

Memorando N.- RPDMQ-PLAN-2017-107

PARA: José Luis Aucancela Pérez
REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD

CC: Andrés Eguiguren
**GERENTE DEL PROYECTO DE MODERNIZACIÓN
INTEGRAL DEL RPDMQ – ADMINISTRADOR DEL
CONTRATO 019-2014**

DE: Verónica Tobar Molina
COORDINADOR DE GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN

ASUNTO: Informe Estado de Implementación del Sistema de Gestión
de Calidad basado en Norma ISO 9001:2008

FECHA: DM Quito, 13 de septiembre de 2017

Para su conocimiento, adjunto archivo con el "Informe sobre la situación actual de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad basada en Norma ISO 9001:2008 en el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito"; cuya elaboración fue solicitada al funcionario Byron Efraín Guevara Villacís.

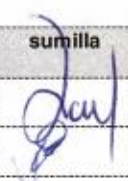
Por su atención anticipo mi agradecimiento.


Atentamente,



Verónica Tobar Molina
COORDINADORA GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN

Adjunto: Informe – 28 fojas útiles, 1 CD con 39 archivos anexos

Acción	Siglas responsables	Siglas unidades	Fecha	sumilla
Elaborado por:	BGuevara	PLAN	2017-09-13	
Revisado por:	VTobar	PLAN	2017-09-13	


13/09/2017
16h30

Informe sobre de la situación actual de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad basada en la Norma ISO 9001:2008 en el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene la finalidad de dar a conocer el estado actual del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), basado en Norma ISO 9001:2008, mismo que está siendo implementado en el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito (RPDMQ), como uno de los componentes del proyecto de modernización integral.

Para este efecto, se detalla el estado de avance del mismo, realizando un comparativo con lo dispuesto en la norma ISO 9001:2008 y lo que se ha podido justificar en base a documentación existente y procesos funcionales establecidos dentro de la institución.

ANTECEDENTES:

- El 22 de diciembre de 2014 se suscribió el contrato 019-2014 entre el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito y, las empresas integrantes del Consorcio ARCHIVOS DIGITALES MEB SEVENTEENMILE, conformada por las compañías Archivos Digitales MEB S.A.; y, Seventeenmille S.A., por el monto de tres millones seiscientos setenta y cinco mil novecientos diecisiete dólares de los Estados Unidos de América con 52/100 (1JSD \$3,675.917,52) sin incluir IVA; y, un plazo de ejecución de hasta 24 meses, contados a partir de la suscripción del contrato.
- En el contrato 019-2014 dentro del subcomponente 6 denominado *Gestión de la Calidad y Seguridad de la Información*, se menciona lo siguiente:

“Certificación según la norma ISO 9001

Alcance

Implementar el sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001 y preparar al personal de la Institución para alcanzar la certificación de dicha norma, el Contratista deberá de contratar y acompañar a la entidad certificadora durante el proceso de certificación del Registro de la propiedad del Distrito Metropolitano de Quito.

Acciones a desarrollar

- *Diagnóstico inicial para definir los requerimientos específicos a ser desarrollados dentro de la institución para el cumplimiento de la norma.*

- *Integración del comité de calidad*
 - *Diseño del mapa de procesos*
 - *Desarrollo, revisión y aprobación de la documentación del sistema de gestión de calidad*
 - *Implementación y mantenimiento del sistema de calidad*
 - *Planificación y realización de auditorías internas de calidad*
 - *Capacitación de al menos 6 horas para 2639 personas en temas de Gestión de la Calidad con entregada certificados de capacitación*
 - *Acompañamiento a la institución en la certificación de la norma*
 - *Contratación de firma auditora en la norma ISO 9001:2008”*
- Con fecha 04 de Septiembre del 2017, inicié mis actividades como funcionario del Registro de la Propiedad, dentro de la gestión de procesos, servicios y calidad. Con la misma fecha a través de memorando N.- RPDMQ-PLAN-2017-102, se me notificó mis funciones, que entre otras son:
- “a) Coordinar la implementación de los sistemas de Gestión, referentes a Norma ISO 9001 e ISO 27001;*
- b) Administrar los sistemas de gestión integrados y asegurar que los mismos cumplan con los requisitos de la Norma ISO 9001 e ISO 2700;...”*
- Con fecha 7 de septiembre de 2017, la ingeniera Verónica Tobar, Coordinadora de la Gestión de Planificación, me solicita la realización de un informe sobre el estado actual de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008.

