecto (EMA-CMR-DCM-04)
- g. Cronograma aprobado del proyecto (EMA-CMR-DCM-04)

	<b>Procedimiento de marketing</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-19
	<b>Código:</b> EMA-CMR-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.3	<b>Página:</b> 3 de 5

h. Informe de alcance de proyecto (EMA-CMR-DCM-05)

i. Informe final del proyecto (EMA-CMR-DCM-06)

## 9. Control de cambios respecto a la versión anterior

Apartado	Aumento	Modificación	Eliminación
2.	X		
3.	X		
4.	X		
6.		X	
7.		X	
8.		X	
9.	X		
10.	X		
Envía cumplimiento de cronograma		X	

## 10. Firmas de responsabilidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
Ing. Víctor H. Sánchez B.	Ing. José Luis Quispe	Ing. Jacobo Suárez Tapia
Planificación y SGC	Director Comercial	Gerente General



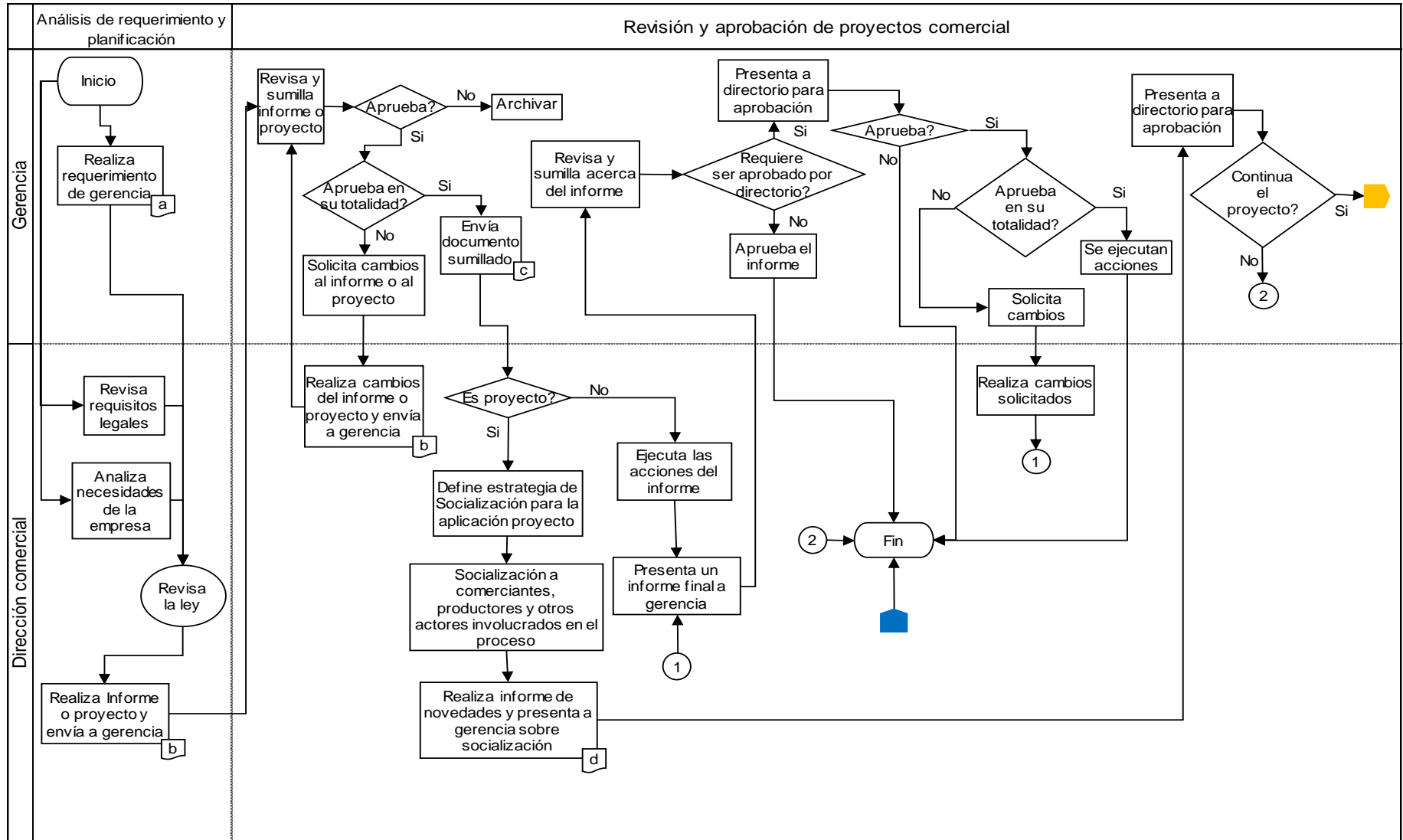
Procedimiento de marketing

Revisión:  
2018-06-19

Código:  
EMA-CMR-PRC-01

Versión:  
1.3

Página:  
4 de 5





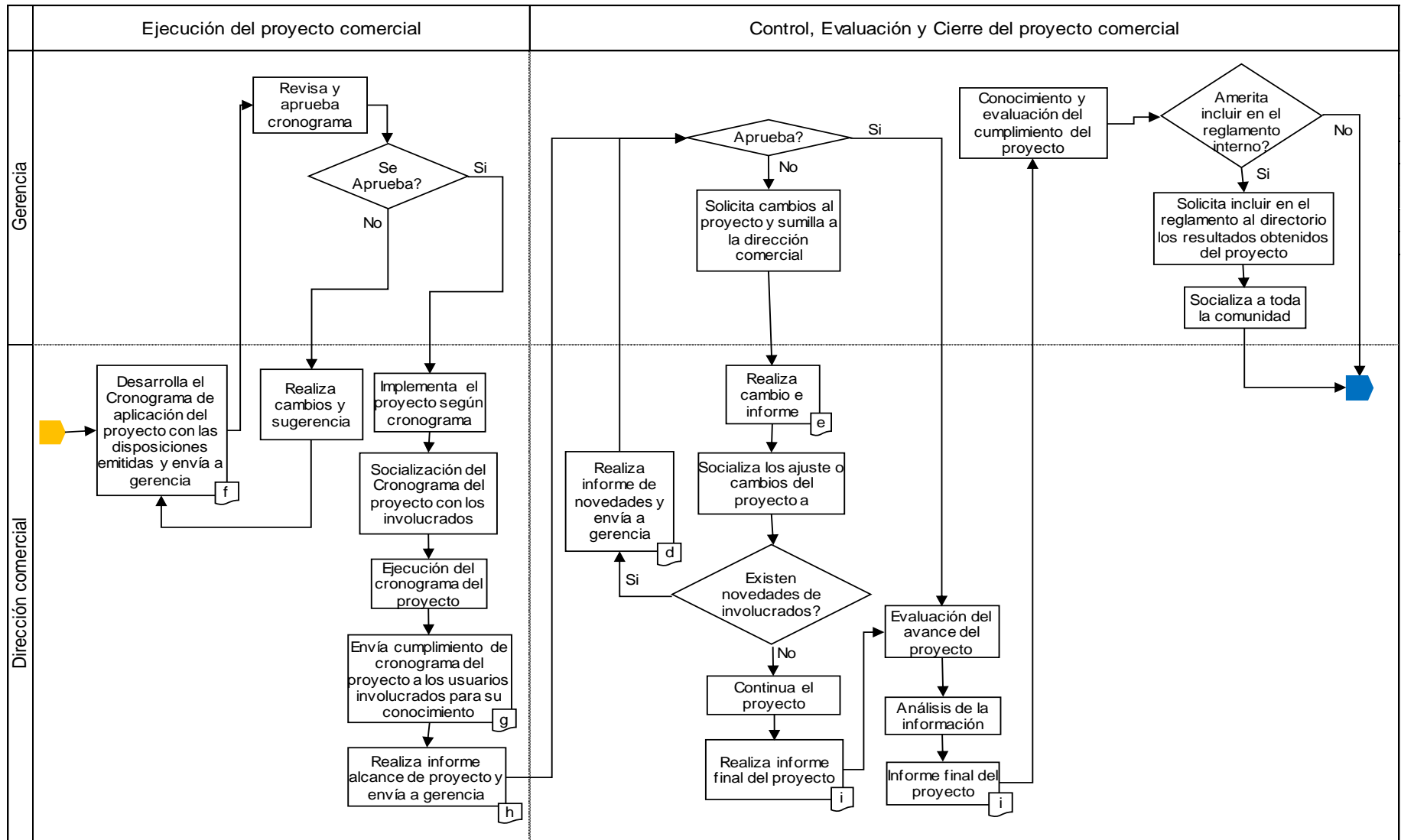
**Procedimiento de marketing**

**Código:**  
EMA-CMR-PRC-01

**Versión:**  
1.3

**Revisión:**  
2018-06-19

**Página:**  
5 de 5






Proceso: Asignación de espacios de comercialización

Subproceso: Control de informales y orden

# Procedimiento para el control de informales y orden





	<b>Procedimiento para el control de informales y orden</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-14
	<b>Código:</b> EMA-FEC-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 1 de 3

## 1. Objetivo

Realizar el control y ordenamiento de ambulantes e informales que utilizan espacios provisionales no autorizados generando inconvenientes.

## 2. Alcance

Aplica desde la planificación de operativos hasta la entrega del informe de operativos a Jefe de operaciones.

## 3. Glosario de términos y definiciones

**Informales.** Persona dedicada al comercio que realiza de manera irregular y oculto.

## 4. Regulaciones y/o políticas

- Realizar el acta de entrega recepción entre coordinador de operativos y custodio de bodega de productos retenidos.

## 5. Indicadores

- Índice de cumplimiento del plan de control de informales.

## 6. Responsabilidad y autoridad

- El Jefe de Operaciones, Supervisores, Guardianes y Comisaría son los responsables de hacer cumplir lo descrito en este procedimiento.

## 7. Descripción de actividades

### 7.1. Planificación

- Planificar operativos de control y ordenamiento de ambulantes e informales.

### 7.2. Operativos

- Ejecutar los operativos de control de informales.
- Sancionar mediante citaciones a ambulantes no autorizados.
- Desalojo o retiro de productos.



- Informe de Operativos de control de informales y toma de acciones correctivas.
- Nuevos planes de control y seguimiento.

### 7.3. Custodia de retiros provisionales

- Ingreso de productos retirados a la bodega de custodia.

### 8. Documentación relacionada

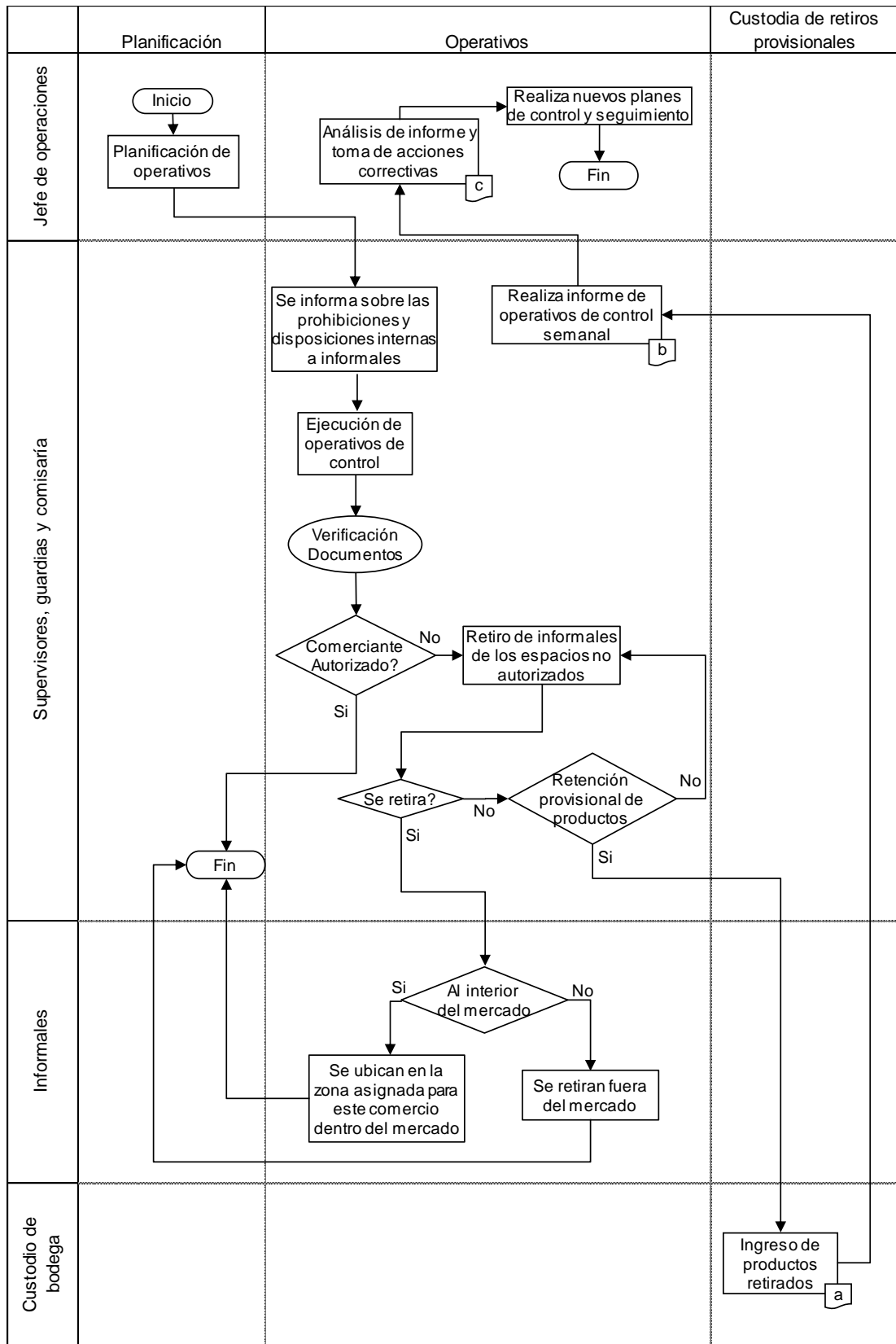
- a. Acta de entrega recepción (EMA-ADM-DCM-01)
- b. Informe de operativos (EMA-FEC-DMC-01)
- c. Registro de acciones correctivas (EMA-PRT-RGS-03)

### 9. Control de cambios respecto a la versión anterior

Apartado	Aumento	Modificación	Eliminación
2.	X		
3.	X		
4.	X		
6.		X	
7.		X	
8.		X	
9.	X		
10.	X		
Inicio	X		

### 10. Firmas de responsabilidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
Ing. Víctor H. Sánchez	Lic. Enrique Sierra	Ing. Jacobo Suárez
B.		Tapia
Planificación y SGC	Jefe de Operaciones	Gerente General






Proceso: Asignación de espacios de comercialización

Subproceso: Seguridad física

# Procedimiento de seguridad



	<b>Procedimiento de seguridad</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-19
	<b>Código:</b> EMA-FEC-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 1 de 3

## 1. Objetivo

Cuidar y custodiar bienes de los usuarios y de las instalaciones de la EP- EMA.

## 2. Alcance

Aplica desde la verificación de bitácoras hasta el control de seguridad en las naves.

## 3. Glosario de términos y definiciones

**Bitácora.** Cuaderno donde se toma nota de recuerdos y cualquier información que resulta útil para su trabajo.

**Consignas.** Señales que indican cómo debe hacerse algo.

## 4. Regulaciones y/o políticas

- Cumplir y hacer cumplir con las disposiciones de los superiores.

## 5. Indicadores

- Índice de novedades delictivas (detectadas por video cámaras).
- Índice de satisfacción del cliente respecto a seguridad.


## 6. Responsabilidad y autoridad

- El Supervisor de Seguridad, Jefe de Operaciones y Guardianes son los responsables de hacer cumplir lo descrito en este procedimiento.

## 7. Descripción de actividades

### 7.1. Verificación

- Verificar novedades y consignas establecidas en bitácora correspondientes al turno anterior.
- Revisar horarios y dirigirse a los puestos asignados.
- Realizar disposiciones y consignas
- Realizar rondas.

	<b>Procedimiento de seguridad</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-19
	<b>Código:</b> EMA-FEC-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 2 de 3

- Verificar que las cámaras asignadas a cada campamento se encuentren activas y en su respectivo paneo

## 7.2. Control de naves

- Registro de novedades en bitácora.
- Realiza informe de novedades.
- Cumplimiento de disposiciones.
- Registro de cumplimiento d disposiciones en bitácora.

## 8. Documentación relacionada

- a. Bitácora de registro de novedades (EMA-FEC-RGS-01)
- b. Informe (EMA-FEC-DCM-02)
- c. Bitácora del cumplimiento de disposiciones (EMA-FEC-RGS-02)

## 9. Control de cambios respecto a la versión anterior

Apartado	Aumento	Modificación	Eliminación
2.	X		
3.	X		
4.	X		
6.		X	
7.		X	
8.		X	
9.	X		
10.	X		

## 10. Firmas de responsabilidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
Tlgo. Geovanny Montoya	Lic. Enrique Sierra	Ing. Jacobo Suárez Tapia
Supervisor de Seguridad	Jefe de Operaciones	Gerente General



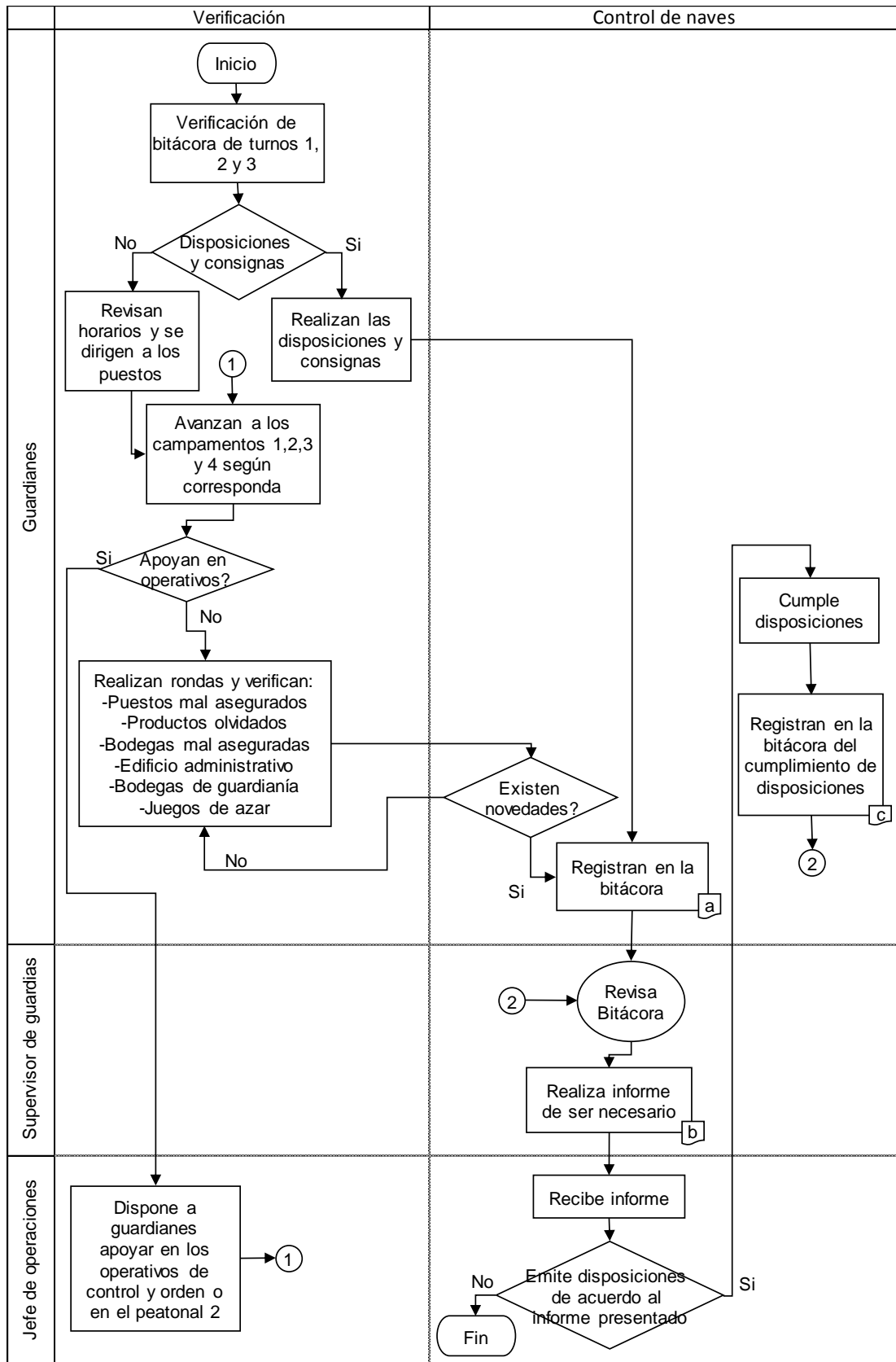
**Procedimiento de seguridad**

**Revisión:**  
2018-06-19

**Código:**  
EMA-FEC-PRC-02

**Versión:**  
1.2

**Página:**  
3 de 3






Proceso: Asignación de espacios de comercialización

Subproceso: Mantenimiento

# Procedimiento para mantenimiento





	<b>Procedimiento para mantenimiento</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-28
	<b>Código:</b> EMA-FEC-PRC-03	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 1 de 4

## 1. Objetivo

Garantizar el correcto funcionamiento de equipos eléctricos y asegurar el adecuado mantenimiento operativo de la infraestructura de la EP-EMA.

## 2. Alcance

Aplica desde la recepción de la notificación del daño o desde la planificación anual de mantenimiento hasta la elaboración del informe mensual.

## 3. Glosario de términos y definiciones

**SST.** Seguridad y Salud en el Trabajo.

**Notificación.** Documento en el que notifica o se comunica una cosa de manera oficial.

**Orden de trabajo.** Documento donde se detallan por escrito las instrucciones para realizar algún tipo de trabajo.

## 4. Regulaciones y/o políticas

- Permisos de trabajo de alto riesgo.
- Uso de equipos de protección personal.
- Orden de trabajo para mantenimiento.
- Guía de prácticas profesionales SST.

## 5. Indicadores

- Índice de Atención de mantenimiento.
- Índice de Quejas de usuario.
- Índice de Respuesta de atención de mantenimiento.

## 6. Responsabilidad y autoridad

- El Supervisor de Mantenimiento, Jefe de Operaciones, Dirección Financiera, Gerencia General y Jefe de Bodega son los responsables de hacer cumplir lo descrito en este procedimiento.

	<b>Procedimiento para mantenimiento</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-28
	<b>Código:</b> EMA-FEC-PRC-03	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 2 de 4

## 7. Descripción de actividades

### 7.1. Planificación anual de mantenimiento


- Recepción de notificación de daño.
- Planificación de mantenimiento anual.
- Generación de orden de trabajo.

### 7.2. Ejecución de trabajo de mantenimiento

- Recepción orden de trabajo emitida por Jefe de Operaciones.
- Inspección del equipo o área a realizar el mantenimiento.
- Realización de reporte de daños.
- Requerimiento de materiales o Solicita personal externo.
- Recepción de materiales.
- Ejecución de actividades de mantenimiento.
- Informe de trabajo y envía a Jefe de Operaciones.

## 8. Documentación relacionada

- a. Plan de mantenimiento anual (EMA-PRT-DCM-02)
- b. Orden de trabajo (EMA-PRT-RGS-04)
- c. Informe de inspección (EMA-FEC-RGS-03)
- d. Requerimiento materiales (EMA-FEC-RGS-04)
- e. Solicitud de servicio externo (EMA-PRT-RGS-05)
- f. Solicitud de contratación o adquisición (EMA-FNC-RGS-01)
- g. Informe de mantenimiento (EMA-FEC-RGS-05)

	<b>Procedimiento para mantenimiento</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-28
	<b>Código:</b> EMA-FEC-PRC-03	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 3 de 4

## 9. Control de cambios respecto a la versión anterior

Apartado	Aumento	Modificación	Eliminación
2.	X		
3.	X		
4.	X		
6.		X	
7.		X	
8.		X	
9.	X		
10.	X		
Decisión Mantenimiento propio	X		

## 10. Firmas de responsabilidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
Sr. Aníbal Cunachi	Lic. Enrique Sierra	Ing. Jacobo Suárez Tapia
Supervisor de Mantenimiento	Jefe de Operaciones	Gerente General



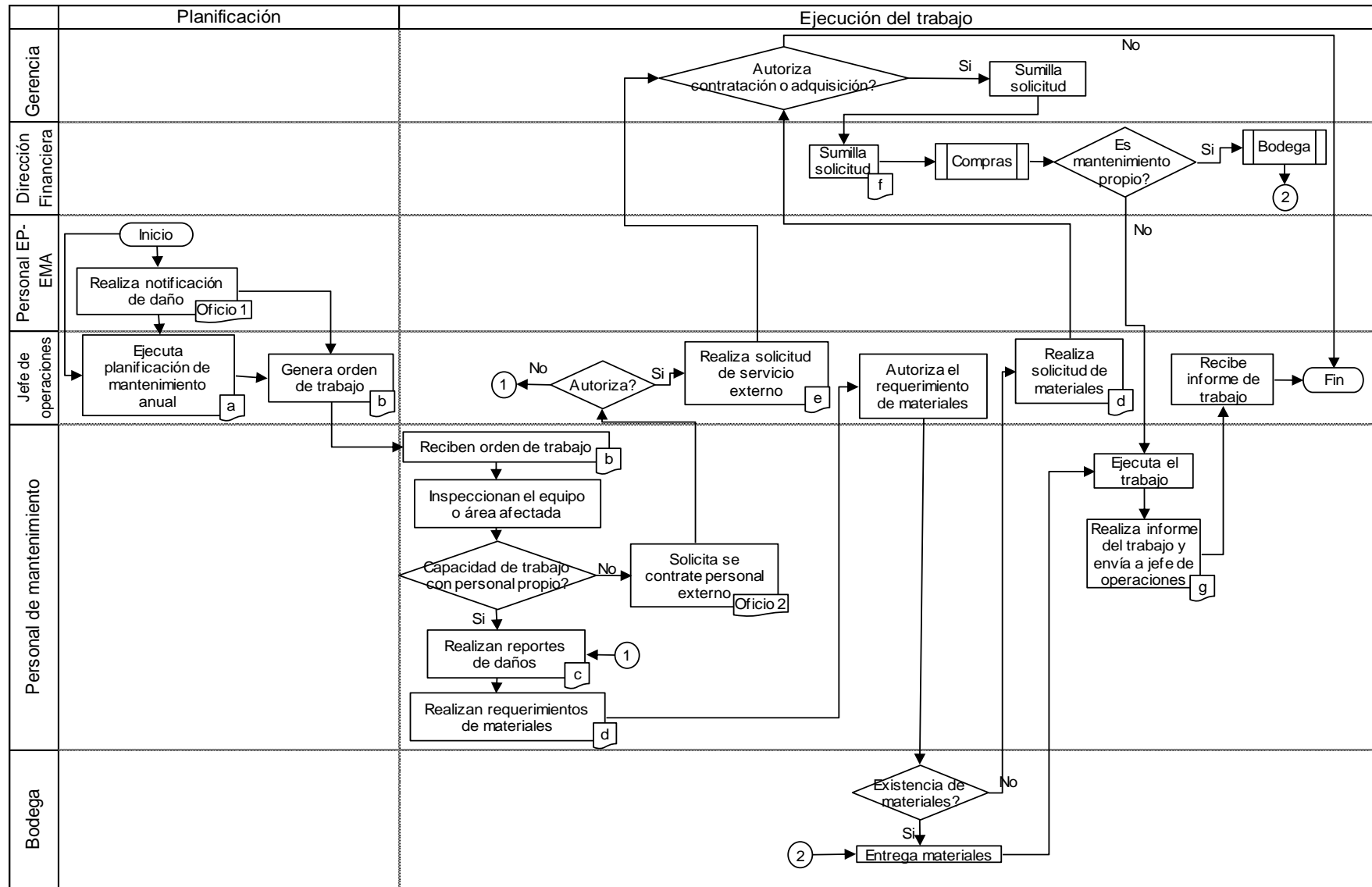
**Procedimiento para mantenimiento**

**Código:**  
EMA-FEC-PRC-03

**Versión:**  
1.2

**Revisión:**  
2018-06-28

**Página:**  
4 de 4





Proceso: Asignación de espacios de comercialización

Subproceso: Higiene y limpieza

# Procedimiento para realizar la higiene y limpieza de la Empresa



	<b>Procedimiento para realizar la higiene y limpieza de la Empresa</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-21
	<b>Código:</b> EMA-FEC-PRC-04	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 1 de 4

## 1. Objetivo

Limpiar áreas del mercado para evitar contaminación de productos y proliferación de vectores y enfermedades.

## 2. Alcance

Aplica desde la elaboración de la planificación anual de limpieza hasta la elaboración del informe mensual de actividades desarrolladas.

## 3. Glosario de términos y definiciones

**Relleno sanitario.** Espacio donde se depositan los residuos sólidos de una ciudad después de haber recibido determinados tratamientos.

**Bitácora.** Cuaderno donde se toma nota de recuerdos y cualquier información que resulta útil para su trabajo.

## 4. Regulaciones y/o políticas

- Asegurar la limpieza para la satisfacción de los usuarios.

## 5. Indicadores

- Índice de Cumplimiento de la planificación.
- Índice de Satisfacción de cliente en cuanto a limpieza.


## 6. Responsabilidad y autoridad

- El Sobrestante de Higiene, Jefe de Operaciones, Chofer y ayudante de carga frontal son los responsables de hacer cumplir lo descrito en este procedimiento.

## 7. Descripción de actividades

### 7.1. Planificación

- Preparación del plan anual.
- Difusión del plan entre el personal del grupo de limpieza.

	<b>Procedimiento para realizar la higiene y limpieza de la Empresa</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-21
	<b>Código:</b> EMA-FEC-PRC-04	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 2 de 4

## 7.2. Limpieza

- Cronograma mensual de limpieza por áreas (parejas).
- Limpiar área.
- Recogida de basura.
- Depósito de basura en contenedor.

## 7.3. Recolección

- Mantenimiento y lavado de camión.
- Realiza ruta de recolección.
- Vaciado de contenedores.
- Pesaje del camión por contenedor.
- Traslado residuos al relleno sanitario.
- Pesaje del volumen de basura en el relleno sanitario.
- Registro de kilometraje del camión.

## 7.4. Lavado de contenedores

- Traslado de bomba de agua en el vehículo.
- Lavado de contenedores y del lugar de ubicación del contenedor.
- Verificación visual del estado de limpieza del contenedor.
- Recolocación de contenedor en su ubicación.

## 7.5. Reportes

- Reporte de actividades.
- Reporte de novedades y requerimientos al Jefe de Operaciones.
- Informe mensual del tonelaje de basura.

## 8. Documentación relacionada

a. Planificación anual (EMA-FEC-DCM-03)

b. Cronograma de limpieza (EMA-FEC-RGS-06)

c. Reporte de actividades (EMA-FEC-RGS-07)

	<b>Procedimiento para realizar la higiene y limpieza de la Empresa</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-21
	<b>Código:</b> EMA-FEC-PRC-04	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 3 de 4

d. Reporte de registro de novedades (EMA-FEC-RGS-01)

e. Informe de tonelaje (EMA-FEC-RGS-08)

f. Registro de peaje (EMA-FEC-RGS-09)

g. Bitácora de registro de novedades (EMA-FEC-RGS-01)

## 9. Control de cambios respecto a la versión anterior

Apartado	Aumento	Modificación	Eliminación
2.	X		
3.	X		
4.	X		
6.		X	
7.		X	
8.		X	
9.	X		
10.	X		
Inicio	X		
Traslado de equipos y herramientas			X
Servicio externo	X		

## 10. Firmas de responsabilidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
Sr. Sixto Villacrés	Lic. Enrique Sierra	Ing. Jacobo Suárez Tapia
Sobrestante de Higiene	Jefe de Operaciones	Gerente General



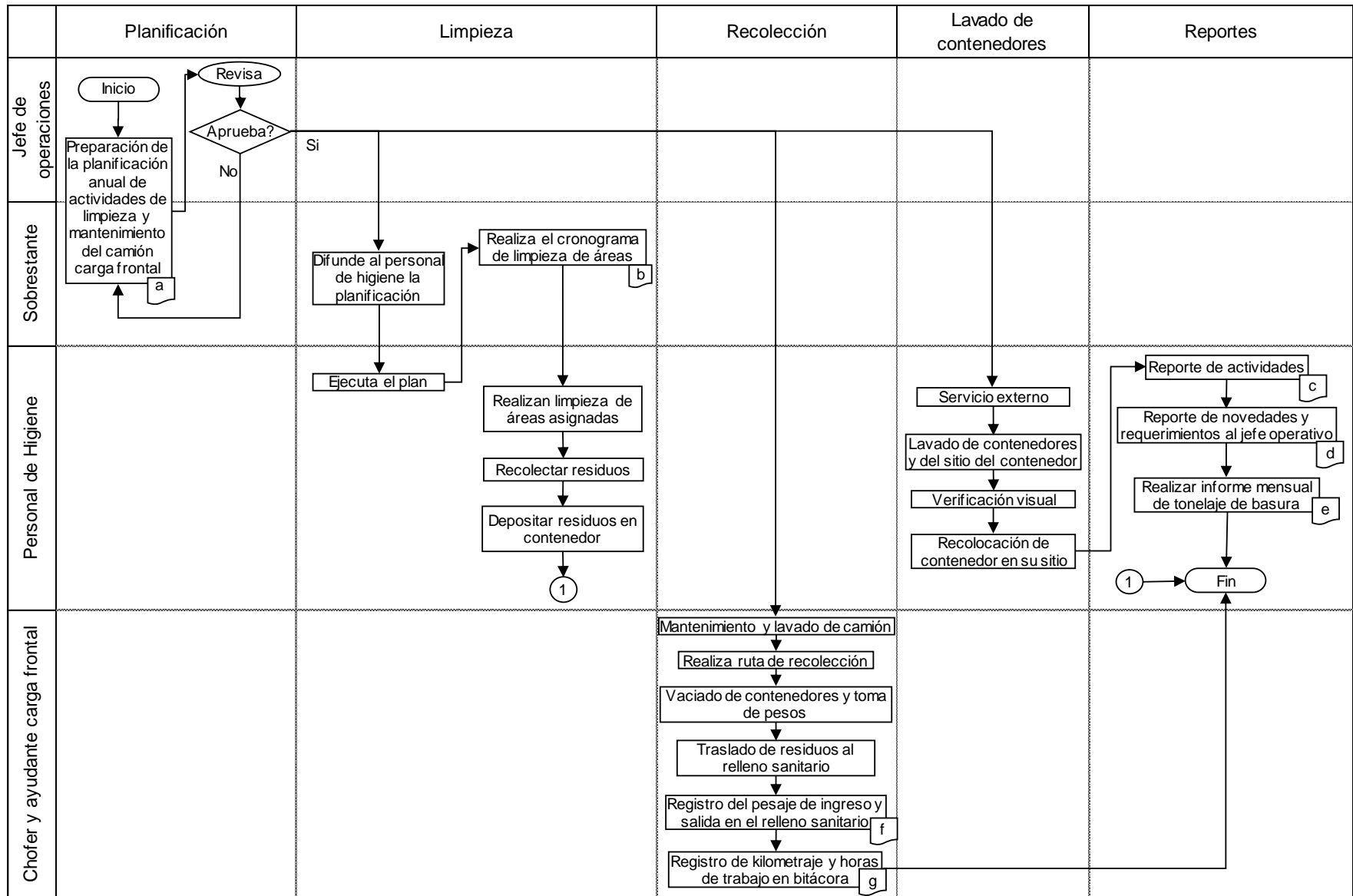


**Procedimiento para realizar la higiene y limpieza de la Empresa**

**Código:**  
EMA-FEC-PRC-04

**Versión:**  
1.2

**Revisión:**  
2018-06-21  
**Página:**  
4 de 4






Proceso: SST

Subproceso: Seguridad y salud en el trabajo

# Procedimiento para seguridad y salud en el trabajo



	<b>Procedimiento para seguridad y salud en el trabajo</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-25
	<b>Código:</b> EMA-SST-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 1 de 4

## 1. Objetivo

Identificar, medir, evaluar y controlar los factores de riesgos que impartan en la seguridad y salud ocupacional y proporcionar un entorno seguro y saludable para el personal que labora y está involucrado en los diferentes procesos de la EP-EMA.

## 2. Alcance

Aplica desde la identificación del riesgo hasta el control y seguimiento del mismo.

## 3. Glosario de términos y definiciones

**SST.** Seguridad y Salud en el Trabajo.

**Matriz de riesgo.** Herramienta de gestión que permite determinar objetivamente cuales son los riesgos relevantes para la SST.

## 4. Regulaciones y/o políticas


- LOSEP, Decreto 2393, Instrumento Andino, Reglamento al Instrumento Andino, Acuerdos ministeriales, Reglamento interno.
- Planes de emergencia.
- Vigilancia de la salud.

## 5. Indicadores

- Índice de Frecuencia.
- Índice de Gravedad.
- Tasa de Riesgos.

## 6. Responsabilidad y autoridad

- El Técnico de Seguridad y Salud en el Trabajo, Gerencia General, Dirección Financiera, Talento Humano y todos los dueños de procesos son los responsables de hacer cumplir lo descrito en este procedimiento.

	<b>Procedimiento para seguridad y salud en el trabajo</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-25
	<b>Código:</b> EMA-SST-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 2 de 4

## 7. Descripción de actividades

### 7.1. Identificación de riesgos

- Identificación del puesto de trabajo.
- Entrevista con los trabajadores.
- Identificación y estimación de riesgos.
- Validación de matriz de riesgos.
- Difusión de matriz de riesgos a todo el personal de la empresa.
- Seguimiento y mantenimiento de controles existentes.

### 7.2. Medición de riesgos

- Verificación de disponibilidad de recursos para medición.
- Coordinación de medición según normativa legal.
- Coordina mediciones externas.
- Medición de riesgos.

### 7.3. Evaluación de riesgos


- Realiza cálculos por puesto de trabajo según dosis total de exposición.
- Realiza informe de evaluación de riesgo.
- Socialización de informe de mediciones de riesgos.

### 7.4. Control de riesgos

- Establece controles.
- Solicita cambios en procesos peligrosos a Gerencia.
- Da seguimiento a cambios realizados.