DESARROLLO:

Para el desarrollo del presente informe, se ha estructurado un comparativo donde se describe de forma inicial el enunciado de la norma ISO 9001:2008, seguida por evidencia de desarrollo. Teniendo en cuenta que la norma se desarrolla de forma obligatoria a partir del punto cuatro (4) tenemos lo siguiente:

“4 Sistema de Gestión de la Calidad

4.1 Requisitos generales

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2),

determinar la secuencia e interacción de estos procesos,

determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,

asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,

realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,

implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

NOTA 1 Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto, la medición, el análisis y la mejora.

NOTA 2 Un "proceso contratado externamente" es un proceso que la organización necesita para su sistema de gestión de la calidad y que la organización decide que sea desempeñado por una parte externa.

NOTA 3 Asegurar el control sobre los procesos contratados externamente no exime a la organización de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. El tipo y el grado de control a aplicar al proceso contratado externamente puede estar influenciado por factores tales como:

el impacto potencial del proceso contratado externamente sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos conformes con los requisitos, el grado en el que se comparte el control sobre el proceso, la capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del apartado 7.4."

Evidencia de desarrollo:

En base a la documentación presentada se puede constatar que el RPDMQ cuenta con el mapa de procesos definido para la aplicación de un SGC (ANEXO MAPA DE PROCESOS). La interacción de cada uno de ellos con sus proveedores/clientes internos/externos se encuentra descrita en los manuales de cada proceso, donde se puede encontrar también la descripción de actividades en la parte metodológica y los indicadores que representan a los criterios solicitados en la norma; de acuerdo al siguiente detalle:

1. Procesos Gobernantes

- a. Manual de direccionamiento estratégico del SGC
2. Procesos Adjetivos
 - a. Manual de proceso de compras públicas
 - b. Manual de proceso de comunicación social
 - c. Manual de proceso de infraestructura
 - d. Manual de proceso de presupuesto
 - e. Manual de proceso de Talento Humano
 - f. Manual de proceso de TIC's
 - g. Manual de proceso Administración del SGC.
3. Procesos Sustantivos
 - a. Manual de proceso de certificaciones
 - b. Manual de proceso de inscripciones
 - c. Manual de proceso de archivo
 - d. Manual de proceso de servicios ciudadanos

(ANEXO MANUALES DE PROCESOS DE GESTIÓN), en directorio digital: ANEXOS201708).

Los recursos necesarios para el funcionamiento de los procesos, se los puede ver canalizados internamente por medio de la planificación operativa anual aprobada y cuyo origen parte de la planificación en cada proceso.

Al final de cada manual de proceso se encuentra identificado el sub proceso de "Análisis y Mejora", en el cual se analizan resultados y se genera actividades orientadas al mejoramiento del proceso que es enviado al Proceso de Administración de Calidad, para consolidación de información y presentación a las autoridades del RPDMQ.

Todos los procesos del sistema incluyen el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) y definen los criterios y la metodología para alcanzar los resultados planificados como ya se ha mencionado.

Las contrataciones externas que necesite el RPDMQ, que afecten la conformidad del producto son canalizados por el Proceso de Compras el cual cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, en lo que refiere a la recepción de peticiones y los documentos habilitantes de acuerdo a lo dispuesto por la SERCOP.

"4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad, un manual de la calidad, los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, y los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

NOTA 1 Cuando aparece el término “procedimiento documentado” dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.

NOTA 2 La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:

el tamaño de la organización y el tipo de actividades, la complejidad de los procesos y sus interacciones, y la competencia del personal.

NOTA 3 La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.”

Evidencia de desarrollo:

El SGC tiene establecidos los siguientes documentos:

La política y objetivos de calidad fueron aprobados por el comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo institucional del RPDMQ, a través de acta de sesión No RPDMQ-SGC-2016-002 (ANEXO POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD acta de sesión en carpeta ANEXOS201708/documentos de apoyo). Este punto ha sido socializado con toda la institución.