## 8. Documentación relacionada

- a. Matriz de riesgo (EMA-SST-DCM-01)
- b. Control operativo integral (EMA-SST-DCM-02)
- c. Registro de capacitación, inducción y entrenamiento (EMA-SST-RGS-01)

	<b>Procedimiento para seguridad y salud en el trabajo</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-25
	<b>Código:</b> EMA-SST-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 3 de 4

d. Informe de mediciones (EMA-SST-DCM-03)

e. Registro de identificación de riesgos laborales (EMA-SST-RGS-02)

## 9. Control de cambios respecto a la versión anterior

Apartado	Aumento	Modificación	Eliminación
2.	X		
3.	X		
4.	X		
6.		X	
7.		X	
8.		X	
9.	X		
10.	X		
Verifica disponibilidad de recursos		X	
Realiza cálculo e informe		X	

## 10. Firmas de responsabilidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
Ing. Víctor H. Sánchez	Ing. Fernando Vela	Ing. Jacobo Suárez
B.		Tapia
Planificación y SGC	Unidad SST	Gerente General



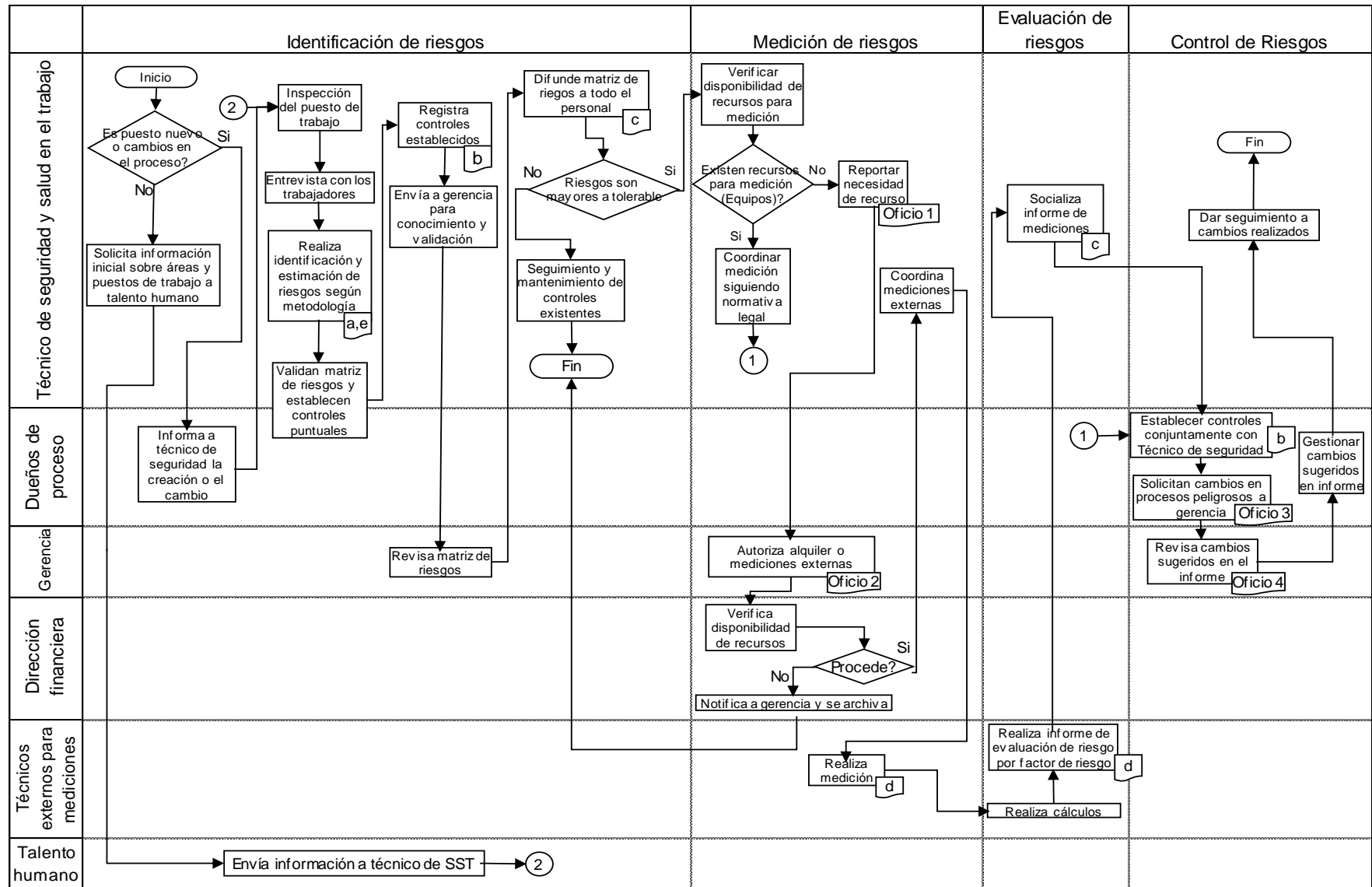
**Procedimiento para seguridad y salud en el trabajo**

**Código:**  
EMA-SST-PRC-01

**Versión:**  
1.2

**Revisión:**  
2018-06-25

**Página:**  
4 de 4






Proceso: Servicios asociados

Subproceso: Médico - odontológico

# Procedimiento para el servicio médico- odontológico



	<b>Procedimiento para el servicio médico-odontológico</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-20
	<b>Código:</b> EMA-SRV-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.3	<b>Página:</b> 1 de 4

## 1. Objetivo

Brindar el servicio de atención primaria en medicina y odontología para mejorar la salud de los servidores públicos de la EP-EMA.

## 2. Alcance

Aplica desde la apertura o seguimiento de la historia clínica hasta la entrega del informe mensual de actividades realizadas a Gerencia.

## 3. Glosario de términos y definiciones

**Anamnesis.** Conjunto de datos que se recogen en la historia clínica de un paciente con un objetivo diagnóstico.

## 4. Regulaciones y/o políticas

- Los comerciantes necesitan de un carnet del mercado.
- Listado de funcionarios.
- Los productores necesitan el carnet del MAGAP.

## 5. Indicadores

- Índice de cobertura.

## 6. Responsabilidad y autoridad


- El Departamento médico, Gerencia General, Dirección Financiera, Talento humano y Técnico de SST son los responsables de hacer cumplir lo descrito en este procedimiento.

## 7. Descripción de actividades

### 7.1. Apertura o seguimiento de historia clínica

- Usuario acude al servicio médico.
- Revisión de requisitos.
- Verificación de datos del paciente.



	<b>Procedimiento para el servicio médico-odontológico</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-20
	<b>Código:</b> EMA-SRV-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.3	<b>Página:</b> 2 de 4

- Anamnesis (evolución de la enfermedad).
- Registro en historia clínica.

## 7.2. Examen clínico

- Toma signos vitales
- Plan de tratamiento.
- Registro de tratamiento en historia clínica.

## 7.3. Tratamiento


- Verificar diagnóstico
- Solicitud de exámenes complementarios
- Ejecución del tratamiento
- Emisión de receta médica
- Seguimiento del paciente
- Registro de historia clínica
- Registro de atención

## 8. Documentación relacionada

- a. Historia clínica (EMA-SRV-RGS-01)
- b. Examen clínico (EMA-SRV-RGS-02)
- c. Receta médica (EMA-SRV-RGS-03)
- d. Parte diario (EMA-SRV-RGS-04)
- e. Informe mensual (EMA-SRV-DCM-01)

## 9. Control de cambios respecto a la versión anterior

Apartado	Aumento	Modificación	Eliminación
2.	X		
3.	X		
4.	X		
6.		X	

	<b>Procedimiento para el servicio médico-odontológico</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-20
	<b>Código:</b> EMA-SRV-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.3	<b>Página:</b> 3 de 4

7.		X	
8.		X	
9.	X		
10.	X		
Inicio	X		
Acude al servicio médico		X	

### 10. Firmas de responsabilidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
Ing. Víctor H. Sánchez B.	Dra. Mayra Cajamarca	Ing. Jacobo Suárez Tapia
Planificación y SGC	Odontóloga	Gerente General






Proceso: Control y seguridad

Subproceso: Control de tránsito

# Procedimiento para el control de tránsito



	<b>Procedimiento para el control de tránsito</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-15
	<b>Código:</b> EMA-CTR-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.3	<b>Página:</b> 1 de 4

## 1. Objetivo

Facilitar el orden y la fluidez del tránsito dentro del mercado y en el sector periférico del mercado.

## 2. Alcance

Aplica desde la planificación de operaciones hasta el cierre del operativo para el control de tránsito.

## 3. Glosario de términos y definiciones

**Indumentaria.** Nombre genérico de la ropa que cubre y resguarda el cuerpo humano.

## 4. Regulaciones y/o políticas

- Controlar el tránsito vehicular dentro del mercado.

## 5. Indicadores

- Índice de cumplimiento del plan de operativo de control.


## 6. Responsabilidad y autoridad

- El Jefe de Operaciones, Supervisor de control y orden, Jefe de Bodega, Coordinador de Operativos y Monitoreo son los responsables de hacer cumplir lo descrito en este procedimiento.

## 7. Descripción de actividades

### 7.1. Control general

- Recepción del operativo de tránsito.
- Distribución de personal acorde al operativo definido.
- Ajustes de posiciones acorde a la necesidad de control de tránsito.
- Monitoreo vía cámaras del funcionamiento del control de tránsito.
- Recepción de la orden de cierre del operativo de control de tránsito.

	<b>Procedimiento para el control de tránsito</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-15
	<b>Código:</b> EMA-CTR-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.3	<b>Página:</b> 2 de 4

## 7.2. Control días especiales

- Recepción el operativo de tránsito.
- Socialización con personal de apoyo que se suma al control de tránsito.
- Coordinación de actividades y distribución de indumentaria para el personal de apoyo.
- Distribución de personal acorde al operativo definido.
- Ajustes de posiciones acorde a la necesidad de control de tránsito.
- Monitoreo vía cámaras del funcionamiento del control, de tránsito.
- Ajustes de posiciones acorde a la necesidad de control de tránsito.
- Recepción de la orden de cierre del operativo de control de tránsito.

## 7.3. Control del orden

- Los supervisores realizan el monitoreo frecuente del orden del tránsito.
- Se procede a solicitar el desalojo del área mal usada.
- Se procede a aplicar los sticker disuasivos en los vehículos infractores.
- Se procede a aplicar los candados de inmovilización cuando aplique.


## 8. Documentación relacionada

a. Operativo de tránsito (EMA-CTR-RGS-02)

b. Registro para el control de tránsito vehicular (EMA-CTR-RGS-03)

## 9. Control de cambios respecto a la versión anterior

Apartado	Aumento	Modificación	Eliminación
2.	X		
3.	X		
4.	X		
6.		X	
7.		X	
8.		X	
9.	X		
10.	X		
Tiempo de espera <=10 min		X	

	<b>Procedimiento para el control de tránsito</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-15
	<b>Código:</b> EMA-CTR-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.3	<b>Página:</b> 3 de 4

## 10. Firmas de responsabilidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
Ing. Víctor H. Sánchez B.	Lic. Enrique Sierra	Ing. Jacobo Suárez Tapia
Planificación y SGC	Jefe de Operaciones	Gerente General



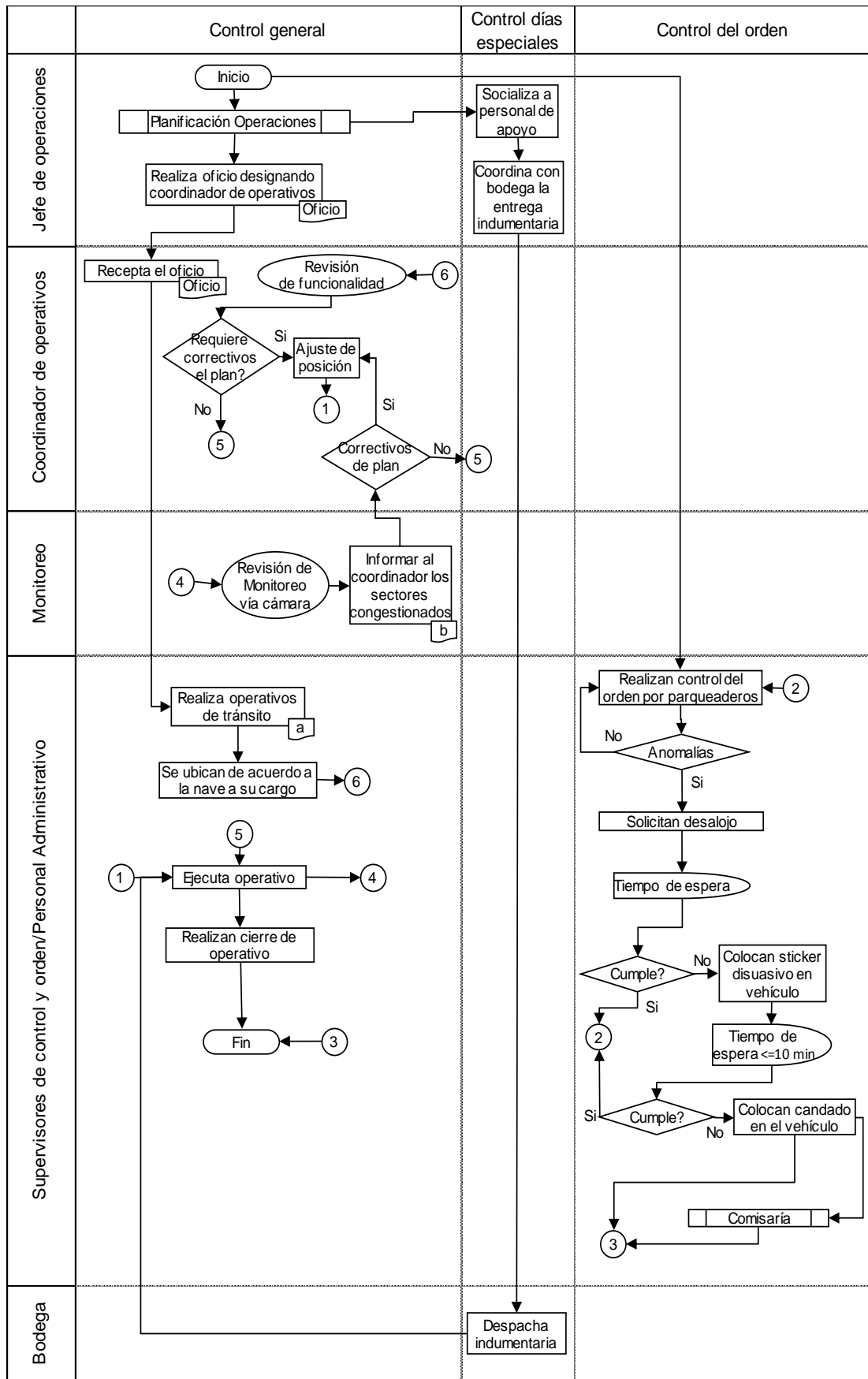
**Procedimiento para el control de tránsito**

**Revisión:**  
2018-06-15

**Código:**  
EMA-CTR-PRC-01

**Versión:**  
1.3

**Página:**  
4 de 4








Proceso: Control y seguridad

Subproceso: Comisaría

# Procedimiento para la solución de conflictos



	<b>Procedimiento para la solución de conflictos</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-18
	<b>Código:</b> EMA-CTR-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 1 de 3

## 1. Objetivo

Defensa coordinación, asesoramiento y apoyo a personal de la EP-EMA y sancionar infracciones cometidas dentro de la Empresa.

## 2. Alcance

Aplica desde la asesoría a trabajadores de la empresa en caso de conflicto hasta la solución del mismo.

## 3. Glosario de términos y definiciones

**Acta transaccional.** Contrato bilateral, por el cual las partes, extinguen obligaciones litigiosas o dudosas.

## 4. Regulaciones y/o políticas

- Justicia oportuna siguiendo el debido proceso.

## 5. Indicadores

- Índice resolución de casos.
- Índice de sanciones en un periodo.

## 6. Responsabilidad y autoridad

- Comisaría es el responsable de hacer cumplir lo descrito en este procedimiento.


## 7. Descripción de actividades

### 7.1. Asesoría

- Asesoría para la solución de conflictos a trabajadores y empleados de la EP-EMA.

### 7.2. Cierre del proceso

- Realiza audiencia para la solución de conflictos.

	<b>Procedimiento para la solución de conflictos</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-18
	<b>Código:</b> EMA-CTR-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 2 de 3

- Solución de conflictos.
- Coordina acciones con organismos.
- Elaboración de informes general de actividades.

## 8. Documentación relacionada

- a. Informe anual de sanción (EMA-CTR-DCM-01)
- b. Reporte (EMA-CTR-DCM-02)
- c. Informe general de actividad (EMA-CTR-DCM-03)

## 9. Control de cambios respecto a la versión anterior

Apartado	Aumento	Modificación	Eliminación
2.	X		
3.	X		
4.	X		
6.		X	
7.		X	
8.		X	
9.	X		
10.	X		
Unidad de vigilancia comunitaria		X	
Archivo datos estadísticos		X	

## 10. Firmas de responsabilidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
Ing. Víctor H. Sánchez	Dr. Ítalo Acosta	Ing. Jacobo Suárez
B.		Tapia
Planificación y SGC	Comisario	Gerente General



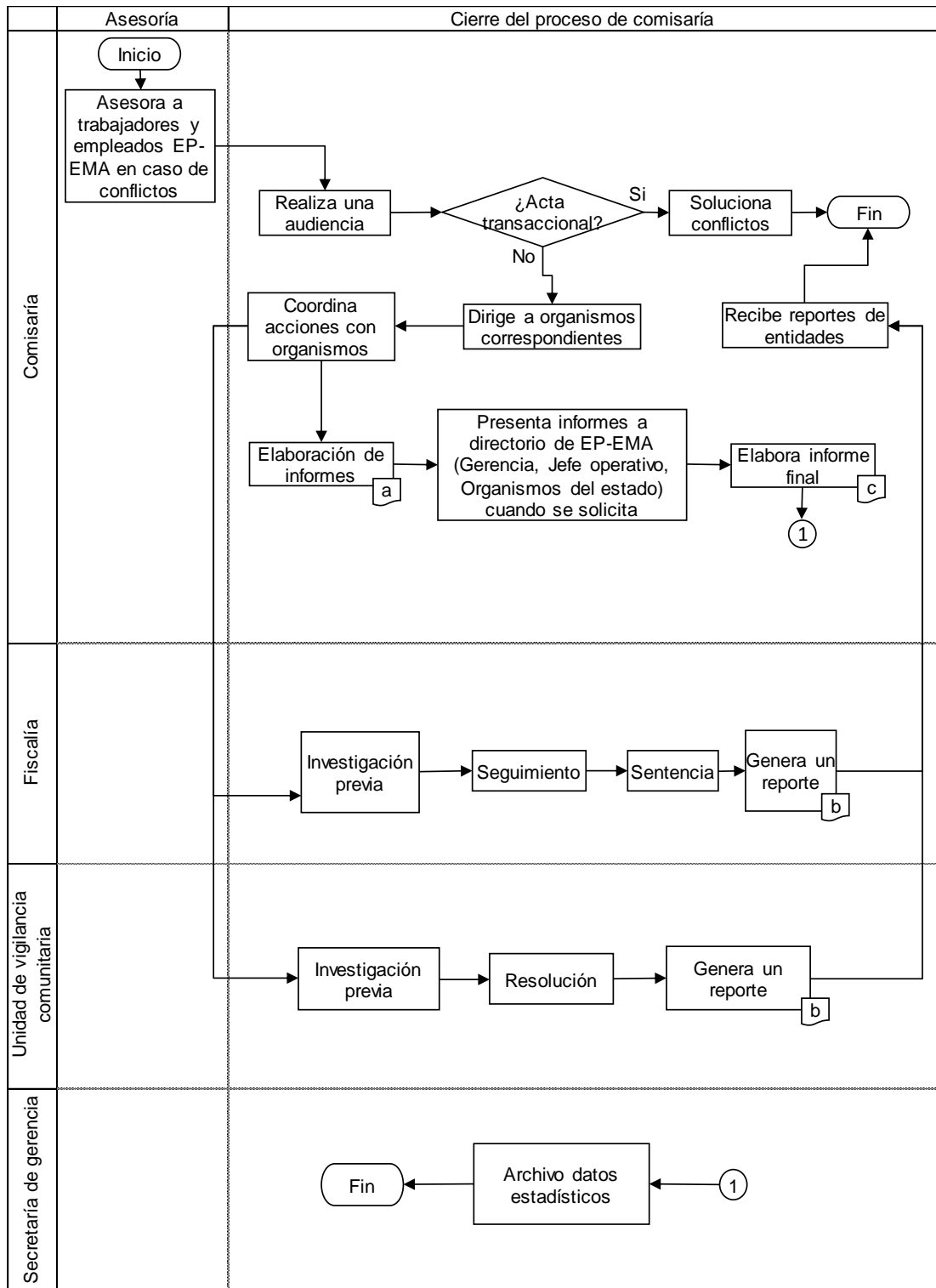
**Procedimiento para la solución de conflictos**

**Revisión:**  
2018-06-18

**Código:**  
EMA-CTR-PRC-02

**Versión:**  
1.2

**Página:**  
3 de 3





Proceso: Control y seguridad

Subproceso: Registro de precios

# Procedimiento para el registro de precios



	<b>Procedimiento para el registro de precios</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-20
	<b>Código:</b> EMA-CTR-PRC-03	<b>Versión:</b> 1.3	<b>Página:</b> 1 de 4

## 1. Objetivo

Proporcionar información abierta a todos los usuarios a nivel país y apoyar en la reducción de actividades especulativas.

## 2. Alcance

Aplica desde el registro de precios hasta la elaboración del informe mensual de variación de precios.

## 3. Glosario de términos y definiciones

**Informe de variación de precios.** Documento que registra los precios de cada uno de los productos que se comercializa dentro de la Empresa.

## 4. Regulaciones y/o políticas

- Asegurar la limpieza para la satisfacción de los usuarios.

## 5. Indicadores

- Tomar precios en las primeras horas de la mañana de 5 a 6 am.
- Control de precios mediante el apoyo de los precios anteriores.

## 6. Responsabilidad y autoridad

- El Director Comercial, Supervisor de control y orden, Sistemas, Tesorería y Secretaría operativa son los responsables de hacer cumplir lo descrito en este procedimiento.

## 7. Descripción de actividades

### 7.1. Registro de información

- Registro de precios por parte del supervisor
- Desarrollo de lista de precios
- Revisión y aprobación de lista de precios por parte de Dirección comercial

	<b>Procedimiento para el registro de precios</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-20
	<b>Código:</b> EMA-CTR-PRC-03	<b>Versión:</b> 1.3	<b>Página:</b> 2 de 4

## 7.2. Aprobación del registro

- Envío y difusión interna y externa de precios (gerencias y direcciones, sistemas y medios de comunicación).
- Envío de lista de precios a tesorería para venta al usuario.
- Carga de lista de precios en página web por Sistemas.

## 7.3. Cierre del proceso

- Desarrollo de informe de variación de precios mensual.

## 8. Documentación relacionada

- a. Registro de precios (EMA-CTR-RGS-04)
- b. Registro de aprobación de precios (EMA-CTR-RGS-05)
- c. Informe mensual de variación de precios (EMA-CTR-DCM-04)

## 9. Control de cambios respecto a la versión anterior

Apartado	Aumento	Modificación	Eliminación
1.		X	
2.	X		
3.	X		
4.	X		
6.		X	
7.		X	
8.		X	
9.	X		
10.	X		
Actualiza información en página web		X	

	<b>Procedimiento para el registro de precios</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-20
	<b>Código:</b> EMA-CTR-PRC-03	<b>Versión:</b> 1.3	<b>Página:</b> 3 de 4

## 10. Firmas de responsabilidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
Ing. Víctor H. Sánchez B.	Ing. José Luis Quispe	Ing. Jacobo Suárez Tapia
Planificación y SGC	Director Comercial	Gerente General





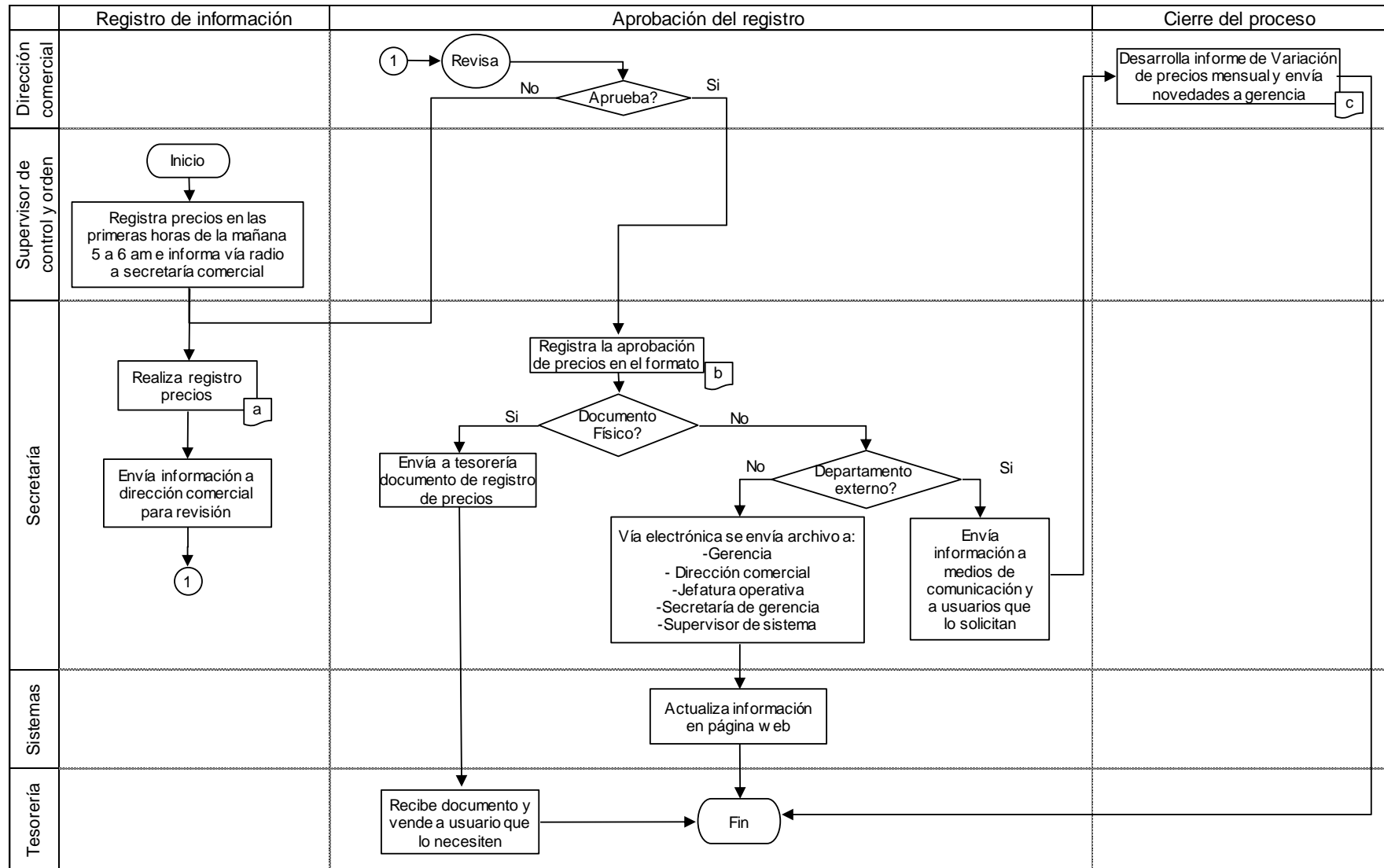
**Procedimiento para el registro de precios**

**Código:**  
EMA-CTR-PRC-03

**Versión:**  
1.3

**Revisión:**  
2018-06-20

**Página:**  
4 de 4






Proceso: Financiero

Subproceso: Presupuesto

# Procedimiento para el manejo presupuestal



	<b>Procedimiento para el manejo presupuestal</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-15
	<b>Código:</b> EMA-FNC-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 1 de 6

## 1. Objetivo

Dirigir, controlar y orientar el manejo presupuestal, financiero y contable de la Empresa.

## 2. Alcance

Aplica desde la elaboración del PAI, POA y PAC hasta la resolución de aprobación del presupuesto.

## 3. Glosario de términos y definiciones

**PAI.** Plan Anual de Inversión.

**POA.** Plan Operativo Anual.

**PAC.** Plan Anual de Contratación.

**Anteproyecto presupuestario.** Estimación preliminar de los gastos a efectuar para el desarrollo de los programas de las diferentes dependencias de la Empresa.

**Cédulas presupuestarias.** Hoja de control de un presupuesto, es decir el valor ya usado y el saldo que queda por devengar.

**Liquidación presupuestaria.** Cierre de las cuentas del presupuesto de la Empresa que se debe hacer al terminar el ejercicio económico, con el cual se obtiene el resultado global de la ejecución del presupuesto.


**SAP.** Sistema Automatizado de Peaje.

## 4. Regulaciones y/o políticas

- Directrices presupuestarias emitidas por el Ministerio de Finanzas.

## 5. Indicadores

- Ejecución presupuestaria.

	<b>Procedimiento para el manejo presupuestal</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-15
	<b>Código:</b> EMA-FNC-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 2 de 6

## 6. Responsabilidad y autoridad

Dirección Financiera, Gerencia General, Contabilidad, Directorio y todos los dueños de proceso son los responsables de hacer cumplir lo descrito en este procedimiento.

## 7. Descripción de actividades

### 7.1. Programación

- Gerencia identifica metas, recursos y plazos.
- Dirección financiera asigna montos de ingresos y egresos.

### 7.2. Formulación

- Elaborar POA, PAC en reunión de miembros de presupuesto participativo.
- Realizar asignación de montos de gasto e ingresos (Asignar partidas presupuestarias, Asignar monto del gasto, Asignar orientación al gasto, Definir fuentes de financiamiento, Verificar disponibilidad en caja).
- Elaborar el anteproyecto de presupuesto.

### 7.3. Aprobación del presupuesto


- Presentar anteproyecto a Gerencia.
- Presentar anteproyecto al Directorio.
- Realizar reformas al anteproyecto.
- Emitir resolución de aprobación de anteproyecto.

### 7.4. Ejecutar ingresos

- Cobrar ingresos presupuestados (Cobro de arriendos, multas, SAP, otros).
- Elaborar las cédulas presupuestarias de ingresos.

### 7.5. Ejecutar egresos

- Realizar el pago.
- Elaborar la cédula presupuestaria de gastos.

	<b>Procedimiento para el manejo presupuestal</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-15
	<b>Código:</b> EMA-FNC-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 3 de 6

### 7.5. Evaluación y seguimiento

- Revisar las cédulas presupuestarias.
- Realizar análisis.
- Elaborar indicadores.
- Realizar informe de evaluación presupuestaria.

### 7.6. Clausura y liquidación presupuestaria


- Realizar liquidación presupuestaria.

### 8. Documentación relacionada

- a. Plan Anual de Inversión (EMA-FNC-RGS-02)
- b. Plan Operativo Anual (EMA-FNC-RGS-03), Plan Anual de Compras (EMA-FNC-RGS-04)
- c. Anteproyecto presupuestario (EMA-FNC-RGS-05)
- d. Presupuesto aprobado (EMA-FNC-RGS-06)
- e. Cédulas Presupuestarias de ingresos (EMA-FNC-DCM-03)
- f. Cédulas Presupuestarias de gastos (EMA-FNC-DCM-04)
- g. Informe de evaluación presupuestaria (EMA-FNC-RGS-07)
- h. Liquidación presupuestaria (EMA-FNC-RGS-08)
- i. Resolución de aprobación del presupuesto (EMA-FNC-DCM-05)

### 9. Control de cambios respecto a la versión anterior

Apartado	Aumento	Modificación	Eliminación
2.	X		
3.	X		
4.	X		
6.		X	

	<b>Procedimiento para el manejo presupuestal</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-15
	<b>Código:</b> EMA-FNC-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 4 de 6

7.		X	
8.		X	
9.	X		
10.	X		
Elaborar PAI	X		

### 10. Firmas de responsabilidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
Ing. Víctor H. Sánchez B.	Ing. María Luisa Parra	Ing. Jacobo Suárez Tapia
Planificación y SGC	Directora Financiera	Gerente General



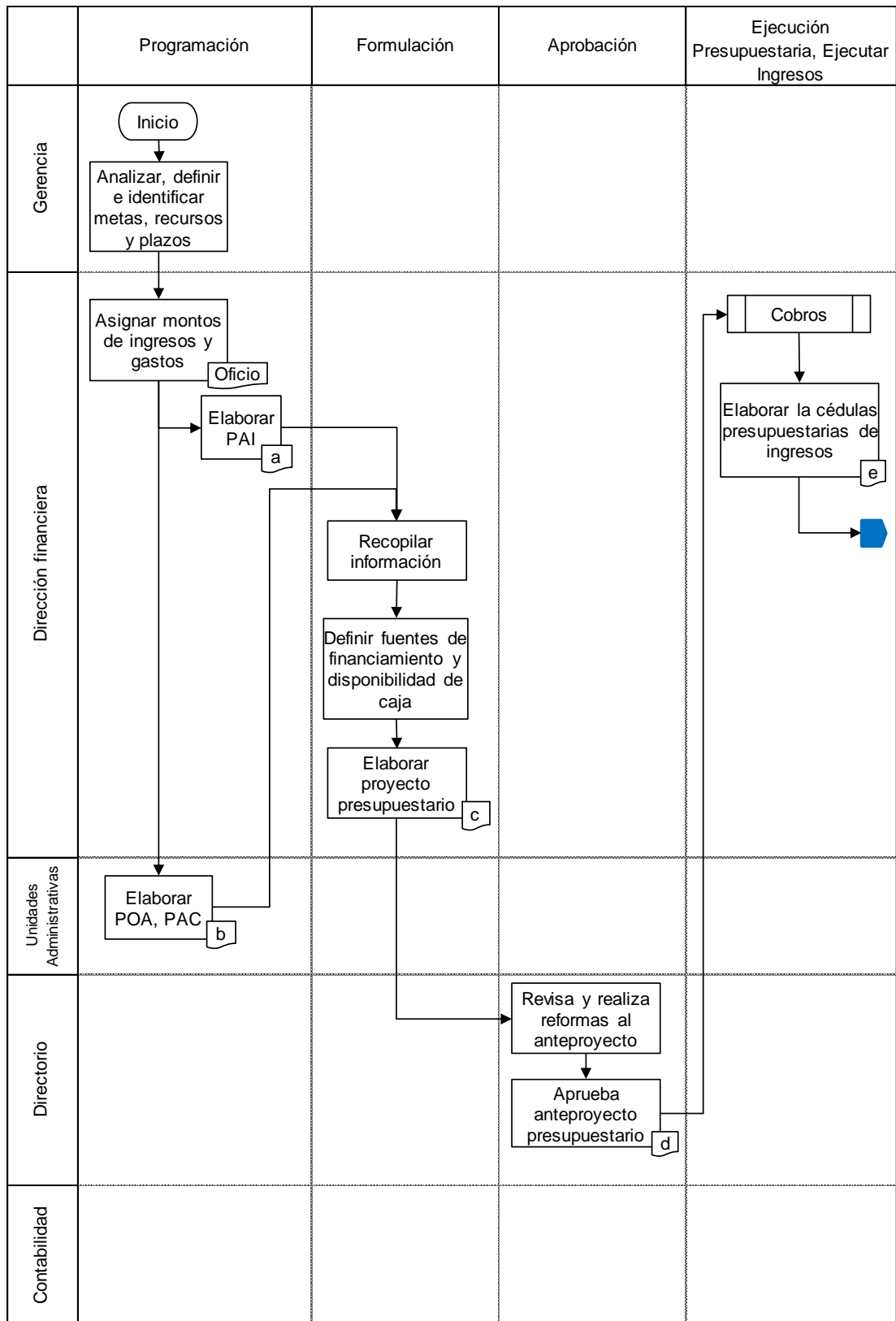
**Procedimiento para el manejo presupuestal**

**Revisión:**  
2018-06-15

**Código:**  
EMA-FNC-PRC-01

**Versión:**  
1.2

**Página:**  
5 de 6





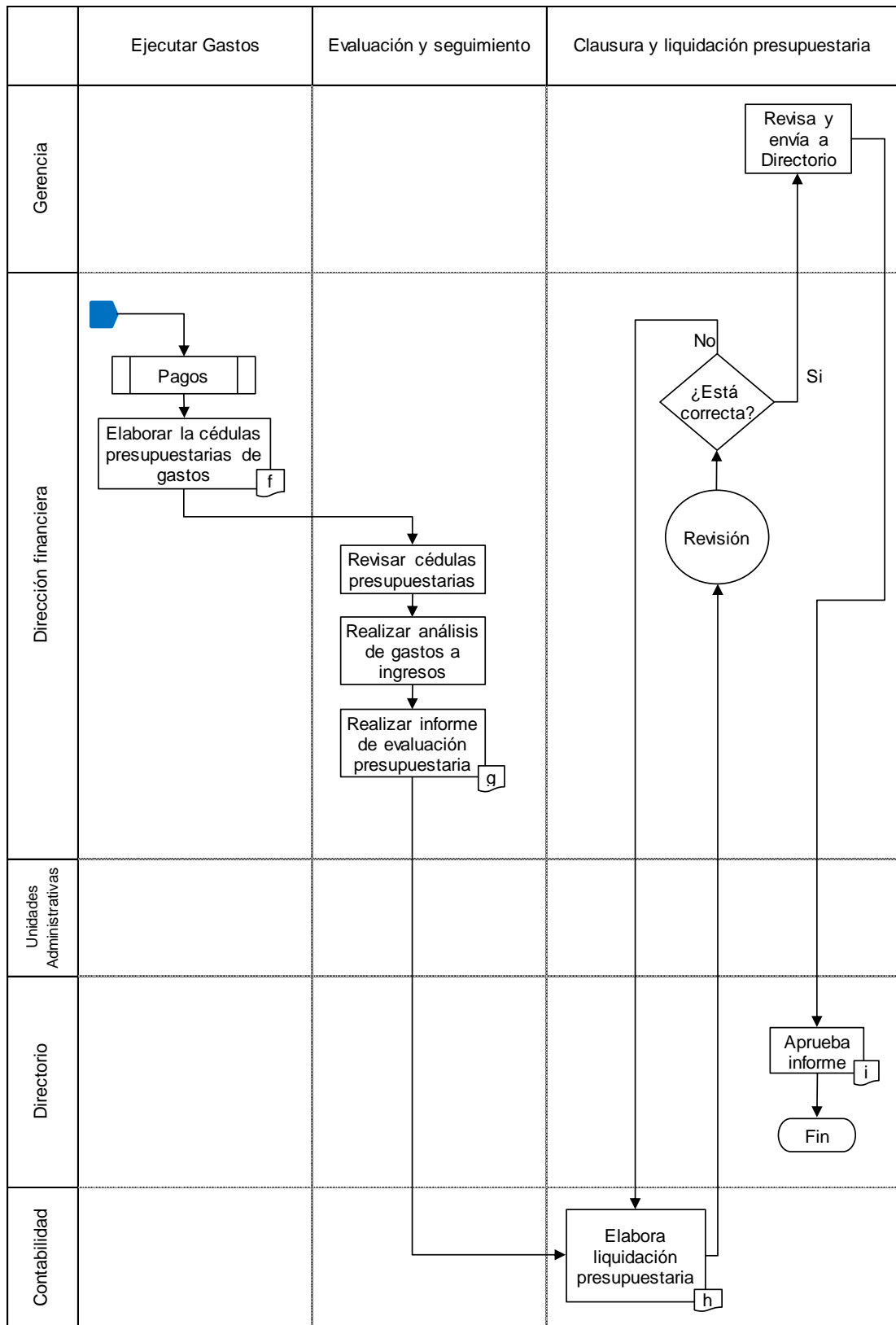
**Procedimiento para el manejo presupuestal**

**Revisión:**  
2018-06-15

**Código:**  
EMA-FNC-PRC-01

**Versión:**  
1.2

**Página:**  
6 de 6








Proceso: Financiero

Subproceso: Contabilidad

# Procedimiento para el manejo contable



	<b>Procedimiento para el manejo contable</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-15
	<b>Código:</b> EMA-FNC-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 1 de 6

## 1. Objetivo

Registrar todas las transacciones financieras que proporcione información a la alta dirección y emitir estados financieros.

## 2. Alcance

Aplica desde la recepción de la documentación de cabildo y SAP hasta el envío de la información al ESIGEF.

## 3. Glosario de términos y definiciones

**SAP.** Sistema Automatizado de Peaje.

**ATS.** Anexo Transaccional Simplificado.

**SRI.** Servicio de Rentas Internas.

**Compromiso presupuestario.** Acto administrativo en el que se acuerda o contrata formalmente con un tercero la realización de obras, provisión de bienes prestación de servicios, etc.

**SYSPLAF\_G.** Sistema de contabilidad de la EP-EMA.

**ESIGEF.** Herramienta informática que facilita el desarrollo de los procesos de la gestión financiera pública del Presupuesto General del Estado.

## 4. Regulaciones y/o políticas


- Leyes, reglamentos, acuerdos, catálogos de cuentas.

## 5. Indicadores

- Eficacia de la declaración al SRI.

## 6. Responsabilidad y autoridad

- El área de Contabilidad, Tesorería, Dirección Financiera, Gerencia y Directorio son los responsables de hacer cumplir lo descrito en este procedimiento.

	<b>Procedimiento para el manejo contable</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-15
	<b>Código:</b> EMA-FNC-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 2 de 6

## **7. Descripción de actividades**

### **7.1. Registro contable de ingresos**

- Recepción y control previo de la documentación de tesorería (Documentos de cabildo y documentos SAP).
- Sistemas envía información de asientos electrónicos.
- Revisión y registro contable.
- Elaboración de documentación contable (Libro diario, Mayores, Balance de comprobación).
- Ajustes contables.
- Elaboración de estados financieros.

### **7.2. Registro contable de egresos**


- Recepción de orden de compra y factura.
- Registro contable.
- Elaboración de libro diario, mayores y balance de comprobación.
- Ajustes contables.
- Elaboración de estados financieros.

### **7.3. Generación de formularios y reportes**

- Elaboración de anexo transaccional simplificado.
- Desarrollo de formularios de pagos para SRI.
- Carga de formularios.
- Pago en línea.
- Elaboración de conciliación bancaria.

### **7.4. Generación de informes y estados de situación**

- Realizar estado de situación financiera.
- Realizar Estado de Resultados.
- Realizar estado de flujo de efectivo.
- Realizar estado de ejecución presupuestaria.
- Realizar notas aclaratorias a los estados.

	<b>Procedimiento para el manejo contable</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-15
	<b>Código:</b> EMA-FNC-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 3 de 6

- Informes contables para dirección financiera.
- Informes contables para gerencia.
- Informes contables para directorio.
- Aprobación por directorio.

### 7.5. Envío de reporte al ESIGEF


- Revisión de la información.
- Generar archivos para envío.
- Cargar información en el sistema.

### 8. Documentación relacionada

- a. Documentación de cabildo (EMA-ADM-DCM-02)
- b. Documentación SAP (EMA-ADM-DCM-03)
- c. Libro diario mayores (EMA-FNC-RGS-09), Balance de comprobación (EMA-FNC-RGS-10)
- d. Ajustes contables (EMA-FNC-RGS-11)
- e. Estado de situación (EMA-FNC-RGS-12)
- f. Expediente de compras públicas (EMA-ADM-RGS-01)
- g. Registro contable (EMA-FNC-RGS-13)

### 9. Control de cambios respecto a la versión anterior

Apartado	Aumento	Modificación	Eliminación
1.		X	
2.	X		
3.	X		
4.	X		
6.		X	
7.		X	

	<b>Procedimiento para el manejo contable</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-15
	<b>Código:</b> EMA-FNC-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 4 de 6

8.		X	
9.	X		
10.	X		
Archiva documentos		X	

### 10. Firmas de responsabilidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
Dra. Mercedes Torres	Ing. María Luisa Parra	Ing. Jacobo Suárez Tapia
Contadora	Directora Financiera	Gerente General



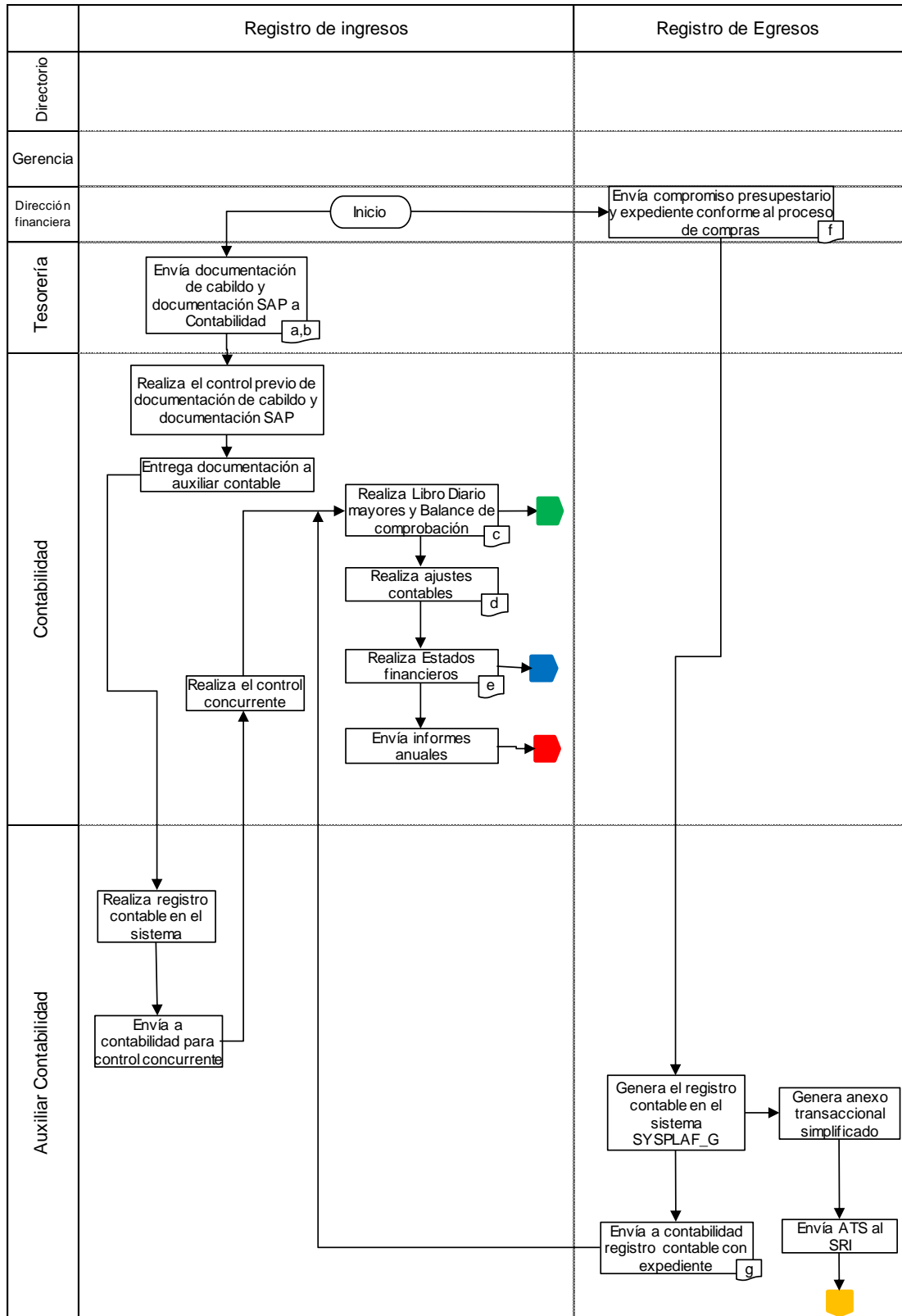
**Procedimiento para el manejo contable**

**Revisión:**  
2018-06-15

**Código:**  
EMA-FNC-PRC-02

**Versión:**  
1.2

**Página:**  
5 de 6





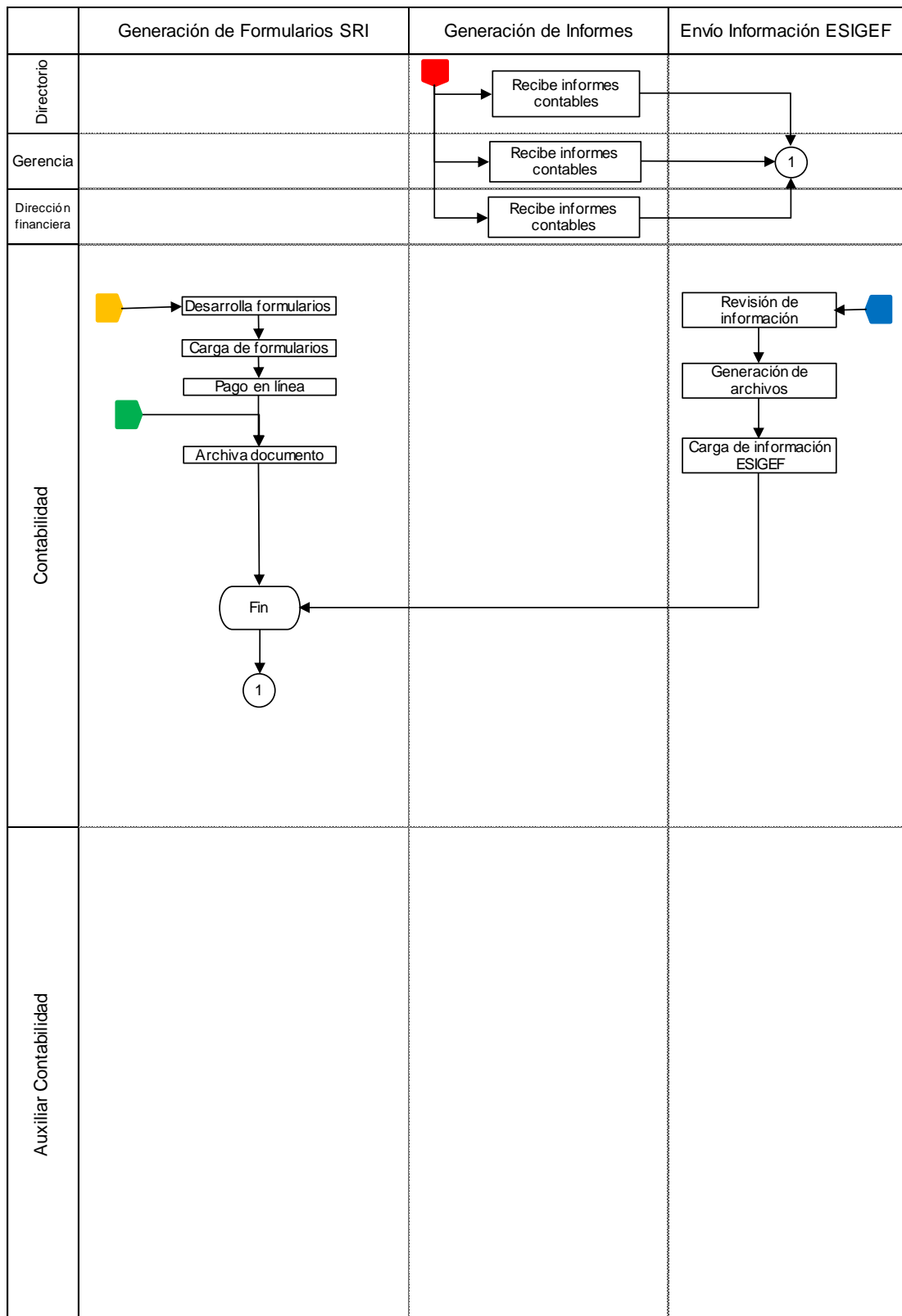
**Procedimiento para el manejo contable**

**Revisión:**  
2018-06-15

**Código:**  
EMA-FNC-PRC-02

**Versión:**  
1.2

**Página:**  
6 de 6





Proceso: Financiero

Subproceso: Pagos

# Procedimiento para pagos





	<b>Procedimiento para pagos</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-18
	<b>Código:</b> EMA-FNC-PRC-03	<b>Versión:</b> 1.3	<b>Página:</b> 1 de 5

## 1. Objetivo

Cancelación de haberes a proveedores de acuerdo a bienes o servicios que se adquieren y pagos de nómina.

## 2. Alcance

Aplica desde la recepción y revisión del expediente compras públicas hasta el archivo de comprobante de pago.

## 3. Glosario de términos y definiciones

**IVA.** Impuesto al Valor Agregado.

**SPI.** Sistema de Pagos Interbancarios.

**CUR.** Comprobante Único de Registro.

## 4. Regulaciones y/o políticas


- Orden de compra, Factura, Certificación y compromiso presupuestario, Ingreso a bodega o Autorización de pago, Informes de conformidad, Autorización de gasto, Cuadro comparativo, Contratos, Pólizas.

## 5. Indicadores

- Tasa de pago a proveedores.
- Índice de reclamos por pago de nómina.
- Eficacia del cumplimiento con el IESS.

## 6. Responsabilidad y autoridad

- El área de Contabilidad, Dirección Financiera, Tesorería y Gerencia General son los responsables de hacer cumplir lo descrito en este procedimiento.

	<b>Procedimiento para pagos</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-18
	<b>Código:</b> EMA-FNC-PRC-03	<b>Versión:</b> 1.3	<b>Página:</b> 2 de 5

## **7. Descripción de actividades**

### **7.1. Revisión de orden de trabajo**

- Revisión de documentación habilitante para pago expediente de compras públicas (Orden de compra, factura, Certificación presupuestaria, Compromiso presupuestario, ingresos a bodega, autorización de pago, informes de conformidad, autorización de gasto, cuadro comparativo, contratos).

### **7.2. Diario de egresos**

- Realizar la recuperación de trámite presupuestario en el sistema contable.
- Registrar contable devengado y pagado.
- Elaboración de retención de acuerdo al bien o servicio adquirido.

#### **Para anticipo de sueldo**

- Revisar documentación (Memorando autorizado por gerencia, Análisis de capacidad de pago).
- Registro contable pagado.

#### **Para viáticos**


- Revisar documentación (Solicitud e informe, Certificación presupuestaria y compromiso).
- Liquidación de viático.
- Registro contable devengado y pagado.

#### **Para anticipo contratistas**

- Revisar documentación (Expediente de compras públicas)
- Registro contable pagado.

#### **Para liquidación de haberes**

- Revisar documentación (Acta de finiquito, Oficio de talento humano, certificación y compromiso presupuestaria).

	<b>Procedimiento para pagos</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-18
	<b>Código:</b> EMA-FNC-PRC-03	<b>Versión:</b> 1.3	<b>Página:</b> 3 de 5

- Registro contable devengado y pagado.

### 7.3. Egresos


- Realizar retención electrónica.
- Realizar registro contable pagado.

### 7.4. Pagos

- Generar SPI para el Banco Central.
- Pasar archivo a Contabilidad.
- Revisión de documentación por Dirección Financiera, Contabilidad, Tesorería y Gerencia.
- Firmas de autorización.
- Cargar SPI tesorería.
- Aprueba archivos el autorizador de pagos.
- Confirmación de archivos de SPI por el autorizador de pagos.

### 8. Documentación relacionada

- a. Orden de compra (EMA-ADM-DCM-04), Contratos (EMA-ADM-DCM-05)
- b. Acta de finiquito (EMA-ADM-DCM-06)
- c. Liquidación de viático (EMA-ADM-DCM-07)
- d. Memorando autorizado de gerencia (EMA-STR-DCM-10)
- e. Expediente de compras públicas (EMA-ADM-DCM-08)
- f. Diario de egresos (EMA-ADM-DCM-09)
- g. Egreso (EMA-ADM-DCM-10)

	<b>Procedimiento para pagos</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-18
	<b>Código:</b> EMA-FNC-PRC-03	<b>Versión:</b> 1.3	<b>Página:</b> 4 de 5

## 9. Control de cambios respecto a la versión anterior

Apartado	Aumento	Modificación	Eliminación
2.	X		
3.	X		
4.	X		
6.		X	
7.		X	
8.		X	
9.	X		
10.	X		
Entregar comprobante de pago		X	
Espera 24 horas		X	

## 10. Firmas de responsabilidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
Dra. Mercedes Torres	Ing. María Luisa Parra	Ing. Jacobo Suárez Tapia
Contadora	Directora Financiera	Gerente General



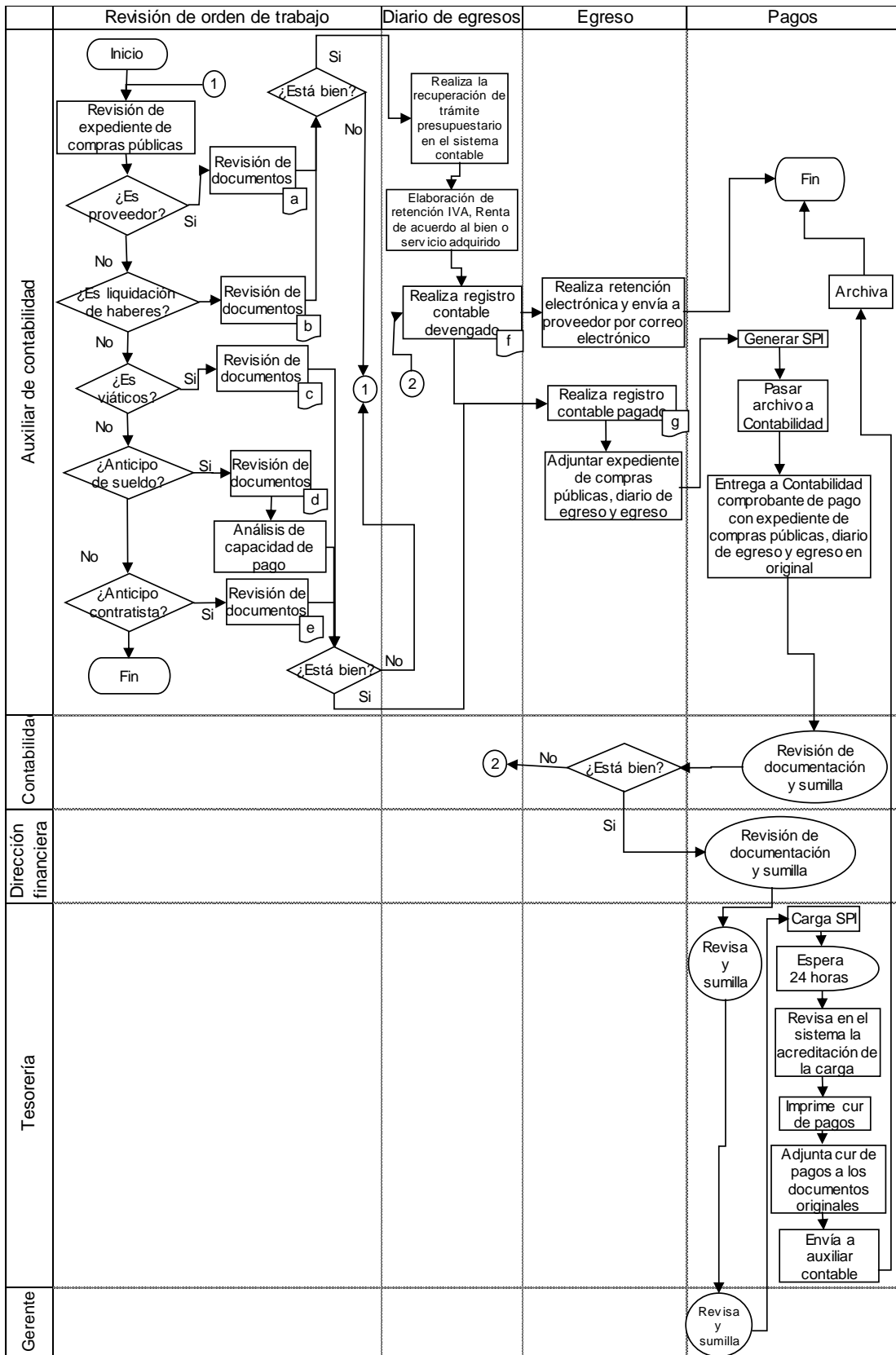
**Procedimiento para pagos**

**Revisión:**  
2018-06-18

**Código:**  
EMA-FNC-PRC-03

**Versión:**  
1.3

**Página:**  
5 de 5






Proceso: Financiero

Subproceso: Cobros

# Procedimiento para cobros



	<b>Procedimiento para cobros</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-18
	<b>Código:</b> EMA-FNC-PRC-04	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 1 de 6

## 1. Objetivo

Asegurar una recaudación efectiva de los valores a favor de la EP-EMA por concepto de peaje y arriendo minimizando la cartera vencida.

## 2. Alcance

Aplica para el cobro por concepto de publicación, peajes, arriendos eventuales y para la venta de formularios y tarjetas de ZCF.

## 3. Glosario de términos y definiciones

**CPI.** Comprobante Parcial de Ingresos.

**ZCF.** Zona de Consumidor Final

**Rubro.** Apartado que permite agrupar diferentes cuentas.

**Arqueo.** Análisis de las transacciones del efectivo, con el objetivo de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y si el saldo corresponde con lo que se encuentra en caja.

## 4. Regulaciones y/o políticas


- Sistemas debe emitir la carta de pago y carta de cobro.
- El operador del ingreso debe emitir el ticket de ingreso del vehículo.
- Bodega debe entregar formularios para la venta y especies valoradas.

## 5. Indicadores

- Índice de recuperación de cartera.

## 6. Responsabilidad y autoridad

- Tesorería, Sistemas, Contabilidad, Gerencia, Dirección Financiera, Bodega, Jefe de Operaciones, Compras públicas son los responsables de hacer cumplir lo descrito en este procedimiento.

	<b>Procedimiento para cobros</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-18
	<b>Código:</b> EMA-FNC-PRC-04	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 2 de 6

## **7. Descripción de actividades**

### **7.1. Espacios de comercialización**

- Cliente acorde a relación contractual se acerca a ventanilla de tesorería a realizar su pago.
- Verificación de datos en el catastro.
- Emisión de la factura o especie valorada y cobro.
- Tesorería hace deposito.

### **7.2. Cobro por concepto de publicación**

- Sistemas procede a ingresar rubro al sistema.
- Tesorería cobra y emite factura.

### **7.3. Peajes**

- Cliente recibe ticket de peaje al ingreso al mercado.
- Cliente entrega ticket de peaje a la salida del mercado.
- Operadores SAP validan el ticket en el sistema y verifican multas.
- Verificación de coincidencia de vehículo.
- Emisión de la factura, comprobante de pago y cobro.
- Operador SAP deposita en tesorería los valores recaudados.
- Tesorería hace deposito.


### **7.4. Arriendos eventuales**

- Solicitud de cliente de uso de espacio temporal a gerencia.
- Gerencia aprueba y pasa a dirección financiera.
- Dirección financiera solicita a sistemas ingreso al catastro.
- Cliente hace pago en ventanilla.
- Tesorería cobra y emite factura.
- Tesorería hace deposito.

### **7.5. Venta de formularios**

- Bodega entrega a tesorería formularios para la venta.



	<b>Procedimiento para cobros</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-18
	<b>Código:</b> EMA-FNC-PRC-04	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 3 de 6

- Tesorería vende formularios a clientes.
- Cobra y entrega formulario.
- Tesorería hace deposito.

#### **7.6. Venta de tarjetas de ZCF**


- Bodega entrega a tesorería especies valorados.
- Tesorería entrega cierto número de especies a auxiliar garita.
- Vende y cobra ticket en consumidor final.
- Regresa a tesorería para liquidación de venta.
- Tesorería hace deposito.

#### **7.7. Recuperación de cartera vencida**

- Tesorería emite reporte de cartera vencida mensual.
- Tesorero entrega estado de cartera vencida a supervisores.
- Supervisores hace seguimiento y motiva a pagar.
- Declaratoria de puesto vacante por falta de pago.
- Cobro por diferentes vías.

#### **8. Documentación relacionada**

- a. Factura o especie valorada y cobro (EMA-FNC-RGS-14)
- b. Reporte de cabildo (EMA-FNC-RGS-15)
- c. Comprobante de depósito de cabildo (EMA-FNC-RGS-16)
- d. Ticket de peaje (EMA-FNC-RGS-17)
- e. Comprobante de pago (EMA-FNC-RGS-18)
- f. Informe del SAP (EMA-ADM-DCM-11)
- g. Acta de arqueo (EMA-FNC-DCM-06)
- h. Comprobante parcial de ingresos de peaje (EMA-FNC-DCM-07)

	<b>Procedimiento para cobros</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-18
	<b>Código:</b> EMA-FNC-PRC-04	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 4 de 6

- i. Comprobante de depósito (EMA-FNC-RGS-19)
- j. Reporte de CPI (EMA-FNC-RGS-20)
- k. Comprobante parcial de ingresos de venta de formularios (EMA-FNC-RGS-21)
- l. Acta entrega-recepción de tarjetas Zona de Consumidor Final (EMA-FNC-RGS-22)
- m. Comprobante parcial de ingresos Zona de Consumidor Final (EMA-FNC-RGS-23)

### 9. Control de cambios respecto a la versión anterior

Apartado	Aumento	Modificación	Eliminación
2.	X		
3.	X		
4.	X		
6.		X	
7.		X	
8.		X	
9.	X		
10.	X		
Decisión Es formulario		X	
Entrega tarjetas de la ZCF		X	

### 9. Firmas de responsabilidad

Elaborado por: Ing. Víctor H. Sánchez B. Planificación y SGC	Revisado por: Ing. Paulina Marín Tesorera	Aprobado por Ing. Jacobo Suárez Tapia Gerente General
---	---	--



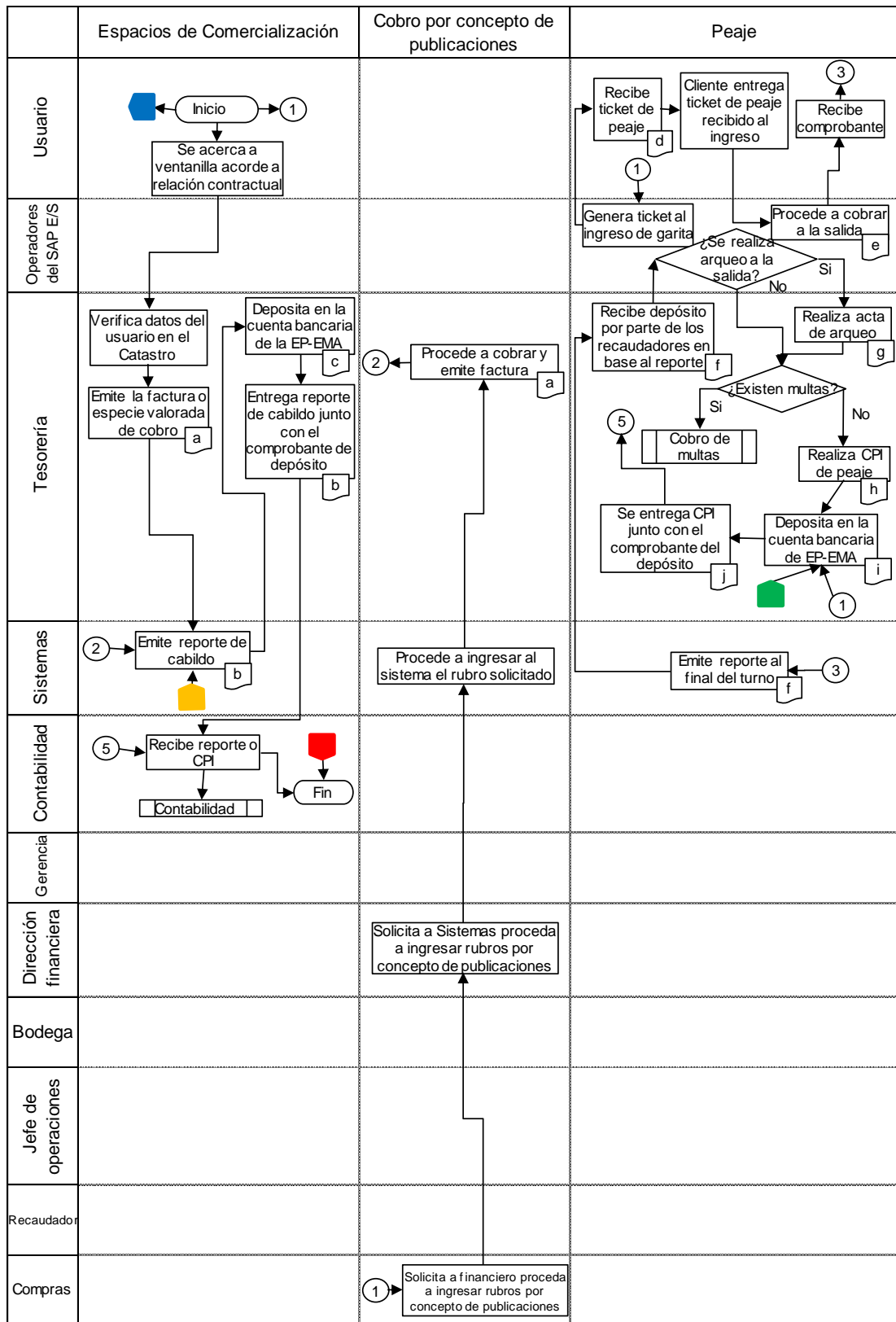
**Procedimiento para cobros**

**Revisión:**  
2018-06-18

**Código:**  
EMA-FNC-PRC-04

**Versión:**  
1.2

**Página:**  
5 de 6





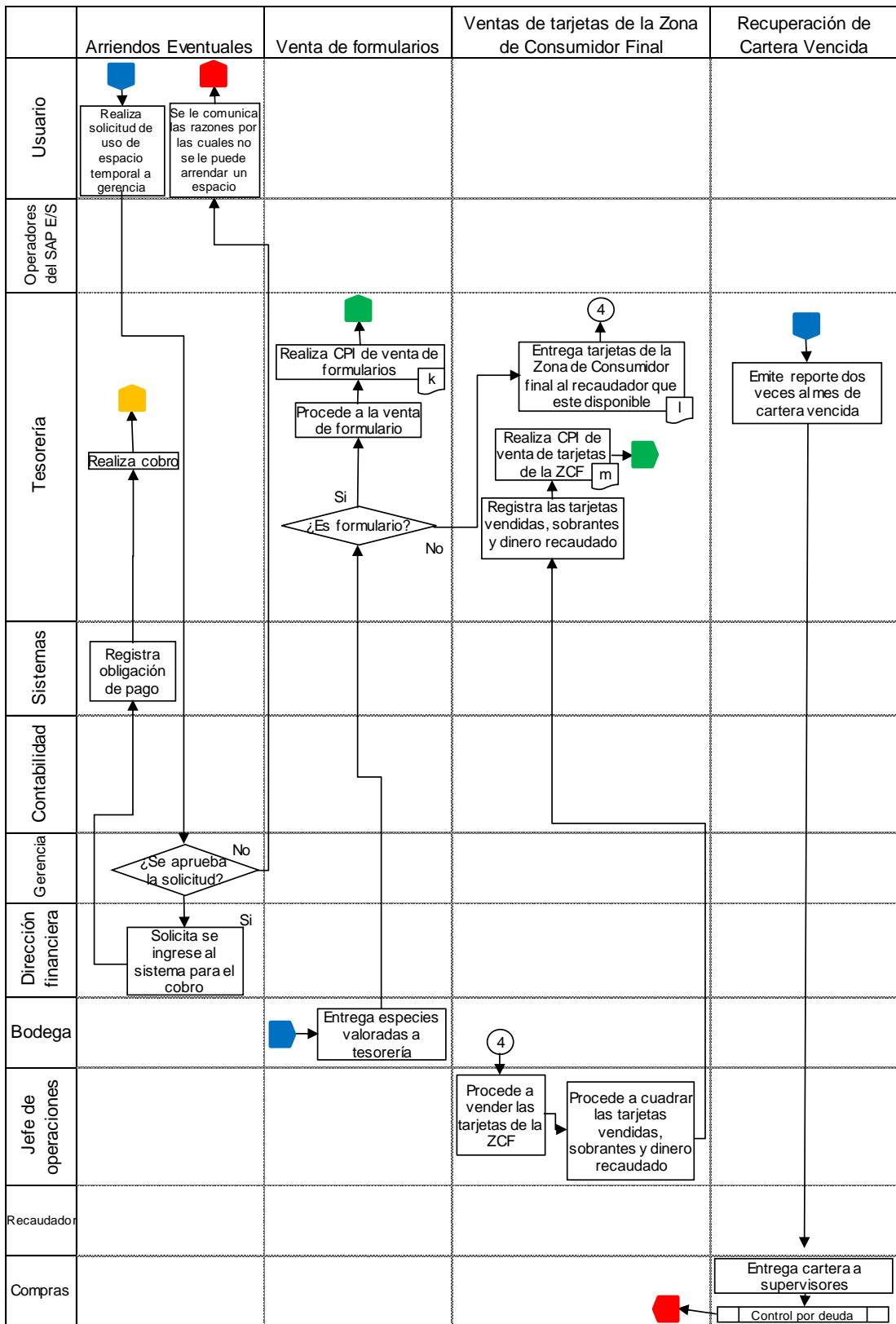
**Procedimiento para cobros**

**Revisión:**  
2018-06-18

**Código:**  
EMA-FNC-PRC-04

**Versión:**  
1.2

**Página:**  
6 de 6






Proceso: Administrativo

Subproceso: Talento Humano

# Procedimiento de selección, contratación e inducción al personal



	<b>Procedimiento de selección, contratación e inducción al personal</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-27
	<b>Código:</b> EMA-ADM-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.3	<b>Página:</b> 1 de 5

## 1. Objetivo

Proporcionar y asegurar la provisión, inducción, mejoramiento de la competencia y evaluación del desempeño del personal.

## 2. Alcance

Aplica desde el requerimiento del personal hasta la inducción del nuevo servidor a su puesto del trabajo

## 3. Glosario de términos y definiciones

**Curriculum vitae.** Documento que presenta las habilidades, formación y experiencia laboral de una persona, con el fin de optar a un puesto de trabajo.

**Reforma presupuestaria.** Instrumento susceptible de modificaciones que contiene las variaciones a las asignaciones iniciales de ingresos o gastos aprobados.

**Pruebas psicométricas.** Evalúa la psiquis de un individuo y plasma los resultados mediante valores numéricos.

## 4. Regulaciones y/o políticas


- Reglamento para selección de personal de la EP-EMA mediante concursos de méritos y oposición.

## 5. Indicadores

- Índice promedio de evaluación del desempeño.
- Índice de clima laboral.

## 6. Responsabilidad y autoridad

- El Analista de Talento Humano, Dirección Financiera, Gerencia General, Departamento médico y todos los dueños de proceso son los responsables de hacer cumplir lo descrito en este procedimiento.

	<b>Procedimiento de selección, contratación e inducción al personal</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-27
	<b>Código:</b> EMA-ADM-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.3	<b>Página:</b> 2 de 5


## 7. Descripción de actividades

### 7.1. Selección y contratación

- Recepción de la requisición.
- Revisión, análisis, y decisión de aprobación.
- Creación de nuevo cargo cuando aplique.
- Definición de las competencias de entrada.
- Convocatoria concurso abierto por competencias.
- Recepción y calificación de la documentación de postulantes.
- Preselección de candidatos para pruebas.
- Toma de diferentes pruebas de acuerdo al perfil del puesto.
- Calificación de pruebas y decisión de quienes continúan con el proceso.
- Valoración médica ocupacional.
- Entrevista final.
- Designación del ganador del proceso.
- Solicitar documentación de respaldo previo a ingreso.
- Firma de documentos para nombramiento.
- Inducción del servidor público a la organización.
- Calificación de la inducción para medir la aptitud del nuevo colaborador.

### 8. Documentación relacionada

- a. Requisición de personal (EMA-ADM-RGS-02)
- b. Informe de selección para nombramiento (EMA-STR-DCM-11)
- c. Convocatoria en medios públicos (EMA-ADM-RGS-03)
- d. Informe de resultados obtenidos en pruebas técnicas (EMA-ADM-DCM-12)
- e. Solicitud de valoración médica (EMA-ADM-DCM-13)
- f. Informe de condiciones físicas del aspirante (EMA-SRV-DCM-02)
- g. Informe de resultados obtenidos en el proceso de selección (EMA-ADM-DCM-14)

	<b>Procedimiento de selección, contratación e inducción al personal</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-27
	<b>Código:</b> EMA-ADM-PRC-01	<b>Versión:</b> 1.3	<b>Página:</b> 3 de 5

h. Solicitud de documentación de respaldo (EMA-ADM-DCM-15)

i. Calificación de la inducción (EMA-ADM-DCM-16)

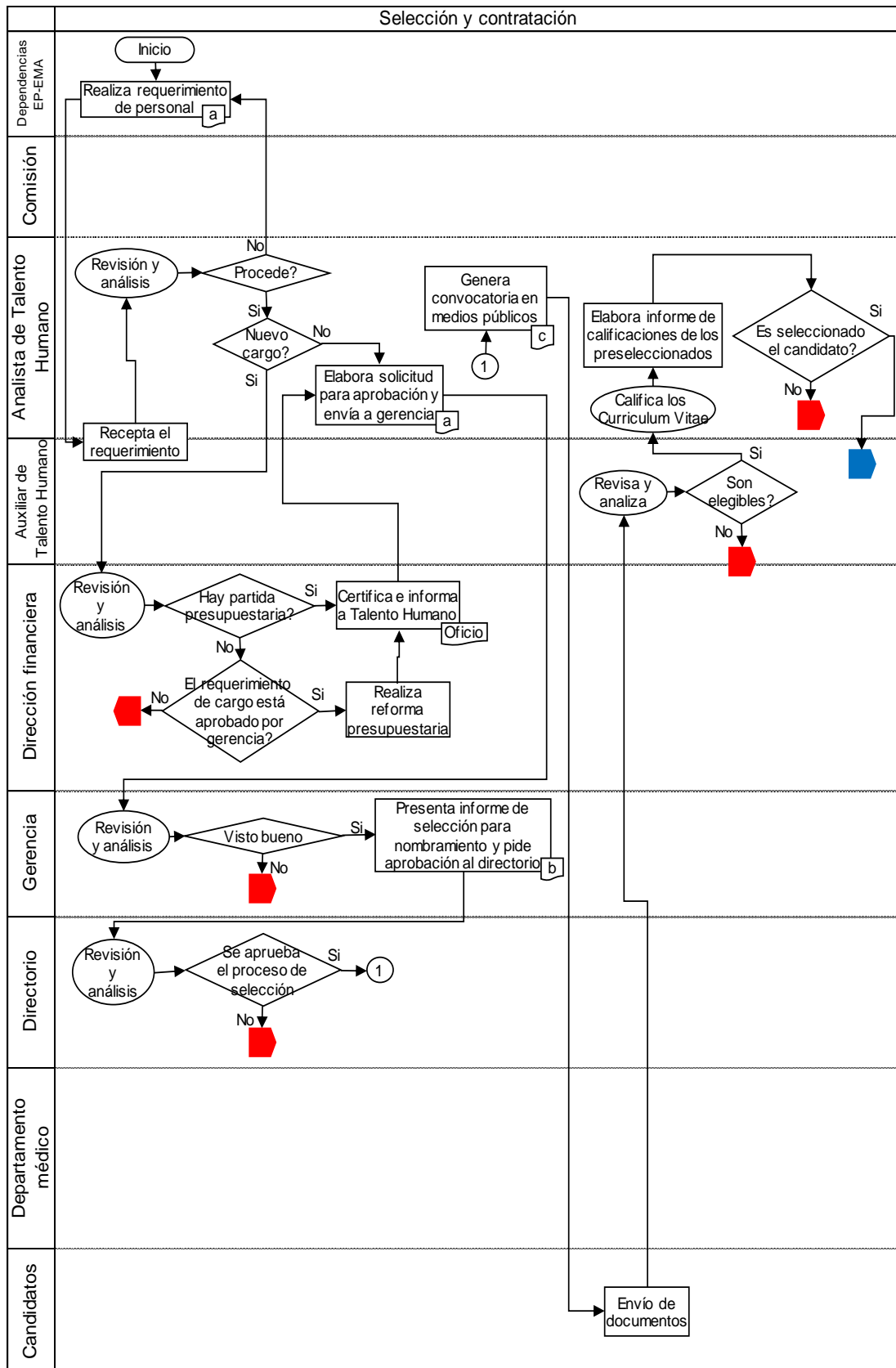
### 9. Control de cambios respecto a la versión anterior

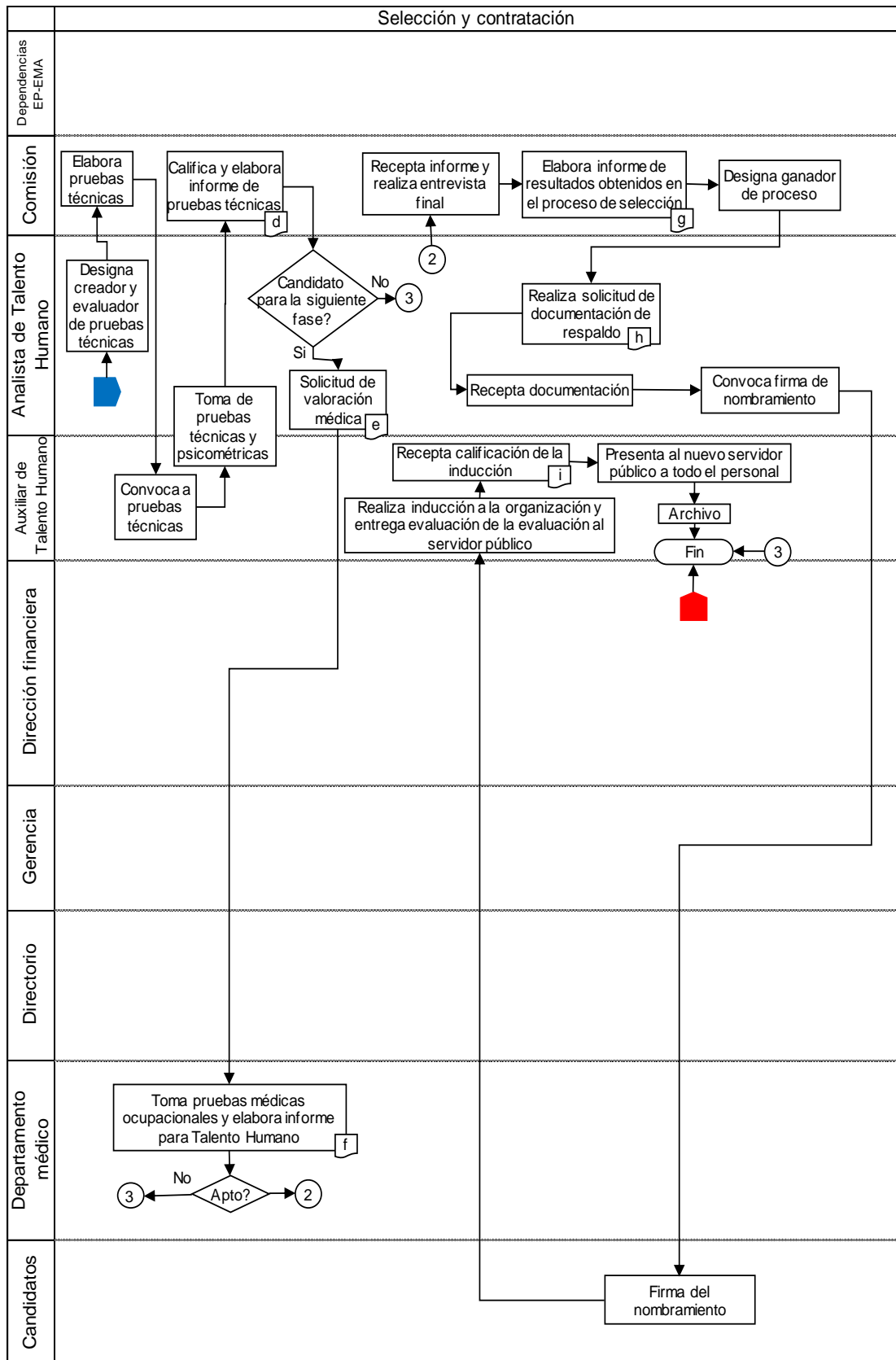
Apartado	Aumento	Modificación	Eliminación
2.	X		
3.	X		
4.	X		
6.		X	
7.		X	
8.		X	
9.	X		
10.	X		

### 10. Firmas de responsabilidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
Ing. Silvana Álvarez.	Dr. Holguer Gaibor	Ing. Jacobo Suárez Tapia
Auxiliar de Talento Humano	Analista de Talento Humano	Gerente General










Proceso: Administrativo

Subproceso: Bodega

# Procedimiento para manejo de bienes



	<b>Procedimiento para manejo de bienes</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-26
	<b>Código:</b> EMA-ADM-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 1 de 5

## 1. Objetivo

Garantizar los procesos de recepción, almacenamiento, custodia y distribución de bienes ingresados a la bodega de la EP-EMA.