Han sido elaborados y aprobados los 6 procedimientos obligatorios de la norma:

- Procedimiento de auditorías internas
- Procedimiento de acciones correctivas
- Procedimiento de acciones preventivas
- Procedimiento de Control de Servicio no Conforme
- Procedimiento de Control de Registros
- Procedimiento de Control de Documentos

En cada procedimiento junto a cada actividad se identifica el registro o documento necesario para el funcionamiento adecuado del mismo. (ANEXO MANUAL DE PROCESOS en carpeta ANEXOS201708, clasificados en procesos adjetivos, gobernantes y sustantivos).

“4.2.2 Manual de la calidad

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2),*
- b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y*
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.”*

Evidencia de desarrollo:

En el Manual de Calidad ha sido elaborado, en él se puede observar que incluye el alcance del SGC que incluye los detalles y la justificación de cualquier exclusión, los procedimientos documentados o referencia a los mismos y una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, cumpliendo de esta manera con la norma. (ANEXO MANUAL DE CALIDAD, en ANEXOS201708/Documentos exigidos). No existen evidencias de socialización de este punto.

"4.2.3 Control de los documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) *aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,*
- b) *revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,*
- c) *asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,*
- d) *asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,*
- e) *asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,*
- f) *asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y*
- g) *prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón."*

Evidencia de desarrollo:

Se ha establecido el Procedimiento de Control de Documentos, mismo que cumple con los requisitos de la norma, ver (ANEXO PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS, en carpeta Documentos exigidos).

"4.2.4 Control de los registros

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.”

Evidencia de desarrollo:

Se ha establecido el Procedimiento de Control de Registros, mismo que cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Ver Procedimiento de Control de Registros (ANEXO PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS, en carpeta Documentos exigidos.

“5 Responsabilidad de la dirección

5.1 Compromiso de la dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,*
- b) estableciendo la política de la calidad,*
- c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,*
- d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y*
- e) asegurando la disponibilidad de recursos.”*

Evidencia de desarrollo:

La creación del Comité de Calidad con fecha 1 de septiembre del 2016 se emitió la resolución de creación del Comité de Gestión de Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional; organismo que entre otras, tiene la siguiente función principal: aprobar, evaluar y dar seguimiento a las acciones referentes a la mejora continua de los procesos y de los servicios institucionales. Este organismo forma parte de la alta dirección para el SGC. (ANEXO Resolución de creación del comité en carpeta Documentos exigidos)

Se han realizado revisiones de la dirección, en las cuales se incluye todos los puntos requeridos por la norma. Los documentos que demuestran el cumplimiento de la norma en este punto son: Acta de uno de los eventos con la participación de miembros de la alta dirección, también se evidencian en el manual de calidad la política y objetivos de calidad del RPDMQ, ver 4.2.2. No se evidencian acciones específicas referentes a la medición de la satisfacción del usuario.

“5.2 Enfoque al cliente

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse 7.2.1 y 8.2.1).”

Evidencia de desarrollo:

Establecidos dentro del Manual de Calidad Ver 4.2.2.

"5.3 Política de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a) es adecuada al propósito de la organización,*
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,*
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,*
- d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y*
- e) es revisada para su continua adecuación."*

Evidencia de desarrollo:

Referido en 4.2.1, 4.2.2, y (ANEXO SOCIALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD, en Documentos de apoyo).

"5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto [véase 7.1 a)], se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad."

Evidencia de desarrollo:

Tomando como premisa que la satisfacción del usuario que es el objetivo primordial del RPDMQ se evidencia el cumplimiento de la alineación de los objetivos de cada proceso con los objetivos de calidad, mismo que se puede encontrar en los manuales de los procesos registrales que directa o indirectamente incluye el compromiso de mejora del servicio y disminución de errores los que impactan en la satisfacción del usuario (ANEXO MANUALES DE PROCESOS REGISTRALES, en carpeta Procesos sustantivos.) No se han generado acciones de mejora a los resultados de las encuestas de satisfacción del usuario.

"5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que:

- a) *la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad, y*
- b) *se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste."*

Evidencia de desarrollo:

El SGC cuenta con el mapa macro de los procesos de la institución, la definición de los objetivos de calidad, las actividades y recursos necesarios para llegar a esos objetivos ver 4.2.1, 4.2.2 y como documento de apoyo, la MATRIZ DE PLANIFICACIÓN (ANEXO, Matriz de planificación, en carpeta Documentos de apoyo).

"5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización."