## 2. Alcance

Aplica desde la recepción del archivo de compras públicas hasta la recepción de los ítems.

## 3. Glosario de términos y definiciones

**Inventario.** Lista ordenada de bienes y demás cosas valorables que pertenecen a la Empresa.

**Proveedor.** Que se dedica a proveer o abastecer de productos necesarios a la Empresa

## 4. Regulaciones y/o políticas


- Reglamento general de bienes del sector público.
- Normas de control gubernamental.
- Instructivos y procedimientos legales.
- Orden de requerimiento de materiales.
- Salida de bienes mediante actas de entrega.

## 5. Indicadores

- Índice promedio de evaluación del desempeño.
- Índice de clima laboral.

## 6. Responsabilidad y autoridad

- Jefe de Bodega, Compras públicas, Gerencia General y todos los dueños de proceso son los responsables de hacer cumplir lo descrito en este procedimiento.

	<b>Procedimiento para manejo de bienes</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-26
	<b>Código:</b> EMA-ADM-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 2 de 5

## 7. Descripción de actividades

### 7.1. Recepción y verificación de bienes

- Recepción de archivo de compra.
- Verificación de la compra.
- Codificación, etiqueta y registro en inventario.
- Generación de informe y nota de ingreso.
- Almacenamiento del bien.
- Envío de informe, nota de ingreso y archivo de compra a gerencia.

### 7.2. Almacenamiento y despacho de bienes


- Recepción de orden de requerimiento de materiales.
- Generación de orden de salida.
- Despacho de bodega.
- Entrega de bienes o materiales

## 8. Documentación relacionada

- a. Archivo de compras (EMA-ADM-RGS-04)
- b. Inventario (EMA-ADM-RGS-05)
- c. Informe y nota de ingreso (EMA-ADM-RGS-06)
- d. Orden de requerimiento (EMA-ADM-RGS-07)
- e. Orden de salida (EMA-ADM-RGS-08)

## 9. Control de cambios respecto a la versión anterior

Apartado	Aumento	Modificación	Eliminación
2.	X		
3.	X		
4.	X		
6.		X	

	<b>Procedimiento para manejo de bienes</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-26
	<b>Código:</b> EMA-ADM-PRC-02	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 3 de 5

7.		X	
8.		X	
9.	X		
10.	X		
Compras	X		
Almacenamiento		X	

### 10. Firmas de responsabilidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
Ing. Víctor H. Sánchez B.	Ing. Cristina López	Ing. Jacobo Suárez Tapia
Planificación y SGC	Jefe de Bodega	Gerente General



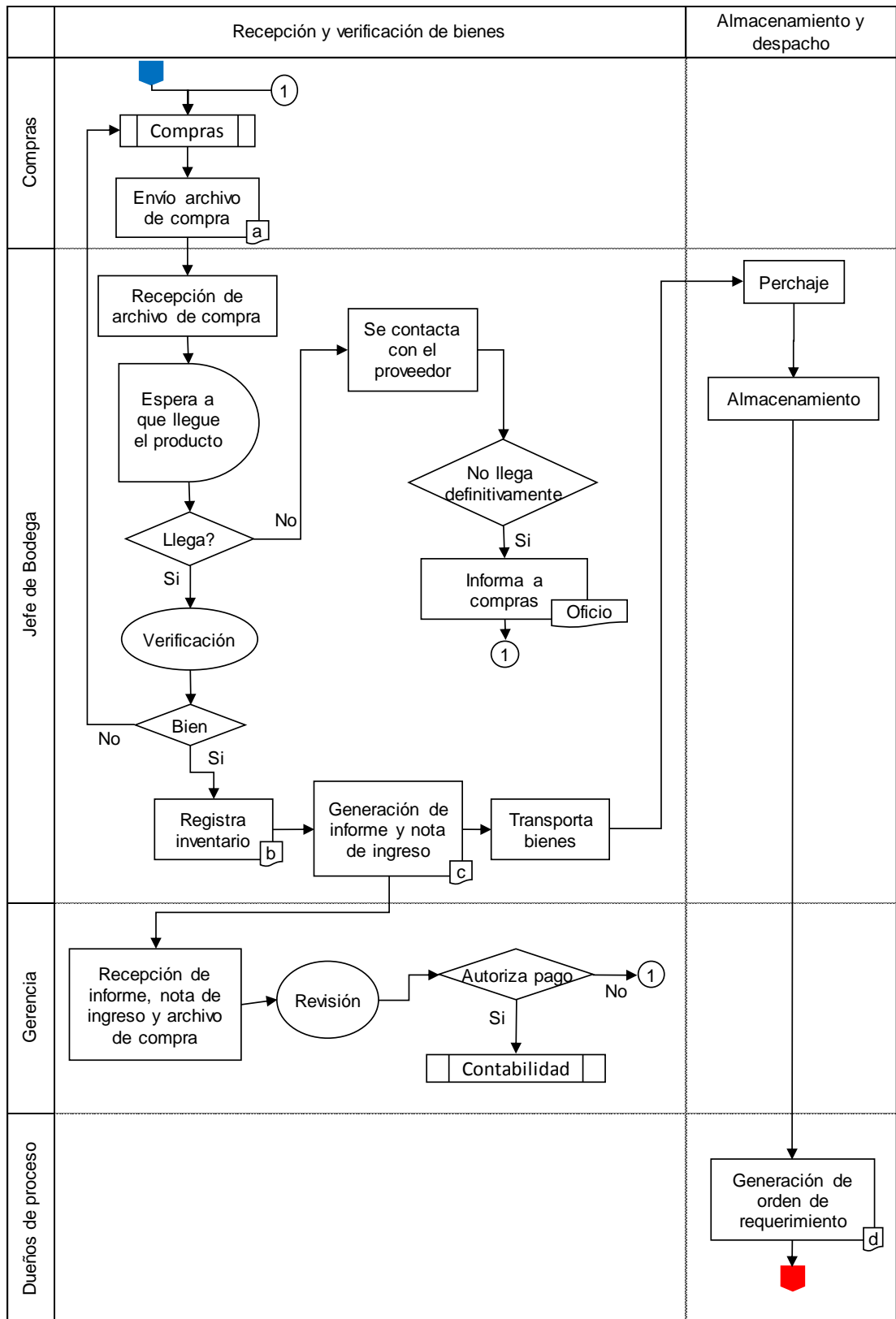
**Procedimiento para manejo de bienes**

**Revisión:**  
2018-06-26

**Código:**  
EMA-ADM-PRC-02

**Versión:**  
1.2

**Página:**  
4 de 5





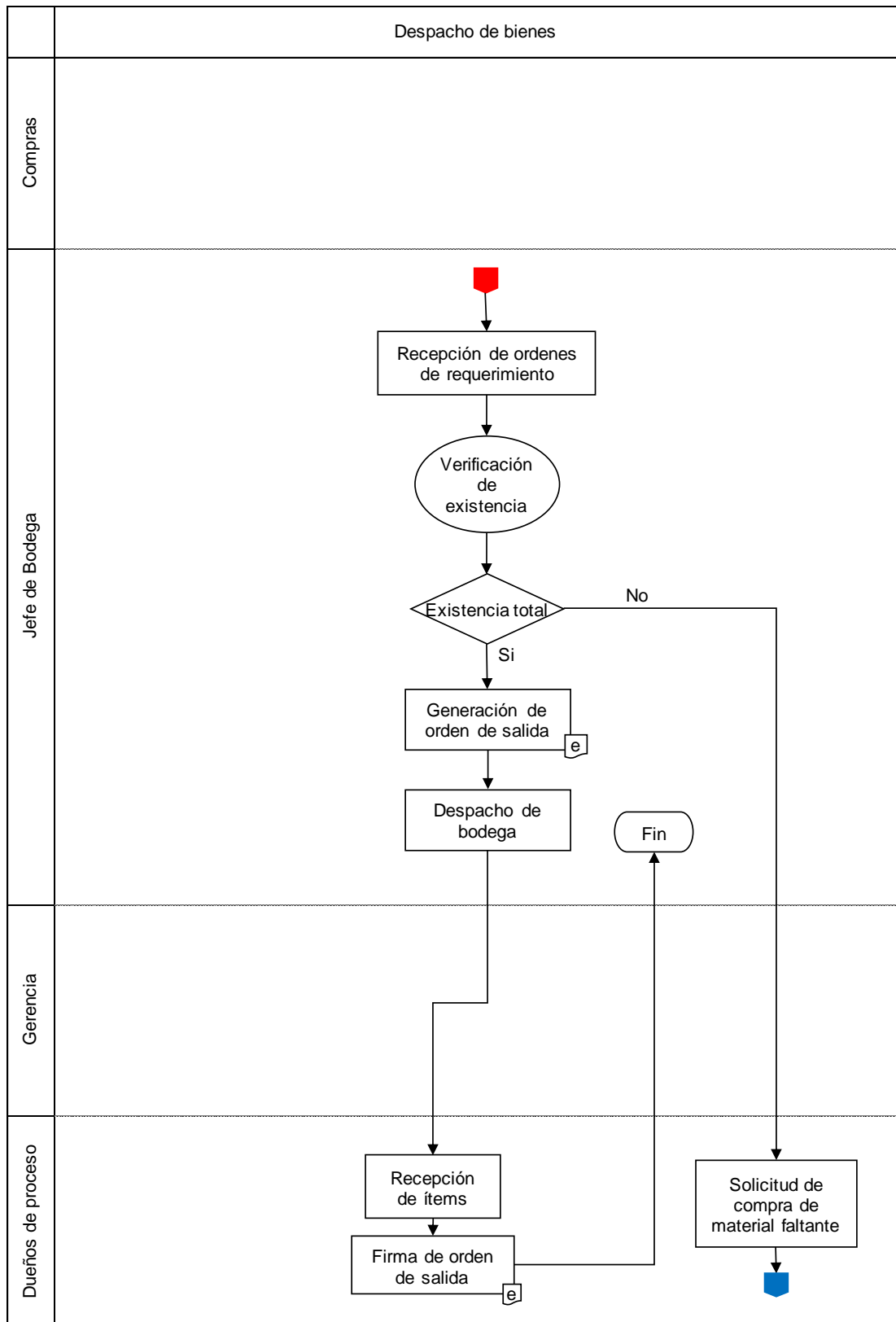
**Procedimiento para manejo de bienes**

**Revisión:**  
2018-06-26

**Código:**  
EMA-ADM-PRC-02

**Versión:**  
1.2

**Página:**  
5 de 5








Proceso: Administrativo

Subproceso: Sistemas

# Procedimiento para el Sistema Automatizado de Peaje (SAP)



	<b>Procedimiento para el SAP</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-29
	<b>Código:</b> EMA-ADM-PRC-03	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 1 de 4

## 1. Objetivo

Administrar los sistemas informáticos (software) y dar mantenimiento a equipos tecnológicos (hardware) de la EP-EMA.

## 2. Alcance

Aplica para el mantenimiento de equipos (hardware y software) y administración de correos institucionales y página web.

## 3. Glosario de términos y definiciones

**SAP.** Sistema Automatizado de Peaje.

**Notificación.** Documento en el que notifica o se comunica una cosa de manera oficial.

**Hardware.** Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

**Software.** Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

## 4. Regulaciones y/o políticas


- Contraloría.
- Ley de empresas públicas.

## 5. Indicadores

- Índice de Disponibilidad de equipos (Tiempo de respuesta por tipo de daño).
- Índice de Caídas de sistemas.

## 6. Responsabilidad y autoridad

- El Supervisor SAP, Dirección Financiera, Tesorería, Gerencia General, Dirección comercial y todos los dueños de proceso son los responsables de hacer cumplir lo descrito en este procedimiento.

	<b>Procedimiento para el SAP</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-29
	<b>Código:</b> EMA-ADM-PRC-03	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 2 de 4

## **7. Descripción de actividades**

### **7.1. Requerimientos**

- Recepción de la solicitud de mantenimiento.

### **7.2. Mantenimiento de equipos**

- Realiza mantenimiento de hardware y software correctivo.
- Realiza mantenimiento de hardware y software preventivo.

### **7.3. Administración de software**


- Administración del SAP.
- Administración del Sistema de Facturación.
- Administración del Sistema de Cabildo.
- Administración del Sistema Megan.
- Ingresar al servidor.
- Respaldo de base de datos.
- Envío de informes.

### **7.4. Administración página web y correo**

- Creación, eliminación o modificación de correos institucionales.
- Actualización de página web.

## **8. Documentación relacionada**

- a. Solicitud de requerimiento (EMA-ADM-RGS-09)
- b. Informe de respaldo de base de datos (EMA-ADM-RGS-10)
- c. Informe de creación, eliminación o modificación de correos (EMA-ADM-DCM-17)
- d. Informe de actualización de página web (EMA-ADM-DCM-18)

	<b>Procedimiento para el SAP</b>		<b>Revisión:</b> 2018-06-29
	<b>Código:</b> EMA-ADM-PRC-03	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 3 de 4

## 9. Control de cambios respecto a la versión anterior

Apartado	Aumento	Modificación	Eliminación
2.	X		
3.	X		
4.	X		
6.		X	
7.		X	
8.		X	
9.	X		
10.	X		

## 10. Firmas de responsabilidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
Ing. Patricio Jijón	Ing. Jorge Chicaiza	Ing. Jacobo Suárez Tapia
Auxiliar del Sistema SAP	Supervisor SAP	Gerente General



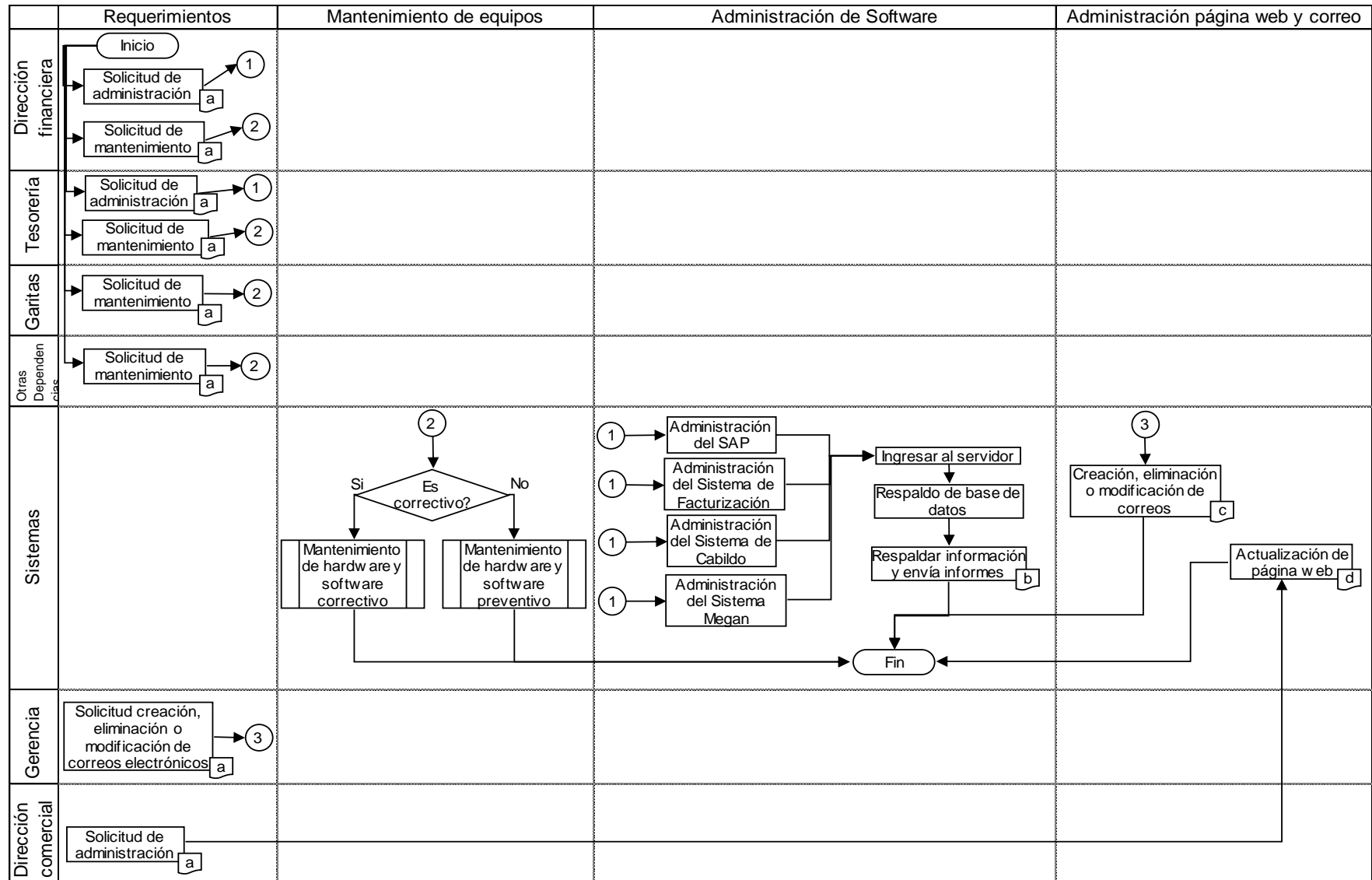
**Procedimiento para el SAP**

**Código:**  
EMA-ADM-PRC-03

**Versión:**  
1.2

**Revisión:**  
2018-06-29

**Página:**  
4 de 4






Proceso: Gestión Administrativo

Subproceso: Compras

# Procedimiento general para compras públicas



	<b>Procedimiento general para compras públicas</b>		<b>Revisión:</b> 2018-07-02
	<b>Código:</b> EMA-ADM-PRC-04	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 1 de 6

## 1. Objetivo

Asegurar la adquisición de bienes y servicios de manera oportuna eficiente y eficaz acorde a las regulaciones legales.

## 2. Alcance

Aplica desde el requerimiento del bien o servicio de las diferentes dependencias de la Empresa hasta la liquidación de la orden de compra.

## 3. Glosario de términos y definiciones

**Especificaciones técnicas.** Documento en el cual se definen normas y exigencias, forman parte integral del proyecto y complementan lo indicado en el contrato.

**Catálogo electrónico.** Herramienta que permite gestionar la contratación de bienes y servicios, así como la administración de dichas contrataciones por parte de entidades y proveedores.


**Ínfima Cuantía.** Contrataciones cuya cuantía sea igual o menos a multiplicar el coeficiente 0,0000002 del Presupuesto Inicial del Estado.

**Subasta inversa.** Procedimiento dinámico que se utiliza para adquirir bienes y servicios normalizados, donde los proveedores pujan hacia la baja del precio ofertado.

**Menor cuantía.** Contrataciones cuyo monto para la ejecución de la obra debe ser inferior al 0,000007 del Presupuesto Inicial de Estado.

**Cotización de obras.** Proceso donde la entidad contratante invitará a presentar ofertas a todos los proveedores inscritos en el Registro Único de Proveedores.

**Régimen especial.** Contratación de bienes, obras o servicios con distintas instituciones del Estado.

	<b>Procedimiento general para compras públicas</b>		<b>Revisión:</b> 2018-07-02
	<b>Código:</b> EMA-ADM-PRC-04	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 2 de 6

#### **4. Regulaciones y/o políticas**

- Ley orgánica del sistema nacional de contratación pública.
- Resolución No. RE-SERCOP-2016-72.
- Reglamento de la ley orgánica del sistema nacional de contratación pública.

#### **5. Indicadores**

- Índice de cobertura de compras.
- Índice de eficacia de compras.

#### **6. Responsabilidad y autoridad**

- El Analista de Compras Públicas, Gerencia General, Dirección Financiera, Jefe de Bodega y todos los dueños de proceso son los responsables de hacer cumplir lo descrito en este procedimiento.

#### **7. Descripción de actividades**

##### **7.1. Recepción de documentos**

- Recepción de la solicitud de compra de bien o servicio con especificaciones técnicas.

##### **7.2. Análisis**

- Análisis de tipo de contratación.


##### **7.3. Ejecución**

- Solicitud de certificación presupuestaria a Dirección Financiera.
- Ejecuta las acciones de contratación de acuerdo a lo estipulado en la ley.

##### **7.4. Formalización**

- Recepción de documentos, bienes y generación de actas de entrega recepción.
- Si el pedido no es el correcto, se llama a proveedor para su corrección.
- Liquidación de la orden de compra.



	<b>Procedimiento general para compras públicas</b>		<b>Revisión:</b> 2018-07-02
	<b>Código:</b> EMA-ADM-PRC-04	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 3 de 6


- Si no se liquida la compra, se deja sin efecto en el Sistema Oficial de Contratación del Ecuador.
- Finaliza el proceso.

## 8. Documentación relacionada

- a. Solicitud de requerimiento (EMA-ADM-RGS-11)
- b. Solicitud de certificación presupuestaria (EMA-ADM-RGS-12)
- c. Certificación presupuestaria (EMA-FNC-DCM-08)
- d. Resolución administrativa (EMA-ADM-DCM-19)
- e. Análisis de proforma (EMA-ADM-DCM-20), Contrato (EMA-ADM-DCM-21)
- f. Actas de entrega recepción (EMA-ADM-DCM-22)
- g. Actas de entrega recepción (EMA-ADM-DCM-22), contrato (EMA-ADM-DCM-21)

## 9. Control de cambios respecto a la versión anterior

Apartado	Aumento	Modificación	Eliminación
2.	X		
3.	X		
4.	X		
5.		X	
6.		X	
7.		X	
8.		X	
9.	X		
10.	X		
Decisión Ínfima Cuantía	X		
Decisión Se liquida orden	X		

	<b>Procedimiento general para compras públicas</b>		<b>Revisión:</b> 2018-07-02
	<b>Código:</b> EMA-ADM-PRC-04	<b>Versión:</b> 1.2	<b>Página:</b> 4 de 6

## 10. Firmas de responsabilidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
Ing. Víctor H. Sánchez B.	Ing. Klever Hurtado	Ing. Jacobo Suárez Tapia
Planificación y SGC	Analista de Compras Públicas	Gerente General



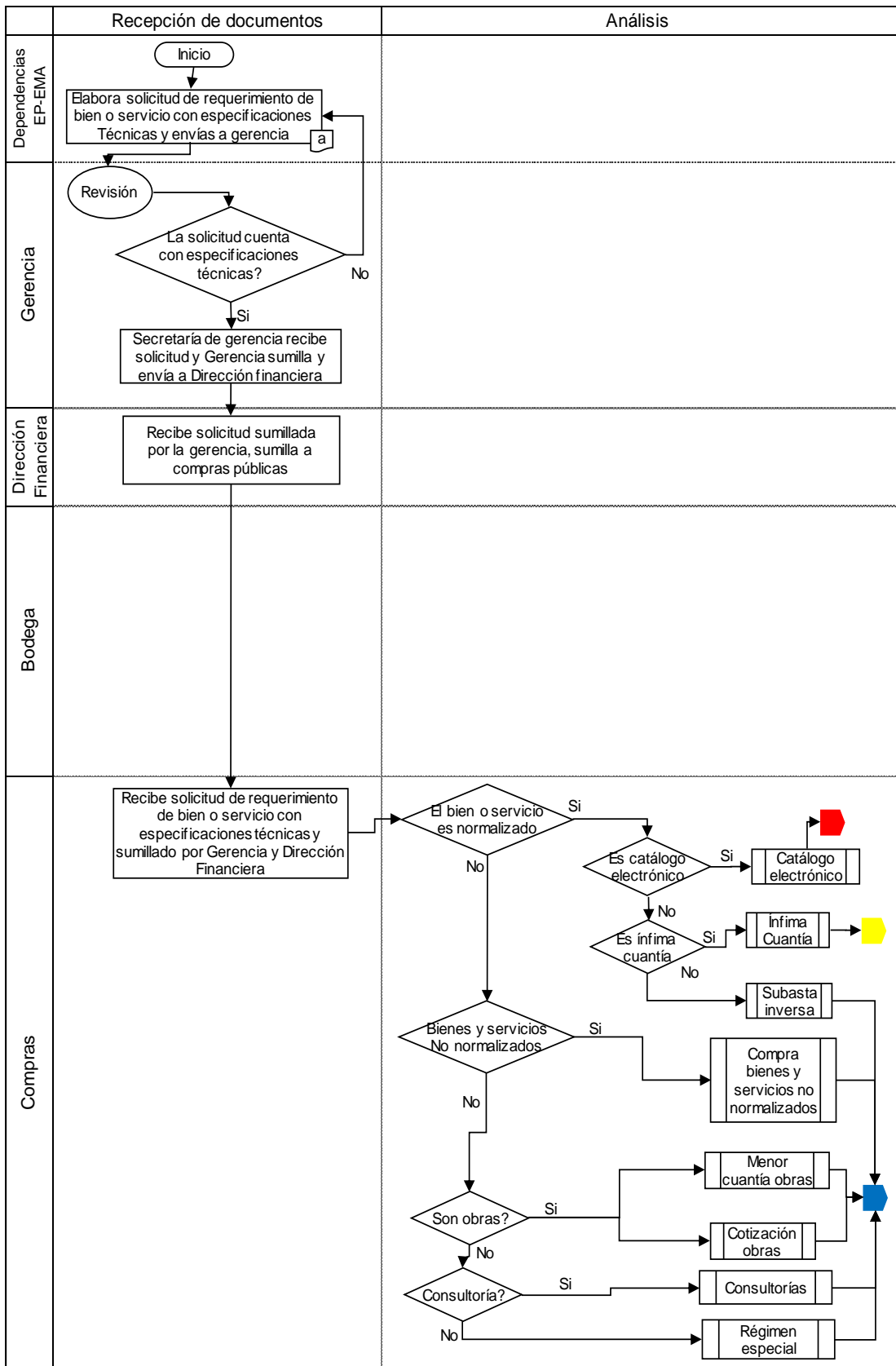
**Procedimiento general para compras públicas**

**Revisión:**  
2018-07-02

**Código:**  
EMA-ADM-PRC-04

**Versión:**  
1.2

**Página:**  
5 de 6





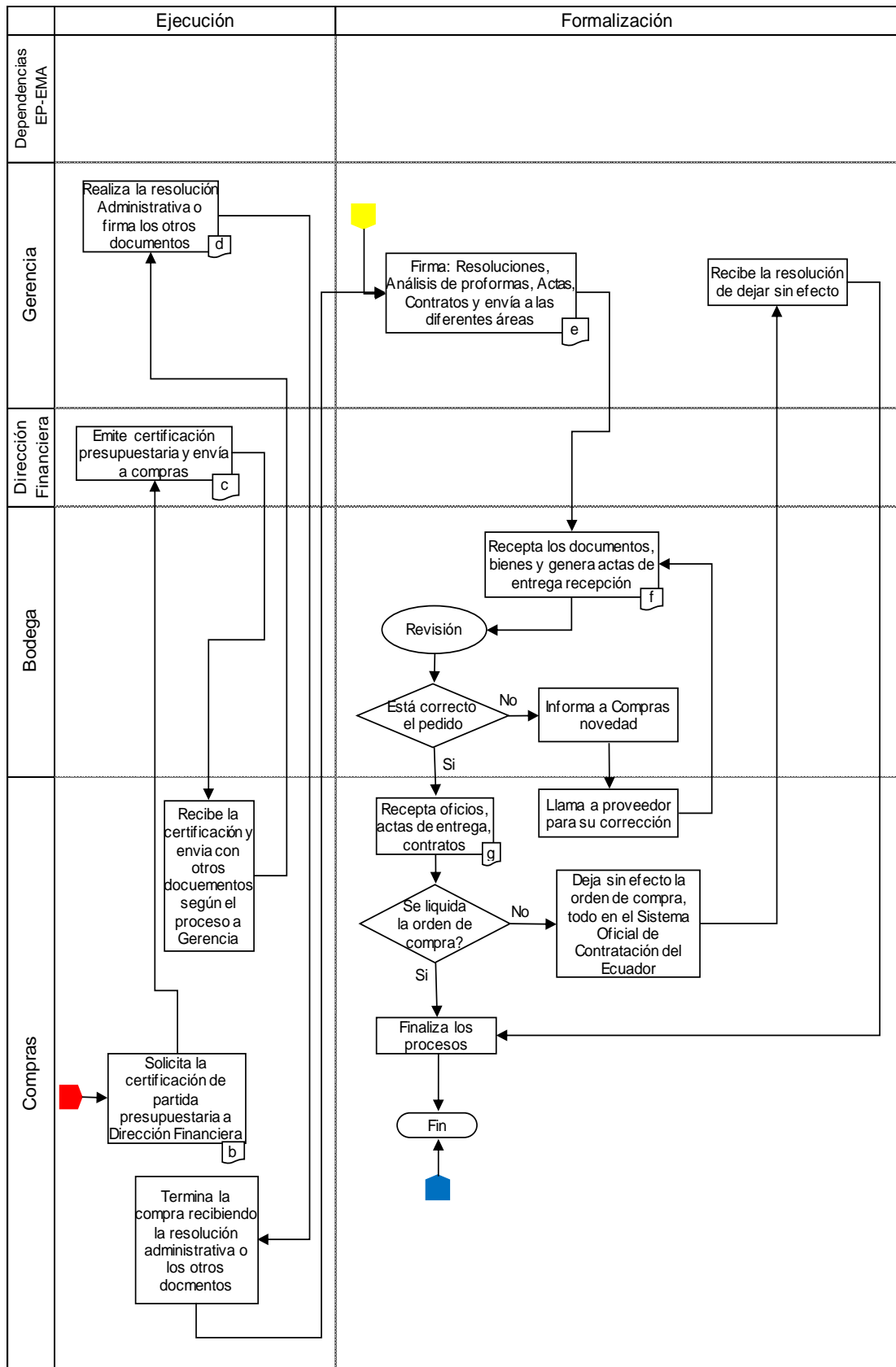
**Procedimiento general para compras públicas**

**Revisión:**  
2018-07-02

**Código:**  
EMA-ADM-PRC-04

**Versión:**  
1.2

**Página:**  
6 de 6






Proceso: Administrativa

Subproceso: Compras

# Procedimiento para el seguimiento a desempeño de proveedores



	<b>Procedimiento para el seguimiento a desempeño de proveedores</b>		<b>Revisión:</b> 2018-07-02
	<b>Código:</b> EMA-ADM-PRC-05	<b>Versión:</b> 1.0	<b>Página:</b> 1 de 3

## 1. Objetivo

Medir el rendimiento y comportamiento de los proveedores que suministran productos y/o servicios a la EP-EMA.

## 2. Alcance

Aplica para medir el desempeño de proveedores, desde la detección de proveedores de alto impacto hasta el envío de la calificación vía correo electrónico.

## 3. Glosario de términos y definiciones

**Política integrada de calidad y seguridad.** Documento que demuestra el compromiso de la Dirección de la Empresa con la gestión de la calidad y el cuidado de la salud y la seguridad de las personas.

**Satisfacción.** Medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente.

## 4. Regulaciones y/o políticas

- Medir el desempeño de proveedores de alto impacto.

## 5. Indicadores

- Índice de desempeño de proveedores.


## 6. Responsabilidad y autoridad

- El Analista de Compras Públicas, Gerencia General y todos los dueños de proceso son los responsables de hacer cumplir lo descrito en este procedimiento.

## 7. Descripción de actividades

### 7.1. Seguimiento a desempeño de proveedores

- Determina el proveedor de alto impacto.
- Llenar el formulario de evaluación de desempeño del proveedor seleccionado.
- Califica el nivel de satisfacción del bien o servicio.

	<b>Procedimiento para el seguimiento a desempeño de proveedores</b>		<b>Revisión:</b> 2018-07-02
	<b>Código:</b> EMA-ADM-PRC-05	<b>Versión:</b> 1.0	<b>Página:</b> 2 de 3

- Solicita a gerencia número de oficio para notificar al proveedor.
- Envía calificación a proveedor mediante correo electrónico.

## 8. Documentación relacionada

- a. Información de ínfima cuantía (EMA-ADM-DCM-23)
- b. Formulario de evaluación del desempeño (EMA-ADM-RGS-13)
- c. Oficio de notificación (EMA-STR-DCM-12)
- d. E-mail enviado (EMA-ADM-DCM-24)

## 9. Control de cambios respecto a la versión anterior

Apartado	Aumento	Modificación	Eliminación
1.	X		
2.	X		
3.	X		
4.	X		
6.		X	
7.		X	
8.		X	
9.	X		
10.	X		
Todo el flujo	X		

## 10. Firmas de responsabilidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
Ing. Víctor H. Sánchez	Ing. Klever Hurtado	Ing. Jacobo Suárez
B.		Tapia
Planificación y SGC	Analista de Compras Públicas	Gerente General



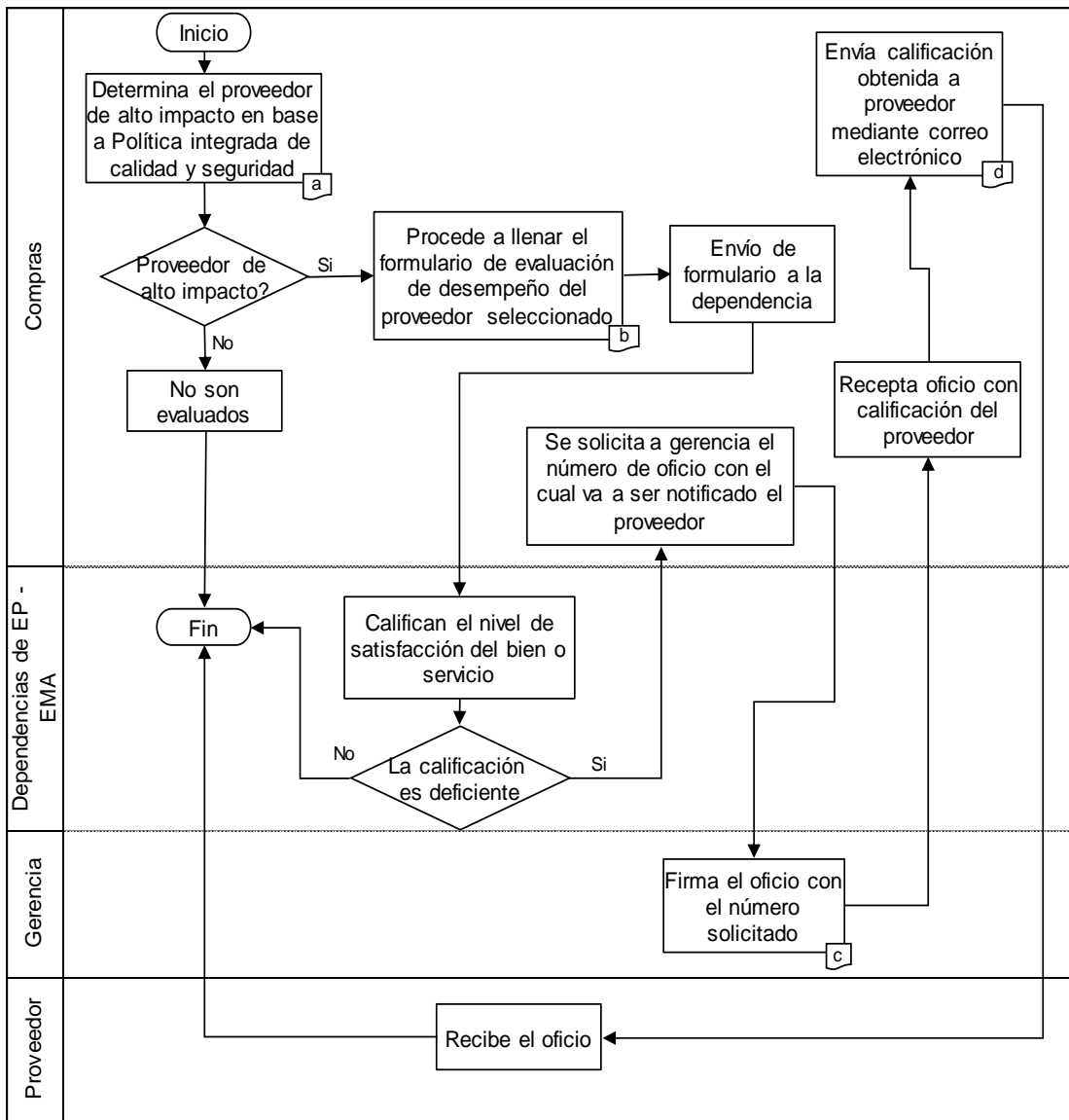
**Procedimiento para el seguimiento a desempeño de proveedores**

**Revisión:**  
2018-07-02

**Código:**  
EMA-ADM-PRC-05

**Versión:**  
1.0

**Página:**  
3 de 3





# 4.7 DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015





**Registro de objetivos de calidad**

**Revisión:**  
2018-03-07

**Código:**  
EMA-STR-RGS-04

**Versión:**  
1.1

**Página:**  
1 de 1

**Objetivos de calidad**

	Objetivos	Responsables			Recursos	Periodicidad		Meta
		Recolecta	Procesa	Toma decisiones		Recopila	Análisis	
A	Asegurar la disponibilidad de personal motivado y competente	Asistente de TH	Analista de de TH	Gerente General Analista de TH Comité de Calidad	Humanos, tecnológicos	Una vez al año	Fin de año	> 42,64%
		Asistente de TH	Analista de TH	Gerente General Analista de TH Comité de Calidad				> 80,73%
B	Afianzar la sostenibilidad financiera de la Empresa	Contadora	Contadora	Gerente General Directora Financiera	Humanos, tecnológicos	Cada mes	Fin de año	100,00%
		Auxiliar de Tesorería	Directora Tesorera	Gerente General Directora Financiera				> 40%
C	Mejorar el nivel de información en relación al contexto de la EP-EMA	Supervisor de Garitas	Dirección Comercial	Gerente General Dirección Comercial Jefatura Operativa	Humanos, tecnológicos	Cada mes	Fin de año	> 25%
D	Asegurar la satisfacción del cliente, respecto al proceso de adjudicación	Personal Designado	Analista de Calidad	Gerente General Comité de Calidad	Humanos, tecnológicos	Cada semestre	Fin de año	$\geq 72\% \pm 9\%$ $\geq 86\% \pm 13\%$ $\geq 80\% \pm 9\%$
E	Fortalecer la organización en la comercialización por tipo de producto	Dirección Comercial	Dirección Comercial	Gerente General Dirección Comercial Jefatura Operativa	Humanos, PAC, tecnológicos	Cada trimestre	Fin de año	100,00%
F	Mantener un adecuado proceso comunicacional interno	Analista de Calidad	Analista de Calidad	Gerente General Comité de Calidad	Humanos, tecnológicos	Cada trimestre	Fin de año	> 90%
G	Proporcionar un adecuado nivel de seguridad	Supervisor de Guardias	Supervisor de Guardias	Gerente General Jefatura Operativa	Humanos, PAC, tecnológicos	Cada mes	Fin de año	< 54 casos
		Personal Designado	Analista de Calidad	Gerente General Comité de Calidad				> 68% ± 20%
H	Garantizar una limpieza adecuada en todos los espacios de la Empresa	Personal Designado	Analista de Calidad	Gerente General Comité de Calidad	Humanos, tecnológicos	Cada semestre	Fin de año	$\geq 91\% \pm 4\%$



## Mapa estratégico

**Código:**  
EMA-STR-DCM-03

**Versión:**  
1.0

**Revisión:**  
2018-04-05

**Página:**  
1 de 1

### 4.7.1 Mapa estratégico

#### Política integrada de calidad y SST ->

La Empresa Pública - Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato (EP-EMA), proporciona servicios de facilitación y adjudicación de espacios para la comercialización de los productos de la cadena agroalimentaria, cuyas acciones diarias son ejecutadas para la satisfacción de clientes, basadas en los siguientes principios:

- Lealtad y compromiso de nuestros colaboradores.
- Impulsar la mejora continua de nuestros sistemas de calidad y seguridad y salud en el trabajo.
- Promover la cultura organizacional y buenos hábitos en los actores que operan dentro de la EP-EMA.
- Respetar los requisitos legales vinculados con la calidad, la seguridad y salud en el trabajo y los que le fueran aplicables a nuestro giro de negocio.
- Sostenibilidad financiera de la EP-EMA, con una gestión eficiente de sus recursos.

#### CUESTIONES INTERNAS

##### Fortalezas

- Autonomía administrativa.
- Autogestión financiera progresiva.
- Localización estratégica en la región 3.
- Reconocida imagen en la colectividad.
- Permanente proceso de desarrollo.
- Infraestructura con gran potencial.
- Creciente cobertura geográfica de los productos comercializados.

##### Debilidades

- Infraestructura y tránsito vehicular colapsado.
- Mecanismos de comercialización con poca información e incentivo.
- No existe un plan de mejoras programado de la infraestructura.
- Embalajes inapropiados para comercio de productos.
- Control inadecuado de higiene en las instalaciones.
- Deficiente sistema de comunicación interna y externa.
- No existe un sistema de monitoreo de planes, programas y proyectos.
- Mecanismo de evaluación del Sistema de Seguridad Industrial no implementado.
- Escasa publicidad y difusión nacional e internacional de la imagen corporativa.
- Baja cobertura de seguridad en los espacios físicos de la Empresa.
- Horarios inadecuados para el uso de las instalaciones del mercado.
- Deficiente control del ingreso de productos extranjeros que perjudican al productor local.
- Los peajes de ingreso al mercado no ha sido técnicamente establecidos.

#### CUESTIONES EXTERNAS

##### Oportunidades

- Apoyo del GAD Municipalidad de Ambato.
- Apoyo técnico de otras estructuras solidarias.
- Convenios de asistencia técnica y capacitación organizacional.
- Convenios con Instituciones del Sistema de Educación Superior.

##### Amenazas

- Ingreso de productos importados sin certificaciones fitosanitarias.
- Poca atención del Gobierno Central.
- Creación de sistemas de comercialización paralelos.
- Intereses políticos que se pueden contraponer.
- Productores con baja capacitación técnica.
- Actores Involucrados con bajo perfil formativo.
- Falta de claridad y decisión en la aplicación de políticas públicas para la agricultura.
- Excesiva fluctuación de precios, que hacen poco atractiva la siembra, cosecha y comercialización de determinados productos.

#### Misión

Brindar facilidades técnicas y tecnológicas, prácticas e innovadoras, para garantizar el acopio y la comercialización de productos agroalimentarios con excelente calidad, a los mejores precios y a gran escala.

#### Visión

Ser una Empresa proactiva en la gestión comercial, que vincula a todos los actores estratégicos de la cadena agroalimentaria, usando una gestión integral de excelencia que es referente a nivel nacional e internacional.

#### Valores fundamentales

- Respeto absoluto.
- Trabajo en equipo
- Excelencia en la atención.
- Honradez a toda prueba.
- Compromiso con la calidad.

#### Objetivos de calidad

- Asegurar la disponibilidad de personal motivado y competente.
- Afianzar la sostenibilidad financiera de la Empresa.
- Mejorar el nivel de información en relación al contexto de la EP-EMA.
- Asegurar la satisfacción del cliente, respecto al proceso de adjudicación.
- Fortalecer la organización en la comercialización por tipo de producto.
- Mantener un adecuado proceso comunicacional interno.
- Proporcionar un adecuado nivel de seguridad.
- Garantizar una limpieza adecuada en todos los espacios de la Empresa.



**Registro de partes interesadas**

**Revisión:**  
2018-04-07

**Código:**  
EMA-STR-RGS-05

**Versión:**  
1.0

**Página:**  
1 de 1

**4.7.2 Registro de partes interesadas**

Partes interesadas	Requisitos de las partes interesadas	Métodos de seguimiento y/o verificación
Certificadora	Cumplimiento de la norma ISO 9001.	Auditorías internas y externas.
	Mantenimiento del sistema de gestión de la calidad SGC.	
	Mejora continua del SGC.	
Proveedores	Términos de referencia y/o especificaciones técnicas para productos y/o servicios.	Pliegos, portal de compras públicas.
Clientes, Comerciantes y Productores	Cumplimiento de los requisitos del servicio.	Índice de satisfacción del cliente.
	Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios de la EP-EMA.	
	Cumplimiento del proceso de facilitación y adjudicación de espacios para comercialización.	
GAD Municipalidad de Ambato	Cumplimiento del Plan Estratégico Institucional PEI.	Actas de reuniones de Directorio, rendición de cuentas.
	Cumplimiento de las ordenanzas municipales.	
Dirección de la Empresa	Cumplimiento de los objetivos de calidad.	Revisiones por la Dirección.
	Liderazgo y compromiso con el sistema de gestión de la calidad.	
Personal de la Empresa	Capacitación.	Plan de capacitación, roles de pago, sistema de gestión de SST.
	Ambiente de trabajo agradable, sueldos y salarios.	
Entes de control (Ministerio del Trabajo, IESS)	Reglamento interno de trabajo y de higiene y seguridad en el trabajo.	Renovación en el sistema SUT, registros de conformación y entrega de reglamentos.
	Conformación del comité paritario de higiene y seguridad en el trabajo.	
GIDSA	Cumplimiento de la recolección de residuos sólidos.	Registro de entrega de residuos sólidos.
HGPT	Cumplimiento de requisitos legales.	Registro ambiental.
ECU 911	Coordinación para atención de emergencias.	Llamadas telefónicas, informes.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	<b>Observaciones:</b> _____ _____ _____ _____
Ing. Víctor H. Sánchez B. Planificación y SGC	Ing. Jacobo Suárez Tapia Gerente General	Ing. Jacobo Suárez Tapia Gerente General	
			<b>Fecha de actualización de llenado del registro:</b> 2018-08-15



### Mapa de procesos

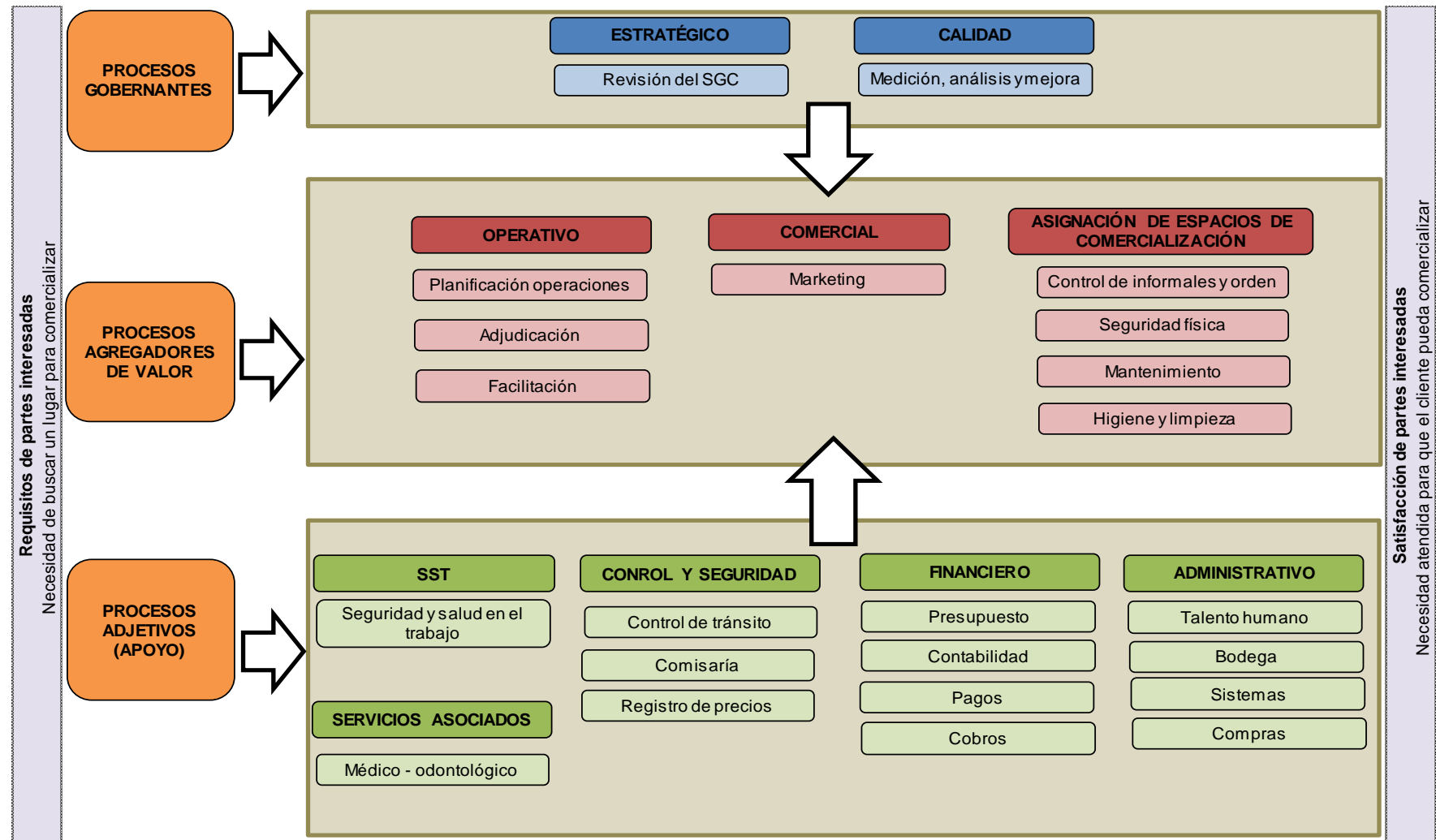
Revisión:  
2019-02-08


Código:  
EMA-STR-DCM-04

Versión:  
1.2

Página:  
1 de 1

#### 4.7.3 Mapa de procesos



	<b>Política integrada de calidad y SST</b>		<b>Revisión:</b> 2018-05-03
	<b>Código:</b> EMA-STR-DCM-02	<b>Versión:</b> 1.1	<b>Página:</b> 1 de 1

#### **4.7.4 Política integrada de calidad y seguridad y salud en el trabajo**

La Empresa Pública - Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato (EP-EMA), proporciona servicios de facilitación y adjudicación de espacios para la comercialización de los productos de la cadena agroalimentaria, cuyas acciones diarias son ejecutadas para la satisfacción de clientes, basadas en los siguientes principios:

- Lealtad y compromiso de nuestros colaboradores.
- Impulsar la mejora continua de nuestros sistemas de calidad y seguridad y salud en el trabajo.
- Promover la cultura organizacional y buenos hábitos en los actores que operan dentro de la EP-EMA.
- Respetar los requisitos legales vinculados con la calidad, la seguridad y salud en el trabajo y los que le fueran aplicables a nuestro giro de negocio.
- Sostenibilidad financiera de la EP-EMA, con una gestión eficiente de sus recursos.

## 4.7.5

## Plan de capacitación anual

Tabla 16 Plan general de capacitación año 2018

Nº	NOMBRE DEL EVENTO: CURSO/SEMINARIO/ CHARLA	FECHA:	INSTITUCIÓN/ INSTRUCTOR /LUGAR:	DIRIGIDO A:	DURACIÓN:	MODALIDAD/ OBSERVACIONES:
1	Seminario: Tecnología y modelamiento de procesos	18 de enero	CHEM Consultores/Ambato	Audidores internos de procesos de calidad	8 horas	Presencial
2	Seminario: Requisitos de sistema de calidad ISO 9001 y principios de competitividad	25 de enero	CHEM Consultores/Ambato	Audidores internos de procesos de calidad	8 horas	Presencial
3	Seminario: Documentación de sistema de calidad ISO 9001	01 de febrero	CHEM Consultores/Ambato	Audidores internos de procesos de calidad	8 horas	Presencial
4	Seminario: Caracterización de procesos e introducción norma ISO 19011 (Formación de Auditores Internos)	15 de febrero	CHEM Consultores/Ambato	Audidores internos de procesos de calidad	8 horas	Presencial
5	SEMINARIO: ISO 19011 (Formación de Auditores Internos)	22 de febrero	CHEM Consultores/Ambato	Audidores internos de procesos de calidad	8 horas	Presencial
6	III Congreso internacional de urgencias médicas – odontología	25, 26, 27 de febrero	Ministerio de salud pública, Asociación de médicos rurales	Odontóloga	40 horas	Presencial
7	Validación de métodos analíticos y cálculo de incertidumbre de la medición	05, 12, 19 de marzo y 02 de abril	CRINAL/ Ambato	Supervisora de control y orden	40 horas	Presencial
8	Prevención de enfermedades de transmisión sexual	28 de marzo	MD. Lorena Núñez/ SSO EP-EMA	Personal de la EP-EMA	2 horas	Presencial
9	Contratación pública	29 y 30 de marzo	Ediciones legales/ Quito	Personal de compras públicas y contabilidad EP-EMA	8 horas	Presencial

<b>10</b>	Actualización de la normativa legal vigente en S.S.O del ecuador	1 de abril	HSE del Ecuador/Quito	Personal S.S.T EP-EMA	8 horas	Presencial
<b>11</b>	Prevención de incendios y uso de extintores	12 de abril	EP-Cuerpo de bomberos de Ambato	Personal de la EP-EMA	3 horas	Presencial
<b>12</b>	Taller de calidad – formación de auditores internos EP-EMA	18 de abril	CHEM Consultores/Ambato	Personal de la EP-EMA	4 horas	Presencial
<b>13</b>	Ley orgánica para equilibrio de las finanzas públicas	20 de abril	S.R.I/ Ambato	Contadora de la EP-EMA	3 horas	Presencial
<b>14</b>	Últimas reformas laborales	21 y 22 de abril	Ediciones Legales/Quito	Personal de talento humano	16 horas	Presencial
<b>15</b>	Recursos humanos, liderazgo y trabajo en equipo con PNL	22 y 23 de abril	CEDEMPRESARIAL /Baños	Productores EP-EMA	15 horas	Presencial
<b>16</b>	Intervenciones psicológicas clínicas a los empleados de la EP-EMA, con la finalidad de mejorar sus relaciones interpersonales	28 de abril	PSIC. Washington Rojas /EP-EMA	Personal de control y orden y Personal de seguridad	2 horas por grupo	Presencial
<b>17</b>	Recursos humanos, liderazgo y trabajo en equipo con PNL	29 y 30 de abril	CEDEMPRESARIAL / Baños	Comerciantes de la EP-EMA	15 horas	Presencial
<b>18</b>	Terapia cognitivo conductual para mejorar la comunicación, autoimagen, autocuidado y autoestima	5 de mayo	PSIC. Washington Rojas /EP-EMA	Personal de control y orden y Personal de seguridad	2 horas por grupo	Presencial
<b>19</b>	Búsqueda y rescate en estructuras colapsadas	18 al 21 de mayo	HAACI/Quito	Personal S.S.T	84 horas	Presencial
<b>20</b>	Control interno (COSO)	18 al 20 de mayo	Contraloría General Del Estado/Quito	Personal del área financiera	24 HORAS	Presencial
<b>21</b>	Encuentro por el día mundial de S.S.O	26 de mayo	IESS/Ambato	Dirección comercial S.S.T	4 HORAS	Presencial



22	Terapia cognitivo conductual para mejorar la comunicación, autoimagen, autocuidado y autoestima	26 de mayo	PSIC. Washington Rojas /EP-EMA	Personal de control y orden y Personal de seguridad	1 hora por participante	Presencial
23	INSGTH de los temores, culpas y el efecto que genera en el desempeño laboral en los empleados de la EP-EMA, para mejorar su rendimiento laboral	2 de junio	PSIC. Washington Rojas /EP-EMA	Personal de control y orden y Personal de seguridad	45 minutos por participante	Presencial
24	INSGTH de los temores, culpas y el efecto que genera en el desempeño laboral en los empleados de la EP-EMA, para mejorar su rendimiento laboral	3 de junio	PSIC. Washington Rojas /EP-EMA	Personal de control y orden y Personal de seguridad	45 minutos por participante	Presencial
25	Técnicas y estrategias para oficinistas	13 al 17 de junio	Contraloría General Del Estado-CONAGOPARE/Quito	Personal del área administrativa	40 horas	Presencial
26	Formación del comité paritario S.S.O	14 de junio	FAICE/Ambato	Comité paritario S.S.T EP-EMA	8 horas	Presencial
27	INSGTH de los temores, culpas y el efecto que genera en el desempeño laboral en los empleados de la EP-EMA, para mejorar su rendimiento laboral	23 de junio	PSIC. Washington Rojas /EP-EMA	Personal de control y orden y Personal de seguridad	45 minutos por participante	Presencial
28	INSGTH de los temores, culpas y el efecto que genera en el desempeño laboral en los empleados de la EP-EMA, para mejorar su rendimiento laboral	24 de junio	PSIC. Washington Rojas /EP-EMA	Personal de control y orden y Personal de seguridad	45 minutos por participante	Presencial
29	Control interno (COSO)	06 al 08 de julio	Contraloría General Del Estado/Quito	Personal del área financiera	24 horas	Presencial
30	Presupuesto, contabilidad y tesorería	20 al 30 de junio	IAEN/Quito	Personal del área financiera	40 horas	Presencial

<b>31</b>	Prevención de riesgos electrónicos	25 de junio al 17 de julio	SECAP/Ambato	Supervisor de mantenimiento eléctrico	45 horas	Presencial
<b>32</b>	Marco lógico para proyectos de inversión pública	05 al 09 de septiembre	Contraloría General Del Estado-CONAGOPARE/Quito	Gerente	40 horas	Presencial
<b>33</b>	Ética pública	28 al 30 de septiembre	Contraloría General Del Estado/Quito	Personal del área administrativa	24 horas	Presencial
<b>34</b>	Control de gestión pública	15 al 18 de noviembre	Contraloría General Del Estado/Riobamba	Personal del área administrativa	24 horas	Presencial
<b>35</b>	The balanced score card	Noviembre	Por definir	Gerente	40 horas	Presencial
<b>36</b>	Control de gestión pública	22 al 25 de noviembre	Contraloría General Del Estado/Guaranda	Personal del área administrativa	32 horas	Presencial

4.7.6

Caracterización de procesos

<b>Proceso:</b> Estratégico	<b>Subproceso:</b> Revisión del SGC	<b>Responsable:</b> Gerente General	<b>Participantes:</b> Planificación y SGC
<b>Fecha:</b> 2018-05-21	<b>Objetivo:</b> Revisar el SGC de la Empresa, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con su dirección estratégica		

Proceso anterior	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso posterior
Sistema de gestión de calidad	Política y objetivos de calidad	Revisar el SGC por lo menos de manera trimestral	Acciones tomadas por la Dirección	Sistema de gestión de calidad
	Informe del SGC	Revisar el cumplimiento al PEI de manera semestral	Documentación del SGC revisada y/o aprobada	Todos los procesos
	Registro de seguimiento a acciones tomadas por la Dirección	Emitir recomendaciones o acciones a tomar para mejorar el SGC		
		Solicitar al Directorio la aprobación de cambios y/o mejoras al PEI si las hubiere		
	Plan Estratégico Institucional PEI			

Recursos tecnológicos	Recursos materiales	Recursos financieros
Computador, impresora, proyector	Hojas, fotocopias, carpetas, archiveros	Presupuesto anual \$ 160400,00

Comunicaciones internas y/o externas				
Que comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar	Como comunicar	Quien comunica
Acciones a tomarse para mejorar el SGC	Semestral	Gestión calidad	Oficio y/o registro	Gerencia General
Cumplimiento del PEI	Semestral	Directorio	Reuniones de Directorio	Gerencia General

Riesgos → Oportunidades								
Identificación			Análisis			Evaluación		
N°	Eventos	Oportunidades	Riesgo	Posibles consecuencias	Causas	Probabilidad	Consecuencia	Nivel riesgo
1	Estado del SGC	Mejorar la calidad del servicio	No revisión del estado del SGC	SGC desorientado Aparición de inconformidades Insatisfacción del cliente	No recepción del informe del SGC. Agenda ocupada de la Dirección	Ocasional	Medio	6
2	Seguimiento al PEI	Incrementar la satisfacción de los usuarios	Incumplimiento al PEI	Amonestaciones por parte del Directorio Baja satisfacción de usuarios	Procesos de contratación pública demorados Actividades emergentes	Moderado	Crítico	12

N°	Tareas y/o acciones	Plazo	Riesgo tolerable	Acciones a abordar	Responsables	Recursos	Evidencia	Evaluación de eficacia de acciones tomadas	Funcionó
1	Establecer un cronograma a intervalos definidos para que la Dirección revise el SGC y tomar decisiones de mejora	1mes	No	Evitar riesgos	Planificación y SGC Gerencia General	Tecnológicos , humanos	Cronograma anual para revisión del SGC por parte de la		
2	Dar seguimiento al Plan Anual de Contratación Pública. Dar seguimiento al cumplimiento de los POA's	Cada 3 meses	No	Reducir probabilidad y/o consecuencia	Planificación y SGC, Gerencia, Dirección Financiera - Adm.	Tecnológicos , humanos	Informe de cumplimiento de los POA's y/o del PEI		

<b>Proceso:</b> Calidad	<b>Subproceso:</b> Medición, análisis y mejora	<b>Responsable:</b> Planificación y SGC	<b>Participantes:</b> N/A
<b>Fecha:</b> 2018-05-31	<b>Objetivo:</b> Asegurar una adecuada retroalimentación sobre el estado de implementación, mantenimiento y mejora del SGC		

Proceso anterior	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso posterior
Todos los procesos	Objetivos e indicadores de calidad	Planificación para revisión del SGC por parte de la Dirección	Informe para revisión por la Dirección	Proceso estratégico
Proceso estratégico	Cambios en las cuestiones externas e	Elaboración del informe de medición de la satisfacción de cliente	Oportunidades de mejora y/o acciones correctivas	Todos los procesos
	Auditorías internas y/o externas	Elaboración del informe de resultados de auditorías internas	Actualización de la ID de los procesos	
	Encuestas de medición de satisfacción del cliente	Elaboración del informe para revisión por la Dirección		
	Estado de acciones correctivas	Revisión del estado de cada uno de los procesos para determinar oportunidades de mejora		
	Oportunidades de mejora para el SGC	Levantamiento y/o actualización de la ID de los procesos		

Recursos tecnológicos	Recursos materiales	Recursos financieros
Computador, Impresora, Internet	Hojas, Esferos, Folders	Presupuesto anual \$20000

Comunicaciones internas y/o externas				
Que comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar	Como comunicar	Quien comunica
Informe para revisión por la Dirección	Semestral	Gerencia General	Oficio	Planificación y SGC
Informe de cumplimiento del PEI	Semestral	Gerencia General	Oficio	Planificación y SGC
Informe de cumplimiento del POA	Semestral	Gerencia General	Oficio	Planificación y SGC
Actualización de la ID de los proceso	A petición de partes	Dueños de procesos	Registro entrega ID	Planificación y SGC
Réplicas de capacitaciones	A petición de partes	Talento Humano	Oficio	Planificación y SGC
Indicadores LOTAIP	Anual	Auxiliar de Sistemas	Correo electrónico	Planificación y SGC

Riesgos → Oportunidades									
Identificación			Análisis			Evaluación			
N°	Eventos	Oportunidades	Riesgo	Posibles consecuencias	Causas	Probabilidad	Consecuencia	Nivel riesgo	
1	Información documentada (ID)	ID del SGC plasmada y entendida en cada proceso	Baja socialización de la ID a los diferentes procesos de la Empresa	Desviaciones del sistema de gestión de calidad (SGC)	Demasiada o repetida ID. ID obsoleta	Ocasional	Crítico	9	
2	Objetivos e indicadores de calidad	SGC sólido y orientado hacia la mejora continua	Incumplimiento de los objetivos e indicadores de calidad	SGC sin direccionamiento ni orientación hacia la mejora continua	Metas ambiguas, muy ambiciosas o mal direccionadas	Moderado	Medio	8	
N°	Tareas y/o acciones	Plazo	Riesgo tolerable	Acciones a abordar	Responsables	Recursos	Evidencia	Evaluación de eficacia de acciones tomadas	Funcionó
1	Ejecución de auditorías internas frecuentes, con especial énfasis en la ID	Según cronograma AI y/o NC detectada	No	Reducir probabilidad y/o consecuencia	Planificación y SGC, dueños de procesos	Humanos, tecnológicos	Informe de Auditorías, registro de acciones correctivas		
2	Revisar a detalle cada uno de los objetivos e indicadores de calidad y replantearlos en caso de que sea necesario	Hasta el finalizar 2018	No	Asumir riesgos	Planificación y SGC, dueños de procesos	Humanos, tecnológicos	Registro de objetivos de calidad y de indicadores de calidad		

<b>AP 68A C:</b> Operativo	<b>Subproceso:</b> Planificación operaciones	<b>Responsable:</b> Jefe de operaciones	<b>Participantes:</b> Gerente
<b>Fecha</b> 2018-05-11	<b>Objetivo:</b> Administrar eficientemente los recursos para asegurar: Control de informales y orden, Control de tránsito, Seguridad, Higiene y limpieza, Mantenimiento		

Proceso anterior	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso posterior
	Detección de necesidades	Reunión de Planificación	Planes operativos mensuales	Mantenimiento
	Disposiciones de gerencia	Análisis de entradas		Higiene y limpieza
	Análisis de registro de quejas	Diseño de planes por entrada		Control de tránsito
	Análisis de las encuestas de satisfacción	Seguimiento mensual del plan trimestral		Seguridad física
		Evaluación mensual del desempeño de la planificación		
		Informe trimestral		

Recursos tecnológicos	Recursos materiales	Recursos financieros
Computador, Internet, Impresora	Papel	Presupuesto anual \$ 10534,19

Comunicaciones internas y/o externas				
Que comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar	Como comunicar	Quien comunica
Plan operativo trimestral	Trimestral	Gerencia, Planificación y SGC	Oficio	Jefe de operaciones
Indicador nivel de cumplimiento del plan operativo	Mensual	Planificación y SGC	Oficio	Jefe de operaciones
Indicador nivel de cumplimiento del plan operativo	Trimestral	Planificación y SGC	Oficio	Jefe de operaciones
Planificación para días especiales en el tránsito	Anual	Gerencia	Oficio	Jefe de operaciones

Riesgos → Oportunidades									
Identificación			Análisis			Evaluación			
N°	Eventos	Oportunidades	Riesgo	Posibles consecuencias	Causas	Probabilidad	Consecuencia	Nivel riesgo	
1	Plan operativo trimestral	Satisfacción de los usuarios	No saber si lo planificado funciona y no poder detectar las necesidades de	Que los usuarios estén insatisfechos con lo actuado por el personal de la empresa	Cuestiones de salud	Moderado	Medio	8	
2	Informe de novedades respecto a lo planificado	Gerencia conozca adecuadamente la planificación	Qué la máxima autoridad desconozca como se esta cumpliendo el plan operativo	Llamados de atención	Falta de información	Improbable	Crítico	3	
N°	Tareas y/o acciones	Plazo	Riesgo tolerable	Acciones a abordar	Responsables	Recursos	Evidencia	Evaluación de eficacia de acciones tomadas	Funcionó
1	Realizar la planificación operativa de acuerdo a lo planificado	Trimestral	No	Evitar riesgos	Jefe de operaciones	Materiales	Matriz de plan operativo trimestral, Oficio		
2	Presentar a tiempo la planificación	Trimestral	No	Reducir probabilidad y/o consecuencia	Jefe de operaciones, Gerencia	Materiales	Matriz de plan operativo trimestral, Oficio		

<b>Proceso:</b> Operativo	<b>Subproceso:</b> Adjudicación y facilitación de espacios	<b>Responsable:</b> Jefe de operaciones	<b>Participantes:</b> Secretaría de gerencia
<b>Fecha:</b> 2018-05-09	<b>Objetivo:</b> Facilitar la comercialización de productos agroalimentarios bajo las regulaciones establecidas y aplicables en la EP-EMA		

Proceso anterior	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso posterior
Planificación operaciones	Oficio de Declaratoria de puestos vacantes	Solicitud de servicio y presentación de requisitos	Espacio de comercialización apto para el inicio de actividades	Usuario, cliente
	Resolución administrativa de declaratoria de puesto vacante (Art 21 del Reglamento de funcionamiento Interno de la EP-EMA)	Adjudicación		
		Facilitación	Documento de devolución de valores	
	Entrega de uso de espacio de comercialización			
Formulario de solicitud (Art 2 del Reglamento de funcionamiento interno de la EP-EMA)		Declaratoria de vacantes		
		Control por deuda. Control de asistencia		

Recursos tecnológicos	Recursos materiales	Recursos financieros
Computador, Impresora, Internet, Teléfono	Hojas, Archivador, Sellos, Formatos	Publicación \$292,57

Comunicaciones internas y/o externas				
Que comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar	Como comunicar	Quien comunica
Espacios disponibles	Trimestral	Usuarios	Oficios, página web, carteleras	Secretaría de gerencia
Citación al comité de adjudicación	Trimestral	Miembros del comité	Citación	Presidente del comité
Espacios disponibles mayores a 15 m <sup>2</sup>	Trimestral	Público en general	Prensa	Presidente del comité
Índice de puestos adjudicados	Trimestral	Planificación y SGC	Oficio y respaldo	Secretaría de gerencia
Índice de ocupación	Mensual	Planificación y SGC	Oficio y respaldo	Secretaría de gerencia

Riesgos → Oportunidades									
Identificación			Análisis				Evaluación		
N°	Eventos	Oportunidades	Riesgo	Posibles consecuencias		Causas	Probabilidad	Consecuencia	Nivel riesgo
1	Espacios disponibles	Obtener mayores ingresos financieros	Falta de interés de los usuarios por espacios disponibles	No hay ingresos económicos		Falta de control por parte de los Supervisores	Remoto	Menor	2
2	Sesión de comité	Adjudicar nuevos puestos disponibles a usuarios	Falta de quorum del Comité de adjudicación	No se adjudique los espacios		Otros compromisos de los miembros del comité	Remoto	Crítico	6
N°	Tareas y/o acciones	Plazo	Riesgo tolerable	Acciones a abordar	Responsables	Recursos	Evidencia	Evaluación de eficacia de acciones tomadas	Funcionó
1	Solicitar ampliación del espacio	3 meses	Si	Evitar riesgos	Supervisor, Secretaría de gerencia	Humano	Adjudicación del espacio		
2	Realizar una llamada previa a la sesión	1 día antes	No	Reducir probabilidad y/o consecuencia	Secretaría de gerencia	Humano	Confirmación de llamadas realizadas		

<b>Proceso:</b> Comercial	<b>Subproceso:</b> Marketing	<b>Responsable:</b> Director comercial	<b>Participantes:</b> Gerencia
<b>Fecha</b> 2018-05-10	<b>Objetivo:</b> Desarrollar proyectos que apoyen el posicionamiento de la marca EP-EMA		

Proceso anterior	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso posterior
Gestión estratégica	Plan estratégico de la EP-EMA	Análisis de requerimiento y planificación	Plan anual de comercialización	Gestión estratégica
	Solicitud de Gerencia	Revisión y aprobación de proyectos comercial	Estadístico de precios	
		Ejecución del proyecto comercial	Materiales de promoción y publicidad	
		Control, Evaluación y Cierre del proyecto comercial	Campañas promocionales de servicios otorgados por EP-EMA (prensa y radio)/ acercamiento con la comunidad	

Recursos tecnológicos	Recursos materiales	Recursos financieros
Correo Institucional	Computador	Presupuesto anual \$30000
Página web	Pizarra electrónica	
Base de datos de precios	Cámara fotográfica	
Base de datos de registro de ingresos	Radio	

Comunicaciones internas y/o externas				
Que comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar	Como comunicar	Quien comunica
Variaciones de precios de los productos	Mensual	Gerencia	Oficio	Director comercial
Ferías y Asuntos relacionados con la comercialización de productos agroalimentarios (dependiendo de la problemática)	Diario	Gerencia	Oficio	Director comercial
Problemas del mercado que afecten a la satisfacción del cliente	Diario	Gerencia	Oficio	Director comercial

Riesgos → Oportunidades									
Identificación			Análisis			Evaluación			
N°	Eventos	Oportunidades	Riesgo	Posibles consecuencias	Causas	Probabilidad	Consecuencia	Nivel riesgo	
1	Documentos sumillados	Evitar conflictos con el trabajo	No tener las sumillas de manera oportuna	Retraso en el cronograma de actividades	Exceso de trabajo del inmediato superior	Improbable	Crítico	3	
2	Trabajo de Dirección comercial	Buena atención a los usuarios	Trabajo de Dirección comercial no llegue oportunamente	Conflictos con los usuarios	Mala atención al cliente	Remoto	Crítico	6	
N°	Tareas y/o acciones	Plazo	Riesgo tolerable	Acciones a abordar	Responsables	Recursos	Evidencia	Evaluación de eficacia de acciones tomadas	Funcionó
1	Realizar el seguimiento	8 días	No	Evitar riesgos	Gerencia, Secretaría de gerencia, Secretaría comercial	Humano	Cumplimiento del cronograma		
2	Realizar el seguimiento	8 días	No	Reducir probabilidad y/o consecuencia	Gerencia, Secretaría de gerencia, Secretaría comercial	Humano	Mediante oficio		

<b>Proceso:</b> Asignación espacios de comerc.	<b>Subproceso:</b> Control de informales y orden	<b>Responsable:</b> Jefe de operaciones	<b>Participantes:</b> Supervisores, Seguridad
<b>Fecha</b> 2018-05-11	<b>Objetivo:</b> Realizar el control y ordenamiento de ambulantes e informales que utilizan espacios provisionales no autorizados generando inconvenientes.		

Proceso anterior	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso posterior
Planificación operaciones	Detección de necesidades	Planificación	Informe de operativos de control	Bodega
	Disposiciones de gerencia	Operativos	Registro de acciones correctivas	
	Análisis de registro de quejas	Custodia de retiros provisionales	Registro de servicio no conforme	
	Análisis de las encuestas de satisfacción		Ordenamiento y control de ambulantes e informales	

Recursos tecnológicos	Recursos materiales	Recursos financieros
Computador, Impresora	Papel, Tinta	Presupuesto anual \$8195,68

Comunicaciones internas y/o externas				
Que comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar	Como comunicar	Quien comunica
Índice de cumplimiento del plan de control de informales	Mensual	Planificación y SGC	Oficio	Jefe de operaciones

Riesgos → Oportunidades								
Identificación			Análisis			Evaluación		
N°	Eventos	Oportunidades	Riesgo	Posibles consecuencias	Causas	Probabilidad	Consecuencia	Nivel riesgo
1	Informalidad del comercio	Beneficios para el consumidor final	Permanencia de informales	Confrontación con informales	Falta de personal para realizar el control	Frecuente	Medio	10
2	Ejecución de operativos de control	GADMA facilite espacios adecuados	Agresiones verbales	Reacciones negativas de los involucrados	Resistencia para ubicarse en el sitio asignado por la falta de compradores	Frecuente	Medio	10
3	Ingreso de productos retirados a bodega	Beneficio de fundaciones al resivir productos	Daño de productos retirados	Pérdida del producto	No enviar el producto a fundaciones	Ocasional	Menor	3

N°	Tareas y/o acciones	Plazo	Riesgo tolerable	Acciones a abordar	Responsables	Recursos	Evidencia	Evaluación de eficacia de acciones tomadas	Funcionó
1	Promocionar la zona del consumidor final para atraer al usuario a la compra en ese sitio	Semanal	No	Reducir probabilidad y/o consecuencia	Dirección comercial	Financiero Humano Material	Actas, registros, fotos		
2	Ubicar al personal de control en los sitios donde existe presencia de informales	Diario	No	Eliminar fuente	Supervisores de control y orden Personal de seguridad física	Humano	Cámaras de video vigilancia		
3	Entregar productos a tiempo	48 horas	Si	Evitar riesgos	Custodio de bodega	Humano	Acta de entrega recepción		



<b>Proceso:</b> Asignación espacios de comerc.	<b>Subproceso:</b> Seguridad física	<b>Responsable:</b> Jefe de operaciones	<b>Participantes:</b> Guardianes
<b>Fecha</b> 2018-05-11	<b>Objetivo:</b> Cuidar y custodiar bienes de los usuarios y de las instalaciones de la EP- EMA		

Proceso anterior	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso posterior
Planificación operaciones	Petición verbal o escrita de pedido de usuario	Verificación Control de naves	Seguridad y vigilancia	Planificación operaciones

Recursos tecnológicos	Recursos materiales	Recursos financieros
Computadora	Hojas	Presupuesto anual \$4518
Radios Handy	Esferos	
Cámara de vigilancia	Tijera	

Comunicaciones internas y/o externas				
Que comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar	Como comunicar	Quien comunica
Informe de novedades	Diario	Jefe de operaciones	Oficio, Bitácoras	Supervisor de seguridad
Indicadores de gestión	Mensual	Jefe de operaciones, Gerencia	Oficio	Supervisor de seguridad

Riesgos → Oportunidades									
Identificación				Análisis				Evaluación	
N°	Eventos	Oportunidades	Riesgo	Posibles consecuencias	Causas	Probabilidad	Consecuencia	Nivel riesgo	
1	Patrimonio de la Empresa	Evitar robos del patrimonio de la Empresa	Robos de patrimonios de la Empresa	Pérdida de información	Retraso en la gestión	Remoto	Menor	2	
N°	Tareas y/o acciones	Plazo	Riesgo tolerable	Acciones a abordar	Responsables	Recursos	Evidencia	Evaluación de eficacia de acciones tomadas	Funcionó
1	Aumentar la secuencia de rondas de vigilancia del personal de seguridad	Inmediato	Si	Reducir probabilidad y/o consecuencia	Departamento de seguridad y monitoreo	Humano	Fotografía y videos		

<b>Proceso:</b> Asignación espacios de comerc.	<b>Subproceso:</b> Mantenimiento	<b>Responsable:</b> Jefe de operaciones	<b>Participantes:</b> Personal de mantenimiento
<b>Fecha</b> 2018-05-14	<b>Objetivo:</b> Garantizar el correcto funcionamiento de equipos eléctricos y asegurar el adecuado mantenimiento operativo de la infraestructura de la EP-EMA.		