Evidencia de desarrollo:

Mediante la aplicación del manual de perfiles y puestos establecidos para el efecto por parte de Talento Humano. La aplicación de dicho manual garantiza que los procesos del SGC cuenten con personal competente.

"5.5.2 Representante de la dirección

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) *asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,*
- b) *informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y*
- c) *asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.*

NOTA *La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad."*

Evidencia de desarrollo:

El nombramiento del representante de la dirección y sus responsabilidades, ha sido designado por la Máxima Autoridad, que debe cumplir con los requerimientos establecidos. (ANEXO ACTA DE COMITÉ CON NOMBRAMIENTO DE REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN, en carpeta Documentos de apoyo).

"5.5.3 Comunicación interna

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad."

Evidencia de desarrollo:

La planificación del proceso de Comunicación debe incluir las acciones de difusión de políticas y objetivos de calidad. Se evidencia que se han realizado gestiones de envío de maillings, publicación en carteleras institucionales de temas referentes al SGC. Con el proceso adjetivo de Comunicación Social. Este ha enviado emails, ha publicado notas para difundir conceptos del SGC. (ANEXO CONOZCA NUESTRA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD MAILING, en carpeta Documentos de apoyo).

"5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección (véase 4.2.4)."

Evidencia de desarrollo:

Evidenciado en 5.5.3.

"5.6.2 Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- a) los resultados de auditorías,*

- b) *la retroalimentación del cliente,*
- c) *el desempeño de los procesos y la conformidad del producto,*
- d) *el estado de las acciones correctivas y preventivas,*
- e) *las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,*
- f) *los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y*
- g) *las recomendaciones para la mejora.*

Evidencia de desarrollo:

Se adjunta informe de representante de la dirección. (ANEXO Informe representante de la dirección, en documentos de apoyo).

“5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) *la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,*
- b) *la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y*
- c) *las necesidades de recursos.”*

Evidencia de desarrollo:

En (ANEXO Acta de revisión de la dirección, en Documentos de apoyo).

“6 Gestión de los recursos

6.1 Provisión de recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) *implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y*
- b) *aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.”*

Evidencia de desarrollo:

Además de las actas de revisión de la dirección se adjunta la planificación anual del en donde se evidencian las actividades planificadas y los recursos asignadas a las Ver 5.4.2 MATRIZ DE PLANIFICACIÓN.

“6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

NOTA La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad."

Evidencia de desarrollo:

En 6.2.2

"6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La organización debe:

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto,*
- b) cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,*
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,*
- d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y*
- e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4)."*

Evidencia de desarrollo:

Los funcionarios de nombramiento y de contrato en su gran mayoría cumplen con el perfil establecido en el Manual de Puestos y Perfiles según información que se encuentra en la unidad de Talento Humano.

Es importante comunicar que a pesar de no cumplir con la competencia establecida algunos los funcionarios del RPDMQ siguen laborando en la institución debido a la experiencia adquirida en el tiempo, la competencia definida en el Manual de Puestos y Perfiles se considera como la mínima competencia necesaria para desempeñar sus funciones y se justifica con la evaluación de desempeño que contiene elementos sobre la competencia y se la realiza una vez por año. Esta información puede ser verificada en las carpetas individuales de cada funcionario, incluyéndose además la necesidad asociada a la capacitación, misma que es determinada por los directores de cada área y plasmada en la matriz de planificación y la proforma presupuestaria aprobada.

Las acciones para lograr o mantener la competencia necesaria no ha podido ser llevada a cabo, justificando este hecho, en la austeridad pública que no ha permitido ejecutar el plan de capacitación, sin embargo, se evidencia en el Manual de Talento Humano la forma en cómo se

realizan las misma. Hay que mencionar también que no se realizan evaluaciones para constatar el resultado de las capacitaciones. (ANEXO MANUAL DE TALENTO HUMANO subproceso de evaluación de capacitación, en la carpeta de Procesos adjetivos).

La pertinencia e importancia de las actividades de cada funcionario se pudo evidenciar en las capacitaciones realizadas según se puede ver en el entregable E.51.