Proceso anterior	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso posterior
Planificación operaciones	Orden de trabajo	Planificación	Equipos en funcionamiento	Planificación operaciones
	Plan de mantenimiento	Ejecución del trabajo	Áreas Mantenedas	
			Informes de servicio de mantenimiento	

Recursos tecnológicos	Recursos materiales	Recursos financieros
Multímetro	Herramientas de albañilería	Plan anual mantenimiento general \$18735,82
Pinza amperimétrica	Herramientas de plomería	Plan anual de mantenimiento electromecánico \$27498,95
Computador	Herramientas de pintura	
GPS	Herramientas de soldadura	

Comunicaciones internas y/o externas				
Que comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar	Como comunicar	Quien comunica
Indices de gestión	Mensual	Jefe de operaciones	Oficio	Personal de mantenimiento
Informe de mantenimiento	Semanal	Jefe de operaciones	Control de mantenimiento	Personal de mantenimiento
Requerimiento de materiales	Según necesidad	Jefe de operaciones	Orden de requerimiento de materiales	Personal de mantenimiento
Informe de inspecciones preventivo y correctivo	Semanal	Jefe de operaciones	Oficio	Personal de mantenimiento

Riesgos → Oportunidades								
N°	Eventos	Identificación		Análisis			Evaluación	
		Oportunidades	Riesgo	Posibles consecuencias	Causas	Probabilidad	Consecuencia	Nivel riesgo
1	Plan de mantenimiento	Sistema de notificación de ordenes de mantenimiento	Incumplimiento del plan de mantenimiento	Quejas de clientes	Falta de materiales y mantenimiento	Ocasional	Menor	3
2	Permisos de trabajo a internos y externos	Minimizar la probabilidad de ocurrencia	Sanciones administrativa a la Empresa	Multas económicas	Desobediencia a procedimientos internos a SST	Remoto	Medio	4

N°	Tareas y/o acciones	Plazo	Riesgo tolerable	Acciones a abordar	Responsables	Recursos	Evidencia	Evaluación de eficacia de acciones tomadas	Funcionó
1	Realizar el mantenimiento de acuerdo al plan	En función del plan	Si	Evitar riesgos	Personal de mantenimiento	Equipos, herramientas, humano	Control e informe de mantenimiento		
2	Profundizar la inducción y/o entrenamiento	3 meses	No	Reducir probabilidad y/o consecuencia	Técnico SST, Personal de mantenimiento	Tecnológicos, humanos	Registros de capacitación		

<b>Proceso:</b> Asignación espacios de comerc.	<b>Subproceso:</b> Higiene y limpieza	<b>Responsable:</b> Jefe de operaciones	<b>Participantes:</b> Sobrestante de higiene
<b>Fecha</b> 2018-05-14	<b>Objetivo:</b> Limpiar áreas del mercado para evitar contaminación de productos y proliferación de vectores y enfermedades		

Proceso anterior	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso posterior
Planificación operaciones	Programación de limpieza	Planificación	Plan y cronograma de limpieza	Planificación operaciones
	Requerimiento de limpieza	Limpieza	Áreas del mercado limpias	
		Recolección	Eliminación de vectores	
		Lavado de contenedores		
		Reportes		

Recursos tecnológicos	Recursos materiales	Recursos financieros
Computador	Vehículo recolector de basura	Presupuesto anual \$26619,80
Impresora	Herramientas (carretillas, palas)	
Cámara fotográfica	Insumos de limpieza (escoba de retamas)	
Internet		

Comunicaciones internas y/o externas				
Que comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar	Como comunicar	Quien comunica
Tonelaje de basura de limpieza	Mensual	Jefe de operaciones	Reportes	Chofer carga frontal
Bitácora de recorrido de recolector de basura	Diario	Jefe de operaciones	Oficio	Chofer
Informe de limpieza	Semanal	Jefe de operaciones	Oficio	Sobrestante de higiene
Informe de lavado de contenedores	Mensual	Jefe de operaciones	Oficio	Sobrestante de higiene
Control de plagas	Mensual	Jefe de operaciones	Oficio	Sobrestante de higiene
Mantenimiento de áreas verdes	Mensual	Jefe de operaciones	Oficio	Sobrestante de higiene
Indicadores de gestión	Mensual	Jefe de operaciones	Oficio	Sobrestante de higiene

Riesgos → Oportunidades									
Identificación				Análisis			Evaluación		
N°	Eventos	Oportunidades	Riesgo	Posibles consecuencias		Causas	Probabilidad	Consecuencia	Nivel riesgo
1	Agentes biológicos	Realizar limpiezas diarias	Presencia de agentes biológicos	Enfermedades		Contaminación de desechos	Ocasional	Medio	6
N°	Tareas y/o acciones	Plazo	Riesgo tolerable	Acciones a abordar	Responsables	Recursos	Evidencia	Evaluación de eficacia de acciones tomadas	Funcionó
1	Cumplimiento del plan de limpieza	En función del plan	No	Evitar riesgos	Personal de limpieza	Humano, material	Fotografía, Informe de limpieza		

<b>Proceso:</b> SST	<b>Subproceso:</b> Seguridad y salud en el trabajo	<b>Responsable:</b> Técnico de SST	<b>Participantes:</b> Dueños de proceso
<b>Fecha:</b> 2018-05-11	<b>Objetivo:</b> Identificar, medir, evaluar y controlar los factores de riesgos que impartan en la seguridad y salud ocupacional del personal de la EP-EMA.		

Proceso anterior	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso posterior
Talento humano	Puestos de trabajo	Identificación de riesgos	Matriz de riesgo por puesto de trabajo	Médico - odontológico
	Actividad de empresa	Medición de riesgos	Matriz de equipos de protección personal	Gestión estratégica
	Requisitos de entidades de control	Evaluación de riesgos	Registro de medición y evaluación de los factores de	Gestión financiera
		Control de riesgo	Reglamento Interno SSO	Talento humano
			Plan de emergencia y contingencia	Compras
			Actas de reunión del comité de SSO	Planificación operaciones

Recursos tecnológicos	Recursos materiales	Recursos financieros
Computador	Hojas	Presupuesto anual \$40000
Impresora	Esferos	
Internet		

Comunicaciones internas y/o externas				
Que comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar	Como comunicar	Quien comunica
Reportes antes de control	Anual	IESS, Ministerio del Trabajo	Oficio y/o Plataforma	Técnico SST
Informe epidemiológico	Mensual	Gerencia	Oficio, Informe	Técnico SST
Plan anual de seguridad	Anual	Gerencia	Oficio, Informe	Técnico SST
Solicitud de aprobación de exámenes médicos pre-ocupacionales	Previo al ingreso del nuevo personal	Gerencia	Oficio	Médico Ocupacional

Riesgos → Oportunidades									
Identificación			Análisis			Evaluación			
N°	Eventos	Oportunidades	Riesgo	Posibles consecuencias	Causas	Probabilidad	Consecuencia	Nivel riesgo	
1	Normativa legal	Mantener un sistema de gestión	Incumplimiento legal	Sanciones y multas a la empresa	Falta de control	Remoto	Crítico	6	
2	Accidentes y Enfermedades profesionales	Mantener al personal operativo libre de accidentes y	Ocurrencia de accidentes y aparición de enfermedades profesionales	Sanciones y multas a la empresa	Falta de control y procedimientos	Remoto	Medio	4	
N°	Tareas y/o acciones	Plazo	Riesgo tolerable	Acciones a abordar	Responsables	Recursos	Evidencia	Evaluación de eficacia de acciones tomadas	Funcionó
1	Mantener actualizada la matriz legal	Periódicamente	No	Evitar riesgos	Gerencia, Técnico SST	Humano	Matriz legal actualizada		
2	Cumplir el plan de seguridad y salud	Periódicamente	No	Reducir probabilidad y/o consecuencia	Unidad de seguridad	Humano	Cumplimiento del plan de seguridad y salud		

<b>Proceso:</b> Servicios asociados	<b>Subproceso:</b> Médico-Odontológico	<b>Responsable:</b> Médico u odontólogo	<b>Participantes:</b> Gerencia, Talento humano
<b>Fecha</b> 2018-05-11	<b>Objetivo:</b> Brindar el servicio de atención primaria en medicina y odontología para mejorar la salud de los servidores públicos de la EP-EMA		

Proceso anterior	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso posterior
	Plan estratégico	Apertura o seguimiento de historia clínica	Paciente atendido	Talento humano
	Catastro de comerciantes	Examen clínico	Parte diario	
	Listado de CIBV	Tratamiento	Informe mensual	
	Listado de empleados		Historia clínica	
	Plan anual de la unidad médico odontológico		Registro de charlas	

Recursos tecnológicos	Recursos materiales	Recursos financieros
Computador	Insumos médicos y odontológicos	Presupuesto anual \$ 13500
Impresora	Sillón dental	
	Mueble para instrumental	
	Esterilizador	

Comunicaciones internas y/o externas				
Que comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar	Como comunicar	Quien comunica
Índice de cobertura	Mensual	Planificación y SGC	Oficio y matriz de índice	Odontóloga
Promoción del servicio médico y odontológico	Mensual	Planificación y SGC	Registro de glucosa e hipertensión	Odontóloga

Riesgos → Oportunidades									
Identificación			Análisis			Evaluación			
N°	Eventos	Oportunidades	Riesgo	Posibles consecuencias	Causas	Probabilidad	Consecuencia	Nivel riesgo	
1	Insumos médicos y odontológicos	Mejorar la atención médica odontológica. Satisfacción de usuarios	Falta de insumos médicos y odontológicos	No brindar el servicio a los pacientes, no dar un correcto diagnóstico	Compras públicas no agilite el proceso	Moderado	Crítico	12	
N°	Tareas y/o acciones	Plazo	Riesgo tolerable	Acciones a abordar	Responsables	Recursos	Evidencia	Evaluación de eficacia de acciones tomadas	Funcionó
1	Insistir mediante oficio la adquisición mediante insumos. Pedir con anterioridad la adquisición	1 Mes antes	No	Evitar riesgos	Médico Odontólogo Compras	Financieros Materiales	Oficios		

<b>Proceso:</b> Control y seguridad	<b>Subproceso:</b> Control de tránsito	<b>Responsable:</b> Coordinador de operativos	<b>Participantes:</b> Guardianes de seguridad
<b>Fecha</b> 2018-05-14	<b>Objetivo:</b> Facilitar el orden y la fluidez del tránsito dentro del mercado y en el sector periférico del mercado		

Proceso anterior	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso posterior
Planificación operaciones	Operativo de tránsito general	Control general	Tránsito descongestionado	Planificación operaciones
	Operativos de tránsito para días especiales y feriados	Control días especiales	Espacios destinados al servicio de tránsito ordenados	
		Control del orden		

Recursos tecnológicos	Recursos materiales	Recursos financieros
Radio	Hojas	Presupuesto anual \$4518
Video cámaras		
Computador		
Impresora		

Comunicaciones internas y/o externas				
Que comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar	Como comunicar	Quien comunica
Índices de gestión	Mensual	Jefe de operaciones	Oficio	Supervisor de seguridad
Ocurrencia de percances	Según necesidad	Gerencia	Oficio	Supervisor de seguridad o Operadores de monitores

Riesgos → Oportunidades									
Identificación				Análisis			Evaluación		
N°	Eventos	Oportunidades	Riesgo	Posibles consecuencias	Causas	Probabilidad	Consecuencia	Nivel riesgo	
1	Tráfico vehicular	Fluidez del tráfico vehicular para satisfacción del cliente	Caos vehicular	Insatisfacción de usuarios	Falta de personal para dirigir el tránsito interno	Moderado	Medio	8	
N°	Tareas y/o acciones	Plazo	Riesgo tolerable	Acciones a abordar	Responsables	Recursos	Evidencia	Evaluación de eficacia de	Funcionó
1	Reasignar personal. Solicitar apoyo al personal administrativo	2 veces al año	No	Reducir probabilidad y/o consecuencia	Jefe de operaciones	Humano	Satisfacción del cliente		

<b>Proceso:</b> Control y seguridad	<b>Subproceso:</b> Comisaría	<b>Responsable:</b> Comisario	<b>Participantes:</b> Secretaría de gerencia
<b>Fecha</b> 2018-05-16	<b>Objetivo:</b> Defensa coordinación, asesoramiento y apoyo a personal de la EP-EMA y sancionar infracciones cometidas dentro de la EP-EMA		

Proceso anterior	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso posterior
Control de informales y orden	Oficio de delegación	Asesoría	Informes periódicos de Oficio	Proceso estratégico
	Reglamento interno de las funciones del comisario abogado dentro del EP-EMA	Cierre del proceso de comisaría	Control de operativos en el ingreso para determinar productos que tengan calidad y peso exacto	Planificación operaciones Tesorería (pecuniarias)
	Oficio de autoridades de control (Agrocalidad, Intendencia, Junta Cantonal, Defensoría del Pueblo u otra dependencia del estado)		Operativo de verificación interno para determinar si reúne características necesarias para el consumo	
			Resolución del conflicto generado	

Recursos tecnológicos	Recursos materiales	Recursos financieros
Radio, Computador, Monitoreo, Videocámara	Hojas, Esferos, Folders, Cartuchos	Presupuesto anual \$ 9000

Comunicaciones internas y/o externas				
Que comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar	Como comunicar	Quien comunica
Indices de gestión	Bimestral	Planificación y SGC	Oficio	Comisaría
Actas de mediación	Mensual	Partes interesadas	Ejemplar en original	Comisaría
Informe anual de actividades	Anual	Gerencia	Informe	Comisaría
Operativos	A petición de partes	Gerencia y jefatura operativa	Oficio	Comisaría

Riesgos → Oportunidades									
Identificación			Análisis			Evaluación			
N°	Eventos	Oportunidades	Riesgo	Posibles consecuencias	Causas	Probabilidad	Consecuencia	Nivel riesgo	
1	Comparecencia	Sancionar oportunamente y de forma eficiente	Inasistencia de una de las partes	Inaplicabilidad de sanciones	Evadir la sanción administrativa por parte del comisario	Ocasional	Crítico	9	
2	Legalidad establecida	Legalidad de los actos	Competencia legal en función del Cotap para juzgar infracciones administrativas	Violación de derechos constitucionales, sanciones administrativas	No se estableció en la ordenanza de creación la competencia para juzgar infracciones	Moderado	Crítico	12	
N°	Tareas y/o acciones	Plazo	Riesgo tolerable	Acciones a abordar	Responsables	Recursos	Evidencia	Evaluación de eficacia de acciones tomadas	Funcionó
1	Elaborar un protocolo para el juzgamiento oportuno de las sanciones cometidas	2 meses hasta la aprobación	No	Compartir riesgo	Jurídico	Humano, materiales	Protocolo establecido		
2	Requerir la competencia para el juzgamiento de infracciones al consejo cantonal	2 meses hasta la aprobación	No	Compartir riesgo	Comisaría, Jurídico, Directorio y Gerente	Humano, materiales y financiero	Ordenanza de creación		

<b>Proceso:</b> Control y seguridad	<b>Subproceso:</b> Registro de precios	<b>Responsable:</b> Director comercial	<b>Participantes:</b> Secretaría comercial y operativa
<b>Fecha</b> 2018-05-10	<b>Objetivo:</b> Proporcionar información abierta a todos los usuarios a nivel país y apoyar en la reducción de actividades especulativas		

Proceso anterior	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso posterior
	Información de precios levantada al comerciante (registro)	Registro de información	Lista de precios	Proceso estratégico
		Aprobación del registro		
		Cierre del proceso		

Recursos tecnológicos	Recursos materiales	Recursos financieros
Radios de comunicación, Computadora, Internet	Hojas, Sellos	

Comunicaciones internas y/o externas				
Que comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar	Como comunicar	Quien comunica
Variaciones de precios	Diario	Jefe de operaciones, Gerencia, Tesorería, Sistemas, Medios de comunicación, Pagina web	Pagina web, correo institucional	Secretaría comercial
Registro de precios	Diario	Jefe de operaciones, Gerencia, Tesorería, Sistemas, Medios de comunicación, Página web	Correo institucional	Secretaría comercial
Informe de variación de precios	Mensual	Gerencia	Oficio	Dirección comercial

Riesgos → Oportunidades									
Identificación			Análisis			Evaluación			
N°	Eventos	Oportunidades	Riesgo	Posibles consecuencias	Causas	Probabilidad	Consecuencia	Nivel riesgo	
1	Usuarios	Buena imagen empresarial	Queja de usuarios	Aprovechamiento de usuarios externos en la variación de precios de productos agroalimentarios	Problemas con la administración	Moderado	Crítico	12	
2	Especulación	Mejor credibilidad del mercado	Problemas con la especulación	Mala imagen empresarial	Conflictos, problemas	Ocasional	Crítico	9	
N°	Tareas y/o acciones	Plazo	Riesgo tolerable	Acciones a abordar	Responsables	Recursos	Evidencia	Evaluación de eficacia de acciones tomadas	Funcionó
1	Mayor control en el registro de precios	Diario	No	Asumir riesgos	Dirección comercial, Supervisor, Jefe de operaciones	Humano	Registro diario de precios		
2	Control minuciosos del control de precios	Diario	No	Asumir riesgos	Supervisor, Jefe de operaciones	Humano	Registro de precios		



<b>Proceso:</b> Financiero	<b>Subproceso:</b> Presupuesto	<b>Responsable:</b> Dirección financiera	<b>Participantes:</b> Gerencia, Contabilidad
<b>Fecha</b> 2018-05-09 <b>Objetivo:</b> Dirigir, controlar y orientar el manejo presupuestal, financiero y contable de la empresa			

Proceso anterior	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso posterior
Cobros	Presupuesto años anteriores	Programación, Formulación	Presupuesto anual	Gestión estratégica
Pagos	Proyecciones presupuestarias	Aprobación		
	Directrices del Ministerio de Finanzas	Ejecución Presupuestaria, Ejecutar Ingresos		
	Plan Operativo Anual	Ejecutar Gastos		
	Plan Anual de Contratación	Evaluación y seguimiento		
		Clausura y liquidación presupuestaria		

Recursos tecnológicos	Recursos materiales	Recursos financieros
Computador, Impresora, Internet	Hojas, Archivador, Sellos	Presupuesto de ingresos y gastos inicial al ejercicio fiscal vigente

Comunicaciones internas y/o externas				
Que comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar	Como comunicar	Quien comunica
Montos asignados	Anual	Gerencia	Oficios	Dirección Financiera
Anteproyecto presupuestario	Anual	Gerencia	Oficios	Dirección Financiera
Liquidación presupuestaria	Anual	Gerencia	Oficios	Dirección Financiera

Riesgos → Oportunidades								
N°	Eventos	Identificación		Análisis			Evaluación	
		Oportunidades	Riesgo	Posibles consecuencias	Causas	Probabilidad	Consecuencia	Nivel riesgo
1	Ingresos financieros	Mejorar la infraestructura tecnológica del SAP	Falta de ingresos	Falta de liquidez. Desfinanciación de presupuestos	Pago no oportuno de servicios brindados	Remoto	Crítico	6
2	Entrega de información fuera de plazos establecidos	Iniciar con antelación la socialización de la información	No cumplir con lo dispuesto con las normativas legales	Presentación de información fuera de plazos establecidos	Las unidades de la EP-EMA no presentan información oportuna para elaborar el presupuesto	Ocasional	Medio	6
3	Miembros del Directorio en desacuerdo	Realizar presupuesto participativo con antelación a Directorio	No aprobación de presupuesto	Cambios drásticos en el anteproyecto presupuestario	Diferentes puntos de vista en la ejecución de proyectos	Remoto	Medio	4

N°	Tareas y/o acciones	Plazo	Riesgo tolerable	Acciones a abordar	Responsables	Recursos	Evidencia	Evaluación de eficacia de acciones tomadas	Funcionó
1	Mantener sistemas para el cobro de ingresos actualizados.	Semestral Mensual	No	Evitar riesgos	Dirección financiera, Tesorería	Humano, Material	Cobros realizados en las naves. Mantenimiento de sistemas		
2	Instruir al personal sobre las normas y políticas establecidas para la elaboración del presupuesto	Anual	No	Evitar riesgos	Dirección financiera, Planificación y SGC	Humano, Material	Reuniones mantenidas con las diferentes unidades de la EP-EMA		
3	Realizar el presupuesto cumpliendo la normativa legal vigente	Anual	No	Asumir riesgos	Dirección financiera, Gerencia, Planificación y SGC	Humano, Material	Convocatorias a presupuestos participativos		

<b>Proceso:</b> Financiero	<b>Subproceso:</b> Contabilidad	<b>Responsable:</b> Contadora	<b>Participantes:</b> Dirección financiera
<b>Fecha</b> 2018-05-09 <b>Objetivo:</b> Registrar todas las transacciones financieras que proporcione información a la alta dirección y emitir estados financieros			

Proceso anterior	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso posterior
Compras públicas	Registro contable de ingresos y gastos	Registro de ingresos	Informes Financieros	Auditoría de contraloría
Presupuesto	Facturas de venta y títulos de venta	Registro de Egresos	Reporte al ESIGEF	
	Facturas de compra y notas de venta	Generación de Formularios SRI	Comprobantes de pago al SRI	
	Registro de activos fijos-depreciación	Generación de Informes		
	Roles de pago	Envío Información ESIGEF		
	Estados de cuentas bancarios	Conciliaciones		

Recursos tecnológicos	Recursos materiales	Recursos financieros
Computador	Hojas	Actualización de programas \$ 10000
Impresora	Archivador	Adquisición de actualización de leyes \$ 1000
Internet	Sellos	
Sistema SYSPLAF_G		

Comunicaciones internas y/o externas				
Que comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar	Como comunicar	Quien comunica
Informe financiero para pago de obras	Mensual	Dirección financiera	Oficios	Contabilidad
Indicadores de gestión	Mensual	Planificación y SGC	Oficio	Contabilidad
Informes para LOTAIP	Mensual	Sistemas	e-mail	Contabilidad
Información financiera (balance anual)	Anual	Directorio EP-EMA	Informe y oficio	Contabilidad
Declaración de impuestos y anexos	Mensual	SRI	Plataforma DIMM	Contabilidad
Declaración del impuesto a la renta	Anual	SRI	Plataforma DIMM	Contabilidad
Información financiera (balance mensual)	Mensual	Ministerio de finanzas	Plataforma ESIGEF	Contabilidad

Riesgos → Oportunidades									
N°	Identificación			Análisis			Evaluación		
	Eventos	Oportunidades	Riesgo	Posibles consecuencias	Causas	Probabilidad	Consecuencia	Nivel riesgo	
1	Sistema SYSPLAF_G	Tener respaldos de la información	Fallas en el sistema SYSPLAF_G	Pérdida de información. Retraso en la entrega de información	Cuando se ingresa actualizaciones al sistema. Pérdida de energía	Ocasional	Crítico	9	
2	Proveedores	Satisfacción de pago a proveedores	Pago mal realizado a proveedores	Sanciones administrativas	Errores humanos	Remoto	Menor	2	
N°	Tareas y/o acciones	Plazo	Riesgo tolerable	Acciones a abordar	Responsables	Recursos	Evidencia	Evaluación de eficacia de acciones tomadas	Funcionó
1	Respaldar la información	Diario	No	Reducir probabilidad y/o consecuencia	Contadora, Proveedor del sistema, Sistemas	Humano, Financiero	Verificación visual de respaldos		
2	Mejorar el control interno	Diario	Si	Asumir riesgos	Bodega, Compras públicas, Contabilidad, Dirección financiera	Humano	Cur de pagos		

<b>Proceso:</b> Financiero	<b>Subproceso:</b> Pagos	<b>Responsable:</b> Contadora	<b>Participantes:</b> Dirección Financiera
<b>Fecha:</b> 2018-05-10	<b>Objetivo:</b> Cancelación de haberes a proveedores de acuerdo a bienes o servicios que se adquieren y pagos de nómina		

Proceso anterior	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso posterior
Compras	Trámite de pago	Revisión de orden de trabajo	Pago a proveedores	Dirección financiera
Bodega	Orden de compra	Diario de egresos	Pago de nómina	
Gerencia	Información de personal relativa a nómina	Egreso		
Dirección financiera		Pagos		

Recursos tecnológicos	Recursos materiales	Recursos financieros
Computador	Hojas	Mantenimiento del sistema SYSPLAF_G \$ 10000
Impresora	Archivador	Mantenimiento del sistemas Pandora \$500 anual
Internet	Sellos	

Comunicaciones internas y/o externas				
Que comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar	Como comunicar	Quien comunica
Número de pagos efectuados	Mensual	Planificación y SGC	Oficio	Contabilidad
Declaración de impuestos y anexos	Mensual	SRI	Plataforma DIMM	Contabilidad
Declaración del impuesto a la renta	Anual	SRI	Plataforma DIMM	Contabilidad

Riesgos → Oportunidades									
Identificación			Análisis			Evaluación			
N°	Eventos	Oportunidades	Riesgo	Posibles consecuencias	Causas	Probabilidad	Consecuencia	Nivel riesgo	
1	Pagos	Agilizar los procesos de pagos	Efectuar mal los pagos	Sanciones administrativas	Errores humanos	Ocasional	Menor	3	
2	Sistema SYSPLAF_G	Tener respaldos de la información	Fallas en el sistema SYSPLAF_G	Pérdida de información. Retraso en la entrega de información	Cuando se ingresa actualizaciones al sistema.	Remoto	Menor	2	
3	Sistema PANDORA	Tener respaldos de la información	Fallas en el sistema PANDORA	Pérdida de información. Retraso en la entrega de información	Pérdida de energía. Cuando se ingresa actualizaciones al sistema. Pérdida de energía	Remoto	Menor	2	
N°	Tareas y/o acciones	Plazo	Riesgo tolerable	Acciones a abordar	Responsables	Recursos	Evidencia	Evaluación de eficacia de acciones tomadas	Funcionó
1	Revisión previa de la información	3 días	Si	Evitar riesgos	Bodega, Compras públicas, Contabilidad, Dirección financiera	Humano	Pagos realizados correctamente		
2	Respaldar la información	Diario	Si	Reducir probabilidad y/o consecuencia	Contadora, Proveedor del sistema, Sistemas	Humano, Financiero	Verificación visual de respaldos		
3	Respaldar la información	Diario	Si	Reducir probabilidad y/o consecuencia	Contadora, Proveedor del sistema, Sistemas	Humano, Financiero	Verificación visual de respaldos		

<b>Proceso:</b> Financiero	<b>Subproceso:</b> Cobros	<b>Responsable:</b> Tesorería	<b>Participantes:</b> Operadores SAP
<b>Fecha:</b> 2018-05-10	<b>Objetivo:</b> Asegurar una recaudación efectiva de los valores a favor de la EP-EMA por concepto de peaje y arriendo minimizando la cartera vencida.		

Proceso anterior	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso posterior
Sistemas	Catastro emitido	Espacios de Comercialización	Valores monetarios	Contabilidad
	Reporte del sistema automatizado de peaje	Cobro por concepto de publicaciones	Recibos o facturas de pagos	
	Reporte de cabildo	Peaje. Arriendos Eventuales		
		Venta de formularios		
		Ventas de tarjetas de la Zona de Consumidor Final		
		Proceso de Recuperación de Cartera Vencida		

Recursos tecnológicos	Recursos materiales	Recursos financieros
Computador	Facturas	Presupuesto anual \$ 15000
Impresora	Ticket de peaje	
Sistema SAP	Tarjetas de la zona de consumidor final	

Comunicaciones internas y/o externas				
Que comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar	Como comunicar	Quien comunica
Ingresos	Diario	Contabilidad	Comprobante parcial de ingresos	Tesorería
Ingresos mensuales	Mensual	Dirección financiera, Gerencia, Dirección comercial, Contabilidad	Oficio	Tesorería
Cartera vencida	Quincenal	Jefe operativo, Dirección financiera, Gerencia, Comisaría	Oficio	Tesorería

Riesgos → Oportunidades									
Identificación			Análisis			Evaluación			
N°	Eventos	Oportunidades	Riesgo	Posibles consecuencias	Causas	Probabilidad	Consecuencia	Nivel riesgo	
1	Sistema SAP	Actualización del sistema	Fallo del sistema SAP	Cobro manual Cobro no sea el exacto	Desconexión de red	Remoto	Crítico	6	
2	Sistema cabildo	Actualización del sistema	Fallo del sistema cabildo	No se puede realizar cobros	Colapso del servidor	Remoto	Medio	4	
N°	Tareas y/o acciones	Plazo	Riesgo tolerable	Acciones a abordar	Responsables	Recursos	Evidencia	Evaluación de eficacia de acciones tomadas	Funcionó
1	Mantenimiento preventivo	Semestral	No	Evitar riesgos	Sistemas	Financiero Humano	Informes técnicos		
2	Mantenimiento preventivo	Semestral	No	Evitar riesgos	Sistemas	Financiero Humano	Informes técnicos		

<b>Proceso:</b> Administrativo	<b>Subproceso:</b> Talento humano	<b>Responsable:</b> Analista de Talento humano	<b>Participantes:</b> Auxiliar de Talento humano
<b>Fecha</b> 2018-05-16	<b>Objetivo:</b> Proporcionar y asegurar la provisión, inducción, mejoramiento de la competencia y evaluación del desempeño del personal.		

Proceso anterior	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso posterior
Todos los procesos de la EP-EMA	Requisición de personal	Selección y contratación	Personal posicionado en su puesto de trabajo	Evaluación del periodo de prueba
	Capacitación del personal	Mejoramiento de la competencia	Personal competente y motivado	
	Desempeño del personal	Evaluación del desempeño		

Recursos tecnológicos	Recursos materiales	Recursos financieros
Computador, Internet	Hojas	Certificaciones de dirección financiera para gastos en el proceso de selección Presupuesto anual \$40000
Programas técnicos de elaboración de pruebas de conocimiento y psicométricas	Impresoras	

Comunicaciones internas y/o externas				
Que comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar	Como comunicar	Quien comunica
Se comunica a la comisión de selección para iniciar el proceso de acuerdo a la requisición del inicio de proceso de selección	Según necesidad	Comisión de selección	Oficio	Analista de Talento humano
Solicitud de certificado de aptitud médica	Según necesidad	Aspirantes al cargo	Vía telefónica	Analista de Talento humano
Indicadores de gestión	Según necesidad	Médico/CC Compras Públicas	Memorando u oficio	Analista de Talento humano
	Anual	Planificación y SGC	Memorando u oficio	Analista de Talento humano

Riesgos → Oportunidades									
Identificación			Análisis			Evaluación			
N°	Eventos	Oportunidades	Riesgo	Posibles consecuencias	Causas	Probabilidad	Consecuencia	Nivel riesgo	
1	Reglamento para selección de personal de la EP-EMA	Acoger las recomendaciones para la buena aplicación del reglamento	Incumplimiento del Reglamento para selección de personal de la EP-EMA	Aplicación del reglamento interno de trabajo	Incumplimiento del reglamento	Ocasional	Crítico	9	
2	Clima laboral	Mantener un excelente clima laboral en la empresa	Fomentar un mal clima laboral	Personal desmotivado	No aplicación del reglamento que genera injusticias e inconformidades	Ocasional	Crítico	9	
N°	Tareas y/o acciones	Plazo	Riesgo tolerable	Acciones a abordar	Responsables	Recursos	Evidencia	Evaluación de eficacia de acciones tomadas	Funcionó
1	Denunciar a los organismos competentes internos y externos de la no aplicación del reglamento	Eventual	No	Evitar riesgos	Comisión de selección, Gerencia, Talento humano	Humano	Entrega - recepción de documentos		
2	Actuar con equidad y justicia en el proceso de selección	Eventual	No	Evitar riesgos	Gerencia, Talento humano	Humano	Actas generadas con el personal		

<b>Proceso:</b> Administrativo	<b>Subproceso:</b> Bodega	<b>Responsable:</b> Jefe de bodega	<b>Participantes:</b> Analista de compras públicas
<b>Fecha:</b> 2018-05-14 <b>Objetivo:</b> Garantizar los procesos de recepción, almacenamiento, custodia y distribución de bienes ingresados a la bodega de la EP-EMA.			

Proceso anterior	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso posterior
Compras	Certificados de garantía	Recepción y verificación de bienes	Bienes requeridos	Dependencias EP-EMA
	Guías de remisión	Almacenamiento y despacho	Nota de entrega de productos	
	Factura	Despacho de bienes		
	Orden de compra			

Recursos tecnológicos	Recursos materiales	Recursos financieros
Sistema AMADEUS	Sellos, Hojas, Etiquetas	Presupuesto anual \$33120,59
Sistema SYSPLAF_G		
Internet, Computador e impresoras		

Que comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar	Como comunicar	Quien comunica
Solicitud de pago	Diario	Gerencia	Oficio	Jefe de bodega
Solicitud de requerimiento de bienes	Semestral	Dirección financiera	Solicitud de requerimiento	Jefe de bodega
Solicitud de mantenimiento de bienes	Según necesidad	Dirección financiera	Solicitud de mantenimiento	Jefe de bodega
Conciliación de saldo	Mensual	Dirección financiera	Oficio	Jefe de bodega
Indicadores de gestión	Mensual	Planificación y SGC	Oficio	Jefe de bodega

Riesgos → Oportunidades									
Identificación			Análisis				Evaluación		
N°	Eventos	Oportunidades	Riesgo	Posibles consecuencias	Causas	Probabilidad	Consecuencia	Nivel riesgo	
1	Inventarios	Cientes internos satisfechos	No tener en existencia los materiales para cubrir necesidades	No poder realizar los trabajos encomendados. Molestia del cliente interno	No realizar la adquisición de lo solicitado de manera pronta	Ocasional	Medio	6	
2	Incremento de consumo	Consumir los materiales de acuerdo a lo planificado	Incremento de solicitudes de materiales	Falta de materiales de acuerdo a lo presupuestado	Incremento de consumo de materiales por clientes internos	Ocasional	Menor	3	
N°	Tareas y/o acciones	Plazo	Riesgo tolerable	Acciones a abordar	Responsables	Recursos	Evidencia	Evaluación de eficacia de acciones tomadas	
1	Emitir oficios solicitando los materiales las veces que sea necesarias	Mensual	No	Evitar riesgos	Jefe de bodega, Compras	Materiales	Solicitud de requerimiento		
2	Verificar el tiempo de consumo de materiales	Diario	Si	Evitar riesgos	Jefe de bodega	Tecnológicos	Orden de requerimiento de materiales		

<b>Proceso:</b> Administrativo	<b>Subproceso:</b> Sistemas	<b>Responsable:</b> Supervisor SAP	<b>Participantes:</b> Auxiliar del sistema SAP
<b>Fecha</b> 2018-05-16	<b>Objetivo:</b> Administrar los sistemas informáticos (software) y dar mantenimiento a equipos tecnológicos (hardware) de la EP-EMA		

Proceso anterior	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso posterior
Gestión estratégica	Solicitud servicio	Requerimientos	Sistemas funcionando adecuadamente	Gestión estratégica
	Plan de mantenimiento	Mantenimiento de equipos	Equipos funcionando adecuadamente	
		Administración de Software		
		Administración página web y correo		

Recursos tecnológicos	Recursos materiales	Recursos financieros
Servidores	Papel	Presupuesto operativo anual \$75000
Computador	Tóner	
Sistema Cabildo, SAP, Pandora, Sysplaf_G, Amadeus	Tintas	
Impresora		

Comunicaciones internas y/o externas				
Que comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar	Como comunicar	Quien comunica
Índices de gestión	Mensual	Planificación y SGC	Informe	Supervisor SAP
Ingreso económicos de SAP	Mensual	Gerencia y Dirección comercial	Informe y oficio	Supervisor SAP
Procesos realizados por el departamento	Mensual	Dirección financiera	Oficio	Supervisor SAP

Riesgos → Oportunidades									
Identificación				Análisis			Evaluación		
N°	Eventos	Oportunidades	Riesgo	Posibles consecuencias	Causas	Probabilidad	Consecuencia	Nivel riesgo	
1	Sistemas	Buscar una mejora continua	Alta gerencia no apruebe la actualización del departamento de Sistemas	No brindar el servicio adecuado	No exista predisposición	Improbable	Crítico	3	
N°	Tareas y/o acciones	Plazo	Riesgo tolerable	Acciones a abordar	Responsables	Recursos	Evidencia	Evaluación de eficacia de acciones tomadas	Funcionó
1	Cumplir con la planificación	Según lo planificado	No	Evitar riesgos	Supervisor SAP	Humano	Solicitud presentada, ordenes de compra, contrato, fotografías		

<b>Proceso:</b> Administrativo	<b>Subproceso:</b> Compras	<b>Responsable:</b> Analista de compras públicas	<b>Participantes:</b> Dueños de proceso
<b>Fecha</b> 2018-05-17 <b>Objetivo:</b> Asegurar la adquisición de bienes y servicios de manera oportuna eficiente y eficaz acorde a las regulaciones legales.			

Proceso anterior	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso posterior
Gestión estratégica	Solicitud de requerimiento de bien o servicio sumillada por la gerencia y dirección financiera	Recepción de documentos	Bienes o servicios requeridos	Bodega
		Análisis	Documentación de cierre del proceso	Contabilidad
		Ejecución		Tesorería
		Formalización		

Recursos tecnológicos	Recursos materiales	Recursos financieros
Sistema nacional de contratación pública	Papel	Plan anual de contratación \$ 1891258.91
Módulo facilitador USHAY	Carpetas	
Internet	Goma	

Comunicaciones internas y/o externas				
Que comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar	Como comunicar	Quien comunica
Índices de gestión	Mensual	Planificación y SGC	Oficio	Analista de compras
LOTAIP	Mensual	Secretaría de gerencia y Auxiliar de SAP	Correo electrónico	Analista de compras
Procesos de ínfima cuantía	Mensual	SERCOP	Oficio	Analista de compras



Riesgos → Oportunidades									
Identificación			Análisis				Evaluación		
N°	Eventos	Oportunidades	Riesgo	Posibles consecuencias	Causas	Probabilidad	Consecuencia	Nivel riesgo	
1	Especificaciones técnicas o TDR's	Adquisición de bienes y servicios acorde a la necesidad institucional	Especificaciones técnicas o TDR's mal elaborados	Bienes y servicios adquiridos no correspondientes a las necesidades	Los funcionarios que requieren los bienes y servicios no investigan las especificaciones técnicas o TDR's	Ocasional	Crítico	9	
N°	Tareas y/o acciones	Plazo	Riesgo tolerable	Acciones a abordar	Responsables	Recursos	Evidencia	Evaluación de eficacia de acciones tomadas	Funcionó
1	Solicitar que a la unidad requirente que establezcan las especificaciones técnicas principales del bien o servicio a ser adquirido	15 Días	No	Reducir probabilidad y/o consecuencia	Analista de compras y Auxiliar de compras	Materiales	Oficio recibido		





#### 4.7.7 Encuestas para medir la satisfacción del cliente

Las encuestas aplicadas a los usuarios de la EP-EMA fueron de selección múltiple, los cuales fueron enmarcadas en 5 grandes grupos detallados a continuación:



- Comerciantes catastrados y baterías sanitarias.
- Productores e introductores.
- Prestadores de servicio autorizados y parqueaderos catastrados.
- Comerciantes minoristas, camioneros y camionetas de alquiler.
- Comerciantes sacadores.

ENCUESTA PARA COMERCIANTES CATASTRADOS Y BATERIAS SANITARIAS			
			
Nº ENCUESTA : _____ FECHA : _____		COMERCIANTE <15 METROS <input type="checkbox"/>	
NAVE: _____		COMERCIANTE >15 METROS <input type="checkbox"/>	
		BATERIAS SANITARIAS <input type="checkbox"/>	
Nº	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	
1	¿CUANDO UD HA VENIDO A DEJAR DOCUMENTOS PARA LA ADJUDICACION O LEGALIZACION DE PUESTOS DE COMERCIALIZACION O SOLICITUDES PARA ARRIENDOS EVENTUALES, HA EXISTIDO QUIEN RECIBA LA DOCUMENTACION?	SIEMPRE <input type="checkbox"/>	CASI NUNCA <input type="checkbox"/>
		CASI SIEMPRE <input type="checkbox"/>	NUNCA <input type="checkbox"/>
2	PARA QUE LE RECIBAN EN SECRETARIA LA DOCUMENTACION PARA LA ADJUDICACION O LEGALIZACIÓN, ¿EN CUANTAS OCASIONES HA TENIDO QUE REGRESAR?	1 vez <input type="checkbox"/>	3 veces <input type="checkbox"/>
		2 veces <input type="checkbox"/>	>3 veces <input type="checkbox"/>
3	SEGÚN SU CRITERIO ¿EXISTE UNA BUENA INFORMACIÓN SOBRE REQUISITOS, FECHAS Y HORARIOS PARA LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD O CARPETA DE DOCUMENTOS PARA ADJUDICACIONES?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
4	SEGÚN SU CRITERIO ¿EXISTE UNA BUENA INFORMACIÓN SOBRE REQUISITOS, NECESARIOS PARA LA LEGALIZACION DE LA ADJUDICACIÓN?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
5	CUANDO NO HA SIDO FAVORECIDO CON UN ESPACIO DE COMERCIALIZACION Y HA SOLICITADO INFORMACIÓN DEL PROCESO DE ADJUDICACION, ¿LE EXPLICARON EL MOTIVO DE LA RESOLUCIÓN TOMADA?	SI <input type="checkbox"/>	NO APLICA <input type="checkbox"/>
		NO <input type="checkbox"/>	Motivo: _____
6	EN QUE TIEMPO LUEGO DESPUES DE HABERSE REALIZADO LA REUNIÓN DEL COMITÉ DE ADJUDICACIÓN HA SIDO NOTIFICADO QUE HA SIDO FAVORECIDO?	1-7 días <input type="checkbox"/>	>15 días <input type="checkbox"/>
		8-15 días <input type="checkbox"/>	No aplica <input type="checkbox"/>
7	CONSIDERA USTED QUE EL TIEMPO DE RESPUESTA EN EL CUAL FUE NOTIFICADO DE LA ADJUDICACION, FUE:	RÁPIDO <input type="checkbox"/>	DEMORADO <input type="checkbox"/>
		MUY RÁPIDO <input type="checkbox"/>	NO APLICA <input type="checkbox"/>
8	EN QUE TIEMPO LUEGO DE HABER SIDO NOTIFICADOS DE QUE HA SIDO ADJUDICADO SE LE HA ENTREGADO EL ACTA DE ADJUDICACIÓN VIA REMATE (Para locales mayores a 15 metros)	1-7 días <input type="checkbox"/>	>15 días <input type="checkbox"/>
		8-15 días <input type="checkbox"/>	No aplica <input type="checkbox"/>
9	CONSIDERA USTED QUE EL TIEMPO DE RESPUESTA EN EL CUAL FUE NOTIFICADO DE LA ADJUDICACIÓN, FUE:	RÁPIDO <input type="checkbox"/>	DEMORADO <input type="checkbox"/>
		MUY RÁPIDO <input type="checkbox"/>	NO APLICA <input type="checkbox"/>
10	CUANDO USTED RECIBIO EL ACTA DE REMATE O NOTIFICACIÓN, LA MISMA TUVO ERRORES EN LA INFORMACIÓN REGISTRADA?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
		DE QUE TIPO _____	
11	EN LA EMISIÓN DE LA CARTA DE PAGO DEL PUESTO ADJUDICADO HUBO ERRORES?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
		DE QUE TIPO _____	
12	DESDE LA FECHA DE ENTREGA DE DOCUMENTOS LEGALES HASTA EL MOMENTO QUE USTED PUEDE EFECTUAR EL DEPOSITO DE GARANTIA ¿QUÉ TIEMPO HA TRANSCURRIDO?	1-7 días <input type="checkbox"/>	>15 días <input type="checkbox"/>
		8-15 días <input type="checkbox"/>	



13	COMO CALIFICARÍA USTED LA RÁPIDEZ Y FACILIDAD PARA REALIZAR EL PAGO POR CONCEPTO DE MENSUALIDADES?	EXCELENTE <input type="checkbox"/> MUY BUENO <input type="checkbox"/> MUY MALO <input type="checkbox"/>	BUENO <input type="checkbox"/> MALO <input type="checkbox"/>
14	EN ALGUNA OCASIÓN HA TENIDO DIFICULTADES PARA REALIZAR EL PAGO POR FALTA DEL SISTEMA?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
15	COMO CALIFICARIA USTED EL TIEMPO EN LA EMISIÓN O DISPONIBILIDAD DEL CONVENIO O CONTRATO DESDE QUE USTED REALIZÓ EL PRIMER PAGO DEL PUESTO ADJUDICADO ?	MUY RÁPIDO <input type="checkbox"/> RÁPIDO <input type="checkbox"/>	DEMORADO <input type="checkbox"/> MUY MALO <input type="checkbox"/>
16	CUANDO HA RECIBIDO EL CONTRATO O CONVENIO EL MISMO TUVO ERRORES AL MOMENTO DE LA FIRMA?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
17	LE ENTREGARON UNA COPIA ORIGINAL DEL CONTRATO O CONVENIO LUEGO DE LA FIRMA?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
18	EL PROCESO DE ENTREGA DE PUESTO, SEGÚN SU CRITERIO FUE?	MUY RÁPIDO <input type="checkbox"/> RÁPIDO <input type="checkbox"/>	DEMORADO <input type="checkbox"/> NO APLICA <input type="checkbox"/>
19	¿EN EL MOMENTO DE LA ENTREGA DEL PUESTO, TUVO ALGUNA COMPLICACIÓN O INCONVENIENTE?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

 <b>ENCUESTA PARA PRODUCTORES E INTRODUCTORES</b> 			
N° ENCUESTA : _____ FECHA : _____			
NAVE: _____			
PRODUCTORES: <input type="checkbox"/>			
INTRODUCTORES <input type="checkbox"/>			
N°	PREGUNTA	OPCIONES	
1	¿CUALES CONSIDERA USTED QUE SON LAS PRINCIPALES CAUSAS QUE GENERAN LA CONGESTIÓN VEHICULAR DENTRO DEL MERCADO?	NO FUNCIONA BARRERA <input type="checkbox"/> NO EXISTE CONTROL DE PARQUEO DE VEHÍCULOS <input type="checkbox"/> NO FUNCIONA LA MÁQUINA DE EMISION DE TICKETS <input type="checkbox"/> OTROS: _____	VEHÍCULOS EN CONTRAVIA <input type="checkbox"/> SE DETIENE LA COLA POR CONGESTIÓN DE TRÁFICO AL INTERIOR DEL <input type="checkbox"/> LAS PUERTAS DE INGRESO SE ENCUENTRAN CERRADAS <input type="checkbox"/>
2	CUANDO USTED HA INGRESADO AL MERCADO PARA BUSCAR UNA ZONA PARA COMERCIALIZAR SUS PRODUCTOS, HA ENCONTRADO ESPACIOS DE PARQUEO DISPONIBLES?	SIEMPRE <input type="checkbox"/> CASI NUNCA <input type="checkbox"/>	CASI SIEMPRE <input type="checkbox"/> NUNCA <input type="checkbox"/>
3	CALIFIQUE USTED LA LIMPIEZA DE LA ZONA DONDE COMERCIALIZA SUS PRODUCTOS	LIMPIO <input type="checkbox"/> SUCIO <input type="checkbox"/>	MEDIO LIMPIO <input type="checkbox"/>
4	SI CONSIDERA QUE EL LUGAR DONDE COMERCIALIZA SUS PRODUCTOS SE ENCUENTRA SUCIO, CUAL CONSIDERA QUE ES EL MOTIVO DE LA SUCIEDAD	FALTA DE FRECUENCIA DE LIMPIEZA <input type="checkbox"/> CULTURA DEL COMERCIANTE <input type="checkbox"/> FALTA DE BASUREROS <input type="checkbox"/> OTRAS: _____	CULTURA DEL COMPRADOR O USUARIO <input type="checkbox"/> CULTURA PROPIA <input type="checkbox"/> ANIMALES <input type="checkbox"/>
5	CALIFIQUE USTED EL NIVEL DE SEGURIDAD QUE CONSIDERA TIENE EL MERCADO	MUY SEGURO <input type="checkbox"/> INSEGURO <input type="checkbox"/>	SEGURO <input type="checkbox"/> MUY INSEGURO <input type="checkbox"/>
6	SI CONSIDERA QUE EL LUGAR ES INSEGURO, CUAL CONSIDERA QUE ES EL MOTIVO DE DICHA INSEGURIDAD	_____ _____	

7	HA TENIDO PROBLEMAS AL MOMENTO DE PAGAR EL PEAJE?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
8	CUALES SON LOS PROBLEMAS MAS HABITUALES QUE HA TENIDO AL MOMENTO DE PAGAR EL PEAJE?	NO HAY VUELTO <input type="checkbox"/>	EL VEHÍCULO DE DELANTE SE DEMORA <input type="checkbox"/>
		QUE NO LE DEN FACTURA <input type="checkbox"/>	QUE NO LE DEN RECIBO <input type="checkbox"/>
		QUE NO TENGA TICKET <input type="checkbox"/>	
		OTRO _____	

 <b>ENCUESTA PARA PRESTADORES DE SERVICIO AUTORIZADOS Y PARQUEADEROS CATASTRADOS</b> 			
N.- ENCUESTA _____ FECHA _____			
NAVE: _____			
N°	PREGUNTA	OPCIONES	
1	¿CUALES CONSIDERA USTED QUE SON LAS PRINCIPALES CAUSAS QUE GENERAN LA CONGESTIÓN VEHICULAR DENTRO DEL MERCADO?	NO FUNCIONA BARRERA <input type="checkbox"/>	VEHICULOS EN CONTRAVIA <input type="checkbox"/>
		NO EXISTE CONTROL DE PARQUEO DE VEHÍCULOS <input type="checkbox"/>	NO FUNCIONA LA MÁQUINA DE EMISION DE TICKETS <input type="checkbox"/>
		SE DETIENE LA COLA POR CONGESTIÓN DE TRÁFICO AL INTERIOR DEL MERCADO <input type="checkbox"/>	LAS PUERTAS DE INGRESO SE ENCUENTRAN CERRADAS <input type="checkbox"/>
		OTROS _____	
2	CALIFIQUE LA DISPONIBILIDAD DEL ESPACIO QUE USTED TIENE ARRENDADO	SIEMPRE DISPONIBLE <input type="checkbox"/>	NUNCA DISPONIBLE <input type="checkbox"/>
		CASI SIEMPRE DISPONIBLE <input type="checkbox"/>	CASI NUNCA DISPONIBLE <input type="checkbox"/>
3	SI SU RESPUESTA FUE CASI NUNCA O NUNCA COMENTE PORQUE	_____ _____ _____	
4	CALIFIQUE USTED LA LIMPIEZA DE LA ZONA DONDE COMERCIALIZA SUS PRODUCTOS?	LIMPIO <input type="checkbox"/>	MEDIO LIMPIO <input type="checkbox"/>
		SUCIO <input type="checkbox"/>	
5	SI CONSIDERA QUE EL LUGAR DONDE COMERCIALIZA SU PRODUCTOS SE ENCUENTRA SUCIO, CUAL CONSIDERA QUE ES EL MOTIVO DE LA SUCIEDAD?	FALTA DE FRECUENCIA DE LIMPIEZA <input type="checkbox"/>	CULTURA DEL COMERCIANTE <input type="checkbox"/>
		CULTURA DEL COMPRADOR O USUARIO <input type="checkbox"/>	CULTURA PROPIA <input type="checkbox"/>
		FALTA DE BASUREROS <input type="checkbox"/>	ANIMALES <input type="checkbox"/>
		OTRA _____	
6	CALIFIQUE USTED EL NIVEL DE SEGURIDAD QUE CONSIDERA TIENE EL MERCADO?	MUY SEGURO <input type="checkbox"/>	SEGURO <input type="checkbox"/>
		INSEGURO <input type="checkbox"/>	MUY INSEGURO <input type="checkbox"/>
7	SI CONSIDERA QUE EL LUGAR ES INSEGURO, CUAL CONSIDERA QUE ES EL MOTIVO DE DICHA INSEGURIDAD	_____ _____	
8	COMO CALIFICARÍA USTED LA RAPIDEZ Y FACILIDAD PARA REALIZAR EL PAGO POR EL USO DE LOS ESPACIOS	EXCELENTE <input type="checkbox"/>	MALO <input type="checkbox"/>
		MUY BUENO <input type="checkbox"/>	MUY MALO <input type="checkbox"/>
		BUENO <input type="checkbox"/>	
9	EN ALGUNA OCASION HA TENIDO DIFICULTADES PARA REALIZAR EL PAGO POR EL USO DE LOS ESPACIOS POR FALTA DEL SISTEMA?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

10	CUALES SON LOS PROBLEMAS MAS HABITUALES QUE HA TENIDO AL MOMENTO DE PAGAR EL PEAJE?	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>NO HAY VUELTO <input type="checkbox"/></p> <p>QUE NO LE DEN FACTURA <input type="checkbox"/></p> <p>QUE NO TENGA TICKET <input type="checkbox"/></p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>EL VEHÍCULO DE DELANTE SE DEMORA <input type="checkbox"/></p> <p>QUE NO LE DEN RECIBO <input type="checkbox"/></p> </div> </div> <p>OTRO _____</p>
----	---	---

	<b>ENCUESTA PARA COMERCIANTES MINORISTAS, CAMIONEROS Y CAMIONETAS DE ALQUILER</b>	
N.- ENCUESTA: _____		FECHA: _____
NAVE: _____		
N°	PREGUNTA	OPCIONES
1	¿CUAL CONSIDERA USTED QUE SON LAS PRINCIPALES CAUSAS QUE GENERAN LA CONGESTIÓN VEHICULAR DENTRO DEL MERCADO?	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>NO FUNCIONA BARRERA <input type="checkbox"/></p> <p>NO EXISTE CONTROL DE PARQUEO DE VEHÍCULOS <input type="checkbox"/></p> <p>NO FUNCIONA LA MÁQUINA DE EMISION DE TICKTES <input type="checkbox"/></p> <p>OTROS _____</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>VEHÍCULOS EN CONTRAVIA <input type="checkbox"/></p> <p>SE DETIENE LA COLA POR CONGESTIÓN DE TRÁFICO AL INTERIOR DEL MERCADO <input type="checkbox"/></p> <p>LAS PUERTAS DE INGRESOSE ENCUENTRAN CERRADAS <input type="checkbox"/></p> </div> </div>
2	CALIFIQUE LA DISPONIBILIDAD DEL ESPACIOS PARA COMERCIALIZACIÓN?	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>SIEMPRE DISPONIBLE <input type="checkbox"/></p> <p>CASI NUNCA DISPONIBLE <input type="checkbox"/></p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>CASI SIEMPRE DISPONIBLE <input type="checkbox"/></p> <p>NUNCA DISPONIBLE <input type="checkbox"/></p> </div> </div>
3	CALIFIQUE USTED LA LIMPIEZA DE LA ZONA DONDE COMERCIALIZA SUS PRODUCTOS?	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>LIMPIO <input type="checkbox"/></p> <p>SUCIO <input type="checkbox"/></p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>MEDIO LIMPIO <input type="checkbox"/></p> </div> </div>
4	SI CONSIDERA QUE EL LUGAR DONDE COMERCIALIZA SU PRODUCTOS SE ENCUENTRA SUCIO, CUAL CONSIDERA QUE ES EL MOTIVO DE LA SUCIEDAD?	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>FALTA DE FRECUENCIA DE LIMPIEZA <input type="checkbox"/></p> <p>CULTURA DEL COMERCIANTE <input type="checkbox"/></p> <p>FALTA DE BASUREROS <input type="checkbox"/></p> <p>Otra _____</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>CULTURA DEL COMPRADOR O USUARIO <input type="checkbox"/></p> <p>CULTURA PROPIA <input type="checkbox"/></p> <p>ANIMALES <input type="checkbox"/></p> </div> </div>
5	CALIFIQUE USTED EL NIVEL DE SEGURIDAD QUE CONSIDERA TIENE EL MERCADO?	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>MUY SEGURO <input type="checkbox"/></p> <p>INSEGURO <input type="checkbox"/></p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>SEGURO <input type="checkbox"/></p> <p>MUY INSEGURO <input type="checkbox"/></p> </div> </div>
6	SI CONSIDERA QUE EL LUGAR ES INSEGURO, CUAL CONSIDERA QUE ES EL MOTIVO DE DICHA INSEGURIDAD?	_____ _____
7	CUALES SON LOS PROBLEMAS MAS HABITUALES QUE HA TENIDO AL MOMENTO DE PAGAR EL PEAJE?	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>NO HAY VUELTO <input type="checkbox"/></p> <p>QUE NO LE DEN FACTURA <input type="checkbox"/></p> <p>QUE NO TENGA TICKTES <input type="checkbox"/></p> <p>OTRO _____</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>EL VEHÍCULO DE DELANTE SE DEMORA <input type="checkbox"/></p> <p>QUE NO LE DEN RECIBO <input type="checkbox"/></p> </div> </div>



### ENCUESTA PARA COMERCIANTES SACADORES



N. - ENCUESTA: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

NAVE: \_\_\_\_\_

N°	PREGUNTA	OPCIONES	
1	¿CUALES CONSIDERA USTED QUE SON LAS PRINCIPALES CAUSAS QUE GENERAN LA CONGESTIÓN VEHICULAR DENTRO DEL MERCADO?	NO FUNCIONA BARRERA <input type="checkbox"/> VEHICULOS EN CONTRAVIA <input type="checkbox"/> SE DETIENE LA COLA POR CONGESTION DE TRAFICO AL INTERIOR DEL MERCADO <input type="checkbox"/> OTRO _____	NO EXISTE CONTROL DE PARQUEO DE VEHICULOS <input type="checkbox"/> LAS PUERTAS DE INGRESOSE ENCUENTRAN CERRADAS <input type="checkbox"/> NO FUNCIONA LA MAQUINA DE EMISION DE TICKETS <input type="checkbox"/>
2	CUANDO USTED HA INGRESADO AL MERCADO PARA BUSCAR UNA ZONA PARA ADQUIRIR PRODUCTOS, HA ENCONTRADO ESPACIOS DE PARQUEO DISPONIBLES?	SIEMPRE <input type="checkbox"/> CASI NUNCA <input type="checkbox"/>	CASI SIEMPRE <input type="checkbox"/> NUNCA <input type="checkbox"/>
3	CALIFIQUE USTED LA LIMPIEZA DE LAS AREAS DEL MERCADO?	LIMPIO <input type="checkbox"/> SUCIO <input type="checkbox"/>	MEDIO LIMPIO <input type="checkbox"/>
4	SI CONSIDERA QUE LAS AREAS DEL MERCADO SE ENCUENTRAN SUCIAS, CUAL CONSIDERA QUE ES EL MOTIVO DE LA SUCIEDAD?	FALTA DE FRECUENCIA DE LIMPIEZA <input type="checkbox"/> CULTURA DEL COMERCIANTE <input type="checkbox"/> FALTA DE BASUREROS <input type="checkbox"/> OTRA: _____	CULTURA DEL COMPRADOR O USUARIO <input type="checkbox"/> CULTURA PROPIA <input type="checkbox"/> ANIMALES <input type="checkbox"/>
5	CALIFIQUE USTED EL NIVEL DE SEGURIDAD QUE CONSIDERA TIENE EL MERCADO?	MUY SEGURO <input type="checkbox"/> INSEGURO <input type="checkbox"/>	SEGURO <input type="checkbox"/> MUY INSEGURO <input type="checkbox"/>
6	SI CONSIDERA QUE EL LUGAR ES INSEGURO, CUAL CONSIDERA QUE ES EL MOTIVO DE DICHA INSEGURIDAD?	_____ _____	
7	CUALES SON LOS PROBLEMAS MAS HABITUALES QUE HA TENIDO AL MOMENTO DE PAGAR EL PEAJE?	NO HAY VUELTO <input type="checkbox"/> QUE NO LE DEN FACTURA <input type="checkbox"/> QUE NO TENGA TICKETS <input type="checkbox"/> OTROS _____	EL VEHICULO DE DELANTE SE DEMORA <input type="checkbox"/> QUE NO LE DEN RECIBO <input type="checkbox"/>

#### 4.7.8 Tabulación de encuestas

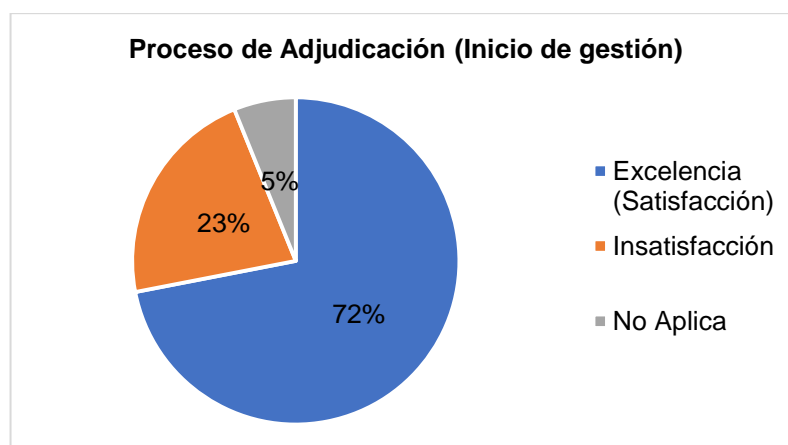
Tomando en cuenta que las encuestas (datos arrojados) como tal, buscan obtener el índice de satisfacción del cliente, se han establecido los siguientes objetivos a cumplir:

- Asegurar la satisfacción del cliente en relación al proceso de adjudicación.
- Garantizar fluidez en el tránsito.
- Garantizar una limpieza adecuada en todos los espacios del mercado.
- Proporcionar un adecuado nivel de seguridad.

#### Proceso de Adjudicación (Inicio de gestión)

**Tabla 17 Relación porcentual de satisfacción del proceso de adjudicación (inicio de gestión)**

Tipo de cuestionario	N°	Excelencia (satisfacción)	Insatisfacción	No Aplica
Comerciantes catastrados y baterías sanitarias	1	95%	5%	0%
	2	81%	19%	0%
	3	69%	31%	0%
	4	73%	27%	0%
	5	59%	29%	12%
	6	63%	14%	9%
	7	65%	20%	15%
	8	74%	10%	16%
	9	68%	29%	13%
	10	64%	36%	0%
	15	78%	22%	0%
	16	78%	22%	0%
	17	69%	31%	0%
Promedio		72%	23%	5%



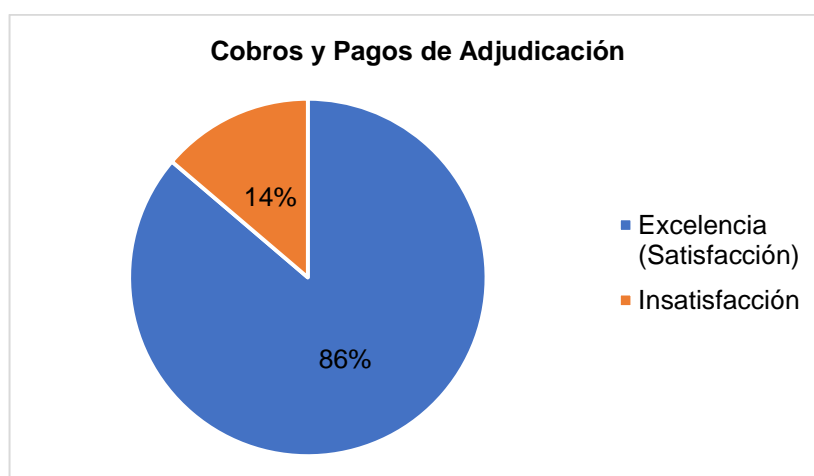
**Figura 14 Valores porcentuales del proceso de adjudicación (inicio de gestión)**

Los parámetros establecidos en la Tabla 17 y Figura 14, indican que el porcentaje de satisfacción del cliente con respecto al inicio de gestión para la adjudicación de puestos es del 72%. La meta propuesta para el año 2018 establece que debe ser mayor o igual al 70%, por tanto, se está cumpliendo con el objetivo planteado.

### Proceso de Adjudicación (Cobros y pagos)

**Tabla 18 Relación porcentual de satisfacción del proceso de adjudicación (cobros y pagos)**

Tipo de cuestionario	N°	Excelencia (satisfacción)	Insatisfacción
Comerciantes catastrados y baterías sanitarias	11	75%	25%
	12	90%	10%
	13	95%	5%
	14	65%	35%
Prestadores de servicio autorizados y parqueaderos catastrados.	8	100%	0%
	9	92%	8%
Promedio		86%	14%



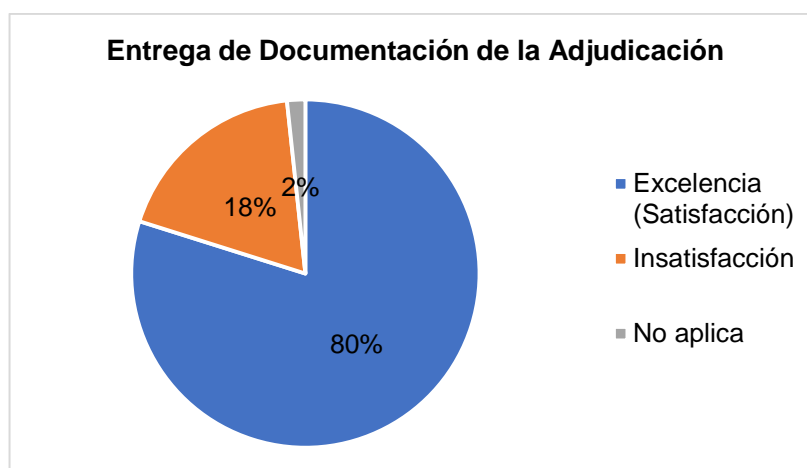
**Figura 15 Valores porcentuales del proceso de adjudicación (cobros y pagos)**

Las cuantificaciones establecidas en la Tabla 18 y Figura 15, indican que el porcentaje de satisfacción del cliente con respecto a los cobros y pagos para la adjudicación de puestos es del 86%. La meta propuesta para el año 2018 establece que debe ser mayor o igual al 88%, por tanto, no se está alcanzando el objetivo planteado.

## Proceso de Adjudicación (Entrega de documentación)

**Tabla 19 Relación porcentual de satisfacción del proceso de adjudicación (entrega de documentación)**

Tipo de cuestionario	N°	Excelencia (satisfacción)	Insatisfacción	No Aplica
Comerciantes catastrados y baterías sanitarias	18	86%	10%	3%
	19	73%	27%	0%
Promedio		80%	18%	2%



**Figura 16 Valores porcentuales del proceso de adjudicación (entrega de documentación)**

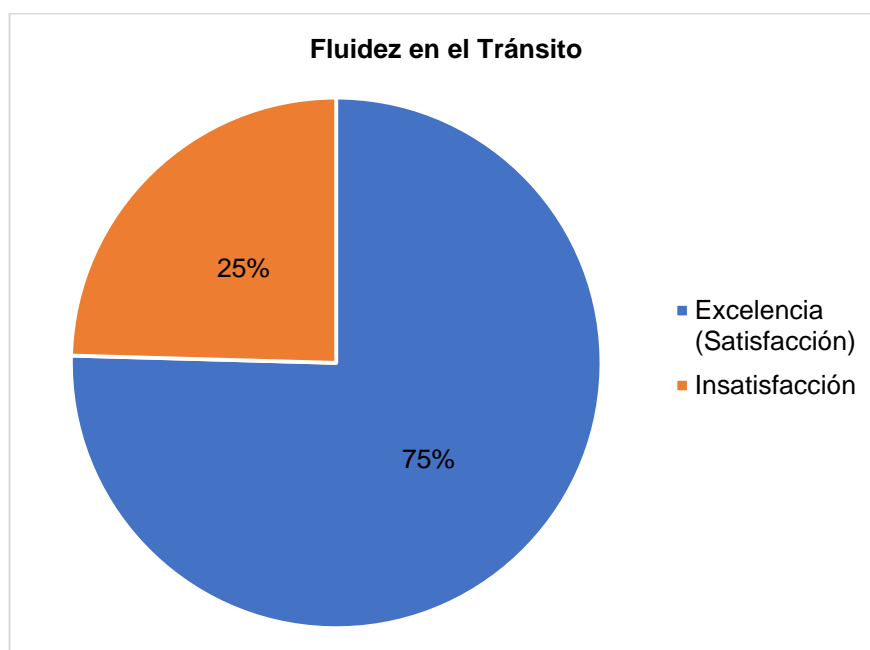
Los parámetros establecidos tanto en la Tabla 19 como en la Figura 16, indican que el porcentaje de satisfacción del cliente con respecto a la entrega de documentación para la adjudicación de puestos es del 80%. La meta propuesta para el año 2018 establece que debe ser mayor o igual al 80%, por tanto, se está alcanzando el objetivo planteado, sin embargo, se debe tomar muy en cuenta que se está bordeando el límite alcanzable.

## Proceso de Fluidez en el Tránsito

**Tabla 20 Relación porcentual de satisfacción del proceso de fluidez en el tránsito**

Tipo de cuestionario	N°	Excelencia (satisfacción)	Insatisfacción
Productores e introductores	2	72%	28%
	7	81%	19%
Prestadores de servicio autorizados y parqueaderos catastrados.	2	94%	6%
Comerciantes minoristas, camioneros y camionetas de alquiler	2	78%	23%
Comerciantes sacadores	2	52%	47%
Promedio		75%	25%





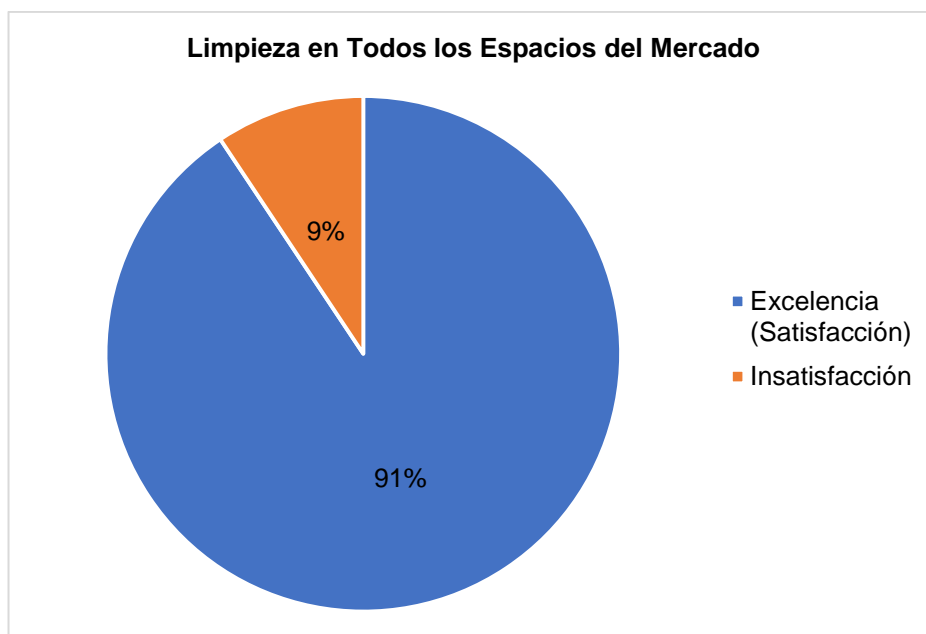
**Figura 17 Valores porcentuales del proceso de fluidez del tránsito**

Los porcentajes establecidos en la Tabla 20 y Figura 17, indican que el parámetro de satisfacción del cliente con respecto a la fluidez en el tránsito es del 75%. La meta propuesta para el año 2018 establece que debe ser mayor o igual al 72%, por tanto, se está alcanzando el objetivo planteado.

### **Proceso de Limpieza en Todos los Espacios del Mercado**

**Tabla 21 Relación porcentual de satisfacción del proceso de limpieza de los espacios del mercado**

Tipo de cuestionario	Nº	Excelencia (satisfacción)	Insatisfacción
Productores e introductores	3	89%	11%
Prestadores de servicio autorizados y parqueaderos catastrados.	4	95%	5%
Comerciantes minoristas, camioneros y camionetas de alquiler	3	85%	15%
Comerciantes sacadores	3	95%	5%
Promedio		91%	9%



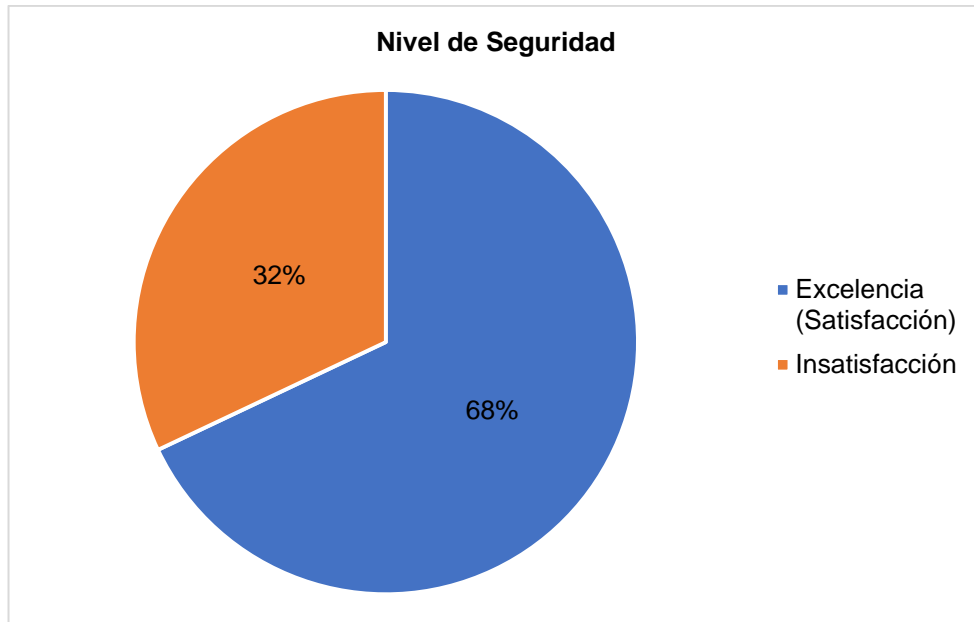
**Figura 18** Valores porcentuales del proceso de limpieza en todos los espacios del mercado

Los valores establecidos en la Tabla 21 y Figura 18, indican que el porcentaje de satisfacción del cliente con respecto a la limpieza es del 91%. La meta propuesta para el año 2018 establece que debe ser mayor o igual al 88%, por tanto, se está alcanzando el objetivo planteado.

### Proceso de Nivel de Seguridad

**Tabla 22** Relación porcentual de satisfacción del proceso de nivel de seguridad

Tipo de cuestionario	N°	Excelencia (satisfacción)	Insatisfacción
Productores e introductores	5	48%	51%
Prestadores de servicio autorizados y parqueaderos catastrados.	6	92%	8%
Comerciantes minoristas, camioneros y camionetas de alquiler	5	56%	44%
Comerciantes sacadores	5	76%	24%
Promedio		68%	32%



**Figura 19 Valores porcentuales del proceso de nivel de seguridad**


Los valores establecidos tanto en la Tabla 22 así como también en la Figura 19, indican que el porcentaje de satisfacción del cliente con respecto al nivel de seguridad es de 68%. La meta propuesta para el año 2018 establece que debe ser mayor o igual al 70%, por tanto, no se está alcanzando el objetivo planteado.

# **4.8 VERIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN LA EP-EMA**



## 4.8.1

## Plan de auditoría

 <b>PLAN DE AUDITORÍA</b>			
<b>Contrato No.</b>	EC-2016-301 EC-2018-274	<b>Nombre de la Organización:</b>	<b>EMPRESA PÚBLICA - EMPRESA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA AMBATO</b>
<b>Auditor Líder:</b>	EDISON VENEGAS	<b>Tipo de Auditoría:</b>	Visita de Seguimiento 1 + TRANSICIÓN
<b>Fecha Inicio Auditoría fase 1 o seguimiento 1:</b>	14/9/2018	<b>Fecha Fin Auditoría fase 1 o seguimiento 1:</b>	14/9/2018
<b>Fecha Inicio Auditoría fase 2 o seguimiento 2:</b>	NA	<b>Fecha Fin Auditoría fase 2 o seguimiento 2:</b>	NA
<b>Auditor(es):</b>	Eduardo Maldonado		
<b>Auditoría a ser realizada según la(s) siguiente(s) norma(s):</b>	ISO/IEC 9001:2015		
<b>Alcance a Certificar (sitio principal):</b>	ESPAÑOL SERVICIO DE FACILITACIÓN Y ASIGNACIÓN DE ESPACIOS DE COMERCIALIZACIÓN.  INGLÉS SERVICE OF FACILITATION AND ALLOCATION OF MARKETING SPACES.		
<b>Especialista(s):</b>	Jorge Loya (31E) Sebastián Lowndes (32B)		
<b>Observador(es):</b>	NA		
<b>Objetivos de la auditoría:</b>			
Determinar la conformidad del sistema de gestión de la organización, o parte de dicho sistema, con los criterios de auditoría.			
Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales asociados al sistema de gestión objeto de auditoría.			
Evaluar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización es capaz de cumplir los objetivos especificados del sistema de gestión.			
Identificar las áreas en las que la organización puede tener mejoras potenciales del sistema de gestión.			

Fecha	Hora	Lugar / Sitio	Actividad	Proceso / Alcance	Auditor (Iniciales)	
14/9/2018		HO: AMBATO				
	7:00		<b>REUNIÓN APERTURA</b>			
14/9/2018	7:15	HO: AMBATO	Liderazgo / Objetivos / Dirección / Mejora (5.1.1 / 6.2 / 6.3 / 9.3 / 10.1 / 10.3 / Logo)	Dirección	EDISON VENEGAS	ESP-Sebastián Lowndes (32B)
14/9/2018	7:15	HO: AMBATO	Requisitos Legales (8.2.2) Alcance / Aplicabilidad / Política (4.3 / 5.2)	Administrativo / Calidad	EDUARDO MALDONADO	ESP-Jorge Loya (3IE)
14/9/2018	8:15	HO: AMBATO	<b>REUNIÓN ENLACE</b>	---		
14/9/2018	8:30	HO: AMBATO	Contexto / Partes Interesadas / Procesos / Riesgos (4.1 / 4.2 / 4.4 / 6.1)	Sistema de gestión	EDISON VENEGAS	ESP-Sebastián Lowndes (32B)
14/9/2018	8:30	HO: AMBATO	Requerimientos de Clientes, Satisfacción, Quejas (5.1.2 / 8.2 / 9.1.2 / 8.7)	Comercial	EDUARDO MALDONADO	ESP-Jorge Loya (3IE)
14/9/2018	9:30	HO: AMBATO	Controles, Realización del Servicio (8.1 / 8.5 / 8.6 / 8.7 / 9.1.1 / 4.4 / 6.1)	Servicio	EDISON VENEGAS	ESP-Sebastián Lowndes (32B)
14/9/2018	9:30	HO: AMBATO	Mantenimiento Infraestructura, Equipos, Sistemas (7.1.1 / 7.1.2 / 7.1.3 / 7.1.5)	Mantenimiento / Calibración	EDUARDO MALDONADO	ESP-Jorge Loya (3IE)
14/9/2018	11:00	HO: AMBATO	Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores, Compras (8.4.1 / 8.4.2 / 8.4.3 / 9.1.3)	Compras	EDUARDO MALDONADO	ESP-Jorge Loya (3IE)
14/9/2018	11:00	HO: AMBATO	Auditorías Internas / Acciones Correctivas / Eficacia Evento Previo (9.2 / 10.2)	Auditorías Internas	EDISON VENEGAS	ESP-Sebastián Lowndes (32B)
14/9/2018	12:00	HO: AMBATO	Comunicación Interna / Ambiente / Conocimiento (7.4 / 7.1.4 / /) Control de Información Documentada (7.5.1 / 7.5.2 / 7.5.3)	Sistema de gestión	Eduardo Maldonado	ESP-Sebastián Lowndes (32B)
14/9/2018	12:00	HO: AMBATO	Roles / Autoridad / Conocimiento / Competencia (5.3 / 7.1.6 / 7.2 / 7.3)	RRHH	EDISON VENEGAS	ESP-Jorge Loya (3IE)
14/9/2018	13:00	HO: AMBATO	<b>REUNIÓN ENLACE</b>	----		
14/9/2018	13:30	HO: AMBATO	<b>REUNIÓN CIERRE</b>	----		

## 4.8.2 Informe de auditoría

Información de la Organización			
Nombre de la Organización	EMPRESA PÚBLICA - EMPRESA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA AMBATO		
Dirección	HO: Av. El Cóndor y Tres Carabelas - Parroquia Celiano Monge		
Teléfono No.	593 - 03 - 2406940	Fax No.	593 - 03 - 2406356
Página Web	<a href="http://www.ambato-ema.gob.ec">www.ambato-ema.gob.ec</a>		
Contrato(s) No(s).	EC-2016-301 EC-2018-274		

Información de la Auditoría						
Norma(s)	ISO/IEC 9001:2015	0	0	0	0	Integrada <input type="checkbox"/>
Código(s)	31E	32B				Combinada <input type="checkbox"/>
Nº de Empleados	25 (CR)		Nº Turnos		3	
Tipo de Auditoría	Visita de Seguimiento 1 + TRANSICIÓN					
Alcance de Auditoría	Auditoría de Seguimiento SV1: Auditorías Internas, Riegos, Oportunidades, Contexto, Partes Interesadas, Realización del Servicio, Documentación, Compras, Mantenimiento, Calibración, RRHH, Ventas, Comercial, Dirección, Requisitos Legales VERIFICAR LA TRANSICIÓN A LA VERSIÓN ISO 9001:2015					
Fecha Inicio Auditoría fase 1 o seguimiento:	14/09/2018	Fecha Fin Auditoría fase 1 o seguimiento:		14/09/2018		
Fecha Inicio Auditoría fase 2:	NA	Fecha Fin Auditoría fase 2:		NA		
Próxima visita antes de:	sep-19	Duración (días) de la próxima visita:		sep-19		
Resumen de los hallazgos de la auditoría						
No. De No conformidades registradas:		Mayores:	0	Menores:	6	
¿Se requiere una Auditoría Extraordinaria?	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NC	Duración de la Auditoría Extraordinaria:		NA	día(s)	
Fechas reales de la auditoría extraordinaria:		Inicio:	NA	Final:	NA	
Observaciones auditoría extraordinaria:		NA				
Recomendación del equipo Líder						
Normas (s)			Recomendación			
ISO/IEC 9001:2015			<p>El equipo auditor en base a los resultados obtenidos recomienda que EMPRESA PÚBLICA - EMPRESA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA AMBATO puede mantener la Certificación de su Sistema de Gestión de Calidad y obtener la TRANSICION a la norma ISO 9001:2015, una vez que se cierren satisfactoriamente las No Conformidades reportadas en el presente informe. Aunque la decisión final será tomada por la Gerencia Técnica de Bureau Veritas.</p> <p style="text-align: right;">Fecha Auditoría: 14/09/2018</p>			
RESUMEN DE AUDITORIA						
Objetivos de la auditoría:						
<p>Objetivos generales:</p> <p>a) Determinar la conformidad del sistema de gestión de la organización, o parte de dicho sistema, con los criterios de auditoría.</p> <p>b) Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales asociados al sistema de gestión objeto de auditoría.</p> <p>c) Evaluar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización es capaz de cumplir los objetivos especificados del sistema de gestión.</p> <p>d) Identificar las áreas en las que la organización puede tener mejoras potenciales del sistema de gestión.</p>						

Personas Claves Entrevistadas / Involucradas					
Nombre y Apellido			Departamento / Proceso		
Jacobo Suárez			Gerente		
Víctor Sánchez			Responsable del SGC		
Mónica Fiallos			Secretaria de Gerencia		
Edwin Herrera			Asistente de seguridad		
José Luis Quispe			Director Comercial		
Klever Hurtado			Analista de compras públicas		
Fernando Vela			Jefe SST		
Enrique Sierra			Jefe Operativo		
Geovanny Montoya			SIP Seg Física y Monitoreo		
Holger Galbor			Analista Talento Humano		
No Conformidades					
NCR 1: (numeral de la norma)	6.1.2	Auditor: (3 iniciales- mayúscula)	EVG	NORMA(s):	ISO 9001
Área: (Proceso)	Sistema de Gestión				
Clasificación:	menor				
NO CONFORMIDAD – REQUERIMIENTO ESTÁNDAR AUDITADO	La norma establece que la organización debe planificar: las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades				
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	No se establecen planes para gestionar oportunidades				
EVIDENCIA OBJETIVA PARA DECLARAR LA NC Y JUSTIFICACIÓN DEL GRADO (MAYOR O MENOR)	No se han establecido planes y acciones para gestionar las oportunidades identificadas en los procesos: por ejemplo: Proceso Medición análisis y mejora, Gestión financiera, Gerencia.				
NCR 2: (numeral de la norma)	6.1.1	Auditor: (3 iniciales- mayúscula)	EVG	NORMA(s):	ISO 9001
Área: (Proceso)	Sistema de Gestión				
Clasificación:	menor				
NO CONFORMIDAD – REQUERIMIENTO ESTÁNDAR AUDITADO	La norma establece que al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y <b>determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar</b>				
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	No se considera la información de 4.1 Contexto y 4.2 partes interesadas para definir los riesgos.				
EVIDENCIA OBJETIVA PARA DECLARAR LA NC Y JUSTIFICACIÓN DEL GRADO (MAYOR O MENOR)	Se ha definido FODA para el contexto en donde existen debilidades y amenazas para el Sistema y la Organización, esta información no se han considerado para la gestión de riesgos. Se han identificado necesidades de partes interesadas, no se ha considerado esta información para la gestión de riesgos				



NCR 3: (numeral de la norma)	9.2	Auditor: (3 iniciales- mayúscula)	EVG	NORMA(s):	ISO 9001
Área: (Proceso)	Auditorías Internas				
Clasificación:	Menor				
NO CONFORMIDAD – REQUERIMIENTO ESTÁNDAR AUDITADO	Procedimiento Auditorías internas establece en 7.4.2, los hallazgos de la auditoría de acuerdo al plan se deben registrar en registro de evidencias EMA CLD RGS 03. Punto 7.3 selección equipo auditor, establece trabajar al menos 6 meses en la organización y aprobar curso.				
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	no se registran todos los procesos y cláusulas auditadas y los auditores no cumplen con requisito de pertenecer a la organización.				
EVIDENCIA OBJETIVA PARA DECLARAR LA NC Y JUSTIFICACIÓN DEL GRADO (MAYOR O MENOR)	No se pueden verificar los registros de auditoría de todos los procesos planificados como: presupuesto, contabilidad, pagos, cobros, mejora, SST, servicio, medico, higiene. Bodega, Mantenimiento. Cláusulas de norma no auditadas. Capítulo 4, /7.1.1 / 7.5. Edwin Guerrero, Juan Aleaga. Certificado. Auditores que participan en auditoría de marzo 2018 no pertenecen a la organización.				
NCR 4: (numeral de la norma)	10.2	Auditor: (3 iniciales- mayúscula)	EVG	NORMA(s):	ISO 9001
Área: (Proceso)	Auditorías Internas				
Clasificación:	menor				
NO CONFORMIDAD – REQUERIMIENTO ESTÁNDAR AUDITADO	La organización debe evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante: la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir; si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.				
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	acciones no atacan a las causas y no se verifica repetición y actualización de riesgos				
EVIDENCIA OBJETIVA PARA DECLARAR LA NC Y JUSTIFICACIÓN DEL GRADO (MAYOR O MENOR)	3 de 4 acciones correctivas no están relacionadas a la causa raíz detectada. No se realiza revisión de repetición de no conformidades similares y necesidad de actualización de riesgos				
NCR 5: (numeral de la norma)	9.1.1	Auditor: (3 iniciales- mayúscula)	EVG	NORMA(s):	ISO 9001
Área: (Proceso)	Dirección				
Clasificación:	Menor				
NO CONFORMIDAD – REQUERIMIENTO ESTÁNDAR AUDITADO	La organización debe determinar: cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición. La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados				
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	No se pueden revisar los resultados de medición de 4 indicadores asociados a objetivos.				
EVIDENCIA OBJETIVA PARA DECLARAR LA NC Y JUSTIFICACIÓN DEL GRADO (MAYOR O MENOR)	Indicadores de: Clima laboral resultados 2017 se desconocen Desempeño personal, se desconocen resultados del 2017 Equilibrio presupuesto 100% mes y Pago a tiempo >40% mes, no se pueden verificar el seguimiento a los indicadores de lo que va del año.				