"6.3 Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,*
- b) equipo para los procesos (tanto hardware como software), y*
- c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información)."*

Evidencia de desarrollo:

Se encuentra en el Proceso de Infraestructura que genera un plan anual de mantenimiento. Su ejecución se lo puede evidenciar por los indicadores de gestión enviados por los Procesos Sustantivos, y en el informe mensual "Mi Ciudad". En el caso de los equipos necesarios para el funcionamiento de los procesos (tanto hardware como software) y servicios de apoyo (comunicación o sistemas de información), se evidencia su tratamiento en el (MANUAL GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, en Procesos Adjetivos), y en la evidencia de la ejecución de los subprocesos que se encuentran en el área de TIC's.

"6.4 Ambiente de trabajo

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

NOTA El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas)."

Evidencia de desarrollo:

Se realizó una encuesta de clima laboral por parte del Municipio, aún no se han conocido sus resultados. En tal razón, no se ha podido analizar ni tomar acciones correctivas al respecto.

"7 Realización del producto

7.1 Planificación de la realización del producto

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1).

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto,*
- b) la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto,*
- c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo,*
- d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4).*

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

NOTA 1 Un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos a aplicar a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse plan de la calidad.

NOTA 2 La organización también puede aplicar los requisitos citados en el apartado 7.3 para el desarrollo de los procesos de realización del producto."

Evidencia de desarrollo:

Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto, se encuentra establecido en el punto 5.4.1, Objetivos de Calidad, que se puede evidenciar son coherentes con la Política de calidad. La necesidad de establecer procesos y documentos, proporcionar recursos específicos para el producto, justificado en 4.1, las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo y los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos, ha sido evidenciado con los manuales de cada proceso registral (Inscripciones, Certificaciones, Servicios Ciudadanos y Archivo), donde se puede encontrar el subproceso de planificación que genera la matriz de planificación, 5.4.2.

"7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe determinar:

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,*

- b) *los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,*
- c) *los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y*
- d) *cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.*

NOTA Las actividades posteriores a la entrega incluyen, por ejemplo, acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.”

Evidencia de desarrollo:

Con la matriz de requisitos del cliente, donde se especifican los requerimientos establecidos en la norma (ANEXO MATRIZ DE REQUISITOS DEL CLIENTE, en Documentos de apoyo).

“7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

- a) *están definidos los requisitos del producto,*
- b) *están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y*
- c) *la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.*

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

NOTA En algunas situaciones, tales como las ventas por internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada pedido. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto, como son los catálogos o el material publicitario.”

Evidencia de desarrollo:

Evidenciada en el manual de cada proceso registral y en los sitios de uso como en ventanilla universal que manejan listas de verificación donde se establecen los requisitos necesarios para cada servicio registral. La información consta también en la página Web del Registro de la

propiedad. Los requisitos legales que el RPDMQ debe implementar en los productos registrales (certificaciones e inscripciones) están definidos en las leyes asociadas a los mismos.

Existe un subproceso de rectificabilidad mismo que contempla el no cumplimiento de los requisitos.

En razón de que no se puede ofrecer productos no establecidos, se concluye que el RPDMQ cuenta con la capacidad para cumplir requisitos definidos.

"7.2.3 Comunicación con el cliente

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) la información sobre el producto,*
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y*
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas."*

Evidencia de desarrollo:

Evidenciado mediante la existencia de la ventanilla de información y la página Web.

La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas. El cumplimiento de este punto se lo realiza receptando la queja por la ventanilla de información del RPDMQ y se canaliza internamente con los pasos establecidos en el procedimiento de control de producto no conforme (ANEXO PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME, en Documentos Exigidos).

"7.3 Diseño y desarrollo. EXCLUIDO.

Se puede leer en el Alcance del Manual de Calidad lo siguiente:

"El alcance del Sistema de Gestión de Calidad, descrito en el presente Manual de Calidad aplica a los procesos sustantivos o registrales y los subprocesos que los conforman y cuya ejecución se la realiza en el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito, en su edificio matriz ubicado en la Ulloa N31-10 y Murgeón. Además, y cumpliendo con lo que la norma ISO 9001:2008 especifica: "

Evidencia de desarrollo:

"...La organización debe:

- a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2),*

NOTA 1 Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto, la medición, el análisis y la mejora.”

Los procesos requeridos por la norma ISO 9001, referidos a la provisión de recursos, esto es Talento Humano, TIC's, Presupuesto, Compras, Comunicaciones, e Infraestructura son definidos en el sistema con una estructura básica y con una desagregación mínima pero suficiente para garantizar que los requerimientos de recursos serán suministrados de manera oportuna.