NCR 6: (numeral de la norma)	4.3	Auditor: (3 iniciales- mayúscula)	EAM	NORMA(s):	ISO 9001
Área: (Proceso)	Gestión de calidad				
Clasificación:	menor				
NO CONFORMIDAD – REQUERIMIENTO ESTÁNDAR AUDITADO	La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance. El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad. La conformidad con esta Norma Internacional sólo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente.				
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Cláusula y literal descritos como no aplicables, no aceptados				
EVIDENCIA OBJETIVA PARA DECLARAR LA NC Y JUSTIFICACIÓN DEL GRADO (MAYOR O MENOR)	No se acepta la no aplicabilidad de 8.4.1 b), ya que la organización utiliza servicios de proveedores externos para su SGC y prestación del servicio; tiene controles a los proveedores como Regulación No. RE-SERCOP2016-72, Política de evaluación de Proveedores ver.0, Formulario de evaluación de desempeño proveedor.				

### 4.8.3 Cierre de no conformidades

REPORTE DE NO CONFORMIDAD				
	FECHA	ORGANIZACIÓN	SITIO	INFORME Nº
	14/9/2018	EMPRESA PÚBLICA - EMPRESA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA AMBATO	HO: Ambato	EVG / 1 de 6
A SER COMPLETADO POR BV	NO CONFORMIDAD OBSERVADA DURANTE		Visita de Seguimiento 1 + TRANSICIÓN	
	NO CONFORMIDAD OBSERVADA EN EL PROCESO		Sistema de Gestión	
	Norma:		ISO 9001	
	NUMERAL - CLAUSULA		6.1.2	
	NO CONFORMIDAD – REQUERIMIENTO ESTÁNDAR AUDITADO			
			La norma establece que la organización debe planificar: las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades	
	NO CONFORMIDAD – DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD			
			No se establecen planes para gestionar oportunidades	
	EVIDENCIA OBJETIVA PARA DECLARAR LA NO CONFORMIDAD Y JUSTIFICACIÓN DEL GRADO ( MAYOR Ó MENOR)			
			No se han establecido planes y acciones para gestionar las oportunidades identificadas en los procesos por ejemplo: Proceso Medición análisis y mejora, Gestión financiera, Gerencia.	
	GRADO	AUDITOR LÍDER	AUDITOR QUE DOCUMENTO LA NCR	REP. ORGANIZACIÓN
	menor	EVG	EDISON VENEGAS	Víctor Sánchez
	A SER COMPLETADA ANTES DE	90 días		

A SER COMPLETADO POR LA ORGANIZACIÓN	<b>ANÁLISIS CAUSA RAÍZ y ACCIÓN CORRECTIVA (¿Qué ha fallado en el sistema para que esta NC ocurra?)</b>	
	CORRECCIÓN Actualizar el Registro para caracterización de procesos EMA-STR-RGS-03 y redefinirlo de tal forma que sea útil tanto para analizar la gestión del riesgo como para analizar la gestión de las oportunidades y sus planes para tratarlas.	
	ANÁLISIS DE CAUSAS Se considera a la gestión del riesgo como prioritaria. Se estima que de los riesgos nacen las oportunidades. Criterio inadecuado de la norma ISO 9001:2015, apartado 6.1.2.	
	ACCIÓN CORRECTIVA Interpretar correctamente el apartado 6.1.2 de la norma ISO 9001:2015 y en base a ello, gestionar los riesgos y con especial énfasis las oportunidades, usando el Registro para caracterización de procesos EMA-STR-RGS-03 ya actualizado.	
	IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS	FECHA DE RESOLUCIÓN REPRESENTANTE ORGANIZACIÓN
	1/10/2018	
	Victor H. Sánchez Barreno	

REPORTE DE NO CONFORMIDAD			
FECHA	ORGANIZACIÓN	SITIO	INFORME Nº
14/9/2018	EMPRESA PÚBLICA - EMPRESA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA AMBATO		EVG / 2 de 6
<b>NO CONFORMIDAD OBSERVADA DURANTE</b>		Visita de Seguimiento 1 + TRANSICIÓN	
<b>NO CONFORMIDAD OBSERVADA EN EL PROCESO</b>		Sistema de Gestión	
<b>Norma:</b>		ISO 9001	
<b>NUMERAL - CLAUSULA</b>		6.1.1	
<b>NO CONFORMIDAD – REQUERIMIENTO ESTÁNDAR AUDITADO</b>			
La norma establece que al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar			
<b>NO CONFORMIDAD – DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>			
No se considera la información de 4.1 Contexto y 4.2 partes interesadas para definir los riesgos			
<b>EVIDENCIA OBJETIVA PARA DECLARAR LA NO CONFORMIDAD Y JUSTIFICACIÓN DEL GRADO ( MAYOR Ó MENOR)</b>			
Se ha definido FODA para el contexto 4.1 en donde existen debilidades y amenazas para el Sistema y la Organización, no se han considerado para la gestión de riesgos. Se han identificado necesidades de partes interesadas 4.2, no se ha considerado esta información para la gestión de riesgos. No se considera la información de 4.1 Contexto y 4.2 partes interesadas para definir los riesgos			
<b>GRADO</b>	<b>AUDITOR LÍDER</b>	<b>AUDITOR</b>	<b>REP. ORGANIZACIÓN</b>
menor	EVG	EDISON VENEGAS	Victor Sánchez
<b>A SER COMPLETADA ANTES DE</b>	90 días		

A SER COMPLETADO POR LA ORGANIZACIÓN	<b>ANÁLISIS CAUSA RAÍZ y ACCIÓN CORRECTIVA (¿Qué ha fallado en el sistema para que esta NC ocurra?)</b>	
	CORRECCIÓN Actualizar el Registro para caracterización de procesos EMA-STR-RGS-03, en relación a la identificación de riesgos y/o oportunidades, tomando en cuenta que su gestión debe partir de los eventos tanto del contexto de la organización como de las partes interesadas.	
	ANÁLISIS DE CAUSAS Gestión del riesgo orientado únicamente a procesos. Confuso análisis de la norma ISO 9001:2015, apartado 6.1.	
	ACCIÓN CORRECTIVA Estudiar adecuadamente el apartado 6.1. de la norma ISO 9001:2015 y usando el Registro para caracterización de procesos EMA-STR-RGS-03, actualizar el análisis de las acciones para abordar riesgos y oportunidades definidos en cada uno de los procesos de la Empresa, basándose en la gestión estratégica de la misma.	
VERIFICACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS	FECHA DE RESOLUCIÓN	2/10/2018
	REPRESENTANTE ORGANIZACIÓN	Víctor H. Sánchez Barreno

REPORTE DE NO CONFORMIDAD				
FECHA	ORGANIZACIÓN	SITIO	INFORME N°	
14/9/2018	EMPRESA PÚBLICA - EMPRESA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA AMBATO	HO: Ambato	EVG / 3 de 6	
NO CONFORMIDAD OBSERVADA DURANTE		Visita de Seguimiento 1 + TRANSICIÓN		
NO CONFORMIDAD OBSERVADA EN EL PROCESO		Auditorías Internas		
Norma:		ISO 9001		
NUMERAL - CLAUSULA		9.2		
NO CONFORMIDAD – REQUERIMIENTO ESTÁNDAR AUDITADO				
Procedimiento Auditorías internas establece en 7.4.2, los hallazgos de la auditoría de acuerdo al plan se deben registrar en registro de evidencias EMA CLD RGS 03. Punto 7.3 selección equipo auditor, establece trabajar al menos 6 meses en la organización y aprobar curso.				
NO CONFORMIDAD – DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD				
no se registran todos los procesos y cláusulas auditadas y los auditores no cumplen con requisito de pertenecer a la organización.				
EVIDENCIA OBJETIVA PARA DECLARAR LA NO CONFORMIDAD Y JUSTIFICACIÓN DEL GRADO ( MAYOR Ó MENOR)				
No se pueden verificar los registros de auditoría de todos los procesos planificados como: presupuesto, contabilidad, pagos, cobros, mejora, SST, servicio, medico, higiene. Bodega, Mantenimiento. Cláusulas de norma no auditadas. Capítulo 4, /7.1.1 / 7.5. Edwin Guerrero, Juan Aleaga. Certificado. Auditores que participan en auditoría de marzo 2018 no pertenecen a la organización.				
GRADO	AUDITOR LÍDER	AUDITOR	REP. ORGANIZACIÓN	
Menor	EVG	EDISON VENEGAS	Víctor Sánchez	
A SER COMPLETADA ANTES DE	90 días			

<b>A SER COMPLETADO POR LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>ANÁLISIS CAUSA RAÍZ y ACCIÓN CORRECTIVA (¿Qué ha fallado en el sistema para que esta NC ocurra?)</b>				
	CORRECCIÓN Actualizar el Procedimiento para auditorías internas EMA-CLD-PRC-01, definiendo el tema de auditorías de segunda parte y de igual forma indicar el tema relacionado con las notas de auditoría.				
	ANÁLISIS DE CAUSAS No se definen acciones para auditorías de segunda parte. Se estima que no haría falta la ayuda de personal externo. Procedimiento actual solo considera a personal propio. No se ha revisado el procedimiento en las últimas fechas. / No se establecen aspectos puntuales en el procedimiento. Se supone que cuando no existen notas, el proceso marcha bien. No se ha generado la necesidad de incluirlo en el procedimiento.				
	ACCIÓN CORRECTIVA Realizar la siguiente auditoría interna al SGC de la Empresa, aplicando el Procedimiento para auditorías internas EMA-CLD-PRC-01 ya actualizado, y desde luego cumpliéndolo a cabalidad con su contenido.				
	VERIFICACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS		FECHA DE RESOLUCIÓN	3/10/2018	
		REPRESENTANTE ORGANIZACIÓN	Víctor H. Sánchez Barreno		
<b>REPORTE DE NO CONFORMIDAD</b>					
<b>A SER COMPLETADO POR BV</b>	FECHA	ORGANIZACIÓN	SITIO	INFORME N°	
	14/9/2018	EMPRESA PÚBLICA - EMPRESA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA AMBATO	HO: Ambato	EVG / 4 de 6	
	NO CONFORMIDAD OBSERVADA DURANTE		Visita de Seguimiento 1 + TRANSICIÓN		
	NO CONFORMIDAD OBSERVADA EN EL PROCESO		Auditorías Internas		
	Norma:		ISO 9001		
	NUMERAL - CLAUSULA		10.2		
	<b>NO CONFORMIDAD – REQUERIMIENTO ESTÁNDAR AUDITADO</b>				
	La organización debe evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante: la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir; si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.				
	<b>NO CONFORMIDAD – DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>				
	acciones no atacan a las causas y no se verifica repetición y actualización de riesgos				
	<b>EVIDENCIA OBJETIVA PARA DECLARAR LA NO CONFORMIDAD Y JUSTIFICACIÓN DEL GRADO ( MAYOR Ó MENOR)</b>				
	3 de 4 acciones correctivas no están relacionadas a la causa raíz detectada. No se realiza revisión de repetición de no conformidades similares y necesidad de actualización de riesgos				
	GRADO	AUDITOR LÍDER	AUDITOR	REP. ORGANIZACIÓN	
menor	EVG	EDISON VENEGAS	Víctor Sánchez		
A SER COMPLETADA ANTES DE	90 días				

<b>A SER COMPLETADO POR LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>ANÁLISIS CAUSA RAÍZ y ACCIÓN CORRECTIVA (¿Qué ha fallado en el sistema para que esta NC ocurra?)</b>				
	CORRECCIÓN Relacionar las 3 acciones correctivas con sus causas, ya sea modificando los planes de acción planteados o realizando un nuevo análisis de la causas con el método 5 ¿por qué?. Hacer todas las preguntas posibles en la metodología 5 ¿por qué?, hasta llegar a determinar las causas raíces de la no conformidad (NC).				
	ANÁLISIS DE CAUSAS No se aplica de forma correcta la metodología establecida. Metodología no tiene guía sobre el accionar de NC repetitivas. No se ha considerado en el procedimiento correspondiente. No se ha				
	ACCIÓN CORRECTIVA Realizar una tabulación de todas la NC del SGC detectadas, haciendo referencia al apartado de la norma ISO 9001:2015 para determinar si se repiten (misma clausula y mismo literal) o si son similares (misma clausula pero diferente literal). / Actualizar el Procedimiento para acciones correctivas y preventivas EMA-CLD-PRC-02, definiendo el tratamiento que se va a dar a las repeticiones de NC cuando aplique.				
VERIFICACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS	FECHA DE RESOLUCIÓN	4/10/2018			
	REPRESENTANTE ORGANIZACIÓN	Víctor H. Sánchez Barreno			
<b>REPORTE DE NO CONFORMIDAD</b>					
<b>A SER COMPLETADO POR BV</b>	FECHA	ORGANIZACIÓN	SITIO	INFORME Nº	
	14/9/2018	EMPRESA PÚBLICA - EMPRESA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA AMBATO	HO: Ambato	EVG / 5 de 6	
	NO CONFORMIDAD OBSERVADA DURANTE		Visita de Seguimiento 1 + TRANSICIÓN		
	NO CONFORMIDAD OBSERVADA EN EL PROCESO		Dirección		
	Norma:		ISO 9001		
	NUMERAL - CLAUSULA		9.1.1		
	<b>NO CONFORMIDAD – REQUERIMIENTO ESTÁNDAR AUDITADO</b>				
	La organización debe determinar: cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición. La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados				
	<b>NO CONFORMIDAD – DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>				
	No se pueden revisar los resultados de medición de 4 indicadores asociados a objetivos.				
	<b>EVIDENCIA OBJETIVA PARA DECLARAR LA NO CONFORMIDAD Y JUSTIFICACIÓN DEL GRADO ( MAYOR Ó MENOR)</b>				
	Indicadores de: Clima laboral resultados 2017 se desconocen Desempeño personal, se desconocen resultados del 2017 Equilibrio presupuesto 100% mes y Pago a tiempo >40% mes, no se pueden verificar el seguimiento a los indicadores de lo que va del año.				
	GRADO	AUDITOR LÍDER	AUDITOR	REP. ORGANIZACIÓN	
Menor	EVG	EDISON VENEGAS	Víctor Sánchez		
A SER COMPLETADA ANTES DE	90 días				

<b>A SER COMPLETADO POR LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>ANÁLISIS CAUSA RAÍZ y ACCIÓN CORRECTIVA (¿Qué ha fallado en el sistema para que esta NC ocurra?)</b>				
	CORRECCIÓN Solicitar al personal involucrado, los resultados de los indicadores de: clima laboral y desempeño de personal (Talento Humano), equilibrio presupuestario y pago a tiempo (Financiero).				
	ANÁLISIS DE CAUSAS No se tiene acceso a los indicadores del área presupuestaria. Personal del área financiera no está en la Empresa. Personal oficial de vacaciones y reemplazo con contratiempos. / Existen indicadores que no agregan valor a la Empresa. Están mal planteados o desorientados. No se han revisado y/o actualizado.				
	ACCIÓN CORRECTIVA Tomar los objetivos de calidad y determinar si se están midiendo con los indicadores adecuados, de no ser así, cambiar los indicadores o crear otros que guarden relación con los objetivos. / Establecer una metodología para realizar un seguimiento periódico a los resultados de los indicadores e informar de este seguimiento a todos los procesos relacionados.				
VERIFICACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS	FECHA DE RESOLUCIÓN	5/10/2018			
	REPRESENTANTE ORGANIZACIÓN	Víctor H. Sánchez Barreno			
<b>REPORTE DE NO CONFORMIDAD</b>					
<b>A SER COMPLETADO POR BV</b>	FECHA	ORGANIZACIÓN	SITIO	INFORME Nº	
	14/9/2018	EMPRESA PÚBLICA - EMPRESA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA AMBATO	HO: Ambato	EAM / 6 de 6	
	NO CONFORMIDAD OBSERVADA DURANTE	Visita de Seguimiento 1 + TRANSICIÓN			
	NO CONFORMIDAD OBSERVADA EN EL PROCESO	Gestión de calidad			
	Norma:	ISO 9001			
	NUMERAL - CLAUSULA	4.3			
	<b>NO CONFORMIDAD – REQUERIMIENTO ESTÁNDAR AUDITADO</b>				
	La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance. El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad. La conformidad con esta Norma Internacional sólo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente.				
	<b>NO CONFORMIDAD – DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>				
	Cláusula y literal descritos como no aplicables, no aceptados				
	<b>EVIDENCIA OBJETIVA PARA DECLARAR LA NO CONFORMIDAD Y JUSTIFICACIÓN DEL GRADO ( MAYOR Ó MENOR)</b>				
	No se acepta la no aplicabilidad de 8.4.1 b), ya que la organización utiliza servicios de proveedores externos para su SGC y prestación del servicio; tiene controles a los proveedores como Regulación No. RE-SERCOP2016-72, Política de evaluación de Proveedores ver.0, Formulario de evaluación de desempeño proveedor.				
	GRADO	AUDITOR LÍDER	AUDITOR	REP. ORGANIZACIÓN	
menor	EVG	Eduardo Maldonado	Víctor Sánchez		
A SER COMPLETADA ANTES DE	90 días				

<b>A SER COMPLETADO POR LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>ANÁLISIS CAUSA RAÍZ y ACCIÓN CORRECTIVA (¿Qué ha fallado en el sistema para que esta NC ocurra?)</b>				
	CORRECCIÓN Eliminar la no aplicabilidad del apartado 8.4.1 b) de la norma ISO 9001:2015 del SGC de la Empresa, mediante la actualización del documento Manual de calidad EMA-CLD-DCM-02.				
	ANÁLISIS DE CAUSAS Incorrecta interpretación de la cláusula 8.4.1 b) de ISO 9001:2015. Impericia del personal a cargo del SGC de la Empresa. Reciente transición de versión de norma y se la interpreta internamente. No se solicita ayuda externa para análisis de no aplicabilidad.				
	ACCIÓN CORRECTIVA Previo a la definición de una no aplicabilidad a la Empresa de algún apartado de la norma ISO 9001:2018, se realizará un juicio de expertos, en la que se pedirá opiniones exclusivas tanto a representantes de la organización certificadora como de consultores privados.				
	<b>VERIFICACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS</b>	<table border="1"> <tr> <td><b>FECHA DE RESOLUCIÓN</b></td> <td>10/10/2018</td> </tr> <tr> <td><b>REPRESENTANTE ORGANIZACIÓN</b></td> <td>Victor H. Sánchez Barreno</td> </tr> </table>	<b>FECHA DE RESOLUCIÓN</b>	10/10/2018	<b>REPRESENTANTE ORGANIZACIÓN</b>
<b>FECHA DE RESOLUCIÓN</b>	10/10/2018				
<b>REPRESENTANTE ORGANIZACIÓN</b>	Victor H. Sánchez Barreno				



## **CAPÍTULO 5**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

- La implantación del sistema de gestión de calidad de la empresa basado en ISO 9001:2008, evidenciaba varias deficiencias en relación a la versión 2015, la principal falencia fue la excesiva cantidad de información que en ocasiones entorpecía el normal desarrollo de un proceso.
- El SGC basado en ISO 9001 versión 2008 sirvió como base para la implementación e implantación de la nueva versión 2015.
- La versión normativa de ISO 9001:2008 establece únicamente el cumplimiento de ocho capítulos mientras que en la versión 2015 aparecen dos capítulos adicionales, sin embargo, estos tácitamente estaban inmersos en los ocho capítulos de la versión 2008.
- El mayor cambio sustancial definido en la nueva versión de ISO 9001:2015 respecto a la versión anterior 2008, hace referencia a la gestión para abordar riesgos y oportunidades, la EP-EMA anteriormente no disponía de este análisis por lo que a través del desarrollo del presente proyecto se contribuyó al cumplimiento de este nuevo requisito obligatorio en la versión 2015.
- Los cambios sustanciales establecidos en la nueva versión de ISO 9001:2015 respecto a la versión 2008 se enfatiza en aspectos como: no obligatoriedad de manual de calidad y procedimientos mandatorios y eliminación de acciones preventivas y representante de la dirección.

- Se implantó el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 tomando como consigna que debió ser práctico para lo cual se cumplió con el levantamiento de su documentación necesaria tales como: manuales, documentos, procedimientos, instructivos y registros, para cada uno de los procesos y subprocesos definidos por la empresa (mapa de procesos), dejando el SGC listo para la certificación.
- Durante la auditoría externa de certificación se detectaron seis no conformidades menores, que en sí y de acuerdo a la recomendación del auditor líder de la Certificadora Bureau Veritas Ecuador, no es impedimento para que la EP-EMA pueda certificar su sistema de gestión de calidad con la norma internacional ISO 9001:2015.

## **6.2 Recomendaciones**

- Realizar auditorías internas frecuentes con el fin de determinar el grado de cumplimiento del sistema de gestión de calidad en la empresa con respecto a los requisitos establecidos en la norma internacional ISO 9001:2015.
- Fortalecer la competencia del equipo auditor de la empresa con entrenamientos efectivos y eficaces para que estos garanticen la imparcialidad en la ejecución de auditorías internas.
- Gestionar las no conformidades detectadas en las auditorías internas y/o externas a la brevedad posibles con el objeto de que el sistema de gestión de calidad de la EP-EMA se encamine hacia la mejora continua.
- Efectuar capacitaciones eficientes a todo el personal de la empresa que se relacionen con el sistema de gestión de calidad para con ello garantizar el involucramiento de talento humano en los ideales propios del SGC.
- Emitir informes de comportamiento del SGC a la dirección de la empresa, cuyo propósito será el de receptar recomendaciones estratégicas que contribuyan al mejoramiento continuo del SGC de la empresa.

## Bibliografía

- [1] Online Browsing Platform, «ISO 9001:2015,» 2015. [En línea]. Available: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>. [Último acceso: 7 Mayo 2018].
- [2] I. Pérez Carbajal, *Implementación de ISO 9001:2015 en un Sistema de Gestión de Calidad certificado en ISO 9001:2008*, Ciudad de México , 2016.
- [3] J. Araque, «Un vistazo a los cambios en la próxima Norma ISO 9001:2015,» *Club Tablero de Comando* , vol. 1, pp. 1-12, 2015.
- [4] C. Arenal Laza, *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*, Logroño: Editorial Tutor Formación, 2016.
- [5] Servicio de acreditación ecuatoriano, «[www.acreditacion.gob.ec](http://www.acreditacion.gob.ec),» 29 Septiembre 2017. [En línea]. Available: <http://www.acreditacion.gob.ec/encuesta-iso-2016/>. [Último acceso: 2 Septiembre 2018].
- [6] G. Malvicino, *La Gestión de la Calidad en el ámbito de la administración pública*, Buenos aires, 2001.
- [7] C. G. Portero Pérez, *Sistema de Gestión de Calidad en el área quirúrgica del hospital básico San Andrés de la ciudad de Ambato basado en la norma ISO 9001:2015*, Ambato, 2017.
- [8] R. Sánchez y T. Montero, *Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L.*, Cartagena, 2016.
- [9] E. Lizarzaburu Bolaños, «La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015,» *Universidad & Empresa*, vol. 18, n° 30, 2016.
- [10] F. L. Cruz Medina, A. D. P. López Díaz y C. Ruiz Cardenas, «Sistema de Gestión ISO 9001-2015: técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación,» *Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo*, vol. 17, n° 1, pp. 59-69, 2017.
- [11] R. Roque González, R. M. Guerra Bretaña y A. Escobar, «Aplicación de un

Sistema de Gestión de la Calidad NC-ISO 9001 a la dirección del posgrado académico,» *Scielo*, vol. 30, n° 3, 2016.

- [12] E. Lizarzaburu Bolaño, *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*, Perú, 2015.
- [13] «Crece Negocios,» 20 Julio 2011. [En línea]. Available: <https://www.crecenegocios.com/concepto-de-calidad/>.
- [14] SGC, «sistemadegestionc.blogspot.com,» 1 Febrero 2017. [En línea]. Available: <https://sistemadegestionc.blogspot.com/2017/02/interpretacion-de-la-norma-iso-90012015.html>. [Último acceso: 13 Julio 2018].
- [15] eumed.net, «Gestion,» [En línea]. Available: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/gestion.html>. [Último acceso: 13 Julio 2018].
- [16] «Calidad & Gestión,» 2011. [En línea]. Available: [http://calidad-gestion.com.ar/boletin/63\\_sistema\\_de\\_gestion.html](http://calidad-gestion.com.ar/boletin/63_sistema_de_gestion.html). [Último acceso: 7 Mayo 2018].
- [17] H. D. Guachamín Paucar, “*Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad con base en la norma ISO 9001:2015 en el Instituto de Posgrado de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador*, Quito, 2017.
- [18] Á. V. Portero Valle, “*Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2015 para la Constructora T. Arias Cia. Ltda*, Ambato, 2017.
- [19] Planificar gestión empresaria, «[www.planificar-ge.com.a](http://www.planificar-ge.com.a),» [En línea]. Available: <http://www.planificar-ge.com.ar/documentos/articulos/020.pdf>. [Último acceso: 7 Mayo 2018].
- [20] K. M. Torres Saumeth, T. S. Ruiz Afanador, L. Solís Ospino y F. Martínez Barraza, «Calidad y su evolución: una revisión,» *Dimens Empres*, vol. 10, n° 2, pp. 100-107, 2012.
- [21] apcer, «[www.apcergroup.com](http://www.apcergroup.com),» 22 Diciembre 2016. [En línea]. Available: <https://www.apcergroup.com/espana/index.php/es/newsroom/847/que-son-las-normas-y-para-que-sirven>. [Último acceso: 13 Julio 2018].
- [22] A. B. Kearley Melgar y J. C. Umaña Escalante, *Diseño de un Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad con Fundamento en las Normas ISO*

*9001:2015 para las Microempresas del Sector de Metalmecánica de El Salvador*, El Salvador, 2017.

[23] V. Noguez, *ISO 9001:2015. El Futuro de la Calidad*, 2015.

[24] P. López Lemos, *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015*, FC Editorial, 2015.

# ANEXOS



**Registro para caracterización de procesos**

**Revisión:**  
2018-03-06

**Código:**  
EMA-SRT-RGS-03

**Versión:**  
1.0

**Página:**  
1 de 2

**Anexo 1** Registro para caracterización de procesos

<b>Proceso:</b>	<b>Subproceso:</b>	<b>Responsable:</b>	<b>Participantes:</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Objetivo:</b>		

Proceso anterior	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso posterior

Recursos tecnológicos	Recursos materiales	Recursos financieros

Comunicaciones internas y/o externas				
Que comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar	Como comunicar	Quien comunica

Riesgos → Oportunidades								
N°	Identificación			Análisis		Evaluación		
	Eventos	Oportunidades	Riesgo	Posibles consecuencias	Causas	Probabilidad	Consecuencia	Nivel riesgo

N°	Tareas y/o acciones	Plazo	Riesgo tolerable	Acciones a abordar	Responsables	Recursos	Evidencia	Evaluación de eficacia de acciones tomadas	Funcionó



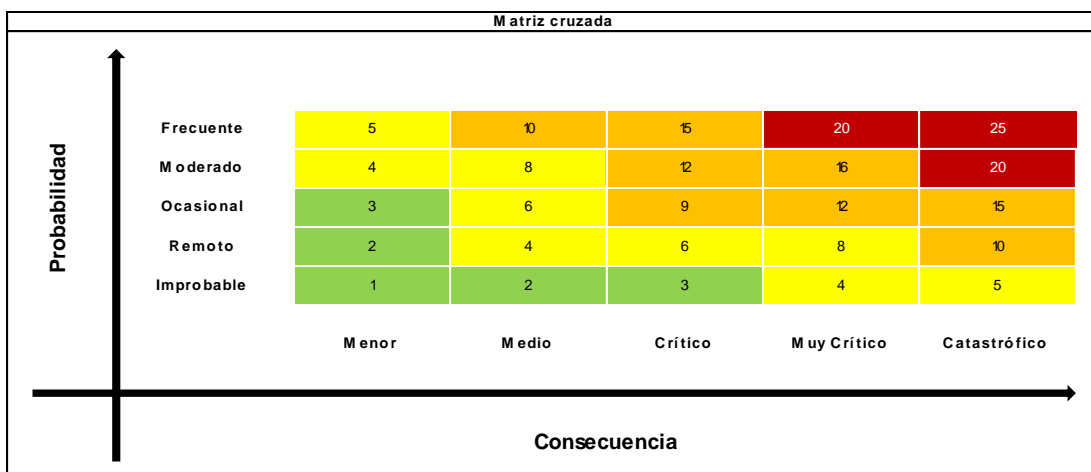
**Registro para caracterización de procesos**

**Revisión:**  
2018-03-06

**Código:**  
EMA-SRT-RGS-03

**Versión:**  
1.0

**Página:**  
2 de 2



Enfoque del riesgo		
Rango	Nivel	Tratamiento
1-3	Riesgo bajo	Se vigilará aunque no requiere acciones o medidas preventivas.
4-8	Riesgo medio	Se debe decidir si se incluye en el plan de tratamiento de riesgos con acciones o medidas preventivas.
9-19	Riesgo alto	Medidas preventivas.
20-25	Riesgo muy alto	Medidas preventivas obligatorias.

Control de Cambios				
#	Apartado	Aumento	Modificación	Eliminación







**Registro de plan de auditoría interna**

**Revisión:**  
2018-03-02

**Código:**  
EMA-CLD-RGS-02

**Versión:**  
1.1

**Página:**  
1 de 1

**Anexo 3** Registro de plan de auditoría interna

**Fecha de auditoría:** \_\_\_\_\_ **Lugar de la auditoría:** \_\_\_\_\_

**Objetivo de la auditoría:** \_\_\_\_\_

**Alcance de la auditoría:** \_\_\_\_\_

**Criterios de auditoría:** \_\_\_\_\_

<b>Equipo auditor</b>	<b>Auditor líder:</b>	<b>Auditor 01:</b>
<b>Auditor 02:</b>	<b>Auditor 05:</b>	<b>Auditor 08:</b>
<b>Auditor 03:</b>	<b>Auditor 06:</b>	<b>Auditor 09:</b>
<b>Auditor 04:</b>	<b>Auditor 07:</b>	<b>Auditor 10:</b>

Proceso	Aplica	Apartado normativo ISO 9001								Auditor (es)	Responsable del proceso	Horario auditoría
		4	5	6	7	8	9	10				
	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No											
	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No											
	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No											
	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No											
	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No											
	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No											
	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No											
	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No											

Detalle de actividad	Fecha	Horario
Reunión de apertura		
Almuerzo		
Reunión de cierre		

**Observaciones:** \_\_\_\_\_







**Registro de acciones correctivas**

**Revisión:**  
2018-03-07

**Código:**  
EMA-CLD-RGS-05

**Versión:**  
1.1

**Página:**  
1 de 1

**Anexo 6** Registro de acciones correctivas

Datos generales de la no conformidad						
N°:	Fecha de identificación:	Proceso:	Queja cliente N°:	Apartado que incumple:		
<b>Origen de la no conformidad</b>						
<b>Origen no conformidad</b>	<input type="checkbox"/> Servicio no conforme	<input type="checkbox"/> Queja de usuario	<input type="checkbox"/> Auditoría externa	<input type="checkbox"/> Auditoría interna	<input type="checkbox"/> Control de procesos	<input type="checkbox"/> Otro (describa)
<b>Descripción de la no conformidad</b>						
<b>Corrección inmediata</b> (acciones para eliminar la no conformidad)						
						Realizado <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
<b>Análisis de la no conformidad</b> (causas - efectos, 5 M, 5 ¿por qué?)						
<b>Mano de obra</b>						 <b>Riesgos potenciales</b>
<b>Medio ambiente</b>						
<b>Materiales</b>						
<b>Métodos</b>						
<b>Máquinas y equipos</b>						
<b>Plan de acción de mejora</b> (tareas para eliminar las causas de la no conformidad)						
<b>Acciones de mejora</b> (Actividades planificadas)				<b>Responsable</b>	<b>Fecha límite</b>	<b>Firma</b>

Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Aprobado por: _____	<b>Observaciones</b> (actividades): _____
Ing. Víctor H. Sánchez Planificación y SGC	Ing. Jacobo Suárez Gerente General	Ing. Jacobo Suárez Gerente General	_____

Seguimiento al plan de acción de mejora		
Fecha	Actividades realizadas	Descripción evidencia

<b>Evaluación de eficacia</b> (SI o NO)		<b>Observaciones</b> (seguimiento): _____	Cerrado por: _____
Cumplimiento de acciones:	Cierre de acción:		
Cumplimiento del seguimiento:	Fecha cierre acción:	_____	_____
<b>Actualización de riesgos → oportunidades</b> (si es necesario)		_____	_____
Procesos afectados (ver Registro para caracterización de procesos EMA-STR-RGS-03)		_____	_____





**Registro de mejora continua**

**Revisión:**  
2018-03-08

**Código:**  
EMA-CLD-RGS-07

**Versión:**  
1.0

**Página:**  
1 de 1

**Anexo 8** Registro de mejora continua

Fecha	Tema	Mejoras y/o acciones preventivas	Medios de verificación

Elaborado por:



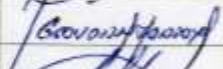






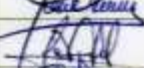










Revisado por:

Observaciones:

Ing. Víctor H. Sánchez B.  
Planificación y SGC

Ing. Jacobo Suárez Tapia  
Gerente General

Anexo 9 Registro de asistencia a capacitación

		Registro de asistencia a capacitación		Revisión:	
		Código: EMA-ADM-RGS-01	Versión: 1.1	2018-08-24 Página: 1 de 1	
Tipo:	Capacitación y/o charla <input checked="" type="checkbox"/>	Inducción <input type="checkbox"/>	Entrenamiento <input type="checkbox"/>	Réplica <input type="checkbox"/>	
Tema:	Toma de conciencia de la política integrada y objetivos de calidad				
Objetivo:	Entender y tomar conciencia de la política integrada y objetivos de calidad de la Empresa, y nuestra contribución a su cumplimiento				
Dirigido a:	Divisiones de procesos y subprocesos de la Empresa				
Lugar:	Sala de capacitaciones EP-EMA	Fecha:	2018-08-10	Duración:	1 hora
#	Nombres y apellidos	Cargo	N° de cédula	Firma	
1	OSCAR LUIS JUIPE LÓPEZ D. LAUREN		1801622737		
2	GEORGINA YANIS F.	SUPER. SECUR.	1801843341		
3	Maria Cristina Lopez Santamaria	bodegaia	1805880887		
4	Raulina Gabriela Marin Conzaco	Tramita (E)	180440069-3		
5	Rafael Alejandro Guimaraes H.	Odontologo	1504117880-6		
6	Dr. Holger Gaibor	Analista	180147603-0		
7	MERCEDES TAJDES ANDRADA	CONTADOR	1802672351		
8	Jorge E. Chicasa R.	Supervisor Sistemas	1600266694		
9	Los Fernando Celo G.	Responsable SST	1803310674		
10	Monica Patricia Fallos	Secretaria Gerencia	040113197-2		
11	Kleon Hurtado	Compras Publicas	180310333-7		
12	JACOBO SUAREZ TAPIA	GERENTE	180187517-8		
13	Victor H. Sanchez B.	Planificación y SGC	180366067-7		
14	Sirt Villacres	Higiene	180197553-1		
15	WALINTON ULLALUA	JURIDICO	1804319211		
16	ENRIQUE SISPA	OPERACIONES	1801504737		
<p>Acepto que recibí, entendí y pondré en práctica la instrucción acogida, con el fin de contribuir al propósito general de la gestión estratégica de la Empresa.</p> <p>Observaciones:</p>					
Instruido por:	Coordinado por:		Aprobado por:		
					
Ing. Victor H. Sanchez, B. Planificación y SGC	Ing. Jacobo Suarez Tapia Gerente General		Dr. Holger Gaibor Talento Humano.		