Además, se excluye del sistema de gestión:

- Diseño y desarrollo (7.3): En lo referente al diseño de los servicios registrales, puesto que el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito tiene la responsabilidad de cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales y reglamentarias que regulan dichos servicios y las disposiciones y resoluciones emitidas por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, por lo que no se diseña ni se desarrolla ningún servicio.
- Control de los equipos de seguimiento y medición (7.6): En lo que se refiere a instrumentos, debido a que la naturaleza de los servicios registrales no exigen la utilización de equipos de medición.
- Compras (7.4.1): En lo que se refiere a:” ... La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas” se excluye del sistema de gestión de calidad, pues los requerimientos descritos son efectuados por el SERCOP, a través del Portal de Compras Públicas y controlados en su base de datos. El SERCOP, no permite hacer selección en base a resultados previos.”

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de

los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4)."

Evidencia de desarrollo:

En 7.4.3.

"7.4.2 Información de las compras

La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado, los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos, los requisitos para la calificación del personal, y los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor."

Evidencia de desarrollo:

En 7.4.3.

"7.4.3 Verificación de los productos comprados

La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto."

Evidencia de desarrollo 7.4.1, 7.4.2 y 7.4.3:

Por medio de las actividades que cubren estos puntos en el Manual de Gestión de Compras y la evidencia se encuentra en los registros que reposan en Gestión de Compras y en Archivo General donde se encuentran los procesos concluidos. La ejecución se la puede encontrar en el Informe "Mi Ciudad" (ANEXO MANUAL DE GESTIÓN DE COMPRAS, en Documentos de apoyo).

La calificación de los proveedores está excluida pues corresponderle a la SERCOP.

"7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) *la disponibilidad de información que describa las características del producto,*
- b) *la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,*
- c) *el uso del equipo apropiado,*
- d) *la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición,*
- e) *la implementación del seguimiento y de la medición, y*
- f) *la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.”*

Evidencia de desarrollo:

El control de la producción y la prestación del servicio se pudieron evidenciar con el manual de los procesos registrales, la información brindada en la “Ventanilla de información” y en la página web. Es importante mencionar que los registros y controles establecidos que constan en el manual de cada proceso registral se los toma mensualmente en unos casos y trimestralmente en otros y esta información recopilada por Administración de la Calidad, es enviada a la Alta Dirección para su revisión.

“7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados. La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:

- a) *los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,*
- b) *la aprobación de los equipos y la calificación del personal,*
- c) *el uso de métodos y procedimientos específicos,*
- d) *los requisitos de los registros (véase 4.2.4), y*
- e) *la revalidación.”*

Evidencia de desarrollo:

Este punto se encuentra evidenciado en el Manual de cada Proceso Registral (ANEXO MANUAL GESTIÓN DE PROCESO REGISTRAL, en Procesos Sustantivos)

"7.5.3 Identificación y trazabilidad

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.

La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros (véase 4.2.4).

NOTA En algunos sectores industriales, la gestión de la configuración es un medio para mantener la identificación y la trazabilidad."

Evidencia de desarrollo:

Este punto, se puede evidenciar en número de repertorio y de trámite, cuya identificación es única y permite realizar el seguimiento del estado en que se encuentra el mismo, así como ver los funcionarios que han intervenido en la de la petición realizada por el usuario.

"7.5.4 Propiedad del cliente

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros (véase 4.2.4).

NOTA La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales."

Evidencia de desarrollo:

El RPDMQ recibe del cliente información que está contenida en escrituras, certificados, planos, etc., estos son salvaguardados mientras el documento permanece en la institución. El documento físico es entregado por el usuario, el registro lo escanea y seguidamente, la copia que queda en el RPDMQ, es enviada a una bodega externa en cajas suficientemente identificadas. La información digital es respaldada de manera automática con una frecuencia diaria por parte de TIC's cuyos registros se encuentran en dicha área.

"7.5.5 Preservación del producto

La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto."

Evidencia de desarrollo:

Control de calidad realizado en todos los procesos.

"7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición." EXCLUIDO

Evidencia de desarrollo:

Se puede leer en el Alcance del Manual de Calidad lo siguiente:

"El alcance del Sistema de Gestión de Calidad, descrito en el presente Manual de Calidad aplica a los procesos sustantivos o registrales y los subprocesos que los conforman y cuya ejecución se la realiza en el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito, en su edificio matriz ubicado en la Ulloa N31-10 y Murgeón. Además, y cumpliendo con lo que la norma ISO 9001:2008 especifica:

"...La organización debe:

a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2),

NOTA 1 Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto, la medición, el análisis y la mejora."

Los procesos requeridos por la norma ISO 9001, referidos a la provisión de recursos, esto es Talento Humano, TIC's, Presupuesto, Compras, Comunicaciones, e Infraestructura son definidos en el sistema con una estructura básica y con una desagregación mínima pero suficiente para garantizar que los requerimientos de recursos serán suministrados de manera oportuna.

Además, se excluye del sistema de gestión:

- Diseño y desarrollo (7.3): En lo referente al diseño de los servicios registrales, puesto que el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito tiene la responsabilidad de cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales y reglamentarias que regulan dichos servicios y las disposiciones y resoluciones emitidas por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, por lo que no se diseña ni se desarrolla ningún servicio.
- Control de los equipos de seguimiento y medición (7.6): En lo que se refiere a instrumentos, debido a que la naturaleza de los servicios registrales no exigen la utilización de equipos de medición.
- Compras (7.4.1): En lo que se refiere a: " ... La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para

la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas” se excluye del sistema de gestión de calidad, pues los requerimientos descritos son efectuados por el SERCOP, a través del Portal de Compras Públicas y controlados en su base de datos. El SERCOP, no permite hacer selección en base a resultados previos.”

“8 Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) *demostrar la conformidad con los requisitos del producto,*
- b) *asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y*
- c) *mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.*

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.”

Evidencia de desarrollo:

En los documentos como los manuales de cada proceso registral, se identifica el método y los criterios para alcanzar lo solicitado en este punto de la norma. Además, con la ejecución de lo descrito en cada proceso, y las diversas herramientas que se describe en los siguientes numerales, se corrobora lo dicho.

“8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

NOTA El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.”

Evidencia de desarrollo:

En el RPDMQ se ha establecido la realización de encuestas para medir la satisfacción del usuario, estas son generadas por el proceso de Servicios Ciudadanos cuyas tabulaciones se encuentran en planificación. Con esta información y la generada como producto no conforme, se analiza y se notifica a cada proceso para la toma de acciones de mejora y brindar un mejor servicio al usuario. (ANEXO INFORME RESULTADOS ENCUESTAS MARZO 2017, en Documentos de apoyo)

“8.2.2 Auditoría interna

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a) es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y*
- b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz,*

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados (véase 4.2.4).

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2).

NOTA Véase la Norma ISO 19011 para orientación.”

Evidencia de desarrollo:

El RPDMQ ha realizado una auditoría interna que se evidencia en el entregable E54, tiene además establecido el Procedimiento Auditorías Internas, donde se dan los lineamientos para la realización de las mismas y calificación de los auditores. Tiene además un programa de auditorías que se evidencia con el documento Programas de auditorías (ANEXO PROGRAMA DE AUDITORÍAS, en carpeta de documentos exigidos)

“8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

NOTA Al determinar los métodos apropiados, es aconsejable que la organización considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiado para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y sobre la eficacia del sistema de gestión de la calidad.”

Evidencia de desarrollo:

El RPDMQ, determinó en los manuales de procesos los criterios para seguimiento y medición de los mismos, los resultados principales son enviados a planificación en reportes trimestrales (ANEXO Acta de revisión por la dirección, en Documentos Exigidos)

“8.2.4 Seguimiento y medición del producto

La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1). Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente (véase 4.2.4).

La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.”

Evidencia de desarrollo:

EL RPDMQ realiza controles establecidos en sus procesos para determinar si los productos cumplen con los criterios establecidos. Existen documentos en cada proceso registral que permite esta verificación. Por ejemplo, el Control de marginaciones en el subproceso de asiento de archivo, en el proceso de Archivo.

Además, se cuenta con el Procedimiento de Control de Producto No Conforme que ayuda a identificar errores en los trámites generados para analizarlos y corregirlos. (ANEXO PRODUCTO NO CONFORME LEVANTADO, en Documentos de apoyo).

"8.3 Control del producto no conforme

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.

Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;*
- b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;*
- c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente;*
- d) tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.*

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Se deben mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido."

Evidencia de desarrollo:

Se cuenta con el Procedimiento de Control de Producto No Conforme que proporciona los lineamientos para tratar aquel producto detectado que no cumple con los requisitos. Todo ello cumpliendo lo solicitado en el presente numeral. Se evidencia con los registros de producto no conforme levantados en el área de Servicios Ciudadanos. Ver 8.2.4.

"8.4 Análisis de datos

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) la satisfacción del cliente (véase 8.2.1),*

- b) *la conformidad con los requisitos del producto (véase 8.2.4),*
- c) *las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (véase 8.2.3 y 8.2.4), y*
- d) *los proveedores (véase 7.4)."*

Evidencia de desarrollo:

El análisis de datos es realizado en cada proceso del sistema. Se pudo verificar que todos los procesos tienen el sub proceso de Análisis y mejora. Aquí se menciona que cada trimestre se recopila la información relativa al cumplimiento de los objetivos, y en general de la matriz de planificación, se analiza las causas del no cumplimiento de ser el caso o de necesidades de recursos, de simplemente de acciones de mejora. Se pudo evidenciar que los procesos registrales ya envían la información al proceso de Administración de Calidad para su análisis. (ANEXO Informe representante de la dirección, en Documentos de apoyo).

"8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección."

Evidencia de desarrollo:

Con el análisis de datos que es realizado en cada proceso del sistema, como se mencionó en el punto anterior, se generan actividades de mejora. Además, se pudo evidenciar que se realizó una primera auditoría interna cuyos resultados constan en el entregable E54.

"8.5.2 Acción correctiva

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) *revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),*
- b) *determinar las causas de las no conformidades,*
- c) *evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,*
- d) *determinar e implementar las acciones necesarias,*

- e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.”

Evidencia de desarrollo:

Existe el Procedimiento de Acciones correctivas que cumple con los requisitos de la normativa. Además, se pudo evidenciar que se realizó una primera auditoría interna cuyos resultados se dieron origen al planteamiento de una acción correctiva, dada que la auditoría se realizó para retomar el proceso de implementación del sistema ISO 9001. (ANEXOS PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, en carpeta Documentos Exigidos)

“8.5.3 Acción preventiva

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) determinar e implementar las acciones necesarias,
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.”

Evidencia de desarrollo:

Existe el Procedimiento de Acciones Preventivas, que cumple con los requisitos de la normativa. Todavía no han sido tomadas acciones preventivas. (ANEXO PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, en carpeta documentos exigidos).

CONCLUSIONES:

- La Política y Objetivos de Calidad han sido elaborados y difundidos de acuerdo a lo requerido por la Norma y se han generado mecanismos para su medición.
- Se inició con el establecimiento de los indicadores para los procesos adjetivos, los documentos obligatorios del SGC han sido adecuadamente estructurados; se inició con el

levantamiento de la matriz de Servicio No Conforme, sin embargo aún no se evidencia el levantamiento de acciones correctivas y preventivas y menos aún el cierre de las mismas. El procedimiento de Auditorías Internas aún no está siendo aplicado, no se ha evidenciado la aplicación de un cronograma de auditorías y listas de verificación.

- Del análisis realizado se observa que existe un nivel de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el RPDMQ, aunque no acorde con las fechas establecidas en los contratos.

RECOMENDACIONES:

- Continuar con el fortalecimiento del SGC, haciendo énfasis en la generación de documentación producto de la aplicación de los procedimientos obligatorios de la Norma.
- Incluir en las revisiones de la Alta Dirección, la información referente a indicadores de los procesos adjetivos; después de lo cual se podrá obtener la medición completa del grado de cumplimiento de la política y los objetivos de calidad, es necesario incluir estos procesos en la dinámica del SGC y hacer énfasis en la mejora continua de los mismos.
- Fortalecer las actividades de mejora continua del SGC, haciendo énfasis en el mejoramiento de la satisfacción del usuario.

Adjunto CD con 39 archivos, según detalle descrito en el texto del informe.

ACCIÓN	FUNCIONARIO	FECHA	FIRMA
Elaborado	Byron Guevara Villacis SERVIDOR MUNICIPAL 12	11/Septiembre/2017	